



ESCUELA DE NEGOCIOS

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE
MANEJO DE ESTRÉS APLICANDO LA TÉCNICA MINDFULNESS EN LA
CIUDAD DE QUITO

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos
establecidos para optar por el título de Ingeniera Comercial con mención en
Administración de Empresas

Profesor Guía

Luis Eduardo Pavón Rosero

Autor

Lorena Cristina Quinatoa Cóndor

Año

2019

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

"Declaro haber dirigido el trabajo, Plan de negocios para la creación de un centro de manejo de estrés aplicando la técnica Mindfulness en la ciudad de Quito, a través de reuniones periódicas con el estudiante Lorena Cristina Quinatoa Córdor, en el semestre 2019-1, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación".

Luis Eduardo Pavón Rosero

1709740896

DECLARACIÓN DEL PROFESOR CORRECTOR

"Declaro haber revisado este trabajo, Plan de negocios para la creación de un centro de manejo de estrés aplicando la técnica Mindfulness en la ciudad de Quito, de Lorena Cristina Quinatoa Córdor, en el semestre 2019-1, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación".

Roberto Aníbal Hidalgo Flor

1706369616

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”

Lorena Cristina Quinatoa Córdor

1714987045

AGRADECIMIENTOS

A Dios por permitirme disfrutar de cada momento de mi vida.

A mi familia que nunca deja de alentarme.

A esas personas especiales, que me acompañaron todo este tiempo.

En especial a mi hijo, por tener una sonrisa, una palabra, un gesto exacto en el momento preciso.

DEDICATORIA

A Matías Leonardo, mi hijo porque me otorgaste sin querer tu tiempo, tus diversiones, tus días, tus noches.

Te dedico este logro que es nuestro.

RESUMEN

“La salud es el perfecto estado de bienestar físico y emocional de una persona y no únicamente la ausencia de una enfermedad”. En la actualidad aún se prefiere atender a la salud biológicamente dejando de lado la salud emocional, mental, familiar y comunitaria ya sea por el ritmo de vida acelerado, preocupaciones que antes no eran prioritarias, el consumismo y los problemas de aceptación y bajo autoestima han hecho del bienestar del ser humano algo inalcanzable, lo que da lugar a una serie de afectaciones en la salud biológica.

Un centro especializado en el manejo de estrés con la ayuda de la técnica innovadora “Mindfulness”, pretende mejorar el estilo de vida de las personas y evitar enfermedades producidas principalmente por el estrés laboral ya sea por un clima laboral inadecuado, sobrecarga laboral, conflicto de roles, falta de estímulos o reconocimientos, inestabilidad laboral, condiciones físicas inadecuadas, etc. por lo que las empresas serán sus mejores aliadas para contactar con los posibles clientes.

El 86% del mercado objetivo señala estar interesado o tiene la intención de contratar los servicios de un centro de manejo de estrés para mejorar su estilo de vida por medio de técnicas no invasivas y sin medicamentos.

El presente plan de negocios demuestra la estructura organizacional, operativa y financiera necesaria para conformar una compañía especializada en el manejo del estrés con la aplicación de la técnica Mindfulness y el apoyo de profesionales de la salud mental.

Una estrategia de enfoque total, una estructura experimentada y una promoción continua a través de espacios de interés social con la ayuda de la tecnología es la base primordial del presente modelo de negocios, de tal forma que se logre alcanzar indicadores financieros rentables durante los primeros cinco años de proyección del presente plan de negocios.

ABSTRACT

Health is the perfect state of physical and emotional well-being of a person and not only the absence of a disease. At present, it is still preferred to take care of health biologically, leaving aside emotional, mental, family and community health either because of the accelerated pace of life, concerns that were not priorities before, consumerism and problems of acceptance and low self-esteem. fact of the well-being of the human being something unattainable, which gives place to a series of affectations in the biological health.

A center specialized in the management of stress with the help of the innovative technique "Mindfulness", aims to improve the lifestyle of people and prevent diseases caused mainly by work stress due to an inadequate work environment, work overload, conflict of roles, lack of stimuli or recognition, job instability, inadequate physical conditions, etc. so that companies will be your best allies to contact potential customers.

86% of the target market indicates that they are interested or intend to contract the services of a stress management center to improve their lifestyle through non-invasive techniques and without medication.

This business plan demonstrates the organizational, operational and financial structure necessary to form a company specialized in stress management with the application of the Mindfulness technique and the support of mental health professionals.

A strategy of total approach, an experienced structure and a continuous promotion through spaces of social interest with the help of technology is the fundamental basis of the present business model, in such a way that profitable financial indicators are achieved during the first five years of projection of the present business plan.

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Justificación del trabajo	1
1.1.1 Objetivo General del Trabajo	2
1.1.2 Objetivos específicos del Trabajo	2
2. ANÁLISIS DE ENTORNOS.....	3
2.1 Análisis del entorno externo	3
2.1.1 Entorno Externo	3
2.1.2 Análisis de la Industria (Fuerzas de Porter)	8
3. ANÁLISIS DEL CLIENTE	13
3.1 Problema de decisión Administrativa.....	13
3.2 Problema de Investigación	13
3.3 Hipótesis.....	14
3.4 Objetivos de la investigación	14
3.5 Investigación cualitativa y cuantitativa.....	14
3.5.1 Análisis de datos y resultados cualitativos y cuantitativos	14
3.5.1.1 Entrevistas a profundidad.....	14
3.5.1.2 Grupo Focal.....	16
3.5.1.3 Encuestas	18
3.5.2 Conclusiones y recomendaciones.....	20
4. OPORTUNIDAD DE NEGOCIO.....	21
4.1 Descripción de la oportunidad de negocio encontrada, sustentada por el análisis interno, externo y del cliente.	21
5. PLAN DE MARKETING.....	25
5.1 Estrategia general de marketing.....	25
5.1.1 Mercado Objetivo	28
5.1.2 Propuesta de valor.....	28
5.2 Mezcla de Marketing	30
5.2.1 Producto	30
5.2.2 Precio	33

5.2.3	Plaza (Distribución)	37
5.2.4	Promoción y Publicidad	38
6.	PROPUESTA DE FILOSOFÍA Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	40
6.1	Misión, visión y objetivos de la organización	40
6.1.1	Misión	40
6.1.2	Visión	40
6.1.3	Objetivos Organizacionales	40
6.1.3.1	Objetivo General	40
6.1.3.2	Objetivos Específicos	40
6.2	Plan de Operaciones	42
6.2.1	Mapa de procesos	42
6.2.2	Cadena de Valor	42
6.2.3	Estrategia de operaciones	43
6.2.4	Ciclo de operaciones	43
6.3	Estructura Organizacional	46
6.3.1	Tipo de Estructura	46
6.3.2	Descriptivo de roles y funciones	47
7.	EVALUACIÓN FINANCIERA	50
7.1	Proyección de ingresos, costos y gastos.....	51
7.1.1	Proyección de Ingresos	51
7.1.2	Costos y Gastos	52
7.2	Inversión inicial, capital de trabajo y estructura de capital.	54
7.3	Proyección de estados de resultados, situación financiera, estado de flujo de efectivo y flujo de caja	56
7.4	Proyección flujo de caja del inversionista, cálculo de la tasa de descuento y criterios de valoración.....	57
7.5	Índices Financieros.....	58
8.	CONCLUSIONES.....	58
	Referencias	61
	ANEXOS	63

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Mapa mental de resultados cualitativos	17
Figura 2: Infografía de resultados cuantitativos.....	18
Figura 3: Matriz de posicionamiento.....	29
Figura 4: Modelo Canvas	30
Figura 5: Logotipo	32
Figura 6: Plano y fotografía instalaciones local	38
Figura 7: Estructura de mercado	42
Figura 8: Mapa de procesos.....	42
Figura 9: Cadena de valor	43
Figura 10: Diagrama de flujo proceso de manejo de estrés aplicando la técnica Mindfulness y apoyo psicológico	45
Figura 11: Diagrama de flujo proceso de Taller vivencial de Mindfulness.....	46
Figura 12: Organigrama Bienestar Integral FF Cía. Ltda.	48
Figura 13: Organigrama Arul Yoga.....	50

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU)	3
Tabla 2: Matriz de evaluación de factores externos (EFE) para un centro de manejo de estrés aplicando la técnica Mindfulness en la ciudad de Quito.....	11
Tabla 3: Mercado Objetivo:	28
Tabla 4: Gastos mensuales de personal	34
Tabla 5: Gastos generales mensuales	34
Tabla 6: Precio unitario por servicio	35
Tabla 7: Gastos de Mercadeo	39
Tabla 8: Análisis de procesos (tiempos, responsables, infraestructura).....	44
Tabla 9: Pronóstico de ventas durante los primeros cinco años	51
Tabla 10: Gastos de personal	52
Tabla 11: Gastos Generales.....	53
Tabla 12: Gastos de mercadeo proyección a 5 años	53
Tabla 13: Inversión en equipamiento	54
Tabla 14: Inversión en mobiliario y equipamiento tecnológico	54
Tabla 15: Gastos preoperacionales.....	55
Tabla 16: Inversión Inicial.....	55
Tabla 17: Cambios en el capital	55
Tabla 18: Análisis rentabilidad y endeudamiento	56
Tabla 19: Flujo de caja del inversionista	57

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación del trabajo

En el Informe de la Comisión Mundial Independiente de Alto Nivel de la OMS para las Enfermedades No Transmisibles (ENT) emitido el 01 de junio de 2018, se menciona que existe una mayor conciencia acerca de la necesidad crítica de prevenir y tratar los trastornos mentales como una parte integral de las medidas contra las enfermedades no transmisibles. (OMS, Informe de la Comisión Mundial Independiente de Alto Nivel, 2018).

La Organización Internacional del Trabajo en su publicación del 2016 “Estrés en el trabajo: un reto colectivo” menciona lo siguiente:

El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa (OIT, 2016).

Según la Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud, en el informe compendiado de Promoción de la Salud Mental publicado en el 2004, la salud mental se define como un “estado de bienestar en el cual el individuo se da cuenta de sus propias aptitudes, puede afrontar las presiones normales de la vida, puede trabajar productiva y fructíferamente y es capaz de hacer una contribución a su comunidad” (OMS, Promoción de la Salud Mental, 2004)

El Gobierno Nacional de Ecuador a través del Ministerio de Salud Pública impulsa una campaña en favor de la salud mental, en virtud de lo cual ha emitido un artículo relacionado con el manejo del estrés, esta herramienta incluida en la Caja de Herramientas de la Salud Mental hacia el Buen Vivir describe que resulta de suma importancia conocer que el estrés laboral es diagnosticado como un

trastorno mental llamado síndrome de Burn out (OMS, Promoción de la Salud Mental, 2004) “más que un estado, es un proceso de deterioro continuo de la salud física, mental, emocional, laboral, familiar, social y espiritual. Este proceso incluye: Exposición gradual al desgaste laboral, desgaste del idealismo y falta de logros”

Por los antecedentes expuestos se puede ofrecer un servicio dirigido a todo tipo de personas quienes no se sientan en armonía con su mente y cuerpo y que los problemas cotidianos, imprevistos los afecten a tal punto de mantenerlos en un estado de preocupación, inestabilidad, y deterioro físico y emocional, con la finalidad de brindar un apoyo y una solución, usando técnicas innovadoras como “Mindfulness” (Atención plena), aplicando además la neurociencia cognitiva y afectiva con la ayuda de los profesionales en psicología que tratarán los casos que se presenten de manera personalizada.

1.1.1 Objetivo General del Trabajo

Analizar la factibilidad técnico - financiera para la ejecución de un plan de negocios para la creación de un centro de manejo del estrés con la aplicación de la técnica Mindfulness en el Distrito Metropolitano de Quito.

1.1.2 Objetivos específicos del Trabajo

- Analizar el macroentorno y el microentorno del sector de la salud mental específicamente del servicio de manejo de estrés.
- Evaluar cualitativa y cuantitativamente el mercado de la salud mental, a través de encuestas dirigidas a posibles clientes.
- Determinar la factibilidad del negocio, luego del análisis realizado.
- Establecer un modelo de negocio adecuado para un centro de manejo de estrés aplicando la técnica Mindfulness.
- Determinar el mercado objetivo para un centro de manejo de estrés aplicando la técnica Mindfulness en la ciudad de Quito.

- Establecer una estrategia de marketing dirigida al mercado objetivo para un centro de manejo de estrés aplicando la técnica Mindfulness.
- Estructurar el modelo financiero de un centro de manejo de estrés aplicando la técnica Mindfulness en la ciudad de Quito.
- Evaluar los principales hallazgos del modelo financiero de un centro de manejo de estrés aplicando la técnica Mindfulness en la ciudad de Quito.

2. ANÁLISIS DE ENTORNOS

2.1 Análisis del entorno externo

Para realizar el análisis de los factores externos que afectan al proyecto identificamos el CIIU de la actividad económica a la que se enfoca el presente plan de negocio. A continuación, se detalla a nivel 6 el código de la actividad.

Tabla 1: Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU)

Sección	Q	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social.
División	Q86	Actividades de atención de la salud humana.
Grupo	Q869	Otras actividades de atención de la salud humana.
Clase	Q8690	Otras actividades de atención de la salud humana.
Subclase	Q8690.1	Actividades de atención de la salud humana que no se realizan en hospitales.
Actividad	Q8690.17	Actividades de atención de la salud humana realizadas por: parteras, personal especializado en fisioterapia, hidroterapia, masaje terapéutico, ergoterapia, logoterapia, podología, etcétera; que no se llevan a cabo en hospitales ni entrañan la participación de médicos ni de odontólogos.

Tomado de: Superintendencia de Compañías

2.1.1 Entorno Externo

2.1.1.1 Entorno Político y Legal

Políticas gubernamentales

El Gobierno en la actualidad viene realizando un énfasis en la salud mental, generando programas y servicios que atiendan a este sector así como estableciendo políticas, como lo indica en el Modelo y Plan Estratégico de Salud Mental plasmado en el Acuerdo Ministerial 00004927, en el cual detalla el Modelo de Atención de Salud Mental con sus componentes entre los cuales está la provisión de servicios de salud mental del Sistema Nacional de Salud (MSP, Promoción de la Salud Mental, 2018), bajo este contexto este factor es una oportunidad para el negocio porque favorece al individuo e incita a tomar conciencia de la importancia de la salud mental, y en inicio a manejar de manera adecuada la actitud ante las diversas situaciones en su vida.

Normativa legal

El cumplimiento de las normas y leyes es un aspecto que afecta directamente al plan de negocio, por este motivo se estará sujeto a las entidades de control en temas de recaudación de impuestos con el Servicio de Rentas Internas, permisos de funcionamiento a través del Ministerio de Salud, el Municipio de Quito y otros. De esta manera este factor resulta una amenaza baja, ya que si no se tienen los permisos al día para el funcionamiento del negocio y no se cumplen las obligaciones tributarias a tiempo podrían generarse multas, intereses hasta llegar a una clausura del establecimiento destinado para el servicio.

2.1.1.2 Entorno Económico

Índice de Inflación

El país durante los dos últimos años según cifras y reportes del INEC (Instituto de Estadísticas y Censos) publicadas en la web del Banco Central del Ecuador ha tenido una inflación con tendencia a la baja, es así que en Diciembre del 2016 la tasa acumulada fue de 1,12%, en el 2017 fue de -0,20% y a mayo de 2018 está en -0,18% (INEC, Informe Economía Laboral, 2018), esto promueve el uso eficiente de los recursos, además disminuye la incertidumbre lo cual favorece positivamente el consumo de los hogares.

Tasa de Desempleo y Subempleo

A junio del 2018 según las cifras publicadas por el INEC el índice de desempleo es 4,1% lo que significa que el margen bajó 0,4 puntos en comparación con el índice del año pasado que fue 4,5 (INEC, Informe Economía Laboral, 2018), este factor afecta directamente al plan de negocio ya que la mayoría de la población trabaja y puede destinar parte de sus ingresos a la salud, por lo que se considera como una oportunidad para el negocio, tomando en cuenta que según la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de Hogares Urbanos y Rurales realizada entre abril del 2001 a marzo del 2012 por el INEC, afirma que dentro de la estructura del gasto corriente de consumo monetario mensual el 7,5 % es destinado a la Salud, resulta un dato muy importante y alentador en el presente análisis. Por otro lado el índice de subempleo que en el país es mayor que el desempleo a junio de 2018 fue 19,4% que en comparación con la cifra del 2017 que fue 20,5% ha disminuido (INEC, Informe Economía Laboral, 2018). Esta condición supera al desempleo, ya que se podría deducir que la población económicamente activa se ha incrementado, muchas personas han salido a buscar generar cualquier tipo de ingreso para el hogar y al ser estos ingresos muy bajos el consumo monetario mensual de este sector tendría otras prioridades.

En el documento emitido por el Servicio de Rentas Internas se desglosan los servicios con tarifa 0%, en el numeral 2 se mencionan “los de salud, incluyendo los de medicina prepagada y los servicios de fabricación de medicamentos” (SRI, SRI, 2018), por lo que tributariamente es un factor que influye favorablemente al negocio al ser un servicio que no grava este impuesto. El SRI además cataloga a los gastos por salud como uno de los gastos deducibles del impuesto a la renta sin techo alguno, “Relacionados para el bienestar físico y mental, así como aquellos destinados a la prevención, recuperación y rehabilitación de la salud” (SRI, SRI, 2018), por lo que este gasto destinado a la salud mental puede ser deducible del impuesto a la renta, favoreciendo al negocio.

2.1.1.3 Entorno Social – Cultural

La calidad del trabajo y sus condiciones

Según la OMS en su documento “La Organización del Trabajo y el Estrés” emitido en el año 2004 (OMS, Serie Protección de la Salud de los Trabajadores, 2004) “se considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan”, esto resulta una realidad a veces difícil de asimilar y aceptar como un problema de salud, sin embargo cuando ya no existe un diagnóstico para tratar enfermedades como la diabetes, cáncer, hipertensión, etc. en la mayoría de los casos se recurre a un cambio en el estilo de vida y la actitud ante ella, para manejar el estrés, de tal manera que este factor resulta una oportunidad para el negocio.

Tendencia a la Medicina Tradicional Ancestral

La OMS en su artículo “Estrategia de la OMS sobre medicina tradicional 2002-2005” define la medicina tradicional como (OMS, Perspectivas sobre medicamentos de la OMS, 2002) “prácticas, enfoques, conocimientos y creencias sanitarias que incorporan medicinas procedentes de plantas, animales y/o minerales, terapias espirituales, técnicas manuales y ejercicios aplicados en singular o en combinación para mantener el bienestar, además de tratar, diagnosticar y prevenir las enfermedades”. Por este motivo la tendencia a la medicina tradicional cada vez está tomando impulso, esto favorece al presente plan de negocio convirtiéndose en una oportunidad, pues hoy en día cada vez más personas, al no ver los resultados esperados con la medicina convencional farmacológica buscan otras alternativas en la medicina tradicional ancestral, siendo esta última más natural y menos dependiente.

Uso de la tecnología aumenta el estrés

Según estudios realizados en Diciembre de 2015 por el INEC “en el caso de las redes sociales, el 17,11% de la población mayor de 5 años, es decir 2,8 millones de ecuatorianos declara usar redes sociales a través de su teléfono inteligente. En el 2011, los ecuatorianos que usaban redes sociales en sus teléfonos eran

365.427, es decir el 2,52% de la población de ese año” (INEC, INEC, 2016). Lo que implica que cada vez va en aumento la tendencia a usar las redes sociales lo que podría ocasionar un grado de estrés en la persona, ya que en algunos casos se vuelve una adicción provocando sedentarismo, disminución de interacción social y productividad, como consecuencias del uso excesivo y compulsivo de la tecnología. “Según esta investigación, el 50,5% de la población de Ecuador ha utilizado Internet en los últimos 12 meses. En el área urbana lo hizo el 58,5% de la población, frente al 33,8% del área rural” (INEC, INEC, 2016).

Según un estudio realizado por la Asociación de Estudios Psicológicos y Sociales de España, se identificaron algunos trastornos psicológicos a causa del uso excesivo de las redes sociales como la adicción a estas redes, el estudio reflejó

“el 14% de los jóvenes de Castilla-La Mancha reconoce que las usan bastante más de lo que deberían y que pierden mucho tiempo en ellas. Es significativo que existe ya un 5% que reconoce que está enganchado a las redes sociales y que ha desarrollado una adicción excesiva que condiciona su vida. Del total de la muestra, el 45% de los jóvenes manifiesta que usa las redes más de lo adecuado” (Sociales, 2014).

Por lo que este factor es una oportunidad para el negocio ya que según las cifras indicadas va en aumento el desarrollo de los problemas a causa de estos comportamientos que desembocan en estrés y futuras enfermedades.

Hoy en día se tiene fácil acceso a una cantidad infinita de información, cuya mayor parte podría considerarse como no confiable, ya que carecen de un sustento o de una investigación previa, ésta se la encuentra al alcance de todos en las redes sociales, blogs, publicaciones, portales web no confiables, etc. logrando de esta manera desinformar a la población en cuanto a causas de enfermedades mentales y posibles tratamientos o curas, últimamente se ve arraigada la cultura de la automedicación o autotratamientos por llamarlo de alguna manera, lo que ocasiona graves consecuencias contraproducentes.

2.1.1.4 Entorno Tecnológico

Al hablar del acceso a internet en el Ecuador la tendencia es a la alta, según datos publicados por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información el porcentaje de personas que usan las TIC cada vez se incrementa, es así que en el 2017 es del 60,68% a diferencia de hace 5 años en el 2012 fue de 39,79%, se evidencia que el porcentaje es cada vez más alto. Por otro lado el uso de redes sociales se ha intensificado, según la misma fuente en el 2012 el 76,45% usaban redes sociales y en el 2017 se ha incrementado al 94,68% a nivel nacional (MINTEL, 2018). Por lo que se determina que definitivamente se utilizará la tecnología para realizar la difusión, promoción y publicidad del servicio que se ofrecerá. Debido a que en la actualidad existen varias herramientas que permiten estar en contacto con el consumidor incluso de manera gratuita, manejando las redes sociales como Facebook, Instagram, Twitter, implementando un sitio web, mediante correo electrónico, etc.

Luego del análisis realizado en base a estas variables, se evidencia que existe una interrelación entre estos factores que afectan al negocio según el ámbito que corresponde, tanto los políticos, económicos, sociales, culturales y tecnológicos. Lo que ha servido para analizar el entorno en el que se moverá el negocio y a futuro poder actuar estratégicamente sobre estos factores de estudio.

2.1.2 Análisis de la Industria (Fuerzas de Porter)

2.1.2.1 Amenaza de Nuevos Competidores: Amenaza Media

En el país se impulsa el cuidado de la salud mental a través de programas del gobierno nacional. Las necesidades de capital para iniciar este negocio se consideran bajas ya que no se necesita mayor inversión en bienes o infraestructura. Por otro lado la curva de aprendizaje de la técnica mindfulness es alta, ya que se necesita adquirir conocimiento y experiencia para impartirla.

2.1.2.2 Amenaza de productos sustitutos: Amenaza Media-Alta

La atención primaria de salud de hasta un 80% de la población de los países en desarrollo se basa en la medicina tradicional solicitado por las nuevas generaciones, por tradición cultural o porque no existen otras opciones. En los países ricos, muchas personas recurren a diversos tipos de remedios naturales porque consideran que «natural» es sinónimo de inocuo. (OMS, Perspectivas sobre medicamentos de la OMS, 2002)

En este sentido se puede decir que este tipo de medicina es muy apreciada por las personas que buscan otra alternativa a la medicina convencional, por lo que es imprescindible promover la innovación en las técnicas utilizadas, ya que el yoga, la reflexología, acupuntura, inclusive los gimnasios podrían considerarse como productos sustitutos para aplacar el estrés.

2.1.2.3 Poder de negociación de los Clientes: Amenaza Baja.

El precio que se establecerá por el servicio ofertado será fijo, por lo que los clientes tendrán un poder de negociación bajo, al ofrecer la personalización y la opción de elegir la modalidad de atención se pretende influenciar en el poder de decisión del cliente brindando un servicio de mayor calidad, mejor servicio al cliente y con una diferenciación como es la técnica utilizada la cual en el país es nueva.

2.1.2.4 Poder de negociación de los Proveedores: Amenaza Media – Alta

Para el servicio que se pretende ofrecer, los proveedores son los profesionales especializados en Mindfulness por lo que se considera una amenaza alta ya que no existen muchas personas especializadas en esta técnica en el Ecuador.

Según estadísticas del Ministerio de Salud, actualmente en la ciudad de Quito se tiene 1.039 psicólogos clínicos registrados (Pública, 2018), por lo que existe una gran oferta de profesionales en la salud mental, lo que implica una amenaza media, ya que aun cuando haya varios profesionales no todos cumplirían la experiencia requerida para este tipo de servicios.

2.1.2.5 Rivalidad entre los competidores: Amenaza Media - Baja

Según información obtenida de la base de datos de la Superintendencia de Compañías al buscar las empresas actualmente constituidas con el mismo CIIU que el presente plan de negocios, existen nueve compañías dedicadas a utilizar un tipo de terapia no convencional para mejorar la salud en general como el yoga, fisioterapia, kinesiología, etc. (Compañías, 2018)

- Arul Yoga Salud Terapias Nutrición Productos Naturales C.L.
- Centro de fisioterapia y kinesiología fisioaqua-cekine Cia.Ltda.
- Centro integral de rehabilitación y tratamiento fisio terapia Fisiouniversal Cia.Ltda.
- Centro Internacional de Referencia Médica Cenirmed S.A.
- Doulas vertiente de amor y vida Pukajunay Cia.Ltda.
- Fisiomedactiva Cia.Ltda.
- Rehabilitherapy Cia.Ltda.
- Sofía Salvador Sofysalvador Cia.Ltda.
- Soluciones Innorbis Medical INNORBIS Cia.Ltda.

Por lo tanto en la ciudad de Quito al momento existe poca competencia y la amenaza se podría considerar como baja, ya que a pesar de que el gobierno local y los diferentes organismos internacionales promueven la atención a la salud mental, no se plasma en prácticas que incluyan la atención psicológica dentro de la medicina general y ocupacional. Por otro lado se conoce que en el mercado muchas personas o grupos se dedican a impartir talleres de yoga, reiki, acupuntura, etc. sin necesidad de estar constituidas como compañía, ellos ofertan sus servicios a través de las redes sociales, sin embargo estas personas

no ofrecen el servicio que se pretende con el presente plan de negocios, ya que no cuentan con profesionales de la salud mental y la técnica Mindfulness que se ofrecerá como elemento diferenciador.

Del análisis realizado, a continuación se resume y evalúa la información de los factores del entorno externo y el análisis de la industria, considerando tanto las amenazas como las oportunidades que afectan al centro de manejo de estrés aplicando la técnica Mindfulness en la ciudad de Quito.

Para la construcción de la matriz EFE se ha asignado un peso relativo a cada factor, de 0.01 a 1.0 y una calificación entre 1 a 4 donde 4 = Muy Alto, 3 = Alto, 2 = Medio, 1 = Bajo, en función del grado de incidencia de cada factor en la industria. El resultado esperado de la matriz EFE, consiste en que el valor del peso ponderado total de las oportunidades sea mayor al peso ponderado total de las amenazas.

Tabla 2: Matriz de evaluación de factores externos (EFE) para un centro de manejo de estrés aplicando la técnica Mindfulness en la ciudad de Quito

	Factores externos clave	Ponderación	Calificación	Puntuación ponderada
	Oportunidades			
1	La tasa de desempleo bajó 0,4 puntos respecto al año pasado mientras que el subempleo bajó 1,1	0,09	2	0,18
2	La tasa de inflación tiende a la baja (-0,18%)	0,09	2	0,18
3	El 7,5% de los ingresos es destinado a la salud	0,15	4	0,6
4	Tendencia alta al uso de la medicina tradicional	0,18	4	0,72
5	Pocos competidores en el mercado de Mindfulness	0,14	3	0,42
	Amenazas			
6	Trámites engorrosos para los permisos de funcionamiento	0,02	2	0,04
7	Afluencia de centros de yoga y meditación	0,14	3	0,42
8	Tendencia al estilo de vida a base del ejercicio y buena alimentación	0,06	2	0,12
9	Avances en la medicina convencional farmacológica	0,02	1	0,02
10	Pocos profesionales especializados en Mindfulness	0,11	3	0,33
	Total	1		3,03

Cabe mencionar que la puntuación ponderada más alta puede ser de 4,0 que indica que se responde muy bien a las oportunidades y amenazas existentes en la industria y la más baja de 1 que indica que las estrategias no ayudarían a aprovechar las oportunidades ni a evitar las amenazas externas. Del análisis se concluye lo siguiente:

- El porcentaje destinado a la salud es una cifra alentadora para el presente plan de negocio, por lo que afecta directamente en el momento de la toma de decisiones.
- Se observa además que la tendencia al uso de la medicina tradicional va en aumento, lo que afecta directamente al negocio y es uno de los factores mejores puntuados para este análisis.
- Al existir pocos competidores en el mercado de Mindfulness el negocio tiene mayor oportunidad de lograr una cuota de mercado alta.
- La afluencia de los centros de yoga es un factor que afecta en mayor grado al negocio, ya que al considerarse como producto sustituto será necesario promocionar mucho más el factor diferencial del plan de negocio para poder ganar a la competencia.
- La poca oferta de profesionales especializados en Mindfulness, al ser una técnica innovadora, hace que pueda resultar costoso contratarlos para que brinden el servicio que se pretende ofrecer.
- Económicamente los índices de la inflación, desempleo y subempleo son factores que afectan de igual manera en el comportamiento de los ecuatorianos, aun siendo factores no tan importantes.
- Los procesos establecidos por los organismos gubernamentales constituirán siempre un requisito indispensable para cualquier actividad comercial, las reformas de las normativas y el aumento de controles podría afectar en menor grado al negocio.
- La tendencia al cambio en el estilo de vida a base de ejercicio y buena alimentación, hace que las personas se vuelvan más activas y menos

propensas a las enfermedades de tipo psicológicas, sin embargo no es un factor preponderante que afecte al negocio.

- Los avances en la medicina convencional farmacológica es un factor que podría afectar al negocio en menor escala, ya que aún hay un buen porcentaje de personas que confían en este tipo de medicina.

Con el puntaje obtenido de 3,03 en la ponderación indica que las oportunidades pueden ser aprovechadas para contrarrestar a las amenazas existentes, de esta manera minimizar los posibles efectos adversos provocados por estas amenazas. (David, Conceptos de Administración Estratégica, 2013)

El factor más relevante para tener éxito en este negocio es la tendencia alta al uso de la medicina tradicional como se indica en la ponderación alcanzada de 0,72, seguido del porcentaje de ingresos que las personas destinan a la salud con un 0,60 y los pocos competidores en el mercado de Mindfulness con un 0,42; lo que quiere decir que se debería aprovechar estos argumentos para el negocio de una manera eficiente. Por lo que se concluye que la mayor parte de los factores favorecen la elaboración del plan de negocio propuesto para la creación de un centro de manejo del estrés aplicando la técnica Mindfulness en la ciudad de Quito.

3. ANÁLISIS DEL CLIENTE

3.1 Problema de decisión Administrativa

Determinar la factibilidad de la creación y aceptación de un centro de manejo de estrés aplicando la técnica Mindfulness en la ciudad de Quito, por parte del mercado objetivo.

3.2 Problema de Investigación

Evaluar la industria de los servicios de salud mental en la ciudad de Quito respecto a la competencia, oferta, demanda, precios y canales de distribución,

así como investigar sobre las necesidades, gustos, preferencias y hábitos de los consumidores del mercado objetivo.

3.3 Hipótesis

La implementación de un centro de manejo del estrés con el uso de la técnica Mindfulness permitirá satisfacer una necesidad personal y colectiva.

3.4 Objetivos de la investigación

- Identificar el grado de aceptación de los consumidores del servicio de manejo de estrés con la aplicación de la técnica Mindfulness en la ciudad de Quito.
- Conocer cuáles son los atributos que valorarán los consumidores al momento de brindar el servicio de manejo de estrés.
- Evaluar el comportamiento de la población ante los problemas emocionales, específicamente el estrés.
- Determinar un precio referencial para el servicio.
- Determinar las preferencias de los consumidores respecto a la infraestructura del lugar adecuado para brindar el servicio.

3.5 Investigación cualitativa y cuantitativa

Para este análisis se llevará a cabo investigaciones cualitativas y cuantitativas con el fin de obtener la información necesaria de tal manera que se tomen las mejores decisiones sobre la implementación del plan negocio propuesto. Se establece el tamaño de la muestra necesaria para la investigación cuantitativa, obteniendo como resultado una muestra de $n = 384$ encuestados, sin embargo para fines académicos se tomarán únicamente 50 encuestas.

3.5.1 Análisis de datos y resultados cualitativos y cuantitativos

3.5.1.1 Entrevistas a profundidad

Para las entrevistas a profundidad (Anexo 1), se tomó contacto con dos expertos en el manejo de enfermedades emocionales y mentales, un psicólogo clínico y un especialista en Mindfulness.

Entrevista 1: Dr. Gonzalo Suárez, Psicólogo Clínico

Dr. Gonzalo Suárez, psicólogo clínico con experiencia de más de 15 años en terapia sistémica, terapia de pareja y familiar, considera que las personas hoy en día han cambiado las ideas respecto a la necesidad de acudir a un psicólogo para tener un equilibrio emocional, ya que los problemas de depresión, estrés, problemas familiares hacen que los individuos busquen terapia con un psicólogo justamente para lograr ese equilibrio.

- Menciona que el estrés se relaciona con la tensión o presión que puede sentir un individuo en donde sufren los órganos del cuerpo humano, llegando a tener enfermedades psicosomáticas.
- La cultura de buscar la salud mental no ha tenido una buena acogida, sino que siempre se buscaba a un médico para que trate las enfermedades físicas, estómago, hígado, etc., sin embargo hoy en día se tienen cada vez más casos de personas que invierten en su salud mental.
- En cuanto a la meditación como tratamiento del estrés es propicia, ya que la meditación y la respiración favorecen a la oxigenación cerebral y son de gran ayuda en estos casos.

Entrevista 2: Franklin Molano, Especialista en Mindfulness

Franklin Molano, psicoterapeuta con 30 años de experiencia, considera que el bienestar integral en una persona es sinónimo de felicidad, autorrealización, seguridad, además que la espiritualidad es la integralidad en una persona y es la esencia de todo.

- Es muy importante estar en equilibrio, para lo cual utiliza muchas técnicas de acuerdo a lo que necesitan sus pacientes, como el Mindfulness o atención plena es una técnica que enseña a vivir el presente, ya que hoy en día el sufrimiento de las personas es más por lo que piensa que por lo que hace.
- El estrés es una enfermedad no solamente biológica sino también social que permite que la persona se mantenga en estado de alerta permanente a pesar de no necesitarlo afectando físicamente a su salud.

- El origen del estrés en una persona hoy por hoy es aprendido, ya que la familia tiende a desintegrarse debido a los problemas que se presentan, son tensionantes y pueden llevar al estrés, depresión e incluso al suicidio.
- La mejor infraestructura para llevar a cabo esta técnica es la naturaleza, un lugar abierto, un campo, estar en contacto con elementos como el agua y la tierra, sin embargo si se necesita adecuar un espacio, éste debería ser lo más sencillo posible. Por lo que en infraestructura no será necesario una gran inversión.
- Respecto al tiempo de tratamiento con Mindfulness no se puede definir porque depende del caso y se debe considerar más bien adoptarlo y asumirlo como un estilo de vida, sin embargo después de una cuarentena se empiezan a ver cambios significativos pequeños en la persona. Esta cuarentena podría ser de unas dos horas a la semana pero con prácticas en la casa. Considera que nueve meses mínimos de entrenamiento podría ser un tiempo prudencial para lograr resultados positivos y volver a ser consciente de su vida, pero que si se presenta algún problema psicológico debería ser tratado por un especialista.

3.5.1.2 Grupo Focal

La reunión focal tuvo lugar en la ciudad de Quito en las calles Manuel Obregoso N36-30 y Av. Mañosca con la presencia de ocho participantes, cuyo perfil responde a personas económicamente activas de entre 18 y 65 años.

Resultados

El grupo focal se desarrolló siguiendo la guía de moderación (Anexo 2), entre los principales hallazgos encontrados se pueden evidenciar los siguientes:

- La mayor parte de los entrevistados coinciden en que el estrés puede ser considerado como una enfermedad base, de la cual se derivan afectaciones como dolores de cabeza, abdominales, musculares e incluso problemas en la piel.

- Se afirma la importancia de atender la salud mental acudiendo a un profesional de psicología no solamente frente a sucesos críticos sino también como un control de rutina.
- Los participantes no tienen conocimiento de la técnica Mindfulness, por lo que se continuó con la explicación de la misma y sus beneficios, ante lo cual resultaron muy interesados en la propuesta añadiendo algunas sugerencias en cuanto al precio y la infraestructura del local.
- No todos estuvieron dispuestos a lanzar un número para asignar al precio que pagarían por el servicio, sin embargo se tuvo un precio promedio de \$40 por sesión de Mindfulness, \$ 35,00 por sesión psicológica y \$ 400 por un taller vivencial, en el que podrían participar un grupo de personas y que además preferían acudir a un local adecuado para brindar este servicio ya que desearían recibirlo alejado de su lugar de trabajo o domicilio.
- Compartieron criterios acerca de la posibilidad de recibir otros servicios adicionales a los ofertados como un spa y masajes.



Figura 1: Mapa mental de resultados cualitativos

3.5.1.3 Encuestas

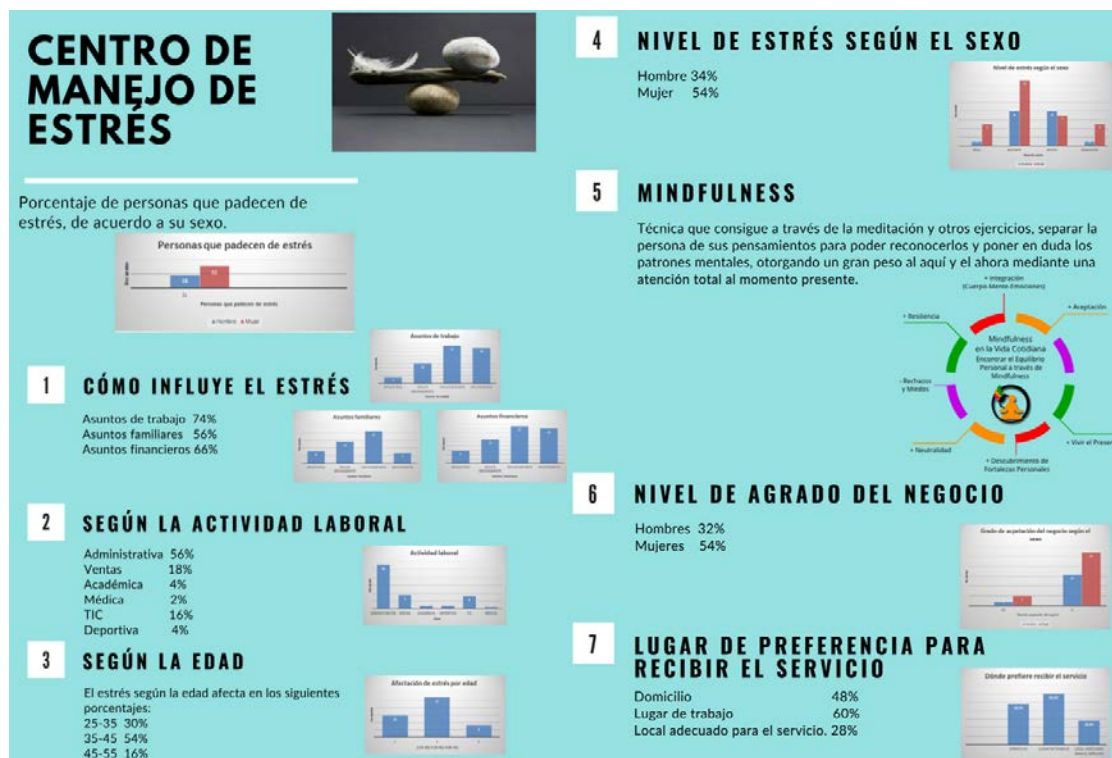


Figura 2: Infografía de resultados cuantitativos

Para la presente investigación cuantitativa se ha realizado un sondeo descriptivo de 50 encuestas en base a un muestreo no probabilístico por conveniencia dirigido a la población económicamente activa de la ciudad de Quito, aplicando un cuestionario (Anexo 3), mismo que responderá los objetivos de la investigación. La encuesta se la ha realizado utilizando la herramienta Google Forms, misma que se la puede evidenciar en el siguiente enlace:

https://docs.google.com/forms/d/10Q0kxaX1sG_q95Yxo17-v6xwLVtxiWZoM_CeBHoCsk/edit?usp=sharing

Se presenta a continuación los resultados, mismos que han sido analizados utilizando tablas de contingencia o tabulación cruzada que se utiliza en la investigación de mercados comercial, ya que el análisis es sencillo de hacer y atractivo para los investigadores menos expertos (Malhotra, 2008), las cuales se pueden evidenciar en el Anexo 4:

Resultado 1: Pregunta 1 y pregunta 17

Del total de los encuestados el 100% padecen o han padecido de estrés y de este gran porcentaje el 36% son hombres y el 64% son mujeres.

Resultado 2: Pregunta 1 y pregunta 4

El 74% de los encuestados que padecen de estrés atribuyen a los asuntos de trabajo como causa principal, mientras que el 66% lo atribuyen a los asuntos financieros y el 56% a los familiares.

Resultado 3: Pregunta 1 y pregunta 19

Según la actividad laboral de los encuestados en donde el 100% sufre o ha sufrido de estrés alguna vez, el 56% se encuentra laborando en el área administrativa, el 18% realizando actividades de ventas, el 16% tecnología, actividades académicas y deportivas el 4% y por último el 2% al área médica.

Resultado 4: Pregunta 1 y pregunta 16

Del 100% de las personas que padecen estrés, se evidencia que el 54% corresponde a un rango de edad de entre 35 a 55 años, el 30% del 25 a 35 años y por último el 16% de 45 a 55 años.

Resultado 5: Pregunta 8 y pregunta 17

En cuanto al nivel de aceptación del negocio, se concluye que el 86% presenta un nivel alto de aceptación, del cual el 54% son mujeres y el 32% son hombres.

Resultado 6: Pregunta 8 y pregunta 12

Respecto al lugar de preferencia para recibir este servicio las personas que se encuentran interesadas que son el 86% prefieren recibirlo en primer lugar en su lugar de trabajo 60%, en su domicilio el 48% y solo el 28% acudiría a un local adecuado para el servicio.

Resultado 6: Pregunta 8 y pregunta 11

Del porcentaje de aceptación del negocio, el 31% prefiere la publicidad por spots publicitarios por radio o televisión, el 27% prefiere una página web y el resto prefiere publicidad por redes sociales o correo electrónico.

Resultado 6: Pregunta 8 y pregunta 13

De las personas que estarían interesadas en el negocio se considera su preferencia en cuanto a los detalles en los que se fijaría al momento de acudir al centro de manejo de estrés, el 33% se fijaría en el aroma, el 27% en el tamaño, el 20% en la temperatura, el 13% en el color y por último el 7% en los muebles.

3.5.2 Conclusiones y recomendaciones

A continuación se tiene algunas conclusiones y recomendaciones derivadas de los resultados del análisis de la investigación de mercado, donde se analizará si se comprueba la hipótesis planteada: “La implementación de un centro de manejo del estrés con el uso de la técnica Mindfulness permitirá satisfacer una necesidad personal y colectiva.”

- El grupo objetivo está comprendido entre las personas económicamente activas de entre 25 a 55 años de edad, en su mayor parte el segmento femenino que realicen actividades laborales en el área administrativa, sin discriminar a las otras áreas de trabajo, ya que al ser una encuesta por conveniencia no se ha abarcado a todos los sectores productivos.
- Se tiene una alta aceptación del negocio, de preferencia que pueda ser brindado en el lugar de trabajo o en el domicilio del cliente, lo que quiere decir que los clientes prefieren no acudir al centro de manejo de estrés, tal vez por el tiempo y la distancia, por lo que es recomendable brindar alternativas para la realización de las sesiones terapéuticas como por ejemplo sesiones en línea utilizando las herramientas tecnológicas adecuadas.
- Mindfulness es una técnica aún desconocida en la ciudad de Quito, pero que gracias a la confianza de las personas a la medicina tradicional y ancestral, resulta ser un mercado atractivo.

- Para los casos en que los clientes acudan al centro de manejo de estrés hay que mostrar más atención al momento de la adecuación en los detalles como el aroma, la temperatura y el tamaño del mismo, estos detalles no demandan mayor inversión, es decir no es necesaria mayor infraestructura.
- Se ha evidenciado que la mayor parte del mercado objetivo prefieren la publicidad a través de spots publicitarios de radio y televisión y las páginas web, en menor proporción prefieren redes sociales y correo electrónico, por lo que se buscará la manera de realizar publicidad a través de radio probablemente a manera de entrevistas en programas familiares.
- Se tomarán en cuenta las recomendaciones extraídas del grupo focal y se implementará un área de masajes y en el futuro un spa que complementen el servicio brindado.
- En cuanto al precio de acuerdo a la investigación se determinó un aproximado de 32,5%, sin embargo se aplicará la estrategia más por más, que consiste en establecer precios superiores a los de la competencia con la diferencia que se ofrecerá un valor agregado en el servicio que es la técnica Mindfulness que junto con la terapia psicológica se busca manejar y combatir el estrés, evitando y curando enfermedades graves.
- Se ha logrado comprobar lo propuesto como hipótesis, al constatar que el estrés es un malestar común entre las personas que participaron en la encuesta y que se tiene un porcentaje de aceptación alto del servicio que se pretende ofrecer.

4. OPORTUNIDAD DE NEGOCIO

4.1 Descripción de la oportunidad de negocio encontrada, sustentada por el análisis interno, externo y del cliente.

A junio del 2018 según las cifras publicadas por el INEC el índice de desempleo es 4,1% lo que significa que el margen bajó 0,4 puntos en comparación con el índice del año pasado que fue 4,5 (INEC, Informe Economía Laboral, 2018); este factor afecta directamente al plan de negocio ya que la mayoría de la población

trabaja y puede destinar parte de sus ingresos a la salud, por lo que se considera como una oportunidad para el negocio, tomando en cuenta que según la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de Hogares Urbanos y Rurales realizada entre abril del 2001 a marzo del 2012 por el INEC, afirma que dentro de la estructura del gasto corriente de consumo monetario mensual el 7,5 % es destinado a la Salud, resulta un dato muy importante y alentador en el presente análisis. Por otro lado el índice de subempleo que en el país es mayor que el desempleo a junio de 2018 fue 19,4% que en comparación con la cifra del 2017 que fue 20,5% ha disminuido (INEC, Informe Economía Laboral, 2018). Esta condición supera al desempleo, por lo que se podría deducir que la población económicamente activa se ha incrementado, muchas personas han salido en busca de generar cualquier tipo de ingreso para el hogar y al ser estos ingresos muy bajos el consumo monetario mensual de este sector tendría otras prioridades.

En este mismo sentido de los datos proporcionados por el SNI (Sistema Nacional de Información) la población en la ciudad de Quito tiene un universo de 1.559.954,87 personas económicamente activas, comprendidas entre los 18 y 65 años, de donde según los resultados de las encuestas realizadas, en el supuesto de ser estadísticamente representativo, se evidencia que el 54% de los encuestados corresponde a un rango de edad de entre 35 a 55 años, el 30% del 25 a 35 años y por último el 16% de 45 a 55 años, y todos los participantes eran personas que trabajan actualmente, es decir económicamente activas y quienes en un 100% admitieron sufrir de estrés.

Dentro de este grupo las encuestas reflejaron además que el 74% atribuyen a los asuntos de trabajo como causa principal del estrés, mientras que el 66% lo atribuyen a los asuntos financieros y el 56% a los familiares, lo que afirma que la mayor parte del grupo objetivo se encuentra entre las personas que trabajan, sea cual sea su actividad laboral.

De las entrevistas realizadas a los expertos, ambos coinciden que el bienestar integral en una persona es posible con una buena salud física, mental y espiritual y que sus pacientes acuden a consulta con diversos problemas emocionales los cuales son causantes del estrés, es decir ya son diagnosticados con este estado.

De esta experiencia se evidencia que las personas cada vez más se preocupan por su salud mental, por lo que la propuesta de negocio al combinar la técnica Mindfulness con profesionales en psicología, tendría mucha acogida en todos los sectores.

En el Informe de la Comisión Mundial Independiente de Alto Nivel de la OMS para las Enfermedades No Transmisibles (ENT) emitido el 01 de junio de 2018, se menciona que “los trastornos mentales suponen una enorme carga de morbilidad en las sociedades: la depresión afecta por sí sola a 300 millones de personas, y es la principal causa de discapacidad en todo el mundo” (OMS, Informe de la Comisión Mundial Independiente de Alto Nivel, 2018). Ante esto la OMS afirma que existe una mayor conciencia acerca de la necesidad de tratar este tipo de enfermedades, lo cual coincide con lo expresado por los expertos y con las opiniones vertidas en el focus group realizado, en donde todos indicaron que es muy necesario cuidar de la salud mental ya que es primordial que una persona se encuentre emocionalmente estable para poder responder de manera eficiente a las situaciones diarias que se le presenten.

Considerando la dinámica de la industria y la necesidad de lograr un bienestar integral, una buena salud física, mental y espiritual, las personas buscan una alternativa saludable diferente de la medicina convencional, en donde encuentren la tranquilidad y una solución a los problemas que los agobian ya sea por situaciones laborales, familiares o de otra índole, pero que desembocan en un estado de estrés llegando a afectar gravemente su salud.

El presente modelo de negocio propuesto, al ser una alternativa ante los problemas expuestos y considerando las opiniones obtenidas de la investigación cualitativa y cuantitativa realizada referentes a la acogida del negocio, donde los resultados que nos arrojan las encuestas indica que casi la totalidad de los encuestados estarían interesados en recibir este tipo de servicio en donde se maneje el estrés con la técnica Mindfulness y que además cuenten con el apoyo profesional para el seguimiento de sus casos.

En cuanto a las participaciones en el focus group realizado, se evidencia que el servicio tendría muy buena acogida y el precio sugerido estaría en los \$40 dólares por sesión de 1 hora, mientras que del análisis de las encuestas se obtuvo que el 90% de los encuestados sugieren un precio promedio de \$25 dólares, sin embargo analizar el precio tiene varios factores, uno de ellos es conocer la percepción del cliente, por lo tanto se lo tomará como referencia, pues un buen servicio será bien pagado por los consumidores dada la calidad y su percepción de valor, más que por los resultados obtenidos en la encuesta, de estas experiencias se puede evidenciar que es un servicio que se encuentra al alcance de la mayoría de las personas, sin embargo se dirigirá con mayor fuerza al segmento de la clase media a alta, ya que conforme lo indicado por uno de los expertos, en éste se evidencia la prioridad que este sector le da a la salud mental.

Por lo expuesto se comprueba que el negocio debería ir dirigido hacia el segmento laboral en su gran mayoría, sin discriminar a los otros sectores como el educativo y familiar, ya que si bien es cierto la mayor parte de los encuestados atribuyen la causa del estrés a sus problemas laborales, también un gran porcentaje lo atribuye a los problemas financieros y familiares.

En consecuencia, el centro de manejo de estrés, aplicando la técnica Mindfulness, pretende satisfacer las necesidades presentadas por la comunidad laboral principalmente, donde la gran parte de la población considera sufrir de

estrés y además confía en la medicina tradicional, conforme a los resultados del análisis cualitativo y cuantitativo de la investigación realizada.

Las oportunidades de negocio encontradas luego del análisis interno, externo y del cliente son las siguientes:

Se presenta una gran oportunidad para el negocio, ya que un porcentaje considerable de los ingresos de las personas económicamente activas es el que se destinará para el cuidado de la salud.

Se considera además como una oportunidad tomando en cuenta el pronunciamiento de la OMS respecto al cuidado de la salud mental al ofrecer a este tipo de medicina como una alternativa ante los problemas generados por el estrés, mismos que pueden llevar a una depresión o a trastornos mentales más complicados.

Es de suma importancia considerar que finalmente la tendencia al uso de la medicina tradicional o ancestral está cada vez creciendo, lo que supone una gran oportunidad en este sector, ya que la técnica Mindfulness trata estos problemas de manera que no sea necesaria la intervención de medicamentos sino más bien tomar un estilo de vida más tranquilo y con la convicción de poner toda la atención en las situaciones que se viven día a día, respondiendo de manera positiva y optimista.

5. PLAN DE MARKETING

5.1 Estrategia general de marketing

Para lograr el cumplimiento de los objetivos planteados se utilizará una estrategia de segmentación y posicionamiento. Al ser un servicio prácticamente nuevo en el mercado y luego de conocer los resultados de las encuestas se ha identificado

claramente el segmento al cual se dirigirá el negocio, ya que según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas dentro de la investigación de mercado se logró determinar que el 74% de los encuestados atribuyen el origen del estrés a sus problemas laborales y considerando que el 86% de los encuestados demostraron una buena acogida ante el negocio propuesto se enfocará la estrategia principalmente al segmento laboral, para tomar contacto con los potenciales clientes se realizarán acercamientos a compañías ubicadas en la ciudad de Quito, en donde se ofrecerán charlas gratuitas para dar a conocer el servicio directamente a sus colaboradores.

Dentro de las estrategias básicas de posicionamiento de servicios según Christopher Lovelock en su libro Marketing de Servicios, para el presente plan de negocio se considerará una estrategia de enfoque total ya que se ofrece un rango limitado de servicios, en este caso uno a un segmento de mercado estrecho y específico que es el laboral, de esta manera en lugar de intentar competir en un mercado completo, se enfoca los esfuerzos en los clientes a los que se puede atender mejor. (Lovelock, 2009)

En cuanto a la segmentación de mercado se la realizará conforme a los resultados obtenidos de las encuestas, en donde se pudo identificar que el 60% de los encuestados prefiere recibir el servicio en su lugar de trabajo, debido probablemente al factor tiempo, por este motivo a este segmento se ofrecerá el servicio a través de sesiones en línea y en coordinación con el área de Recursos Humanos de las empresas se podría trabajar en un horario que no afecte el desempeño laboral, en este segmento se ofrecerá además la posibilidad de recibir un taller vivencial de un día, donde se enfocará en lograr un mejor clima laboral y por lo tanto un buen desempeño, asimismo atendiendo al resultado de las encuestas como forma de pago se podrá convenir un descuento mediante el rol de pagos.

El otro segmento que se pudo identificar son las personas que prefieren recibir el servicio en su domicilio según los resultados de las encuestas el 48% de los encuestados, esto debido a que posiblemente se sienten más seguros y cómodos cerca de su familia y por el factor tiempo de igual manera, es posible que se les dificulte dirigirse a un lugar adecuado para brindar el servicio ofrecido, también se les ofrecerá la posibilidad de recibir sesiones en línea. Por último el segmento de las personas que prefieren acudir a un lugar adecuado para recibir este servicio son el 28% de los encuestados, a este grupo se le ofrecerá además talleres, conferencias y otros servicios complementarios que satisfagan sus necesidades como una sesión de masajes, sugerencia recibida en el focus group realizado.

Respecto al posicionamiento se lo fundamentará en la diferenciación, al ser un negocio nuevo y luego de conocer las preferencias de los potenciales clientes en los resultados de las encuestas, se desarrollará un servicio alineado a las necesidades del cliente, ésta será nuestra ventaja competitiva. De la misma manera a las personas que prefieren recibir el servicio en su domicilio, se procurará siempre brindar un servicio personalizado de acuerdo al análisis de cada caso.

Se ofrecerá además la alternativa de contar con sesiones en línea, con el apoyo de la tecnología se ofrecerán videoconferencias con los pacientes de esta manera se acorta distancias y se disminuyen costos de traslados y uso de local.

Y por último el servicio ofrecido en las instalaciones del centro, mismas que serán adecuadas para este fin, permitiendo al cliente sentirse cómodo y con una atención personalizada, realizando continuamente un seguimiento del caso y ofreciéndole otros servicios complementarios que sean de su interés como sesiones de masajes anti estrés, spa y oferta de productos relacionados con este tipo de medicina.

5.1.1 Mercado Objetivo

Según datos del INEC a la fecha la población del Ecuador asciende a 17.023.408,00 personas.

Según los datos proporcionados por el SNI (Sistema Nacional de Información) a Diciembre de 2017 la proyección de la población en la ciudad de Quito tiene un universo de 2.644.145 y considerando únicamente a las personas económicamente activas, comprendidas entre los 18 y 65 años 1.527.794, según los resultados obtenidos de las encuestas se tiene que un 86% de los encuestados demuestran aceptación por el negocio.

Tabla 3: Mercado Objetivo:

Población del Ecuador	17.023.408,00
Población de la Provincia de Pichincha	3.059.971,00
Población del Cantón Quito	2.644.145,00
Por edad económicamente activa 18 a 65 años	1.527.794,00
% de aceptación según encuesta realizada	86%
Mercado potencial	1.313.902,84

Adaptada de: INEC 2018

5.1.2 Propuesta de valor

El posicionamiento completo según Kotler y Armstrong en su libro Fundamentos de Marketing, se conoce como la propuesta de valor de la marca, es decir la mezcla completa de los beneficios sobre los que se diferencia y posiciona una marca. (Kotler, 2013)

Estrategia de Posicionamiento

La propuesta de valor se fundamenta en un servicio que además de ofrecer dos técnicas comprobadas, ofrece la personalización y seguimiento de casos, es

decir los pacientes que elegirán el servicio tendrán total confidencialidad en sus casos, llevando los profesionales a donde ellos lo prefieran.

Los factores fundamentales dentro de la propuesta de valor serán la confianza, y la personalización. Para el cliente será de gran valor ser tratado como un ser importante y único desde que empieza la terapia hasta que termina, ofreciendo siempre lo que él busca, adaptándose a sus necesidades, de manera que logre un estado de bienestar integral y un mejor estilo de vida.

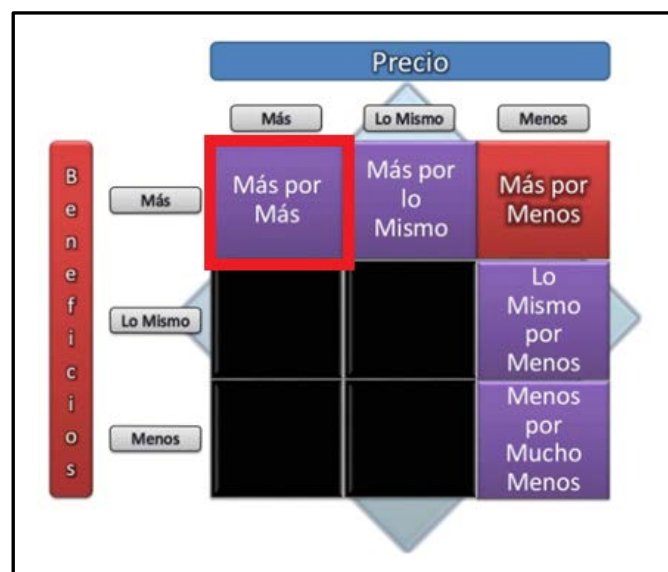


Figura 3: Matriz de posicionamiento

En consecuencia se ofrecerá al cliente más por más, es decir se atacará el posicionamiento ante un competidor ofreciendo mayores beneficios con personalización, con lo que a nivel estratégico el presente plan de negocio fijará su propuesta de valor en función de más por más para los clientes. Con este factor diferenciador se permitirá ofrecer un servicio personalizado y con mayores beneficios que los de los competidores actuales a un precio superior.

Modelo de Negocios Canvas		Diseñado para:	Bienestar Integral FF Cía. Ltda.	
Relaciones Clave	Actividades Clave	Propuesta de Valor	Relaciones con los clientes	Mercado Meta - Clientes
MOTIVACIÓN PARA REALIZAR SOCIEDADES: Entidad financiera para financiamiento Psicólogo con larga experiencia Terapeuta Mindfulness con experiencia Empresas ubicadas en la ciudad de Quito	CATEGORÍAS: Uso de herramientas para sesiones en línea Plataforma de redes sociales para contacto Conferencias gratuitas en empresas Gestión de seguimiento y confirmación de citas Recursos Clave TIPOS DE RECURSOS: Base de datos de empresas de Quito Estadísticas obtenidas de perfiles en redes sociales	CARACTERÍSTICAS: Técnica innovadora para el manejo de estrés Mejores resultados que la medicina convencional Mayor efectividad que otras terapias antiestrés Diseño del servicio al alcance de todas las personas Talleres grupales personalizados según sea el caso Ventaja en costos Horarios y modalidad a escoger Seguimiento directo con el paciente Asesoría cuando lo necesite	CLIENTES: Asistencia personalizada Seguimiento de casos Relaciones a largo plazo, logrando un mejor estilo de vida Creación de una Comunidad Mindfulness Trato cálido y eficiente Canales de Distribución Proceso de evaluación: Entrevistas en programas familiares de radio Opinión y sugerencias directamente con el cliente Manejo de redes sociales, chat en línea, llamada telefónica, página web Conferencias informativas gratuitas a personas que laboran en empresas Centro adecuado antiestrés Videoconferencias	MERCADO: Personas que trabajen entre 25 y 55 años de edad Personas afectadas por estrés laboral Personas que sufren de problemas emocionales
Estructura de Costos TU NEGOCIO ESTA BASADO EN: Profesionales con experiencia Software para manejo de clientes Permisos de funcionamiento, impuestos y tasas Local adecuado para funcionamiento del centro Capacitación al personal profesional Plataformas para sesiones en línea Mantenimiento adecuado de las instalaciones Implementación de la página web y chat en línea Publicidad en redes sociales		Flujos de Ingresos TIPOS: Método de planes prepago, cuarentena de Mindfulness Pago de contado atenciones psicológicas		
PUNTO DE EQUILIBRIO				

Figura 4: Modelo Canvas

5.2 Mezcla de Marketing

Corresponde a la selección y análisis del mercado objetivo, a continuación se especificará de qué manera se llegará al segmento o nicho que se pretende atender con el servicio y la perfecta mezcla de actividades de marketing a fin de satisfacer las necesidades del segmento seleccionado.

5.2.1 Producto

Atributos

El presente plan de negocio pretende prestar los servicios de un “Centro de Manejo de Estrés aplicando la técnica Mindfulness en la ciudad de Quito” enfocado al sector laboral de acuerdo a los resultados cualitativos y cuantitativos obtenidos luego del análisis del cliente, la oferta de servicio es la siguiente:

El servicio será personalizado, es decir se brinda al cliente un tratamiento que dura cuarenta días en los cuales se tienen seis sesiones asesoradas por el terapeuta en Mindfulness que implica una hora de terapia por sesión, la misma que consiste en enfocar la conciencia en el momento presente, orientándola hacia lo que está sucediendo en ese momento: las sensaciones corporales, los

sonidos, los aromas, la respiración, las emociones, es decir, todo aquello que experimenta el cuerpo-mente. Estas sesiones podrán ser presenciales en el centro adecuado para el servicio o incluso en línea con el fin de facilitar el acceso a las personas que se les dificulta acudir al centro.

El terapeuta entregará al paciente un portafolio con actividades para trabajar durante la cuarentena, con las cuales el paciente tendrá la libertad para elegir la hora y el lugar para desarrollarlas, siempre contando con el apoyo virtual o vía telefónica del terapeuta de ser necesario. Las actividades son realizadas por el paciente y evaluadas en cada sesión presencial o en línea con el terapeuta, cada semana mientras dure la cuarentena.

El cliente además tendrá acceso a un especialista en salud mental, es decir un psicólogo, quien luego de diagnosticar el caso, realizará un seguimiento con sesiones continuas dependiendo de la disponibilidad del paciente. En este servicio en particular existe la diferenciación, ya que la mayoría de personas que realizan cualquier tipo de terapia considerada anti estrés lo hacen empíricamente y sin el diagnóstico de un especialista ni el seguimiento del caso como lo realiza un psicólogo llegando en la mayoría de casos de ser necesario a involucrar a su entorno familiar.

Se ofrece además talleres vivenciales que serán impartidos por el terapeuta de Mindfulness a grupos de personas interesados en conocer la técnica y trabajar profundamente en el manejo de sus emociones y consecuentemente del estrés, luego del taller podrá continuar con sesiones terapéuticas individuales y el análisis del psicólogo.

Branding

Según Kotler “Una marca es un nombre, término, señal, símbolo o diseño, o una combinación de ellos, que identifican al fabricante o vendedor de un producto o servicio” (Kotler, 2013), en este sentido se presenta a continuación la marca, logotipo y slogan con los cuales se identificará el negocio, de esta manera se

pretende posicionar la marca en la mente del consumidor y relacionarla con el servicio ofertado.

La marca

Se ha escogido el nombre “Bienestar Integral FF Cía. Ltda.” ya que se relaciona con el servicio ofertado, mismo que está orientado a lograr el bienestar integral en la persona, consecuentemente a la familia que es la base de la sociedad, de esta manera se penetra en la mente del consumidor el sentido de bienestar y la marca puede ser recordada de una manera sencilla.

FF son iniciales de Fortaleciendo Familias, refiriéndose como familia a la institución social que se adapta al contexto de una sociedad, en el sentido empresarial, amistad o familia sanguínea.

Slogan

“Fortaleciendo la institución familiar y empresarial”

Para definir el slogan de “Bienestar Integral FF Cía. Ltda.” se tomó en cuenta las necesidades del mercado objetivo que van enfocadas principalmente a un bienestar como persona y consecuentemente como familia y sociedad.

Logotipo



Figura 5: Logotipo

Para el logotipo de Bienestar Integral FF se ha considerado predominar el color azul que se le considera un color beneficioso tanto para el cuerpo como para la

mente, produce un efecto relajante y está fuertemente ligado a la medicina, tranquilidad y la calma, brindando al cliente estas sensaciones. En la parte superior se ha colocado una imagen relacionada a un grupo de personas, que bien puede significar un grupo familiar o empresarial y las letras de Bienestar Integral que describe perfectamente en dos palabras el servicio que se pretende brindar.

El presente plan de negocios es un servicio, por tal razón no aplica empaque y etiquetado.

Soporte o Servicio al cliente

La oferta del centro de manejo de estrés incluirá algunos servicios de apoyo, convirtiéndose en una parte importante de la experiencia del cliente con la marca (Kotler, 2013), de esta manera se pretende ofrecer al cliente un seguimiento continuo en cada caso, implementando una línea telefónica para sugerencias y opiniones, la misma que será atendida por un asistente que las receptará y registrará cronológicamente, además se abrirá un chat en la página web para consultas puntuales post terapias para atender de manera personalizada al paciente.

Durante la cuarentena el paciente tendrá acceso a consultas particulares con el profesional, las mismas que despejarán dudas y ayudarán con la terapia de manera personalizada.

Los profesionales abrirán un expediente de cada caso y realizarán seguimientos después de finalizado el tratamiento.

5.2.2 Precio

El precio según Kotler es la “cantidad de dinero que los clientes deben pagar para obtener el producto o servicio” (Kotler, 2013), de esta manera el centro de manejo de estrés ofrecerá un servicio a cambio de un precio, para lo cual se aplicarán las siguientes estrategias:

Costo de venta

Los costos permiten establecer el mínimo del precio, sin embargo el objetivo no siempre va a ser minimizar los costos. Es necesario conocer a exactitud los costos de producir el servicio para aplicar la estrategia más adecuada de fijación precios.

Los costos del centro de manejo de estrés pueden ser fijos o variables, en este caso los costos fijos corresponden a los que no varían con el nivel de producción y ventas como los gastos administrativos y los de personal:

- Sueldos de los profesionales y del personal administrativo.
- Consumo de energía eléctrica, agua potable, teléfono e internet.
- El canon de arrendamiento del local.

Mientras que los costos variables, varían de acuerdo a la producción y ventas por ejemplo en el caso de los talleres:

- Costos por traslado de los profesionales al lugar donde se dicte el taller.
- Costos por refrigerio para los asistentes a los talleres.
- Costos por la emisión de certificados para los asistentes.

A continuación se evidencia en resumen los costos calculados:

Tabla 4: Gastos mensuales de personal

Personal	Salario	Número personal
Gerente general	1.000,00	1
Asistente administrativa	500,00	1
Psicólogo	900,00	1
Terapeuta Mindfulness	900,00	1
TOTAL	3.300,00	4

Tabla 5: Gastos generales mensuales

Rubros	Valor mensual
Internet y comunicaciones	80,00
Arriendo oficina empresa	600,00
Insumos oficina y limpieza	50,00

Servicios básicos	60,00
Mantenimiento equipos	100,00
Seguros	100,00
Servicios contables	200,00
TOTAL	1.190,00

Estrategia de precios

Para establecer el precio se ha considerado los resultados de la investigación cualitativa y cuantitativa, donde se reflejó que las personas que estaban interesadas en el negocio pagarían un promedio de \$ 40,00 por sesión de Mindfulness, la sesión psicológica \$ 35,00 y los talleres vivenciales \$ 400,00.

Tabla 6: Precio unitario por servicio

Precio unitario según servicio	dólares
Terapia Psicológica	35,00
Terapia Mindfulness	40,00
Talleres Mindfulness	400,00

Además se aplicará la estrategia de fijación de precios de descremado de mercado, al ser un servicio prácticamente nuevo por utilizar una técnica poco conocida en el país y con el apoyo profesional de un especialista en la salud mental, se establece un alto precio inicial para descremar capa por capa para maximizar las utilidades, dirigido a los segmentos que están dispuestos a pagar ese precio por el servicio ofertado, tal vez se tienen menos ventas que la competencia, pero éstas generan mayor utilidad. (Kotler, 2013)

Estrategia de entrada

Se pretende entrar en el mercado con este servicio aplicando la estrategia de descremado como se mencionó anteriormente con el servicio de las terapias individuales. Como el servicio va dirigido a las personas que trabajan en empresas de la ciudad de Quito, se realizarán visitas a las mismas ofreciendo una conferencia gratuita para introducir el servicio, en la que se explicarán los beneficios de la técnica y los precios individuales.

Estrategia de ajuste

Una vez el servicio haya sido introducido y se cuente con clientes se utilizará la estrategia de fijación promocional de precios, reduciendo temporalmente el precio para estimular las ventas por temporada como por ejemplo lanzando un precio especial para parejas. De esta manera se atrae más clientes y se engancha para continuar posteriormente con la terapia individual, ofreciendo el mismo servicio, la misma calidad y los mismos beneficios.

5.2.2.1. Política de servicio al cliente y garantías

Se pretende asegurar un servicio personalizado de primer nivel, para lo cual es importante establecer una política de servicio al cliente mediante retroalimentaciones de los pacientes; y, de esta manera ofrecer un servicio eficaz y eficiente, que cumpla con las expectativas esperadas.

Se utilizará como medios de comunicación: el teléfono, correo electrónico, redes sociales y página web a través de los cuales los clientes podrán recibir información acerca del servicio y temas de interés además de reservar la cita, y adicionalmente se establecerá un mecanismo de confirmación vía telefónica o chat que permita garantizar la asistencia en la fecha y hora seleccionadas a fin de evitar desperdicios de tiempo.

Adicionalmente, se llevará una base de datos con la cual se podrá realizar seguimiento a los pacientes, logrando así obtener retroalimentación de los comentarios y sugerencias que aporten los pacientes sobre los servicios recibidos, y de esta manera verificar si se cumplió o no con las expectativas esperadas, evaluar las sugerencias acerca del servicio prestado; y, si existiera alguna queja o inconveniente lograr solventarlo, pues la política de negocio será siempre la satisfacción de los clientes.

Finalmente, la compañía mantendrá el cumplimiento estricto de la normativa legal vigente que rige al negocio.

5.2.3 Plaza (Distribución)

Estrategia de distribución colocar Punto de atención (local, ubicación)

El presente plan de negocios centrará sus actividades en la ciudad de Quito por su naturaleza de servicio se ha considerado emplear el canal de distribución directa, en el cual no existen intermediarios y el servicio va directamente al consumidor final brindando la personalización a cada uno de los clientes.

Para el desarrollo de sus actividades se ha visto la necesidad de un área de 100 a 150 m², distribuido en dos oficinas una para ser usada como consultorio psicológico y la otra como un espacio para las terapias Mindfulness, además un área para recepción ubicada a la entrada del local y un área amplia para talleres y conferencias.

Se busca además la centralización de actividades, fácil traslado y movilización, ya que se buscará un acercamiento a empresas, en tal razón la localización será en el norte de la ciudad de Quito, dentro del perímetro de las calles Av. Patria y Av. Granados, sectores como El Batán o La Mariscal resultan buenas alternativas. Además se tendrá presencia en las redes sociales y a través de la página web institucional para lograr contactos con personas que necesiten ayuda con el estrés y para publicidad informativa, retroalimentación de los clientes mediante el chat en línea y entrevistas gratuitas en programas radiales en espacios familiares en función del servicio ofrecido, para lo cual las relaciones públicas jugarán un papel fundamental.

Se consultaron algunas opciones, de las cuales se escogió el inmueble ubicado en las calles Manuel Obregoso y Av. Mañosca, por el fácil acceso y ubicación. Por el arriendo mensual del inmueble se pagará \$ 600.00 con un anticipo de garantía de \$ 1,000.00



Figura 6: Plano y fotografía instalaciones local

Adaptado de www.plusvalia.com

5.2.4 Promoción y Publicidad

Estrategia promocional, publicidad, relaciones públicas

La estrategia de marketing será en esencia el posicionamiento, razón por la cual la compañía como primera acción en cuanto a las relaciones públicas se afiliará a la Cámara de Comercio de Quito con el fin de acceder a beneficios de los socios y a contactos con empresas para llegar a sus colaboradores. Se buscarán espacios gratuitos en radio en programas familiares, ofreciendo entrevistas con los profesionales acerca de temas de salud mental y manejo de emociones, para lo cual se requerirán visitas a las principales radios de la ciudad de Quito.

Se ofrecerán además charlas gratuitas de una o dos horas dirigidas a los colaboradores en las empresas que serán visitadas, donde se abarcarán temas relacionados al mejoramiento del clima laboral, relaciones laborales saludables y relaciones familiares. En estos espacios se promocionarán los servicios mediante material publicitario. Como herramienta de difusión también se ha considerado a los clientes referidos, ya que cuenta mucho que la satisfacción del cliente sea comunicada boca a boca a otras personas y para este tipo de negocio esta es la mejor estrategia de publicidad.

Para la promoción y publicidad se utilizará el Internet, ya que por ser una red de alcance mundial que ofrece una gran diversidad de servicios y recursos, como por ejemplo el acceso a plataformas digitales:

Página Web

Se desarrollará una página web institucional mediante la cual se maneje contenidos relacionados a la historia de la compañía, su misión, visión, servicios que ofrece, cursos y talleres, contactos, un blog para compartir información relacionada con la salud. Se mantendrá un contacto directo con el cliente a través de un chat en línea donde será posible acceder a consultas puntuales a los profesionales y la retroalimentación del paciente ya que como lo menciona Christopher Lovelock “La importancia de obtener retroalimentación durante la entrega del servicio consiste en que cuando las cosas no están bien para el cliente, aún existe la oportunidad de recuperar el servicio para que el cliente termine sintiéndose satisfecho.” (Lovelock, 2009), además de obtener información actualizada en temas de salud y tips para una mejor calidad de vida.

Redes Sociales

Se crearán cuentas de Facebook, Twitter, Instagram y se subirán contenidos cada semana con información acerca del tema, promociones, invitaciones a eventos y bitácoras con imágenes y videos de los talleres impartidos.

Tabla 7: Gastos de Mercadeo

Rubro	Valor anual	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Diseño página web	1.200,00	1.200,00				
Dominio, hosting y actualización página web		-	100,00	101,07	102,15	103,24
Diseño identidad corporativa	600,00	600,00				
Redes sociales	300,00	300,00	303,21	306,45	309,73	313,05
Revistas especializadas	400,00	400,00	404,28	408,61	412,98	417,40
Marketing directo	300,00	300,00	303,21	306,45	309,73	313,05
Relaciones públicas	800,00	800,00	808,56	817,21	825,96	834,79
Participación ferias	500,00	500,00	505,35	510,76	516,22	521,75
Material promocional	120,00	120,00	121,28	122,58	123,89	125,22
TOTAL		4.220,00	2.545,89	2.573,14	2.600,67	2.628,49

6. PROPUESTA DE FILOSOFÍA Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

6.1 Misión, visión y objetivos de la organización

6.1.1 Misión

Bienestar Integral FF Cía. Ltda. es una empresa motivada a brindar apoyo eficaz en el fortalecimiento de las familias de la ciudad de Quito a través de terapias, talleres y eventos con el fin de lograr estilos de vida naturales y saludables, que contribuyan al estado de bienestar de las personas, con un equipo humano que busca satisfacer las necesidades de sus clientes a través de técnicas ancestrales y medicina natural y la experiencia de profesionales comprometidos con su vocación de servicio a la sociedad.

6.1.2 Visión

La visión de Bienestar Integral FF Cía. Ltda. es constituirse dentro de los primeros 5 años de funcionamiento en una comunidad formada por profesionales comprometidos en el servicio a las familias ecuatorianas, con la ayuda de técnicas ancestrales, la medicina natural y la convicción que podemos alcanzar la mejor versión de nosotros mismos, alineados con nuestro sentido y propósito de vida.

6.1.3 Objetivos Organizacionales

6.1.3.1 Objetivo General

Implementar un centro de manejo de estrés en la ciudad de Quito, mediante el servicio especializado, personalizado y con profesionales expertos y comprometidos, a fin de brindar un servicio eficaz con la aplicación de la técnica Mindfulness.

6.1.3.2 Objetivos Específicos

Corto plazo

- Crear durante el primer año, servicios adicionales como son talleres y terapia psicológica.

- Durante el primer año de funcionamiento impartir talleres y conferencias gratuitas en 15 empresas ubicadas en la ciudad de Quito.
- Implementar a partir del segundo año un plan de capacitación en actualización y nuevas técnicas anti estrés a los profesionales.
- Durante el primer año llegar a mejorar el estilo de vida del 90% de nuestros clientes con resultados comprobables plasmados en informes y testimonios.

Mediano plazo

- Incrementar o fidelizar en 10 clientes cada 2 años con el fin de incrementar las ventas.
- Obtener en el segundo año un reconocimiento de la marca en el mercado objetivo, de tal manera que sea identificada en un 60% a nivel local (Quito) como un centro de manejo de estrés con la técnica Mindfulness.

Largo plazo

- Mantener un crecimiento anual de ventas del 7% con respecto al año anterior y al crecimiento de la industria.
- Crear nuevas líneas de servicios como SPA, y venta de productos relacionados con las terapias medicinales, al finalizar el quinto año.
- Consolidar al quinto año una participación de mercado del 14% a nivel nacional, considerando que en la estructura de mercado 2 empresas concentran el 100% del mercado total pero en la ciudad de Guayaquil, y en la ciudad de Quito no se registran empresas con ventas en el 2017.



Figura 7: Estructura de mercado

Adaptado de: Superintendencia de Compañías

6.2 Plan de Operaciones

6.2.1 Mapa de procesos

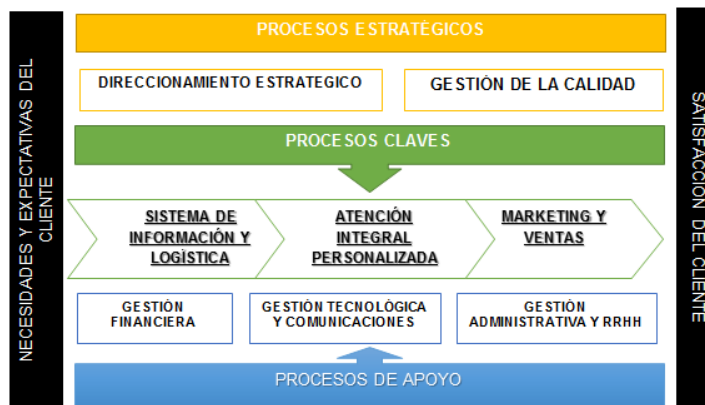


Figura 8: Mapa de procesos

En este apartado se analiza el proceso de producción del servicio que se llevará a cabo en el presente plan de negocio, junto con los recursos necesarios para desarrollar las actividades del Centro de manejo de estrés aplicando la técnica Mindfulness.

6.2.2 Cadena de Valor

“El análisis de la cadena de valor se refiere al proceso por el cual una empresa determina el costo asociado con las actividades de la organización desde el inicio hasta el final del proceso de servicio. Este análisis tiene como finalidad identificar las ventajas o desventajas de bajo costo en la cadena de valor, además permite

a una empresa identificar mejor sus fortalezas y debilidades” (David, Conceptos de Administración Estratégica, 2013). Mediante la siguiente descripción gráfica se detallan las Actividades Primarias y de Apoyo que se llevarán a cabo en Bienestar Integral FF Cía. Ltda.



Figura 9: Cadena de valor

6.2.3 Estrategia de operaciones

El presente plan de negocio pretende brindar a los clientes un servicio integral a un precio accesible y acorde al mercado actual, para lo cual la principal estrategia que se utilizará será la personalización, de esta manera se ofrece al cliente la optimización de su tiempo, la satisfacción y el bienestar que busca día a día.

Esta estrategia utilizará recursos tecnológicos como chat en línea y sesiones virtuales a través de videoconferencias, con lo cual brindará la oportunidad de asesorar al cliente en tiempo real, de forma personalizada de tal manera que se aproveche eficientemente los recursos tanto del paciente como de la empresa.

6.2.4 Ciclo de operaciones

“El Ciclo Operativo es el vehículo para aterrizar y llevar a la práctica la Estrategia Competitiva de la empresa en cada uno de los Segmento de Negocios definidos.

Una adecuada definición y estructuración de Ciclos facilita la asignación de roles y responsabilidades para definir la mejor manera de estructurar la Organización de Recursos Humanos.” (Consulting, 2018)

Se describe a continuación el ciclo de operaciones de la empresa, con el análisis de tiempos, costos, secuencia, número de personas requeridas y de infraestructura necesaria.

Tabla 8: Análisis de procesos (tiempos, responsables, infraestructura)

Nº	ACTIVIDADES	TIEMPO POR DÍA (en minutos)	RECURSOS NECESARIOS	RESPONSABLE
1	Toma de citas	5	Teléfono, computador	Asistente administrativa
2	Confirmación de citas	5	Teléfono, computador	Asistente administrativa
3	Evaluación al paciente	50	Consultorio	Psicólogo
4	Informe de evaluación	20	Computador, software seguimiento clientes	Psicólogo-Terapeuta
5	Terapia Mindfulness	60	Consultorio, videoconferencia	Terapeuta
6	Terapia psicológica	60	Consultorio	Psicólogo
7	Seguimiento a pacientes	15	Teléfono, chat en línea	Asistente administrativa
8	Respuesta a consultas	10	Teléfono, chat en línea	Psicólogo-Terapeuta
9	Informe final de resultados	30	Computador, software seguimiento clientes	Psicólogo-Terapeuta
10	Seguimiento a pacientes	15	Teléfono, chat en línea	Asistente administrativa
TOTAL TIEMPO		270	4,50	4 HORAS CON 50 MINUTOS

El ciclo de operaciones del presente plan de negocios se presenta a continuación mediante flujogramas de procesos, donde se detallan las actividades que se realizan dentro del proceso productivo del negocio.

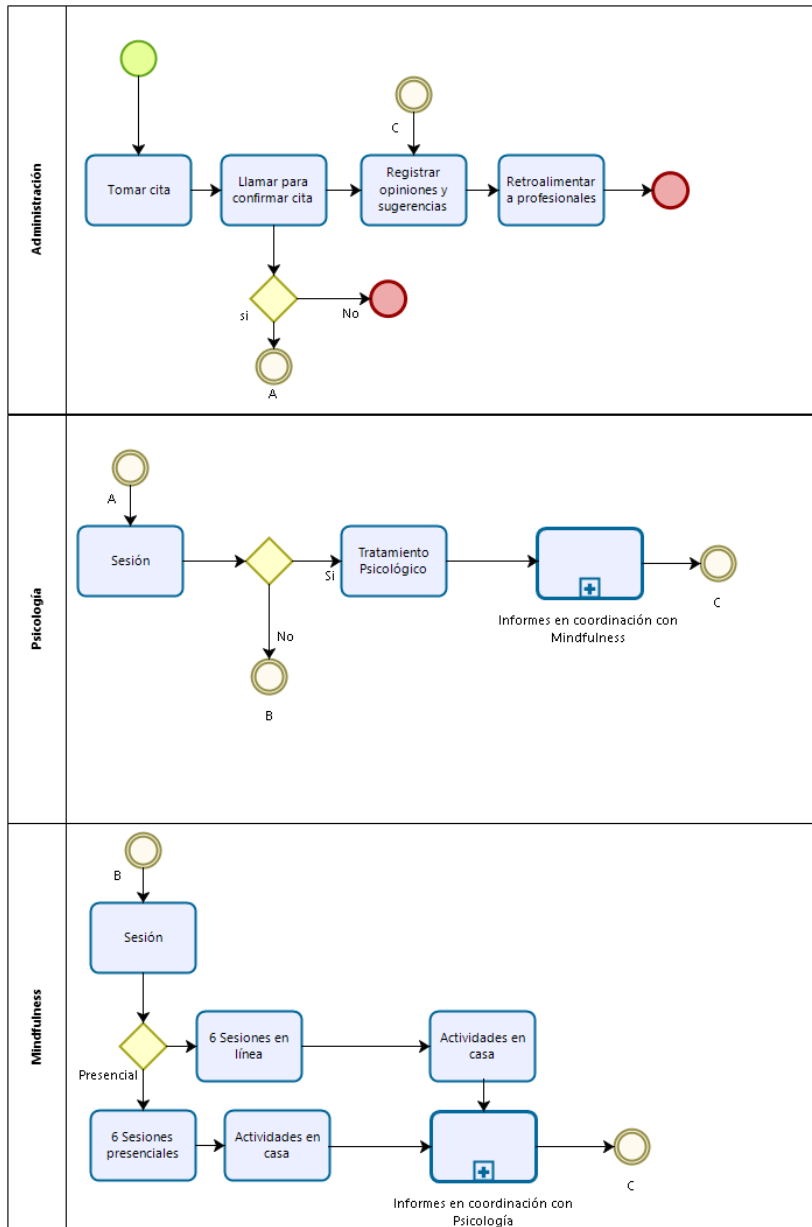


Figura 10: Diagrama de flujo proceso de manejo de estrés aplicando la técnica Mindfulness y apoyo psicológico

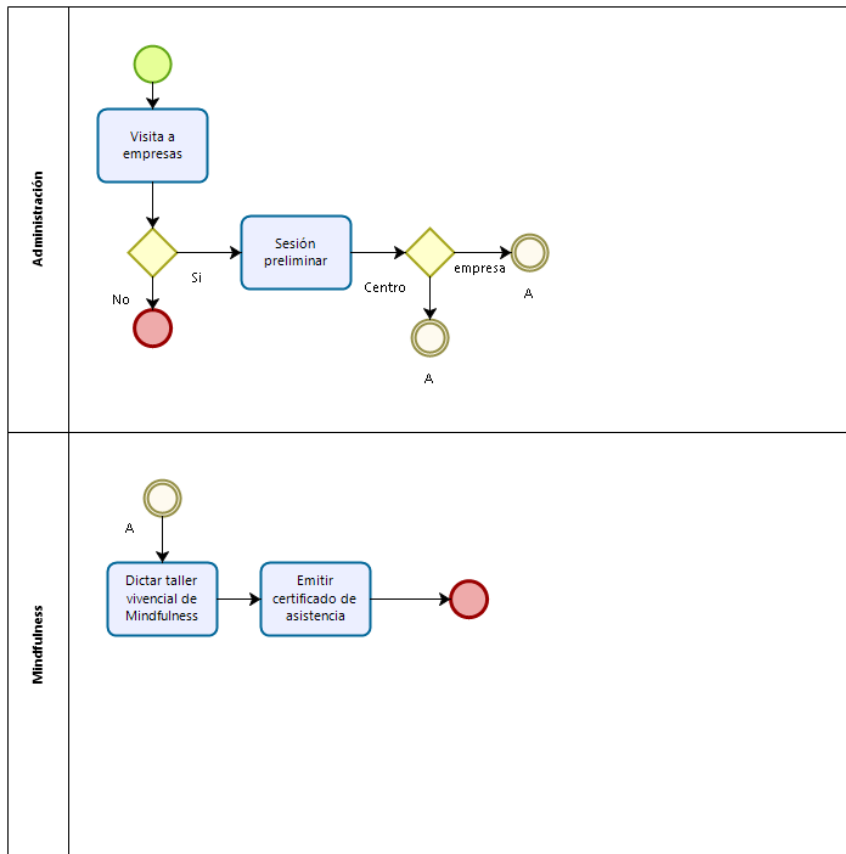


Figura 11: Diagrama de flujo proceso de Taller vivencial de Mindfulness

6.3 Estructura Organizacional

6.3.1 Tipo de Estructura

Este negocio se constituirá bajo la denominación de Compañía Limitada, “es la que se contrae entre dos o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirá, en todo caso, las palabras “Compañía Limitada” o su correspondiente abreviatura.” Conforme el artículo 92 de la Ley de Compañías.

Se presentará una institución conformada como compañía, ya que se cuenta con algunas ventajas como:

- Ante el posible impago de las deudas, la responsabilidad recae sobre el capital social y nunca sobre los socios.

- A la hora de la constitución, los trámites son mucho más sencillos y ágiles que los de una Sociedad Anónima, por ejemplo.
- A la hora de pedir financiación a los bancos, estos suelen estar más abiertos a ofrecerla puesto que reciben información clara de las empresas, lo que es anima a participar financieramente.
- Al ser fijo el Impuesto de Sociedades (25%), a la hora de recibir beneficios, es mejor hacerlo como Sociedad Limitada, puesto que si se hace como empresario individual, se deberá pagar más cuanto más beneficios se obtengan.
- Las Compañías de Responsabilidad Limitada tiene muy buena imagen, lo que permitirá poder acceder a concursos y a financiación pública y privada fácilmente.

Servicio de Rentas Internas: Se debe gestionar la obtención del Registro Único de Contribuyentes – RUC que le acredita a la organización el reconocimiento jurídico.

Municipio de Quito: Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas – LUAE

Cuerpo de Bomberos del DM de Quito: Permiso de funcionamiento (se requiere sea renovado anualmente).

Ministerio de Salud Pública: Permiso de funcionamiento con el registro correspondiente de los profesionales de la salud.

6.3.2 Descriptivo de roles y funciones

Es importante determinar los perfiles y las funciones del personal que brinda sus servicios en la compañía con el fin de comprender detalladamente las responsabilidades de cada uno de los roles con el objetivo de conseguir un buen desempeño por parte del equipo de trabajo y así aportar al cumplimiento de los objetivos organizacionales. En el caso de Bienestar Integral FF Cía. Ltda. Se propone la siguiente estructura para que el proyecto sea viable, en función de su tamaño y del ciclo del negocio.

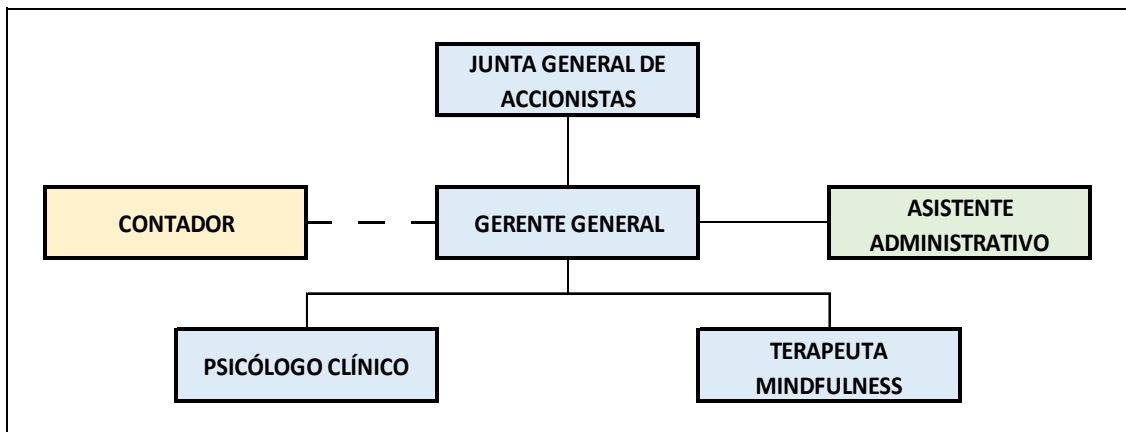


Figura 12: Organigrama Bienestar Integral FF Cía. Ltda.

Se describe a continuación las actividades o funciones a cargo de cada miembro de la organización:

Gerente General

- Planificar actividades estratégicas de la empresa.
- Monitorear y controlar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Generar políticas y procedimientos de personal y administrativos.
- Generar programas de capacitación conforme aptitudes de los empleados.
- Reclutar/Seleccionar personal para la empresa.
- Generar el respectivo análisis de roles y funciones.
- Generar el plan de salarios respectivo.
- Elaborar presupuestos
- Elaborar horario/cronograma de prestación de servicios.
- Desarrollar la planificación estratégica para publicidad y promoción.
- Realizar aproximación y presentación del servicio a las empresas.

Asistente Administrativo

- Asistirá al Gerente General y a los profesionales de Psicología y Mindfulness.
- Brindar información sobre la empresa y los diferentes servicios que oferta la empresa a través de los medios existentes.

- Mantener un registro de datos actualizado de los pacientes.
- Asistir al Contador en las actividades que requiera inherentes a la compañía.
- Programar las citas y mantener actualizada la agenda de los profesionales.
- Facturación y manejo de tesorería
- Manejo de caja chica.
- Llevar un registro de recomendaciones, sugerencias y quejas.
- Limpieza de las áreas y material de trabajo.
- Eventualmente colaborar con la logística en el caso de realizarse Talleres.
- Actividades requeridas por la Gerencia.

Psicólogo Clínico

- Diagnosticar los problemas encontrados en los pacientes.
- Realizar un seguimiento de cada caso.
- Elaborar un informe de resultados al final de cada caso.
- Trabajar coordinadamente con el Terapeuta de Mindfulness a fin de buscar la mejor alternativa de tratamiento del estrés que se presente en cada caso.
- Remitir los casos al Terapeuta de Mindfulness de ser el caso.
- Alimentar la historia clínica de cada paciente.
- Impartir talleres en instituciones públicas o privadas de ser necesario.

Terapeuta de Mindfulness

- Diagnosticar los problemas encontrados en los pacientes.
- Realizar un seguimiento de cada caso.
- Elaborar un informe de resultados al final de cada caso.
- Trabajar coordinadamente con el Psicólogo Clínico a fin de buscar la mejor alternativa de tratamiento del estrés que se presente en cada caso.
- Remitir los casos al Psicólogo de ser el caso.
- Alimentar la historia clínica de cada paciente.

- Impartir talleres en instituciones públicas o privadas de ser necesario.

A diferencia de otras empresas constituidas como tal o no que se dedican a brindar un servicio similar, donde se ha tomado como ejemplo al centro de yoga Arul, se tiene el siguiente análisis comparativo:

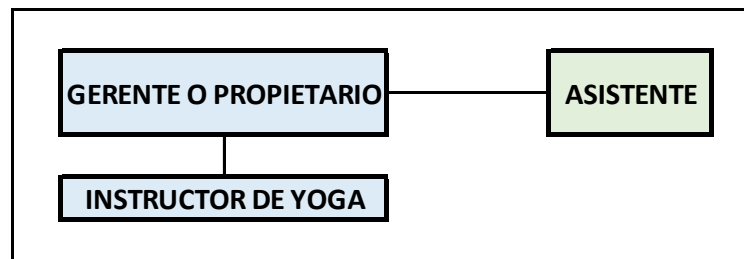


Figura 13: Organigrama Arul Yoga

En este tipo de organizaciones se evidencia que se trabaja con una sola técnica, con poco personal y con una estructura simple y plana, ya que como se mencionó anteriormente la técnica mindfulness en el país es nueva y al ser dirigido específicamente al segmento laboral, estar constituida como compañía brinda más seguridad y confianza al cliente y necesita legalmente de un contador que en este caso se lo contrata como servicios profesionales.

7. EVALUACIÓN FINANCIERA

“El estudio de la rentabilidad de una inversión busca determinar, con la mayor precisión posible, la cuantía de las inversiones, los costos y beneficios de un proyecto para posteriormente compararlos y decidir la conveniencia de emprender dicho proyecto.” (Chain, 2011). En este apartado se pretende evaluar la factibilidad económica-financiera del presente plan de negocios, además evidenciar la estructura financiera, identificar la liquidez que tendrá la compañía y el retorno de la inversión de los accionistas.

Se realizarán proyecciones y el cálculo de los diferentes índices e indicadores financieros y de rentabilidad, para poder conocer si este plan de negocio es o no factible.

7.1 Proyección de ingresos, costos y gastos

7.1.1 Proyección de Ingresos

Con los resultados obtenidos de la investigación de mercados y de la segmentación de mercado realizada, se concluye que este servicio se brindará al siguiente mercado objetivo: Hombres y mujeres cuyas edades se encuentran comprendidas entre 18 y 65 años económicamente activas, específicamente empleadas, además se impartirán talleres corporativos a grupos de personas de similares características.

Se partirá con una proyección de ingresos de acuerdo al análisis realizado al mercado potencial y a la dinámica de la industria presentada anteriormente, en donde se ha consultado a los expertos entrevistados el número de atenciones promedio que tienen a diario y para calcular su producción efectiva los profesionales coinciden en que por cada 10 pacientes 1 cancela la cita. Para las proyecciones de ventas se ha considerado el crecimiento en ventas del sector según el código CIIU que en promedio es el 7,06%. Esta proyección se visualiza en la siguiente tabla:

Tabla 9: Pronóstico de ventas durante los primeros cinco años

PRONÓSTICO DE VENTAS AÑO					
ASISTENCIAS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Participación en el mercado	10,17%	11,28%	12,10%	12,94%	13,91%
Terapia Psicológica	36.400,00	39.477,94	42.903,61	46.398,06	50.400,66
Terapia Mindfulness	38.400,00	41.721,70	45.110,08	48.566,20	52.591,99
Talleres Mindfulness	11.520,00	14.554,08	14.709,81	14.867,20	15.026,28
TOTAL	86.320,00	95.753,72	102.723,50	109.831,47	118.018,93

En esta proyección de ventas para los próximos cinco años se consideró una tasa de crecimiento del 7,06%, considerando que según cifras de la Superintendencia de Compañías el crecimiento anual desde el año 2012 de esta actividad según el CIIU ha sido en un promedio del porcentaje indicado. (Compañías, 2018)

7.1.2 Costos y Gastos

“La estimación de los costos es una tarea importante, tanto por su efecto en la determinación de la rentabilidad como por la variedad de elementos que condicionan su cuantía y su pertinencia en la evaluación, sean estos contables o no.” (Chain, 2011)

Para cumplir con el pronóstico de ventas, la estructura de costos y gastos ha sido presentada en tres tipos de balances, de equipamiento, instalaciones y personal.

No se realizan obras físicas ni inversión en construcción, ya que conforme al plan de marketing el presente plan de negocio desarrollará sus actividades en un inmueble arrendado de acuerdo a la ubicación estratégica mencionada anteriormente.

La proyección de los gastos se ha calculado considerando la tasa de inflación esperada para el año 2019 según previsiones del Banco Central del Ecuador que es de 1,07%.

La estructura del personal de acuerdo a los requerimientos administrativos y técnicos, se resume en la siguiente tabla donde se detallan los rubros mensuales conforme a la normativa vigente:

Tabla 10: Gastos de personal

CARGO	SUELDO	13 ero.	14 to.	APORTE PATRONAL	TOTAL
Gerente general	1.000,00	1.000,00	394,00	121,50	2.515,50
Asistente administrativa	500,00	500,00	394,00	60,75	1.454,75
Psicólogo	900,00	900,00	394,00	109,35	2.303,35
Terapeuta Mindfulness	900,00	900,00	394,00	109,35	2.303,35
TOTAL	3.300,00	3.300,00	1.576,00	400,95	8.576,95

Entre los gastos fijos para el funcionamiento del presente plan de negocios se han considerado los denominados gastos generales como son arriendo, servicios básicos, servicios contables, mantenimiento, etc.

Tabla 11: Gastos Generales

PROYECCIÓN DE GASTOS GENERALES					
Gastos Generales	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Internet y comunicaciones	960,00	970,27	980,65	991,15	1.001,75
Arriendo oficina empresa	7.200,00	7.277,04	7.354,90	7.433,60	7.513,14
Insumos oficina y limpieza	600,00	606,42	612,91	619,47	626,10
Servicios básicos	720,00	727,70	735,49	743,36	751,31
Mantenimiento equipos	1.200,00	1.212,84	1.225,82	1.238,93	1.252,19
Seguros	1.200,00	1.212,84	1.225,82	1.238,93	1.252,19
Servicios contables	2.400,00	2.425,68	2.451,63	2.477,87	2.504,38
Plan de marketing	4.220,00	2.545,89	1.515,25	2.187,69	2.205,57
Capacitación		478,77	513,62	549,16	590,09
TOTAL	18.500,00	17.457,46	16.616,09	17.480,16	17.696,73

También se consideraron gastos de mercadeo para diseñar y promocionar la imagen corporativa, cuyo monto asciende a \$ 4,220.00 en el primer año y se realiza una proyección a 5 años de la misma manera tomando en cuenta la inflación esperada para el 2019 en un 1,07% según el Banco Central de Ecuador.

Tabla 12: Gastos de mercadeo proyección a 5 años

Gastos de mercadeo	Valor anual	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Diseño página web	1.200,00	1.200,00				
Dominio, hosting y actualización página web		-	100,00	101,07	102,15	103,24
Diseño identidad corporativa	600,00	600,00				
Redes sociales	300,00	300,00	303,21	306,45	309,73	313,05
Revistas especializadas	400,00	400,00	404,28	408,61	412,98	417,40
Marketing directo	300,00	300,00	303,21	306,45	309,73	313,05
Relaciones públicas	800,00	800,00	808,56	817,21	825,96	834,79
Participación ferias	500,00	500,00	505,35	510,76	516,22	521,75

Material promocional	120,00	120,00	121,28	122,58	123,89	125,22
TOTAL		4.220,00	2.545,89	2.573,14	2.600,67	2.628,49

7.2 Inversión inicial, capital de trabajo y estructura de capital

“El capital de trabajo se considera una inversión permanente en el proyecto, ya que deberá ser capaz de financiar todos los egresos que se ocasionan antes de recibir los pagos de los clientes” (Chain, 2011). El monto que cubrirá la inversión inicial es \$ 11,389.92, mismos que serán cubiertos con un capital de los socios del 70% y la diferencia con una deuda financiada por una institución financiera del 30% a una tasa de interés del 11,3% anual con pagos mensuales de \$ 74,81 a 60 meses plazo.

A continuación se detalla los activos necesarios para poner en marcha el plan de negocio, con una estructura organizacional conformada por cuatro colaboradores.

Tabla 13: Inversión en equipamiento

Equipamiento	Inversión	Cantidad	Valor unitario
Audiovisual	1.200,00	1	1.200,00
Software facturación	200,00	1	200,00
Audio	600,00	2	300,00
Aromaterapia	200,00	2	100,00
Software manejo clientes	300,00	1	300,00
Total	2.500,00		

Tabla 14: Inversión en mobiliario y equipamiento tecnológico

Mobiliario oficina empresa	Cantidad	Valor unitario	Inversión
Estación de trabajo	2	250,00	500,00
Archivadores	2	120,00	240,00
Sillas	20	80,00	1.600,00
Mesa de reuniones	1	400,00	400,00
Decoración	6	75,00	450,00
Activos menores	4	35,00	140,00
TOTAL			3.330,00
Equipamiento tecnológico			
Computadores	2	800,00	1.600,00
Impresoras	1	300,00	300,00
Teléfono	2	100,00	200,00
TOTAL			2.100,00

Los gastos preoperativos para el presente plan de negocio estarán sujetos a la normativa vigente como son los gastos de constitución, gastos en notarías y registro mercantil. Además de estos gastos, serán necesarios permisos municipales de funcionamiento tanto del Distrito Metropolitano de Quito como del Ministerio de Salud Pública, patentes, LUAE, etc.

Tabla 15: Gastos preoperacionales

Gastos de Apertura	Valor mensual
Registro propiedad intelectual	700,00
Constitución empresa	800,00
Permisos de funcionamiento	500,00
TOTAL	2.000,00

Tabla 16: Inversión Inicial

INVERSIÓN INICIAL	
TOTAL INVERSIÓN INICIAL	11.389,92
Monto préstamo 30%	3.416,98
Tasa de interés	11,30%
Plazo años	5
CUOTA	\$ 74,81

Debido a la naturaleza del negocio, se establece una política de cobranza en la cual no se ofrece crédito, ya que los pacientes pagarán de contado por cada sesión psicológica llevada a cabo, se prepagará un plan de 6 semanas para la terapia completa de mindfulness y el taller precobrado será impartido.

La estructura de capital evidencia valores positivos en función del Estado de Flujo de Efectivo, no se realizarán actividades de inversión durante los 5 primeros años, ya que se posee la deuda a largo plazo.

Tabla 17: Cambios en el capital

Estructura de Capital						
Años	0	1	2	3	4	5
Estructura de Capital						
Deuda	30,00%	17,52%	9,48%	5,40%	3,14%	1,77%
Capital	70,00%	82,48%	90,52%	94,60%	96,86%	98,23%
Capital de trabajo contable		12.235	28.261	49.824	73.878	102.649

7.3 Proyección de estados de resultados, situación financiera, estado de flujo de efectivo y flujo de caja

El estado de Flujo del Efectivo (Anexo 5) del plan de negocio mantiene valores positivos, esto debido a la política de cobranza que es de contado lo cual debe mantenerse para no provocar una disminución en el flujo de efectivo, afectando la liquidez del plan de negocio, este comportamiento se ve reflejado en el Estado de Resultados donde hay una utilidad neta cada año, mientras que la estructura de costos no incrementa.

Una vez elaborado el Estado de Resultados (Anexo 6), se evidencia que existe una relación entre los costos versus las ventas proyectadas a 5 años del 69,18% y que existe según la proyección un margen operacional promedio de 30,12% y un margen neto promedio de 19,12% durante los primeros cinco años de funcionamiento.

En el Estado de Situación Financiera (Anexo 7), se evidencian un margen aceptable de rentabilidad sobre los activos y sobre el patrimonio, además se denota una ligera variación en el capital de trabajo; por otro lado la relación entre activos y pasivos corrientes brinda la oportunidad de inversión.

Se evidencia que la liquidez es positiva ya que existe un incremento de alrededor de 10 puntos cada año con un promedio de 32,88 mayor al 1,30 de la industria. Mientras que la Razón deuda capital conforme pasa cada año va disminuyendo, lo que quiere decir que se va fortaleciendo el patrimonio al pagar el préstamo.

Tabla 18: Análisis rentabilidad y endeudamiento

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	PROMEDIO	INDUSTRIA
LIQUIDEZ							
Razón corriente	11,60	22,40	33,04	43,82	53,54	32,88	1,30
ENDEUDAMIENTO							
Razón deuda / capital	21,24%	10,48%	5,71%	3,24%	1,80%	8%	77,00%
RENTABILIDAD							
Rentabilidad sobre activos	47,85%	40,44%	35,85%	29,42%	26,23%	36%	5,42%
Rentabilidad sobre patrimonio	58,01%	44,67%	37,89%	30,37%	26,70%	40%	13,09%

7.4 Proyección flujo de caja del inversionista, cálculo de la tasa de descuento y criterios de valoración

El flujo de caja del inversionista constituye la variación del capital procedente de inversiones generadas con deuda. El flujo de caja (Anexo 8) guarda mucha relación con el Estado de Resultados, ya que presenta resultados positivos y se puede evidenciar el comportamiento del flujo del inversionista:

Tabla 19: Flujo de caja del inversionista

FLUJO DE CAJA INVERSIONISTA						
		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
FLUJO DE CAJA DEL PROYECTO	(11.390)	12.452	16.798	22.282	24.922	30.295
Préstamo	3.417	-	-	-	-	-
Gastos de interés	-	(359)	(295)	(223)	(143)	(53)
Amortización del capital	-	(539)	(603)	(675)	(755)	(845)
Escudo fiscal	-	90	74	56	36	13
IV. FLUJO DE CAJA DEL INVERSIONISTA	(7.973)	11.644	15.974	21.440	24.060	29.410

La tasa interna de retorno del proyecto es de 134,01%, mientras que del inversionista es 175,24%.

La proyección de los flujos del proyecto, permite el cálculo de la tasa que demanda de capital, la tasa de descuento le presenta al inversionista un panorama para la toma de decisiones, los resultados porcentuales superiores a esta tasa indican que el proyecto genera más recursos que los que se esperaba, por lo que la inversión es aceptable, de lo contrario se deberá rechazar dicha inversión. Los indicadores de valoración CAPM y WACC (Anexo 9) respecto a la industria son positivos, el costo de deuda del plan es de 11,30%, por otro lado el costo promedio ponderado con una beta de la industria de 0,90 y un riesgo país de 8,26% se tiene como resultado WACC de 9,77% mientras que el CAPM es de 10,86%.

En conclusión, es un plan de negocios viable financieramente.

7.5 Índices Financieros

Razón deuda capital = 43%

VAN del proyecto = \$ 64.243,11

VAN del inversionista = \$ 62.388,21

TIR del proyecto = 120,05%

TIR del inversionista = 162,97%

Finalmente, con los datos expuestos se concluye que el proyecto es viable desde el punto de vista financiero, por lo que se recomienda invertir en el mismo.

8. CONCLUSIONES

Luego del análisis realizado a los diferentes aspectos para determinar la viabilidad del presente plan de negocios para la creación de un centro de manejo de estrés, aplicando la Técnica Mindfulness en la ciudad de Quito, a manera de conclusiones se puede señalar que el negocio propuesto es viable desde el punto de vista del mercado y del análisis financiero como se describe a continuación:

- Al ser una industria de servicios no se requieren altos costos de producción, por lo que el presente plan de negocios es viable con los siguientes indicadores proyectados dentro de los próximos 5 años:

VAN del proyecto = \$ 64.243,11

VAN del inversionista = \$ 62.388,21

TIR del proyecto = 120,05%

TIR del inversionista = 162,97%

- Se utilizará una estrategia de enfoque total para penetrar en el mercado en donde el posicionamiento es la clave, para lo cual se utilizará campañas de publicidad digitales para promocionar la marca y las relaciones públicas con participación en ferias y espacios de radio, optimizando de esta manera los recursos financieros.
- La estructura organizacional funcional es sencilla, minimizando el gasto de personal, se conformará de 4 personas quienes tendrán bien definidas sus funciones a fin de evitar desperdicio de recursos y obtener una buena rentabilidad.
- El análisis del cliente arroja un porcentaje alto de aceptación en el cual están dispuestos a contratar el servicio ya que al ofrecer alternativas de acuerdo a sus necesidades y preferencias hace un negocio atractivo, de tal forma que los pacientes siempre tengan una atención personalizada de manera presencial en el centro adecuado para el servicio o a través de sesiones en línea que con ayuda de la tecnología se brindará sin perder la esencia y la calidad del servicio.
- Expertos en la industria afirman que no se necesita de mayor infraestructura para ejecutar el presente plan de negocios, ya que lo primordial en este servicio es lo menos es más, las terapias pueden hacerse al aire libre o dentro de un centro pero en este último caso el ambiente debe ser lo más sencillo posible, por lo que no será necesario una gran inversión.
- El presente plan de negocios podrá cubrir perfectamente la demanda existente, ya que la tendencia al uso de este tipo de medicina y de la salud mental va en aumento y al ofrecer el servicio con profesionales tanto de Mindfulness como un psicólogo las necesidades estarán cubiertas.
- En el entorno externo se evidencia la alta tendencia a lo natural y a buscar apoyo para mejorar la salud mental, ya que en la actualidad debido a la falta de una buena alimentación, el ejercicio y al aumento del consumismo y pérdida de valores como la unión familiar y las buenas amistades las personas cada vez van perdiendo su bienestar, por lo que el presente plan

de negocios busca otorgar un bienestar integral individual y colectivo de tal manera que contribuya con la sociedad.

- La industria evidencia que existe en la actualidad una oferta amplia de servicios anti estrés, sin embargo no todos tienen como resultado un cambio en el estilo de vida, pueden ser momentáneos o por temporadas. Por lo que es necesario utilizar una promoción agresiva al inicio dando a conocer el servicio. Con el plan de negocio que se propone se pretende formar una comunidad Mindfulness en donde las personas se sientan parte integral y compartan experiencias de su bienestar y calidad de vida.

REFERENCIAS

- California, D. T. (15 de 10 de 2018). *Diabetes Education Online*. Obtenido de Azúcar en sangre y estrés: <https://dte.ucsf.edu/es/tipos-de-diabetes/diabetes-tipo-2/compreension-de-la-diabetes-tipo-2/como-procesa-el-azucar-el-cuerpo/azucar-en-sangre-y-estres/>
- Chain, N. (2011). *Proyectos de inversión Formulación y Evaluación*. Chile: Pearson Educación.
- Compañías, S. d. (Diciembre de 2018). *Estado Financiero por Ramo*. Obtenido de https://reporteria.supercias.gob.ec/portal/cgi-bin/cognos.cgi?b_action=cognosViewer&ui.action=run&ui.object=%2fcontent%2ffolder%5b%40name%3d%27Reportes%27%5d%2ffolder%5b%40name%3d%27Estados%20Financieros%27%5d%2freport%5b%40name%3d%27Estados%20Financieros
- Consulting, T. (noviembre de 2018). *Ciclo de operaciones y procesos*. Obtenido de <http://www.taktik.com.mx/index.php/page/9.html>
- David, F. R. (2013). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: Pearson Education.
- David, F. R. (2013). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: Pearson Educación.
- INEC. (2012). *Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de Hogares*. Quito.
- INEC. (20 de Julio de 2016). *INEC*. Obtenido de En cinco años se quintuplicaron los usuarios de teléfonos inteligentes: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/en-cinco-anos-se-quintuplicaron-los-usuarios-de-telefonos-inteligentes/>
- INEC. (Junio de 2018). *Informe Economía Laboral*. Obtenido de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2018/Junio-2018/Informe_Economia_laboral-jun18.pdf
- Kotler, P. A. (2013). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: Pearson Educacion.
- Lovelock, C. y. (2009). *Marketing de servicios*. México: PEARSON EDUCATION.
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de Mercados*. México: Pearson Educación.
- MINTEL. (2018). *Observatorio TIC*. Obtenido de <https://observatoriotic.mintel.gob.ec/estadistica/>
- MSP. (2018). *Programas y Servicios*. Obtenido de Salud Mental: <https://www.salud.gob.ec/salud-mental/>
- MSP. (2018). *Promoción de la Salud Mental*. Obtenido de Manejo del estrés: http://instituciones.msp.gob.ec/images/Documentos/Programas/saludmental/manejo_del_estres.pdf

- OIT. (2016). *OIT. Obtenido de Estrés Laboral:*
http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- OMS. (Mayo de 2002). *Perspectivas sobre medicamentos de la OMS.* Obtenido de Medicina Tradicional - Necesidades crecientes y potencial:
<http://apps.who.int/medicinedocs/pdf/s2295s/s2295s.pdf>
- OMS. (2004). *Promoción de la Salud Mental.* Obtenido de Informe Compendiado:
http://www.who.int/mental_health/evidence/promocion_de_la_salud_mental.pdf
- OMS. (2004). *Serie Protección de la Salud de los Trabajadores.* Obtenido de La organización del trabajo y el estrés:
http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- OMS. (2013). *OMS.* Obtenido de Salud mental: un estado de bienestar:
http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/
- OMS. (Abril de 2017). *Centro de Prensa.* Obtenido de Nota descriptiva:
<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs396/es/>
- OMS. (2018). *Informe de la Comisión Mundial Independiente de Alto Nivel.*
- Paz y Miño, J. (2011). *Historia del Centro Histórico.* (Ecuadorinmediato, Entrevistador)
- Pública, M. d. (2018). *ACCES en línea.* Obtenido de
<http://www.calidadsalud.gob.ec/acces-app-servicio-ciudadano/public/titulo/registro.jsf>
- Sociales, A. d. (2014). *Jóvenes consumidores y redes sociales en Castilla la Mancha.* Obtenido de
<http://www.portaljovenclm.com/documentos/informes/JovenesConsumidoresyRedesSocialesenCLM.pdf>
- SRI. (2018). *SRI.* Obtenido de Gastos Personales:
<http://www.sri.gob.ec/DocumentosAlfrescoPortlet/descargar/1094dc69-9983-4bbd-b68b-26e72cf63bd3/Gastos%20personales%20conceptos%20y%20ejemplos.pdf>
- SRI. (2018). *SRI.* Obtenido de Productos que gravan IVA 0%:
<http://www.sri.gob.ec/DocumentosAlfrescoPortlet/descargar/dbead78d-6570-400e-93c0-f9df3f85a7b9/PRODUCTOS+TARIFA+IVA+0.docx>
- WordPress. (2005). *San Blas Quito.* Obtenido de Reseña Histórica de San Blas:
<https://sanblasquito.wordpress.com/acerca-de/>

ANEXOS

Anexo 1

ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD

EXPERTO 1: PSICOLOGO CLÍNICO

PARTE 1

INTRODUCCIÓN

Buenos días, mi nombre es Lorena Quinatoa, soy estudiante de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de las Américas. En esta ocasión estamos tomando contacto con profesionales en la salud mental, con la finalidad de conocer más a fondo de los problemas que se presentan y afectan a la persona provocando un estado de estrés, desembocando posiblemente en otras complicaciones.

Cabe mencionar que todas sus opiniones son válidas para que este estudio tenga éxito, ya que contribuyen positivamente a la recolección de información necesaria.

Es importante aclarar que sus datos no serán difundidos, únicamente se tomarán sus opiniones que serán utilizadas para fines estadísticos en el presente trabajo de investigación.

PARTE 2

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROBLEMA

1. ¿Bajo qué circunstancias cree que las personas acuden al psicólogo?
2. ¿Cuáles son las características que un psicólogo debería tener?
3. ¿Cuál es el problema más recurrente en sus consultas?
4. ¿Al hablar de estrés, qué se le viene a la mente?
5. ¿A qué atribuye el origen del estrés en una persona?
6. ¿Con qué frecuencia acuden a consulta sus pacientes por problemas de estrés?
7. Según la OMS "La salud es un estado de perfecto (completo) bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de enfermedad", ¿considera usted que las personas son conscientes de esto?
8. Según la OMS "La salud mental ha estado oculta tras una cortina de estigma y discriminación durante largo tiempo." ¿Cuáles piensa que son los motivos por los que las personas no acuden a un profesional de la salud mental?
9. ¿Qué tratamiento recomienda para tratar el estrés?
10. ¿Qué piensa de la medicación para el tratamiento contra problemas como el estrés?
11. ¿Qué piensa de la meditación, respiración y relajación asistida, como parte del tratamiento para personas con estrés?
12. ¿Piensa que el estrés es la causa de algunas enfermedades? ¿Qué tipo de enfermedades?

AGRADECIMIENTO Y DESPEDIDA

EXPERTO 2: ESPECIALISTA EN MINDFULNESS

PARTE 1

INTRODUCCIÓN

Buenos días, mi nombre es Lorena Quinatoa, soy estudiante de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de las Américas. En esta ocasión estamos tomando contacto con profesionales en el bienestar mental y espiritual, con la finalidad de conocer más a fondo de los problemas que se presentan y afectan a la persona provocando un estado de estrés, desembocando posiblemente en otras complicaciones.

Cabe mencionar que todas sus opiniones son válidas para que este estudio tenga éxito, ya que contribuyen positivamente a la recolección de información necesaria.

Es importante aclarar que sus datos no serán difundidos, únicamente se tomarán sus opiniones que serán utilizadas para fines estadísticos en el presente trabajo de investigación.

PARTE 2

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROBLEMA

1. Cuando se habla de un bienestar integral en una persona, ¿qué se le viene a la mente?

2. ¿Qué técnicas maneja para tratar a sus pacientes?
3. ¿Al hablar de estrés, qué se le viene a la mente?
4. ¿A qué atribuye el origen del estrés en una persona?
5. ¿Qué piensa de la meditación y respiración asistida, como parte del tratamiento para personas con estrés?
6. ¿Piensa que el estrés es la causa de algunas enfermedades? ¿De qué tipo? ¿Por qué?
7. ¿Cuál es la infraestructura necesaria para la ejecución de la técnica Mindfulness?
8. ¿Cuáles son los principales signos y síntomas que debemos tomar en cuenta las personas para acudir a una terapia con Mindfulness?
9. ¿Cuánto tiempo dura un tratamiento?
10. ¿Cuántas veces a la semana es recomendable practicar esta técnica?
11. ¿Cuánto tiempo dura cada sesión?
12. ¿Mindfulness es un tratamiento o práctica de por vida o es estacional?
13. ¿Cómo incentivaría a una persona a que practique esta técnica?

AGRADECIMIENTO Y DESPEDIDA

Anexo 2

FOCUS GROUP

Tema: Plan de Negocio para la Creación de un Centro de Manejo de Estrés Aplicando la Técnica Mindfulness en la ciudad de Quito.

PARTE I

INTRODUCCIÓN

Buenos días, mi nombre es Lorena Quinatoa, soy estudiante de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de las Américas. El motivo de esta reunión es para tratar aspectos relacionados con la salud.

Cabe mencionar que todas sus opiniones son válidas para que este estudio tenga éxito, ya que contribuyen positivamente a la recolección de información necesaria.

Es importante aclarar que sus datos no serán difundidos, únicamente se tomarán sus opiniones que serán utilizadas para fines estadísticos en el presente trabajo de investigación.

Previamente quisiera pedirles la autorización de grabar esta reunión, ya que será utilizado como sustento de la investigación realizada.

Sin más preámbulos empezaremos la reunión y trataremos de que cada uno exprese con total libertad sus opiniones.

PARTE II

INFORMACIÓN GENERAL

1. ¿Cuál es su nombre?
2. ¿Qué edad tiene?
3. ¿Cuál es su profesión?
4. ¿Su estado civil es?
5. ¿Tiene hijos, cuántos y de qué edades?

PARTE III

INFORMACIÓN DEL SERVICIO

1. ¿En qué área de la compañía o institución ha trabajado en los últimos 5 años?
2. ¿Usted padece de alguna enfermedad actualmente?
3. ¿A qué atribuye la enfermedad que actualmente posee, conoce las causas?
4. ¿Ha realizado algún tipo de actividad física durante los últimos 2 años?
5. ¿Qué opina del estado de bienestar integral en una persona, cree que es posible?
6. Al hablar de estrés, ¿qué es lo primero que se le viene a la mente?
7. ¿Cuáles cree que son las causas del estrés?
8. ¿Considera al estrés como una enfermedad?, ¿Por qué?

9. ¿Qué opina acerca de la salud mental?
10. Según la Organización Mundial de la salud "La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades", ¿está usted de acuerdo con este enunciado? ¿Por qué?
11. ¿Qué es para usted la psicología? ¿En qué casos acudiría a un psicólogo?
12. ¿Considera usted que el estrés en una enfermedad que afecta al entorno familiar? ¿Por qué?
13. ¿Si existiera un centro en el cuál se trate al estrés como prevención de otras enfermedades a través de técnicas de meditación y por medio de profesionales de la salud mental (psicólogos), acudiría? Y si lo haría ¿por qué motivos?

Recomendación médica

Está consciente que lo necesita

Siente empatía con los psicólogos

14. ¿Ha escuchado acerca de la técnica Mindfulness?
15. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por este tipo de servicio?
16. ¿Dónde le gustaría recibir este servicio?

Lugar de trabajo

Domicilio

Centro adecuado para este fin

AGRADECIMIENTO Y DESPEDIDA

Anexo 3

ENCUESTA CENTRO DE MANEJO DE ESTRÉS, APLICANDO MINDFULNESS

Buenos días/tardes, mi nombre es Lorena Quinatoa, soy estudiante de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la UDLA, me gustaría que me brinde unos minutos de su tiempo para llenar esta encuesta con fines meramente académicos. Gracias.

1. ¿Su horario de trabajo le facilita la organización de sus otras actividades?

Si o No

2. ¿Realiza o ha realizado alguna actividad física los 6 últimos meses?

Si o No

3. ¿Considera sentirse afectado en algún momento por el estrés, conoce o ha conocido a alguien cercano a su entorno que padece de estrés? Si, No
4. Si contestó Sí, ¿a qué podría atribuirse este estado de estrés?

Asuntos de Trabajo

Asuntos familiares

Asuntos financieros

Otro, especifique...

5. En la escala del 1 al 5, donde 1 (nada estresado) y 5 (demasiado estresado), indique su nivel de estrés si lo padece.

.....

6. Qué piensa de los resultados de la medicina convencional (médico, fármacos) en el tratamiento del estrés.

Nada confiable

Poco confiable

Confiable

Muy confiable

7. Conoce la medicina tradicional (meditación, técnicas orientales) como alternativa en el tratamiento del estrés, ¿qué piensa de esta alternativa?

Nada confiable

Poco confiable

Confiable

Muy confiable

Mindfulness: Técnica que consigue a través de la meditación y otros ejercicios, separar la persona de sus pensamientos para poder reconocerlos y poner en duda los patrones mentales, otorgando un gran peso al aquí y el ahora mediante una atención total al momento presente.

El Mindfulness desarrolla la Inteligencia Emocional, promueve la felicidad, aumenta la curiosidad y el compromiso, reduce la ansiedad, mitiga las emociones difíciles y los traumas, y nos ayuda a estar centrados, aprender y tomar mejores decisiones.

8. Si hubiera un centro en el cual se trate al estrés mediante la técnica Mindfulness (medicina tradicional, meditación) y con ayuda de profesionales de la salud mental (psicólogos para seguimiento de casos), ¿acudiría?

Si

No

9. Si contestó Si, ¿por qué razones acudiría a este centro?

Curiosidad

Recomendación médica

Está consciente de que lo necesita

Siente empatía con los psicólogos

10. En un rango de \$ 20 a \$ 60, ¿qué precio le parecería justo pagar por una sesión, de tal manera que confíe en la calidad del servicio y en los resultados que pueda obtener?

11. Numere en orden de preferencia ¿Dónde le gustaría recibir la publicidad acerca de este servicio?

() Página web

() Correo electrónico

() Redes sociales

() Spot publicitarios por radio o televisión

12. ¿Dónde le gustaría recibir el servicio?

() Domicilio

() Lugar de trabajo

() Local adecuado para este servicio

13. Si en la anterior pregunta respondió en un local adecuado para este servicio, ¿Numere en orden de preferencia en qué detalles se fijaría?

() Color

() Tamaño

() Temperatura

() Aroma

() Muebles

14. ¿Estaría de acuerdo que la empresa donde labora brinde las facilidades para que usted pueda acceder a este tipo de servicio de manejo de estrés y su forma de pago sea con descuento en su rol de pagos?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

15. ¿Estaría de acuerdo si se ofrecieran planes individuales o en grupos en los cuáles se tenga descuentos especiales, de acuerdo al número de sesiones?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

DATOS PERSONALES

16. Edad

20 a 25

25 a 35

35 a 45

45 a 55

17. Usted es hombre o Mujer

M

F

18. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en su actual trabajo?

Menos de un año

1 a 3

3 a 5

5 a más

19. ¿Qué actividad laboral realiza actualmente?

Anexo 4

Tablas cruzadas de resultados analizados en SPSS

¿Considera sentirse afectado en algún momento por el estrés, conoce o ha conocido a alguien cercano a su entorno que padece de estrés?*17. Usted es Hombre o Mujer			
% del total			
	17. Usted es Hombre o Mujer		Total
	Hombre	Mujer	
1. ¿Considera sentirse afectado en algún momento por el estrés, conoce o ha conocido a alguien cercano a su entorno que padece de estrés? Respuesta = Si	36,0%	64,0%	100,0%
Total	36,0%	64,0%	100,0%

Tabla 1

Ordene del 1 al 4 (donde 1 influye poco y 4 influye mucho) ¿a qué podría atribuirse este estado de estrés? [Asuntos de trabajo]*1. ¿Considera sentirse afectado en algún momento por el estrés, conoce o ha conocido a alguien cercano a su entorno que padece de estrés?			
% del total			
		Personas que padecen de estrés	
		Si	Total
Asuntos de trabajo	Influye poco	6,0%	6,0%
	Influye medianamente	20,0%	20,0%
	Influye bastante	38,0%	38,0%
	Influye mucho	36,0%	36,0%
Total		100,0%	100,0%

Tabla 2

Ordene del 1 al 4 (donde 1 influye poco y 4 influye mucho) ¿a qué podría atribuirse este estado de estrés? [Asuntos familiares]*1. ¿Considera sentirse afectado en algún momento por el estrés, conoce o ha conocido a alguien cercano a su entorno que padece de estrés?			
% del total			
		Personas que padecen de estrés	
		Si	Total
Asuntos familiares	Influye poco	16,0%	16,0%
	Influye medianamente	28,0%	28,0%
	Influye bastante	42,0%	42,0%
	Influye mucho	14,0%	14,0%
Total		100,0%	100,0%

Tabla 3

Ordene del 1 al 4 (donde 1 influye poco y 4 influye mucho) ¿a qué podría atribuirse este estado de estrés? [Asuntos financieros]*1. ¿Considera sentirse afectado en algún momento por el estrés, conoce o ha conocido a alguien cercano a su entorno que padece de estrés?			
% del total			
		Personas que padecen de estrés	Total
		Si	
Asuntos financieros	Influye poco	12,0%	12,0%
	Influye medianamente	22,0%	22,0%
	Influye bastante	34,0%	34,0%
	Influye mucho	32,0%	32,0%
Total		100,0%	100,0%

Tabla 4

¿Qué actividad laboral realiza actualmente?*1. ¿Considera sentirse afectado en algún momento por el estrés, conoce o ha conocido a alguien cercano a su entorno que padece de estrés?			
% del total			
		Personas que padecen de estrés	Total
		Si	
Actividad Laboral	Administrativa	56,0%	56,0%
	Ventas	18,0%	18,0%
	Académica	4,0%	4,0%
	Deportiva	4,0%	4,0%
	TIC	16,0%	16,0%
	Médica	2,0%	2,0%
Total		100,0%	100,0%

Tabla 5

¿En qué rango en años está su edad?			
% del total			
		Personas que padecen de estrés	Total
		Si	
Edad	25-35	30,0%	30,0%

	35-45	54,0%	54,0%
	45-55	16,0%	16,0%
Total		100,0%	100,0%

Tabla 6

En la escala del 1 al 5, donde 1 (nada estresado) y 5 (demasiado estresado), indique su nivel de estrés si lo padece				
% del total				
		Personas que padecen de estrés		Total
		Hombre	Mujer	
Nivel de estrés	poco	2,0%	10,0%	12,0%
	bastante	16,0%	30,0%	46,0%
	mucho	16,0%	14,0%	30,0%
	demasiado	2,0%	10,0%	12,0%
Total		36,0%	64,0%	100,0%

Tabla 7

Si hubiera un centro en el cual se trate al estrés mediante la técnica Mindfulness (medicina tradicional, meditación) y con ayuda de profesionales de la salud mental (psicólogos para seguimiento de casos), ¿acudiría?				
% del total				
		Personas que padecen de estrés		Total
		Hombre	Mujer	
Aceptación del negocio	No	4,0%	10,0%	14,0%
	Si	32,0%	54,0%	86,0%
Total		36,0%	64,0%	100,0%

Tabla 8

¿Dónde le gustaría recibir el servicio?	
% del total	
Nivel de preferencia	Personas que padecen de estrés
Domicilio	48,0%

Lugar de trabajo	60,0%
Local adecuado para el servicio	28,0%
Total	100,0%

Tabla 9

Preferencia para recibir o buscar información acerca del negocio	
% del total	
Lugar de preferencia	Personas que están interesadas en recibir el servicio
Página web	27%
Correo electrónico	21%
Redes Sociales	21%
Spot publicitarios por radio o tv	31%
Total	100,0%

Tabla 10

Detalles según preferencia para adecuación del local	
% del total	
Detalle de preferencia	Personas que están interesadas en recibir el servicio
Color	13%
Tamaño	27%
Temperatura	20%
Aroma	33%
Muebles	7%
Total	100,0%

Tabla 11

Anexo 5: Estado de flujo del Efectivo

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO ANUAL						
AÑOS	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Actividades Operacionales	-	13.347	16.710	22.408	24.939	29.829
Utilidad Neta		10.898	15.244	20.873	24.062	28.894
Depreciaciones y amortización						
+ Depreciación		1.139	1.139	1.139	546	546
+ Amortización		160	160	160	160	160
- Δ CxC		-	-	-	-	-
- Δ Inventario PT	-	-	-	-	-	-
- Δ Inventario MP	-	-	-	-	-	-
- Δ Inventario SF		-	-	-	-	-
+ Δ CxP PROVEEDORES		-	-	-	-	-
+ Δ Sueldos por pagar		525	-	-	-	-
+ Δ Impuestos		624	167	236	172	230
		-	-	-	-	-
Actividades de Inversión	(7.600)		-	-	-	-
- Adquisición PPE y intangibles	(7.600)		-	-	-	-
		-	-	-	-	-
Actividades de Financiamiento	16.641		(881)	(986)	(1.103)	(1.235)
+ Δ Deuda Largo Plazo al final del periodo	4.992	4.205	(857)	(986)	(1.103)	(1.235)
- Pago de dividendos		-	-	-	-	-
+ Δ Capital	11.648		-	-	-	-
		-	-	-	-	-
INCREMENTO NETO EN EFECTIVO	9.041	12.560	15.829	21.422	23.836	28.595
EFECTIVO AL FIN DEL PERIODO		9.041	21.601	37.430	58.851	82.687
TOTAL EFECTIVO FINAL DE PERÍODO	9.041	21.601	37.430	58.851	82.687	111.282

Anexo 6

Estado de Resultados

BIENESTAR INTEGRAL FF CIA. LTDA.					
<u>ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO – ANUAL</u>					
Al 31 de diciembre de 2024					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos anuales	86.320	95.754	102.723	109.831	118.019
Gastos sueldos	49.287	53.133	52.255	54.242	54.806
Gastos generales	18.500	16.979	16.102	16.931	17.107
Gastos de depreciación	1.139	1.139	1.139	546	546
Gastos de amortización	160	160	160	160	160
UTILIDAD ANTES DE INTERESES E IMPUESTOS Y PARTICIP.	17.233	24.342	33.067	37.952	45.400
Gastos de intereses	524	430	326	208	77
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN	16.709	23.912	32.741	37.744	45.323
15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	2.405	3.587	4.911	5.662	6.799
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	14.305	20.325	27.830	32.082	38.525
25% IMPUESTO A LA RENTA	3.406	5.081	6.958	8.021	9.631
UTILIDAD NETA	10.898	15.244	20.873	24.062	28.894

Anexo 7

Estado de Situación Financiera

BIENESTAR INTEGRAL FF CIA. LTDA.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA PROYECTADO
AL 31 de diciembre de 2024

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
ACTIVOS	16.641	27.901	42.431	62.553	85.683	113.572
Corrientes	9.041	21.601	37.430	58.851	82.687	111.282
Efectivo	9.041	21.601	37.430	58.851	82.687	111.282
No Corrientes	7.600	6.301	5.001	3.702	2.996	2.290
Propiedad, Planta y Equipo	5.600	5.600	5.600	5.600	5.600	5.600
Depreciación acumulada	-	1.139	2.279	3.418	3.964	4.510
Intangibles	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000
Amortización acumulada	-	160	320	480	640	800
PASIVOS	4.992	5.355	4.641	3.890	2.959	1.954
Corrientes	-	1.150	1.317	1.552	1.724	1.954
Sueldos por pagar	-	525	525	525	525	525
Impuestos por pagar	-	624	791	1.027	1.199	1.428
No Corrientes	4.992	4.205	3.324	2.338	1.235	-
Deuda a largo plazo	4.992	4.205	3.324	2.338	1.235	-
PATRIMONIO	11.648	22.547	37.790	58.663	82.725	111.618
Capital	11.648	11.648	11.648	11.648	11.648	11.648
Utilidades retenidas	-	10.898	26.142	47.015	71.076	99.970

Anexo 8

Flujo de Caja del proyecto

FLUJO DE CAJA DEL PROYECTO						
AÑO	0	1	2	3	4	5
UTILIDAD ANTES DE INTERESES E IMPUESTOS Y PARTICIP.		17.233	24.342	33.067	37.952	45.400
Gastos de depreciación		1.044	1.139	1.139	595	546
Gastos de amortización		160	160	160	160	160
15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES		2.405	3.587	4.911	5.662	6.799
22% IMPUESTO A LA RENTA		3.406	5.081	6.958	8.021	9.631
I. FLUJO DE EFECTIVO OPERATIVO NETO (F.E.O)		12.627	16.974	22.498	25.025	29.677
		-	-	-	-	-
INVERSIÓN DE CAPITAL DE TRABAJO NETO	(9.041)	-	-	-	-	-
VARIACIÓN DE CAPITAL DE TRABAJO NETO	-	8.459	(127)	(179)	(81)	(174)
RECUPERACIÓN DE CAPITAL DE TRABAJO NETO	-	-	-	-	-	(7.898)
II. VARIACIÓN DE CAPITAL DE TRABAJO NETO	(9.041)	8.459	(127)	(179)	(81)	(8.072)
	-	-	-	-	-	-
INVERSIONES	(7.600)	-	-	-	-	-
RECUPERACIONES	-	-	-	-	-	-
<i>Recuperación maquinaria</i>	-	-	-	-	-	(202)
<i>Recuperación vehículos</i>	-	-	-	-	-	-
<i>Recuperación equipo de computación</i>	-	-	-	-	-	320
III. GASTOS DE CAPITAL (CAPEX)	(7.600)	-	-	-	-	118
	-	-	-	-	-	-
FLUJO DE CAJA DEL PROYECTO	(16.641)	21.085	16.847	22.319	24.945	21.722

Anexo 9: Índices Financieros

DATOS

Tasa libre de riesgo	2,88%
Rendimiento del Mercado	-0,34%
Beta	0,90
Beta Apalancada	0,82
Riesgo País	8,26%
Tasa de Impuestos	25,00%
Participación Trabajadores	15,00%
Escudo Fiscal	36,25%
Razón Deuda/Capital	43%
Costo Deuda Actual	11,30%

EVALUACIONES

EVALUACIÓN FLUJOS DEL PROYECTO			EVALUACIÓN FLUJO DEL INVERSIONISTA			
VAN	\$64.243,11		VAN	\$62.388,21		
PRI	2,00	AÑOS	PRI	2,00	AÑOS	
TIR	120,05%		TIR	162,97%		
AÑO	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<u>FLUJOS DEL PROYECTO</u>	(16.640,64)	21.085,33	16.846,96	22.318,75	24.944,66	21.721,62
<u>FLUJO DEL INVERSIONISTA</u>	(11.648,45)	19.904,89	15.643,08	21.088,65	23.685,22	20.429,35

TASAS DE DESCUENTO	
WACC	9,77%
CAPM	10,86%

