"Proyecto de Desarrollo de un Plan de Mercado y Factibilidad para la Creación de un Centro Antiestrés en la Ciudad de Guayaquil"

Ximena Alexandra Jara Holguín[1], María Fernanda Tigrero Vera[2] Maria Elena Murrieta[3]

[1] Ingeniera Comercial, 2006, ICHE-ESPOL; email: ajara@espol.edu.ec
[2] Ingeniera Comercial, 2006, ICHE-ESPOL; email: mtigrero@espol.edu.ec.com
[3] Director del Proyecto, Ingeniera en Electrónica, Escuela Superior Politécnica del Litoral, MBA Maestría en Administración de Negocios Chile y Noruega. Profesora ICHE-ESPOL desde 1999, email: mmurriet@espol.edu.ec

Resumen

Hoy en día una de las mayores enfermedades más padecidas por las personas de todo el mundo es el estrés, es por eso que el presente proyecto presenta el desarrollo y factibilidad para la creación de un centro antiestrés ubicado en la Cdla. Los Ceibos, el mismo que ofrecerá gran variedad de servicios, desde tratamientos individuales hasta planes o paquetes establecidos por el centro o por el mismo paciente, y permitiéndole a las personas ahorrar tiempo ya que encontrará todo lo mencionado anteriormente en un solo lugar. Estos servicios están dirigidos a la ciudad de Guayaquil, especialmente a las personas de un nivel socioeconómico alto ya que estos servicios están ubicados en la categoría de bienes suntuarios.

El servicio del centro antiestrés se enfoca en diseñar e implementar una solución para ayudar a las personas a mejorar su calidad de vida tanto físicamente como espiritualmente ya que no solo el cuerpo es lo que debe lograr la armonía, sino también la mente y el entorno que nos rodea. Es en ese momento donde se puede hablar de bienestar, y por ende de una buena salud.

Palabras Claves: *Estrés, Spa, Tratamientos para el estrés.*

Abstract

Nowadays one of the biggest illnesses more suffered from all over the world by people is the stress, it is for that reason that the present project presents the development and feasibility for the creation of the anti stress center, located in Los Ceibos neighborhooh, the center will offer great variety of services, beginning for individual treatments until plans or packages settled down by the center or for the same patients and allowing people to save time, because people can find all treatments mentioned previously in one place. These services are directed to the Guayaquil city, especially to people with a high socioeconomic level, because these services are located in the category of sumptuary goods.

The service of the center anti stress, it is designed for implementing a solution to help people for improving her or his quality of live, both physically and spiritually, because not only the body should achieve the harmony, also the mind and the environment that surrounds us. It is in that moment where one can speak of wellbeing and of a good health, too.

1. Introducción

El estrés es una enfermedad producida por la extenuación física constante, que puede causar trastornos en nuestro organismo, como: en el sistema nervioso, en el sistema cardiovascular, además de trastornos mentales, etc.…

¨ El estrés afecta a los habitantes de todo el mundo, en nuestro país, las personas con edades comprendidas entre los 28 y 50 años de edad son los más afectados por esta enfermedad.¨[1]

Hombres y mujeres padecen por igual de estrés, aunque las mujeres son más propensas a experimentarlos en relaciones a largo plazo, al igual los niños, que tan sólo al haber presenciado violencia familiar sufrirán de estrés postraumático. Cada día es mayor la cantidad de niños en edad escolar y pre-escolar que son llevados a consulta psicológica y psiquiátrica por esta razón, en cambio los jóvenes sufren este mal, debido a que sufren los cambios físicos o emocionales de la pubertad.

Se debe considerar que el mundo está cada vez más inmerso en la conocida "globalización"; lo que el ser humano actual ya no se conforma solamente con un trabajo estable y una familia, ahora se es más ambicioso y el mundo es más exigente y competitivo, no sólo en el campo laboral, sino en todos los aspectos de la vida cotidiana; la gente ahora se pone metas cada vez más altas, tan altas que a veces demandan esfuerzos sobrehumanos para alcanzarlas.

Todas estas situaciones en conjunto por un largo período de tiempo, genera en el ser humano gran tensión nerviosa, apareciendo la angustia, depresión y frustración cuando no se logran las metas propuestas al mundo y a uno mismo, mermando así su calidad de vida.

Los problemas indicados anteriormente pueden ser resueltos acudiendo a un Centro Antiestrés donde este ofrecerá una variedad de servicios que ayudará a las personas a sentirse mejor ya que no es sólo el cuerpo lo que debe lograr la armonía, sino también la mente y el entorno que lo rodea. Es en ese momento donde se puede hablar de bienestar, y por ende una buena salud.

2. Contenido

Investigación de Mercados

Es por esto que para obtener una información más precisa se procedió a realizar una investigación de mercados en la que se pudo concluir lo siguiente:

- Las personas que acuden a los SPA, en mayor porcentaje, son las mujeres con un 78.5%.
- Las personas de 25 a 34 años son las que más acuden a los SPA, con un 37%.
- Las que más acuden a los SPA, son los empleados en un 28.3%, los mismos que perciben un ingreso entre 901 a 1200$.
- Los adultos, son los que más sufren en el aspecto físico de dolores de espalda en un 8.5%.
- Así mismo, los adultos sufren en el aspecto productivo de olvidos con un 19.3%.
- Los niños, en el aspecto emocional sufren de depresión o llanto fácil en un 19.3%.
- Acuden a SPAs, en mayor porcentaje, para recibir tratamientos y masajes faciales, en un 2.6% y con un 2.5% por estética
- Se concluyó que la personas acuden con más frecuencia al Dharma SPA con un 21.8%.
- Un 98.8% de los encuestados estuvieron de acuerdo en acudir a un centro ubicado entre Ceibos y Vía La Costa.
- Las personas han pagado de $30 a $70 por tratamientos con agua, de $30 a $70 e por tratamientos faciales, menos de $30 por ejercicios físicos, menos de $30 a $70 por medicina alternativa menos de $30 por estética y han pagado de $101 en adelante por dieta y nutrición y así mismo por psicoterapia un 1.5% de los encuestados.

También se realizó el método Delphi, para saber cuál es la opinión de los expertos. Esta opinión es considerada muy importante para la aceptabilidad del proyecto, por lo que se consideró importante realizar la entrevista al:

- Dr. Diego Betancourt (Nutricionista)
- Dr. Cristina Solórzano (Cosmetóloga-Dermatóloga)
- Sra. Susana de Calvapiña (Masajista)
- Dr. Cano Viteri (Neurólogo)
- Dra. Juanita Merino (Psicóloga)
- Dr. Huang Cheng Jin (Acupunturista)
- Dr. Nelson Vera Rosado (Dr. General)

Aquí se presenta un extracto de los puntos más importantes de ellas:

Para ellos, el estrés es un fenómeno actual que se caracteriza por una reacción emocional del organismo y de la mente que incluye una serie de síntomas y molestias a nivel efectivo, intelectual y físico que afectan a las personas debido al medio ambiente en que se vive, la presión del trabajo, la economía, problemas que se presentan a todas las personas. De alguna forma, la mayoría de las personas sufren en alguna proporción de estrés dependiendo de la forma de reaccionar de cada persona y de la personalidad que posee el individuo la cual puede ser frágil y puede llegar a caer en una gran depresión. Dado este caso si la persona no es atendida a tiempo se puede tratar de una Patología de tipo psiquiátrica, donde se pretenden determinar cuál es la causa que está afectando el sistema nervioso que puede llevar a una gastritis, úlcera, dolor de cuello, dolor de espalda, dolor de cabeza producido por la tensión, etc.

[1] *Psicólogo Ricardo Argudo.*

Debido a que las causas del estrés pueden ser distintas dependiendo de la persona, no se puede generalizar en cuanto al tratamiento el que debe ser individual , el cual ayudaría a que el individuo sea más seguro de sí mismo, que tenga una autoestima más elevada, que aprenda a amar la vida. Los métodos a utilizar para aliviar el estrés de los pacientes dependerán exclusivamente del doctor. Sin embargo, las terapias grupales también son recomendables, así como las sesiones de musicoterapia y aromaterapia, etc.
En cuanto al lugar adecuado para la implantación del centro, los entrevistados opinaron que sería agradable que se construyese en la zona Norte de Guayaquil o en ciudadelas privadas que es el lugar donde se encuentran nuestro segmento objetivo, algunos recalcaron que preferirían que el SPA se encuentre en contacto con la naturaleza.
En cuánto al tiempo algunos comentaron el tiempo en que ellos reducirían el estrés, pero la mayoría comentó que esto dependería exclusivamente de los pacientes en sí de la cooperación que ellos pongan de su parte por Ej. Cumpliendo con las citas, cumpliendo con lo que el doctor les recomiende, etc.
En cuanto a la pregunta relacionada con los honorarios, los entrevistados no quisieron dar una tarifa fija ya que dependería del momento en que se lleve a cabo el proyecto. Pero el precio está ligado a lo que ellos dejarían de ganar en sus consultorios particulares, la transportación hasta el centro antiestrés, la cantidad de pacientes, etc.
Con toda esta información se puede definir el perfil del cliente será el siguiente:
Esta solución está dirigida a toda la ciudad de Guayaquil, especialmente a las personas que perciben un salario considerado alto que tienen un nivel socio económico alto, especialmente al sexo femenino que tienen 25 a 34 años empleadas con un salario de $901 a 1200 que en el aspecto físico sufre de dolores de espalda y en el aspecto productivo sufren de olvidos. Las personas acuden más a los SPA a realizarse tratamientos faciales, pagando por este tratamiento entre $ 30 y 70.

Definición del Servicio

Como se estableció anteriormente, es importante ofrecer a las personas, una solución que mejore y satisfaga la calidad de vida tanto a adultos, jóvenes y niños, para esto se creará un nuevo centro antiestrés en la ciudad de Guayaquil llamado "Armonía". Este centro estará ubicado en la ciudadela los Ceibos ya que en este lugar se encuentra gran parte del segmento objetivo.
.

Misión

Servir al consumidor con productos de calidad, creando siempre más valor para la empresa, su gente y la comunidad.

Visión

"Ser una empresa líder en crecimiento a través de la innovación, y mejoramiento continuo".El objetivo principal es:

- Ayudar a las personas a mejorar su calidad de vida tanto físicamente como espiritualmente.

En el mercado de servicios ya existen centros conocidos como Spas que de una u otra manera tratan de satisfacer las necesidades de los clientes, entre ellos podemos mencionar algunos Spas que se encuentran en la ciudad de Guayaquil Rosella Perri, Cuty Ycaza SPA, Dharma SPA, Lénar SPA.
Sin embargo, nosotros consideramos que es importante proveer una característica potencialmente diferenciadora que incremente la usabilidad en relación a los demás servicios:
Ofrecer gran variedad de servicios en un mismo lugar para lograr una satisfacción total del cliente tanto en tratamientos como en atención al cliente y además permitiéndoles ahorrar tiempo a las personas.

Desarrollo del Servicio

El centro Antiestrés pone a disposición gran variedad de servicios, el cual ofrecerá un servicio completo que consistirá en:
Primero todos los pacientes pasarán por una consulta con el médico general, esta por primera vez será gratuita, el cual asignará los tratamientos dependiendo del estado en que se encuentre el paciente o a su vez el cliente será enviado a un especialista si el medico general lo cree necesario.
El centro pone a disposición especialistas como: Psicólogo, Neurólogo, Fisioterapeuta, Cosmetólogo-Dermatólogo.
Luego de los tratamientos recomendados serán explicados por una persona para que así el cliente tenga conocimiento del tratamiento al que se someterá.
Otros servicios adicionales como: dieta y nutrición, terapias de medicina alternativa (yoga) y de relajación.
Además se cuenta con gimnasio, jacussi, restaurante y una sala de recreación donde usted y sus amigos o sus hijos podrán compartir por un rato.
Adicionalmente se ha tratado de implementar un paquete con total flexibilidad para que el cliente pueda escoger los servicios. Para este paquete están disponibles los siguientes servicios:

- Termoterapia (masaje con piedras calientes)
- Sala de relax (masajes)
- Infusiones
- Circuito de baños (turco y sauna)
- Limpieza facial
- Manicuría, Pedicuría y Peluquería
- Baño de parafina en manos
- Cama solar
- Gimnasia(acuática, antiestrés, modeladora)
- Aromaterapia
- Acupuntura
- Máscara corporal de fango

Termoterapia (masajes con piedras calientes).- Es la aplicación con fines terapéuticos de calor sobre el organismo por medio de cuerpos materiales de temperatura elevada, por encima de los niveles fisiológicos. El agente terapéutico es el calor, que se propaga desde el agente térmico hasta el organismo, produciendo en principio una elevación de la temperatura y, como consecuencia de esta elevación, surgen los efectos terapéuticos.

Sala de relax (masajes).- Es un masaje de cuerpo completo sumamente profundo, suave y relajante. Se utilizan las palmas de las manos abiertas a fin de facilitar una profunda distensión. Se trabaja sobre todo el cuerpo usando como medio una combinación de aceites esenciales. Produce bienestar físico y mental. Mejora la tonicidad muscular y la circulación sanguínea, logrando relajar cada parte del cuerpo.

Sala de vendas. – Sala destinada para reposar, luego de que una ayudante cubra ya sea brazos, piernas o cuerpo, con las vendas frías. Este tratamiento sólo podrá ser recibido luego de haberlo diagnosticado el nutricionista.

Infusiones.- La infusión se prepara de la siguiente manera: Se pone a hervir la cantidad de agua señalada en la receta en una olla que no sea de aluminio, según las tazas que se vayan a tomar al día. Cuando el agua arranca el hervor, se apaga el fuego. Inmediatamente se echa la dosis de la receta o de la planta, por ejemplo una cucharadita por cada taza o vaso. Se remueve bien. Se tapa. Se deja reposar el tiempo que se indique en la receta. Se filtra o cuela todo. Se guarda tapada y a la hora de tomarla se calienta ligeramente sin que llegue nunca a hervir.

Circuito de baños (turco y sauna):

Baño Turco: Calor húmedo baño en el cual el paciente es pasado sucesivamente por cámaras de temperatura cada vez más elevada, luego es friccionado y por fin se le administra una ducha caliente seguida de un fría.

Los beneficios de esta técnica son los siguientes:

- Elimina toxinas
- Depura la piel
- Actúa como un excelente miorrelajante
- Favorece la pérdida de peso
- Contribuye a mejorar la calidad de vida
- Ayuda a relajarse profundamente

Sauna.- Calor Seco. Este tratamiento es un excelente renovador de energía. Consiste en una cabina inundada por un calor seco, saludablemente estimulante. Produce un efecto de limpieza y desintoxicación de la piel. Se experimenta un alivio inmediato, reduciendo el stress corporal. Además, ayuda a eliminar las toxinas a través de la transpiración. Este tratamiento no se lo pueden realizar todas las personas

Limpieza facial.- Es limpiar la piel en profundidad y conseguir un resultado profesional sin necesidad de acudir al instituto de belleza. Y es que la limpieza de la piel es un aspecto fundamental para mantener un aspecto radiante.

Manicuría, Pedicuría y Peluquería.- Tanto manicure como pedicure – implica limar las uñas, eliminar durezas en torno a los dedos, reducir el exceso de cutícula, pulir las uñas, colocar una base y, finalmente, el esmalte del color deseado (en el caso de las damas). En cuanto al pedicure, adicionalmente se liman las callosidades y durezas de la piel.

Baño de parafina en manos.- Durante este tratamiento se sumergen los miembros en parafina caliente, se envuelven en plástico, se les colocan unas toallas calientes y finalmente se meten en unas botas o guantes que mantienen el calor durante unos 25 minutos. Con esta terapia –por demás relajante – se logran unos resultados sorprendentes, hasta en pieles muy deterioradas.

Cama solar.- Usar camas solares para tener un bronceado caribeño en un par de días. Pero se hacen advertencias tales como no tomar más de una sesión por día o descansar un mes al año.

Gimnasia (acuática, antiestrés, modeladora):

Acuática: Se trata de realizar movimientos utilizando la presión del agua en todo momento y por supuesto sus propiedades. La posición de las manos es fundamental para realizar bien los empujes ya que va variando dependiendo de los movimientos, especialmente cuando se están trabajando ejercicios en los que no se utiliza elementos. La posición del tronco es casi siempre vertical, esta puede variar llegando a estar a nivel de la superficie en ejercicios marcados por el docente para bloquear y evitar molestias en la zona lumbar.

Antiestrés.- Aprender a habitar confortablemente nuestro cuerpo. Proveer de una auto imagen corporal más dinámica, integrada y operativa.

Aromaterapia.- La Aromaterapia consiste en la utilización de los Aceites Esenciales de las flores y las plantas para aprovechar sus propiedades y sus beneficios a nivel físico y psíquico y aportar al cuerpo y a la mente equilibrio y armonía. Se puede usarla de diferentes formas, mediante masajes, baños, inhalaciones, quemadores.

Acupuntura.- La acupuntura es una técnica reservada a los Médicos Diplomados en Acupuntura. Es con agujas bien esterilizadas o mejor con agujas desechables a uso único que el médico hace variar la energía. La manera de picar está bien determinada y en principio debe picar siempre del Yang hacia el Yin, de arriba hacia abajo, de la izquierda hacia la derecha, de adelante hacia atrás y penetrando la aguja más o menos profundamente según la enfermedad.

Máscara corporal de fangos:

Fangos Volcánicos.- Este exclusivo tratamiento se realiza con un producto a base de fangos volcánicos, rica en minerales que tienen propiedades suavizantes y exfoliantes que mejoran la apariencia de la piel. A través de una manta térmica se logrará una absorción de los minerales. Luego de una ducha el tratamiento continúa con una humectación corporal a través de un suave masaje que lo relajará y reconfortará.

Masaje facial.- Como todo masaje tiene un efecto relajante, aumenta la circulación, mejora la tonicidad y aumenta la nutrición celular de la piel. Es útil para que simultáneamente se usen productos adecuados como cremas o geles para lograr una mejor penetración de los mismos .Es de indudable utilidad como complemento de otras terapéuticas o también como un procedimiento cotidiano.

Gimnasio.- Ayudará tanto a jóvenes como adultos a mantenerse en mejor estado y ha mejorar la figura.

Así mismo el centro tendrá planes o paquetes ya establecidos con un menor costo o a su vez el cliente podrá formar su propio paquete.Todos los paquetes de programa antiestrés y prevención, incluyen charlas y sesiones, clases, terapias de grupo e individuales, etc.

Infraestructura del servicio

1. Recepción

Estará ubicada en el área de ingreso junto a la sala de estar. Las recepcionistas serán las personas encargadas de esta sección. Ellas estarán dispuestas a brindar la información y los precios de todos los servicios que se brindan.

2. Administración

La administración estará compuesta por una oficina de gerencia y por la oficina de recursos humanos.

3. Contabilidad

Un área ubicada junto a la oficina de gerencia, donde el contador podrá laborar en una sala equipada para dicho propósito. Esta oficina compartirá el hall de la administración.

4. Oficina del Jefe de Alimentación

En esta oficina laborará la persona encargada de verificar que los alimentos en stock no falten, que estos estén en buenas condiciones. Además tiene a su cargo el personal involucrado en el proceso de preparación y servicio de alimentos y bebidas tales como: chef, meseros y ayudantes de cocina; los cuales estarán supervisados por esta persona. Esta oficina estará ubicada junto a la de contabilidad

5. Área de servicios generales

5.1 Sala de masajes, vendas, aromaterapia y musicoterapia.

La sala de masajes incluye dos mesas de masajes, repisas para materiales indispensables para proporcionar este servicio tales como: esencias, toallas, inciensos, cremas, aceites, paños para compresas, masajeadores de tagua y eléctricos, bolsas de lavado, bandejas, y un sin número de artículos necesarios para estos tipos de tratamientos

Además se instalará con equipos de música de alta tecnología y de las respectivas pistas para la relajación

La sala de vendas incluye dos sillones en los cuáles los pacientes podrán recostarse para que de esta manera se obtenga el efecto deseado de las vendas. Esta sala incluye aromaterapia y musicoterapia para que el paciente se pueda relajar y de esta manera se pueda sentir en un ambiente cómodo

5.2 Consultorios

Habrá 7 consultorios de los cuales están destinados para las terapias en:

Acupuntura, Nutrición, Psicología, Medicina General, Cosmetología-Dermatología, Fisioterapia, Neurología. Cada médico examinará a la persona para certificar que no padezca de alguna enfermedad de tipo somática que podrían hacer que los tratamientos brindados sean contraproducentes, y los demás consultorios para los otros servicios que serán brindados.Estos consultorios tendrán los equipos necesarios como: sillones, escritorios, estetoscopios, instrumentos de medicina general, primeros auxilios, repisas para libros. Uno de ellos estará equipado con equipos respiratorios y con un equipo para realizar electrocardiogramas.

6. Gimnasio y Sala de Máquinas

Sala de máquinas incluye equipos de ejercicios para diversos usos. El gimnasio estará rodeado de espejos de cuerpo entero, además de otros implementos necesarios como colchonetas, cojines, etc.

7. Hidromasaje, Baño Turco, Sauna.

En esta área se podrá contar: un cuarto de sauna, un baño turco o vapor, uno de hidromasaje o jacuzzi para ciertos clientes de gustos exigentes o para quienes gusten relajarse de esta manera. Junto a estos cuartos se encontrarán los vestidores y baños indispensables.

8. Sala de Juegos

Será un área donde el cliente podrá recrearse si lo desea. Esta sala estará equipada con mesas de billar, mesas de ping pong, mesa para juegos de azar, juegos de ajedrez y damas, y futbolines.

9. Bar y Cocina

Esta área de será el lugar donde los clientes tomarán sus alimentos sean dietéticas o no. Estará equipado con mesas para cuatro personas, sillas; todo esto en un ambiente acogedor, ordenado y limpio con música de fondo.

En esta área se encontrará a un chef profesional con sus ayudantes los cuales utilizaran equipos modernos tales como: una cocina industrial, licuadoras, hornos, refrigeradora, frigorífico para guardar las carnes y otros alimentos, etc.

10. Piscina

Será un área rodeada de mesas, sillas y parasoles con jardines alrededor.

11. Área de Parqueaderos

Será el lugar destinado para que los clientes parqueen sus vehículos.

12. Sala de sesiones

Esta sala estará destinada para charlas acerca del estrés.

13. Sala de Limpieza Facial

En esta sala se realizarán varios tratamientos como el de limpieza facial, masajes faciales, masajes con piedras calientes, etc. Esta sala estará equipada con todo lo que sea necesario para la realización de estos tratamientos.

14. Gabinete de Belleza
En esta sala se realizará cortes de cabello, pedicure, manicure, tinturado de cabello, rayitos, reflejos, etc.
15. Cama Solar
Sala donde estará la máquina solar para realizar el bronceado perfecto que necesite.
16. Sala de juego
Esta sala será creada tanto para jóvenes como para niños ya que si tiene hijos pequeños y no tiene con quién dejarlos para acudir al centro, pueda dejar a su hijo en esta sala y al mismo tiempo estar pendiente de éste.

Diseño

El edificio del centro antiestrés será de 2 pisos, tendrá un área de construcción de 978 mts2. El terreno es de 20 m2. de frente y 50 m2. de profundidad. Y estará ubicada en Los Ceibos, Avda. 1era y José de Rubio Calle 11Y N – O.
El edificio, de 2 pisos, tendrá 7 consultorios, gimnasio y sala de máquinas, piscina, jacussi, sauna, sala de juegos, bar, 1 sala de masajes, sala de tratamientos faciales sala de conferencias, 1 centro estético y parqueadero privado.
Costo de Construcción del Centro: Costo Total de la Planta Baja más Costo Total de la Planta Baja
Costo de Construcción del Centro: $306.107.10 + $102.035.70 = $ 408.142.80.

Calidad

Nuestro servicio está guiado hacia la excelencia en la atención al cliente.

Estrategia

La estrategia a utilizar es por diferenciación porque pasa desde un médico en general hasta la finalización del tratamiento.
Según las cinco fuerzas de Porter se pudo concluir que si hay amenaza de nuevos competidores como es Equilibruin Center.
En el proyecto si se considerará las economías de escala ya que se espera obtener cada año más participación de mercado por lo que es conveniente para la empresa obtener descuentos en todos los materiales adquiridos para así reducir costos beneficiando de esta manera al centro antiestrés.
Al analizar los productos sustitutos, se encuentra en primer lugar: Los SPAs que en la actualidad proporcionan algunos de los servicios que nuestro centro estaría ofreciendo. En segundo lugar serían los viajes ya que algunas personas en vez de acudir a un centro de estos prefieren viajar a lugares solitarios donde se pueda observar la naturaleza en todo su esplendor por ejemplo: playas, bosques, etc. Otra forma sería acudir a conciertos de música clásica o música relajante o también acudir a lugares de distracción.
Y por último las medicinas que existen en el mercado para contrarrestar el estrés.
El poder de negociación lo tendrá el cliente ya que de él dependerá si utiliza o no utiliza el servicio.
El centro ofrecerá gran número de servicios pudiendo así este, elegir cuales serán los que proveen los insumos de mejor calidad. Se contarán con proveedores fijos, los cuales se manejarán contratos por tiempo determinado y con una política de precios que beneficie a ambos, se ha tratado de escoger los mejores proveedores a nivel nacional para asegurar que nuestro servicio sea de primera.

Análisis Foda

Fortalezas

Alta tecnología en los equipos, en donde se podrá diferenciar de la competencia, porque los equipos serán de la mejor calidad.

Atención al Cliente:

- Entre los puntos más importantes para la atención de los clientes la empresa ha desarrollado una estrategia como la atención individualizada en donde el cliente estará satisfecho por la atención brindada.
- Las personas que atienden en el Centro Antiestrés son profesionales con experiencias en trabajos similares; actualizando cada vez su capacitación en esta área.
- La empresa ha tomado en cuenta los acontecimientos sociales como las bodas, quinceañeras, graduaciones, etc. De esta manera ofrece paquetes promociónales que pueden incluir en forma gratuita varios de los servicios ofrecidos como lo son el de limpieza facial, manicuría, etc.
- Llevar un control adecuado de todos los tratamientos que se realiza para cada cliente.
- Integración de empleados a planes y programas.
- Cada persona contratada en el Centro tiene que pasar por un control de calidad que incluye el seguimiento de sus actividades.

Oportunidades

- El primer Centro que le ofrece la mayoría de las técnicas de relajamiento en un solo lugar.
- Acaparar mayor demanda dentro y fuera de la ciudad.
- Por la ubicación del centro en un ambiente hogareño, éste proporciona un descanso placentero a todos los clientes del centro.
- Llegar a ser un líder a largo plazo, y permanecer en el mercado, innovando cada vez más los servicios ofrecidos.

Debilidades

- Disponibilidad de recursos financieros.
- Alto costo de inversión, lo que proporciona un alto riesgo.
- Incertidumbre.
- Trasladar los costos a los consumidores.
- Falta de reconocimiento por parte de los consumidores.

Amenazas

- Centros estéticos que ofrecen algunos servicios similares como masajes.
- Posicionamiento de algunos centros
- Inestabilidad general de la política en el país
- Nivel de ingreso disponible de los posibles clientes
- Impacto de factores económicos
- Costumbres.

Demanda Potencial

Es de vital importancia determinar la demanda potencial ya que estas personas serán las que acudirían al Centro Antiestrés, el cuál se lo determinará con la siguiente metodología:
TM = 289.155 (número de personas que perciben salarios alto) * 54.3% (% perteneciente a personas concientes de que los síntomas pueden conducir al especialista) = 157.011 personas conscientes de acudir a un especialista
157.011 personas conscientes de acudir a un especialista * 3.5% (% perteneciente a las personas que realmente acuden a centros hospitalarios anualmente) = 5.495 (número de personas q que acuden a todos los SPAs o centros en la ciudad de Guayaquil).
Para conocer el tamaño del mercado del centro, de las 5.495 personas se consideró que las personas que acudirían al centro serían un 8% para el primer año, un 12% para el segundo año y así sucesivamente hasta el año 10 alcanzando un 40% de la población al final del año 10.

Definición del Precio

Los precios tanto individuales como para los planes o paquetes fueron establecidos en relación a la competencia, es decir los precios son similares a los que tienen los Spa, ya que no se puede establecer precios más altos debido a que las personas seguirían frecuentando los mismos centros.

Promociones

La promociones a utilizar es con el fin de ir cada año captando más mercado y así poder lograr la fidelidad de los clientes:
La promoción al consumidor consiste en que se hará descuentos en ocasiones especiales como cumpleaños, quinceañeras, matrimonios, etc.
Principalmente en estética las mujeres podrán disfrutar de un cambio de look total por un precio de $30.
Descuentos del 1% al 4% si poseen la tarjeta de afiliado al centro.
También en dieta y nutrición, si entran 2 personas pagan el precio de una.
Especialmente en los masajes y tratamientos faciales se aumentará el número de sesiones de 1 a 2 sesiones.
En cuanto al gimnasio si se, inscriben dos personas la segunda pagará la mitad del precio.
Otra opción es: si desea inscribirse por el año completo, recibirá un 30% de descuento en el gimnasio

Tarjeta de Afiliación

El centro antiestrés realizará promociones mediante una tarjeta de afiliación al centro, lo cuál permitirá tener descuentos en servicios especiales que sólo podrán disfrutar si se es afiliado al centro antiestrés. El costo de la tarjeta de afiliación es de $30 por año y tendrá el siguiente esquema:
Todos los afiliados podrán gozar gratuitamente de cualquiera de los servicios ofrecidos el día de su cumpleaños.
Descuentos del 1% al 4% dependiendo del servicio a elegir.
Principalmente en estética las mujeres podrán disfrutar de un cambio de look total por un precio de $30.
También en dieta y nutrición, si entran 2 personas pagan el precio de una.
Especialmente en los masajes y tratamientos faciales se aumentará el número de sesiones de 1 a 3 sesiones.
En cuanto al gimnasio si se, inscriben dos personas la segunda pagará la mitad del precio.
Otra opción es: si desea inscribirse por el año completo, recibirá un 35% de descuento en el gimnasio
El centro antiestrés pondrá a disposición un Neurólogo y un Psicólogo tanto para niños como para adultos con un costo por consulta de $20.
Todo lo mencionado anteriormente esta dirigido al perfil del futuro cliente pero además el centro pone a disposición otro servicios para los clientes ocasionales como: gimnasio, restaurante, sala de juegos, estética, tratamientos con agua, medicina alternativa, entre otros especialista como lo son: Fisioterapeuta, Neurólogo, Nutricionista, Cosmetólogo- Dermatólogo y un Médico General.

Relaciones Públicas

Por medio de las relaciones públicas el Centro antiestrés tendrá como objetivo mejorar la imagen de esté ante la comunidad. Los doctores y especialistas en las técnicas ofrecidas darán charlas gratuitas sobre como prevenir el estrés, como sobrellevarlo, etc., en centros de salud que sean de bajos recursos.

Estrategias Mercadológicas Internas

Las estrategias mercadológicas internas consisten en: Al paciente nuevo se le entregará:

- Un folleto que contendrá información, por ejemplo: que es el estrés, los principales síntomas que surgen a partir del estrés, las principales causas que pueden surgir del estrés. Además, un folleto que contendrán los servicios ofrecidos y en qué consiste cada uno de ellos.
- Pluma con el logo y dirección del centro antiestrés.
- Tarjeta de presentación de doctores y del centro.
- El paciente podrá pagar ya sea con tarjeta de crédito o cheque.
- La primera consulta con el médico es gratuita.
- Se dispondrá de 2 cabinas telefónicas, una de Movistar y otra de Porta en recepción.
- Se brindará agua, cola y café a los acompañantes del paciente
- El trato del personal será cordial.
- Se tendrá un buzón de sugerencias.
- Para el caso de los tratamientos de dieta y tratamientos faciales (por Ej.: problemas de acné) se tomará una foto digital antes del tratamiento y una después del tratamiento.
- Se dictarán conferencias dentro del centro antiestrés para saber más acerca del estrés, cómo sobrellevarlo, etc.
- Para la investigación de mercados a nivel local se lo hará por cuenta del personal que trabaje en el centro para de esta manera saber las preferencias de los consumidores, ya que éstas cambian con el pasar de los días.

Estrategias Mercadológicas Externas

- Se contratará personas quienes visitarán directamente a empresas para promocionar el servicio ofrecido.
- A las empresas se les ofrecerán paquetes de descuentos especiales por grupos numerosos.
- Anunciar en la guía pública en la sección de páginas amarillas para de esta manera dar a conocer al centro antiestrés.
- Se utilizará la vía del Internet para llegar a posibles clientes de diferentes puntos ya sea a nivel del Guayas o a nivel Nacional, a través de la creación de una página Web.
- Se participará en programas de radio locales desarrollando temas acerca del estrés para de esta manera crear una imagen.

Marketing Directo

El marketing directo servirá para poner en contacto el centro con los clientes potenciales de una forma más directa y consistirá en entregar volantes en los cuáles se mencionarán los servicios que se pondrán a disposición de los clientes en el centro antiestrés, además se dará a conocer las promociones, para de esta manera motivar a los futuros clientes a acudir al centro. Se proyecta que por medio de este recurso se tenga un mayor alcance de personas.

Medios de Comunicación

Se utilizará los medios radiales para llegar de una forma más directa a los futuros clientes, las emisoras que se utilizarán serán: radio Fuego, City está más dirigida al segmento comprendido entre 25 y 34 años, mientras que utilizaremos radio Disney para captar la atención de los jóvenes que también son los que frecuentan muy a menudo estos centros.
En cuanto a la prensa utilizaremos el diario el "Universo" especialmente la Revista que es publicada los días domingos y a que es el diario más vendido en nuestro país.

Mano de Obra

El centro contará con el siguiente personal:

Tabla 1. Mano de Obra

Personal	Cantidad
Medico General	1
Psicologo	1
Fisioterapeuta	1
Chef	1
Acupunturista	1
Masajistas	2
Manicuristas-Pedicuristas	2
Instructor de gimnasia	1
Instructor de yoga	1
Cosmetologo-Dermatologa	1
Nutricionista	1
Instructor de gimnasia acúati	1
Estilista	1
Enfermeras	4
Coordinador de charlas	1
Guardia	2
Jefe de alimentos	1
Conserje	1
Ayudante de Cocina	1
Recepcionista	2
Barman	1
Ayudante limpieza	2
Meseros	2
Gerente	1
Contador	1
Gerente de mercadeo	1
Gerente de Recursos Humanos	1

Requisitos para Funcionar como Compañía

- Nombre del Centro Antiestrés aprobado por la Secretaria de la Superintendencia de compañía.
- Presentar al Superintendente de compañía, las escrituras públicas de la Constitución.
- La compañía tendrá 2 accionistas
- El capital suscrito deberá ser como mínimo de $800
- El centro antiestrés deberá afiliarse a la Cámara de la Pequeña Industria

Para que el Centro pueda cumplir con los requisitos se deberá seguir los siguientes pasos:

- Contratar los servicios de un abogado.
- Solicitar la aprobación y reserva del nombre de la compañía.
- Abrir una cuenta de integración de capital de un banco.
- Elevar a Escritura Pública la Constitución de la Compañía
- Ingresar a la Intendencia de Compañía una solicitud dirigida al Intendente de Compañías requiriendo la aprobación de trámite de constitución, adjuntando el nombre, la cuenta de apertura de capital y la escritura pública de la compañía.
- Afiliar la Compañía a la Cámara de la Pequeña Industria.
- Obtener la resolución aprobatoria del trámite de constitución.
- Publicar el extracto de la constitución en un período local.
- Anotar en el margen de la escritura la resolución de la Intendencia de Compañías.
- Inscribir la Compañía en el Registro Mercantil.
- Inscribir el nombramiento del representante legal en el registro mercantil.
- Pagar impuestos municipales y de defensa nacional.
- Regresar los documentos a la Intendencia de Compañía con todos los documentos anteriormente nombrados.
- La Intendencia realizará la numeración correspondiente de la compañía.
- Obtención del R.U.C. en el S.R.I.

Requerimientos Municipales y de Salud para el Centro Antiestrés.

Parqueo Privado:

- Copia de cédula.
- Copia de predios urbanos (pagados hasta el último año)
- Tasa de vía pública (Formulario)
- Croquis bien detallado

Construcción:

- Copia de cédula.
- Permiso de construcción
- Copia de Predios Urbanos
- Tasa de vía pública (Formulario)
- Croquis bien detallado.
- Formulario y Tasa de Habilitación.
- Copia de Cédula.
- Copia del R.U.C.
- Copia de la Patente del año a tramitar
- Copia y Original de los Bomberos del año actual
- Copia de los predios urbanos o Código Predial del local donde está ubicado el negocio (si el local no posee predios urbanos entonces traer la tasa de trámite de legalización de terreno).

Análisis Financiero

Primeramente se determinó que la inversión inicial es de $632.465,30. Como se puede notar es una inversión altamente grande, esto es debido a la infraestructura que se va ha tener y a que se va a contar con equipos y personal altamente especializado.
Debido a la alta inversión la estructura de financiamiento es a través del 50% préstamo y el 50% capital propio, con una tasa del 12% a 10 años.
Se obtuvo una TIR de 48.79%, la cuál es superior a la TMAR de 15%, lo que indica que el proyecto es altamente rentable, un VAN positivo para 10 años de $669.036.12 y utilidades que irán incrementando con el paso del tiempo, la primera utilidad será de $77.264,82.
Con estos altos costos por materia prima, mano de obra, de maquinarias, gastos de ventas, de publicidad, pago de intereses, la inversión se la recupera en el séptimo año.

3. CONCLUSIONES

El presente estudio del proyecto de implementación de un centro anti-Estrés en Guayaquil ha tenido las siguientes conclusiones a través de los estudios de mercado, técnico, y económico.

- En la etapa de decisión del estudio de mercado se determinó que existe un amplio mercado y que existe fuerte competencia para nuestro servicio, del cuál se pretende cubrir un porcentaje considerable ya que la demanda es grande y creciente tanto a nivel nacional como internacional. Esto asegura que se pueden cumplir los pronósticos hechos en ventas. El mercado son las mujeres de 25 a 34 años empleadas con un salario de $901 a 1200 que en el aspecto físico sufre de dolores de espalda y en el aspecto productivo sufren de olvidos. Las personas que más acuden a los SPA a realizarse tratamientos faciales, pagando por este tratamiento entre $30 y 70.

- En la investigación se tomó en cuenta a los niños ya que estos sufren de llanto fácil, pero según las encuestas este porcentaje es pequeño para haber basado el estudio en este mercado, de igual forma ellos tendrán un espacio en el proyecto.
- En la parte técnica, el proyecto es de factible aplicación no sólo en la localización escogida sino en cualquier punto de la ciudad. Los obstáculos que se pueden presentar en cuanto al abastecimiento de materias primas, materiales e implementos auxiliares se solucionan con la importación de los mismos
- El análisis económico fue una recopilación de datos que deja ver al final cuál sería el estado de pérdidas y ganancias desde la implementación del proyecto hasta sus primeros diez años de funcionamiento. Estas se muestran favorables al proyecto.

4. Agradecimiento

A Dios que nos ha permitido culminar la carrera, a la Espol, a la Ing. María Elena Murrieta, a los señores miembros del Tribunal, distinguidos profesores, compañeros y a todas las personas que nos brindaron su ayuda para la realización de este trabajo.

5. Referencias

[1]http://www.aleyanviajes.com.ar/centrosspa/terminología.htm
[2] http://www.ginsana-col.com
[3] http://www.ces.ncsu.edu
[4] http://www.masterybecasespana.com/estrés.htm
[5] http://www.mujer.tercera.cl
[6] http://www.teachhealth.com
[7] Revista Despertad: Como reducir el estrés, 8 de Febrero del 2005, Vol. 86 No. 3. Pág. 3
[8] Vértice 2000 cultura y Esparcimiento por Eduardo Reuss césped
[9] Revista Economía Enero 2005, Año 3 No. 1
[10]Expreso online. www2.granasa.com.ec/default.asp por Jessica Maridueña Guerrero.
[11] Velásquez, José F.”Estrés. Notas Saludables.2000”.
[12] Kotler Philip. Edición del Milenio Prentice Hall “Dirección de Marketing”
[13] Zeithaml/Bitner. “Marketing de Servicios”
[14] Whittaker, James. Mc Graw-Hill.Mexico.4ta edición.2000.785p.”Psicología”.
[15] http://www.inec.gov.ec
[16]http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol29_2_03/spu022
[17] http://www.bce.fin.ec
[18] http://www.google.com.