



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MAESTRÍA EN GERENCIA HOSPITALARIA

TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

MAGÍSTER EN GERENCIA HOSPITALARIA

TEMA:

**IMPLEMENTACIÓN DE UN CENTRO ANTIESTRÉS, “RELAXMEDIC” COMO
ALTERNATIVA FRENTE AL AGOTAMIENTO Y ESTRÉS LABORAL DEL
PERSONAL DE SALUD**

AUTOR:

CRISTOPHER DIEGO REYES LIBERIO

MARIA GERTRUDIS SALTOS CHICA

TUTOR:

EDGAR EUGENIO IZQUIERDO ORELLANA

Guayaquil – Ecuador

SEPTIEMBRE – 2023

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios sobre todas las cosas, dicen que sus designios de él son difíciles de comprender, toda mi vida profesional tenía un punto de vista operativo, ayudar directamente a mis pacientes, Él me permitió al entrar a esta maestría tener un cambio de vista, de panorama, de perspectiva, experimentar una vida administrativa, saber que decisiones correctas toman giros correctos y que éstos van a afectar, a beneficiar a un solo paciente si no a una población, conocer la cultura organizacional de una empresa, saber que el talento humano, es vital en una institución, aprender a tratar, a comprender a liderar a un grupo de personas, me llena de miedos pero a su vez me plantea retos a futuro. Mis agradecimientos son profundos para mi familia, mi esposo Horacio y mi hija Martina que fueron testigos de mis sacrificios, fueron mi lugar de paz en momentos difíciles. Su comprensión, amor y apoyo fueron fundamentales en esta victoria alcanzada.

Agradezco a mis padres que, con su ejemplo de dedicación, me permitieron soñar en que podría alcanzar todo lo que me propusiera. Que sin su amor no hubiera logrado todo lo que hasta ahora he conseguido.

Agradezco a mis suegros, su apoyo incondicional, sus palabras asertivas, la experiencia de sus años, fueron guías en temas nuevos dentro del campo administrativo.

Por último, pero no menos importante, le agradezco a ESPAE, que me permitió plantearme nuevos retos y con ello nuevos conocimientos, preparándome para un futuro.

María Gertrudis Saltos Chica Md.

AGRADECIMIENTOS

En este momento trascendental de mi vida, al culminar mi proyecto de tesis de titulación de cuarto nivel, deseo expresar mi profundo agradecimiento a Dios, fuente inagotable de sabiduría y fortaleza, quien guio mis pasos a lo largo de este arduo pero gratificante camino académico. A mi amada familia y grandes amistades, les debo un reconocimiento especial. Su apoyo incondicional, paciencia y aliento constante fueron pilares fundamentales en cada etapa de este proyecto. Cada palabra de aliento, cada gesto de comprensión ha sido un faro que iluminó mis días más desafiantes. En la travesía hacia la culminación de este logro académico, he aprendido que el conocimiento compartido es el que perdura. Por eso, agradezco a mis respetados profesores y mentores, cuya orientación experta me permitió crecer tanto académica como personalmente.

Recordando las palabras de Albert Einstein, "El conocimiento comienza con la experiencia, pero no termina allí". Esta frase resuena profundamente en mi corazón en este momento de reflexión y gratitud. A través de las experiencias vividas y del apoyo generoso de aquellos que amo, he alcanzado esta etapa crucial en mi vida académica.

Así, con humildad y gratitud, celebro este logro y reconozco que, gracias a la ayuda divina, el apoyo inquebrantable de mi familia y amigos, y la guía sabia de mis maestros, he llegado a la meta que me propuse alcanzar. Que este logro sea un testimonio de la importancia del trabajo en equipo, la perseverancia y la fe, recordándonos siempre que, como dice Helen Keller, "solo podemos hacer pequeñas cosas con gran amor". En este espíritu, agradezco a cada persona que contribuyó a mi éxito, sabiendo que este logro es también suyo.

Con gratitud sincera,

Lic. Diego Reyes Liberio

DEDICATORIA

El presente trabajo, está dedicado a mi hija Martina, que a pesar de su corta edad. Tuvo la inteligencia afectiva de sacrificar y compartir su tiempo para ayudar a crecer profesionalmente a mama. Que me demostró que una sonrisa de amor, un abrazo de corazón puede más que mil palabras.

Anhelo ser tu ejemplo por seguir mi pequeña princesa y sé que estará orgullosa de mí, así como lo estoy de ti.

María Gertrudis Saltos Chica. Md

DEDICATORIA

Dedico este logro a Dios, fuente inagotable de amor y sabiduría, por ser mi guía constante y por iluminar mi camino en cada paso de esta travesía académica.

A mi familia, en especial a mi hija Daenerys Reyes, cuyo amor incondicional ha sido mi mayor inspiración y fortaleza.

A mis grandes amistades, siendo mi segunda familia, quienes han sido testigos y compañeros en este viaje. Sus amistades han sido mi inspiración y mi alegría.

A mis profesores y mentores, cuyas enseñanzas han sido la base sobre la cual construí este proyecto. Les dedico este logro con profundo respeto y gratitud. Sus orientaciones sabias han sido faros que han iluminado mi camino hacia la excelencia académica.

En la trayectoria de este proyecto de tesis, cada desafío y cada triunfo se han tejido con las experiencias compartidas, el apoyo desinteresado y el amor generoso de quienes me rodean.

Este logro no solo es mío, sino de todos ustedes, quienes han sido parte integral de este viaje.

Lic. Diego Reyes Liberio



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE GRADUACIÓN No. ESPAE-POST-1302

APELLIDOS Y NOMBRES	SALTOS CHICA MARÍA GERTRUDIS
IDENTIFICACIÓN	1314417005
PROGRAMA DE POSTGRADO	Maestría en Gerencia Hospitalaria
NIVEL DE FORMACIÓN	Maestría Profesional
CÓDIGO CES	1021-750413H01-S-0901
TÍTULO A OTORGAR	Magíster en Gerencia Hospitalaria
TÍTULO DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN	IMPLEMENTACIÓN DE UN CENTRO ANTIESTRÉS, "RELAXMEDIC" COMO ALTERNATIVA FRENTE AL AGOTAMIENTO Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD.
FECHA DEL ACTA DE GRADO	2023-11-27
MODALIDAD ESTUDIOS	SEMIPRESENCIAL
LUGAR DONDE REALIZÓ SUS ESTUDIOS	GUAYAQUIL
PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN	(9,50) NUEVE CON CINCUENTA CENTÉSIMAS

En la ciudad de Guayaquil a los veintisiete días del mes de Noviembre del año dos mil veintitres a las 15:47 horas, con sujeción a lo contemplado en el Reglamento de Graduación de la ESPOL, se reúne el Tribunal de Sustentación conformado por: IZQUIERDO ORELLANA EDGAR EUGENIO, Director del trabajo de Titulación y SAMANIEGO DIAZ ANDREA GABRIELA, Vocal; para calificar la presentación del trabajo final de graduación "IMPLEMENTACIÓN DE UN CENTRO ANTIESTRÉS, "RELAXMEDIC" COMO ALTERNATIVA FRENTE AL AGOTAMIENTO Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD.", presentado por la estudiante SALTOS CHICA MARÍA GERTRUDIS.

La calificación obtenida en función del contenido y la sustentación del trabajo final es de: 9,50/10,00, NUEVE CON CINCUENTA CENTÉSIMAS sobre diez.

Para dejar constancia de lo actuado, suscriben la presente acta los señores miembros del Tribunal de Sustentación y la estudiante.

IZQUIERDO ORELLANA EDGAR EUGENIO
DIRECTOR

SAMANIEGO DIAZ ANDREA GABRIELA
EVALUADOR / PRIMER VOCAL

SALTOS CHICA MARÍA GERTRUDIS
ESTUDIANTE

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
ABSTRACT	xv
CAPÍTULO I.....	1
Definición del negocio.....	1
Breve historia de cómo nace la idea de negocio.....	1
Descripción del problema o necesidad a resolver.	2
Objetivo general y objetivos específicos del plan de negocios.	2
Objetivo general	2
Objetivos específicos.....	3
Propuesta de solución, características del producto o servicio.....	3
Propuesta de valor.	5
CANVAS del modelo de negocio.	6
Narrativa del modelo de negocio.....	8
CAPÍTULO II.....	11
Análisis estratégico.....	11
Descripción de la empresa.....	11
Misión.....	11
Visión	11
Valores corporativos.....	12
Objetivos Estratégicos	12
Análisis de la situación: análisis F.O.D.A.	13
Análisis de los factores externos (análisis PESTEL).....	15
CAPÍTULO III	18
Análisis del sector y competencia	18
Análisis de la industria con el modelo de Michael Porter	18
Rivalidad entre competidores	18

Poder de negociación de clientes.....	18
Poder de negociación de proveedores	19
Amenaza de nuevos participantes	20
Amenazas de productos sustitutos.....	21
Análisis de los competidores	21
Precios, participación de mercado.....	21
Competencia directa e indirecta (productos sustitutos).....	23
Esquema de venta y distribución.....	24
Estrategias de promoción y publicidad.....	25
CAPÍTULO IV	27
Análisis de mercado.....	27
Mercado potencial y segmentación	27
Investigación de Mercado.....	28
Enfoque de la Investigación	28
Diseño de la Investigación.....	28
Instrumentos de la Investigación	28
Población y muestra	29
Tratamiento de la Información	30
Lo que sigue describe en forma concreta los resultados de la encuesta que se administró para conocer al cliente, su conocimiento sobre otras opciones en el mercado y sus preferencias, entre otra información relevante para el estudio de mercado.	30
Análisis general de resultados	53
Plan de marketing	54
CAPÍTULO V	60
Análisis técnico	60
Localización.....	60
Distribución de los espacios: diagrama de la distribución física (Layout).....	61
Explicación y diagrama del flujo del servicio.	62
Plan de producción: Maquinarias y equipos requeridos.....	65
Materias primas e insumos.	65
Determinación de la capacidad instalada.....	67

Reciclaje y manejo de desechos en todas las fases del proceso productivo	68
Impacto ambiental del proyecto y planes de mitigación	69
CAPÍTULO VI	72
Análisis administrativo	72
Organigrama, perfiles y funciones de la empresa.....	72
Presupuesto de gastos de personal.....	75
Análisis legal de constitución de la empresa, permisos de funcionamiento y requisitos .	76
CAPÍTULO VII.....	79
Análisis económico y financiero	79
Costos fijos y variables.....	79
Proyección de ventas	80
Punto de equilibrio	81
Inversión necesaria	82
Proyecciones de ingresos y egresos.....	84
Costo de capital	84
Flujo de caja del proyecto sin financiamiento	85
Flujo de caja del proyecto con financiamiento.....	86
Estado de resultado proyectado.	87
Indicadores de rentabilidad: VAN y TIR.	88
Análisis de sensibilidad.	89
Decisión financiera.	91
CAPÍTULO VIII	92
Análisis de sostenibilidad del negocio.	92
Aspectos de sostenibilidad económica, social y medioambiental del proyecto	92
Aporte del proyecto a cada una de las dimensiones de sostenibilidad.	93
Alineación del proyecto con los Objetivos de Desarrollo Sostenible	94
CAPÍTULO IX	96
Análisis de riesgos	96
Matriz de Riesgos: Principales riesgos, internos y externos y mitigación	96
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	99
REFERENCIAS	103

ANEXOS	104
Anexo 1. Encuesta	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Análisis FODA de RELAXMEDIC</i>	13
Tabla 2 <i>Estrategia de precios</i>	56
Tabla 3 <i>Presupuesto promocional anual</i>	59
Tabla 2 <i>Aceites esenciales y fragancias necesarias al mes</i>	65
Tabla 3 <i>Total materias primas e insumos</i>	66
Tabla 4 <i>Equipamiento</i>	66
Tabla 5 <i>Capacidad instalada</i>	67
Tabla 8 <i>Manual de funciones para el gerente general</i>	73
Tabla 9 <i>Manual de funciones para el asesor administrativo financiero</i>	73
Tabla 10 <i>Manual de funciones para el asesor de marketing y ventas</i>	74
Tabla 11 <i>Manual de funciones para el psicólogo</i>	74
Tabla 12 <i>Manual de funciones para los terapeutas</i>	75
Tabla 13 <i>Manual de funciones para el personal de servicio al cliente</i>	75
Tabla 14 <i>Presupuesto del personal</i>	76
Tabla 15 <i>Costos variables</i>	79
Tabla 16 <i>Costos fijos</i>	80
Tabla 17 <i>Ventas proyectadas</i>	80
Tabla 18 <i>Punto de equilibrio</i>	81
Tabla 19 <i>Activo no corriente</i>	82
Tabla 20 <i>Gastos preoperativos</i>	83
Tabla 21 <i>Capital de trabajo</i>	83
Tabla 22 <i>Inversión necesaria</i>	83
Tabla 23 <i>Proyección de ingresos y egresos</i>	84
Tabla 24 <i>Costo del capital propio CAPM</i>	84
Tabla 25 <i>Costo promedio ponderado del capital WACC</i>	85
Tabla 26 <i>Flujo de caja sin financiamiento externo</i>	85
Tabla 27 <i>Flujo de caja con financiamiento externo</i>	86
Tabla 28 <i>Estado de resultado proyectado</i>	88
Tabla 29 <i>Rentabilidad del proyecto con financiamiento externo</i>	88

Tabla 30 <i>Rentabilidad del proyecto sin financiamiento externo</i>	89
Tabla 31 <i>Escenario pesimista</i>	89
Tabla 32 <i>Escenario optimista</i>	90
Tabla 33 <i>Alineación del proyecto con los ODS</i>	94
Tabla 34 <i>Matriz de riesgos del proyecto</i>	97
Tabla 35 <i>Mitigación de riesgos</i>	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1 <i>Categoría que se encuentra laborando en la unidad hospitalaria</i>	31
Figura 2 <i>Agotamiento por la exigencia laboral afecta su desempeño en el trabajo</i>	32
Figura 3 <i>Agotamiento por la exigencia afecta su vida personal o familiar</i>	33
Figura 4 <i>Agotamiento por la exigencia laboral afecta su salud mental</i>	34
Figura 5 <i>Fuentes de agotamiento en su trabajo</i>	35
Figura 6 <i>Agotamiento por la exigencia laboral afecta su salud física</i>	36
Figura 7 <i>Busqueda de ayuda terapéutica o actividad para mitigar los efectos del agotamiento laboral</i>	37
Figura 8 <i>Tipo de ayuda o actividad que ha recibido para mitigar los efectos del agotamiento</i>	38
Figura 9 <i>Interés en recibir servicios terapéuticos para mitigar los efectos del agotamiento laboral</i>	39
Figura 10 <i>Razones para no interesarse en recibir servicios terapéuticos en un entorno hospitalario</i>	40
Figura 11 <i>Servicios terapéuticos que le gustaría tener a disposición en dentro RELAXMEDIC</i>	41
Figura 12 <i>Cuántas veces utilizaría los servicios terapéuticos</i>	42
Figura 13 <i>Horarios de preferencia para los servicios terapéuticos</i>	43
Figura 14 <i>Tiempo de duración que deberían durar el servicio terapéutico</i>	44
Figura 15 <i>Asigna presupuesto mensual para recibir tratamiento terapéutico</i>	45
Figura 16 <i>Cuánto dinero de su presupuesto mensual asigna para recibir servicios terapéuticos</i>	46
Figura 17 <i>Lugar de preferencia para recibir servicios terapéuticos</i>	47
Figura 18 <i>Conocimiento de centro que ofrezca servicios terapéuticos</i>	48
Figura 19 <i>Acudir a lugar a recibir algún tipo de servicio terapéutico</i>	49
Figura 20 <i>Calificación de su nivel de satisfacción con los servicios recibidos</i>	50
Figura 21 <i>Formas de pago que le gustaría que ofrezca RELAXMEDIC a sus potenciales clientes</i>	51

Figura 22 Tipo de promoción que motivaría a probar los servicios terapéuticos de RELAXMEDIC	52
Figura 23 Tipo de comunicación e información pertinente para conectar con los potenciales clientes	53
Figura 1 Ubicación del centro antiestrés “RELAXMEDIC”	60
Figura 2 Distribución física del centro antiestrés “Relaxmedic”	61
Figura 3 Flujograma del servicio	64
Figura 4 Flujograma de reciclaje y manejo de desechos	69
Figura 5 Flujograma del impacto ambiental y planes de mitigación.....	71
Figura 29 Organigrama.....	72
Figura 30 Punto de equilibrio.....	81

RESUMEN EJECUTIVO

El agotamiento y el estrés laboral entre el personal de salud en instituciones públicas y privadas de Guayaquil representan un desafío en constante crecimiento. El objetivo central de este plan de negocios es evaluar la viabilidad de establecer "RELAXMEDIC", un centro antiestrés, como una solución efectiva para mitigar estas problemáticas en los trabajadores de la salud en Guayaquil. El proyecto se basa en un enfoque estratégico respaldado por un análisis FODA, identificando fortalezas como su ubicación estratégica en hospitales y clínicas, colaboraciones con instituciones médicas y una amplia gama de servicios antiestrés, mientras que reconoce debilidades, como la presencia de competidores y costos operativos. El análisis PESTEL destaca la influencia de factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, legales y ambientales, con un énfasis en la estabilidad política y el crecimiento económico en Ecuador. En cuanto a la competencia, se observa una rivalidad directa con centros de bienestar y spas como "Cero Stress," "FisioPro," "Thaí Spa," "D'Calú Spa" y "Novavita." La investigación de mercado indica una creciente demanda y un prometedor potencial para "RELAXMEDIC," dada su estrategia centrada en hospitales y clínicas privadas. El plan de negocios prevé la necesidad de una nómina con 10 empleados y una inversión inicial de \$62,252.4, y proyecta una TIR del 22%, un VAN de \$21,699.2, aplicando una Tasa de Descuento Ponderada del 11.76%, con una estimada recuperación de la inversión en tres años, cuatro meses y 13 días, lo que respalda su sólida viabilidad financiera.

Palabras claves: Centro antiestrés, agotamiento y estrés laboral, factibilidad financiera, plan de negocios, análisis estratégico.

ABSTRACT

Burnout and work stress among health personnel in private institutions in Guayaquil represent a growing challenge. The main objective of this business plan is to evaluate the viability of establishing "RELAXMEDIC", an anti-stress center, as an effective solution to mitigate these problems in health workers in Guayaquil. To define its strategic position, a SWOT analysis was conducted that helped identified the project's strengths such as its strategic location in hospitals and clinics, collaborations with medical institutions and a wide range of anti-stress services. Similarly, weaknesses, such as the recognition of competitors and relatively high operating costs. PESTEL analysis highlights the influence of political, economic, social, technological, legal and environmental factors, with an emphasis on political stability and economic growth in Ecuador. As for the competition, there is a direct rivalry with some centers that offer similar services and spas such as "Cero Stress," "FisioPro," "Thai Spa," "D'Calú Spa" and "Novavita." Market research indicates growing demand and promising potential for "RELAXMEDIC," given its strategy focused on hospitals and private clinics. The business plan foresees the need for a payroll with 10 employees and an initial investment of \$62,252.4, an IRR of 22%, and a NPV of \$21,699.2. The NPV was calculated by using a discount rate of 11.76%. The estimated time of return of the investment is three years, four months and 13 days, which indicates that the present project is financial viable.

Keywords: Anti-stress center, burnout and work stress, financial feasibility, business plan, strategic analysis.

CAPÍTULO I

Definición del negocio

El presente proyecto se fundamenta en el diseño de una futura empresa ambientada en la creación de un centro antiestrés, tipo spa, dentro de las instalaciones de hospital, o clínica; brindando así un área de tranquilidad, satisfacción, y serenidad, dirigido al personal de la salud que labora dentro de la unidad hospitalaria otorgando servicios durante un tiempo predeterminando que no comprometa su actividad laboral. Esto con el objetivo de reducir el alto nivel de estrés y burnout al cual están expuestos, todo en búsqueda de mejorar el nivel de producción, y el clima organizacional dentro de la institución. Este negocio será ofertado a hospitales privados, clínicas de la ciudad de Guayaquil, con un alto porcentaje de empleados a través de paquetes ejecutivos y será dirigido por personal de salud capacitado entre ellos psicólogos, terapeutas ocupacionales, fisiatras entre otros.

Breve historia de cómo nace la idea de negocio

El estrés laboral o el agotamiento profesional afecta a la mayoría del personal de salud e involucrados en este mismo grupo, y que se vio exacerbado con la llegada de la pandemia del Covid-19, trayendo consigo tanto consecuencias para el individuo, como consecuencias para la organización o lugar de trabajo (Mero et al., 2021).

El individuo que sufre de estrés laboral genera un proceso acelerado de envejecimiento y puede recurrir al uso de sustancias como cigarrillo, alcohol, cafeína entre otros (Gómez et al., 2021). Además, de enfermedades colaterales como dermatitis, gastritis, mialgias, lumbalgias, pero sobre todo podría desencadenar en problemas psicológicos como la depresión, ansiedad, violencia, aislamiento social, problemas familiares que repercutirán en ausentismo laboral, permisos médicos a repetición o resultar en accidentes laborales (Buitrago et al., 2021).

Consecuentemente, el proyecto o modelo de negocio estará basado en el primero, en el “individual”, donde se consideran estrategias para el afrontamiento del estrés a través de un centro adaptado dentro de dicha institución que permita identificar, mediar y disminuir

estos valores trabajando con el individuo, además del uso de terapia grupales en caso de ameritar.

Descripción del problema o necesidad a resolver.

La necesidad por resolver es el estrés laboral en los colaboradores de la salud que cumplan sus actividades en instituciones (hospitales, clínicas privadas). En primera instancia, la problemática fue basada en el personal del área de enfermería de quirófanos del hospital privado de la Junta de Beneficencia Dr. Luis Vernaza de la ciudad de Guayaquil, vivenciado y experimentado por el Lcdo. Diego Reyes. Así mismo, las repercusiones del estrés laboral fueron evidenciadas en el personal médico de primera línea durante la pandemia COVID 19, en el hospital público del Ministerio de Salud Dr. Verdi Cevallos de la ciudad de Portoviejo por la Dra. María Saltos.

Al ser profesionales de salud, se pudo observar y evidenciar a través de experiencias personales y de los compañeros el nivel de agotamiento tanto físico y mental, además del poco interés por parte de los directores para mitigar esta situación. A partir de aquello, se planteó la necesidad de crear un espacio que pueda brindar relajación, terapias ocupacionales, escucha activa por parte de profesionales en psicología en un tiempo determinando, contrarrestando a la carga laboral excesiva y la demanda abrumadora de pacientes. Además, se espera que este servicio sea brindado por la institución dentro de sus instalaciones; asimismo, se plantea que este modelo de negocio empiece en la ciudad de Guayaquil.

Objetivo general y objetivos específicos del plan de negocios.

Objetivo general

Determinar la factibilidad en la creación del centro antiestrés "RELAXMEDIC" como una alternativa efectiva para abordar y reducir el agotamiento y el estrés laboral del personal de salud en instituciones privadas de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos específicos

Determinar el nivel de estrés del personal que trabaja en instituciones de salud privadas de la ciudad de guayaquil.

Determinar como el estrés laboral, repercute sobre el rendimiento del personal de salud en instituciones.

Establecer cuáles serían las instalaciones físicas y los recursos necesarios para la implementación del centro antiestrés "RELAXMEDIC".

Determinar cuáles serían las terapias y técnicas de reducción de estrés diseñadas específicamente para el personal de salud y el tiempo necesario para implementarlas.

Establecer qué recursos humanos son necesarios para la adecuación del centro antiestrés en una institución de salud para abordar el estrés y el agotamiento laboral del personal.

Promover y difundir la existencia del centro "RELAXMEDIC" entre el personal de salud, destacando sus beneficios y resultados.

Fomentar la creación de una cultura de autocuidado y bienestar dentro del personal de salud, promoviendo la participación en programas antiestrés y resaltando su importancia en la prevención del agotamiento laboral.

Determinar si el centro antiestrés "RELAXMEDIC" es de interés para realizar convenios y alianzas con instituciones de salud privadas de la ciudad de guayaquil u otras partes del mundo.

Propuesta de solución, características del producto o servicio.

La implementación del centro antiestrés "RELAXMEDIC", se traduce como una respuesta o solución frente al estrés laboral o "burnout" entre el personal que trabaja en las instituciones de salud, en especial el ámbito privado, que sean capaces de solventar esta oferta con el objetivo de disminuir las repercusiones que éstas tienen en el rendimiento laboral. Este

negocio ofrecerá un conjunto de servicios y programas diseñados específicamente para abordar el agotamiento. RELAXMEDIC se presenta como una alternativa efectiva y accesible, brindando a los profesionales de la salud un espacio dedicado al bienestar y la recuperación tanto física y mental.

Características del producto o servicio:

- Instalaciones especializadas: "RELAXMEDIC" contará con instalaciones diseñadas para promover un ambiente relajante y tranquilo, con salas de terapia, áreas de descanso y espacios verdes para fomentar la relajación y la desconexión.
- Programas personalizados: El centro ofrece programas personalizados para el personal de salud, teniendo en cuenta las necesidades y demandas específicas de este colectivo. Estos programas incluyen técnicas de relajación, meditación, terapias ocupacionales y grupales, ejercicios de respiración, masajes terapéuticos y terapias alternativas.
- Equipo profesional capacitado: "RELAXMEDIC" contará con un equipo de terapeutas y especialistas debidamente capacitados en técnicas de reducción de estrés y bienestar. Estos profesionales tienen experiencia en el cuidado de la salud y entienden las demandas y desafíos únicos a los que se enfrentan el personal médico.
- Flexibilidad horaria: El centro ofrecerá horarios flexibles para adaptarse a los horarios de trabajo del personal de salud, permitiendo que accedan a los servicios en momentos convenientes para ellos, incluyendo turnos de fines de semana.
- Seguimiento personalizado: "RELAXMEDIC" proporcionará un seguimiento personalizado a cada individuo, brindando orientación y apoyo continuo en su proceso de manejo del estrés. Se realizarán evaluaciones periódicas para medir los progresos y realizar ajustes en los programas según las necesidades individuales.
- Colaboración con instituciones de salud: "RELAXMEDIC" establecerá alianzas estratégicas con instituciones de salud para asegurar una atención integral y coordinada del personal. Esto incluye la derivación de profesionales y la comunicación efectiva con los empleadores para abordar las necesidades específicas de cada individuo.

- Educación en habilidades de afrontamiento: Además de las terapias y técnicas de relajación, "RELAXMEDIC" ofrece programas de educación y entrenamiento en habilidades de afrontamiento del estrés. Estos programas brindan a los profesionales de la salud herramientas prácticas para manejar el estrés en su vida diaria.
- Conciencia de bienestar: El centro promoverá una cultura de autocuidado y bienestar dentro del personal de salud, fomentando la importancia de dedicar tiempo para cuidarse y recargar energías. Se realizarán campañas de sensibilización y actividades de promoción de la salud para crear conciencia sobre la importancia de manejar el estrés laboral.

La implementación de "RELAXMEDIC" como centro antiestrés se enfoca en proporcionar un espacio seguro y acogedor para que el personal de salud pueda encontrar alivio y recuperar su bienestar físico y emocional.

Propuesta de valor.

La propuesta de valor de "RELAXMEDIC", se basa en ser un centro antiestrés para el personal de salud que se enfoca en proporcionar un ambiente relajante y terapéutico ayudando a aliviar el estrés y el agotamiento que experimentan los profesionales de la salud debido a su trabajo exigente. Los principales componentes de la propuesta de valor son los siguientes:

- Terapias personalizadas: "RELAXMEDIC" ofrecerá una variedad de terapias personalizadas que se adaptarán a las necesidades individuales de cada cliente. Estas terapias utilizan masajes, meditación, yoga, aromaterapia, terapia ocupacional, grupal y otras técnicas relajantes.
- Ambiente calmante: El centro estará diseñado para proporcionar un ambiente tranquilo y relajante, con música suave, iluminación suave y decoración relajante. Esto ayudará a los clientes a desconectarse del mundo exterior y operará en su bienestar, dentro de un espacio intrainstitucional.
- Profesionales capacitados: Los terapeutas y otros profesionales en "RELAXMEDIC" serán expertos en técnicas de relajación y bienestar. Como fisiatras, fisioterapeutas

cuidando además la salud mental con psicólogos. Estarán capacitados para brindar una atención personalizada y adaptada a las necesidades de cada cliente.

- Horarios flexibles: "RELAXMEDIC" estará abierto los siete días de la semana, con horarios extendidos para adaptarse a las agendas de los profesionales de la salud que pueden tener turnos largos y erráticos.
- Precios competitivos: Los precios serán competitivos en comparación con otros centros de bienestar similares a través de paquetes ejecutivos ofertados a los establecimientos que prestan salud privadamente, lo que los harán asequibles para sus administradores sopesando costo, beneficio en la organización.

En resumen, la propuesta de valor de "RELAXMEDIC" se enfoca en brindar terapias personalizadas en un ambiente tranquilo y relajante, con profesionales capacitados y horarios flexibles a precios competitivos. Todo esto se ofrece como una solución eficaz para ayudar a los profesionales de la salud a lidiar con el estrés y el agotamiento laboral que pueden afectar su salud y bienestar.

CANVAS del modelo de negocio.

Segmentos de clientes:

Profesionales de la salud: Médicos, enfermeras, técnicos, terapeutas y otros trabajadores del sector de la salud que sufren de estrés y agotamiento laboral.

Propuesta de valor:

- Espacio seguro y acogedor para desconectar a las personas del trabajo.
- Servicios de alta calidad diseñados específicamente para reducir el estrés y el agotamiento.
- Personal altamente capacitado en técnicas de acompañamiento, terapia física, relajación y bienestar.
- Flexibilidad de horario para adaptarse a las agendas ocupadas del personal de salud.

Canales:

- Publicidad en medios especializados para profesionales, administradores de instituciones privadas especializadas en brindar servicios de salud.
- Presencia en redes sociales y marketing digital dirigido a profesionales de la salud.

Relaciones con los clientes:

- Relaciones personalizadas y amigables con los clientes.
- Atención al cliente que comprende las necesidades específicas del personal de salud.
- Obtención de comentarios y retroalimentación para mejorar continuamente los servicios.

Fuentes de ingresos:

- Pago por el servicio brindado a los profesionales de la salud de clínicas y hospitales privados que contraten con RELAXMEDIC.
- Paquetes de membresía mensuales o anuales para una mayor fidelización de los clientes.
- Posibles acuerdos de seguro médico o programas de bienestar corporativo.

Recursos clave:

- Instalaciones físicas adecuadas y bien equipadas para brindar servicios de relajación y bienestar.
- Personal altamente capacitado en técnicas de bienestar físico-mental.
- Aumento en el rendimiento laboral de los profesionales de salud documentado por el departamento de talento humano.
- Conexiones con proveedores de servicios de bienestar y productos relacionados.

Actividades clave:

- Desarrollo y ejecución de programas y servicios de bienestar específicos para el personal de salud.

- Capacitación continua del personal actualizado en las últimas técnicas y enfoques de bienestar.
- Gestión de las instalaciones acorde al servicio contratado por parte de la institución de salud privada a RELAXMEDIC.

Alianza clave:

- Proveedores de servicios de bienestar y productos relacionados para ofrecer una amplia gama de opciones de relajación y bienestar.

Estructura de costos:

- Gastos de personal, incluidos salarios y capacitación.
- Gastos de marketing y publicidad.
- Costos de adquisición y mantenimiento de equipos y suministros necesarios.

Éste es un análisis básico del modelo de negocio utilizando el método CANVAS para la implementación de "RELAXMEDIC". A medida que se desarrolle la planificación y ejecución del proyecto, se revisará más cada uno de estos elementos y se ajustará según las necesidades específicas del mercado y los recursos disponibles.

Narrativa del modelo de negocio.

El modelo de negocio para la implementación de "RELAXMEDIC" como alternativa frente al agotamiento y estrés laboral del personal de salud se centra en brindar a estos profesionales un espacio seguro y rejuvenecedor donde pueden desconectarse de su trabajo exigente y cuidar su bienestar físico y emocional. Este modelo de negocio se fundamenta en los siguientes puntos:

- Reconocimiento del desafío: Se reconoce el arduo trabajo y los desafíos únicos que enfrenta el personal de salud, como largas horas de trabajo, presión constante y situaciones emocionalmente que producen agotamiento. Se destaca la importancia de abordar el agotamiento y el estrés laboral que mejora su calidad de vida y rendimiento profesional.

- Compromiso con el bienestar: Se enfatiza el compromiso de RELAXMEDIC en brindar una solución efectiva y dedicada al bienestar del personal de salud. Se resalta el entendimiento profundo de las necesidades específicas de estos profesionales y la importancia de proporcionar un espacio diseñado especialmente para su relajación y revitalización.
- Espacio de escape y recarga: Se describe a RELAXMEDIC como un refugio donde los profesionales de la salud podrán desconectarse por completo de las demandas y tensiones del entorno laboral. Se destaca que en este centro antiestrés podrán encontrar un ambiente tranquilo y acogedor que los invite a relajarse y renovar sus energías.
- Servicios especializados: Se mencionan los servicios de alta calidad y personal altamente capacitado que ofrecerá RELAXMEDIC para abordar el agotamiento y el estrés laboral. Se destacan terapias de relajación, masajes terapéuticos, yoga, meditación y otras actividades diseñadas específicamente para reducir la tensión física y emocional del personal de salud.
- Apoyo y empatía: Se subraya el compromiso de RELAXMEDIC de brindar apoyo y comprensión a los profesionales de la salud. Se promete un equipo de personal atento y sensible, que entienda sus necesidades y proporcione una experiencia personalizada para que puedan recargar sus energías y recuperar su bienestar general.
- Impacto positivo en la salud y el desempeño laboral: Se destaca que RELAXMEDIC no solo busca aliviar el estrés y el agotamiento del personal de salud, sino también mejorar su salud física y mental. Se resalta que, al cuidar de su bienestar, los profesionales de la salud podrán desempeñarse de manera más efectiva en su trabajo y brindar una atención de calidad a sus pacientes.

En resumen, el modelo de negocio de RELAXMEDIC se enfoca en ofrecer a los profesionales de la salud un espacio seguro y dedicado a su bienestar, donde pueden desconectarse del estrés laboral, recargar sus energías y mejorar su salud en general. Se enfatiza el compromiso de RELAXMEDIC con su bienestar, la calidad de los servicios ofrecidos y el impacto positivo que esto tendrá en su vida profesional y rendimiento laboral,

evitando consigo ausentismo, accidentes laborales, permisos médicos, demandas, lo que es de beneficio a corto y largo plazo para la organización de salud.

CAPÍTULO II

Análisis estratégico

Descripción de la empresa

RELAXMEDIC es una empresa dedicada a la creación y operación de centros antiestrés ubicados estratégicamente dentro de hospitales y clínicas en la ciudad de Guayaquil. Busca proporcionar un oasis de tranquilidad y bienestar a los profesionales de la salud que trabajan incansablemente para cuidar de los demás. Reconoce la importancia crítica de la salud mental y el bienestar emocional en el campo de la atención médica, por lo que el compromiso es ayudar a mitigar el estrés y el agotamiento al que se enfrentan diariamente el personal de salud.

Su compromiso es brindar un refugio de calma y revitalización, donde el personal médico y de enfermería pueda encontrar alivio del estrés y recuperar su equilibrio emocional y físico. RELAXMEDIC se enorgullece en ofrecer una amplia gama de terapias de relajación, masajes terapéuticos, yoga, meditación y terapias alternativas, todos ellos impartidos por profesionales altamente capacitados en un ambiente sereno y acogedor.

Misión

Proporcionar un oasis de serenidad y rejuvenecimiento dentro del entorno hospitalario, brindando a los profesionales de la salud en Guayaquil las herramientas y el apoyo necesario para reducir el estrés y el agotamiento, permitiéndoles seguir brindando atención de calidad a sus pacientes.

Visión

Convertirse en el referente líder en la atención y prevención del estrés y el “burnout” en el personal de la salud en Guayaquil. La aspiración es expandir los servicios a nivel nacional y ser reconocidos por su compromiso con el bienestar de quienes cuidan de la salud de otros.

Valores corporativos

- **Bienestar integral:** Se comprometen a promover el bienestar físico, mental y emocional de sus clientes y empleados.
- **Calidad y profesionalismo:** Se apunta a la excelencia en la prestación de servicios, garantizando que sus terapeutas y profesionales sean altamente calificados y brinden un servicio de calidad superior.
- **Empatía:** Se entiende las necesidades y desafíos únicos que enfrenta el personal de la salud y se actúa con empatía en todo lo que se hace.
- **Innovación:** Se busca constantemente nuevas y mejores formas de ayudar a sus clientes a combatir el estrés y el burnout, adoptando prácticas y terapias innovadoras.
- **Colaboración:** Se trabajan en estrecha colaboración con hospitales y clínicas para lograr un enfoque integral en la salud y el bienestar de su personal.
- **Respeto:** Se valora y respeta la diversidad de su equipo y de sus clientes, reconociendo que cada individuo es único.

Objetivos Estratégicos

- **Objetivo 1:** Incrementar en 10% la cantidad de hospitales y clínicas en Guayaquil que acojan el servicio, para fortalecer la presencia en el mercado y expandir el alcance de servicios, mediante estrategias de marketing y relaciones públicas, con el fin de alcanzar esta meta para finales del próximo año fiscal.
- **Objetivo 2:** Aumentar en 20% la puntuación promedio de satisfacción del cliente en las encuestas durante el próximo trimestre, mediante la capacitación del personal en atención al cliente y la mejora continua de la calidad de los servicios. Clientes más satisfechos aumentarán la probabilidad de regresar y recomendar los servicios.

- **Objetivo 3:** Iniciar la oferta de servicios en la ciudad de Guayaquil teniendo como proyección un crecimiento de los ingresos del 10% anual en los próximos 5 años, basándose en un estudio de mercado y análisis de la demanda.
- **Objetivo 4:** Aumentar un 30% el número de seguidores en las redes sociales en seis meses, implementando una estrategia de contenido y publicidad en línea. Esto incrementará la visibilidad en línea y atraerá a más clientes potenciales, ayudando a fortalecer la presencia de la marca en el mercado.
- **Objetivo 5:** Mantener una tasa de rotación de personal por debajo del 10% anual a través de encuestas periódicas de satisfacción laboral y programas de bienestar y desarrollo profesional. Un equipo satisfecho proporciona un mejor servicio a los clientes, manteniendo así la estabilidad laboral y la calidad de estos.

Análisis de la situación: análisis F.O.D.A.

Tabla 1

Análisis FODA de RELAXMEDIC

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación estratégica en hospitales y clínicas • Colaboración con instituciones médicas • Variedad de servicios antiestrés • Personal especializado en bienestar • Enfoque en resultados y seguimiento del progreso 	<ul style="list-style-type: none"> • Demanda creciente del personal de salud • Crecimiento continuo del sector de la salud • Conciencia creciente sobre bienestar y gestión del estrés • Colaboración potencial con seguros de salud • Programas de prevención de “burnout” • Diversificación de servicios hacia otros sectores • Expansión geográfica

Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Competencia en el mercado de servicios antiestrés • Costos operativos • Dependencia de hospitales y clínicas como ubicación • Requisitos estrictos de licencia y regulación • Estacionalidad de la demanda de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios económicos y su impacto en el gasto del cliente • Cambios en la atención médica • Crisis de salud pública • Cambios en las preferencias del cliente

El análisis FODA permitió identificar que la situación actual de “RELAXMEDIC” se caracteriza por diversas fortalezas que le brindan una base sólida para su incursión en el mercado de bienestar dirigido al personal de la salud en Guayaquil. Su ubicación estratégica dentro de hospitales y clínicas le otorgará accesibilidad y comodidad para su público objetivo, lo que fortalecerá su presencia y reputación en el sector de la salud. Asociarse con estas instituciones también brindará credibilidad y oportunidades de promoción, estableciendo relaciones sólidas en la industria médica.

La variedad de servicios antiestrés que ofrecerá la empresa es otra de sus fortalezas significativas. Desde terapias de relajación hasta yoga y meditación, cubre una amplia gama de opciones para abordar las necesidades individuales de sus clientes. Además, contará con un equipo de profesionales altamente capacitados en salud mental y bienestar, lo que garantiza la calidad y eficacia de los servicios que proporciona. Su enfoque en el seguimiento del progreso antiestrés demuestra un compromiso con la mejora continua y la adaptación a las necesidades cambiantes de sus clientes.

Por otro lado, “RELAXMEDIC” también enfrenta algunas debilidades que requieren consideración y estrategias de mitigación, tal como la competencia en el mercado de servicios antiestrés, que puede ser intensa, lo que implica la necesidad de estrategias de diferenciación efectivas y una atención especial en la calidad y variedad de su oferta. Asimismo, los costos

operativos son un desafío ya que se pueden tornar elevados, y la dependencia de hospitales y clínicas como ubicación principal puede limitar la independencia y la capacidad de expansión del negocio.

Cabe destacar que las oportunidades son varias, alineándose con las tendencias actuales de bienestar y el crecimiento constante del sector de la salud. En primer lugar, se presume que habrá una creciente demanda debido a los altos niveles de estrés y “burnout” a los que comúnmente se enfrenta el personal de salud. Además, la creciente conciencia sobre la importancia de la gestión del estrés y el bienestar proporciona un entorno propicio para la expansión del negocio. Al mismo tiempo, la colaboración potencial con compañías de seguros de salud puede aumentar la accesibilidad a los servicios para el personal médico y otras personas. Además, la diversificación de la oferta hacia otros sectores y la implementación de programas de prevención de “burnout” son aspectos elementales para ampliar su alcance y atraer a una base de clientes más amplia.

Sin embargo, “RELAXMEDIC” también enfrenta amenazas que podrían afectar su éxito en el mercado, como los cambios económicos que pueden influir en la capacidad de gasto de los clientes, lo que impactaría en la demanda de sus servicios. Las fluctuaciones en la atención médica y los cambios en las preferencias del cliente también representan riesgos potenciales. Igualmente, la competencia de empresas ya establecidas en el mercado y la estacionalidad de la demanda son desafíos que deben abordarse estratégicamente para mantener una posición sólida en el mercado. En última instancia, un enfoque proactivo y flexible es esencial para capitalizar las fortalezas y oportunidades mientras se abordan y mitigan las debilidades y amenazas para el éxito continuo de la futura empresa.

Análisis de los factores externos (análisis PESTEL)

En el ámbito político, los lineamientos gubernamentales relacionados con la salud, bienestar y servicios de atención médica pueden afectar a “RELAXMEDIC”. Los cambios en la regulación que fomenten la inversión en bienestar y servicios antiestrés podrían generar oportunidades para la expansión de la empresa. Por otro lado, políticas adversas o inestabilidad política pueden generar incertidumbre y afectar la toma de decisiones y las inversiones a largo plazo. Particularmente, Ecuador atraviesa un proceso electoral para la

dignidad de presidente, vicepresidente y asambleístas, lo que genera incertidumbre por las ideologías políticas de los candidatos y sus planes de gobierno.

En el aspecto económico, Ecuador se está recuperando gradualmente de la contracción causada por la pandemia de Covid-19, según datos del Banco Central del Ecuador (2022), la economía creció un 4,2% en el año 2021, siendo superior a lo previsto, lo que genera condiciones favorables para la inversión y confianza en el mercado. Un entorno económico favorable, con un crecimiento estable y un aumento en la disposición a gastar en servicios de bienestar, puede beneficiar a la empresa. Sin embargo, los factores externos, como el valor del crudo y los cambios en los mercados globales, afectan la vulnerabilidad de la economía de Ecuador.

En lo que respecta a factores sociales, existe una creciente conciencia sobre la importancia del bienestar físico y mental, lo que podría aumentar la demanda de servicios antiestrés. No obstante, cambios en los estilos de vida o preferencias pueden alterar la demanda de cierta oferta. Algunas personas pueden considerar los servicios antiestrés como un lujo innecesario, lo que podría limitar la demanda.

El ámbito tecnológico también desempeña un papel crucial. La evolución de nuevas tecnologías y plataformas digitales puede influir en la forma en que “RELAXMEDIC” comercializa sus servicios, se comunica con los clientes y gestiona sus operaciones. La adopción de tecnologías innovadoras puede mejorar la eficiencia operativa, la experiencia del cliente y ampliar el alcance de la empresa. Sin embargo, el fácil acceso a plataformas digitales puede llevar a considerar que el servicio es reemplazable por otras opciones online.

En el aspecto legal, existen regulaciones relacionadas con la protección del consumidor y los estándares de calidad en el sector de la salud y el bienestar, lo que podría garantizar un entorno empresarial más seguro y confiable. La constitución de empresas en Ecuador se maneja con un procedimiento accesible y ha demostrado un crecimiento de la figura de Sociedades por Acciones Simplificadas (SAS), siendo la atención de la salud humana una de las principales actividades que se han impulsado (Castillo, 2023). No obstante, los requisitos regulatorios ante la autoridad sanitaria pueden ser complejos y costosos de cumplir, especialmente para nuevas empresas.

Finalmente, desde una perspectiva ambiental, “RELAXMEDIC” debe considerar prácticas sostenibles en sus operaciones y servicios. La adopción de políticas ecológicas, la gestión adecuada de residuos y la reducción de la huella de carbono pueden ser importantes para atraer a un público cada vez más preocupado por el medio ambiente.

CAPÍTULO III

Análisis del sector y competencia

Análisis de la industria con el modelo de Michael Porter

Rivalidad entre competidores

La rivalidad entre competidores se estima como baja, fundamentada en varios aspectos favorables para la empresa. Primero, “RELAXMEDIC” tiene la ventaja de ser pionera en ofrecer servicios de bienestar y antiestrés, específicamente dirigidos al personal de la salud en clínicas y hospitales en la ciudad de Guayaquil. La innovación y la singularidad de este enfoque crean una ventaja competitiva sólida al establecer un nicho de mercado aún no atendido. Además, la variedad de servicios que se planea ofrecer, como terapias de relajación, masajes terapéuticos, yoga, meditación y terapias alternativas, le permite destacarse y crear una propuesta de valor única para sus clientes.

El control de precios es otro aspecto que contribuye a la baja rivalidad. Al ser una empresa que se enfoca en el bienestar y la calidad de vida del personal médico, “RELAXMEDIC” puede establecer precios justificados por la calidad de los servicios y la atención personalizada que ofrecen. Cabe señalar que la percepción de valor por parte de los clientes puede disminuir la sensibilidad al precio y, en última instancia, reducir la rivalidad centrada en los precios. Estos factores proporcionan una sólida plataforma estratégica para establecerse y crecer en el mercado de bienestar y antiestrés dirigido al personal de la salud en Guayaquil.

Poder de negociación de clientes

El poder de negociación de los clientes se evalúa como moderado, basándose principalmente en que los clientes son los hospitales y clínicas de Guayaquil con un alto porcentaje de empleados y que manifiestan una predisposición a recibir un servicio antiestrés. Esta predisposición a adoptar el servicio proporciona cierta ventaja a “RELAXMEDIC”, ya que existe una demanda previa por parte de los clientes.

El volumen de compra estará en función de la oferta de paquetes ejecutivos que la empresa pueda proporcionar a estas instituciones de salud. La flexibilidad para adaptar los paquetes según las necesidades y preferencias de los clientes puede influir en la cantidad de servicios que se adquieran y, por ende, en el volumen de compra. Además, los precios fijos y competitivos establecidos previamente pueden influir en el poder de negociación de los clientes. Al tener precios preestablecidos, se brinda transparencia y se evita posibles disputas sobre tarifas, lo que fortalecerá la relación y confianza con los compradores.

Por otro lado, las clínicas y hospitales tienen la opción de optar por servicios tercerizados de otras empresas similares. Sin embargo, la ventaja diferencial de “RELAXMEDIC” radica en ofrecer un centro antiestrés dentro de la misma institución sanitaria, lo que proporciona comodidad y acceso fácil para el personal de salud. Esta posición competitiva permite trabajar en colaboración con los clientes para lograr acuerdos mutuamente beneficiosos y garantizar la adopción exitosa de sus servicios antiestrés en el entorno hospitalario y clínico.

Poder de negociación de proveedores

Se evalúa como moderado, basado en que la empresa dependerá principalmente de proveedores de servicios, como terapeutas, masajistas e instructores de yoga, entre otros. Afortunadamente, existe una oferta considerable de profesionales en estas áreas en Guayaquil y sus alrededores. Por tanto, la disponibilidad de una amplia base de profesionales brinda cierta ventaja en la negociación de tarifas y condiciones laborales. La naturaleza del negocio de bienestar de “RELAXMEDIC” requiere profesionales con experiencia en el manejo de grupos y en la prestación de servicios de bienestar. Dada la disponibilidad de talento en el mercado, la empresa tiene la ventaja para seleccionar a los proveedores que se ajusten a sus estándares de calidad y experiencia.

En cuanto a los proveedores de instrumentos y equipos para masajes, meditación, yoga y aromaterapia, también hay una amplia oferta en el mercado. En virtud de la competencia y diversidad de proveedores, la empresa tendrá la flexibilidad de elegir aquellos que ofrezcan la mejor calidad y precios competitivos. Una estrategia adicional para abaratar costos es considerar la posibilidad de importar instrumentos y equipos al por mayor. Esto

permitirá a “RELAXMEDIC” beneficiarse de economías de escala, especialmente para lograr el objetivo de expansión, y obtener precios más favorables, fortaleciendo su posición en las negociaciones con los proveedores.

Amenaza de nuevos participantes

La evaluación de esta fuerza se considera moderada, primordialmente porque el mercado no está cerrado ni restringido, lo que permite que nuevos actores ingresen en el sector del bienestar y antiestrés. La accesibilidad para crear empresas en el país contribuye a esta evaluación. Sin embargo, la necesidad de contar con profesionales altamente calificados y establecer relaciones sólidas con hospitales y clínicas puede actuar como una barrera de entrada. Esto significa que los nuevos participantes necesitarán tiempo y recursos para desarrollar relaciones y adquirir la experiencia necesaria en el campo de la salud y el bienestar.

Aunque existen diferentes servicios de spa y masajes de relajación en el mercado, la mayoría están destinados principalmente al ámbito deportivo o la estética. En este sentido, la especialización de “RELAXMEDIC” en la salud mental, física y emocional representa un diferencial significativo que puede dificultar la entrada de competidores que no enfoquen sus servicios de la misma manera. Además, el grado de inversión necesario para entrar en este mercado es significativo debido a la infraestructura requerida para establecer un centro antiestrés. Esto actúa como un freno para posibles nuevos participantes, ya que implica un compromiso financiero importante.

Para ingresar con éxito, un nuevo participante deberá realizar un estudio de mercado exhaustivo, contar con un profundo conocimiento del campo de la salud y bienestar, disponer del capital de inversión necesario, obtener los permisos de funcionamiento requeridos y poseer habilidades sólidas en administración. Sumado a la necesidad de contar con profesionales altamente calificados y establecer relaciones con hospitales y clínicas puede dificultar la entrada de competidores. Estos requisitos añaden una capa adicional de dificultad para los nuevos competidores.

Amenazas de productos sustitutos

La amenaza de productos sustitutos se evalúa como baja, y esto se debe a la naturaleza especializada y enfocada de los servicios que ofrece la empresa. “RELAXMEDIC” se centrará en proporcionar técnicas de relajación y bienestar adaptadas específicamente para el personal de la salud en un entorno hospitalario. Actualmente, se puede considerar que hay varias formas de aliviar el estrés. Algunas de éstas incluyen, por ejemplo, la música y otras actividades de entretenimiento que pueden estar disponibles en plataformas digitales en todo momento. Sin embargo, la combinación única de servicios especializados y adaptados para el personal de la salud que se ofrecerá es difícil de sustituir, sobre todo, por la personalización y el enfoque específico en la salud mental, física y emocional. Además, la comodidad y accesibilidad que brinda estar ubicado en el mismo lugar de trabajo de los empleados médicos hacen que los servicios de “RELAXMEDIC” sean altamente convenientes y difíciles de reemplazar por opciones externas.

Análisis de los competidores

Tal como se había mencionado, RELAXMEDIC es un servicio innovador, pensado en la operación estratégica dentro de hospitales y clínicas. En la actualidad, no existe un competidor directo con características similares o el mismo público objetivo. Sin embargo, el mercado de servicios de relajación y terapias ofrece alternativas que son importantes de analizar como competencia. En ese contexto, en la ciudad de Guayaquil existen algunos centros, entre los cuáles se han seleccionado cinco de ellos con un paquete de servicios de relajación o masajes antiestrés, que pueden ser un producto sustituto para lo que ofrecerá la empresa. Estos cinco centros son: Cero Stress, FisioPro, Thaí Spa, D’Calú Spa y Novavita.

Precios, participación de mercado.

Cero Stress: Entre sus ofertas se encuentran el masaje completo de 60 minutos, que abarca tratamiento de pies a cabeza y tiene un costo de \$30. Asimismo, proporcionan un masaje intermedio de 40 minutos centrado en la parte posterior del cuerpo, valorado en \$20, y un masaje básico de 20 minutos, enfocado en espalda, brazos, cuello, hombros y cabeza, con un precio de \$10. Adicionalmente, se ofrece un masaje linfático de 60 minutos por \$35

(Cero Stress, 2023). Esta empresa se presenta como un competidor destacado en el mercado del bienestar y masajes en la ciudad de Guayaquil, con una presencia significativa respaldada por tres sucursales establecidas en la ciudad. Esta distribución estratégica les permite abarcar distintas zonas y atender a una variedad de clientes en la ciudad.

FisioPro: es un competidor en el mercado de bienestar y alivio del estrés, enfocándose principalmente en servicios de fisioterapia integrativa. Ofrecen masajes terapéuticos personalizados de 45 minutos, dirigidos a tratar diversas dolencias y molestias relacionadas con el estrés laboral y otras causas como el dolor en el cuello, espalda y zona lumbar. Estos masajes terapéuticos se adaptan a las necesidades específicas de cada paciente tras una evaluación clínica inicial para determinar las áreas más afectadas y contracturadas. El precio de cada sesión independiente es de \$40. Su enfoque clínico y personalizado en cada sesión le otorga un diferencial en el mercado (FisioPro, 2023).

Thaí Spa: se destaca en el mercado de bienestar y masajes en Guayaquil con una presencia consolidada de 15 años y una amplia base de clientes satisfechos, habiendo realizado más de 5000 masajes y atendido a 2560 clientes felices. Su oferta diversificada de servicios incluye desde masajes estéticos, chinos y tailandeses hasta masajes de relajación o sedativos, atendiendo así a una amplia gama de necesidades y preferencias de los clientes. Con propuestas atractivas como el Día Spa Relajante por \$30 y el Día Spa Deluxe por \$70, que incluyen una combinación de baño turco, sauna, masaje relajante y otros tratamientos. Cuentan con otros servicios de masajes, en un rango de precios de \$40 a \$150, todos incluyen masaje relajante (Thaí Spa, 2023). Este enfoque versátil y una amplia base de clientes satisfechos posicionan a "Thaí Spa" como un competidor sólido y con una participación significativa en el mercado local de bienestar y masajes en Guayaquil.

D'Calú Spa: Ofrecen el Paquete Oro, una experiencia completa de 120 minutos por \$49.99 (o \$39.99 para afiliados) que incluye un masaje relajante de cuerpo entero, masaje capilar, facial, en pies, en manos y otros servicios de cuidado facial. Para una sesión de 60 minutos, proponen el Paquete Plata a \$39.99 (o \$29.99 para afiliados), que abarca masaje antiestrés de cuerpo entero, masaje capilar, exfoliación, tonificación e hidratación facial. Además, ofrecen el Paquete Bronce, también de 60 minutos, a un costo de \$29.99 (o \$19.99

para afiliados), compuesto por masaje antiestrés enfocado en espalda, hombros y cuello, masaje de media pierna y aromaterapia. Asimismo, disponen de una membresía a \$49.99 (DCalu Spa, 2023).

"D'Calú Spa" es un competidor destacado en el mercado de bienestar y masajes en Guayaquil, demostrando una fuerte presencia en línea con una considerable base de seguidores en redes sociales: 15.6 mil en Instagram y 46 mil en Facebook. Su estrategia de ofrecer tres categorías de paquetes de servicios, adaptados tanto para damas como caballeros, amplía su base de clientes potenciales.

Novavita: Uno de sus servicios destacados es el "Masaje Relajante para el estrés", un tratamiento práctico diseñado para todo el cuerpo, que suma otros componentes a la terapia como música relajante, luz tenue y aceites esenciales de máxima calidad. Este tratamiento tiene un precio de \$50, lo que está en línea con las tarifas del mercado para servicios de masajes especializados y de alta calidad (Novavita, 2023).

Competencia directa e indirecta (productos sustitutos).

Aunque no existen competidores directos con características muy similares o dirigidas al mismo público objetivo, es esencial analizar a los competidores cercanos y productos sustitutos para comprender mejor el panorama competitivo. "Cero Stress" se destaca por ofrecer prensoterapia, lo que representa una opción adicional para la recuperación física y alivio del estrés. Por otro lado, "FisioPro" se centra en la atención fisioterapéutica y dispone de una variedad de dispositivos de masaje portátiles y otros equipos para mejorar la experiencia de bienestar. Estos elementos añaden un enfoque terapéutico que puede atraer a un segmento de clientes interesados en abordar dolores físicos y contracturas musculares.

Por su parte, "Thaí Spa" y "D'Calú Spa" presentan una oferta que brinda una experiencia de spa en casa, con productos como sales de baño, geles de ducha relajantes y mascarillas faciales. Esto les permite abordar tanto el bienestar físico como el emocional. Por último, "Novavita" se distingue por ofrecer difusores de aromaterapia y aceites esenciales, proporcionando una experiencia enfocada en la aromaterapia para mejorar la relajación y el bienestar.

Si bien "RELAXMEDIC" se diferencia claramente por su enfoque estratégico dentro de hospitales y clínicas, es esencial considerar que estos competidores ofrecen tratamientos y experiencias que pueden contrastar su propuesta de valor. Por ejemplo, la atención fisioterapéutica y la disponibilidad de dispositivos de masaje de "FisioPro" podrían atraer a profesionales de la salud que buscan aliviar dolencias físicas además del estrés. Asimismo, los servicios de spa en casa de "Thaí Spa" y "D'Calú Spa" pueden ser atractivos para quienes buscan una experiencia relajante similar en la comodidad de su hogar.

Esquema de venta y distribución.

A continuación, se presenta un análisis del esquema de venta y distribución para los cinco centros, con el fin de entender sus estrategias y métodos para llegar a sus clientes:

Cero Stress: tiene un modelo de venta centrado en la presencia física en sus tres sucursales ubicadas en la ciudad de Guayaquil. Los clientes pueden visitar directamente estos establecimientos para acceder a sus servicios de bienestar y masajes. La distribución de sus servicios se concentra en estas ubicaciones físicas, donde los clientes pueden agendar citas o acceder a sus servicios de forma directa.

FisioPro: ofrece servicios de fisioterapia y masajes, con un enfoque en tratamientos especializados. Utilizan profesionales de la salud para brindar estos servicios y requieren una consulta previa para determinar el tratamiento adecuado. La distribución de sus servicios se centra en sus instalaciones físicas donde los clientes pueden agendar citas y acceder a sus tratamientos.

Thaí Spa: tiene una estrategia de venta enfocada en ofrecer paquetes y servicios de spa que promuevan la relajación y el bienestar. Utilizan una combinación de técnicas de masaje y productos para brindar una experiencia completa. La distribución de sus productos y servicios se realiza a través de sus locales físicos, donde los clientes pueden agendar citas y comprar productos de bienestar relacionados con el spa.

D'Calú Spa: ofrece paquetes de servicios de spa y masajes diseñados para proporcionar una experiencia completa de bienestar. Tienen un enfoque en brindar a los

clientes opciones para experimentar un spa en casa con sus productos. La distribución de sus productos y servicios puede realizarse a través de sus locales físicos, así como en línea, permitiendo a los clientes adquirir productos para el bienestar y agendar citas para servicios de spa.

Novavita: se enfoca en proporcionar una variedad de masajes y servicios de bienestar. Su enfoque en la aromaterapia y el uso de aceites esenciales destaca su propuesta de valor. La distribución de sus servicios puede realizarse en su ubicación física, donde los clientes pueden agendar citas y comprar productos relacionados con la aromaterapia y el bienestar.

Cada centro tiene su propio enfoque en términos de esquema de venta y distribución. Mientras algunos se centran en experiencias de spa en ubicaciones físicas, otros combinan servicios de masajes con la venta de productos para el bienestar. La presencia física en ubicaciones estratégicas es común en todos, aunque algunos han implementado la venta en línea para ampliar su alcance y ofrecer comodidad a los clientes. Adicionalmente, los cinco centros tienen un canal de comunicación abierta vía WhatsApp para contestar dudas, atender a clientes y reservar citas. Estos enfoques se alinean con las estrategias específicas de cada centro para brindar bienestar y alivio del estrés a sus clientes.

Estrategias de promoción y publicidad.

En términos de presencia en línea, es interesante que todos cuentan con páginas web, reflejando una estrategia común para proporcionar información detallada sobre sus servicios, ubicaciones y horarios. Novavita se destaca al integrar un botón de reserva directa en su página web, facilitando la acción para los clientes interesados. Además, el uso generalizado de canales de comunicación a través de WhatsApp demuestra una estrategia efectiva para la atención al cliente y la captación de potenciales clientes.

En lo que respecta a las redes sociales, Instagram y Facebook se destacan como plataformas comunes para la promoción de sus servicios. Estos centros utilizan estas plataformas para publicar contenido variado, incluyendo “reels”, testimonios de clientes satisfechos, imágenes de servicios y productos, así como promociones y descuentos

especiales. La promoción de servicios en pareja es una estrategia común empleada por todos los centros, resaltando una oferta atractiva para aumentar la demanda en fechas especiales.

Además, es importante mencionar que cada perfil de Instagram incluye historias destacadas que proporcionan información esencial, como horarios, ubicaciones y formas de contacto, simplificando la navegación y facilitando a los clientes acceder a información clave. Entre las estrategias promocionales más comunes destacan las ofertas "2x1" en masajes, donde al adquirir un masaje se obtiene el segundo a costo cero o con un descuento considerable.

Adicionalmente, se ofrecen descuentos directos, generalmente del 10%, en diversos servicios, aplicables a tratamientos específicos o a la primera visita, buscando atraer a nuevos clientes y motivar su repetición. Otra promoción que se observa es el "Ladies Weekend" o Fin de semana para ellas, donde se ofrecen descuentos especiales y paquetes diseñados para mujeres y parejas o grupos de amigas. Estos paquetes suelen incluir servicios de relajación y bienestar adaptados a las necesidades femeninas, promoviendo un enfoque especializado y atrayendo a un público específico.

CAPÍTULO IV

Análisis de mercado

Mercado potencial y segmentación

La investigación se centró en determinar la factibilidad de establecer "RELAXMEDIC", un centro antiestrés, como una solución efectiva para abordar y reducir el agotamiento y el estrés laboral entre el personal de salud en instituciones privadas de Guayaquil. Para ello, se segmentó el mercado, priorizando a los profesionales de la salud, entre los que destacan enfermeros profesionales, personal administrativo, médicos generales asistenciales, y en menor proporción auxiliares de enfermería y médicos especialistas. La segmentación abarcó exclusivamente a instituciones de salud privadas, sin discriminación de género. En cuanto a la capacidad instalada del centro, se ha planificado contar con 5 terapeutas, ofreciendo un total de 960 sesiones al mes. Este dato es esencial para comprender la demanda objetivo y en qué momento es necesario realizar una expansión.

Para las estrategias de posicionamiento, se destacó dos enfoques clave: el posicionamiento por beneficios y el posicionamiento por características de producto. El primero resaltó los beneficios que el centro ofrece, como la reducción del estrés, mejora del bienestar emocional, apoyo en el incremento de la productividad del empleado y ayuda para conseguir un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Esto se traduce en el perfeccionamiento sustancial de la calidad de vida y desempeño laboral de los profesionales de la salud.

El segundo enfoque, el posicionamiento por características de producto, pone de manifiesto las singularidades de "RELAXMEDIC". Entre ellas se incluyó masajes terapéuticos, áreas de descanso, aromaterapia, terapias alternativas, espacios para terapias grupales, yoga, meditación, ejercicios de respiración y unas instalaciones de vanguardia. La capacitación especializada de los terapeutas orientada a servir a los profesionales de la salud y la flexibilidad de horarios, que van desde las 07:00 hasta las 22:00, se suman a la propuesta de valor que busca prevenir el agotamiento y mantener la salud a largo plazo. De esta manera

la organización se establecerá como un recurso valioso y efectivo para el bienestar del personal de salud en Guayaquil.

Investigación de Mercado

Enfoque de la Investigación

La investigación se basó en un enfoque cuantitativo. Este enfoque se caracteriza por la recopilación y análisis de datos cuantitativos con el propósito de medir y describir fenómenos, patrones y tendencias dentro de la población objetivo (Flores, 2019). La elección de un enfoque cuantitativo permitió obtener datos numéricos objetivos relacionados con las necesidades y preferencias de los profesionales de la salud; en el ámbito de los servicios que apuntan al bienestar y tratamientos terapéuticos ofrecidos por "RELAXMEDIC".

Diseño de la Investigación

El diseño de investigación utilizado fue de carácter descriptivo y transversal. Este enfoque descriptivo se centró en proporcionar una visión detallada de las características y preferencias de la población de profesionales de la salud en un momento específico. Se optó por un diseño transversal ya que la recopilación de datos se llevó a cabo en un único período (Vega et al., 2021). El diseño descriptivo permitió obtener una comprensión profunda de aspectos como el agotamiento laboral, la salud mental y física, las fuentes de agotamiento y las preferencias de los participantes en relación con los servicios de "RELAXMEDIC".

Instrumentos de la Investigación

El instrumento principal utilizado para la recolección de datos fue una encuesta estructurada. Se diseñó para recopilar información cuantitativa relevante sobre las necesidades y preferencias de los profesionales de la salud en relación con los servicios terapéuticos ofrecidos por "RELAXMEDIC". Se inició con la identificación del puesto de los encuestados y luego con un conjunto de 22 interrogantes. Estas preguntas abordaron temas como el agotamiento laboral, las fuentes de agotamiento, las actividades para reducir el agotamiento, el interés en recibir servicios terapéuticos, entre otras (ver Anexo 1).

Población y muestra

La población en este estudio estuvo compuesta por profesionales de la salud en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Ésta abarcó los profesionales de la salud en la ciudad, independientemente de su género, rango de edad o experiencia laboral. Entre éstos, se incluyó enfermeros, personal administrativo, médicos generales asistenciales, auxiliares de enfermería y médicos especialistas. Por tanto, para efectos de elegibilidad, se consideró el conjunto de personas que podrían proporcionar información relevante sobre las necesidades y preferencias en relación con los servicios de bienestar y ayuda terapéutica que brindará "RELAXMEDIC".

Para determinar una muestra representativa de esta población, se aplicó la fórmula de cálculo de tamaño de muestra cuando la población es desconocida, considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error aceptable del 5%. Los parámetros utilizados en esta fórmula fueron:

Nivel de Confianza (Z): En este caso, se utilizó el nivel de confianza del 95%, lo que se traduce en un valor de Z de 1.96.

Margen de Error (E): El margen de error se estableció en un 5%, expresado como 0.05.

Proporción Estimada (P): La proporción estimada se basó en la presunción de que aproximadamente el 50% de los profesionales de la salud tendrían interés en los servicios de "RELAXMEDIC." Esto se expresó como 0.5.

Con estos parámetros, la fórmula de cálculo del tamaño de muestra se estableció de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \times p \times (1 - p)}{E^2}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}{(0.05)^2}$$

$n = 384$

Tratamiento de la Información

El análisis de los datos se hizo con herramientas de estadística descriptiva, utilizando tablas y gráficos de las variables de interés. En esta etapa de la investigación, se usó Microsoft Excel, lo que facilitó visualizar los datos de manera efectiva.

Análisis de Resultados

Lo que sigue describe en forma concreta los resultados de la encuesta que se administró para conocer al cliente, su conocimiento sobre otras opciones en el mercado y sus preferencias, entre otra información relevante para el estudio de mercado.

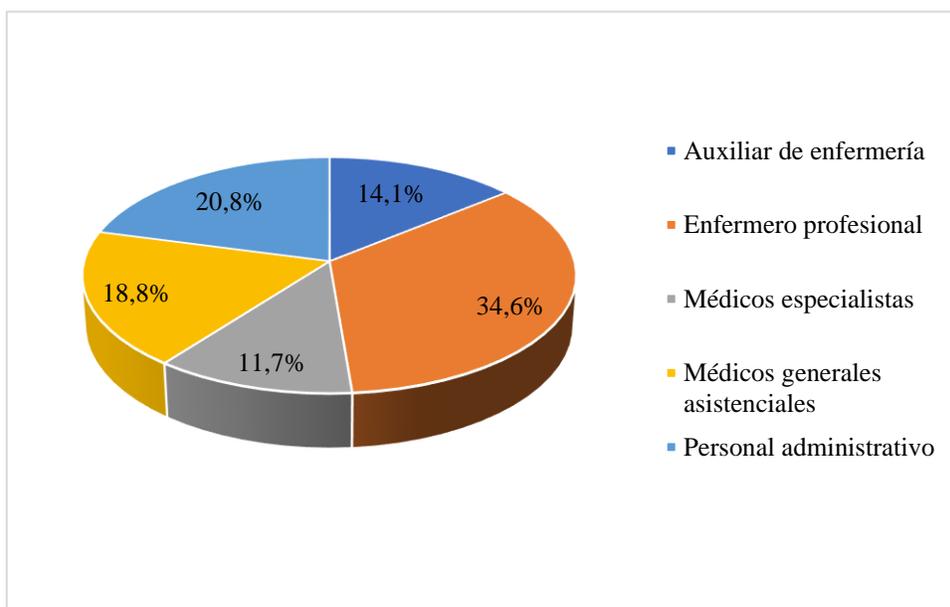
Hallazgos de la investigación

Seleccione en qué categoría se encuentra usted laborando dentro de una unidad hospitalaria

Primero, se consideró importante investigar acerca de la categoría de profesionales que laboran en el ámbito de la salud. De los participantes de esta encuesta, 14.1% corresponde a auxiliares de enfermería, 34.6% a enfermeros profesionales, 11.7% a médicos especialistas, 18.8% a médicos generales asistenciales y 20.8% a personal administrativo. Estos porcentajes indican una distribución diversa entre las categorías donde laboran los encuestados (ver Fig. 1).

Figura 1

Categoría que se encuentra laborando en la unidad hospitalaria

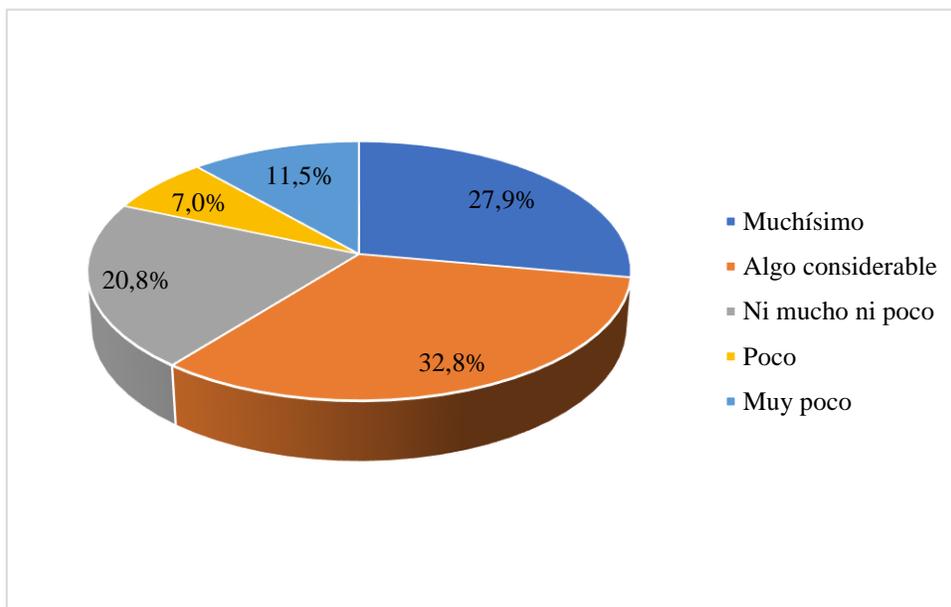


1. ¿En qué medida siente que el agotamiento por la exigencia laboral afecta su desempeño en el trabajo?

Los encuestados perciben que sí hay un cierto impacto del agotamiento por la exigencia laboral en su desempeño en el trabajo. Una proporción significativa de los encuestados, 60.7% (siendo 27.9% "Muchísimo" y 32.8% "Algo considerable"), indica que experimenta un impacto sustancial en su rendimiento laboral debido al agotamiento laboral. En contraste, un 20.8% considera que el agotamiento afecta en una medida intermedia ("Ni mucho ni poco"), mientras que el porcentaje restante, 18.5%, considera que el impacto es menor en su desempeño laboral (ver Fig. 2). Estos hallazgos indican la importancia y necesidad de tener opciones para abordar el agotamiento laboral, en particular para aquellos que lo experimentan de manera significativa.

Figura 2

Agotamiento por la exigencia laboral afecta su desempeño en el trabajo

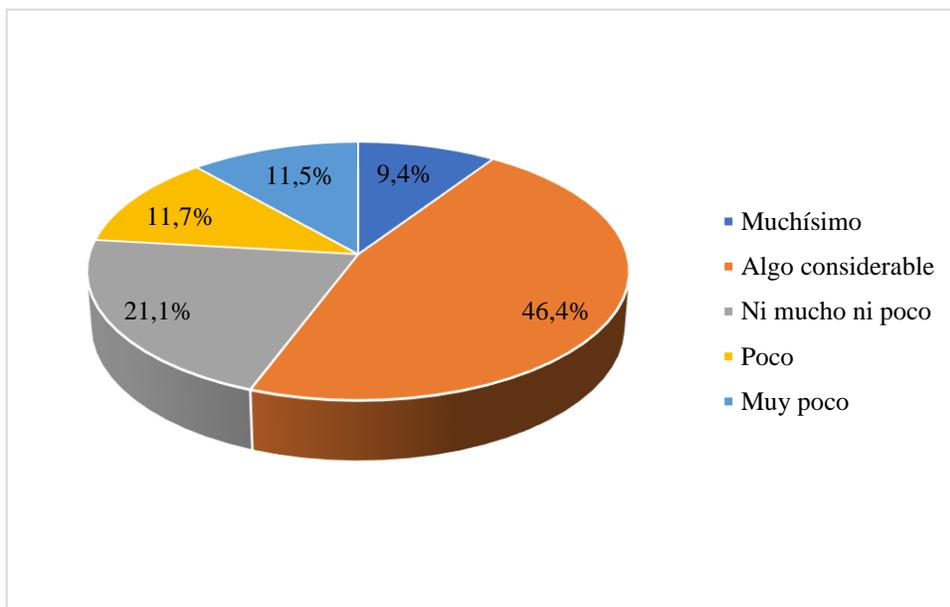


2. ¿En qué medida siente que el agotamiento por la exigencia laboral afecta su vida personal o familiar?

Los resultados indican que el agotamiento laboral sí tiene un impacto en la vida personal o familiar de los empleados de la salud. El 55.7% (9.4% respondió “Mucho” y 46.4% “Considerable”) siente que la fatiga laboral tiene una influencia negativa en su vida fuera del trabajo (ver Fig. 3). En contraste, para el 23.2% (11.7% "Poco" y 11.5% "Muy poco") de ellos, el efecto es relativamente bajo. Estos resultados resaltan la necesidad de abordar esta problemática, no solo en el ámbito laboral sino también en el contexto personal y familiar de los empleados. Por ende, es importante proponer medidas que faciliten reducir la fatiga laboral y así ayudar a que se mejore la calidad de vida de ellos.

Figura 3

Agotamiento por la exigencia afecta su vida personal o familiar

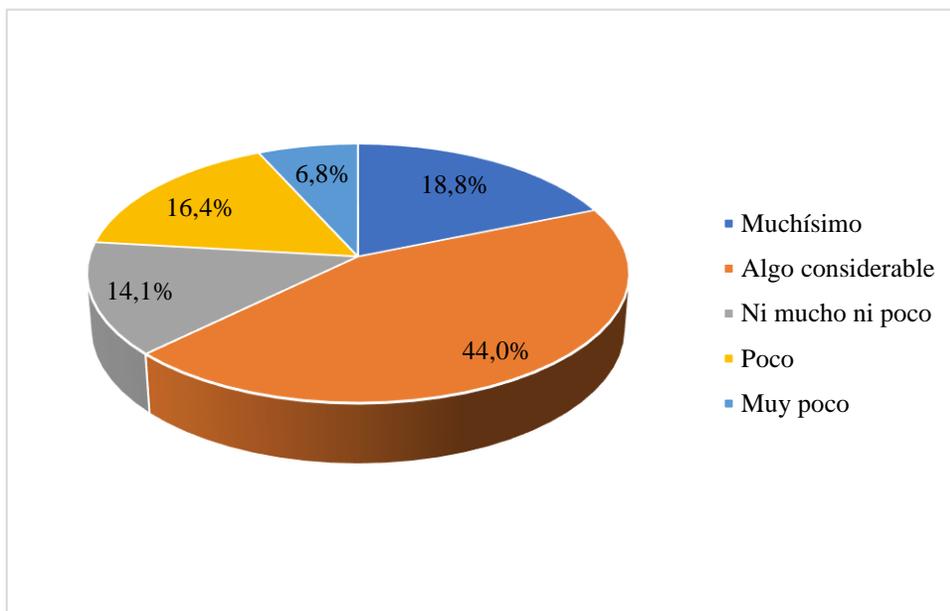


3. ¿En qué medida considera Ud. que el agotamiento por la exigencia laboral afecta su salud mental?

Similarmente a la afectación en la vida personal y familiar de los empleados, el agotamiento laboral tiene también un impacto negativo en la salud mental de ellos. Es así que, 62.8% de los participantes (siendo 18.8% "Mucho" y 44.0% "Considerable") experimenta una notable influencia en su salud mental (ver Fig. 4). Contrariamente, 23.2% de los encuestados (siendo 16.4% "Poco" y 6.8% "Muy poco") percibe que el efecto es bajo en su salud mental. Esto resalta la importancia de resolver la problemática de la salud mental de los trabajadores.

Figura 4

Agotamiento por la exigencia laboral afecta su salud mental

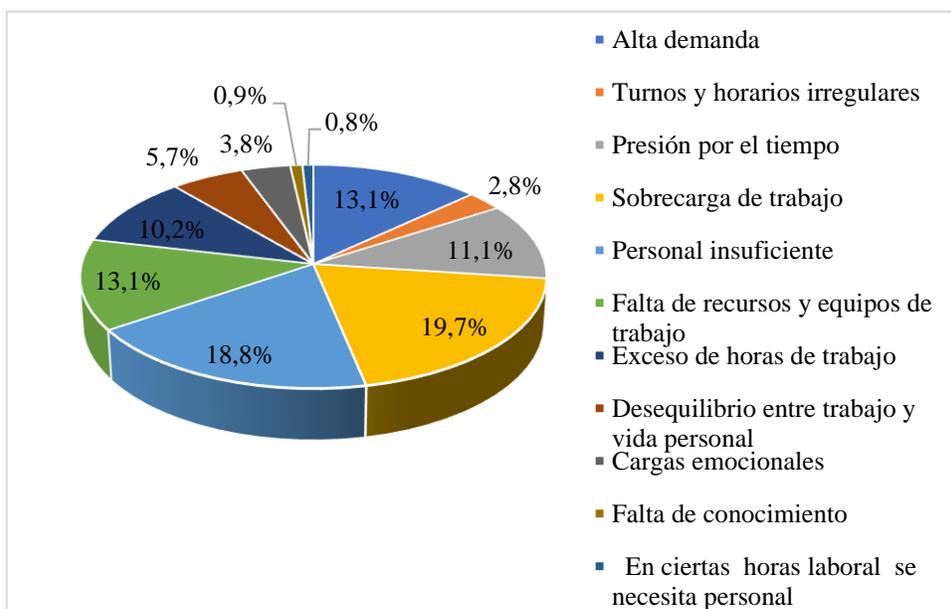


4. ¿Cuáles son las principales fuentes de agotamiento en su trabajo? Seleccione máximo 3 opciones.

Las principales fuentes de agotamiento en el trabajo para los encuestados destacan cinco factores clave. La sobrecarga de trabajo es mencionada por el 19.7% como una fuente significativa de agotamiento, seguida de cerca por la falta de personal, con un 18.8%. La alta demanda laboral y la falta de recursos y equipos de trabajo, ambos con el 13.1%, mientras que la presión por el tiempo afecta al 11.1%. El resto de las opciones se agrupan bajo la categoría "Otros" y varían en importancia, desde el exceso de horas de trabajo (10.2%) hasta la necesidad de personal en ciertas horas de trabajo (0.8%). Estos resultados resaltan la necesidad de abordar de manera integral los factores de agotamiento laboral para mejorar las condiciones de trabajo y promover el bienestar de los empleados.

Figura 5

Fuentes de agotamiento en su trabajo

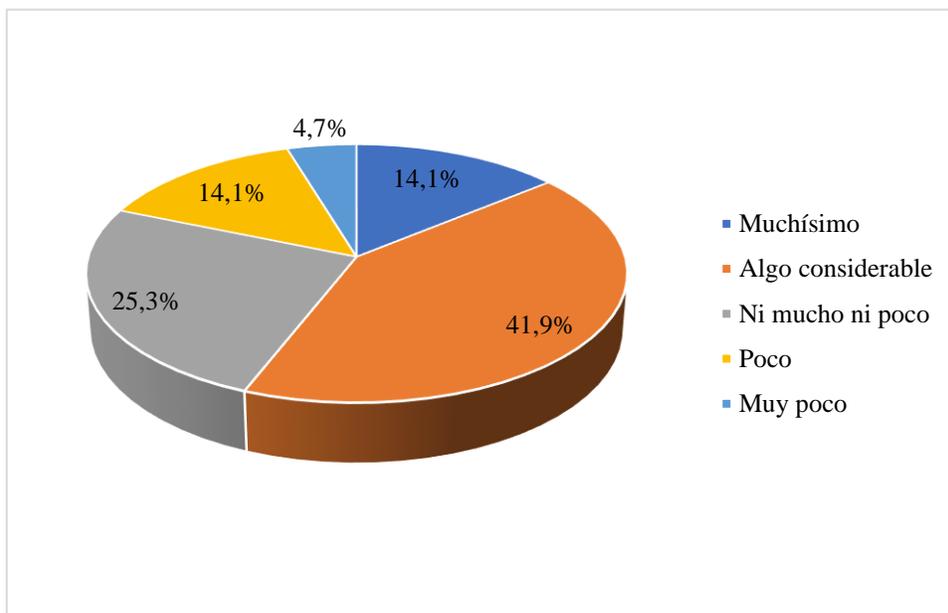


5. ¿En qué medida considera Ud. que el agotamiento por la exigencia laboral afecta su salud física?

Con respecto al agotamiento por la exigencia en el trabajo, el 56% de los encuestados (compuesto por 14.1% "Muchísimo" y 41.9% "Algo considerable") manifestó que experimenta un efecto apreciable en la salud debido al agotamiento laboral. Este resultado resalta en gran medida la necesidad de resolver la problemática no solo en el ámbito laboral, sino también en el contexto de la salud física de los trabajadores.

Figura 6

Agotamiento por la exigencia laboral afecta su salud física

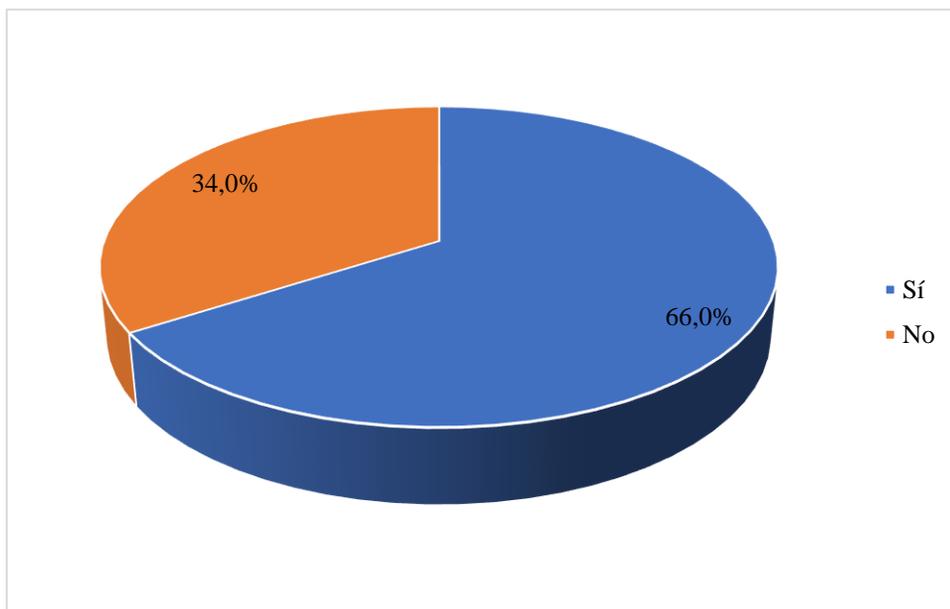


6. ¿Ha tratado de buscar algún tipo de ayuda terapéutica o actividad para mitigar los efectos del agotamiento por la exigencia en las labores cotidianas en su trabajo? Si su respuesta es sí, por favor responda la siguiente pregunta.

Con respecto a esta pregunta, el 66% de los participantes afirma haber buscado ayuda terapéutica o participado en actividades para mitigar los efectos del agotamiento laboral, mientras que el 34% restante no lo ha hecho. Como se puede observar, hay un porcentaje considerable de trabajadores en el sector de la salud que tiene la disposición de atacar el agotamiento laboral, a través de intervenciones terapéuticas o actividades específicas. Esto sugiere la importancia de resolver el agotamiento en el entorno laboral y la búsqueda de estrategias para su mitigación.

Figura 7

Búsqueda de ayuda terapéutica o actividad para mitigar los efectos del agotamiento laboral

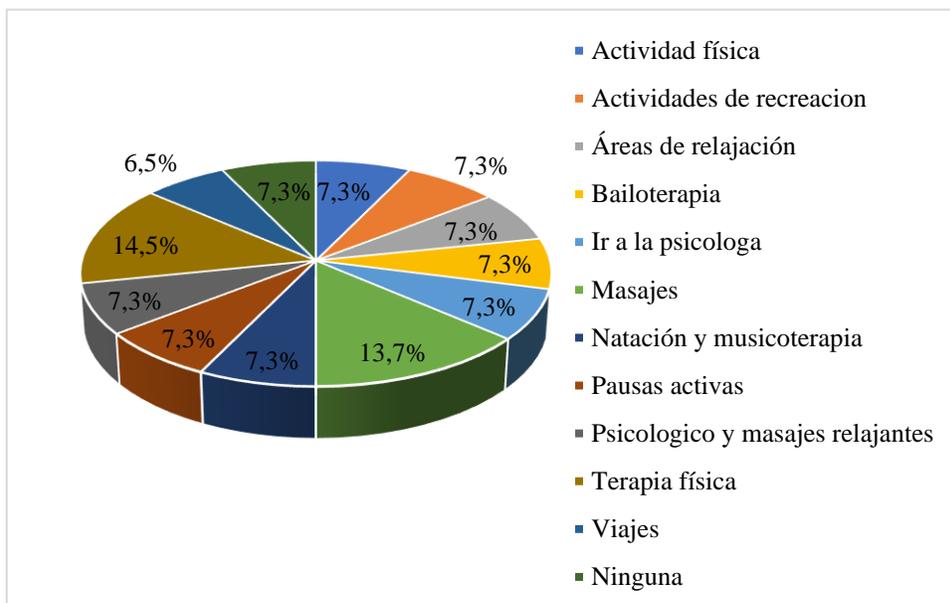


7. Por favor, indique el tipo de ayuda o actividad que ha recibido para mitigar los efectos del agotamiento

En cuanto a los tipos de ayuda o actividades para mitigar los efectos del agotamiento laboral, las opciones más mencionadas incluyen la terapia física con el 14.5% y masajes con un 13.7%. Además, 7.3% de los participantes menciona la participación en actividades como actividad física, actividades de recreación, áreas de relajación, bailoterapia, natación y musicoterapia, pausas activas, y terapia física. Además, 7.3% anota haber buscado ayuda a través de una atención psicológica, ya sea visitando a un(a) psicólogo(a) o recibiendo tratamiento psicológico. Estos datos subrayan la variedad de estrategias que los individuos emplean para lidiar con el agotamiento en el ámbito laboral.

Figura 8

Tipo de ayuda o actividad que ha recibido para mitigar los efectos del agotamiento

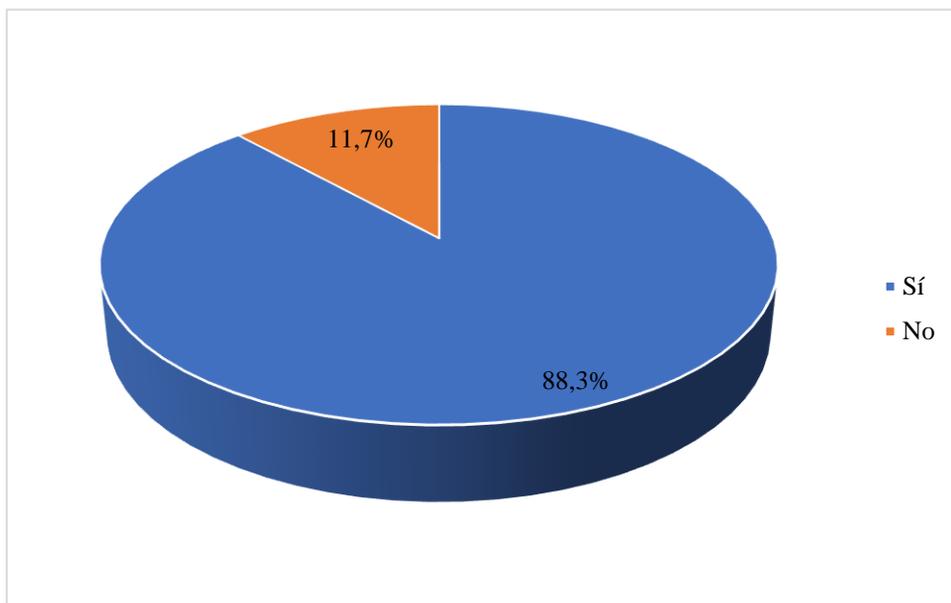


8. ¿Estaría Ud. interesado en recibir servicios terapéuticos para mitigar los efectos del agotamiento laboral dado el nivel de exigencia que se experimenta a diario en un entorno hospitalario?

Con respecto al interés de los encuestados en recibir servicios terapéuticos para reducir los efectos del agotamiento laboral en un entorno hospitalario, los resultados reflejan una clara disposición a buscar apoyo. Es así como el 88.3% de los participantes manifiesta su interés en recibir servicios terapéuticos, mientras que solo un 11.7% opta por no hacerlo.

Figura 9

Interés en recibir servicios terapéuticos para mitigar los efectos del agotamiento laboral

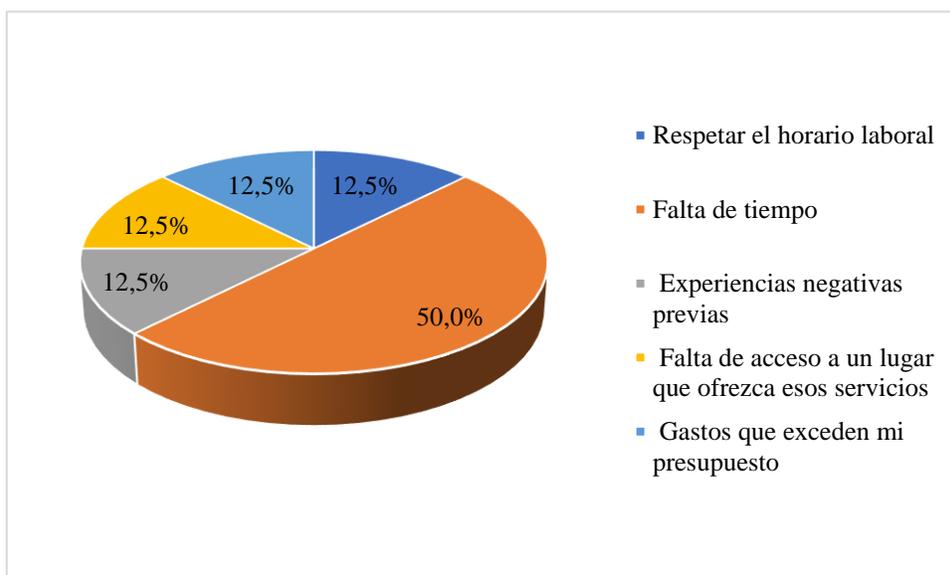


9. Si su respuesta es NO, ¿Cuáles son las razones para no interesarse en recibir servicios terapéuticos en un entorno hospitalario? Seleccione máximo 3 opciones.

Una razón importante para no interesarse en recibir servicios terapéuticos en un entorno hospitalario es la falta de tiempo, 50% de los participantes escogió esta opción. Además, 12.5% menciona la "falta de acceso a un lugar que ofrezca esos servicios", "experiencias negativas previas" y los "gastos que exceden el presupuesto". Estos datos resaltan la importancia de considerar la disponibilidad, accesibilidad y costo de los servicios terapéuticos, además de las experiencias previas y las limitaciones de tiempo, para garantizar que las soluciones sean efectivas y accesibles para aquellos que puedan necesitarlas.

Figura 10

Razones para no interesarse en recibir servicios terapéuticos en un entorno hospitalario

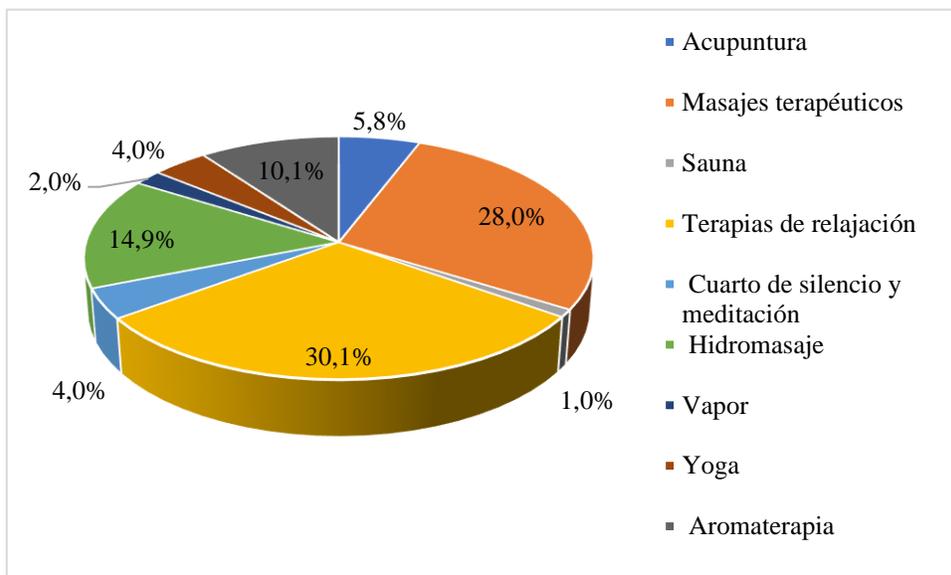


10. Si Ud. sí estuviera interesado, ¿Qué tipo de servicios terapéuticos le gustaría tener a disposición en el centro antiestrés RELAXMEDIC que se propone crear? Seleccione máximo 3 opciones.

Se destacan tres opciones principales. En primer lugar, 30.1% de los participantes muestra interés en "terapias de relajación", seguido por el 28.0% que indica "masajes terapéuticos" e "hidromasajes" con 14.9%. Además, una proporción menor de participantes menciona otras opciones como "aromaterapia" (10.1%), "acupuntura" (5.8%), "cuarto de silencio y meditación" (4.0%), y "yoga" (4.0%). Las restantes opciones se agrupan bajo la categoría "Otros", que incluye "vapor" y "sauna". Estos resultados indican una preferencia por los servicios que promueven la relajación y la reducción del estrés, lo que respalda la relevancia de considerar estas opciones al planificar y diseñar "RELAXMEDIC" para satisfacer las necesidades de los potenciales usuarios.

Figura 11

Servicios terapéuticos que le gustaría tener a disposición en dentro RELAXMEDIC

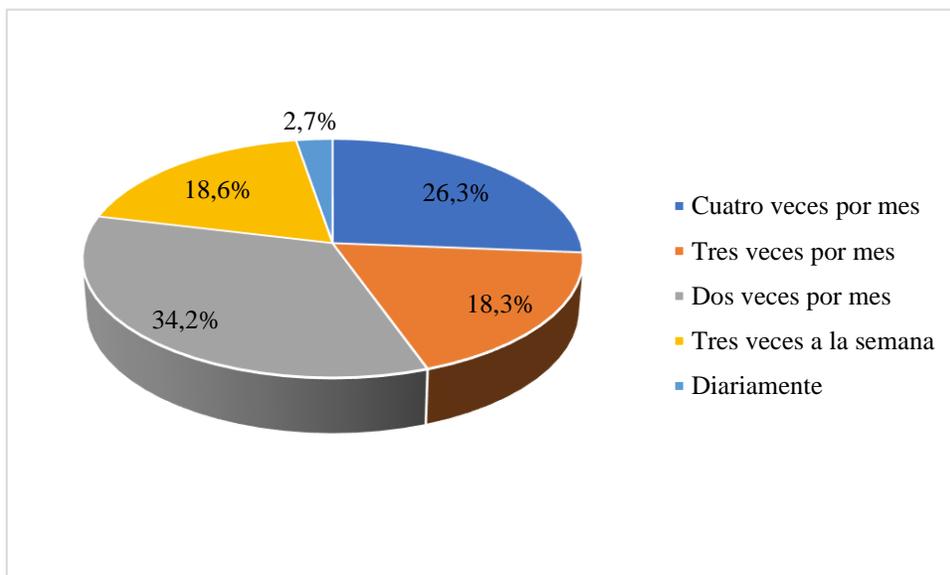


11. Para los servicios terapéuticos que Ud. escogió en la pregunta anterior, indique cuántas veces iría por mes.

Los resultados de esta pregunta indican que 34.2% opta por asistir "dos veces por mes", seguido del 26.3% que escogió "cuatro veces por mes", 18.3% iría "tres veces por mes", y 8.6% prefiere ir "tres veces a la semana". Un grupo reducido, 2.7%, de encuestados indicó que asistiría "diariamente". Estos datos indican que es necesario brindar flexibilidad en la programación de los servicios terapéuticos en "RELAXMEDIC" para acomodar las preferencias individuales y facilitar el acceso a estos tratamientos.

Figura 12

Cuántas veces utilizaría los servicios terapéuticos

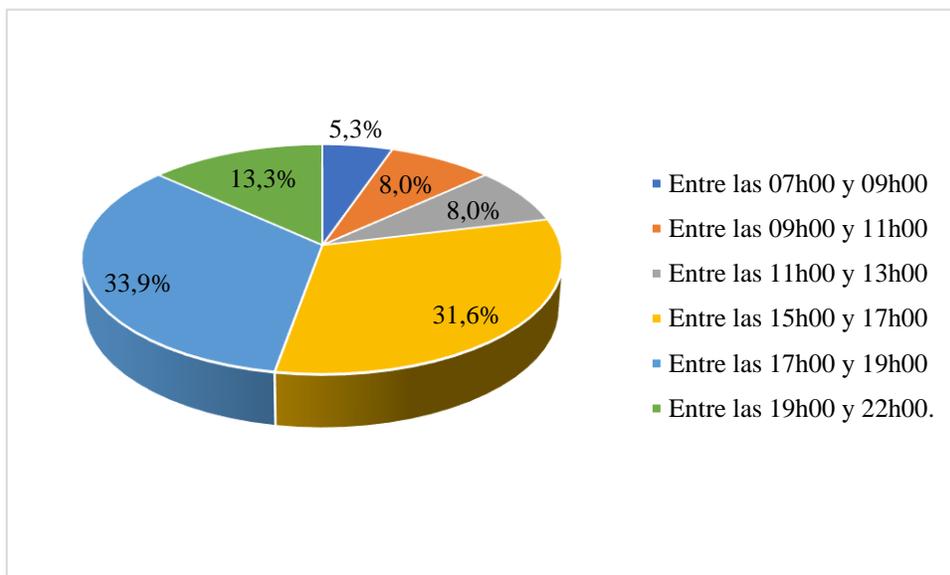


12. Para los servicios terapéuticos que Ud. escogió en la pregunta previa, indique cuál sería el horario de su preferencia.

Las preferencias de horario para los servicios terapéuticos seleccionados reflejan que 31.6% de los participantes iría "entre las 15h00 y 17h00", seguido de 33.9% que opta por el rango "entre las 17h00 y 19h00". Además, 13.3% prefiere "entre las 19h00 y 22h00", mientras que porcentaje menor de encuestados eligió "entre las 09h00 y 11h00" y "entre las 11h00 y 13h00", siendo 8.0% para cada opción. En la franja horaria, "entre las 07h00 y 09h00", 5.3% indica esta preferencia. Estos datos resaltan la necesidad de ofrecer una variedad de horarios en "RELAXMEDIC" para acomodar las preferencias de los usuarios y garantizar que los servicios terapéuticos sean accesibles para aquellos con diferentes agendas y disponibilidad.

Figura 13

Horarios de preferencia para los servicios terapéuticos

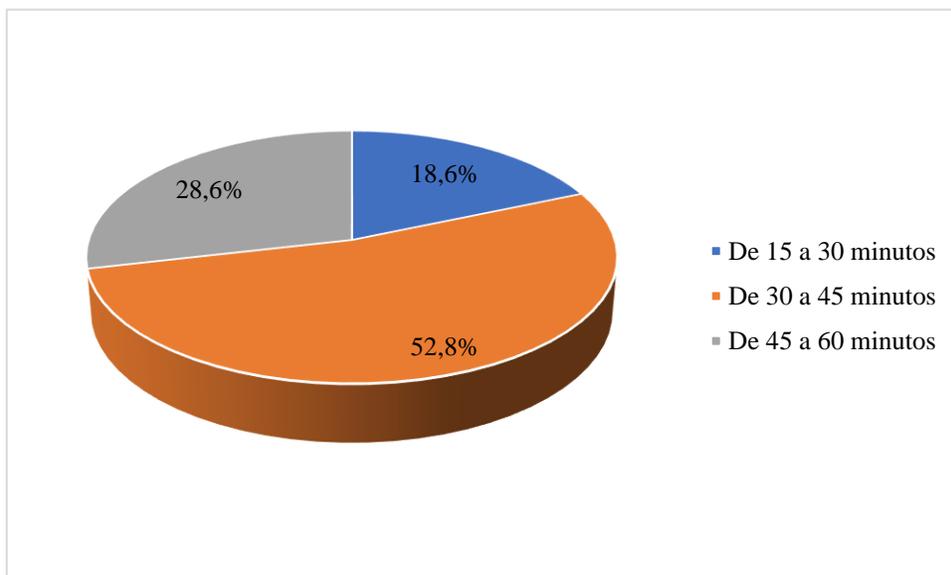


13. ¿Qué tiempo de duración cree Ud. que debería ser el servicio terapéutico que Ud. prefiera?

Con respecto a la duración ideal para los servicios terapéuticos preferidos por los encuestados, 52.8% considera que una duración "de 30 a 45 minutos" sería la más adecuada, seguido por 28.6% que prefiere "de 45 a 60 minutos". Además, 18.6% opta por una duración "de 15 a 30 minutos". Cabe recalcar que se debe los servicios a ofrecer deben enfocarse en la franja de 30 a 60 minutos de duración, pues en ésta se concentra el 81.4% de los encuestados. Estos resultados ponen de manifiesto la importancia de ofrecer opciones de duración variable en "RELAXMEDIC" para acomodar las preferencias individuales y asegurar que los usuarios puedan disfrutar de servicios terapéuticos que se ajusten a sus necesidades y disponibilidad.

Figura 14

Tiempo de duración que deberían durar el servicio terapéutico

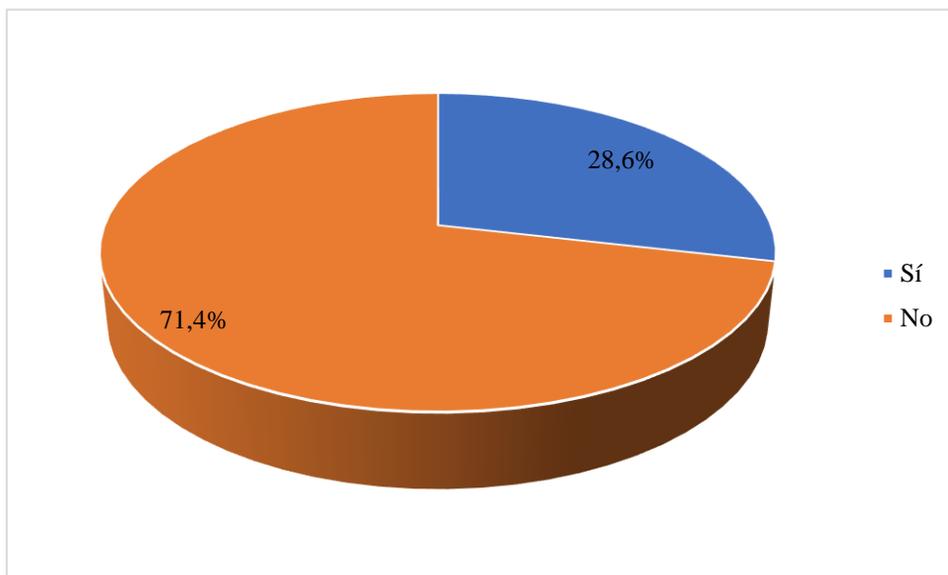


14. ¿Asigna Ud. algo de su presupuesto mensual para recibir tratamiento terapéutico que mitigue el efecto del agotamiento debido a la exigencia laboral en un entorno hospitalario?

En cuanto al presupuesto mensual para recibir tratamientos terapéuticos con el propósito de mitigar los efectos del agotamiento laboral en un entorno hospitalario, 71.4% de los participantes declara que no asigna parte de su presupuesto para este fin, mientras que 28.6% de ellos sí lo hace. Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados no prioriza la asignación de recursos financieros para recibir tratamiento terapéutico. Esto sugiere la necesidad de considerar opciones de tratamiento asequibles o cubiertas por las instituciones laborales para garantizar que estos servicios sean accesibles para todos los empleados en un entorno hospitalario.

Figura 15

Asigna presupuesto mensual para recibir tratamiento terapéutico

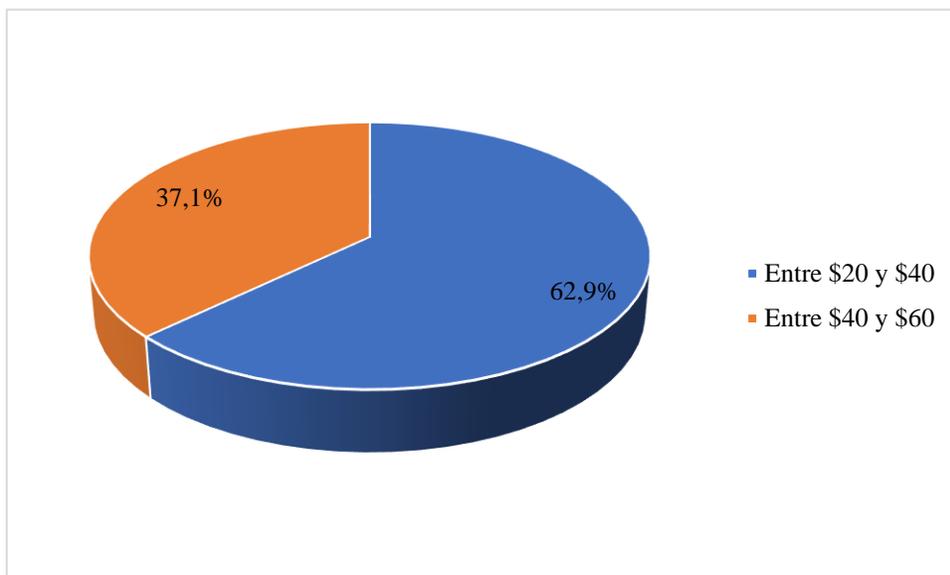


15. Si su respuesta a la pregunta anterior fue SÍ, ¿Cuánto dinero de su presupuesto mensual asigna Ud. para recibir servicios terapéuticos que mitiguen el efecto del agotamiento debido a la exigencia laboral en un entorno hospitalario?

Con respecto a la cantidad de dinero que los encuestados asignan de su presupuesto mensual para recibir servicios terapéuticos destinados a mitigar los efectos del agotamiento laboral en un entorno hospitalario, se ven dos opciones predominantes. La primera indica que 62.9% de los participantes asigna "entre \$20 y \$40," mientras que 37.1% asigna "entre \$40 y \$60". Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados que sí destinan una parte de su presupuesto mensual para tratamientos terapéuticos optan por cantidades dentro de estos rangos. Esto sirve como referencia para el diseño de los servicios en "RELAXMEDIC" y así garantizar que sean asequibles y accesibles para un amplio espectro de usuarios.

Figura 16

Cuánto dinero de su presupuesto mensual asigna para recibir servicios terapéuticos

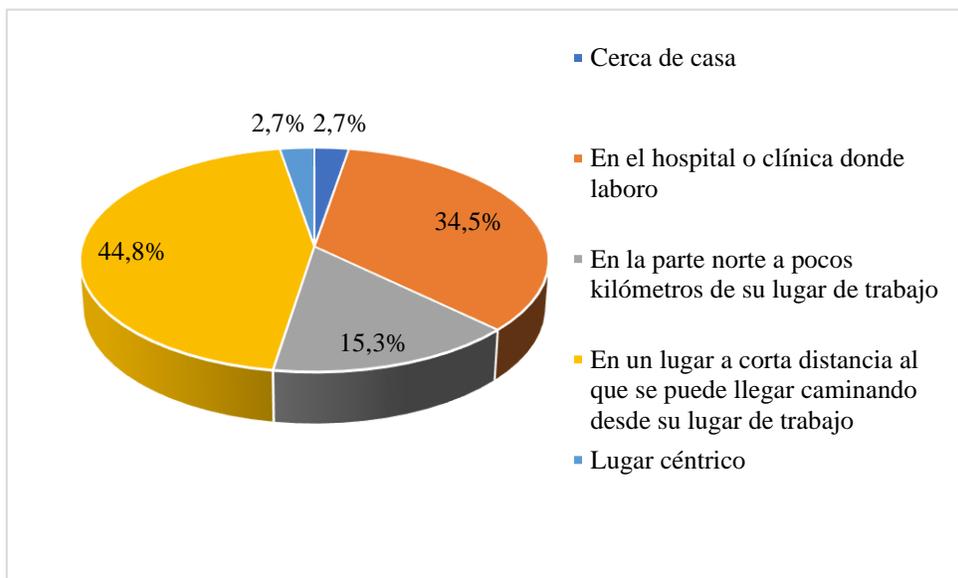


16. ¿En qué lugar preferiría Ud. recibir servicios terapéuticos para mitigar los efectos del agotamiento por la exigencia laboral que se da en unidades hospitalarias?

En cuanto a las preferencias de ubicación de los servicios terapéuticos, 44.8% de los participantes prefiere recibir estos servicios en "un lugar a corta distancia al que se puede llegar caminando desde su lugar de trabajo", seguido por 34.5% que opta por "en el hospital o clínica donde laboro." Además, 15.3% eligió "en la parte norte a pocos kilómetros de su lugar de trabajo," y 2.7% menciona "cerca de casa" y "lugar céntrico" como preferencias. Es decir, se destaca la importancia de la conveniencia y accesibilidad de la ubicación de los servicios terapéuticos para garantizar que sean fácilmente accesibles para los empleados de unidades hospitalarias.

Figura 17

Lugar de preferencia para recibir servicios terapéuticos

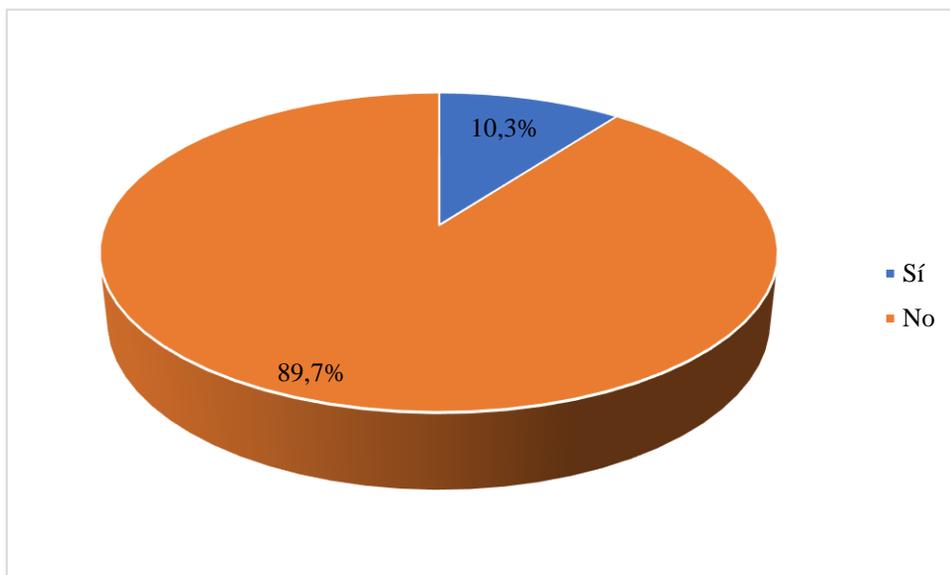


17. ¿Conoce Ud. de algún centro que ofrezca servicios terapéuticos para mitigar los efectos del agotamiento por la exigencia laboral que se da en unidades hospitalarias?

Con respecto a conocer o no centros que ofrezcan servicios terapéuticos destinados a mitigar los efectos del agotamiento, 89.7% indicó no tener conocimiento de ellos, mientras que 10.3% afirma que sí los conoce. Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados no están al tanto de la existencia de centros que brinden servicios terapéuticos específicos, lo que subraya la necesidad de dar a conocer sobre la oferta de tales servicios.

Figura 18

Conocimiento de centro que ofrezca servicios terapéuticos

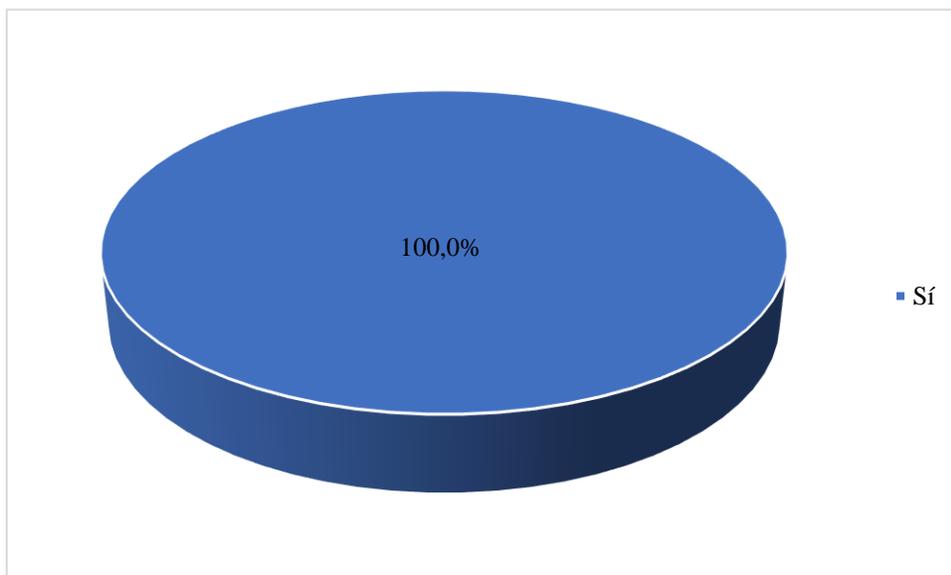


18. Si su respuesta a la pregunta anterior fue SÍ, ¿ha acudido a ese lugar a recibir algún tipo de servicio terapéutico?

El 100% de los participantes que respondieron "Sí" a la pregunta anterior indicando que sí han acudido a esos lugares para recibir servicios terapéuticos. Estos resultados demuestran que hay alto nivel de interés por dichos servicios. Con lo cual, se resalta la importancia de crear conciencia sobre la disponibilidad de servicios terapéuticos entre los empleados de unidades hospitalarias.

Figura 19

Acudir a lugar a recibir algún tipo de servicio terapéutico

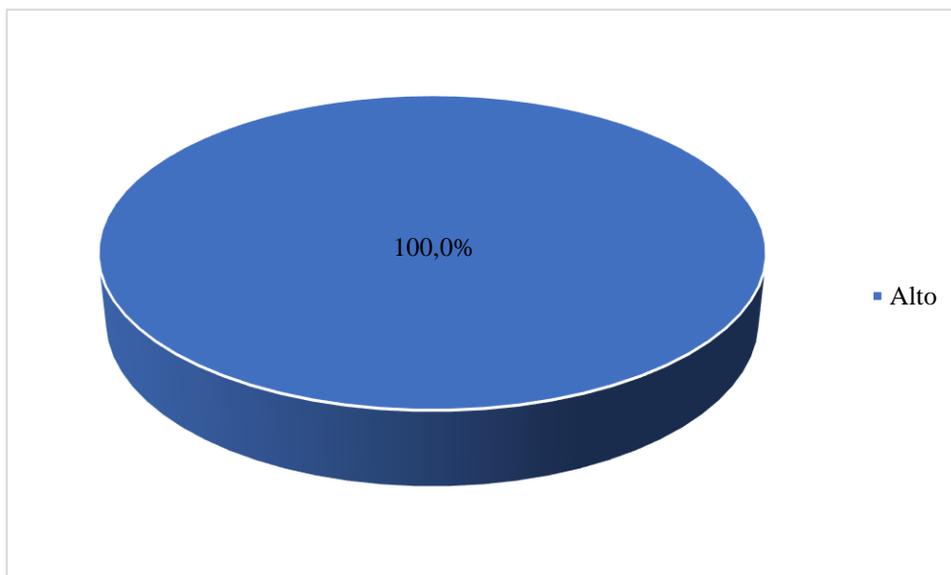


19. En el caso de haber recibido algún tipo de servicio terapéutico, ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con los servicios recibidos?

Con respecto al nivel de satisfacción de los encuestados con los servicios terapéuticos recibidos, se revela que el 100% de los participantes, quienes han recibido servicios terapéuticos, califica su nivel de satisfacción como "Alto". Estos resultados indican que aquellos que han buscado y recibido servicios terapéuticos se muestran muy satisfechos con la calidad y eficacia de dichos servicios. De acuerdo con esto, es importante ofrecer servicios terapéuticos de alta calidad en respuesta a las necesidades de los trabajadores de unidades hospitalarias. Además, se resalta el valor de estos servicios en la gestión del agotamiento laboral y el bienestar general de los empleados.

Figura 20

Calificación de su nivel de satisfacción con los servicios recibidos

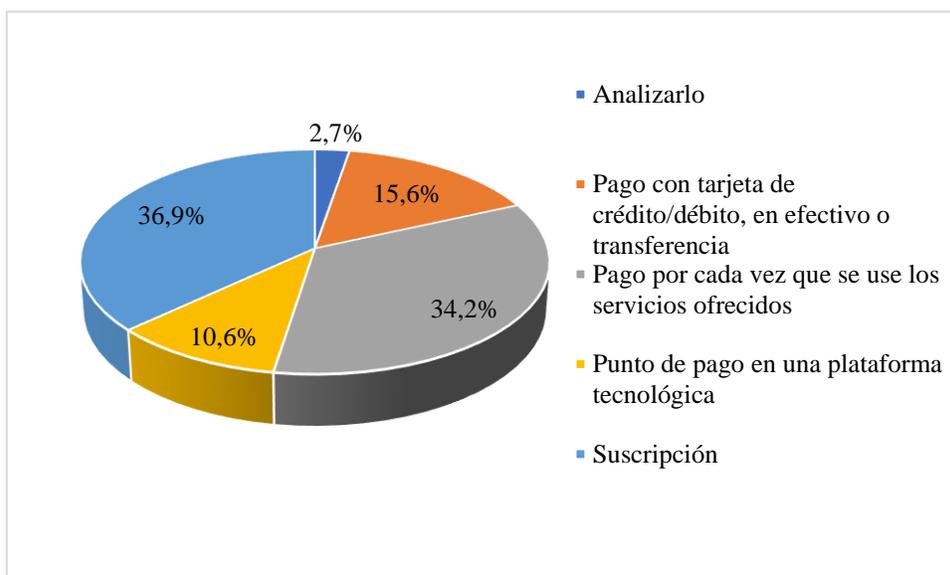


20. ¿Qué forma de pago le gustaría que RELAXMEDIC ofrezca a sus potenciales clientes?

En cuanto a las formas de pago por los servicios de RELAXMEDIC, 36.9% prefiere la opción de "suscripción," seguido por 34.2% que opta por el "pago por cada vez que se use los servicios ofrecidos." Además, 15.6% elige "pago con tarjeta de crédito/débito, en efectivo o transferencia," 10.6% menciona "punto de pago en una plataforma tecnológica". Por tanto, la variedad de formas de pago subraya la importancia de satisfacer las preferencias individuales de los clientes y garantizar que los servicios sean accesibles y atractivos desde el punto de vista financiero.

Figura 21

Formas de pago que le gustaría que ofrezca RELAXMEDIC a sus potenciales clientes

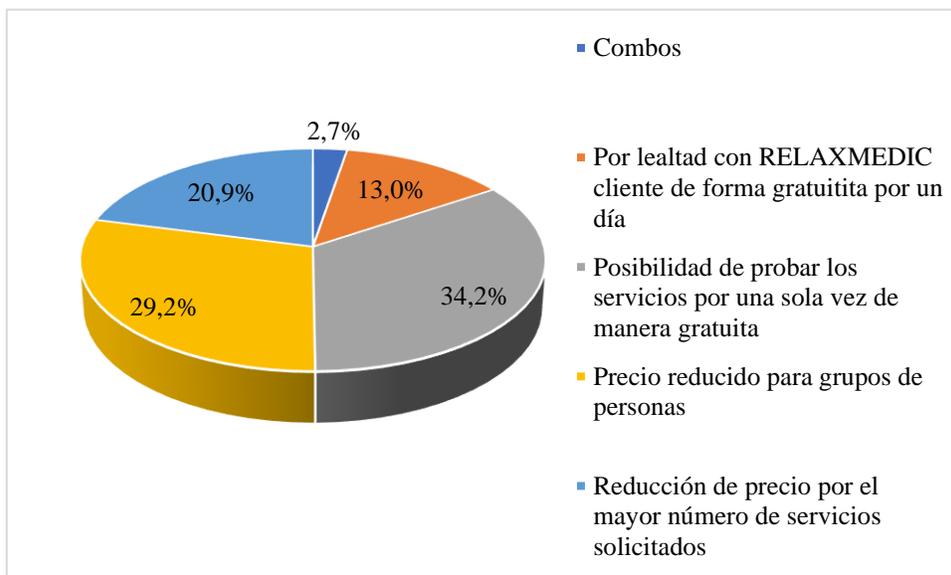


21. ¿Qué tipo de promoción considera Ud. que lo/la motivaría a probar los servicios terapéuticos que ofrezca RELAXMEDIC?

Los tipos de promoción que podrían motivar a los encuestados a probar los servicios terapéuticos ofrecidos por RELAXMEDIC partiendo del 34.2% están dados por la "posibilidad de probar los servicios por una sola vez de manera gratuita," seguido por 29.2% que se interesa en un "precio reducido para grupos de personas." Además, 20.9% menciona la "reducción de precio por el mayor número de servicios solicitados," 13.0% optó por escoger que, para ganar la recurrencia de recibir los servicios, se debe ayudar en lograr la "lealtad con RELAXMEDIC cliente de forma gratuita por un día,". Estos datos reflejan la diversidad de preferencias de los clientes potenciales, lo que puede atraer a un amplio espectro de usuarios interesados en probar los servicios ofrecidos por la organización.

Figura 22

Tipo de promoción que motivaría a probar los servicios terapéuticos de RELAXMEDIC

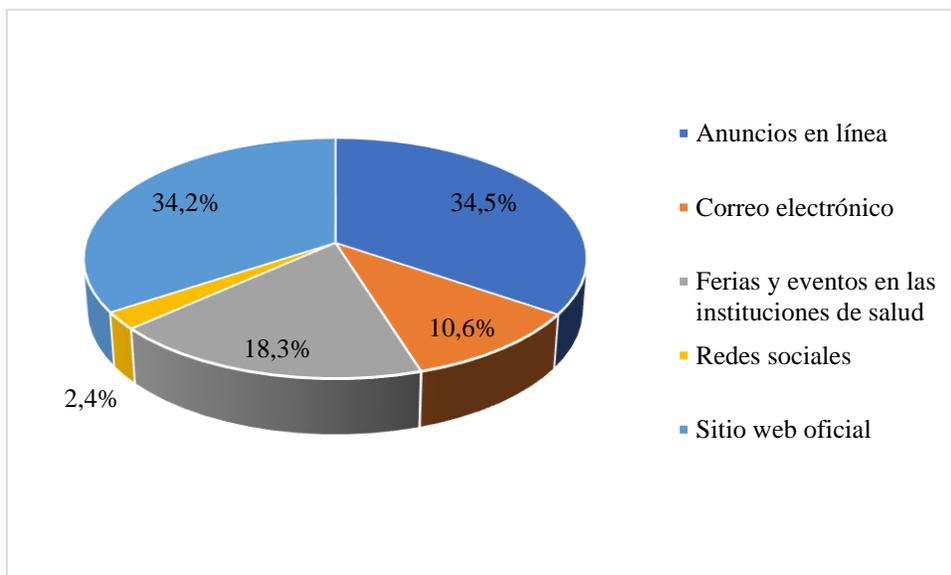


22. ¿Por qué medio preferiría que RELAXMEDIC haga la publicidad para facilitar la comunicación e información pertinente con los potenciales clientes?

Las preferencias de los encuestados en cuanto a los medios de comunicación preferidos para la publicidad de RELAXMEDIC, se revela que 3% se interesa en "ferias y eventos en las instituciones de salud," 10.6% menciona "correo electrónico," y 2.4% elige "redes sociales" como el medio de comunicación preferido. Estos datos indican que medios utilizar para garantizar una comunicación efectiva y llegar a una audiencia diversa de potenciales clientes interesados en los servicios de RELAXMEDIC.

Figura 23

Tipo de comunicación e información pertinente para conectar con los potenciales clientes



Análisis general de resultados

La encuesta revela que el agotamiento y el estrés laboral son cuestiones altamente relevantes en las instituciones de salud de Guayaquil, con un enfoque especial en enfermeros profesionales, personal administrativo y médicos generales asistenciales, representando el 74.2% de los encuestados. Estos resultados indican una clara necesidad de abordar estas cuestiones en el entorno laboral de la ciudad. Además, se muestra que el agotamiento laboral tiene un impacto significativo en el desempeño laboral, la vida personal y familiar, la salud mental y física de los empleados. Por lo tanto, se resalta la urgencia de implementar medidas efectivas para gestionar y reducir con miras a mejorar el bienestar de los trabajadores de la salud.

La alta demanda de servicios terapéuticos, con un 88.3% de los encuestados interesados en recibirlos, respalda la creación de "RELAXMEDIC" como un centro antiestrés para abordar estos problemas. Los servicios más deseados son aquellos que promueven la relajación y la reducción del estrés, como terapias de relajación, masajes terapéuticos e hidromasajes. La flexibilidad en la duración y los horarios de estos servicios es esencial para satisfacer las preferencias individuales. Sin embargo, es importante destacar que la mayoría

de los encuestados no asigna parte de su presupuesto mensual para tratamientos terapéuticos, lo que destaca la necesidad de ofrecer servicios asequibles y opciones de pago flexibles. La ubicación de "RELAXMEDIC" cerca del lugar de trabajo es esencial, y se debe priorizar la promoción en línea y a través del sitio web oficial para llegar a un público diverso.

La falta de conciencia sobre la existencia de centros que ofrecen servicios terapéuticos similares subraya la importancia de crear conciencia sobre "RELAXMEDIC" y servicios similares en Guayaquil. Aquellos que han recibido servicios terapéuticos están altamente satisfechos, lo que respalda la efectividad de dichos servicios. En conjunto, los resultados de la encuesta indican una clara viabilidad y necesidad de crear "RELAXMEDIC" como un centro antiestrés efectivo para abordar y reducir el agotamiento y el estrés laboral del personal de salud en Guayaquil. La creación de conciencia, la oferta de servicios asequibles y de alta calidad, así como la flexibilidad en términos de duración, horarios y formas de pago, son aspectos clave para el éxito de esta iniciativa. Además, se debe priorizar la comunicación en línea y la promoción efectiva para llegar a un público diverso y brindar servicios que satisfagan las necesidades de los empleados de unidades hospitalarias.

Plan de marketing

Producto

El producto ofrecido por RELAXMEDIC es un servicio de bienestar y terapéutico especializado diseñado para satisfacer las necesidades de los profesionales de la salud en la ciudad de Guayaquil. Este servicio se distingue por su enfoque en el alivio del agotamiento y la mejora del bienestar emocional y físico de estos profesionales.

Los detalles técnicos del producto incluyen:

Masajes Terapéuticos: RELAXMEDIC proporciona masajes terapéuticos realizados por terapeutas altamente capacitados. Estos masajes están diseñados para reducir el estrés y la tensión física, lo que es particularmente relevante para los profesionales de la salud que experimentan cargas de trabajo intensas.

Áreas de Descanso: El centro cuenta con áreas de descanso especialmente diseñadas para brindar un ambiente relajante y tranquilo, permitiendo a los clientes desconectar y recargar energías.

Aromaterapia y Terapias Alternativas: Se ofrecen terapias complementarias como la aromaterapia, que puede ayudar a inducir la relajación y mejorar el bienestar emocional.

Área Grupal de Terapia: Además de las terapias individuales, RELAXMEDIC proporciona sesiones grupales que fomentan la interacción social y el apoyo entre los profesionales de la salud.

Yoga, Meditación y Ejercicios de Respiración: Estas actividades ayudan a mejorar el equilibrio entre trabajo y vida, brindando a los clientes herramientas para lidiar con el estrés y la ansiedad.

Horarios Flexibles: Para adaptarse a las diversas agendas de los profesionales de la salud, RELAXMEDIC ofrece horarios flexibles que van desde las 07:00 hasta las 22:00, lo que permite a los clientes seleccionar la franja horaria que mejor se ajuste a sus necesidades.

El producto de RELAXMEDIC busca satisfacer la necesidad crítica de los profesionales de la salud de cuidar su bienestar físico y emocional. Este servicio aborda específicamente el agotamiento y el estrés relacionados con sus ocupaciones, brindando un enfoque terapéutico y de relajación. La gama de servicios y características únicas, como las áreas de descanso, terapias alternativas y horarios flexibles, lo convierten en una solución integral para los profesionales de la salud que desean mantener un equilibrio saludable entre su vida personal y profesional.

Precio

Después de realizar un análisis minucioso de los precios en el mercado, que oscilan entre \$10 y \$40, así como de los datos recopilados en la investigación de mercado, que refleja un rango de precios de \$20 a \$60, se ha concluido que un rango de precios óptimo para los servicios ofrecidos por RELAXMEDIC se encuentra entre \$20 y \$40 por sesión. Al calcular

el promedio de este rango, se obtiene un valor de \$30 por sesión, que se sitúa por encima de la media del mercado.

Tomando como referencia esta información y considerando que la mayoría de los encuestados expresaron su intención de visitar el centro de dos a cuatro veces al mes, se ofrecen diferentes opciones de membresía mensual. Para aquellos profesionales de la salud que planean asistir dos veces al mes, el costo de la suscripción sería de \$30 al mes. Para aquellos que desean asistir cuatro veces al mes, se ofrece una de \$50. Asimismo, para aquellos que prefieran pagar por sesión realizada, el costo sería de \$20 por sesión. De esta manera se está por debajo del mercado sirviendo como precio introductorio, sumado a que se agrega mayor valor a los clientes.

A continuación, se presenta una tabla que resume los precios de la competencia, los hallazgos de la investigación de mercado y los precios de los paquetes propuestos por RELAXMEDIC:

Tabla 2

Estrategia de precios

Precio promedio competencia	Dispuesto a pagar investigación de mercado	Precios RELAXMEDIC
\$10 a \$40	\$20 a \$60	Suscripción dos sesiones al Mes \$30 Suscripción cuatro sesiones al Mes \$50 Pago por sesión \$20

Plaza

La ubicación de las instalaciones de "Relaxmedic" es un elemento crítico para el éxito de este proyecto. La elección de situar el centro dentro del Hospital Luis Vernaza, un prestigioso centro médico en la ciudad de Guayaquil es estratégica y significativa. Esta ubicación permite una sinergia con el entorno de atención médica, lo que es esencial dado el público objetivo del centro, que son profesionales de la salud que trabajan en ambientes hospitalarios. Estar dentro de las instalaciones brinda una mayor comodidad y accesibilidad para los profesionales, ya que pueden acceder a los servicios de "Relaxmedic" antes o después de sus turnos de trabajo, lo que ahorra tiempo y esfuerzo.

Además, la proximidad a un hospital también genera un sentido de confianza y credibilidad entre los clientes potenciales. Los profesionales de la salud pueden sentirse más seguros al buscar servicios de bienestar y terapéuticos en un entorno relacionado con la atención médica. Esto es especialmente relevante dado que los profesionales de la salud son conscientes de la importancia de cuidar su bienestar físico y mental.

En cuanto a las oficinas administrativas, su ubicación en las cercanías del hospital permite una gestión eficiente y efectiva de todas las operaciones de la empresa. El espacio funcional y el alquiler accesible de \$350 mensuales contribuyen a mantener bajos los costos operativos, lo que es esencial para la viabilidad del negocio. Estas oficinas proporcionan un lugar central para llevar a cabo actividades administrativas, coordinar la logística y establecer conexiones con el personal médico y los proveedores. La proximidad a las instalaciones del hospital facilita la comunicación y la colaboración con el personal médico y otros profesionales de la salud.

Promoción

Para promover los servicios de Relaxmedic, se creará una fuerte presencia en línea a través de la creación de páginas de redes sociales empresariales. Estas plataformas se utilizarán para compartir contenido educativo sobre los servicios ofrecidos por la empresa y cómo pueden contribuir a mejorar la calidad de vida y el desempeño laboral a largo plazo de los profesionales de la salud. El objetivo es proporcionar información valiosa y relevante que atraiga la atención de la audiencia y demuestre el compromiso de Relaxmedic con el bienestar de sus clientes.

En cuanto a los descuentos para grupos de amigos y colegas, se llevarán a cabo actividades para incentivar la formación de estos grupos. Relaxmedic promocionará esta oferta a través de sus páginas de redes sociales y su sitio web, alentando a los profesionales de la salud a invitar a sus amigos y colegas a experimentar juntos los beneficios de los servicios. Se ofrecerán incentivos adicionales, como un descuento o una sesión gratuita para el organizador del grupo. Esta estrategia busca no solo atraer a nuevos clientes, sino también a fortalecer los lazos entre amigos y colegas en el sector de la salud.

En el caso de la publicidad en línea y Google Ads, se realizarán actividades relacionadas con el diseño y desarrollo del sitio web interactivo de Relaxmedic. Este sitio web se construirá siguiendo la metodología AIDA (Atención, Interés, Deseo y Acción) para captar la atención de los visitantes, despertar su interés en los servicios, generar el deseo de experimentarlos y, finalmente, motivar la acción de reserva o contacto. Además, se lanzará una campaña de Google Ads dirigida específicamente a profesionales de la salud en Guayaquil. Estas actividades permitirán una mayor visibilidad en línea y la captación de clientes interesados.

Por último, la participación en ferias y eventos en el Hospital Luis Vernaza implicará la creación de un stand atractivo donde los visitantes podrán experimentar masajes cortos gratuitos. Se ofrecerán descuentos especiales para aquellos que adquieran una suscripción mensual, y se brindará la oportunidad de acceder a sesiones gratuitas para quienes visiten las instalaciones. Para llevar a cabo esta actividad, se requerirá la disposición de camillas, la presencia de terapeutas y personal de ventas, así como la producción de materiales promocionales. Esta estrategia tiene como objetivo interactuar directamente con los profesionales de la salud y mostrar los beneficios de los servicios de Relaxmedic.

Todas estas actividades se realizarán con el propósito de atraer a nuevos clientes, fomentar la fidelización y promover el compromiso de Relaxmedic con el bienestar de la comunidad de profesionales de la salud en Guayaquil. Los costos asociados a estas actividades variarán según las condiciones del mercado y el desempeño de cada campaña. Para llevar a cabo las estrategias mencionadas, es importante considerar los tiempos y los costos asociados a su realización:

Estrategia de presencia en redes sociales: La creación de páginas de redes sociales empresariales y la generación de contenido educativo tomará de 2 a 4 semanas para establecer una presencia sólida. En cuanto a los costos, se deberá asignar un presupuesto mensual de \$300 para publicidad en redes sociales de forma continua. Estos costos variarán en función del alcance deseado y el costo de publicidad en línea, pero un presupuesto de \$10 al día es adecuado para alcanzar el mercado objetivo.

Estrategia de descuentos para grupos: La promoción de descuentos para grupos se realizará de forma continua a lo largo del año, con un enfoque especial en momentos estratégicos, como fechas especiales o temporadas de alta demanda. En cuanto a los costos, estos estarán relacionados con los descuentos ofrecidos y pueden variar según la cantidad de grupos que participen y las promociones específicas. Por tanto, se destinará inicialmente un presupuesto mensual de \$500 para esta estrategia.

Estrategia de publicidad en línea y sitio web interactivo: El diseño y desarrollo del sitio web interactivo, siguiendo la metodología AIDA, requerirá aproximadamente un mes y la campaña de Google Ads se llevará a cabo de forma continua. En términos de costos, el desarrollo del sitio web puede variar según la complejidad del proyecto, pero después de analizar los precios referenciales del mercado se asigna un presupuesto de \$500 para su desarrollo. Con respecto a la campaña de Google Ads tendrá un costo mensual, estimado en un rango de \$600 al mes, lo que es equivalente a \$20 diarios.

Participación en ferias y eventos: La participación o realización de ferias y eventos se planificará una cada trimestre con duración de dos días cada una. Cada evento requerirá de camillas, materiales, terapeuta, agente de venta y material publicitario. En cuanto a los costos, estos incluirán el alquiler de un espacio y los recursos mencionados con un costo promedio de \$1,000 por evento que tiene una duración de dos días, lo que equivale a un presupuesto anual de \$4,000. A partir de lo descrito se presenta el presupuesto total.

Tabla 3

Presupuesto promocional anual

Acciones para realizar	Inversión inicial	Inversión al año
Estrategia de presencia en redes sociales	300,0	3.600,0
Estrategia de descuentos para grupos	500,0	6.000,0
Estrategia de publicidad en línea y sitio web interactivo	600,0	7.200,0
Realización de ferias y eventos	1.000,0	4.000,0
Total		20.800,0

CAPÍTULO V

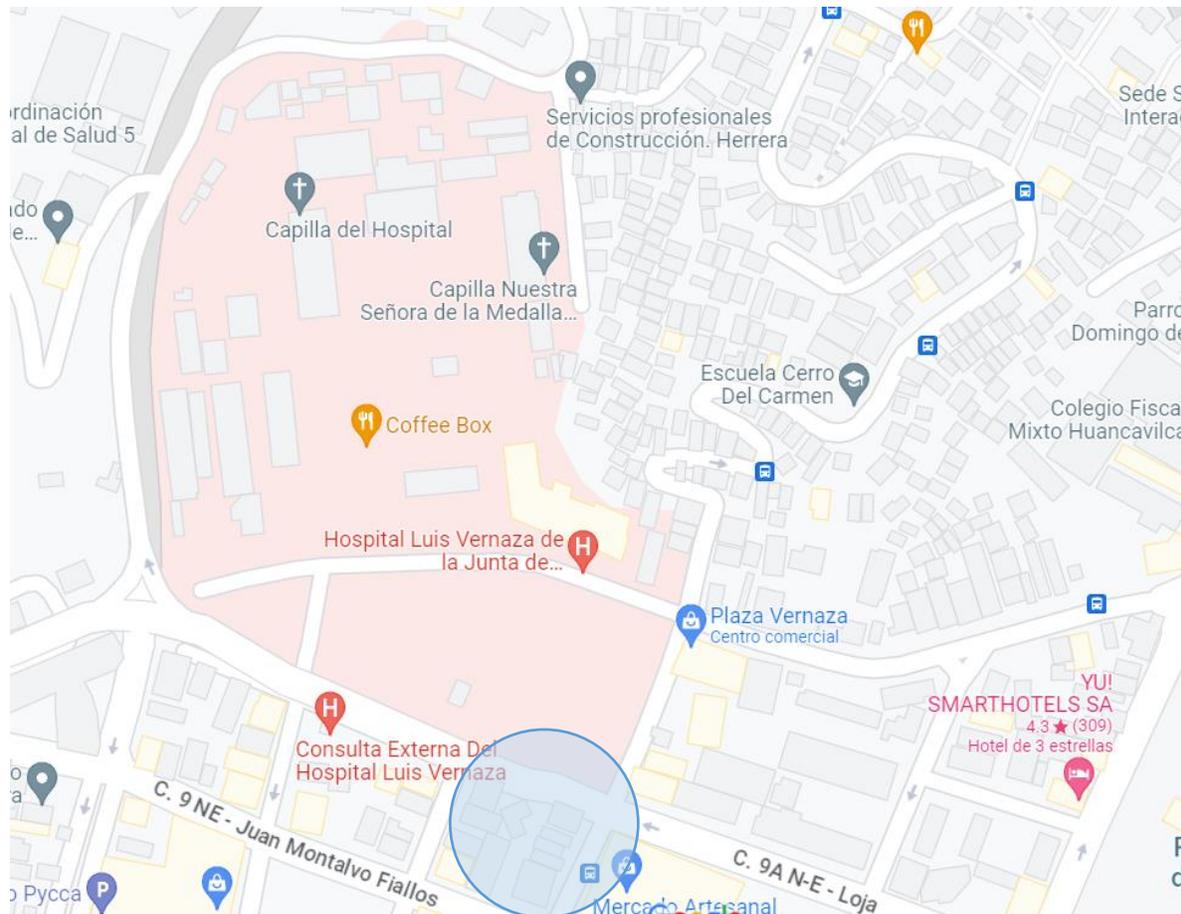
Análisis técnico

Localización.

Las instalaciones del centro antiestrés “Relaxmedic” se encontrarán en el Hospital Luis Vernaza, no obstante, las oficinas administrativas se encontrarán en los alrededores de esta institución de salud. Las oficinas administrativas tendrán una superficie de 60 metros cuadrados y se ha verificado que están disponibles para alquiler. El precio mensual de alquiler es de \$350, proporcionando así un espacio funcional para llevar a cabo las actividades administrativas de la empresa.

Figura 24

Ubicación del centro antiestrés “RELAXMEDIC”

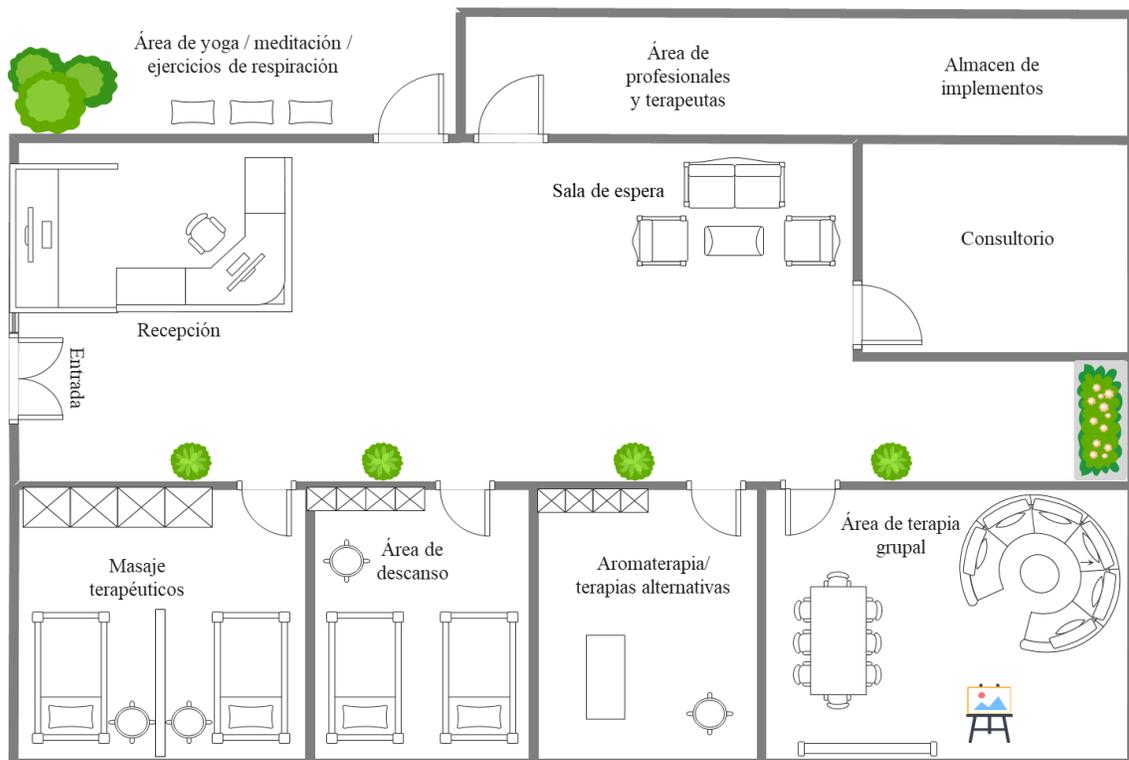


Distribución de los espacios: diagrama de la distribución física (Layout).

RELAXMEDIC se distingue por sus instalaciones especializadas diseñadas para promover un ambiente de relajación y tranquilidad. Este centro de bienestar contará con salas de masajes terapéuticos, áreas de descanso para dos personas y espacios verdes que invitan a la desconexión, sala de aromaterapia y terapias alternativas. Habrá también un espacio al aire libre para practicar yoga, ejercicios de respiración y meditación. Adicionalmente, se ha considerado un espacio de almacenamiento de los implementos necesarios para las actividades del centro, tales como tapetes de yogas, esencias, sábanas, almohadas, entre otros. Dado que se trabajará con profesionales y terapeutas, también se contempla un espacio para su permanencia y descanso durante la jornada laboral. Las instalaciones de RELAXMEDIC se han planificado para brindar un refugio de serenidad donde el personal de salud puede encontrar el descanso necesario y recuperación de la fatiga laboral.

Figura 25

Distribución física del centro antiestrés “Relaxmedic”



Explicación y diagrama del flujo del servicio.

El flujo de producción de RELAXMEDIC se enfoca en la entrega de servicios de bienestar y relajación especialmente diseñados para el personal de salud. Para comprender mejor cómo funciona este proceso, a continuación, se describe en qué consiste:

Recepción de clientes: El flujo comienza cuando los profesionales de la salud que desean beneficiarse de los servicios de RELAXMEDIC llegan a las instalaciones. En este punto, el personal de recepción les da la bienvenida y atención debida. La responsabilidad principal de este personal es gestionar las citas de los clientes y proporcionar información detallada sobre los servicios disponibles. Esta primera interacción es crucial para establecer una experiencia acogedora y orientadora.

Consulta y asesoramiento: Antes de embarcarse en cualquier terapia o actividad, los clientes pasan por una fase de consulta inicial con uno de los terapeutas para conversar sobre sus necesidades y preferencias personales. Esta información es esencial para personalizar los servicios de RELAXMEDIC y adaptarlos a los requerimientos específicos de cada cliente.

Selección de servicios: Después de la consulta inicial, los clientes tienen la libertad de seleccionar los servicios que mejor se ajusten a sus deseos y necesidades individuales. La oferta incluye una variedad de opciones, desde masajes terapéuticos y aromaterapia hasta terapias alternativas, ejercicios de yoga y meditación, entre otros. Este paso permite a los clientes definir su experiencia de relajación de acuerdo con sus preferencias.

Espacios de relajación: Una vez que los clientes han elegido los servicios entre las opciones disponibles, se los dirige a las áreas específicas donde serán atendidos. Estos espacios incluyen: salas de masajes terapéuticos, salas de aromaterapia y terapias alternativas, así como un espacio al aire libre adecuado para las prácticas de yoga y meditación. Cada entorno ha sido apropiadamente planificado para ofrecer un ambiente relajante y tranquilo que promueva la desconexión y el bienestar.

Prestación de servicios: En esta fase crítica, los terapeutas llevan a cabo los servicios seleccionados por los clientes. Realizan masajes, terapias y guían las prácticas de bienestar con el objetivo de proporcionar una experiencia relajante y regenerativa.

Descanso y recuperación: Tras la prestación de servicios, los clientes tienen la oportunidad de continuar su proceso de relajación en las áreas de descanso para dos personas o en los espacios verdes, diseñados para el efecto. Estos entornos están concebidos para permitir una desconexión total y la oportunidad de revitalizarse después de la experiencia de bienestar.

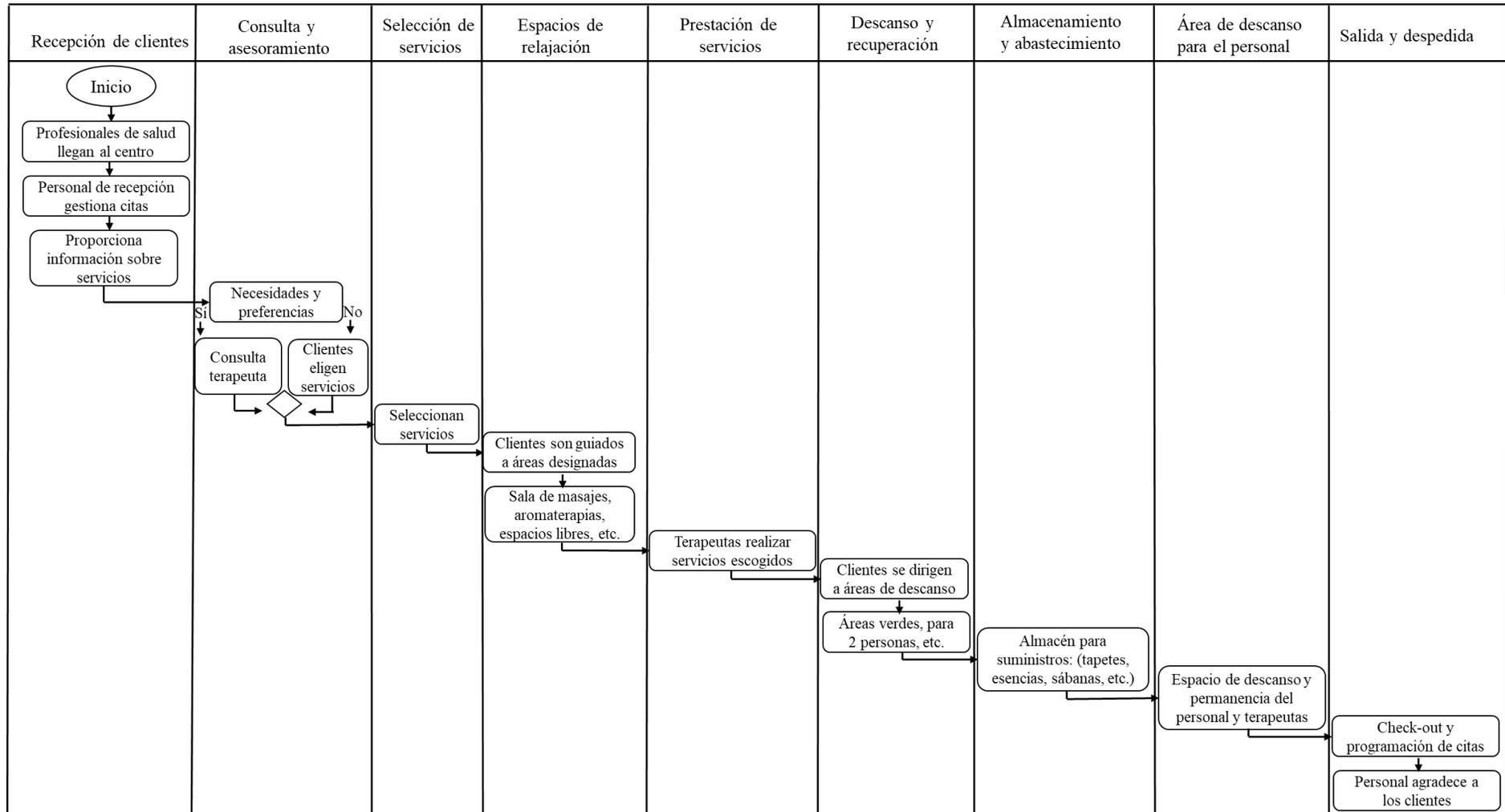
Espacio de almacenamiento y abastecimiento: Para asegurar la continuidad de los servicios, RELAXMEDIC dispone de un área de almacenamiento de los implementos requeridos. Aquí se almacenan los suministros esenciales, como tapetes de yoga, esencias, sábanas, almohadas y otros utensilios, necesarios para garantizar una experiencia positiva de los clientes.

Área de descanso para el personal de RELAXMEDIC: Reconociendo la importancia del bienestar del equipo de trabajo, se ha considerado un espacio dedicado al descanso y la permanencia del personal y terapeutas durante su jornada laboral. Esto es fundamental para garantizar que el equipo esté en las mejores condiciones para brindar un servicio de calidad a los clientes.

Salida y despedida: Finalmente, al concluir sus servicios, los clientes tienen la opción de realizar el “check-out” y programar futuras citas si así lo desearan. El personal de recepción se encarga de despedir cordialmente al cliente e invitarlo a regresar en el futuro. De esta manera, se busca brindar una experiencia satisfactoria y memorable en RELAXMEDIC. El flujograma a continuación explica en forma detallada el proceso de entrega del servicio:

Figura 26

Flujograma del servicio



Plan de producción: Maquinarias y equipos requeridos.

Materias primas e insumos.

En el contexto del proyecto, se ha previsto un enfoque estratégico para gestionar los suministros de aceites esenciales y fragancias necesarios para las sesiones de aromaterapia y bienestar. La tabla 2 presenta la cantidad de unidades de varios de los productos específicos, que incluyen aceites esenciales y fragancias, requeridos para satisfacer la demanda mensual del centro.

Tabla 4

Aceites esenciales y fragancias necesarias al mes

Aceites esenciales y fragancias	Unidades	Precio	Costo
Beneficios del aceite esencial de bergamota	22	50,0	1.100,0
Esencia aromática té verde	22	10,0	220,0
Concentrado de esencia aromática	22	8,0	176,0
Fragancia / Base Giaw	22	50,0	1.100,0
Aceite esencial de eucalipto clásico	22	10,0	220,0
Total			2.816,0

Se ha provisionado un stock de 22 botellas de cada producto, como el aceite esencial de bergamota, esencia aromática de té verde, concentrado de esencia aromática, fragancia/base Giaw y aceite esencial de eucalipto clásico. Esta estimación se la realizó para garantizar un suministro continuo y seguro de estos productos esenciales. De esta manera, se ha considerado la posibilidad de que la demanda de los servicios de RELAXMEDIC se incremente en el futuro.

Se tomó como referencia que se realizarán 672 sesiones al mes y que una botella estándar de aceite esencial contiene aproximadamente 600 gotas. Con un promedio de 15 gotas por sesión, se ha estimado que las 22 botellas de cada producto proporcionarán suficiente suministro para atender a la demanda mensual. Esto significa que no será necesario realizar compras adicionales en el corto plazo, lo que asegura una gestión eficiente del inventario y del presupuesto del centro.

Además, la provisión del “stock” en inventario se alinea bien con el objetivo principal del proyecto de RELAXMEDIC. Esto es, ofrecer un ambiente de relajación y tranquilidad para el personal de salud, brindando un refugio de serenidad y bienestar. Al tener un suministro seguro de aceites esenciales y fragancias, el centro puede mantener la calidad y continuidad de sus servicios.

En relación con el análisis de las materias primas e insumos, la Tabla 3 indica que la mayor parte de éstos, \$2.816,00, se concentra en aceites esenciales y fragancias. A esta inversión inicial o capital de trabajo, se le añade un valor adicional de \$250,00 en materiales de limpieza y desinfección, para garantizar un entorno limpio y seguro. En conjunto, el aprovisionamiento de materias primas e insumos asciende a un total de \$3.066,00.

Tabla 5

Total materias primas e insumos

Materias primas e insumos:	Costo
Aceites esenciales y fragancias	2.816,0
Material de limpieza y desinfección:	250,0
Total	3.066,0

En cuanto al análisis de la inversión relacionada a las maquinarias y equipos necesarios para el funcionamiento del proyecto, ésta se estima en un valor de \$20.350,00, como se indica en la Tabla 4.

Tabla 6

Equipamiento

Equipamiento	Valor
Ropa de cama, almohadas, cojines y colchón	850,0
Tapetes de yoga y esterillas	500,0
Camillas de masaje eléctricas o manuales	2.500,0
Aparatos de aromaterapia	300,0
Equipos de ejercicio de meditación	500,0
Mobiliario oficina	1.000,0
Mobiliario para áreas de descanso sofá de sala de espera	1.500,0 500,0
Computadoras y software de gestión	3.500,0

Equipo de música y sonido	5.000,0
Sistema de ventilación y climatización	2.000,0
Seguridad y equipos de emergencia	500,0
Equipo de iluminación	600,0
Equipos de grabación y reproducción para sesiones	1.000,0
Material de oficina	100,0
Total	20.350,0

Determinación de la capacidad instalada

Con respecto a la capacidad instalada, es importante destacar que se cuenta con un equipo de 5 profesionales terapeutas altamente capacitados. Estos terapeutas tienen la capacidad de brindar servicios durante 8 horas al día, lo que suma un total de 40 horas de terapia disponible. A lo largo de un mes, esta capacidad se traduce en un total de 960 horas para sesiones terapéuticas. Sin embargo, es relevante mencionar que, hasta el momento, se ha utilizado un total de 672 horas al mes, lo que refleja la demanda actual de los servicios de RELAXMEDIC.

Tabla 7

Capacidad instalada

Profesionales terapeutas	5
Horas al día	8
Total al día	40
Total mes	960
Capacidad de sesiones al mes	960
Capacidad utilizada	672

La cifra presentada en la Tabla 3 indica que la capacidad instalada se encuentra por debajo de su máximo potencial, lo que sugiere oportunidades para aumentar la atención a más clientes y, al mismo tiempo, resaltar la efectividad de la empresa en proporcionar los servicios ofrecidos.

Reciclaje y manejo de desechos en todas las fases del proceso productivo

El reciclaje y manejo de desechos en todas las fases del proceso de prestación de servicio de RELAXMEDIC será una práctica fundamental de esta empresa (ver Fig. 4). Se para garantiza que el centro funcione de manera sostenible y respetuosa con el medio ambiente.

En la recepción de clientes y consulta inicial, se realizará la separación y reciclaje adecuado de materiales de embalaje y documentación innecesaria, asegurando que éstos se dispongan en contenedores designados para papel y cartón. Además, se proporcionará recipientes para la disposición adecuada de envases que los clientes puedan traer consigo.

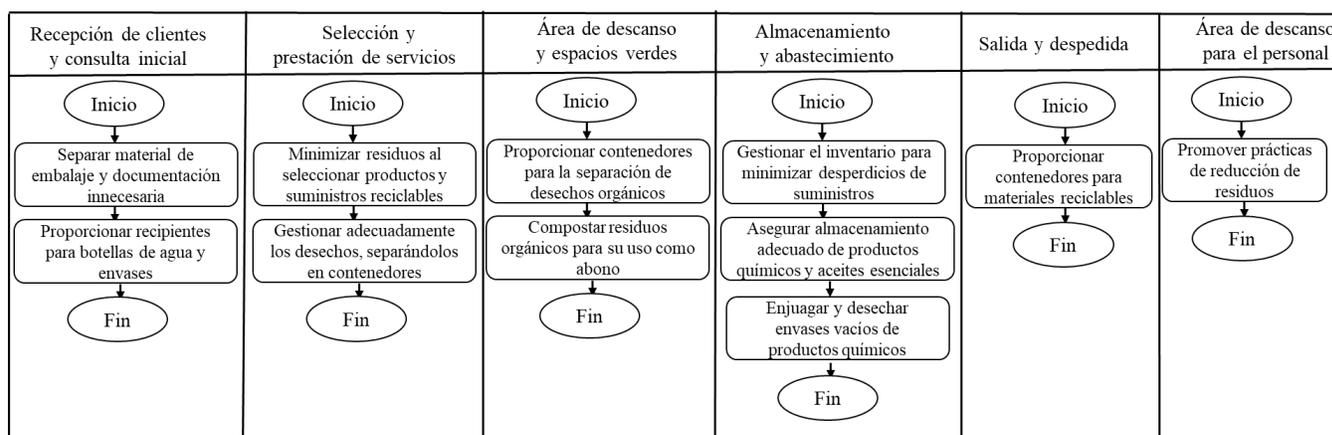
Durante la selección de servicios y la prestación de éstos, se reducirá la generación de residuos al optar por productos y suministros con envases reciclables o reutilizables siempre que sea posible. Asimismo, se propondrá medidas para gestionar adecuadamente los desechos generados durante las sesiones terapéuticas, asegurando su separación y disposición adecuada con uso de bolsas de basura identificadas.

En las áreas de descanso y espacios verdes, se hará la separación de desechos orgánicos, como restos de alimentos y residuos de jardinería, para su compostaje y posterior uso como abono. El espacio de almacenamiento y abastecimiento contará con un sistema de gestión de inventario que minimice el desperdicio de suministros y asegure la disposición adecuada de envases vacíos de productos químicos y aceites esenciales, cumpliendo con las regulaciones locales.

En la salida y despedida al cliente, se proporcionará contenedores específicos para la disposición adecuada de materiales reciclables, promoviendo la participación de los clientes en esta práctica. En el área de descanso del personal, se fomentará prácticas de reducción de residuos, como el uso de utensilios y platos reutilizables en lugar de desechables para las comidas.

Figura 27

Flujograma de reciclaje y manejo de desechos



Impacto ambiental del proyecto y planes de mitigación

El proyecto reconoce la necesidad de abordar el posible impacto ambiental que surgen en su operación (ver Figura 5). En lo que respecta a la generación de residuos, es entendible que durante las sesiones terapéuticas y en las áreas de descanso se produzca materiales de desecho y restos de alimentos. Para mitigar este impacto, se propondrá un sistema de gestión de desechos que incluirá la separación en la fuente, para promover el reciclaje y garantizar la disposición adecuada de los residuos. Además, se fomentará activamente el uso de productos reutilizables en lugar de desechables siempre que sea factible. Otro aspecto relevante es el consumo de recursos básicos, pues el uso de toallas, sábanas y otros productos implican un significativo consumo de agua y energía para el lavado y secado. Como medida de mitigación, se optará por productos de alta calidad y duraderos, lo que reducirá la necesidad de reemplazo frecuente. Además, se impulsará el uso eficiente del agua y la energía en las instalaciones de lavandería.

El consumo de productos químicos y aceites esenciales también se considera desde una perspectiva ambiental, ya que su producción y transporte puede generar impacto ambiental. Como estrategia de mitigación, se priorizará el uso de productos químicos y aceites esenciales provenientes de proveedores locales o regionales, contribuyendo a reducir la huella de carbono asociada al transporte. Además, se hará una adecuada gestión de los envases vacíos, promoviendo su reciclaje. El consumo de energía es un factor crítico en la

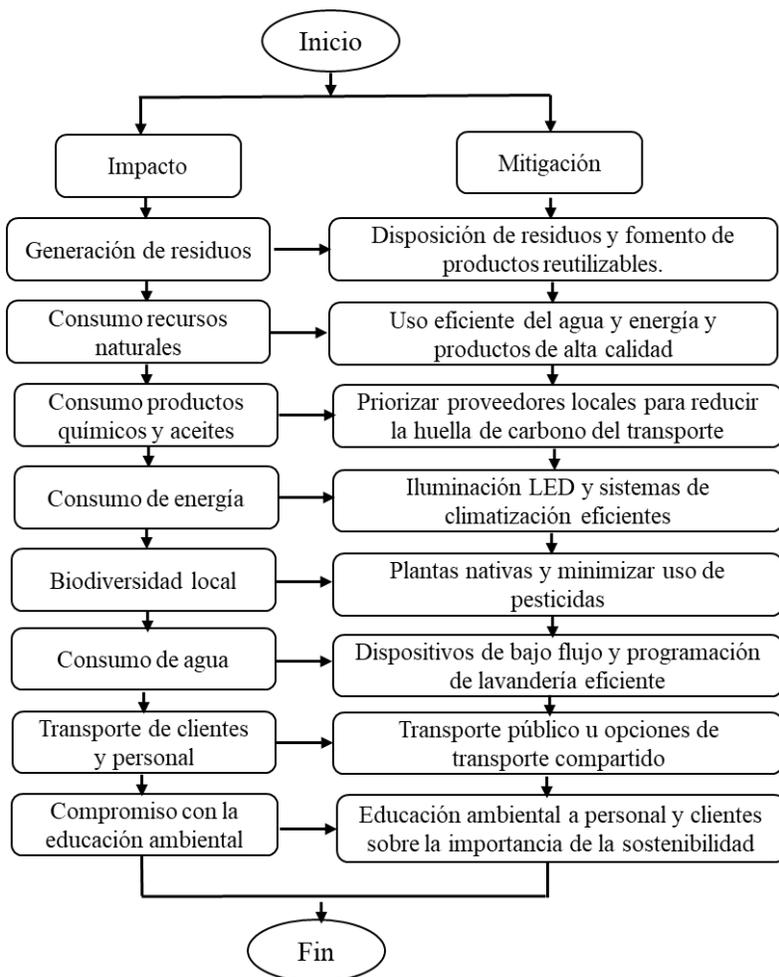
operación de RELAXMEDIC, ya que las instalaciones requieren electricidad para la iluminación, climatización y funcionamiento de equipos. Para mitigar este impacto, se aplicarán medidas de eficiencia energética, como la adopción de iluminación tipo LED de bajo consumo y sistemas de climatización eficientes. Además, se fomentará la desconexión de equipos no utilizados para evitar el desperdicio de energía.

El mantenimiento de áreas verdes y jardines, aunque es una práctica positiva, podría tener un impacto en la biodiversidad local. Como medida de mitigación, se llevará a cabo una planificación paisajística responsable, que tenga en cuenta la conservación de la biodiversidad local. Se utilizará plantas nativas y se minimizará el uso de pesticidas. En cuanto al consumo de agua, que podría ser significativo debido al lavado de textiles y otras necesidades, se promoverá su uso responsable mediante la instalación de dispositivos de bajo flujo y la programación de lavandería eficiente.

Por último, el transporte de clientes y personal puede generar emisiones de gases de efecto invernadero. Para apoyar en la mitigación de este impacto, se impulsará prácticas de movilidad sostenible, como el uso del transporte público y la promoción de opciones de transporte compartido para el personal. Además, la empresa se compromete a brindar educación ambiental, informando y formando tanto a su personal como a sus clientes sobre la importancia de la sostenibilidad y las prácticas ambientalmente responsables. En conjunto, estos planes de mitigación contribuirán a minimizar los impactos ambientales para garantizar que el centro de bienestar opere de manera sostenible y respetuosa con el medio ambiente.

Figura 28

Flujograma del impacto ambiental y planes de mitigación.



CAPÍTULO VI

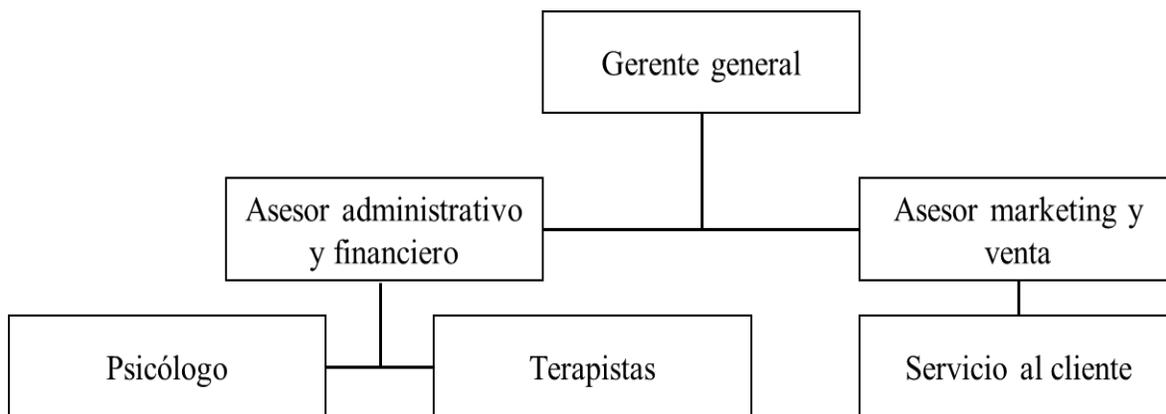
Análisis administrativo

Organigrama, perfiles y funciones de la empresa.

Para la operación del negocio, será necesario contar con un equipo de 10 colaboradores, que incluye el gerente general, asesor administrativo y financiero, asesor de marketing y ventas, psicólogo, personal de servicio al cliente y cinco terapeutas. Puede observarse la estructura de este equipo en el organigrama a continuación:

Figura 29

Organigrama



Con el propósito de garantizar el éxito en la consecución de los objetivos y metas de la organización, se considera fundamental que cada colaborador tenga claro cuáles son sus responsabilidades y funciones. En este sentido, se han desarrollado manuales de funciones detallados que no solo aclaran las tareas inherentes a cada puesto, sino que también fomentan la eficiencia y la cohesión del equipo hacia los objetivos comunes (ver Tablas 8, 9, 10, 11, 12 y 13). Estos manuales, además de proporcionar orientación a los empleados, sirven como herramienta para el desarrollo de habilidades y competencias, así como para la evaluación del desempeño y el crecimiento profesional. Cada uno de estos documentos incluye requisitos mínimos, como educación, formación, experiencia y competencias esenciales necesarios para ocupar un cargo en la organización.

Tabla 8*Manual de funciones para el gerente general*

Nombre de cargo	Gerente General
Nivel de Educación	Licenciatura en Administración o equivalente.
Formación	MBA o Maestría en Gestión de Salud sería un plus.
Competencias Esenciales	Liderazgo y toma de decisiones efectivas, conocimiento en administración y gestión de salud, habilidades de comunicación.
Experiencia Mínima	5 años en gestión
Funciones	
Planificar, dirigir y controlar todas las operaciones del centro.	
Establecer objetivos y políticas.	
Coordinar con otros departamentos.	
Supervisar al personal y evaluar su desempeño.	

Tabla 9*Manual de funciones para el asesor administrativo financiero*

Nombre de cargo	Asesor Administrativo Financiero
Nivel de Educación	Licenciatura en Finanzas o equivalente.
Formación	Postgrado en Finanzas o Contabilidad sería un plus.
Competencias Esenciales	Conocimiento financiero sólido, habilidades analíticas, capacidad para gestionar presupuestos.
Experiencia Mínima	3 años en finanzas.
Funciones	
Supervisar las finanzas y presupuesto.	
Preparar informes financieros.	
Evaluar viabilidad económica de proyectos.	
Identificar áreas de mejora en costos y gastos.	

Tabla 10*Manual de funciones para el asesor de marketing y ventas*

Nombre de cargo	Asesor de Marketing y Ventas
Nivel de Educación	Licenciatura en Marketing o equivalente.
Formación	Especialización en Marketing o Ventas sería un plus.
Competencias Esenciales	Conocimiento de estrategias de marketing, habilidades de comunicación, capacidad para identificar oportunidades de mercado.
Experiencia Mínima	3 años en marketing.
Funciones	
Desarrollar estrategias de marketing.	
Gestionar campañas publicitarias y dar seguimiento a empresa externa	
Identificar oportunidades de ventas.	
Establecer que es lo busca la empresa para que se oriente en la estrategia digital	

Tabla 11*Manual de funciones para el psicólogo*

Nombre de cargo	Psicólogo
Nivel de Educación	Licenciatura en Psicología.
Formación	Maestría en Psicología Clínica o equivalente sería un plus.
Competencias Esenciales	Evaluación y diagnóstico psicológico, terapia individual y grupal, empatía y habilidades de escucha.
Experiencia Mínima	2 años en psicología.
Funciones	
Realizar evaluaciones psicológicas.	
Ofrecer terapia individual y grupal.	
Apoyar en el desarrollo de programas de bienestar emocional.	
Mantener registros de sesiones.	

Tabla 12*Manual de funciones para los terapeutas*

Nombre de cargo	Terapeutas
Nivel de Educación	Licenciatura en Terapia Ocupacional o equivalente.
Formación	Especialización en terapia ocupacional sería un plus.
Competencias Esenciales	Conocimientos de técnicas de relajación y terapia ocupacional, habilidades de interacción interpersonal.
Experiencia Mínima	1 año en terapia ocupacional.
Funciones	
Realizar terapias ocupacionales personalizadas.	
Ayudar a los pacientes a desarrollar habilidades para manejar el estrés.	
Llevar un registro de avances de los pacientes.	

Tabla 13*Manual de funciones para el personal de servicio al cliente*

Nombre de cargo	Servicio al Cliente
Nivel de Educación	Educación secundaria o equivalente.
Formación	Curso en servicio al cliente sería un plus.
Competencias Esenciales	Habilidades de comunicación, actitud amable y empática, resolución de problemas.
Experiencia Mínima	6 meses en atención al cliente.
Funciones	
Recibir y atender a los pacientes de manera amable y profesional.	
Resolver consultas y problemas de los clientes.	
Mantener registros de pacientes y agendar citas.	

Presupuesto de gastos de personal

El organigrama arriba mencionado incluye un sueldo base con todos los beneficios legales, incluyendo la aportación a la seguridad social, lo que suma \$3,974.8 para el personal administrativo y \$4,787.6 para el personal operativo, lo que da un total de \$8,762.4 al mes. Es importante destacar que los fondos de reserva han sido provisionados, pero no se reflejan

aún, ya que los empleados adquieren el derecho a estos beneficios después de completar un año de servicio.

Tabla 14

Presupuesto del personal

Puesto	Cant	Sueldos	Aporte patronal	Beneficios sociales	Fondo de reserva	Total
Gerente general	1	1.000,0	111,5	160,42	83,3	1.271,9
Asesor administrativo y financiero	1	800,0	89,2	135,42	66,64	1.024,6
Asesor marketing y venta	1	800,0	89,2	135,42	66,64	1.024,6
Servicio al cliente	1	500,0	55,8	97,92	41,65	653,7
Personal administrativo			345,7	529,2	258,2	3.974,8
Terapistas	5	600,0	334,5	552,08	249,9	3.886,6
Psicólogo	1	700,0	78,1	122,92	58,3	901,0
Personal operativo			412,6	675,0	308,2	4.787,6
Gasto personal al mes			758,2	1.204,2	566,4	8.762,4

Análisis legal de constitución de la empresa, permisos de funcionamiento y requisitos

Constituir una empresa SAS en Ecuador

Para constituir una empresa SAS en Ecuador, se debe comenzar por reservar un nombre, a través del portal web de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SUPERCIAS). Una vez obtenida la reserva del nombre, existen tres opciones para proceder con la constitución de la SAS: la constitución electrónica, que es un proceso automático de inscripción y registro cuando el usuario completa el formulario; la constitución semielectrónica, que implica que el usuario remita por correo electrónico los documentos firmados electrónicamente; y la constitución física, que requiere que el usuario presente los documentos firmados en el Centro de Atención al Usuario.

La constitución de la SAS se la hará en la modalidad digital. El primer paso es reservar el nombre "Relaxmedic" a través del sitio web de la SUPERCIAS. A continuación, se procede

a la opción de constitución electrónica, donde se llenan los formularios necesarios para establecer la legalidad de la empresa. Una vez que se han adjuntado los documentos requeridos y se ha realizado el pago de la tasa correspondiente, el sistema se encarga del registro de la compañía de manera efectiva y eficiente. Además, se le proporciona el Registro Único de Contribuyentes (RUC) societario para que pueda comenzar sus operaciones.

Para iniciar este proceso de facturación, se debe acceder primero al portal del Servicio de Rentas Internas (SRI) y dirigirse a la sección de facturación electrónica para solicitar la autorización de emisión de facturas electrónicas. Una vez que la organización haya obtenido este permiso, estará habilitada para generar documentos digitales directamente a través del sitio web del SRI.

Obtener el permiso de bomberos

Para obtener el permiso de bomberos requerido para la operación de la empresa en Guayaquil, se debe iniciar el proceso de solicitud poniéndose en contacto con el Cuerpo de Bomberos de Guayaquil a través de su sitio web o en sus oficinas. Luego, se proporciona la documentación requerida, que generalmente incluye planos, detalles de seguridad, sistemas contra incendios y otros documentos relacionados con la seguridad en caso de incendio. Posteriormente, se programa una inspección con el Cuerpo de Bomberos para evaluar la seguridad de las instalaciones y verificar el cumplimiento de todas las normativas y regulaciones de seguridad contra incendios. Una vez completada la inspección y cumplidos todos los requisitos, el Cuerpo de Bomberos emite el permiso necesario para la operación de la organización, garantizando así la seguridad de las instalaciones en caso de emergencias.

Obtener permisos de funcionamiento en Guayaquil

Para obtener los permisos de funcionamiento en Guayaquil, se requiere seguir un conjunto de pasos específicos. En primer lugar, se debe tener el registro de la propiedad en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) y obtener el permiso de bomberos. Seguidamente, se debe proceder a la obtención del certificado de uso de suelo del Municipio de Guayaquil. Posteriormente, se inicia el proceso de gestión del permiso de funcionamiento, el cual será otorgado por el Cuerpo de Bomberos después de una inspección exhaustiva y la verificación

de las medidas de seguridad. Este proceso es fundamental para que, con todos estos requisitos cumplidos, pueda ser emitido el certificado por parte de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA).

Para llevar a cabo todos los pasos para obtener el permiso, es fundamental acceder al sistema de solicitud de permisos de funcionamiento. Una vez dentro, se procede a la creación de un usuario y contraseña en el sistema. Con estos datos de acceso establecidos, se avanza hacia el siguiente paso: completar el formulario de solicitud de permiso sanitario. Este proceso asegura el pleno cumplimiento de los rigurosos estándares de higiene y salud exigidos para las actividades terapéuticas, garantizando así la operación segura y conforme a las regulaciones requeridas.

CAPÍTULO VII

Análisis económico y financiero

Costos fijos y variables

Los costos variables muestran una tendencia ascendente en el periodo de proyección de cinco años. En el primer periodo, la suma de los insumos alcanzó \$72.872,3, mientras que para el quinto esta cifra se elevó a \$85.516,7 (ver Tabla 15). Este incremento constante es el resultado de la aplicación de una inflación del 2% a todos los costos, asumida como una premisa financiera del nivel de aumento de los precios que tiene los EE. UU. que es quien emite la moneda que usa el Ecuador.

Tabla 15

Costos variables

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Costo por sesión	4,6	4,7	4,7	4,8	4,9
Costo suscripción dos sesiones	9,1	9,3	9,5	9,7	9,9
Costo suscripción cuatro sesiones	18,3	18,6	19,0	19,4	19,8
Demanda por sesión	299,0	305,0	311,0	317,0	323,0
Demanda dos sesiones	230,0	235,0	240,0	245,0	250,0
Demanda cuatros sesiones	143,0	146,0	149,0	152,0	155,0
Costo mensual	6.072,7	6.324,4	6.583,8	6.851,1	7.126,4
Costo anual	72.872,3	75.893,4	79.006,2	82.213,1	85.516,7

Por otro lado, los costos fijos, que incluyen gastos administrativos, de marketing, venta y financieros, considerándose 2% de incremento al año en todos los periodos de la proyección (ver Tabla 16). En el primer año, estos costos son de \$150,565.87 y para el quinto año, alcanzan el valor de \$166,641.12. Este incremento se debe principalmente a la inflación año tras año.

Tabla 16*Costos fijos*

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gastos					
administrativos	125.745,1	135.366,1	138.001,4	140.689,5	143.431,4
Gastos de marketing	20.913,16	21.331,42	21.758,05	22.193,21	22.637,08
Gastos financieros	3.907,65	3.208,41	2.426,25	1.551,33	572,65
Total costos fijos	150.565,87	159.905,90	162.185,75	164.434,09	166.641,12

Proyección de ventas

La proyección de ventas se basó en los precios obtenidos en la investigación de mercado, que reveló la disposición de los entrevistados a pagar por los servicios ofrecidos. Estos precios se incrementaron acorde a la capacidad instalada de la empresa, teniendo en cuenta las preferencias expresadas en la encuesta, como la disposición a pagar por sesión, o suscribirse para asistir dos o cuatro veces al mes. Al multiplicar la demanda por los precios, se obtuvo una proyección de ventas para el primer año de \$240,360.0, que creció hasta \$316,676.4 en el quinto año. Este crecimiento se atribuye a una estimación de aumento anual de la demanda del 7%.

Tabla 17*Ventas proyectadas*

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Precio por sesión	20,0	20,4	20,8	21,2	21,6
Precio suscripción dos	30,0	30,6	31,2	31,8	32,5
Precio suscripción cuatro	50,0	51,0	52,0	53,1	54,1
Demanda por sesión	299,0	314,0	330,0	347,0	364,0
Demanda dos sesiones	230,0	242,0	254,0	267,0	280,0
Demanda cuatros sesiones	143,0	150,0	158,0	166,0	174,0
Ingreso mensual	20.030,0	21.460,8	23.013,6	24.673,1	26.389,7
Ingresos anuales	240.360,0	257.529,6	276.163,8	296.077,0	316.676,4

Punto de equilibrio

El análisis del punto de equilibrio destaca el número de suscripciones de masajes que la empresa necesita vender para cubrir tanto sus costos fijos como variables; es decir, el punto en el que la organización ni gana ni pierde. Los costos fijos se componen de gastos administrativos, de marketing, venta y financieros que suman \$150.565,87. Al prorratear los pesos de cada nivel de servicio, se obtiene un precio de venta promedio de \$34,15 y un costo variable medio de \$9,04. Por lo tanto, para alcanzar el punto de equilibrio, el plan de negocios necesita vender 5.995 suscripciones al año; es decir, cualquier venta adicional a este número generará una utilidad para la empresa y por debajo en pérdida.

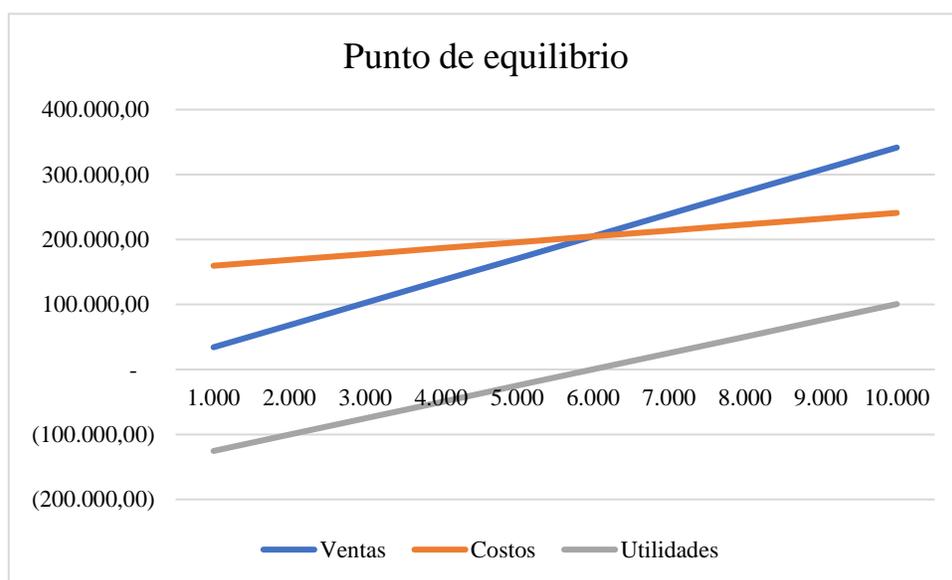
Tabla 18

Punto de equilibrio

CF	150.565,87
Pvp promedio	34,15
CV promedio	9,04
Punto de equilibrio (unidades)	5.995
Utilidades	-

Figura 30

Punto de equilibrio



Inversión necesaria

La inversión requerida se categoriza en tres elementos clave: los activos no corrientes, los gastos preoperacionales y el capital de trabajo. En primer lugar, los activos fijos, que comprenden el equipamiento necesario en los ámbitos operativo y administrativo, suman \$18,400.0. En segundo lugar, los gastos preoperacionales llegan a \$7,263.9. Por último, el capital de trabajo, que corresponde al Costo Anual de Operaciones (CAO) conformado por el costo variable, los gastos administrativos y de marketing y ventas al cual se le aplica la equivalencia de dos meses que permite a la empresa operar sin la necesidad de ingresos y se calcula en \$36,588.4. Al agregar estos tres elementos, se obtiene una inversión inicial total de \$62,252.4 (ver Tablas 19, 20, 21 y 22).

Tabla 19

Activo no corriente

Activo no corriente	Valor total	Depreciación anual	Depreciación mensual
Área operativa			
Equipo de música y sonido	5.000,0	1.000,0	83,3
Camillas de masaje	2.500,0	250,0	20,8
Sistema de ventilación y climatización	2.000,0	400,0	33,3
Equipos de grabación y reproducción para sesiones	1.000,0	200,0	16,7
Equipo de iluminación	600,0	120,0	10,0
Equipos de ejercicio de meditación	500,0	100,0	8,3
Sofá de sala de espera	500,0	50,0	4,2
Aparatos de aromaterapia	300,0	60,0	5,0
Total operativo	12.400,0	2.180,0	181,7
Área administrativa			
Computadoras y software de gestión	3.500,0	1.166,7	97,2
Mobiliario para áreas de descanso	1.500,0	150,0	12,5
Mobiliario oficina	1.000,0	100,0	8,3
Total administrativo	6.000,0	1.416,7	118,1
Total inversión activo no corriente	18.400,0	3.596,7	299,7

Tabla 20*Gastos preoperativos*

Gastos preoperativos	Valor Total
Página web	500,0
Registro de marca	208,0
Patente municipal	200,0
Permiso bombero	40,0
Gastos de instalación	4.000,0
Gastos de constitución	365,9
Ropa de cama, almohadas, cojines y colchón	850,0
Tapetes de yoga y esterillas	500,0
Seguridad y equipos de emergencia	500,0
Materiales de oficina	100,0
Total gastos preoperacionales	7.263,9

Tabla 21*Capital de trabajo*

Descripción	Año 1
Costo de venta	137.302,85
Gastos administrativos	61.314,47
Gastos de venta	20.913,16
CAO	219.530,48
Capital de trabajo (2 meses)	36.588,41

Tabla 22*Inversión necesaria*

Inversión inicial	Valor Total
Total inversión activo no corriente	18.400,0
Total gastos preoperacionales	7.263,9
Capital de trabajo	36.588,4
Total inversión inicial	62.252,4

Proyecciones de ingresos y egresos

Al analizar los ingresos y egresos bajo las suposiciones financieras previamente descritas, se determina que en el primer periodo se obtiene una utilidad operativa de \$16,921.88. Esta cifra experimenta un incremento considerable al finalizar el quinto año, alcanzando un valor de \$64,518.49.

Tabla 23

Proyección de ingresos y egresos

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos	240.360,00	257.529,60	276.163,78	296.077,03	316.676,35
Total egresos	223.438,12	235.799,25	241.191,91	246.647,20	252.157,87
Utilidad operativa	16.921,88	21.730,35	34.971,87	49.429,83	64.518,49

Costo de capital

El Costo del Capital Propio (CAPM) se determina mediante la fórmula: $R_f + b (R_m - R_f)$. En este escenario, la tasa de libre riesgo (R_f) es del 5,00%, que corresponde al rendimiento de los bonos del tesoro de los EE. UU. Por otro lado, la tasa de mercado (R_m) es del 10,00% y el coeficiente beta (b), que representa el nivel de riesgo, es 1,5. Al aplicar estos valores en la fórmula, se obtiene un CAPM del 12,50%. Este resultado indica que el rendimiento requerido o el costo del capital propio para la inversión es del 12,50%. Este valor es crucial ya que proporciona una idea del rendimiento mínimo que los inversores esperan para invertir en el presente proyecto, teniendo en cuenta su nivel de riesgo.

Tabla 24

Costo del capital propio CAPM

Cálculo de CAPM	
$R_f + b (R_m - R_f)$	12,50%
tasa de libre riesgo (R_f)	5,00%
tasa de mercado (R_m)	10,00%
beta (b)	1,5

Al combinar la financiación a través de capital propio y el endeudamiento externo, se observa que la tasa exigida por los accionistas, según el CAPM, es del 12.5%, mientras que la tasa de interés del préstamo bancario se sitúa en el 11.26%. La evaluación de estas dos alternativas de financiamiento se realiza mediante el uso del Costo Promedio Ponderado del Capital (WACC en inglés), el cual se establece en 11.76%.

Tabla 25

Costo promedio ponderado del capital WACC

Evaluación	Monto	Indicador	Tasa
Evaluar la inversión - capital propio	24.900,94	CAPM	12,50%
Evaluar préstamo	37.351,41	Tasa de interés	11,26%
Evaluar rentabilidad del proyecto	62.252,35	WACC	11,76%

Flujo de caja del proyecto sin financiamiento

Bajo la modalidad de autofinanciamiento, el flujo de caja se destaca por depender en su totalidad de los recursos aportados por los accionistas del proyecto empresarial. Al llevar un riguroso control de las entradas y salidas de efectivo para analizar las actividades de operación e inversión, se logra obtener un flujo de caja de \$24,426.2 en el primer año. Para el quinto año, este monto se incrementó a \$50,769.5, representando un crecimiento acumulado del 107.8%; además, se logra recuperar la inversión inicial en dos años, cinco meses y 19 días.

Tabla 26

Flujo de caja sin financiamiento externo

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Actividad de operación						
Ventas		240.360,0	257.529,6	276.163,8	296.077,0	316.676,4
(-) Costo de ventas		72.872,3	75.893,4	79.006,2	82.213,1	85.516,7
Utilidad bruta		167.487,8	181.636,2	197.157,6	213.863,9	231.159,6
(-) Gastos operacionales						
Gastos administrativos		(125.745,1)	(135.366,1)	(138.001,4)	(140.689,5)	(143.431,4)
Gastos de venta		(20.913,2)	(21.331,4)	(21.758,1)	(22.193,2)	(22.637,1)
Total gastos operacionales		(146.658,2)	(156.697,5)	(159.759,5)	(162.882,8)	(166.068,5)
Utilidad operacional		20.829,5	24.938,8	37.398,1	50.981,2	65.091,1

Pago participación trabajadores		(2.538,3)	(3.259,6)	(5.245,8)	(7.414,5)
Pago impuesto a la renta		(3.595,9)	(4.617,7)	(7.431,5)	(10.503,8)
(=) Utilidad de ejercicio	20.829,5	18.804,6	29.520,9	38.303,9	47.172,8
(+) Depreciación y amortización	3.596,7	3.596,7	3.596,7	3.596,7	3.596,7
(=) Efectivo actividades de operación	24.426,2	22.401,2	33.117,5	41.900,5	50.769,5
Actividades de inversión					
Activos no corrientes	18.400,0				
Gastos preoperacionales	7.263,9				
Capital de trabajo	36.588,4				
(=) Efectivo actividades de inversión	62.252,4				
(=) Flujo neto Recuperación de la inversión	(62.252,4)	24.426,2	22.401,2	33.117,5	41.900,5
	(62.252,4)	(37.826,2)	(15.424,9)	17.692,6	59.593,2
					110.362,6

Flujo de caja del proyecto con financiamiento

En lo que respecta al flujo de caja bajo una estructura de financiamiento compuesta por capital propio y financiamiento externo, el flujo neto alcanzó el valor de \$14,622.6 en el primer período, y se incrementó a \$40,965.9 al llegar al quinto. Esto implica un crecimiento acumulado del 180.2%, acompañado de una recuperación de la inversión en tres años, cuatro meses y 13 días.

Tabla 27

Flujo de caja con financiamiento externo

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Actividad de operación						
Ventas		240.360,0	257.529,6	276.163,8	296.077,0	316.676,4
(-) Costo de ventas		72.872,3	75.893,4	79.006,2	82.213,1	85.516,7
Utilidad bruta		167.487,8	181.636,2	197.157,6	213.863,9	231.159,6
(-) Gastos operacionales						
Gastos administrativos		(125.745,1)	(135.366,1)	(138.001,4)	(140.689,5)	(143.431,4)
Gastos de venta		(20.913,2)	(21.331,4)	(21.758,1)	(22.193,2)	(22.637,1)

Total gastos operacionales		(146.658,2)	(156.697,5)	(159.759,5)	(162.882,8)	(166.068,5)
Utilidad operacional		20.829,5	24.938,8	37.398,1	50.981,2	65.091,1
(-) Gastos financieros		(3.907,6)	(3.208,4)	(2.426,3)	(1.551,3)	(572,6)
Utilidad antes de PT y de IR		16.921,9	21.730,3	34.971,9	49.429,8	64.518,5
Pago participación trabajadores			(2.538,3)	(3.259,6)	(5.245,8)	(7.414,5)
Pago impuesto a la renta			(3.595,9)	(4.617,7)	(7.431,5)	(10.503,8)
(=) Utilidad de ejercicio		16.921,9	15.596,2	27.094,6	36.752,5	46.600,2
(+) Depreciación y amortización		3.596,7	3.596,7	3.596,7	3.596,7	3.596,7
(=) Efectivo actividades de operación		20.518,5	19.192,8	30.691,3	40.349,2	50.196,8
Actividades de inversión						
Activos no corrientes	18.400,0					
Gastos preoperacionales	7.263,9					
Capital de trabajo	36.588,4					
(=) Efectivo actividades de inversión	62.252,4					
Actividades de financiamiento						
Préstamo	37.351,4					
Amortización de capital prestado		(5.895,9)	(6.595,1)	(7.377,3)	(8.252,2)	(9.230,9)
(=) Flujo de actividades de financiamiento		(5.895,9)	(6.595,1)	(7.377,3)	(8.252,2)	(9.230,9)
(=) Flujo neto	(24.900,9)	14.622,6	12.597,7	23.314,0	32.097,0	40.965,9
Recuperación de la inversión	(62.252,4)	(47.629,7)	(35.032,0)	(11.718,0)	20.379,0	61.344,9

Estado de resultado proyectado.

El estado de resultado integral se estructura a partir de los ingresos generados por el proyecto. A estos ingresos se le resta tanto los costos variables como los fijos, lo que resulta en la utilidad operativa. Luego, de esta utilidad operativa, se deducen los impuestos, que incluyen tanto la participación de los trabajadores como el impuesto a la renta, para determinar la utilidad neta del período. En el primer año, esta utilidad neta asciende a \$10,787.7 y alcanza el valor de \$41,130.5 en el quinto año. Esto representa un notable aumento de 281.27%.

Tabla 28*Estado de resultado proyectado*

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas	240.360,0	257.529,6	276.163,8	296.077,0	316.676,4
(-) Costo de venta	-137.302,9	-145.341,5	-149.701,7	-154.279,0	-159.082,2
(=) Utilidad bruta	103.057,2	112.188,1	126.462,1	141.798,1	157.594,2
(-) Gastos administrativos	-61.314,5	-65.918,0	-67.208,0	-68.523,8	-69.866,0
(-) Gastos de ventas	-20.913,2	-21.331,4	-21.758,1	-22.193,2	-22.637,1
(=) Utilidad operacional	20.829,5	24.938,8	37.496,0	51.081,0	65.091,1
(-) Gastos financieros	-3.907,6	-3.208,4	-2.426,3	-1.551,3	-572,6
(=) UAIT	16.921,9	21.730,3	35.069,8	49.529,7	64.518,5
(-) Participación trabajadores	-2.538,3	-3.259,6	-5.260,5	-7.429,5	-9.677,8
(-) Impuesto a la renta	-3.595,9	-4.617,7	-7.452,3	-10.525,1	-13.710,2
Utilidad neta	10.787,7	13.853,1	22.357,0	31.575,2	41.130,5

Indicadores de rentabilidad: VAN y TIR.

En cuanto a los indicadores de rentabilidad del proyecto, al analizar los resultados bajo dos diferentes estructuras de financiamiento, se revelan perspectivas distintas. Bajo la estructura de financiamiento compuesta por capital propio y financiamiento externo, se alcanza una Tasa Interna de Retorno (TIR) del 22% y un Valor Actual Neto (VAN) de \$21,699.2. La tasa de financiamiento, medida mediante el Costo Promedio Ponderado del Capital (WACC), se sitúa en un 11.76%.

Por otro lado, al optar por una estructura de capital basada en aportes de los accionistas, se logra una TIR del 39% y un VAN de \$54,750.8. En otras palabras, este enfoque de financiamiento se revela como más satisfactorio en términos de los beneficios futuros que los accionistas esperan obtener.

Tabla 29*Rentabilidad del proyecto con financiamiento externo*

Rentabilidad del proyecto	
VAN	21.699,2
TIR	22%

Tabla 30*Rentabilidad del proyecto sin financiamiento externo*

Rentabilidad del proyecto	
VAN	54.750,8
TIR	39%

Análisis de sensibilidad.

Para evaluar la sensibilidad del proyecto, se consideró dos escenarios basados en la proyección inicial: uno pesimista y otro optimista. En el escenario pesimista, se contempló una disminución del 5% en los ingresos y los costos variables, junto con un aumento del 2% en los gastos administrativos y un 3% en los gastos de marketing y ventas. Por otro lado, en el escenario optimista, se previó un aumento del 5% en las ventas y en los costos de venta, sin modificar los gastos administrativos ni los gastos de marketing y ventas.

Con estas estimaciones de fluctuación a la baja y al alza, en el escenario pesimista, el flujo neto se establece en \$3,105.97 en el primer año y alcanza \$31,896.91 en el quinto. Al llevar estos valores al valor presente para calcular la TIR, se obtiene un 6% y un VAN negativo de \$12,064.19, con una recuperación de la inversión en cuatro años, seis meses y siete días (ver Tabla 31). Mientras que en el escenario optimista, el flujo neto pasa de \$22,997.04 a \$50,180.78, lo que resulta en una TIR del 36% y un VAN de \$50,400.33, con la inversión recuperada en dos años, 10 meses y 24 días (ver Tabla 32).

Tabla 31*Escenario pesimista*

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Inversión total	62.252,35				281.273,1	
Ventas		228.342,00	244.653,12	262.355,59	8	300.842,54
(-) Costo de venta		69.228,64	72.098,69	75.055,85	78.102,45	81.240,90
					203.170,7	
(=) Utilidad bruta		159.113,36	172.554,43	187.299,74	3	219.601,63
(-) Gastos administrativos		128.259,97	138.073,38	140.761,48	143.503,3	146.300,03
(-) Gastos de ventas		21.540,55	21.971,37	22.410,79	22.859,01	23.316,19

(=) Utilidad operacional		9.312,84	12.509,69	24.127,47	36.808,38	49.985,41
(-) Gastos financieros		3.907,65	3.208,41	2.426,25	1.551,33	572,65
(=) UAIT		5.405,19	9.301,27	21.701,22	35.257,05	49.412,77
Pago part. trab.		-	810,78	1.395,19	3.255,18	5.288,56
Pago de IR		-	1.010,77	1.739,34	4.058,13	6.593,07
Efectivo neto		5.405,19	7.479,72	18.566,69	27.943,74	37.531,14
(+) Depreciación		3.596,67	3.596,67	3.596,67	3.596,67	3.596,67
(+) Aporte accionistas	24.900,94					
(+) Préstamo concedido	37.351,41	(5.895,89)	(6.595,13)	(7.377,29)	(8.252,21)	(9.230,89)
Flujo neto del periodo	(62.252,35)	3.105,97	4.481,26	14.786,07	23.288,20	31.896,91
Saldo periodo de recuperación	(62.252,35)	(59.146,39)	(54.665,13)	(39.879,06)	6)	15.306,05
<hr/>						
TIR		6%				
VAN		(12.064,19)				

Tabla 32

Escenario optimista

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Inversión total	62.252,35					
Ventas		252.378,00	270.406,08	289.971,96	310.880,88	332.510,17
(-) Costo de venta		76.515,86	79.688,02	82.956,46	86.323,77	89.792,58
(=) Utilidad bruta		175.862,14	190.718,06	207.015,50	224.557,12	242.717,59
(-) Gastos administrativos		125.745,07	135.366,06	138.001,45	140.689,54	143.431,40
(-) Gastos de ventas		20.913,16	21.331,42	21.758,05	22.193,21	22.637,08
(=) Utilidad operacional		29.203,91	34.020,57	47.256,00	61.674,36	76.649,11
(-) Gastos financieros		3.907,65	3.208,41	2.426,25	1.551,33	572,65
(=) UAIT		25.296,26	30.812,16	44.829,75	60.123,03	76.076,47
Pago part. trab.		-	3.794,44	4.621,82	6.724,46	9.018,45
Pago de IR		-	4.730,40	5.761,87	8.383,16	11.243,01
Efectivo neto		25.296,26	22.287,32	34.446,05	45.015,41	55.815,01
(+) Depreciación		3.596,67	3.596,67	3.596,67	3.596,67	3.596,67
(+) Aporte accionistas	24.900,94					
(+) Préstamo concedido	37.351,41	(5.895,89)	(6.595,13)	(7.377,29)	(8.252,21)	(9.230,89)
Flujo neto del periodo	(62.252,35)	22.997,04	19.288,86	30.665,43	40.359,86	50.180,78
Saldo periodo de recuperación	(62.252,35)	(39.255,32)	(19.966,46)	10.698,97	51.058,84	101.239,61
<hr/>						
TIR		36%				
VAN		50.400,33				

Decisión financiera.

Al analizar los resultados de los indicadores de rentabilidad del proyecto, se aprecia que la TIR se sitúa en el 22% con la estructura de financiamiento que combina capital propio y financiamiento externo, mientras que con financiamiento exclusivamente aportado por los accionistas, la TIR asciende al 39%. Esto se traduce en un VAN de \$21,699.2 en el primer caso y \$54,750.8 en el segundo.

Estos datos ponen de manifiesto que la opción más beneficiosa para los accionistas es la estructura de financiamiento con 100% de capital propio; no obstante, al evaluar el rendimiento sobre el patrimonio en el primer periodo en el escenario mixto, se observa un 41%, en comparación con el 36.4% cuando se depende únicamente de las aportaciones de los accionistas. Estos resultados sugieren que el uso de deuda con renovaciones periódicas, siempre y cuando se vigile la razón corriente y la relación deuda neta contra la Utilidad antes de Intereses, Impuestos, Depreciación y Amortización (EBITDA) por sus siglas en inglés, proporciona mayores beneficios a los accionistas en lugar de asumir el 100% del riesgo. En última instancia, el éxito empresarial radica en la utilización de recursos externos y en lograr una rentabilidad que supere la tasa de financiamiento, generando así valor a largo plazo.

CAPÍTULO VIII

Análisis de sostenibilidad del negocio.

Aspectos de sostenibilidad económica, social y medioambiental del proyecto

El análisis de sostenibilidad de "Relaxmedic" aborda tres pilares fundamentales: sostenibilidad económica, social y medioambiental. Cada uno de estos aspectos se considera de manera integral para garantizar la viabilidad y el impacto positivo del proyecto.

Sostenibilidad Económica:

En términos económicos, "Relaxmedic" busca establecer una base financiera sólida y sostenible. Esto implica la generación de ingresos estables a lo largo del tiempo, la gestión eficiente de costos y la búsqueda de oportunidades de crecimiento sostenible. El análisis financiero del proyecto se enfoca en la rentabilidad a largo plazo, la capacidad de recuperación de la inversión y la generación de empleo estable y de calidad.

Sostenibilidad Social:

Desde el punto de vista social, "Relaxmedic" se compromete a promover el bienestar de su comunidad y colaboradores. El proyecto se enfoca en la creación de empleo local, la capacitación continua de su personal y la promoción de un entorno laboral saludable. Además, se ofrecerán servicios terapéuticos y de bienestar destinados a mejorar la calidad de vida de los clientes orientados al sector de la salud, que es un grupo de profesionales que sufren mayores cargas de estrés por su ritmo de trabajo y horarios para salvar vidas.

Sostenibilidad Medioambiental:

En lo que respecta a la sostenibilidad medioambiental, "Relaxmedic" reconoce la importancia de minimizar su huella ecológica. Se implementarán prácticas responsables, como la gestión adecuada de residuos, el uso eficiente de recursos, la preferencia por proveedores locales y la conservación de áreas verdes nativas. La empresa se compromete a reducir al mínimo cualquier impacto negativo en el entorno natural.

El enfoque en estos tres pilares de sostenibilidad garantiza que "Relaxmedic" no solo sea un proyecto económicamente exitoso, sino también una contribución positiva a la sociedad y al medio ambiente en el que opera. Estos aspectos se integran en la estrategia empresarial para asegurar la sostenibilidad a largo plazo del proyecto.

Aporte del proyecto a cada una de las dimensiones de sostenibilidad.

Dimensión Económica:

El proyecto "Relaxmedic" aporta significativamente a la dimensión económica de la sostenibilidad. Una de sus principales contribuciones es la generación de empleo estable y de calidad en la comunidad local. Se prevé emplear a un equipo de colaboradores altamente capacitados, lo que no solo fortalecerá el tejido social, sino que también mejorará las condiciones de vida de los empleados y sus familias. Además, impulsará el crecimiento económico al generar ingresos a través de sus servicios terapéuticos y de bienestar. Esto respaldará el desarrollo de la comunidad local y atraerá a otros profesionales de la salud interesados en servicios de salud y relajación. La preferencia por proveedores locales para sus necesidades operativas también tendrá un impacto económico positivo en la región, proporcionando oportunidades comerciales locales.

Dimensión Social:

La interconexión entre el bienestar y la dimensión social es un pilar esencial en el proyecto "Relaxmedic". Su enfoque principal se centra en enriquecer el bienestar de los clientes a través de terapias y servicios diseñados para reducir el estrés y fomentar la salud mental. Este enfoque no solo incide directamente en la calidad de vida de los clientes, sino que también se traduce en una mejora significativa en la prestación de servicios de salud por parte de los profesionales, al permitirles reducir su carga de estrés. Esto, a su vez, contribuye a crear un ambiente de bienestar en el entorno de trabajo y la comunidad. Además, el proyecto se enfoca en promover la conciencia sobre la importancia de la salud mental, lo que desencadena la disminución del estigma asociado a los problemas mentales y fomenta la atención preventiva. Para fortalecer este enfoque, se invierte en la formación y desarrollo continuo del personal, lo que no solo mejora sus competencias y perspectivas laborales, sino que también eleva la

calidad de los servicios prestados, beneficiando tanto a la comunidad como a los clientes sanitarios.

Dimensión Medioambiental:

En lo que respecta a la dimensión medioambiental, "Relaxmedic" reconoce la importancia de minimizar su huella ecológica. El proyecto implementará un sistema de gestión de residuos responsable que incluirá la separación en la fuente y la promoción del reciclaje. Esto minimizará el impacto ambiental relacionado con la generación de residuos. Además, optará por productos duraderos y de alta calidad, reduciendo así la necesidad de reemplazos frecuentes y minimizando el consumo de recursos como agua y energía. La preferencia por proveedores locales y regionales contribuirá a la reducción de la huella de carbono relacionada con el transporte de productos químicos y aceites esenciales. En conjunto, estas prácticas responsables demuestran el compromiso del proyecto con la sostenibilidad medioambiental y la conservación del entorno natural en el que opera.

Alineación del proyecto con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

La vinculación del proyecto "Relaxmedic" con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) representa un pilar fundamental en su enfoque y visión. Estos ODS, establecidos a nivel global, encapsulan una serie de desafíos críticos que buscan abordar aspectos como la salud, la igualdad, la sostenibilidad ambiental y el bienestar de las comunidades.

La identificación de cómo la empresa contribuye directamente a estos ODS no solo subraya su compromiso con el desarrollo sostenible, sino que también refleja su deseo de desempeñar un papel activo y positivo en la mejora de la sociedad y el medio ambiente. A continuación, se destacan y describen los principales ODS a los que el proyecto aporta de manera destacada, enfatizando su dedicación a estos objetivos globales y su aspiración de generar un impacto significativo en la sociedad y el entorno ambiental.

Tabla 33

Alineación del proyecto con los ODS

ODS	Aspecto de Sostenibilidad
------------	----------------------------------

ODS 3: Salud y Bienestar	Enfoque central es mejorar de la salud y el bienestar de sus clientes. Ofrecer terapias y servicios diseñados para reducir el estrés y promover la salud mental fomenta el cumplimiento de este objetivo.
ODS 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico	El proyecto genera empleo estable y de calidad en la comunidad local. Esto se alinea con el ODS 8 al promover el trabajo decente y el crecimiento económico en la región.
ODS 10: Reducción de las Desigualdades	Aborda la reducción de desigualdades al ofrecer servicios de salud y bienestar que son accesibles a un amplio espectro de profesionales de la salud. Promover la conciencia sobre la salud mental también contribuye a la reducción de desigualdades en este ámbito.
ODS 11: Ciudades y Comunidades Sostenibles	Al establecerse en una comunidad local, el proyecto busca contribuir a la creación de ciudades y comunidades sostenibles. La generación de empleo, la promoción del bienestar y la inversión en formación y desarrollo del personal son aspectos clave que apoyan este objetivo.
ODS 12: Producción y Consumo Responsables	Promueve la producción y el consumo responsables al optar por productos duraderos y de alta calidad, reduciendo así la necesidad de reemplazos frecuentes. Además, la gestión de residuos responsable y la preferencia por proveedores locales contribuyen a este.
ODS 13: Acción por el Clima	La elección de proveedores locales y regionales, así como la gestión de residuos, tiene un impacto positivo en la reducción de la huella de carbono relacionada con el transporte y la producción de recursos.
ODS 17: Alianzas para Lograr los Objetivos	Promueve alianzas con proveedores locales, colaboradores y la comunidad en general. Estas alianzas son fundamentales para lograr un impacto sostenible y cumplir con los ODS.

CAPÍTULO IX

Análisis de riesgos

Matriz de Riesgos: Principales riesgos, internos y externos y mitigación

El análisis de riesgos es una etapa crucial en la gestión de cualquier proyecto y "Relaxmedic" no es la excepción. Este centro de bienestar tiene como objetivo principal promover la salud mental y el bienestar del personal de salud, lo que lo convierte en una iniciativa valiosa y necesaria en el entorno actual. No obstante, para lograr el éxito y la sostenibilidad, es esencial reconocer y evaluar tanto los riesgos internos, vinculados a su operación y gestión, como los riesgos externos, que pueden surgir del contexto económico, regulatorio y competitivo en el que se desenvuelve.

En este capítulo, se presenta una matriz de riesgos que identifica y clasifica tanto los riesgos internos como los externos más significativos que podrían influir en el proyecto "Relaxmedic". Esta matriz es la base sobre la cual se diseñarán las estrategias de mitigación, supervisión y control. Estas medidas están orientadas a reducir la probabilidad de ocurrencia y el impacto de los riesgos, asegurando así el desarrollo exitoso del proyecto. Los riesgos más destacados abordan aspectos como cambios en la regulación del sector de la salud, la competencia en el mercado de bienestar, las variaciones en la percepción de la salud mental, la rotación de personal clave, la gestión de residuos y la fluctuación de las tasas de cambio de divisas.

Para mitigar estos riesgos, se han definido acciones específicas, tales como la monitorización constante de las regulaciones, la diferenciación del proyecto a través de servicios únicos, campañas de concientización sobre la salud mental, programas para la retención del personal, procedimientos de gestión de residuos eficientes y la celebración de contratos de cobertura de divisas, entre otras medidas. La siguiente matriz de riesgos proporcionará una visión más detallada de estos aspectos y servirá como guía para su correcta gestión (ver las Tablas 34 y 35).

Tabla 34*Matriz de riesgos del proyecto*

Riesgo	Tipo	Descripción del Riesgo	Impacto Potencial	Probabilidad	Severidad	Nivel de Riesgo
Cambios regulatorios en el sector de la salud	Externo	Modificaciones en las regulaciones de salud que puedan afectar la operación de "Relaxmedic"	Alto - Impacto en la operación	Moderada	Alta	Alto
Competencia en el mercado de bienestar	Externo	Aparición de competidores que ofrezcan servicios similares	Moderado - Competencia	Moderada	Moderado	Moderado
Cambios en la percepción del bienestar mental	Externo	Cambios en la percepción pública sobre la importancia de la salud mental	Moderado - Demanda	Baja	Moderado	Moderado
Rotación de personal clave	Interno	Pérdida de empleados clave que afecten la continuidad de la operación	Alto - Interrupción	Baja	Alta	Alto
Incumplimiento en la gestión de residuos	Interno	Problemas en la gestión de residuos que puedan resultar en sanciones o daño ambiental	Moderado - Sanciones	Moderada	Moderado	Moderado
Cambios en las tasas de cambio de divisas	Externo	Variaciones en las tasas de cambio que puedan afectar los costos de insumos	Moderado - Costos	Baja	Moderado	Moderado

Tabla 35*Mitigación de riesgos*

Riesgo	Acciones de Mitigación	Supervisión y Control
Cambios regulatorios en el sector de la salud	Mantener un equipo legal o consultores externos para el monitoreo constante de las regulaciones en el sector de la salud. - Mantener una estrecha colaboración con las autoridades reguladoras y participar activamente en la formulación de políticas relacionadas con la salud.	Realizar revisiones regulares de las regulaciones y comunicados emitidos por las autoridades de salud. - Actualizar los procedimientos y protocolos internos en función de los cambios regulatorios.
Competencia en el mercado de bienestar	Diferenciarse a través de servicios y terapias únicas y personalizadas. - Establecer alianzas estratégicas para ampliar el alcance y la oferta de servicios.	Monitorizar constantemente el mercado y la competencia para adaptar estrategias según sea necesario. - Realizar análisis de satisfacción del cliente para identificar áreas de mejora y retención.
Cambios en la percepción del bienestar mental	Mantener campañas de concientización sobre la importancia de la salud mental. - Colaborar con profesionales de la salud mental y organizaciones para promover el bienestar.	Realizar investigaciones de mercado periódicas para evaluar la percepción del bienestar mental. - Ajustar los servicios y terapias para satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes.
Rotación de personal clave	Implementar programas de retención de empleados y oportunidades de crecimiento. - Desarrollar planes de sucesión para roles clave.	Realizar encuestas de satisfacción y retroalimentación del personal de forma regular. - Identificar y abordar las preocupaciones del personal de manera proactiva.
Incumplimiento en la gestión de residuos	Establecer procedimientos de gestión de residuos claros y capacitar al personal en su cumplimiento. - Colaborar con expertos en gestión de residuos para garantizar el cumplimiento normativo.	Realizar auditorías internas regulares de la gestión de residuos. - Monitorear los indicadores clave de desempeño relacionados con la gestión de residuos.
Cambios en las tasas de cambio de divisas	Considerar contratos de cobertura de divisas para reducir la exposición a fluctuaciones. - Diversificar proveedores y fuentes de insumos para reducir la dependencia de una moneda específica.	Realizar un seguimiento constante de las tasas de cambio y sus efectos en los costos de insumos. - Evaluar la eficacia de las estrategias de cobertura y ajustarlas según sea necesario.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con respecto al nivel de estrés del personal que trabaja en instituciones de salud públicas y privadas de la ciudad de Guayaquil, los hallazgos de la investigación indican que un porcentaje significativo de los encuestados experimenta niveles considerables de agotamiento debido al sobrecargo de trabajo, personal insuficiente, falta de recursos y equipos y la alta demanda. Este agotamiento afecta adversamente su desempeño en el trabajo, así como su vida personal, mental y física. Los resultados subrayan la importancia de abordar y mitigar los factores de estrés laboral en el entorno de trabajo de estas instituciones de salud para mejorar tanto el bienestar de los trabajadores como la calidad de la atención médica.

El análisis de la influencia del estrés laboral en el rendimiento del personal de salud en instituciones ha revelado una relación sustancial entre el agotamiento laboral y la disminución del rendimiento en el ámbito laboral. Los resultados confirman que los profesionales de la salud que experimentan niveles elevados de estrés laboral tienden a mostrar un desempeño menos eficaz en su trabajo. Este hallazgo tiene implicaciones significativas, ya que sugiere que el estrés laboral puede provocar una potencial disminución en la calidad de la atención médica proporcionada a los pacientes. Estos resultados refuerzan la necesidad imperante de abordar el estrés laboral para mejorar tanto el bienestar del personal de salud como la efectividad en la prestación de servicios médicos. En este contexto, se fortalece aún más la justificación de la creación del centro antiestrés "RELAXMEDIC" como una alternativa efectiva para abordar este problema y mejorar la calidad de vida de los trabajadores de la salud, lo que, a su vez, redundará en una atención médica de mayor calidad.

La investigación acerca de las instalaciones físicas y los recursos necesarios para la implementación de RELAXMEDIC ha revelado un enfoque distintivo en la creación de un entorno de relajación y tranquilidad. Esto comprende salas de masajes terapéuticos, áreas de descanso, espacios verdes, sala de aromaterapia, terapias alternativas y zonas al aire libre para prácticas como yoga y meditación. Se ha considerado un área de almacenamiento para suministros y un espacio de descanso para profesionales. En cuanto a la inversión necesaria, se ha identificado un total de \$18,400.0 para activos no corrientes, \$7,263.9 en gastos preoperacionales y \$36,588.4 de capital de trabajo, sumando una inversión inicial total de \$62,252.4 para asegurar la exitosa implementación de RELAXMEDIC.

Con base en los resultados obtenidos en la investigación de mercado se concluye que las terapias y técnicas de reducción de estrés más deseadas por el personal de salud incluyen masajes terapéuticos, terapias de relajación, aromaterapia y yoga. Estos servicios terapéuticos, diseñados específicamente para satisfacer las necesidades del personal de salud, se han identificado como esenciales para abordar el estrés laboral. En cuanto al tiempo de duración preferido para estos servicios, la mayoría de los encuestados considera que debería oscilar entre 30 y 60 minutos. Estos hallazgos proporcionan una guía sólida para la selección y diseño de terapias y técnicas que serán implementadas en el centro antiestrés RELAXMEDIC, asegurando así una oferta de servicios que se ajusta a las preferencias y necesidades del personal de salud.

Se ha establecido que para la adecuación del centro antiestrés "RELAXMEDIC" se requerirá un equipo de 10 colaboradores, divididos en cuatro de ellos para el área administrativa y seis para el área operativa. Esta estructura permitirá una gestión efectiva del centro y garantizará la implementación de terapias y técnicas diseñadas para abordar el agotamiento laboral del personal de salud. La asignación de recursos económicos anuales en el talento humano se estima en \$105,148.40. Esta información es esencial para la planificación y presupuestación de los recursos necesarios para la operación del centro antiestrés, a la vez que demuestra el compromiso de la empresa en contar con el personal adecuado para brindar servicios de calidad y apoyar la reducción del estrés laboral del personal de salud en instituciones de salud.

El plan estratégico para promover "RELAXMEDIC" entre el personal de salud en Guayaquil abarca la creación de páginas de redes sociales empresariales, la promoción de descuentos para grupos, la estrategia de publicidad en línea y la participación en ferias y eventos. Para las redes sociales, se destina un presupuesto mensual de \$300 para publicidad en línea. La promoción de descuentos para grupos será continua, con un presupuesto inicial de \$500. La estrategia de publicidad en línea involucra un sitio web interactivo y una campaña de Google Ads, con un presupuesto de \$600 al mes. Se participará en ferias y eventos, con un presupuesto anual de \$4,000. En conjunto, estas estrategias representan un presupuesto promocional anual de \$20,800 y respaldan la visión de la empresa como una solución efectiva

para abordar el estrés laboral del personal de salud en instituciones de salud públicas y privadas.

RELAXMEDIC se compromete a promover la participación en programas antiestrés, subrayando su relevancia en la prevención del agotamiento laboral. Esto implica no solo ofrecer servicios terapéuticos de alta calidad, sino también educar y concienciar a los profesionales de la salud sobre la importancia del autocuidado. Al proporcionar información, herramientas y recursos para el bienestar con la finalidad de empoderar al personal de salud para que se cuide y prevenga el estrés laboral, mejorando así su calidad de vida y su desempeño. Además, para alcanzar esta concientización, las personas que accedan a una suscripción podrán participar en áreas de terapia grupal, donde un psicólogo especializado brindará apoyo y orientación. Esta iniciativa fortalece la cultura de autocuidado y promueve la importancia de la salud mental y el bienestar dentro de la comunidad de profesionales de la salud en Guayaquil. La promoción de esta cultura de autocuidado es un paso fundamental para abordar el agotamiento laboral y mejorar la calidad de vida de los trabajadores de salud.

El análisis de sostenibilidad y la contribución del proyecto a las dimensiones económicas, sociales y medioambientales demuestran su potencial como una propuesta atractiva para establecer alianzas con instituciones de salud privadas tanto en Guayaquil como a nivel internacional. Su enfoque en la generación de empleo estable, la promoción del bienestar de la comunidad y colaboradores, y la adhesión a los Objetivos de Desarrollo Sostenible fortalecen su atractivo en el ámbito económico y social. Además, su compromiso con prácticas medioambientales responsables lo posiciona como una opción viable para instituciones preocupadas por la sostenibilidad. En conjunto, "RELAXMEDIC" ofrece un enfoque integral que podría beneficiar económicamente a las instituciones de salud, además de contribuir al bienestar de la sociedad y la conservación del entorno natural, convirtiéndose en un candidato interesante para futuras colaboraciones.

Como recomendaciones finales de la investigación se aconseja proponer un sistema de evaluación continua del nivel de estrés del personal de salud en instituciones de Guayaquil, que permita un monitoreo constante y confidencial de su salud. Asimismo, es esencial desarrollar programas específicos de manejo del estrés, proporcionando técnicas de

afrontamiento y recursos para mitigar el impacto del estrés laboral en el rendimiento. Para asegurar el éxito de RELAXMEDIC, se debe de optimizar las instalaciones físicas y personalizar aún más las terapias y técnicas de reducción de estrés, adaptándolas a las necesidades cambiantes del personal de salud. Además, se debe ofrecer capacitación y formación continua a todo el personal.

Con el propósito de promover "RELAXMEDIC" entre el personal de salud, es crucial mejorar las estrategias de promoción, incluyendo una mayor presencia en redes sociales y colaboraciones con organizaciones de atención médica. Asimismo, para fomentar una cultura de autocuidado y bienestar, se recomienda expandir los programas de concientización, como la organización de seminarios y talleres centrados en la salud y el bienestar del personal sanitario. Para evaluar el interés en la realización de convenios y alianzas con instituciones de salud, se aconseja llevar a cabo una evaluación exhaustiva que analice el retorno de la inversión, los beneficios mutuos y la viabilidad de colaboraciones a nivel local e internacional. Estas recomendaciones contribuirán a mejorar la calidad de vida y el bienestar del personal de salud y a fortalecer la posición de la empresa en el mercado.

REFERENCIAS

- Banco Central del Ecuador. (2022). *La economía ecuatoriana creció 4,2% en 2021, superando las previsiones de crecimiento más recientes*.
<https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1482-la-economia-ecuatoriana-crecio-4-2-en-2021-superando-las-previsiones-de-crecimiento-mas-recientes>
- Buitrago, L. A., Barrera, M. A., Plazas, L. Y., & Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: Una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), Article 2.
<https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Castillo, D. (2023). El auge de las SAS, las empresas que se crean con USD 1. *Primicias*.
<https://www.primicias.ec/noticias/economia/sas-empresas-emprendimientos-constitucion-requisitos/>
- Cero Stress. (2023). *Masajes profesionales (@masajecerostressgye) • Fotos y vídeos de Instagram*. Masajes Cero Stress Gye.
<https://www.instagram.com/masajecerostressgye/>
- DCalu Spa. (2023). *Paquetes – Dcalu spa*. <https://www.dcaluspa.com/paquetes/>
- FisioPro. (2023). *Masaje Terapéutico*. *FisioPro*.
<https://www.fisioterapiaprofesional.com/masaje-terapeutico-guayaquil/>
- Gómez, C., García, A., González, A. E., & Reyes, O. (2021). Asociación entre estrés laboral y dependencia nicotínica en trabajadores de la salud. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 59(6), 510-516.
- Mero, E. M. M., Salas, Y. G., Acuña, L. M., & Bernal, G. V. (2021). Estrés laboral en el personal de salud en tiempos de COVID-19. *RECIMUNDO*, 5(3), Article 3.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/5.\(3\).sep.2021.368-377](https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(3).sep.2021.368-377)
- Novavita. (2023). *Masaje Relajante*. *Novavita*. <http://novavita.com.ec/es/product/masaje-relajante/>
- Thaí Spa. (2023). *Busca un Spa en Guayaquil—Thaí Spa Centro Estético y Masajes—Promociones*. <https://www.masajesguayaquil.com/promociones.html>

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta

Seleccione en qué categoría se encuentra usted laborando dentro de una unidad hospitalaria

1. ¿En qué medida siente que el agotamiento por la exigencia laboral afecta su desempeño en el trabajo?
2. ¿En qué medida siente que el agotamiento por la exigencia afecta su vida personal o familiar?
3. ¿En qué medida considera Ud. que el agotamiento por la exigencia laboral afecta su salud mental?
4. ¿Cuáles son las principales fuentes de agotamiento en su trabajo? Seleccione máximo 3 opciones.
5. ¿En qué medida considera Ud. que el agotamiento por la exigencia laboral afecta su salud física?
6. ¿Ha tratado de buscar algún tipo de ayuda terapéutica o actividad para mitigar los efectos del agotamiento por la exigencia en sus labores cotidianas en su trabajo? Si su respuesta es sí, por favor responda la siguiente pregunta.
7. Por favor, indique el tipo de ayuda o actividad que ha recibido para mitigar los efectos del agotamiento
8. ¿Estaría Ud. interesado en recibir servicios terapéuticos para mitigar los efectos del agotamiento laboral dado el nivel de exigencia que se experimenta a diario en un entorno hospitalario?
9. Si su respuesta es NO, ¿Cuáles son las razones para no interesarse en recibir servicios terapéuticos en un entorno hospitalario? Seleccione máximo 3 opciones.

10. Si Ud. sí estuviera interesado, ¿Qué tipo de servicios terapéuticos le gustaría tener a disposición en el centro antiestrés RELAXMEDIC que se propone crear? Seleccione máximo 3 opciones.
11. Para los servicios terapéuticos que Ud. escogió en la pregunta anterior, indique cuántas veces iría por mes.
12. Para los servicios terapéuticos que Ud. escogió en la pregunta previa, indique cuál sería el horario de su preferencia.
13. ¿Qué tiempo de duración cree Ud. que debería ser el servicio terapéutico que Ud. prefiera?
14. ¿Asigna Ud. algo de su presupuesto mensual para recibir tratamiento terapéutico que mitigue el efecto del agotamiento debido a la exigencia laboral en un entorno hospitalario?
15. Si su respuesta a la pregunta anterior fue SÍ, ¿Cuánto dinero de su presupuesto mensual asigna Ud. para recibir servicios terapéuticos que mitiguen el efecto del agotamiento debido a la exigencia laboral en un entorno hospitalario?
16. ¿En qué lugar preferiría Ud. recibir servicios terapéuticos para mitigar los efectos del agotamiento por la exigencia laboral que se da en unidades hospitalarias?
17. ¿Conoce Ud. de algún centro que ofrezca servicios terapéuticos para mitigar los efectos del agotamiento por la exigencia laboral que se da en unidades hospitalarias?
18. Si su respuesta a la pregunta anterior fue SÍ, ¿ha acudido a ese lugar a recibir algún tipo de servicio terapéutico?
19. En el caso de haber recibido algún tipo de servicio terapéutico, ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con los servicios recibidos?
20. ¿Qué forma de pago le gustaría que RELAXMEDIC ofrezca a sus potenciales clientes?

21. ¿Qué tipo de promoción considera Ud. que lo/la motivaría a probar los servicios terapéuticos que ofrezca RELAXMEDIC?

22. ¿Por qué medio preferiría que RELAXMEDIC haga la publicidad para facilitar la comunicación e información pertinente con los potenciales clientes?