



**UNIVERSIDAD DE CHILE  
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS  
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**EVALUACIÓN DE LA VIABILIDAD TÉCNICA, ESTRATÉGICA Y ECONÓMICA DE  
CREAR UN SERVICIO DE APOYO ALTERNATIVO PARA LAS PERSONAS CON  
ESTRÉS EMOCIONAL EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ EN COLOMBIA, QUE  
FUNCIONE COMO MODELO PARA LA CIUDAD DE PARÍS EN FRANCIA**

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN Y  
DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**ANDRÉS POLANIA QUIROZ**

**PROFESOR GUÍA:  
RICARDO ALONSO FLORES BARRERA**

**MIEMBROS DE LA COMISIÓN:  
CHRISTIAN ANDRE DIEZ FUENTES  
DIANA CLARKE**

**SANTIAGO DE CHILE  
2022**

## RESUMEN

### **EVALUACIÓN DE LA VIABILIDAD TÉCNICA, ESTRATÉGICA Y ECONÓMICA DE CREAR UN SERVICIO DE APOYO ALTERNATIVO PARA LAS PERSONAS CON ESTRÉS EMOCIONAL EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ EN COLOMBIA, QUE FUNCIONE COMO MODELO PARA LA CIUDAD DE PARÍS EN FRANCIA**

El objetivo del estudio fue la evaluación de la viabilidad técnica, estratégica y económica de la creación de un servicio de apoyo alternativo para las personas con estrés emocional en la ciudad de Bogotá en Colombia, que funcione como modelo para la ciudad de París en Francia que permita ventas acumuladas de al menos US\$400.000 en 24 meses de funcionamiento.

Dada la identificación del mercado y el cálculo del tamaño por segmentos, se determinó que el segmento objetivo del estudio fue el segmento 2 entre los diagnosticados, el cual está conformado por personas con edad entre 35 y 54 años. Se determinó teniendo en cuenta la mayor disposición a pagar y las necesidades que requiere este grupo considerable de población; esto basados en las estadísticas oficiales de entidades gubernamentales en Bogotá, y de acuerdo con los resultados y análisis de la encuesta realizada como soporte del estudio.

En la elaboración del diagnóstico se identificaron los potenciales competidores, se constató que existen varios prestadores del servicio, sin embargo lo hacen de forma individual y considerando técnicas específicas; que también obedecen al modelo tradicional de prestación de servicios, de acuerdo con los resultados de la encuesta, las personas y empresas que prestan este tipo de servicios alternativos son poco reconocidas por los potenciales clientes. Igualmente, se identificó que los competidores tienen poca diferenciación e innovación en la prestación del servicio.

Teniendo en cuenta las principales características que valoraron los clientes potenciales frente a la posibilidad de tomar el servicio alternativo para el estrés en la ciudad de Bogotá, se realizó la formulación de la estrategia del negocio donde fue relevante considerar que la forma de la prestación del servicio debería ser de manera presencial, online y domiciliaria, a través de diversas actividades contenidas en la encuesta aplicada, características que se tuvieron en cuenta en la propuesta de valor.

Considerando las necesidades de los clientes y la disposición a pagar se propuso un modelo de negocios a través de la suscripción, con el cual, los clientes potenciales tendrán derecho a una cantidad de atenciones personalizadas por año del servicio alternativo, para lo cual, se competirá con base en la diversificación de acuerdo con lo constatado en la competencia. Modelo de negocios que podría ser replicable en la ciudad de París.

Se estimó una penetración del mercado de un 0,15% del mercado potencial, esto aunado a una estrategia de comunicación y posicionamiento destacando la propuesta de valor, a través de las redes sociales más utilizadas en el momento contando con las relaciones públicas, redes de contacto y testimonios.

El proyecto requiere una inversión inicial de \$196.450.000 pesos colombianos, los resultados obtenidos en la evaluación de 24 meses, apuntan a un VAN de \$23.069.576 pesos colombianos y una TIR del 24% considerando una tasa de descuento del sector de un 10,85%. Considerando el escenario descrito en la sensibilización de la variable ventas, se estimó que el proyecto es factible en términos estratégicos, técnicos y económicos.

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	3
2.1. Descripción general del tema abordar.....	3
2.2. Objetivos.....	3
2.1.1. Objetivo general.....	3
2.1.2. Objetivos específicos.....	3
2.3. Alcance del tema.....	4
2.4. Resultados esperados.....	4
2.5. Marco conceptual.....	5
3. ELABORACION DEL DIAGNÓSTICO.....	6
3.1. Identificación de mercado y clientes.....	6
3.1.1. Identificación de las características de personas con estrés emocional en Bogotá y París.....	12
3.1.1.1 Identificación de las características de personas con estrés emocional en Bogotá	12
3.1.1.2 Identificación de las características de personas con estrés emocional París	15
3.1.2. Identificación de los potenciales clientes Bogotá y París.....	18
3.1.3. Por tamaño, por rentabilidad y por crecimiento en Bogotá.....	20
3.1.4. Levantamiento de las necesidades de cada segmento en Bogotá.....	21
3.1.5. Niveles de valoración del servicio alternativo propuesto por cada segmento en Bogotá	25
3.1.6. Intereses de los segmentos evaluados en Bogotá.....	28
3.2. Identificación de la competencia.....	31
3.2.1. Identificación de los servicios existentes en Bogotá (Fortalezas y Debilidades).....	31
3.2.2. Identificación de los servicios existentes en París (Fortalezas y Debilidades)	36
3.3. Análisis del entorno.....	38
3.3.1. Legislación y normativa que regula los servicios de salud mental en Bogotá	38
3.3.2. Ubicación geográfica y situación macroeconómica de Bogotá.....	39
4. ELABORACIÓN DE SÍNTESIS DEL DIAGNÓSTICO.....	44
4.1. Matriz FODA por segmentos.....	44
4.2. Matriz resumen de las principales variables del diagnóstico por segmentos.....	44
5. ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGIA.....	49
5.1. Selección de segmento objetivo en Bogotá.....	49

5.2.	Funcionalidad de los ingresos en Bogotá y valoración de políticas de precios ....	49
5.3.	Diseño del servicio alternativo a ofrecer en Bogotá.....	51
5.3.1.	Definición de propuesta de valor .....	53
5.4.	Diseño de la estrategia de comunicación y posicionamiento .....	53
5.5.	Descripción del modelo de negocio .....	55
5.6.	Planteamiento del mecanismo adecuado para replicar el servicio alternativo en ciudad de París .....	56
5.7.	Impactos asociados al servicio alternativo a ofrecer .....	57
6.	EVALUACIÓN DE LA FACTIBILIDAD ECONÓMICA .....	58
6.1.	Proyección de flujos .....	58
6.2.	Fuentes de financiamiento .....	62
6.3.	Cálculo del Valor Actual Neto (VAN) y Tasa Interna de Retorno (TIR) .....	63
6.4.	Análisis de sensibilidad. ....	63
7.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	65
8.	BIBLIOGRAFÍA.....	67

# 1. INTRODUCCIÓN

Esta investigación se desarrolla con el propósito de realizar la evaluación de la viabilidad técnica, estratégica y económica de crear un servicio de apoyo alternativo para personas con estrés emocional en la ciudad de Bogotá en Colombia, que funcione como modelo para la ciudad de París en Francia.

Para introducir el alma de este documento, se tiene en cuenta lo descrito por Lisandro Vales, en el capítulo 21 del texto “Psicolobiología del estrés” del manual de bases biológicas del comportamiento humano, donde define el estrés de la siguiente manera: *“...el término estrés del inglés stress, fatiga, se suele asociar a un estado patológico, sin embargo, el mismo alude a una reacción del ser humano ante situaciones amenazantes o de excesiva demanda, y pueden estar al servicio de la supervivencia del sujeto y de la especie. Cuando se generan respuestas eficaces y controladas por el sujeto que permiten una mejor adaptación se denomina euestress...”*

Tanto los estilos de vida actuales; privilegio de la inmediatez, del éxito y de los resultados sobre los procesos, reducción de horas de sueño, dificultades económicas, las exigencias laborales, los fenómenos de desintegración y fragmentación social, como los acontecimientos significativamente negativos como catástrofes, fallecimiento de un ser querido, ruptura de relaciones, desempleo, el anuncio de una enfermedad crónica, etcétera, pueden generar respuestas del sujeto que impliquen una inadecuada adaptación. Cuando estas reacciones se prolongan en el tiempo se produce una sobrecarga en el organismo que puede desencadenar problemas en la salud.<sup>1</sup>

Por tal motivo, el presente trabajo pretende ilustrar la manera en la que el servicio de apoyo alternativo para la salud mental en términos del manejo del estrés podría ser una actividad que ayude a disminuir los impactos en la salud no solo emocional sino física de las personas en la ciudad de Bogotá.

Dada la importancia que tiene el estrés en la vida de los seres humanos y su impacto en la vida de cada individuo y de cada grupo social se desarrollan las líneas de la presente investigación.

En el desarrollo de la propuesta se contempló inicialmente con el diagnóstico la identificación del mercado de personas con estrés emocional objeto de esta evaluación desde el punto de vista local (Bogotá – Colombia) hasta la identificación de potenciales clientes en el exterior (París – Francia), se realizó la identificación de la competencia de manera local con respecto a los servicios de apoyo existentes, fundamentado esto con un análisis del entorno.

---

<sup>1</sup> Vales, Lisandro. Manual de bases biológicas del comportamiento humano. Montevideo. Departamento de Publicaciones, Unidad de Comunicación de la Universidad de la República (UCUR).2011. 177p. ISBN: 978-9974-0-0846-5.

Presenta una síntesis del diagnóstico a través del desarrollo de la matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas – FODA por segmentos donde se resumirán las principales variables, lo cual dará como resultado la formulación de la estrategia para el ofrecimiento del servicio alternativo, donde se seleccionará el segmento objetivo en la ciudad Bogotá, pasando por la valoración de las políticas de precios y funcionalidad de los ingresos, hasta el diseño del servicio a ofrecer, esto aunado con el diseño de una estrategia de comunicación y posicionamiento y la descripción de los impactos asociados al mismo.

Igualmente, se elaborará un modelo de negocio y también se planteará el mecanismo adecuado para replicar el modelo de servicio en la ciudad de París.

Finalmente se realizarán los análisis y cálculos necesarios desde el punto de vista económico para verificar la factibilidad de la prestación del servicio de apoyo alternativo para las personas con estrés en el segmento seleccionado en la ciudad de Bogotá.

Como antecedente se considera que los problemas de salud mental, específicamente los relacionados con el estrés emocional presentan aumentos considerables en los últimos años en la población de Bogotá, constituyendo una de las principales causas de suicidio, depresión, aislamiento social, ingesta de alcohol y drogas entre otros.

Adicionalmente, cabe resaltar que Bogotá como capital de Colombia y centro de múltiples negocios en América y Europa cada vez se convierte en una ciudad multicultural en donde el ritmo de vida al igual que en las principales ciudades del mundo es agitado.

Bogotá es una de las principales ciudades económicas y turísticas de Colombia en donde convergen diferentes culturas y diferentes estilos de vida, en donde la población tiene acceso a una gran variedad de servicios y productos de diferentes índoles.

Por lo tanto, el servicio de acompañamiento y apoyo se plantea como alternativa para el manejo a uno de los principales problemas que aquejan a las personas, en el que la población encontrará una medida efectiva para hacer frente a las diferentes situaciones que atraviesan y que son detonantes del estrés emocional.

Como resultado final se obtendrá la factibilidad estratégica, técnica y económica del servicio a crear, la que se contrastará con la utilidad mínima esperada, para de esta forma concluir acerca de la viabilidad del negocio.

## **2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

El presente proyecto de tesis, desarrolla un estudio para evaluar la oportunidad de negocio asociada a un servicio alternativo para el estrés en la ciudad de Bogotá. La evaluación que se desarrolla se basó en una metodología compuesta por cuatro grandes etapas, diagnóstico, síntesis del diagnóstico, definición de estrategia y evaluación económica de la misma.

El proceso se inició con un análisis interno y externo del negocio. De esta forma se determina el segmento más atractivo, y los atributos relevantes de los clientes potenciales. Generados estos elementos estratégicos se construye la propuesta de valor óptima que entrega el servicio. Se modela económicamente el negocio propuesto, a un plazo de 24 meses, la necesidad de recursos y el plazo de recuperación de la inversión.

### **2.1. Descripción general del tema abordar**

El estrés es un componente vital en la salud mental de los seres humanos, está demostrado desde la literatura académica científica como el inadecuado manejo del estrés genera patologías mentales y físicas en los individuos, costos enormes a los gobiernos, empresas, personas y también marca uno de los índices de mortalidad que pone en sobre aviso al mundo sobre la importancia de entender y conocer los impactos del estrés, además lo prioritario de crear servicios alternativos para el estrés que mejoren la calidad de vida y den bienestar a los ciudadanos, por tal razón se desarrolla una evaluación para la creación de un servicio alternativo para el estrés en la ciudad de Bogotá.

### **2.2. Objetivos**

#### **2.1.1. Objetivo general**

Evaluar la viabilidad técnica, estratégica y económica de crear un servicio de apoyo alternativo para las personas con estrés emocional en la ciudad de Bogotá en Colombia, que funcione como modelo para la ciudad de París en Francia que permita ventas acumuladas de al menos US \$400.000 en 24 meses de funcionamiento del servicio.

#### **2.1.2. Objetivos específicos**

1. Elaborar un diagnóstico del mercado focalizado en las personas con estrés emocional.
2. Realizar un benchmarking de los servicios ofrecidos en Bogotá y en París.

3. Identificar los competidores que tengan servicios de apoyo a las personas con estrés emocional con cobertura hacia las mismas necesidades enfocados especialmente en los servicios web.
4. Definir la oferta de valor que entregará con el servicio alternativo a ofrecer.
5. Diseñar la estrategia de implementación de oferta de valor del nuevo servicio de apoyo alternativo para personas con estrés emocional en la ciudad de Bogotá.
6. Plantear el funcionamiento y pasos a seguir adecuados para replicar el servicio de apoyo alternativo en la ciudad de París.
7. Definir la factibilidad económica del servicio de apoyo alternativo a ofrecer, sujeta a alcanzar ventas acumuladas de al menos US\$400.000 en 24 meses de funcionamiento.
8. Identificar los impactos asociados con la creación del servicio de apoyo alternativo para las personas con estrés emocional en la ciudad de Bogotá.

### **2.3. Alcance del tema**

La evaluación de factibilidad a desarrollar en la tesis incluirá un análisis interno y externo del negocio de los servicios alternativos para el estrés en Bogotá que sea modelo para París, el tipo de servicio a evaluar es para el estrés y se consolida como una necesidad humana con grandes oportunidades en el mercado.

Se analizará la información disponible en las diferentes plataformas web, bibliotecas y demás literatura relacionada para la evaluación del servicio alternativo para el estrés.

Para efectos del estudio se tendrán en cuenta los factores que dan origen esta problemática cada vez más frecuente y la cobertura del estudio comprende la ciudad de Bogotá - Colombia.

Se realizará la evaluación económica con la finalidad de satisfacer la meta propuesta con una proyección a un plazo de 24 meses de funcionamiento del servicio.

### **2.4. Resultados esperados**

Como resultado de este trabajo se espera cumplir con los objetivos propuestos, definiendo un modelo de negocio que atienda las necesidades de los segmentos identificados en forma rentable, obteniendo la factibilidad estratégica, técnica y económica de crear un servicio alternativo para el estrés en la ciudad de Bogotá y las consecuentes ventas propuestas, esto para concluir la viabilidad del negocio.

Además, que los factores psicológicos (cognitivos, emocionales, motivacionales, etc.) producto de la historia de cada persona en un contexto cultural, socioeconómico y político influyen tanto en el proceso de la enfermedad como en la prevención de trastornos, así como en el mantenimiento del nivel óptimo de salud. Estos factores van a incidir en todos los trastornos y enfermedades, en el deterioro o mejoría del proceso, en su pronóstico y en el tratamiento.

Al mismo tiempo, toda enfermedad física y estado de salud repercutirá en el ámbito psicológico, es por esto que este proyecto busca generar una propuesta que aporte a la salud y bienestar de la población.

## **2.5. Marco conceptual**

Según la Organización Mundial de la Salud – OMS, poner atención a la salud mental es indispensable ya que repercute en las personas a nivel biológico, físico y químicos, además que el deterioro de la salud mental se asocia a los cambios sociales rápidos, la salud mental y física y el bienestar que son fundamentales para nuestra capacidad colectiva e individual de pensar, manifestar sentimientos, interactuar con los demás, ganar el sustento y disfrutar de la vida. Sobre esta base se puede considerar que la promoción, la protección y el restablecimiento de la salud mental son preocupaciones vitales de las personas, las comunidades y las sociedades de todo el mundo.<sup>2</sup>

El estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades por otro. El estrés pone a prueba la capacidad de las personas para afrontar su actividad, y no sólo incluye situaciones en que la presión laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma, sino también los casos en que no se utilizan suficientemente sus conocimientos y capacidades, y esto supone un problema para el trabajador.<sup>3</sup>

En cuanto a la inversión en salud mental, la OMS informa que en muchos países solo se invierte el 2% del total de los recursos de la salud, siendo el gasto anual promedio en salud mental inferior a USD 3 por habitante y en los países de bajos ingresos, USD 0,25 por habitante, donde la escasez de psiquiatras, enfermeras, psicólogos y trabajadores sociales son algunos de los principales obstáculos. Casi la mitad de la población del mundo habita en países donde se dispone de un psiquiatra o menos por 200.000 personas y en países de bajos ingresos hay menos de un especialista por millón de habitantes.

El estrés traumático que se experimenta en un acontecimiento como un accidente grave, la guerra, un asalto o una catástrofe natural en el que las personas pueden estar en

---

<sup>2</sup> Organización mundial de la salud. 30 de marzo, 2018

<sup>3</sup> LEKA, Stavroula BA MSc Phd y otros. 2004

peligro de sufrir heridas graves o morir y las personas que tienen estrés traumático pueden mostrar síntomas emocionales y físicos temporales muy angustiantes<sup>4</sup>.

### **3. ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO**

En el presente documento se construye un diagnóstico que hace referencia a aquellas actividades tendientes a conocer el estado actual, la condiciones para la creación de un servicio alternativo para el estrés en la ciudad Bogotá que se pueda replicar en la ciudad de Paris y verificación de los obstáculos que puedan impedir la obtención de los resultados deseados, esto determinará el desarrollo del objetivo de esta investigación.

Se realizará un enfoque en el mercado, clientes, competidores, que por medio de la metodología propuesta se construirán las variables centrales a tener cuenta para desarrollar un análisis a través de la matriz FODA.

En síntesis, el presente diagnóstico es un examen analítico para la evaluación técnica, estrategia y económica de la creación de un servicio para el estrés emocional en la ciudad de Bogotá.

#### **3.1. Identificación de mercado y clientes**

La identificación del mercado se determina como el grupo de clientes o clientes potenciales que tienen la capacidad de compra y necesidades insatisfechas, también la realización de las actividades necesarias para conocer la cantidad, la situación y localización de los posibles clientes, determinar sus necesidades, gustos y preferencias, igualmente saber cuál es la disposición que tendrán para recibir el servicio alternativo para el estrés en la ciudad de Bogotá y la posible replica en la ciudad de Paris.

Para desarrollar lo mencionado se establece que según información del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, entidad responsable de la planeación, levantamiento, procesamiento, análisis y difusión de las estadísticas oficiales en Colombia, se identificó que para la ciudad de Bogotá había una población al año 2020 de 7.743.955 habitantes de los cuales 3.707.838 son hombres y 4.036.117 son mujeres<sup>5</sup>, también se encontró sobre los grupos de edades, que el 18,6% corresponde a personas en el rango de los 0 a 14 años, el 68,2% corresponde a personas entre los 15 y 59 años y el 13,2% personas mayores a 59 años; el 26% de la población de Bogotá es joven, es decir, que se encuentran en el rango de 15 a 29 años.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Departamento De Salud y Servicios Humanos De Los Estados Unidos - Institutos Nacionales de la Salud, Publicación de NIH Núm. 20 MH-8109S

<sup>5</sup> DANE, 2005 -2020 Bogotá. Indicadores demográficos.

<sup>6</sup> Fuente: DANE (2020). Proyecciones de población DANE y SDP 2000-2015 de junio 13 del 2008. Secretaría Distrital de Planeación

Para el cálculo de mercado potencial se tiene en cuenta la cantidad de hombres y mujeres por grupos etarios en la ciudad de Bogotá, como se evidencia en las siguientes tablas:

<b>Cálculo de la población total por rangos etarios en Bogotá</b>	
<b>Variable</b>	<b>Numero de Personas</b>
Cantidad de habitantes en Colombia (100 % de la población total)	49,4 millones de personas
Cantidad de habitantes en Bogotá (100% de la población total)	7.743.955 personas
Cantidad de hombres y mujeres en Bogotá entre los 0 y 14 años.	1.466.810 personas
Cantidad de hombres y mujeres en Bogotá entre los 15 y 34 años.	2.684.878 personas
Cantidad de hombres y mujeres en Bogotá entre 35-54 años.	2.098.849 personas
Cantidad de hombres y mujeres en Bogotá entre los 55 y 74 años.	1.231.523 personas

**Tabla 1.** Cálculo de la población total por rangos etarios en Bogotá  
Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas – DANE

Consultada la información estadística del DANE y la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá<sup>7</sup> del total de personas en Bogotá hombres y mujeres se puede determinar la siguiente información por rangos de grupos etarios donde se establecen los segmentos a estudiar y se denomina como: Segmento 0, Segmento 1, Segmento 2 y Segmento 3, calculando el valor total de personas por cada uno.

<sup>7</sup> Proyecciones de población para Bogotá D.C., localidades DANE y SDP 2000-2015 de junio 13 del 2008. Secretaría Distrital de Planeación. Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos. Dirección de Estudios Macro. Boletín No. 69, diciembre 2014. Proyecciones de población por localidades para Bogotá 2016 – 2020. Para el total de Bogotá en 2020: Proyecciones de Población 2

Grupos etarios de personas en Bogotá - Proyección 2020					
Grupos etario	Cantidad Hombres	Cantidad Mujeres	Cantidad Total	Cantidad por rango etario	Segmento
0-4	251.852	241.435	493.287	1.466.810	Segmento 0
5-9	246.306	236.517	482.823		
10-14	249.424	241.276	490.700		
15-19	277.245	273.634	550.879	2.684.878	Segmento 1
20-24	354.946	356.644	711.590		
25-29	373.077	376.169	749.246		
30-34	332.708	340.455	673.163	2.098.849	Segmento 2
35-39	298.000	315.704	613.704		
40-44	255.201	284.724	539.925		
45-49	219.418	257.705	477.123		
50-54	210.886	257.211	468.097	1.231.523	Segmento 3
55-59	193.227	241.982	435.209		
60-64	154.051	198.658	352.709		
65-69	111.204	149.260	260.464		
70-74	76.352	106.789	183.141		
75-79	48.851	70.936	119.787		
80 y más	55.090	87.018	142.108		
<b>Población total</b>	<b>3.707.838</b>	<b>4.036.117</b>	<b>7.743.955</b>		

**Tabla 2.** Grupos etarios de personas en Bogotá - Proyección 2020  
Fuente: DANE y SDP de Bogotá

Igualmente, para estimar el cálculo de mercado potencial por segmento y el precio promedio a pagar por cada uno, se requirió analizar la disposición a pago por servicio alternativo para el estrés por persona, que fue tomado de la encuesta aplicada a una muestra de 130 personas en la ciudad de Bogotá de diferentes edades y que indago sobre 26 preguntas que ayudaron a recopilar datos e información relevantes en el desarrollo y análisis del presente diagnóstico.

El precio mínimo, máximo y promedio a disposición a pago por servicio para el estrés en la ciudad de Bogotá se identifica en el siguiente cuadro por cada uno de los segmentos:

Disposición a pago por servicio para el estrés en Bogotá				
Variable	Segmento 0	Segmento 1	Segmento 2	Segmento 3
	Menos 15 años	15 a 34 años	35 a 54 años	55 a 74 años
Precio mínimo (Pesos colombianos)	\$50.000	\$100.000	\$200.000	\$300.000
Precio máximo (Pesos colombianos)	\$100.000	\$300.000	\$400.000	\$500.000
Precio promedio (Pesos colombianos)	\$75.000	\$200.000	\$300.000	\$400.000
Precio (Dólares americanos)	USD 21	USD 55	USD 82	USD 110

**Tabla 3.** Disposición a pago por servicio para el estrés en Bogotá

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede ver, la disposición a pago por servicio para el estrés precio mínimo, máximo y promedio por cada segmento de acuerdo a la encuesta, son los siguientes:

- El Segmento 3, indicó el mayor valor en disposición a pagar por el servicio entre los grupos.
- El Segmento 2, sigue en el mayor valor en disposición a pagar por el servicio entre los grupos.
- El Segmento 1, sigue con un valor inferior en disposición a pagar por el servicio entre los grupos.
- El Segmento 0, indicó el menor valor en disposición a pagar por el servicio entre los grupos.

Se estiman los anteriores valores en pesos promedio colombianos por segmento y se realiza la conversión a dólares americanos según tasa representativa del mercado del 7 de abril del 2021 en \$3.645,14 por dólar, obteniendo el precio promedio que las personas están dispuestas a pagar por el servicio para el estrés en Bogotá en todos los segmentos 0, 1, 2 y 3.

También a través de la encuesta se obtuvo información sobre la probabilidad del deseo de adquirir el servicio por parte de los bogotanos, donde se identificó que el 63.90% de personas respondieron que si adquirirían servicios para el estrés en la ciudad de Bogotá.

Para calcular el valor del mercado potencial por segmento se determina desde el total de la población por grupo etario, el porcentaje de la población que desea adquirir el servicio alternativo para el estrés según encuesta (63,90%) y se determina un supuesto conservador de penetración del 0.15% que permitirá hallar el tamaño del mercado de

cada segmento, cifra que será multiplicado por el precio promedio de servicio pagar, obteniendo como resultado el valor del mercado potencial por año.

A continuación, se presentan las tablas que estimaron el valor del mercado potencial por segmento por año de acuerdo a lo calculado anteriormente.

<b>Segmento 0</b>	<b>Población Total en Bogotá (Menos de 15 años)</b>	1.466.810
	(%) población adquirir un servicio alternativo según encuesta	63,90%
	Mercado Potencial	937.292
	(%) Supuesto conservador de participación mercado potencial	0,15%
	Tamaño Mercado Segmento	<b>1.406</b>
	Valor del mercado potencial año	<b>USD 28.928</b>

**Tabla 4.** Valor del mercado potencial año, Segmento 0

Fuente: Elaboración propia a partir de datos DANE y encuesta

Para calcular el valor del mercado potencial del segmento 0 se determinó con el total de la población este grupo etario 1.466.810 personas, teniendo en cuenta que el 63,90% de la población que desea adquirir el servicio alternativo para el estrés según la encuesta aplicando un supuesto conservador del 0.15% que permitirá hallar el tamaño del mercado del segmento en 1.406 personas y se multiplica por el valor promedio disposición a pago por servicio para el estrés de USD 21, obteniendo como resultado el valor del mercado potencial por año en USD 28.928 para este segmento.

<b>Segmento 1</b>	<b>Población Total en Bogotá (Entre 15 y 34 años)</b>	2.684.878
	(%) población adquirir un servicio alternativo según encuesta	63,90%
	Mercado Potencial	1.715.637
	(%) Supuesto conservador de participación mercado potencial	0,15%
	Tamaño Mercado Segmento	<b>2.573</b>
	Valor del mercado potencial año	<b>USD 141.199</b>

**Tabla 5.** Valor del mercado potencial año, Segmento 1

Fuente: Elaboración propia a partir de datos DANE y encuesta

Para calcular el valor del mercado potencial del segmento 1 se determinó con el total de la población este grupo etario 2.684.878 personas, teniendo en cuenta que el 63,90% de la población que desea adquirir el servicio alternativo para el estrés según encuesta aplicando un supuesto conservador del 0.15% que permitirá hallar el tamaño del mercado del segmento en este caso 2.573 personas y se multiplica por el valor promedio disposición a pago por servicio para el estrés USD 55, obteniendo como resultado el valor del mercado potencial por año en USD 141.199 para este segmento.

<b>Segmento 2</b>	<b>Población Total en Bogotá (Entre 35 y 54 años)</b>	2.098.849
	(%) población adquirir un servicio alternativo según encuesta	63,90%
	Mercado Potencial	1.341.165
	(%) Supuesto conservador de participación mercado potencial	0,15%
	Tamaño Mercado Segmento	<b>2.012</b>
	Valor del mercado potencial año	<b>USD 165.570</b>

**Tabla 6.** Valor del mercado potencial año, Segmento 2

Fuente: Elaboración propia a partir de datos DANE y encuesta

Para calcular el valor del mercado potencial del segmento 2 se determinó con el total de la población este grupo etario 2.098.849 personas, teniendo en cuenta que el 63,90% de la población que desea adquirir el servicio alternativo para el estrés según encuesta aplicando un supuesto conservador del 0.15% que permitirá hallar el tamaño del mercado del segmento en este caso 2.012 personas y se multiplica por el valor promedio disposición a pago por servicio para el estrés USD 82, obteniendo como resultado el valor del mercado potencial por año en USD 165.570 para este segmento.

<b>Segmento 3</b>	Población Total en Bogotá (Entre 55 y 74 años)	1.231.523
	(%) población adquirir un servicio alternativo según encuesta	63,90%
	Mercado Potencial	786.943
	(%) Supuesto conservador de participación mercado potencial	0,15%
	Tamaño Mercado Segmento	<b>1.180</b>
	Valor del mercado potencial año	<b>USD 129.533</b>

**Tabla 7.** Valor del mercado potencial año, Segmento 3

Fuente: Elaboración propia a partir de datos DANE y encuesta

Para calcular el valor del mercado potencial del segmento 3 se determinó con el total de la población este grupo etario 1.231.523 personas, teniendo en cuenta que el 63,90% de la población que desea adquirir el servicio alternativo para el estrés según encuesta aplicando un supuesto conservador del 0.15% que permitirá hallar el tamaño del mercado del segmento en este caso 1.180 personas y se multiplica por el valor promedio disposición a pago por servicio para el estrés USD 110, obteniendo como resultado el valor del mercado potencial por año en USD 129.533 para este segmento.

Con el resultado de cada uno de los segmentos anteriores y entendiendo la dinámica para generar el resultado, se determina que el segmento 2 es uno de los grupos con especial atención para clasificarlo como segmento ideal con una disposición a pago de 83 USD por persona en un año.

Valor del mercado potencial del <u>segmento ideal</u> por año	
Valor total del mercado potencial para los 12 primeros meses de evaluación.	USD 165.570

**Tabla 8.** Valor del mercado potencial del segmento ideal por año  
Fuente: Elaboración propia

### 3.1.1. Identificación de las características de personas con estrés emocional en Bogotá y París

En este punto se identifican las características de las personas con estrés en la ciudad de Bogotá y París, realizando una descripción general de las personas con estrés en estas dos ciudades, esta información se toma de la búsqueda con las sobresalientes cifras de personas con algún padecimiento de estrés, de acuerdo con una serie de encuestas sobre salud mental tanto en Bogotá como en París.

#### 3.1.1.1 Identificación de las características de personas con estrés emocional en Bogotá

El estrés afecta a todas las personas, existen diferentes tipos de estrés y todos originan riesgos para la salud física y mental. El estrés de rutina relacionado con las presiones del trabajo, la escuela, la familia y otras responsabilidades diarias, también provocado por un cambio negativo repentino, como la pérdida del trabajo, el divorcio o una enfermedad son situaciones que ponen día a día a las personas en particulares situaciones emocionales, generando patrones de comportamiento, desarrollo de patologías mentales y ciertas características psicológicas y físicas.

En Colombia, la universidad del SINU desarrollo una aplicación software para medición con su respectiva aplicación móvil llamada Xplorate con ella se conocen los niveles de ira, estrés, ansiedad y depresión y sus variaciones en los estudiantes y colaboradores. Los resultados a la fecha de la investigación sobre depresión y ansiedad en esta institución educativa nos muestran la problemática global marcada en la ciudad, con tasas en los mismos rangos que los reportados en otros estudios en Colombia y otros países, podemos observar los principales resultados que nos mostraran la caracterización emocional de las personas con estrés, por ejemplo, se identificó que en conjunto el 55.7% de los estudiantes de la universidad presentaron síntomas de ansiedad, el 32.2% presentaron síntomas de depresión y 28.9% presentaron comorbilidad de ansiedad y depresión. El 51.8% de los que presentaron síntomas de ansiedad tenían depresión, mientras que el 89.9% de los que tenían depresión tenían ansiedad, algunos de los resultados de diferentes pruebas se pueden observar en la figura a continuación:



**Figura 1.** Ansiedad, Depresión, Ira y estrés en estudiantes  
 Fuente: Estudio realizado por la Universidad del SINU – Colombia

En el estudio se puede observar como características principales los trastornos por ansiedad y depresión son causados en un 90% por el estrés laboral, emocional, económico o social, como lo aseguró el doctor Alberto López Díaz, jefe de psiquiatría comunitaria del Hospital Psiquiátrico “Fray Bernardino Álvarez”, de la Secretaría de Salud de Bogotá.<sup>8</sup>

Los siguientes datos estadísticos nos permiten identificar características de las personas con estrés: el 40,1 % de la población colombiana entre 18 y 65 años ha sufrido o sufrirá alguna vez en la vida un trastorno mental.<sup>9</sup>, 10 de cada 100 adultos en Bogotá entre los 18 a 44 años y 12 de cada 100 adolescentes tiene algún problema que sugiere la presencia de una enfermedad mental<sup>10</sup>

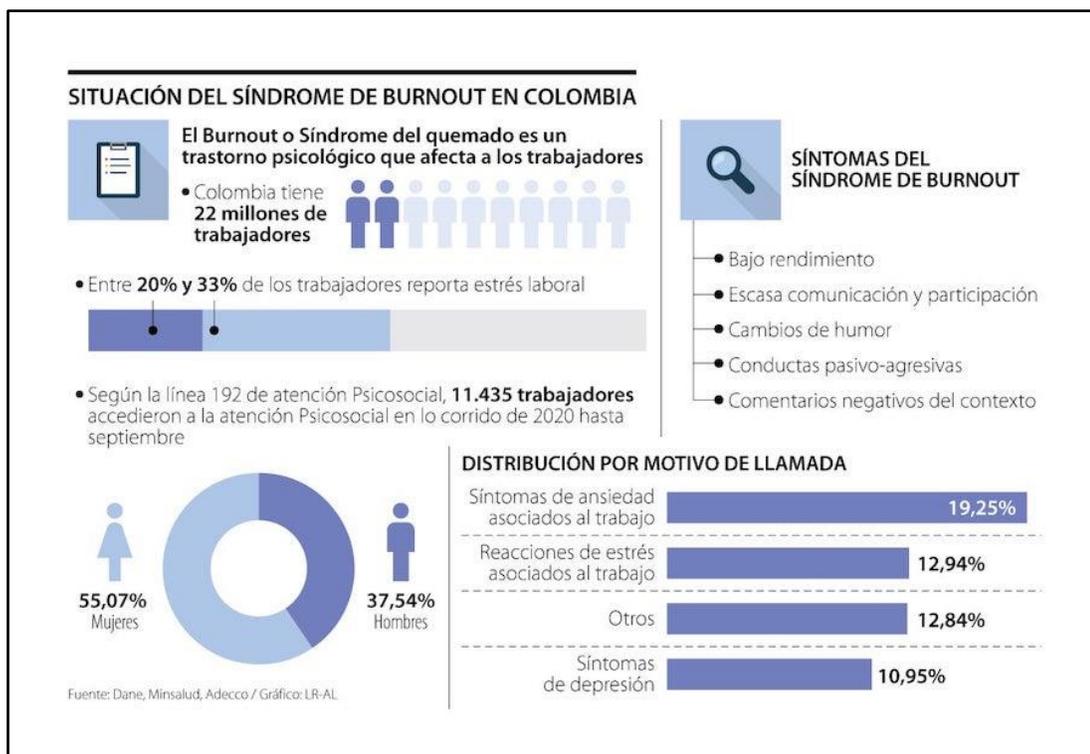
<sup>8</sup> Secretaria de Salud. 14 diciembre, 2016.

<sup>9</sup> Estudio Nacional de Salud Mental 2003 del DANE.

<sup>10</sup> Encuesta Nacional de Salud Mental publicada en el 2015.

La encuesta más reciente sobre salud mental realizada por el DANE y pulso social en octubre de 2020 también nos permite evidenciar grandes rasgos características de personas con estrés en Bogotá, el 36,6% de la población que hace parte de la jefatura del hogar se ha sentido preocupada o nerviosa, que según el nivel educativo indica la encuesta que a mayor nivel educativo hay mayor reporte de haber sentido cansancio e irritabilidad, el 24,8% de los hombres sobrecargados laboralmente han sentido cansancio.

A continuación, se presenta los datos el estudio realizado por el DANE y el Ministerio de Salud colombiano sobre el síndrome de burnout en Colombia que es el resultado del estrés laboral.



**Figura 2.** Resultados de la situación del síndrome de Burnout en Colombia  
Fuente: Estudio realizado por el DANE y Ministerio de Salud – Colombia

Características de cambio comportamental, síntomas de depresión, síntomas de ansiedad asociados al trabajo, casos de estrés relacionados con el trabajo fueron reportados a la línea 192 de atención Psicosocial, en este caso fueron 11.435 trabajadores en el 2020 en Bogotá.

Una de las características de una persona con estrés avanzado se puede observar en las tentativas de suicidio en el grupo de edad entre 15 y 19 años el suicidio consumado es más frecuente en la población de 20 a 29 años con tendencia a la reducción en Bogotá.

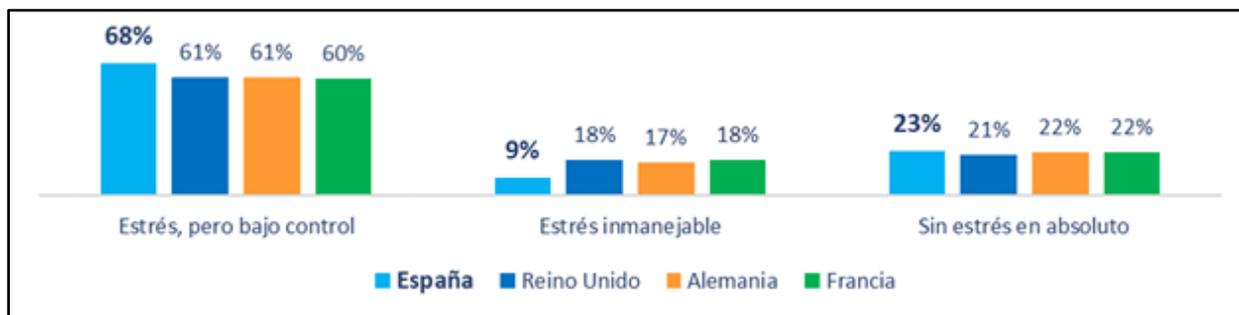
Igualmente, se puede observar que por cada mujer que se suicida cinco hombres lo hacen.

Estos datos anteriores nos permiten hacer un acercamiento a un perfil emocional de personas con estrés en Bogotá.

### 3.1.1.2 Identificación de las características de personas con estrés emocional París

Dentro de la presente investigación se detallan las características generales de las personas con estrés emocional en París.

Para ello se toma el estudio de la fundación 360° Wellbeing survey, elaborado por Cigna en cuatro países de Europa, el cual que indica que el 60% de los franceses presentan estrés, pero bajo control, el 18% uno inmanejable y el 22% está sin estrés en absoluto como se muestra en la figura No.3.



**Figura 3.** Estrés en países europeos

Fuente: Estrés por países, según el estudio 360° Wellbeing Survey, elaborado por Cigna

También se tuvo encuesta la encuesta realizada por Opinion Way realizado en octubre de 2017 con una muestra de 1017 personas mayores de 18 años, donde se destaca que 9 de cada 10 franceses se consideran estresados<sup>11</sup>.

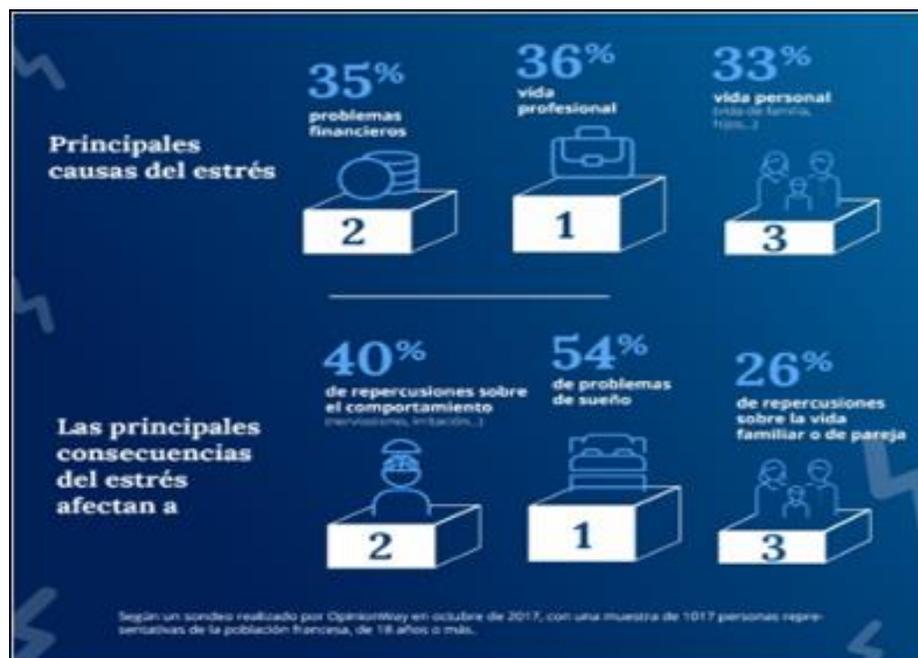
<sup>11</sup> <https://www.pileje.es/revista-salud/estres-cifras>



**Figura 4.** Distribución Hombre, mujer que sufren estrés en Francia  
Fuente: Encuesta realizada por Opinion Way realizado en octubre de 2017

La encuesta evidencia que, en los últimos 3 años, 4 de cada 10 franceses han sufrido un aumento del nivel del estrés y en la actualidad 9 de cada 10 franceses sufren estrés, de estos el 60% son mujeres y el 38% son hombres.

Las encuestas identifican las causas y las consecuencias de las personas con estrés en Francia y sus resultados como se observa en la siguiente figura:



**Figura 5.** Causas y las consecuencias de las personas con estrés en Francia  
Fuente: Encuesta realizada por Opinion Way realizado en octubre de 2017

Se evidencia que sobre las principales causas del estrés son en primer lugar la vida profesional con un 36%, seguido de los problemas financieros en un 35% y en un 33% de la vida personal.

Sobre las principales consecuencias del estrés que afectan a los franceses encontramos en primero lugar los problemas de sueño con un 54%, seguido de repercusiones características sobre el comportamiento como el nerviosismo y la irritación grandes repercusiones sobre la vida familiar o de pareja.

De igual forma según un estudio del Centro Nacional de Resiliencia, de 69 mil universitarios encuestados en Francia, el 27,5% presentó ansiedad severa, es decir tres veces más que antes de la pandemia; el 22,4% angustia y sufrimiento severos; el 24,7% estrés grave, diez puntos más que en tiempos sin coronavirus. La depresión también aumentó y los deseos suicidas se dispararon al 11,4%, como se muestra en figura 5.

“La tristeza y el sentimiento de angustia viene del hecho de que los jóvenes creen que el futuro se ha cerrado” dice Pilar Arcella-Giroux, psiquiatra y salubrista pública, referente de prevención y promoción de salud mental en la Agencia Regional de Salud de la región Île-de-France.



**Figura 6.** Afecciones en la salud mental de estudiantes en Francia  
Fuente: Estudio del Centro Nacional de Resiliencia en Francia

La encuesta de Opinión Way festival de la comunicación sanitaria “El estrés es una parte integral de la vida francesa”, permite ver otros detalles importantes de las características de las personas con estrés en París.

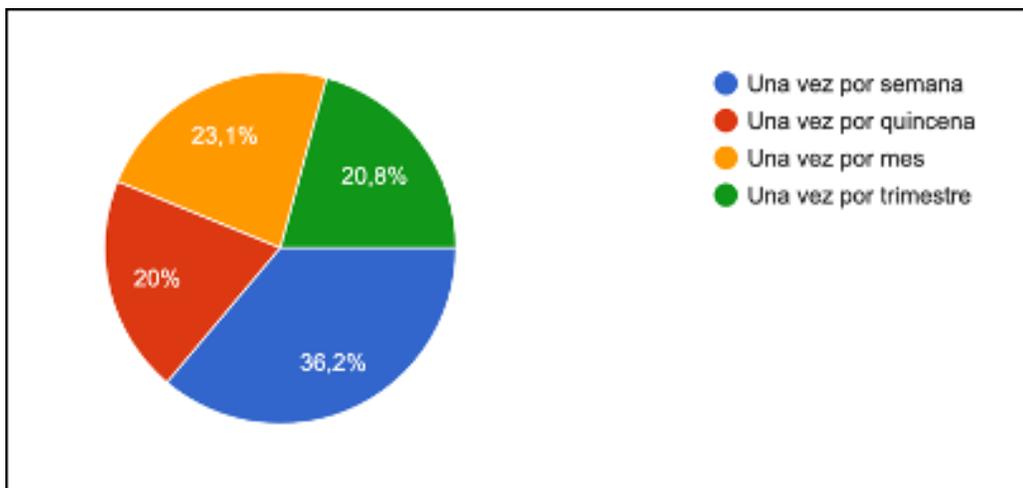
Las anteriores cifras permiten identificar que los franceses coinciden en que el estrés puede afectar su salud a corto o largo plazo, a corto plazo el estrés provocaría principalmente problemas de sueño en 54% y repercusiones en el comportamiento en 40% y largo plazo 8 de cada 10 franceses afirman que el estrés tendría consecuencias en enfermedades mentales, también se identifica que problemas de sueño persisten en un 70% pero pueden surgir nuevas preocupaciones, puesto que los franceses coinciden que a largo plazo, el estrés puede causar problemas psicológicos en un 57% y problemas cardíacos en 51%.

Se resalta que 9 de cada 10 franceses mencionan al menos una posible acción para combatir el estrés, entre estas hacer deporte en un 55%, hacer relajación, yoga, meditación en un 45% y consultar a un profesional sanitario en un 34%. En la práctica 7 de cada 10 franceses se comprometen realmente a luchar contra el estrés y su principal aliado es el deporte, cuando casi 3 de cada 10 franceses no hacen nada. En otros casos, para combatir el estrés los franceses además del deporte, prefieren las consultas médicas en 31%, la medicina alternativa en 19% y la medicación 18%.

### **3.1.2. Identificación de los potenciales clientes Bogotá y París**

Un cliente potencial es aquel que podría convertirse en comprador, consumidor o usuario del servicio alternativo para el estrés, por lo tanto, para en este caso se han definido 4 segmentos con los perfiles para estimar los potenciales clientes en Bogotá a partir de la encuesta como se detalla.

Como aspectos a tener en cuenta sobre un cliente potencial, es su intensidad en la frecuencia de compra; en la encuesta realizada sobre servicios alternativos para el estrés podemos encontrar que los Bogotanos en un 36,2% utilizarían una vez por semana servicios alternativos para el tratamiento del estrés, seguido por un 20% que respondieron que utilizarían una vez cada 15 días, el 23,1% indicó que cada mes y un 20,8 una vez cada tres meses como lo muestra la gráfica No.1 que se presenta a continuación:



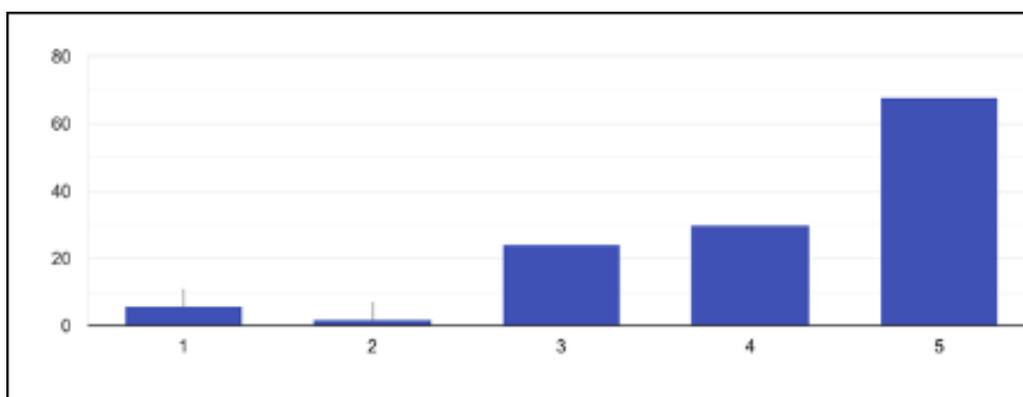
**Gráfica 1.** Frecuencia de acceso a servicios para tratar el estrés en Bogotá.

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada.

Respecto a la frecuencia a acceder al servicio se puede observar que existe un porcentaje significativo de personas que serían clientes frecuentes y recurrentes en la utilización del servicio alternativo para el estrés.

También se resalta la disposición a pago donde el segmento 2 tiene un valor del mercado potencial de USD 165.570 año y donde este segmento pagaría por servicio 82 USD en promedio.

Para definir un cliente potencial también se valoró la importancia que le da a los servicios para el estrés, la encuesta aplicada permitió recoger el siguiente resultado que se muestra la gráfica No. 2.



**Gráfica 2.** Importancia de servicios alternativos para la atención del estrés.

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada.

De 1 a 5 respondieron el 68 % de los Bogotanos que les parece importante usar servicios para la atención del estrés en Bogotá.

Dentro de los potenciales clientes en Paris, se identifica que las mujeres serian un posible cliente, puesto que entre los franceses que se encuentran bastante estresados o muy estresados, se encuentran las mujeres en un 60%.

### **3.1.3. Por tamaño, por rentabilidad y por crecimiento en Bogotá**

En este aparte se considera que, por tamaño, el mercado accesible para el servicio, es el indicado en la cantidad de personas entre el rango de edad del segmento.

Por rentabilidad; es la relación existente entre los beneficios que proporciona el servicio y la disposición a pagar promedio por servicio.

La tasa de crecimiento de cada segmento se determina desde el indicador demográfico de tasas medias anuales de crecimiento.<sup>12</sup>

#### ***Segmento 0. Menores de 15 años, hombres y mujeres***

Por tamaño: 1.466.810 personas  
Por rentabilidad USD 28.928  
Tasa de crecimiento:1,24%

#### ***Segmento 1. Entre los 15 a 34 años de edad, hombres y mujeres***

Por tamaño: 2.684.878 personas  
Por rentabilidad USD 141.199  
Tasa de crecimiento:1,24%

#### ***Segmento 2. Entre 35 y 54 años, hombres y mujeres***

Por tamaño: 2.098.849 personas  
Por rentabilidad: USD 165.570  
Por crecimiento: Tasa de crecimiento:1,24%

#### ***Segmento 3. Entre los 55 y los 74 años de edad, hombres y mujeres***

Por tamaño: 1.058.009 personas  
Por rentabilidad: es \$ USD 129.533  
Por crecimiento: Tasa de crecimiento:1,24%

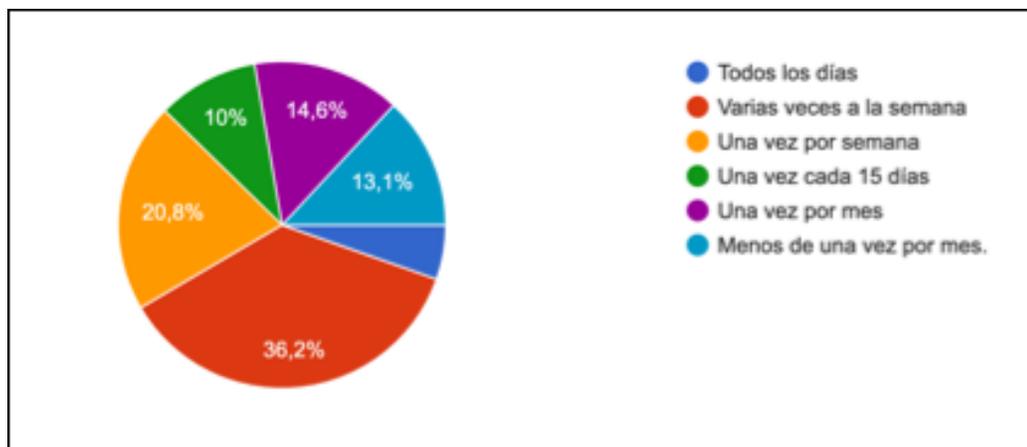
---

<sup>12</sup> DANE, Bogotá indicadores demográficos 2005.2020. Tasa de crecimiento poblacional exponencial 1,24%,2015-2020.

### 3.1.4. Levantamiento de las necesidades de cada segmento en Bogotá

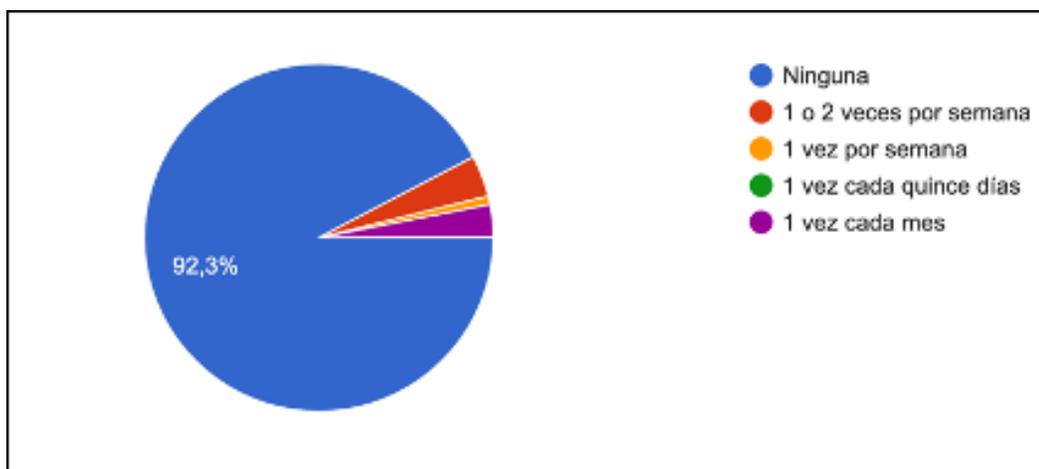
Para el desarrollo de este contenido se creó un instrumento de recolección de información a través de una encuesta sobre servicios alternativos para el manejo del estrés emocional que fue aplicada a hombres y mujeres entre los 15 años y hasta mayores de 60 años en la ciudad de Bogotá, con una muestra de 130 personas se recogió información con el propósito de tener datos relevantes que permitieran determinar las necesidades de cada segmento; se diseñaron en total 26 preguntas que ayudaron a determinar una hoja de ruta para el desarrollo de este proyecto de evaluación y generar supuestos que permitieran construir una estrategia basada en las necesidades de los clientes potenciales y dar un valor agregado para marcar la diferenciación, lo cual se mostrará en el respectivo capítulo.

Los principales aspectos a tener en cuenta en la identificación de las necesidades se pueden observar en las gráficas que se presentan a continuación y se consolidan mediante un cuadro con los resultados más relevantes por segmento:

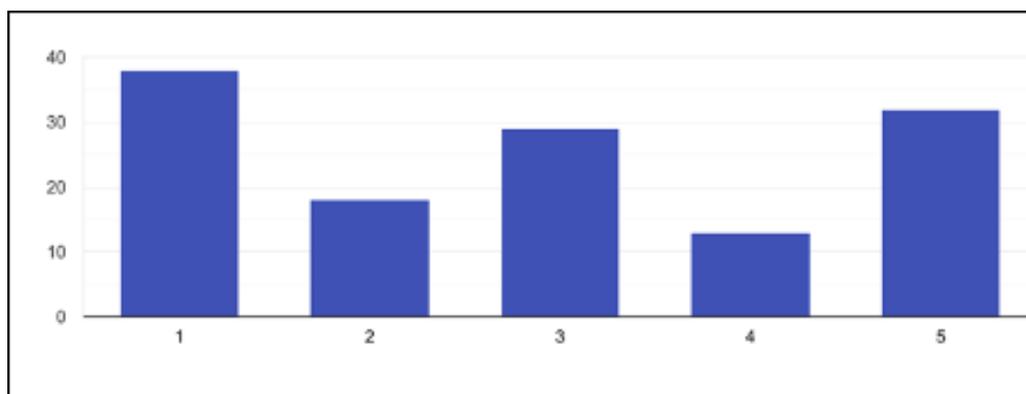


**Gráfica 3.** Resultados generales sobre la frecuencia con la que las persona en Bogotá se ha sentido estresadas.

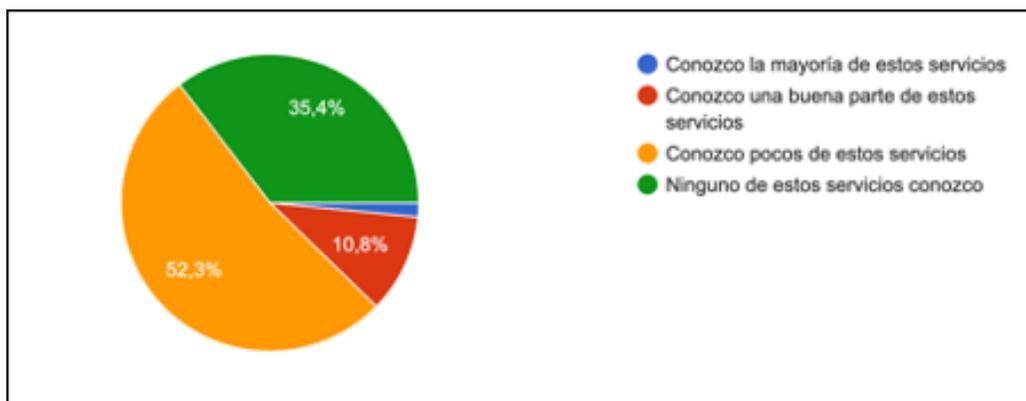
Fuente: Resultado de la encuesta aplicada.



**Gráfica 4.** Resultados generales sobre los últimos 3 meses con qué frecuencia de atención para el estrés de parte del prestador de servicio de salud.  
Fuente: Resultado de la encuesta aplicada.



**Gráfica 5.** Resultados generales sobre el mejoramiento de los niveles de ánimo cuando se ha tomado servicios para el estrés siendo 1 nada útil y 5 muy útil.  
Fuente: Resultado de la encuesta aplicada.



**Gráfica 6.** Resultados generales sobre conocimiento de servicios alternativos para el estrés en Bogotá.  
Fuente: Resultado de la encuesta aplicada.

Las gráficas anteriores expresan a modo general los resultados obtenidos de las respuestas de los encuestados en Bogotá, se puede notar la alta frecuencia con la que las personas se sienten estresadas en la ciudad, la frecuencia de la atención por parte del prestador donde se evidencia una mínima prestación y una gran necesidad de atención en salud para el estrés, de igual manera, explora sobre el mejoramiento de los niveles de ánimo al tomar servicios para el estrés y el conocimiento sobre los servicios existentes.

Se puede ver en detalle de cada segmento en la siguiente tabla:

Principales aspectos en la identificación de las necesidades por segmento					
Segmento	Frecuencia con la que se siente estresad(a)	Frecuencia con la que ha recibido atención de prestador de servicio de salud	Utilidad de mejorar los niveles de estrés (de 1 a 5)	Conocimiento de servicios alternativos para el estrés	Generalidades del levantamiento por segmento
<b>Segmento 0</b> <b>Hombres y mujeres menores de 15 años.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 50% menos de una vez por mes.</li> <li>✓ 23% una vez al mes</li> <li>✓ 17% una vez cada 15 días.</li> <li>✓ 10% una vez por semana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 90% ninguna</li> <li>✓ 10% 1 vez cada mes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 1 y 2- 59% nada útil.</li> <li>✓ 3 y 4 -28%</li> <li>✓ 5 - 3 %muy útil.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 98% no conoce ningún servicio.</li> <li>✓ 2%conoce poco de estos servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Segmento caracterizado como el de la niñez, la infancia y la adolescencia.</li> <li>✓ Requieren la protección económica y social permanente.</li> <li>✓ Necesidad de prevención, que debe partir de una atención general en todos servicios de salud mental y otra más específica sobre indicadores de riesgo en el entorno.</li> <li>✓ Requieren educación en la cultura de la salud.</li> <li>✓ Presenta necesidad de seguimiento de la salud mental de la madre hacia esta población.</li> <li>✓ Presentan necesidad de protección social familiar desde una cobertura económica, permisos, etc.</li> </ul>
<b>Segmento 1</b> <b>Hombre y mujeres entre los 15 a 34 años.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 22%varias veces a la semana.</li> <li>✓ 39% una vez cada 15 días</li> <li>✓ 35 % menos de una vez por mes</li> <li>✓ 4% 1 vez por mes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 96% ninguna</li> <li>✓ 4% 1 vez por semana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 1 y 2 -38 % nada útil</li> <li>✓ 3 y 4 - 50% entre útil y no útil</li> <li>✓ 5 - 12% muy útil.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 67% ninguno de los servicios</li> <li>✓ 4%conoce buena parte servicios</li> <li>✓ 29% conoce poco de los servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Grupo de población que se caracteriza generalmente por presentar problemas de salud como alteraciones nutricionales, obesidad, embarazos a temprana edad, consumo de sustancias psicoactiva, lesiones y mortalidad de por violencia asociada a aspectos sociales.</li> <li>✓ Población que demanda con alta frecuencia servicios de recreación y deporte, educación, industria textil, tecnología, innovación, turismo, etc.</li> <li>✓ Caracterizados por su apertura a los nuevos cambios pluriculturales que marcan sus gustos.</li> </ul>

<p><b>Segmento 2</b></p> <p><b>Hombres y mujeres entre los 35 y 54 años</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 53% varias veces a la semana</li> <li>✓ 22% una vez por semana</li> <li>✓ 20% una vez por mes</li> <li>✓ 5% menos de una vez por mes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 95% ninguna</li> <li>✓ 5% 1 o 2 veces por semana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 1 y 2 - 30% nada útil</li> <li>✓ 3 y 4 23%</li> <li>✓ 5 - 47% muy útil.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 62% ninguno de los servicios</li> <li>✓ 3% conoce la mayoría de estos servicios</li> <li>✓ 4% conoce buena parte de estos servicios</li> <li>✓ 23% conoce poco de los servicios</li> <li>✓ 8% conocen una buena parte de los servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Segmento de mercado en edad productiva con alta demanda de servicios.</li> <li>✓ En Bogotá al 29,8% de la población adulta le ha sido diagnosticada alguna enfermedad o problemas de salud con altas incidencias de estrés producido por el factor laboral, por problemas con compañeros o familiares.</li> <li>✓ Segmento poblacional en condición de alta productividad y de trabajo</li> <li>✓ Las personas de este grupo demandan servicios para el estrés mostrando interés en la ciudad de Bogotá como lo muestra la investigación respecto a la utilidad para mejorar los niveles de ánimo.</li> <li>✓ Las necesidades de este segmento para recibir servicios para el estrés son altas.</li> </ul>
<p><b>Segmento 3</b></p> <p><b>Hombres y mujeres entre los 54 y los 74 años</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 19% varias veces a la semana</li> <li>✓ 33% una vez por semana</li> <li>✓ 37% una vez cada 15 días</li> <li>11% una vez por semana.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 88% ninguna</li> <li>✓ 12% 1 o dos veces por semana.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 1 y 2 - 29% poco útil</li> <li>✓ 3 y 4 -35%</li> <li>✓ 5- 36% muy útil.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 92% no conocen ninguno de los servicios</li> <li>✓ 8% ninguno de estos servicios conoce.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Segmento de los adultos y adultos mayores.</li> <li>✓ Proceso de envejecimiento ha aumentado a pasos agigantados en la ciudad de Bogotá este proceso parece ser más acentuado en las mujeres.</li> <li>✓ Segmento donde las enfermedades crónicas se hacen notar, la alta carga de estrés también se evidencia, el índice de dependencia es mayor.</li> <li>✓ Personas que requieren atención social y permanente asistencia.</li> <li>✓ Es un grupo que demanda constantes servicios de atención en salud y atención personalizada.</li> </ul>

**Tabla 9.** Principales aspectos en la identificación de las necesidades por segmento

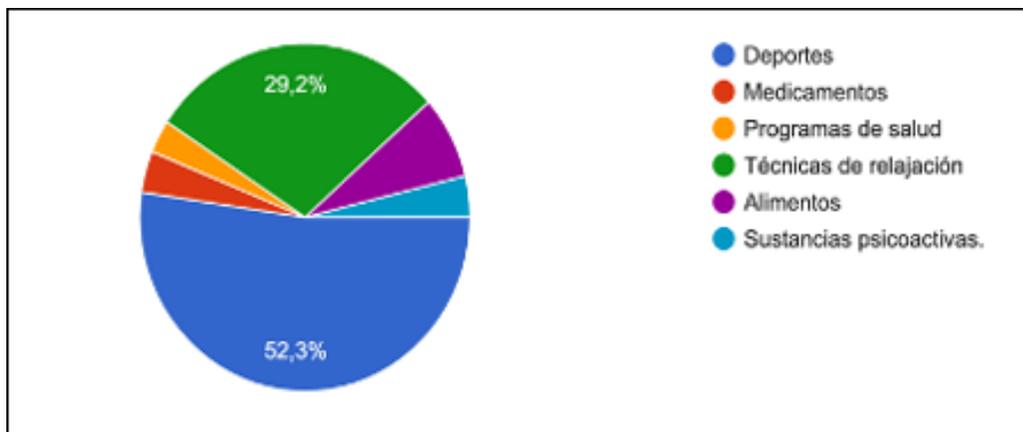
Fuente: Elaboración propia

### Consideraciones:

- En el segmento 2 es donde se presentan personas con mayor frecuencia con estrés en Bogotá.
- En general las personas que conforman todos los segmentos no han recibido atención de parte del prestador de servicio de salud para el estrés.
- Se evidencia la necesidad de servicios para el manejo del estrés emocional.
- Especialmente las personas del segmento 2 indicaron gran participación sobre la utilidad del uso de servicios para mejorar los niveles de estrés.
- En general la gran mayoría de las personas no conocen servicios para el manejo del estrés.
- De acuerdo con los resultados de la encuesta el 87% no conocen servicios alternativos para el manejo del estrés en Bogotá.

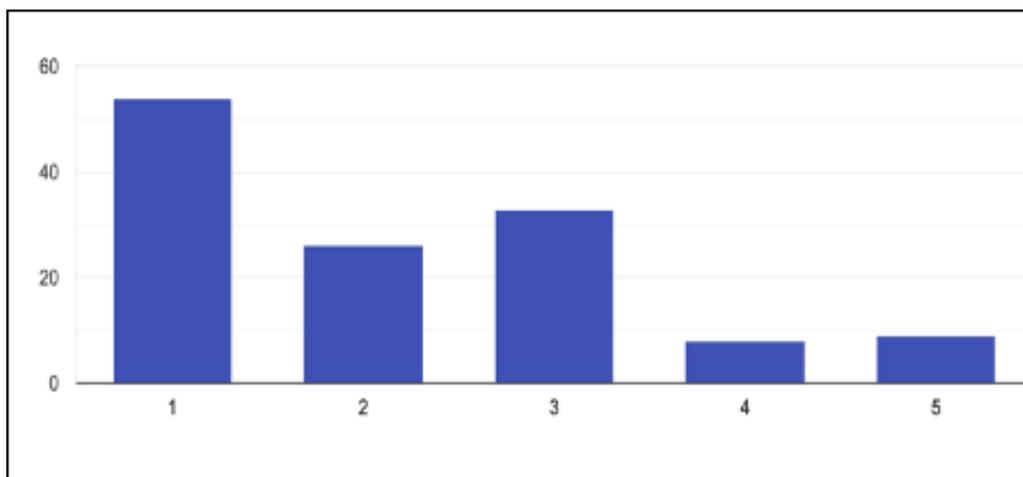
### 3.1.5. Niveles de valoración del servicio alternativo propuesto por cada segmento en Bogotá

En la encuesta aplicada se realizaron preguntas con el fin de saber el nivel de valoración que tienen las personas hacia los servicios para el estrés emocional en la ciudad de Bogotá, por lo cual, se presentan a continuación las gráficas con los resultados generales y un cuadro donde se resumen los puntos más relevantes en este aspecto de acuerdo con lo que indican las respuestas por cada uno de los segmentos:



**Gráfica 7.** Resultados generales sobre opciones para el tratamiento del estrés en el último mes en Bogotá para las personas encuestadas.

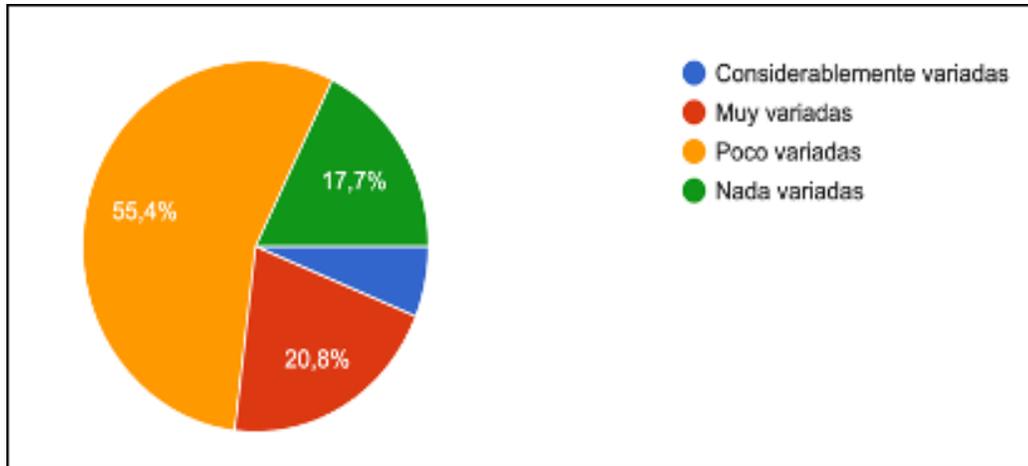
Fuente: Resultado de la encuesta aplicada.



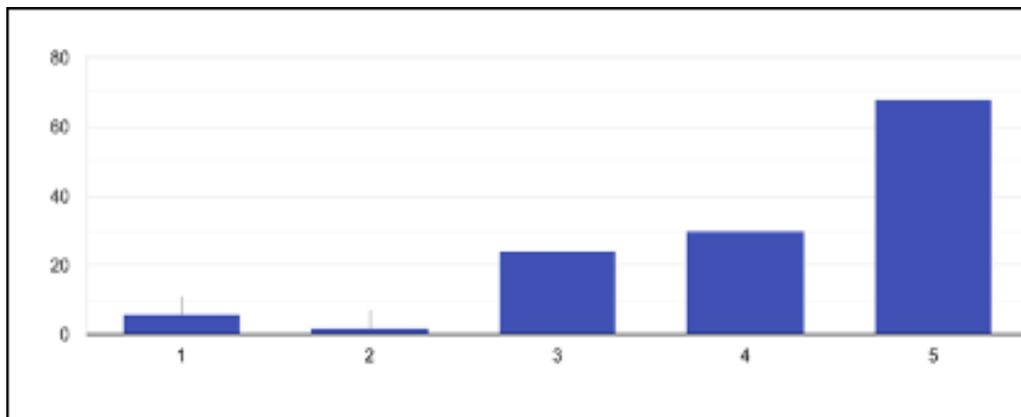
**Gráfica 8.** Resultados generales sobre qué tan innovadores son los servicios para el estrés en Bogotá, entre 1 nada innovadores y 5 muy innovadores.

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada.

Las personas valoran que las opciones de servicio para el estrés son poco y nada variadas y que para los Bogotanos es muy importante el uso de servicios alternativos para el estrés.



**Gráfico 9.** Resultados generales sobre el qué tan variada son las opciones de servicios alternativos para atender el estrés en la ciudad de Bogotá.  
Fuente: Resultado de la encuesta aplicada.



**Gráfico 10.** Resultados generales sobre la importancia que le dan las personas al uso de servicios alternativos para el estrés en Bogotá, 1 nada importante y 5 muy importante.  
Fuente: Resultado de la encuesta aplicada.

Se puede ver en detalle de cada segmento en la siguiente tabla:

Principales aspectos en los niveles de valoración del servicio alternativo por segmento				
Segmento	Opciones generales para el tratamiento para el manejo del estrés en el último mes en Bogotá	Que tan innovadores son los servicios para el estrés en Bogotá	Conocimiento de personas en Bogotá sobre qué tan variada son las opciones de servicios alternativos para atender el estrés en la ciudad de Bogotá	La importancia que le dan las personas al uso de servicios alternativos para el estrés en Bogotá
<b>Segmento 0</b> <b>Hombres y mujeres menores de 15 años.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 77% deporte</li> <li>✓ 23% alimentos</li> <li>✓ 2% sustancias psicoactivas</li> <li>✓ 18% técnicas de relajación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 1, 2 y 3 menos del 91%</li> <li>✓ Nada innovador</li> <li>✓ 4 y 5 menos del 9%</li> <li>✓ Muy innovador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 45% poco variadas</li> <li>✓ 17% muy variadas</li> <li>✓ 34% nada variadas</li> <li>✓ 4% considerablemente variadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 1 y 2 poco importantes 18%</li> <li>✓ 3,4 y 5 importante y muy importantes 82%.</li> </ul>
<b>Segmento 1</b> <b>Hombre y mujeres entre los 15 a 34 años.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 55% deporte</li> <li>✓ 25% técnicas de relajación</li> <li>✓ 20% medicamentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 1,2 y 3- 87%</li> <li>✓ Nada innovador</li> <li>✓ 4 y 5- 12%</li> <li>✓ Muy innovador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 46% poco variadas</li> <li>✓ 18% muy variadas</li> <li>✓ 24% nada variadas</li> <li>✓ 12% considerablement e variadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 1,2 poco importante menos del 7%</li> <li>✓ 3,4 y 5 menos del 93% importante y muy importante</li> </ul>
<b>Segmento 2</b> <b>Hombre y mujeres entre los 35 y 54 años</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 46% deporte</li> <li>✓ 28% técnicas de relajación</li> <li>✓ 14% medicamentos</li> <li>✓ 12% otros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 1,2 y 3 - 86%</li> <li>✓ Nada innovador</li> <li>✓ 4 y 5 menos del 14%</li> <li>✓ Nada innovador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 57 % poco variadas</li> <li>✓ 19% muy variables</li> <li>✓ 19% nada variables</li> <li>✓ 5% considerablemente variadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 1 y 2 poco importante 5%</li> <li>✓ 3, 4 y 5% menos del 95% importante</li> </ul>
<b>Segmento 3</b> <b>Hombre y mujeres entre los 54 y los 74 años</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 26% deporte</li> <li>✓ 34% técnicas de relajación</li> <li>✓ 43% medicamentos</li> <li>✓ 10% programas de salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 1,2 y 3 menos del 77%</li> <li>✓ Nada innovador</li> <li>✓ 4 y 5 menos del 23%</li> <li>✓ Muy innovador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 46% poco variadas</li> <li>✓ 23% muy variadas</li> <li>✓ 12% nada variadas</li> <li>✓ 9% considerablemente variadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 1 y 2 menos del 6% importante</li> <li>✓ 3, 4 y 5 menos del 94% importante y muy importante</li> </ul>

**Tabla 10.** Principales aspectos en los niveles de valoración del servicio alternativo por segmento

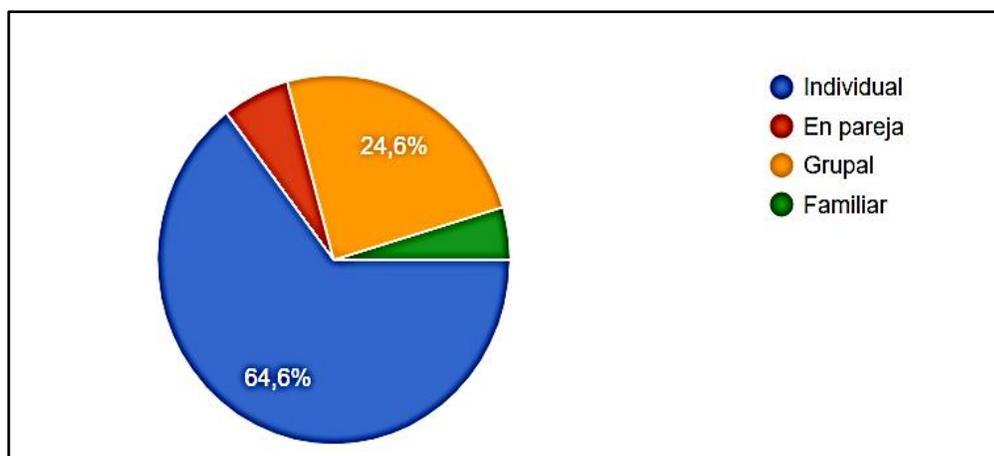
Fuente: Elaboración propia

### Consideraciones:

- Se puede determinar que los bogotanos valoran el deporte y las técnicas de relación como las tendencias aplicar para reducir el estrés.
- En general todos los segmentos valoran los servicios para el estrés nada innovadores.
- Las personas en su mayoría valoran los servicios como poco y nada variados en la ciudad de Bogotá.
- Generalmente todos los segmentos muestran valoran como muy atractivo los servicios para el estrés en Bogotá.
- Las personas del segmento 2 les otorgaron una valoración importante a los servicios de apoyo alternativo para el estrés en Bogotá.

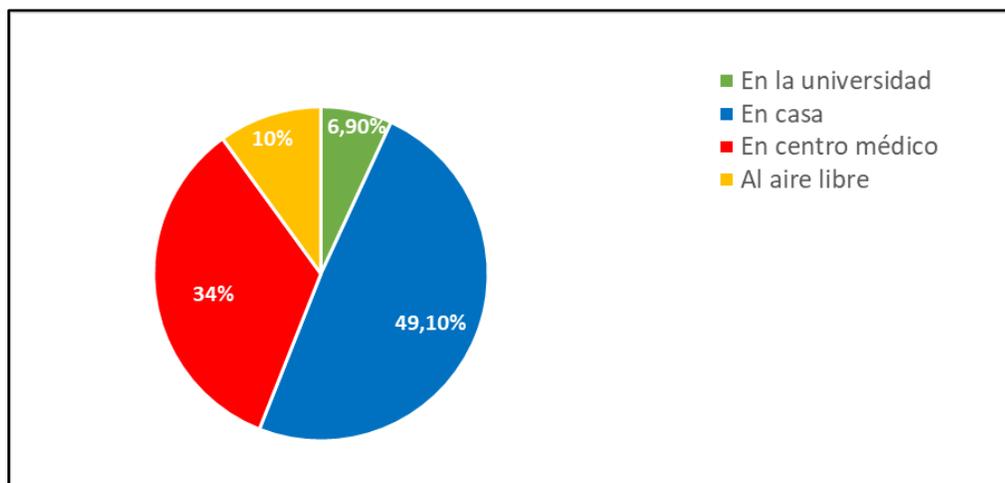
### 3.1.6. Intereses de los segmentos evaluados en Bogotá

En este punto se presentan los principales aspectos que se tuvieron en cuenta en el momento de evaluar los intereses de cada uno de los segmentos, por lo cual, de manera general se evidencia a continuación en cada grafica los criterios tenidos en cuenta y las respuestas de las personas en Bogotá, acompañados de un cuadro donde se indica cada uno de los segmentos y los resultados.



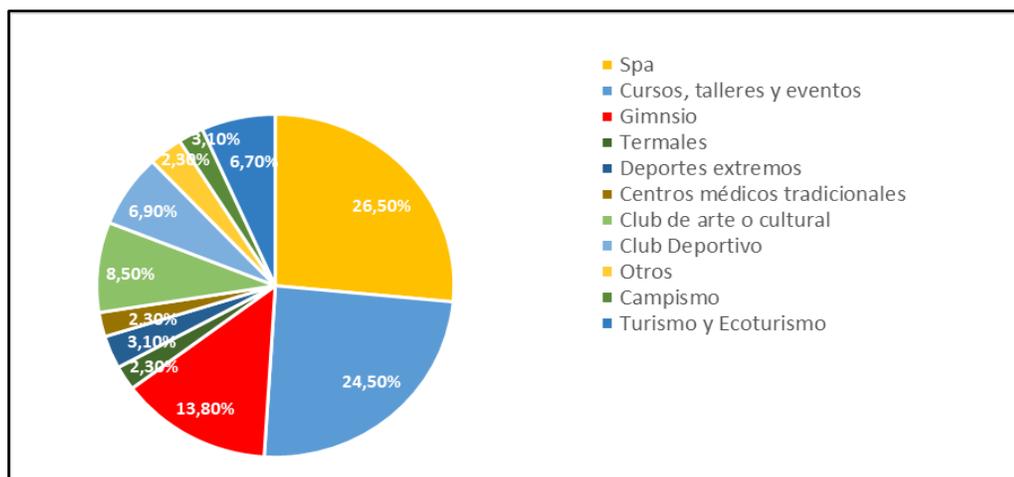
**Gráfica 11.** Forma de preferencia para recibir servicios alternativos para el manejo del estrés.

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada.

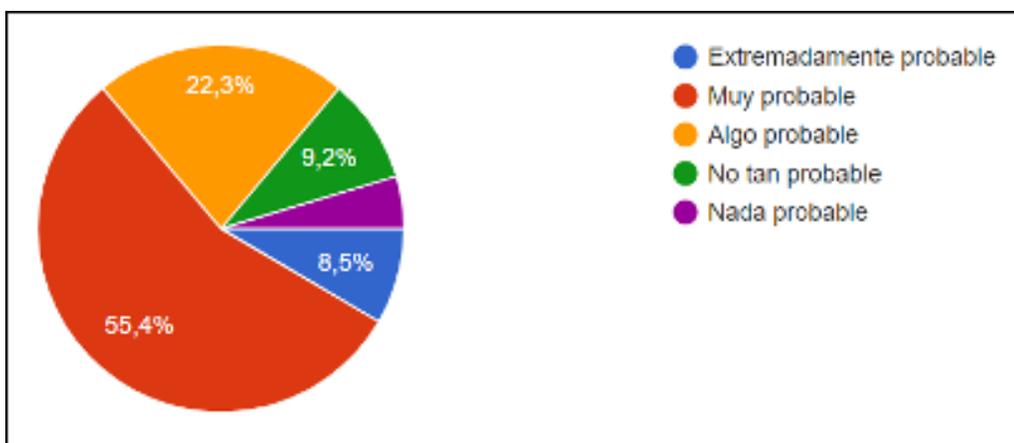


**Gráfica 12.** Lugar donde le interesa la prestación del servicio de apoyo alternativo para el estrés.

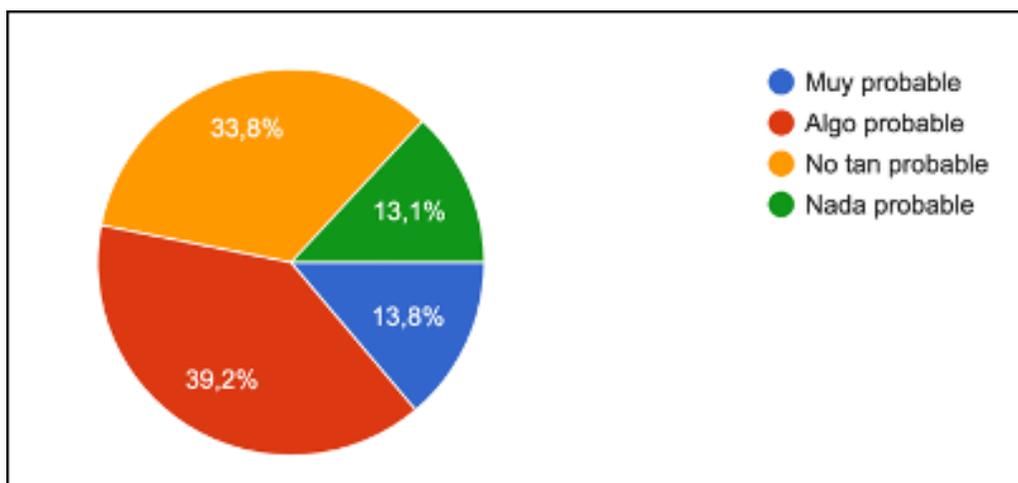
Fuente: Resultado de la encuesta aplicada.



**Gráfica 13.** Servicios de preferencia que le gustaría adquirir o realizar.  
Fuente: Resultado de la encuesta aplicada.



**Gráfica 14.** Resultados generales probabilidad de interés en la adquisición de un servicio alternativo para el manejo del estrés.  
Fuente: Resultado de la encuesta aplicada.



**Gráfica 15.** Resultados generales adquisición de servicios alternativos para el estrés de manera online.  
Fuente: Resultado de la encuesta aplicada.

Según la encuesta de manera general a las personas en Bogotá les interesa adquirir servicios y realizar actividades en especial las relacionadas con cursos, talleres, eventos para el estrés y servicios de spa y de gimnasio, también manifiestan que es muy probable la adquisición de un servicio alternativo para el estrés de manera presencial y también online como se puede observar de manera general en las gráficas.

Las personas en Bogotá les interesa recibir servicios alternativos para el estrés de forma individual y también respondieron que el lugar donde les interesa la prestación del servicio en porcentaje considerable es la casa y en centro médico.

Intereses de los segmentos Servicio alternativo para el estrés en Bogotá					
Segmento	Preferencia de las personas para adquirir servicios o realizar actividades en la ciudad de Bogotá	La probabilidad de interés en la adquisición de un servicio alternativo para el manejo del estrés	La adquisición de servicios alternativos para el estrés de manera online	Preferencia para recibir los servicios alternativos para el manejo del estrés	El lugar donde le interesa recibir servicios para el estrés
<b>Segmento 0</b> Hombres y mujeres menores de 15 años	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Spa 20%</li> <li>✓ Gimnasio 14%</li> <li>✓ Cursos, talleres y eventos 23%</li> <li>✓ Club de arte y cultura 10%</li> <li>✓ Otros 38%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extremadamente probable 8%</li> <li>✓ Muy probable 32%</li> <li>✓ Algo probable 23%</li> <li>✓ No tan probable 10%</li> <li>✓ Nada probable 26%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Muy probable 10%</li> <li>✓ Algo probable 30%</li> <li>✓ No tan probable 33%</li> <li>✓ Nada probable 34%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Individual 46%</li> <li>✓ En pareja 12%</li> <li>✓ Grupal 35%</li> <li>✓ Familiar 7%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En casa 45%</li> <li>✓ En centro médico 44%</li> <li>✓ Al aire libre 10%</li> <li>✓ En la universidad 1%</li> </ul>
<b>Segmento 1</b> Hombre y mujeres entre los 15 a 34 años	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Spa 32%</li> <li>✓ Gimnasio 18%</li> <li>✓ Cursos, talleres y eventos 20%</li> <li>✓ Club de arte y cultura 7%</li> <li>✓ Otros 23%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extremadamente probable 9%</li> <li>✓ Muy probable 58%</li> <li>✓ 25% No tan probable</li> <li>✓ 10% Nada probable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Muy probable 13%</li> <li>✓ Algo probable 40%</li> <li>✓ No tan probable 32%</li> <li>✓ Nada probable 15%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Individual 45%</li> <li>✓ En pareja 13%</li> <li>✓ Grupal 23%</li> <li>✓ Familiar 19%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En casa 43%</li> <li>✓ En centro médico. 40%</li> <li>✓ Al aire libre 12%</li> <li>✓ En la universidad 5%</li> </ul>
<b>Segmento 2</b> Hombres y mujeres entre los 35 y 54 años	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Spa 22%</li> <li>✓ Gimnasio 18%</li> <li>✓ Cursos, talleres y eventos 25%</li> <li>✓ Club de arte y cultura 10%</li> <li>✓ Aromas y otras técnicas indigenistas 10%</li> <li>✓ Otros 13%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extremadamente probable 13%</li> <li>✓ Muy probable 59%</li> <li>✓ Algo probable 22%</li> <li>✓ No tan probable 5%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Muy probable 16%</li> <li>✓ Algo probable 54%</li> <li>✓ No tan probable 14%</li> <li>✓ Nada probable 26%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Individual 52%</li> <li>✓ En pareja 10%</li> <li>✓ Grupal 35%</li> <li>✓ Familiar 3%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En casa 53%</li> <li>✓ En centro médico. 40%</li> <li>✓ Al aire libre 5%</li> <li>✓ En la universidad 2%</li> </ul>

<b>Segmento 3</b>  <b>Hombres y mujeres entre los 54 y los 74 años</b>	✓ Spa 34%	✓ Extremadamente probable 10%	✓ Muy probable 12%	✓ Individual 56%	✓ En casa 47%
	✓ Gimnasio 23%	✓ Muy probable 50%	✓ Algo probable 41%	✓ En pareja 26%	✓ En centro médico. %39
	✓ Cursos, talleres y eventos 28%	✓ Algo probable 12%	✓ No tan probable 21%	✓ Grupal 12%	✓ Al aire libre 12%
	✓ Club de arte y cultura 10%	✓ No tan probable 23%	✓ Nada probable 18%	✓ Familiar 6%	✓ En la universidad 2%
	✓ Otros 15%	✓ Nada probable 5%			

**Tabla 11.** Principales aspectos de los intereses de cada uno de los segmentos

Fuente: Elaboración propia

### 3.2. Identificación de la competencia

En el presente aparte se desarrolla la caracterización de los servicios para el estrés en Bogotá y de París de manera general, además de obtener información de los servicios prestados, la modalidad para la prestación del servicio, valor por servicios y las características más relevantes del mismo, encontrando una nutrida oferta de servicios alternativos y tradicionales.

#### 3.2.1. Identificación de los servicios existentes en Bogotá (Fortalezas y Debilidades)

Para la identificación de la competencia se abordan los aspectos importantes de los servicios para el manejo del estrés en la ciudad de Bogotá y en París de manera general con énfasis en lo que utilizan servicios web, además de obtener información de los servicios prestados y los prestadores, también se verifica la modalidad para la prestación de los mismos, el precio por cada uno y las características más relevantes, encontrando una gama de posibilidades en la oferta de servicios alternativos y tradicionales, los cuales se relacionan a continuación:

**Identificación de la competencia  
Servicios alternativos para el Estrés en Bogotá**

Empresa o prestador del servicio.	Principales servicios	\$ servicio promedio	Modalidad			Canales online SI/NO No. de seguidores						Otros datos.
			Presencial	domiciliaria	online							
<b>Funidep</b>	Psicología Psiquiatría Grupo de apoyo. Talleres.	\$70.000	x	NO	x	Si 407	Si 1.006	Si 270	Si	Si	Si	<a href="http://www.funidep.com">www.funidep.com</a> Tiene formulario de contacto. Pagan promoción por Google Ads y redes sociales. Wsp:3108588930.
<b>Dr. Isidro López</b>	Terapia para el estrés. Ansiedad depresión Terapia sexual. Terapia regresiva. Separación de fobias y miedos. Hipnoterapia	Sin ref.	x	No	No	No	No	No	Si	Si	Si	<a href="http://www.isidrolopez.com.co">www.isidrolopez.com.co</a> Teléfono:3012777968 Pagan publicidad por canales electrónicos.
<b>Yerbabuena SAT</b>	Apoyo Psicológico. Control de la ansiedad depresión Psicoterapia individual para el tratamiento de sintomatología ansiosa.	Sin. Ref.	SI	No	N O	Si 2.866	Si 1.037	No	Si	Si	Si	<a href="http://www.yerbabuena.com">www.yerbabuena.com</a> Paga publicidad, web. cuenta con página web y canales para pagos online.
<b>Especialistas en estrés en TOP DOCTOR.</b>	Red de profesionales expertos en la salud mental, trabajan temas desde la psicología hasta nuevas especialidades . Psicólogos Psiquiatras Médicos estéticos	Varía de acuerdo al profesional en consulta. \$100.000 a \$300.000.	Si	No	Si	Si 28.199	No	Si 3.715	No	si	Si	<a href="http://www.topdoctors.com.co">www.topdoctors.com.co</a> Pagan publicidad canales de internet. Presentan plataforma web con bandeja de pagos múltiple. Video consulta. Cuadro médico de referencia de la medicina privada.
<b>Doctora Ana GIL</b>	Consulta para el estrés, ansiedad, autoestima, ataques de pánico, depresión, terapias de pareja	\$120.000 a \$200.000	No	No	Si	No	No	No	No	Si	Si	Bogotá calle 106 no.56 - 62. Oferta sus servicios por internet. Solo atención por Skype.
<b>Doctor Andrés Ospina Stepan</b>	Terapia de pareja y trastorno de conducta,	\$130.000	Si	No	no	No	No	No	No	Si	No	Consultorio privado en Bogotá en carrera 21 no 124 -55

	alimenticios, bipolar, esquizofrenia.											Oferta sus servicios en página de red de médicos.
<b>Doctora Ana Milena Isaza Narváez</b>	Psicooncología , cuidado paliativo pediátrico, medicina biológica. Trastornos psicosomáticos por estrés.	\$180.00	Si	No	No	Si 944	No	No	No	No	Si	Centro de atención country medical – Car. 1g a no. 82 85. Pago de publicidad por redes. Tiene formulario web de contacto. Tel.05715800249
<b>Psicología Cornelio Mendoza</b>	Tratamiento para el estrés, ansiedad, dependencia emocional Terapias de pareja, adicciones, toxicas, alcoholismo, postraumático estrés.	Sin ref.	Si	No	No	No	No	no	No	si	No	Diagonal 67 d no.10 c-40. Bogotá. Oferta sus servicios por red de médicos.
<b>Psicología Sandra López</b>	Tratamiento trastornos de conducta, trastorno de aprendizaje, trastorno obsesivo compulsivo, trastornos del sueño. Terapias de sanidad interior.	Sin ref.	Si	No	Si	No	No	No	No	Si	No	Dirección centro privado calle 147 no 14-69. Consultorio 21 Tiene formulario d contacto y oferta servicios por canal de internet.
<b>Psicología Nancy Ospina</b>	Trabajo de factores de riesgo psicosociales en adultos y adolescentes, factores de riesgo en adolescentes, síndrome burnout, asperger.	\$140.000	Si	No	No	No	No	no	no	si	No	Ofertada por canales electrónicos. Tiene formulario de contacto, tiene embudos de ventas.
<b>Psicoterapia psicológica cuerpo y arte</b>	Tratamientos psicológicos Terapia para control de ansiedad. Terapia clínica para manejo depresivo, autoestima, fobia social, manejo de estrés y trastornos psicosomáticos, estrés laboral prolongado.	\$80.000 A \$200.000	Si	No	Si	Si 583	Si 18 2	No	si	Si	Si	<a href="http://www.cuerpoarteypalabra.com">www.cuerpoarteypalabra.com</a> Plataforma web nutrida e interactiva. Enfoque Psicoterapia para mujeres en Bogotá. Son un conjunto de psicólogos en Bogotá trabajan en tres líneas, terapéutico: 1. Cuentos y Metáforas como herramienta terapéutica 2. Apoyo con Actividades Artísticas 3. Conciencia de la Imagen corporal
<b>Psicólogos clínicos en procesos de ejercicio de auto</b>	Conocimiento personal Tratamientos personalizados	Sin ref.	Si	No	Si	No	No	No	No	Si	No	Carrera 20 no 137- 21 Bogotá

<b>Introspección y conocimiento personal</b>												
<b>Aepsi</b>	Psicología clínica Intervención terapéutica Diagnostico psicopatológico a e interacciones sociales, manejo de síntomas emocionales, agresividad, aislamiento, trastornos adaptativos.	Sin ref.	Si	No	Si	Si 232	No	No	No	Si	Si	Aepsi.com.co Contacto:3208724660 Teleorintación y telemedicina. AEPSI es una institución prestadora de servicios de salud mental y ocupacional. Desarrollamos sistemas de gestión en riesgos psicosociales para empresas y cuidamos la salud mental de los trabajadores. Además, intervenimos en programas psicoterapéuticos individuales para niños adolescentes y adultos
<b>Universidad externado de Colombia</b>	Seminario taller más conciencia menos estrés, horas electivas 12. Programa académico 3 sesiones12 horas. materias	Sin ref.	Si	No	No	Si 170.000	No	No	No	Si	Si	Universidad externada de Colombia, oferta web sobre educación para la prestación de servicios para el estrés.
<b>Universidad del Rosario</b>	Talleres encuentros de regulaciones emocionales.	Sin ref.	Si	No	No	Si 123.000	No	No	No	Si	si	Página web con Formulario de contacto. Institución de educación superior.
<b>Psicóloga Leidy moreno</b>	Terapias para el estrés.	\$70.000 a 150.000	Si	No	Si	No	No	No	No	Si	No	Con formulario de contacto, oferta servicios por plataformas web.
<b>Psicología Andrea carrillo</b>	Terapias para los conflictos y emociones	Sin ref.	Si	No	Si	No	No	No	No	Si	Si	Servicios de consultorio online, tiene formulario de contacto. Oferta servicios por plataformas web.
<b>Psicólogos.com Maritza Cifuentes</b>	Terapias para el manejo de la depresión, estrés, duelo, ansiedad, autoestima	\$ sin ref.	No	No	Si	No	No	No	Si	Si	Si	p.psicologos.com.co amplia gama de profesionales al servicio de la salud mental en Bogotá.
<b>Psicología Oscar Alexis rojas</b>	Psicología clínica, logoterapia, enfoque holístico integral, situaciones de duelo, ansiedad, depresión, autoestima, celos	\$ 100.000 A 250.000	Si	No	No	No	No	No	No	No	Si	Tiene formulario de contacto en la web. Oferta servicios por plataformas web.
<b>Spa centro de bienestar</b>	Spa para pareja, masajes, sauna, jacuzzi, cabina de vapor,	\$50.000 a \$800.000	Si	No	No	No	No	No	Si	No	Si	Av. Las Américas no.71-06 Bogotá.

	chocolaterapia , limpieza energética con cristales de cuarzo. Psicología y manejo de ansiedad, celos, relajación de cuerpo y mente											
<b>Chairama spa.</b>	Rituales faciales y corporales, con café, pimienta, velas y otros frutos cítricos, plan de parejas Premium, salas de flotación.	\$250.000 a \$1.467.000	Si	No	No	Si 15.234	No	No	No	Si	Si	Sede principal parque de la 63 , calle 95.no. 11ª 27 Chairama Spa nace como un homenaje a la Sierra Nevada de Santa Marta; considerada el spa natural más grande del país. Su arquitectura de vanguardia resalta en medio de una de las zonas más exclusivas de Bogotá.
<b>BAW.LOTUS THAI. SPA</b>	Jacuzzi privado, sauna y turo, reflexología, rituales como armonía zen, seam, serenidad, relajación de manos con masaje thai.	Sin ref.	Si	No	No	No	No	No	No	Si	Si	Zona norte, calle 11 .11 -30 <a href="http://www.lotusthispa.com.co">www.lotusthispa.com.co</a>
<b>La barbería</b>	Lagar exclusivo para hombres zona spa, terapias energéticas, anti estrés, masajes relajantes, hidrataciones y demás terapias para aliviar tensiones.	Sin ref.	Si	No	No	Si 7.230	No	No	No	Si	Si	Carrera 11 No 84.40 Bogotá.  Se ofertan servicios por canales electrónicos.
<b>Quanah spa</b>	Psicología, psiquiatría, grupo de apoyo y talleres	Sin ref.	Si	No	Si	Si 217	No	No	Si	Si	Si	<a href="http://www.isabelarona.wixite.com">www.isabelarona.wixite.com</a>

**Tabla 12.** Identificación de la competencia de servicios alternativos para el Estrés en Bogotá  
Fuente: Elaboración propia

En el anterior cuadro se relacionan 25 prestadores de servicios para la salud mental y el estrés en la ciudad de Bogotá, con los cuales se genera un análisis teniendo en cuenta el componente de servicios web y otros criterios importantes para identificar las fortalezas y las debilidades de la competencia para los servicios de apoyo para el estrés en la ciudad de Bogotá.

Debilidades:

- ✓ Existe un gran porcentaje de empresas prestadoras del servicio que no hacen uso del componente web para la promoción y la prestación de los servicios.
- ✓ Las empresas competidoras analizadas no prestan servicios de manera domiciliaria.
- ✓ Porcentaje alto de prestadores del servicio para el estrés o similares orientan la atención presencial, sin usar las plataformas web para prestar servicios.
- ✓ Las empresas competidoras del servicio presentan mínima promoción a través de las redes sociales.
- ✓ Escasa oferta de servicios para el estrés para segmentos en particular.
- ✓ Las empresas analizadas prestan el servicio de manera individual y escasos trabajos grupales.
- ✓ Se evidencia que la competencia posee mínima infraestructura para la prestación de los servicios.
- ✓ Escasa oferta de servicios con innovación e impacto.
- ✓ No tiene un modelo de negocio como el de suscripción para tomar servicios para manejo del estrés
- ✓ Existe poca oferta de servicios variados para el estrés en el mercado.

Fortalezas:

- ✓ Prestación de servicios para el estrés de manera presencial.
- ✓ El precio a pagar por servicio es adecuado y asequible.
- ✓ Recurso humano capacitado.

**3.2.2. Identificación de los servicios existentes en París (Fortalezas y Debilidades)**

Identificación de la competencia Servicios alternativos para el Estrés en París												
Empresa o prestador del servicio.	Principales servicios	\$ servicio promedio	Modalidad			Canales online SI/NO No. de seguidores						Otros datos.
			Presencial	domiciliaria	online							
<b>Terapia GPPO</b>	Psicólogo, español, Terapia para expatriados. Terapia de pareja, terapia individual	75 a 80 euros.	No	No	Si	No	No	No	Si	Si	Si	Empresa administrada por mujeres espagnol-psychologue

<b>Pascal Viallet</b>	Sofrología, terapeuta y entrenador, Servicios para: rublos ansiosos, trastornos del estado de ánimo, estrés, problemas de atención, concentración, preparación para exámenes, trastornos del sueño, trastornos del comportamiento en los niños, trastornos alimentarios, adicciones, dolor, duelo.	80 a 150 euros.	Si	No	Si	No	No	No	No	Si	Si	<a href="https://www.pascalviallet-sophrologue.com/">https://www.pascalviallet-sophrologue.com/</a>
<b>María Manteca</b>	Terapia de pareja Terapia familiar Psicoterapia con adolescentes, adultos, trata tristeza, nostalgia, salida, miedo.	Sin ref.	Si	No	Si	No	No	No	Si	Si	Si	Rue de reculettes, 75013 horarios de atención online.
<b>Lilian Minami</b>	Terapeuta de reiki en Boulogne, Billancourt Terapia de vidas pasadas, tarot terapéutico, equilibrio de chachas	62 a 80 euros	Si	No	Si	No	No	No	No	Si	Si	Servicio al aire libre –sanitario 33769232868 Paris
<b>Psicología silva Moura Daniela</b>	Remediación cognitiva, terapia cognitiva, conductual, Prueba conciencia intelectual	Sin ref.	Si	No	Si	75015 Paris						
<b>Doctora Iliones Miller</b>	Terapia mejoramiento de ánimo, cuadros de depresión y ansiedad.	80 a 120 euros	Si	No	Si	No	No	Si	No	Si	Si	<a href="http://www.animosd.Miller.com">www.animosd.Miller.com</a>

**Tabla 13.** Identificación de la competencia de servicios alternativos para el Estrés en París

Fuente: Elaboración propia

En el anterior cuadro se relacionan algunos prestadores de servicios el estrés en la ciudad de París, con los cuales se genera un análisis teniendo en cuenta el componente web y otros criterios importantes para identificar las fortalezas y las debilidades de los prestadores de servicio.

Debilidades:

- ✓ Falta adaptación a nuevas tecnologías, promoción por plataformas web y redes sociales.
- ✓ Prestadores unipersonales y no grupales o a empresa.
- ✓ El modelo por suscripción no se identifica para los servicios prestados en el manejo del estrés.

Fortalezas:

- ✓ Precios asequibles del servicio para el estrés.
- ✓ La capacidad de pago de la población es considerable para acceder al servicio.

### **3.3. Análisis del entorno**

En este aspecto tenemos presente la normatividad y el marco regulatoria para la prestación de servicios para salud mental en Colombia donde se puede contemplar la prestación de servicios de apoyo alternativo para el estrés, lo cual se complementa con la ubicación geográfica y macroeconómica de Bogotá que indicará la viabilidad de la puesta en marcha del negocio en Bogotá y como desde su entorno se favorece su establecimiento.

#### **3.3.1. Legislación y normativa que regula los servicios de salud mental en Bogotá**

Es importante conocer regulación de la prestación de servicios de salud relacionados con el tema que se aborda en la investigación, conocer como la normatividad permite y habilita el desarrollo del servicio alternativo para el estrés en la ciudad de Bogotá, Colombia.

Se observa entonces que la Ley 1616 de 2003, “*por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones*”<sup>13</sup> contempla en el Artículo 4° que el Estado, a través del Sistema General de Seguridad Social en Salud deberá garantizar a la población colombiana “*...la promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, atención integral e integrada que incluya diagnóstico, tratamiento y rehabilitación en salud para todos los trastornos mentales...*”.

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 14 de esta Ley, corresponde la prestación de estos servicios de salud “*...Las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios, las Empresas Sociales del Estado y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud públicas y privadas...*”. Para tal efecto, aquellos prestadores de servicios “*...deberán*

---

<sup>13</sup> Ley 1616 de 2003, “*por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones*” - Colombia - <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>

*garantizar y prestar sus servicios de conformidad con las políticas, planes, programas, modelo de atención, guías, protocolos y modalidades de atención definidas por el Ministerio de Salud y Protección Social, so pena de incurrir en las sanciones contempladas en la legislación vigente...”.*

Igualmente, se encuentra que Plan Decenal de Salud Pública 2012-2021 incluye la convivencia social y la salud mental como prioridades.

Se evidencia también la falta de regulación y oportunidades que integren el sector público con el sector privado, el servicio proyectado en la presente investigación es de apoyo y también de acuerdo al libre mercado permite desarrollar la creación de un servicio alternativo para el estrés en concordancia a las determinantes del ente de inspección y vigilancia que es la Secretaría de Salud de Bogotá.

En este sentido y teniendo en cuenta la normativa que cobija los servicios de salud mental en Colombia donde se incluyen los servicios para el manejo del estrés, se puede evidenciar que la implementación y puesta en marcha del servicio alternativo para el manejo de estrés emocional en la ciudad de Bogotá es viable desde el punto de vista legislativo, esto teniendo presente los parámetros y directrices normativos de la ley.

### **3.3.2. Ubicación geográfica y situación macroeconómica de Bogotá**

Bogotá está ubicada en el centro de Colombia, en la cordillera oriental andina, limitando con los municipios de Chía, con el Páramo de Sumapaz y Soacha y linda también con Mosquera y Funza.



**Mapa 1. Ubicación geográfica de Bogotá en el mapa de Colombia**

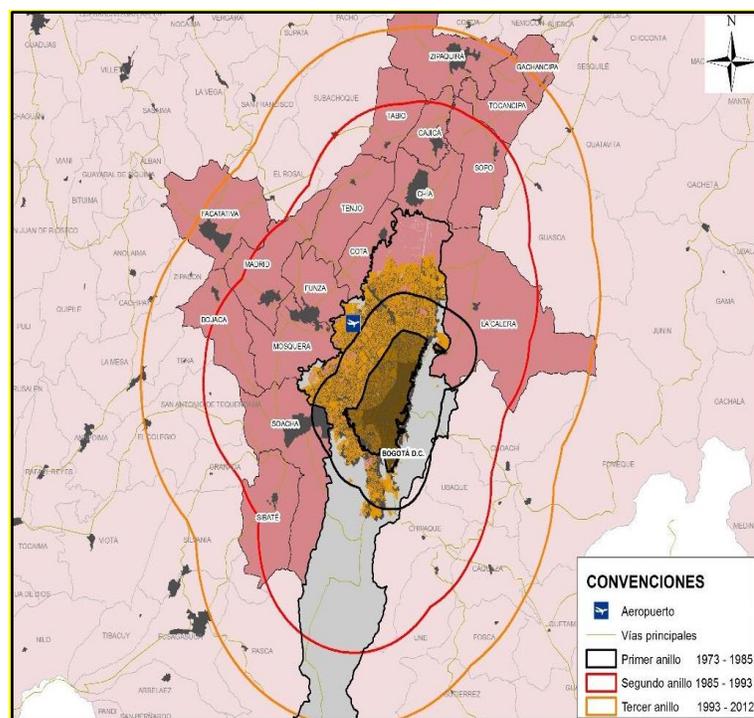
*Fuente: <https://www.google.com/search>*

Su nombre oficial es Bogotá Distrito Capital. Es la ciudad más poblada del país con una población considerable de 7.743.955 de habitantes en el año 2020 de acuerdo con los registros del DANE, el Distrito Capital de Bogotá tiene una superficie total de 1.732 Km<sup>2</sup>, incluyendo la localidad de Sumapaz.

El clima de la capital colombiana está muy influenciado por su altitud, y éste se define como un clima frío de montaña. Las temperaturas son bajas oscilando entre los 7°C y los 18°C de medias.

Como capital de Colombia, Bogotá es el centro económico, político y cultural del país y una de las ciudades más multifacéticas de Latinoamérica, albergando los organismos de mayor jerarquía de la rama ejecutiva del estado colombiano (Presidencia de la República), legislativa (Congreso de Colombia) y judicial (Corte Suprema de Justicia, Corte Constitucional, Consejo de Estado y el Consejo Superior de la Judicatura).

La región que integra Bogotá se ha consolidado en Colombia como la primera en la economía nacional. En el 2018, la economía de la región Bogotá – Cundinamarca, que es el Departamento en el cual está ubicada la ciudad, registró un crecimiento positivo que le permitió consolidarse como el motor de la economía colombiana y en la región que más aporta al PIB Nacional (31 %, Bogotá 26 % y Cundinamarca 5 %).



**Mapa 2.** Crecimiento económico de Bogotá y su región  
Fuente: CCB.2018. Elaborado por: Dirección de Gestión y Transformación de Conocimiento CCB

En los últimos 5 años el crecimiento promedio del PIB de Bogotá (3,7%), fue superior al del país (3,2%). Si bien Bogotá mantiene niveles de crecimiento positivos y superiores al del país, la brecha se ha venido cerrando y la ciudad necesita lograr un mayor dinamismo en su actividad productiva para lograr una senda de crecimiento sostenido que le permita crecimientos superiores al 7%, para cerrar las brechas frente a ciudades como Santiago de Chile y aprovechar las potencialidades de la ciudad. En este contexto se analiza la importancia de la economía regional y el desempeño de sus principales actividades productivas.

**“ES LA REGIÓN CON EL MEJOR ENTORNO ATRACTIVO PARA LOS NEGOCIOS”**

Las ciudades y regiones compiten para posicionarse y darse a conocer como destinos atractivos y para ello desarrollan y construyen la infraestructura que les permite atraer y retener el talento humano, propiciar la inversión nacional y extranjera y albergar y prestar servicios para diferentes sectores de acuerdo con su vocación productiva.



**Mapa 3. Bogotá, una de las principales ciudades para hacer negocios en América Latina**

Fuente: Bogotá Ciudad de oportunidades para los negocios, diciembre 12 de 2018.

Cálculos: Dirección de Gestión y Transformación de Conocimiento de la CCB

Bogotá ha registrado avances importantes en su reconocimiento como uno de los destinos tractivos y con un entorno favorable para hacer negocios en América Latina, por su poder de marca, reputación estable y como una de las ciudades más atractivas para vivir, emprender, invertir y encontrar oportunidades de empleo. **Es una de las ciudades con mayor potencial, por la diversidad y el tamaño de su economía y de su población, su ambiente para los negocios, la conectividad, el capital humano y el estilo de vida, así como por su fortaleza económica:**

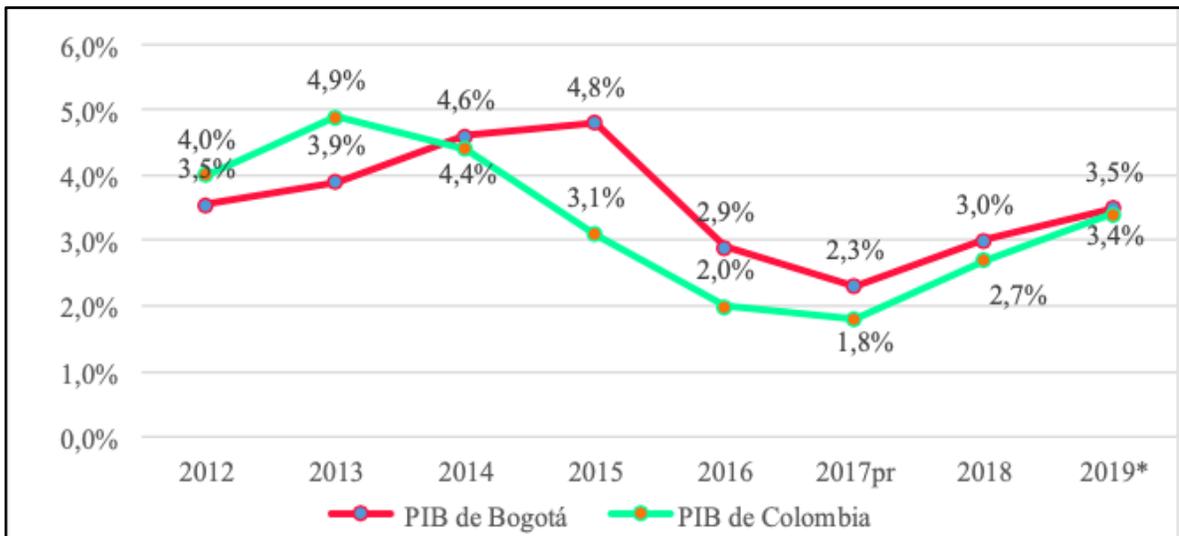
- ✓ Es la 6a más atractiva para invertir en América Latina según el ranking de FDI.
- ✓ Es la 5a ciudad de América Latina más atractiva para realizar eventos internacionales de acuerdo con la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones, IICA.
- ✓ Es la 1a por el número de asistentes a eventos internacionales según el ranking de la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones, ICCA Desde 2015, Bogotá hace parte de la Alianza Best Cities, el selecto grupo de las 12 ciudades del mundo reconocidas por su capacidad para realizar grandes eventos internacionales. Es la única ciudad latinoamericana con este reconocimiento.
- ✓ Es la 4a entre las ciudades globales de América Latina, según el ranking de AT Kearney 2018.
- ✓ Es la 3a ciudad con entorno para hacer negocios, después de México (1) y Chile (2), de acuerdo con el Doing Business 2019 del Banco Mundial.

Bogotá es una de las capitales creativas de América Latina, y se está posicionando cada vez más como una de las ciudades que impulsa el emprendimiento en las industrias creativas, por los incentivos dirigidos a sectores como la música, las artes plásticas, los productos audiovisuales, la moda, el diseño y los eventos culturales, entre otros. Esta industria tiene un importante peso en la economía nacional: representa el 3,3 % del PIB y genera cerca de 800.000 empleos.

La dinámica de las actividades productivas de la ciudad tiene alto impacto en el comportamiento de la economía del país. Entre el 2012 y el 2017, la economía bogotana tuvo resultados positivos en su crecimiento, incluso superiores al de la nación, pero perdió dinamismo (2,3% en el 2017). En el 2018, se dio una recuperación en el crecimiento (3,0%), con mejores resultados que el promedio de las demás regiones del país (2,7%).

Las perspectivas para la economía de la ciudad son más optimistas frente a los resultados de los dos últimos años (2017 y 2018), y se espera un crecimiento más dinámico de 3,5% para el 2019, y como en años anteriores superior al 3,4 % previsto para el país.

Según The Economist, en el plano económico, Bogotá se destaca por su fortaleza económica asociada al tamaño de su producción, las facilidades para crear empresas y hacer negocios, la madurez financiera, la atracción de empresas globales y la calidad de su capital humano, en el plano económico, Bogotá se destaca por Región Andina, y el primer destino de la inversión extranjera directa que llega a Colombia (70%). Tiene el mayor PIB nominal y per cápita del país, aportando la mayor parte al total nacional (24,5 %), y es la sexta ciudad por tamaño del PIB en Latinoamérica (de unos USD106.678 millones) con un PIB per cápita nominal de USD11.594 y un PIB PPA per cápita de USD20.120, del país, aportando la mayma empresarial más grande de Colombia en donde ocurren la mayoría de los emprendimientos de alto impacto.



**Gráfica 16.** Variación porcentual del PIB Bogotá – Colombia (2012-2019)

Fuente: DANE (2018b). SHD. (2018) y MinHacienda

## 4. ELABORACIÓN DE SÍNTESIS DEL DIAGNÓSTICO

De acuerdo al estudio y a la recolección de datos se presenta una síntesis de la investigación que relaciona e interpreta las principales variables que se tuvieron en cuenta para la elaboración de las siguientes matrices.

### 4.1. Matriz FODA por segmentos

Como resumen de las necesidades, los intereses y la valoración de cada uno de los segmentos de acuerdo al levantamiento de información según la encuesta aplicada y demás características del diagnóstico.

A continuación, se presenta la matriz FODA por cada segmento donde se identifican las oportunidades y amenazas; se da énfasis al segmento 2 que será el objetivo y el soporte de la elaboración de la estrategia a proponer.

Síntesis del diagnóstico del servicio alternativo para el estrés en Bogotá		
Segmento	Oportunidades	Amenazas
<b>Segmento 0</b> <b>Hombres y mujeres menores de 15 años.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Segmento con apertura a cultura servicios, innovación y tecnología.</li> <li>✓ Segmento con alta necesidad de protección social y familiar desde una cobertura social y económica.</li> <li>✓ Cambio de los estilos de compra por ser una población joven.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El segmento presenta la menor disposición a pago por servicio para el estrés de USD 21.</li> <li>✓ Alta tasa de dependencia y mínima capitalización.</li> </ul>
<b>Segmento 1</b> <b>Hombres y mujeres de 15 a 34 años</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El segmento indico una disposición a pago por servicio para el estrés de USD 55, disposición razonable para el servicio.</li> <li>✓ El segmento tiene el mayor volumen poblacional con un total de 2.684.878 de personas. Y un mercado potencial de USD 141.199 año.</li> <li>✓ Segmento en edades productivas.</li> <li>✓ Segmento con apertura a nuevos cambios pluriculturales y uso de servicios.</li> <li>✓ servicios de alternativo para el estrés.</li> <li>✓ La suscripción al servicio para el estrés es una opción considerable para las personas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Segmento que presenta un alto factor de gasto elevado y poco al ahorro, con tendencia a créditos y pérdida de la capacidad adquisitiva.</li> <li>✓ Segmento con mínima capitalización.</li> <li>✓ Segmento con falta de cultura social apatía a la atención de la Salud mental.</li> </ul>
<b>Segmento 2</b> <b>Hombres y mujeres de 35 a 54 años</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Es el segmento que presenta mayor oportunidad para la creación de servicio alternativo para el estrés es el S2, presentando alto nivel del poder adquisitivo.</li> <li>✓ Segmento con la segunda mayor disposición a pago por servicio de USD 82.</li> <li>✓ Segmento altamente productivo con un volumen poblacional de 2.098.849 y el máximo mercado potencial de USD 165.750 año.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta de cultura salud mental</li> <li>✓ No generar atractivos de servicios para el estrés.</li> <li>✓ Carencia de estímulos a la economía nacional.</li> <li>✓ Servicios para el estrés a menor costo.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Segmento que demanda servicios para la atención del estrés.</li> <li>✓ Segmento que le interesa alternativas como el deporte, spa, turismo para el manejo del estrés y otras alternativas para su atención.</li> <li>✓ Le interesa la atención online para servicios para el estrés.</li> <li>✓ Valoran, les interesa y necesitan servicios para la atención del estrés</li> <li>✓ No existe la modalidad domiciliaria para la atención de estrés en la ciudad.</li> <li>✓ La suscripción al servicio para el estrés es una opción considerable para las personas.</li> </ul>	
<p><b>Segmento 3</b></p> <p><b>Hombres y mujeres de 55 a 74 años</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Segmento con la máxima disposición a pago por servicio para el estrés de USD 110</li> <li>✓ Segmento con el segundo mercado potencial USD 129.533 año</li> <li>✓ Altos indicadores de alta carga de enfermedad y salud mental.</li> <li>✓ La suscripción al servicio para el estrés es una opción considerable para las personas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Segmento con tasa de dependencia, por cada 100 personas en Bogotá, 26 son mayores de 55 años.</li> <li>✓ El menor volumen poblacional de todos los segmentos ubicándola en el último lugar en población total del segmento que es de 1.231.523 personas</li> <li>✓ Segmento con falta de cultura social apatía a la atención de la Salud mental.</li> <li>✓ Segmento que tiene limitaciones con poca movilidad en la ciudad.</li> </ul>

**Tabla 14.** Síntesis del diagnóstico del servicio alternativo para el estrés en Bogotá

Fuente: Elaboración propia

### Consideraciones:

El segmento con mayor incidencia y relevancia respecto a todos los indicadores mencionado anteriormente es el segmento 2 ubicándose dentro segmento ideal para generar una atención y una estrategia relevante y de alto impacto por qué:

- ✓ El segmento se hace atractivo por presentar la segunda disposición a pago más alta USD 82 por servicio para la atención del estrés.
- ✓ El segmento 2 se encuentra un rango etario identificado por una vida de gran incidencia en la parte laboral, productiva y de altos niveles de estrés que requieren atención.
- ✓ Según la investigación realizada este segmento presenta la necesidad de la atención para el estrés como un servicio alternativo, igualmente lo valora importante y se encuentra dentro de los intereses mencionados en el cuadro de la síntesis.

#### 4.2. Matriz resumen de las principales variables del diagnóstico por segmentos

Tienen en cuenta las principales variables que se determinan para la realización de la investigación generando una relación de los clientes, el mercado, la competencia y la réplica del servicio en París.

Síntesis del diagnóstico del servicio de apoyo alternativo para el estrés en Bogotá (Principales variables del diagnóstico)									París
Segmento	Mercado potencial	Cantidad Clientes estimados	Disposición a pago por servicio	Normatividad Habilita Si /No	Necesidades identificadas	Nivel de valoración	Intereses identificados	Competencia	Posibilidad de réplica de servicio alternativo en París.
<b>Segmento 0</b>  <b>Hombres y mujeres menores de 15 años.</b>	USD28.928	1.406	USD21	Si  No existe restricción.	<p>50% de la población manifestó estar estresado menos de una vez por mes.</p> <p>El 90% no recibe atención en seguridad social para el estrés.</p> <p>El 59% de la población manifestó que no es nada útil mejorar los niveles de estrés</p> <p>El 98% no conoce ningún servicio para el estrés.</p>	<p>El 77% de la población utiliza el deporte como opción para tratar el estrés.</p> <p>El 91% indico que los servicios para el estrés son nada innovadores</p> <p>El 45% de la población respondió que son poco variadas las opciones de servicios alternativos para atender el estrés.</p> <p>El 82% considera importante el uso de servicios para el estrés.</p>	<p>Preferencia de servicios y actividades un 20% indico el spa y un 15% el 28% otros servicios y actividades.</p> <p>El 32% de la población indico el interés en la adquisición de un servicio alternativo.</p> <p>El 30 % de la población indicó algo probable acceder a servicios para el estrés de manera online.</p>	<p>Existe mínima oferta de servicio para el segmento.</p> <p>Existen prestadores unipersonales tradicionales con modalidad presencial y online en atención.</p>	<p>Es posible, puesto no se identificó la existencia de variados servicios para el estrés.</p> <p>Altos índices de estrés en la población por razones de desarrollo de personalidad.</p>
<b>Segmento 1</b>  <b>Hombres y mujeres de 15 a 34 años</b>	USD141.199	2.573	USD55	SI  No existe restricción.	<p>El 22% de la población indico que se estresa varias veces a la semana y el 39% una vez cada 15 días.</p> <p>El 96% no recibe atención en seguridad social para el estrés.</p> <p>El 50% de la población indicó que mejorar los niveles de estrés les resulto entre útil y no útil. El 67% de la población indico que no</p>	<p>El 55% de la población utiliza el deporte como opción para tratar el estrés.</p> <p>El 87% indico que los servicios para el estrés son nada innovadores</p> <p>El 46% de la población respondió que son poco variadas las opciones de servicios alternativos para atender el estrés.</p>	<p>Preferencia de servicios y actividades un 32% de la población indico que es el spa un servicio de su preferencia para tratar el estrés.</p> <p>El 58% de la población indico el interés en la adquisición de un servicio alternativo para el estrés.</p> <p>El 40 % de la población indicó algo probable acceder a</p>	<p>Existe escasa oferta diferencial para este segmento.</p> <p>Existencia Prestadores unipersonales tradicionales modalidad presencial y online.</p>	<p>Es posible, puesto que se identificó que la oferta del servicio para el estrés no es muy variada.</p> <p>Altos índices de estrés en la población por razones financieras y laborales.</p>

					conoce ninguno de los servicios para el estrés.	El 93% considera importante y muy importante el uso de servicios para el estrés.	servicios para el estrés de manera online.		
<b>Segmento 2</b> <b>Hombres y mujeres de 35 a 54 años</b>	USD165.560	2.012	USD82	SI No existe restricción	El 53% de la población indico que se estresa varias veces a la semana. El 95% de la población indica no recibe atención en seguridad social para el estrés. El 47% de la población indicó que mejorar los niveles de estrés les resulto muy útil. El 62% la población indico que no conoce ningún servicio para el estrés.	El 86 % del grupo indican que no son tan innovadores los servicios para el estrés en Bogotá  El 57 % de la población respondió que son poco variadas las opciones de servicios alternativos para atender el estrés en Bogotá.  El 85% considera importante y muy importante el uso de servicios para el estrés.	Las Preferencia de las personas para adquirir servicios o realizar actividades en la ciudad de Bogotá para el estrés indicaron que el Spa en un 22%, el Gimnasio en 18% y el Turismo y ecoturismo en un 32%  El 8%de la población indico que era extremadamente probable, un 32% indico que era muy probable y el 23% Algo probable  El 30 % de la población indicó es probable acceder a servicios para el estrés de manera online.	No existe oferta diferencial para este segmento.  Ninguna oferta identificada de servicios alternativos para el manejo del estrés a este segmento.  Prestadores unipersonales tradicionales en modalidad presencial y online	Es posible, puesto que este segmento es una población que tiene necesidades imperativas a los servicios para el manejo del estrés.  Altos índices de estrés en la población.
<b>Segmento 3</b> <b>Hombres y mujeres de 55 a 74 años</b>	USD129.533	1.118	USD110	SI	El 33% de la población indico que se estresa una vez por semana  El 88% no recibe atención en seguridad social para el estrés.  El 36% de la población indicó que mejorar los niveles de estrés les	El 43% de la población utiliza medicamentos y el 34 % utiliza técnicas de relajación como opción para el estrés.  El 77% indico que los servicios para el estrés son nada innovadores	Preferencia de servicios y actividades para el estrés la población indico que el 20% prefiere los spas y el 33 % indico que el turismo y el ecoturismo  El 23 % de la población indico el interés como algo probable la adquisición	No existe Oferta generalizada de servicios para este segmento poblacional. No existe oferta diferencial de servicios para el estrés.  Prestadores con modalidad presencial y online.	Es posible, ya que no se identificó una variada oferta de servicios para este segmento de la población  Altos índices de estrés en la población adulta mayor.

				<p>resultado muy útil.</p> <p>El 92% de la población indicó que no conoce ninguno de los servicios para el estrés.</p>	<p>El 46% de la población respondió que son poco variadas las opciones de servicios alternativos para atender el estrés.</p> <p>El 94% considera importante y muy importante el uso de servicios para el estrés.</p>	<p>de un servicio para el estrés.</p> <p>El 30 % de la población indicó algo probable acceder a servicios para el estrés de manera online.</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--	--

**Tabla 15.** Síntesis del diagnóstico del servicio de apoyo alternativo para el estrés en Bogotá y París  
Fuente: Elaboración propia

#### Consideraciones:

En el presente cuadro se observa la síntesis de las principales variables tenidas en cuenta en el desarrollo del diagnóstico con el objetivo de construir los elementos fundamentales para generar la viabilidad técnica, estratégica y económica de la creación de un servicio de apoyo alternativo para el estrés en la ciudad de Bogotá.

Esta síntesis integra la identificación de los segmentos realizada por el rango etario y disposición a pago, se estima el mercado potencial por cada uno de los segmentos, se proyectan el número promedio de futuros clientes, la disposición a pagar por servicio, si determina normativamente si se habilita o no el servicio.

Igualmente, se indican las necesidades sobresalientes identificadas en la encuesta para la atención del estrés en la ciudad de Bogotá, así como la valoración del servicio para el estrés, se identifica sus principales intereses que se integran en la síntesis.

Con relación a lo consultado para la posible réplica del servicio en la ciudad de París, se considera que es posible puesto que es una necesidad sentida de la población en general para el manejo del estrés, además, de acuerdo con lo generalmente indagado se conoce que el servicio no es variado, lo cual indica que es posible que las personas en los diferentes segmentos identificados tomen el servicio con alguna periodicidad.

## 5. ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGIA

### 5.1. Selección de segmento objetivo en Bogotá

Para seleccionar el segmento objetivo y los clientes potenciales se realizó una investigación que exploró las necesidades y los deseos de las personas en Bogotá a través de un proceso de segmentación por rango etario y disposición a pago del servicio alternativo para el estrés, del cual según el diagnóstico se identificó y seleccionó el segmento 2 (S2); hombres y mujeres de 35 a 54 en Bogotá considerando los siguientes aspectos:

- ✓ Actividad de servicios cuya importancia se está incrementando por la existencia de un mercado creciente.
- ✓ Los cambios demográficos: población más estresada, más débil, más enferma.
- ✓ El deseo del usuario de ser atendido en espacios alternativos, en su domicilio o de manera online para disminuir los altos niveles de estrés.
- ✓ La disponibilidad adecuada de recursos económicos oportunos y eficientes del segmento para la prestación del servicio.
- ✓ El segmento tiene la percepción de la ausencia de los servicios para el estrés.

De esta forma se establece y consolida el nicho de mercado específico.

### 5.2. Funcionalidad de los ingresos en Bogotá y valoración de políticas de precios

Para generar el estándar general acerca del precio del servicio alternativo de apoyo para el estrés encontramos que la disposición a pagar promedio del segmento 2 es USD 82 (ver en tabla precio mínimo y máximo).

Disposición a pago por servicio para el estrés en Bogotá Segmento objetivo	
Variable	Segmento 2 35 a 54 años
Precio mínimo (Pesos colombianos)	\$200.000
Precio máximo (Pesos colombianos)	\$400.000
Precio promedio (Pesos colombianos)	\$300.000
Precio (Dólares americanos)	USD 82

**Tabla 16.** Disposición a pago por servicio para el estrés en Bogotá - Segmento objetivo

Fuente: Elaboración propia

Se estiman los anteriores valores en pesos colombianos y se realiza conversión a dólares americanos según tasa representativa del mercado del 7 de abril del 2021 en \$3.645,14 por dólar.

La disposición a pago se relaciona con la cantidad de ingresos que se pretende obtener por cada servicio, y considera la fijación del pago por una suscripción anual, lo que posibilitará beneficiarse durante este periodo con un número limitado de servicios atendidos en algunas de las modalidades por un equipo interdisciplinar en la ciudad de Bogotá y el uso de las instalaciones del centro alternativo para el estrés, de igual forma podrá el usuario participar de los eventos, cursos y talleres incluidos en la suscripción.

El precio por suscripción será el estimado promedio del servicio que es USD 82 con vigencia de un año donde el usuario tendrá atención a 4 sesiones del servicio para el estrés en cualquier modalidad fijando de esta manera una política de precios general y estandarizada en este precio por la suscripción.

El precio respecto a la competencia por el modelo de suscripción se hace atractivo, puesto que este modelo no se encontró dentro de lo diagnosticado entre los prestadores del servicio en la ciudad de Bogotá.

De acuerdo con la consulta realizada, se encuentra que entre los competidores el precio mínimo unitario por servicio es de USD 18 aproximadamente y el máximo son USD 518 aproximadamente, por lo tanto, el precio promedio fijado de acuerdo con la encuesta realizada para el segmento 2 de USD 82, se ubica dentro de un margen competitivo y adecuado al segmento objetivo.

El servicio para el estrés quiere garantizar la mayor calidad del servicio frente a un pago periódico con grandes beneficios como la opción de recibir la atención presencial en las instalaciones del centro, atención domiciliaria o atención online.

Igualmente, se tiene previsto realizar durante el año una serie de cursos, talleres, conferencias y demás eventos grupales para el conocimiento y manejo del estrés que tiene un precio considerado adecuado para la participación de las personas del segmento objetivo con una meta de 41 participantes por cada mes a un precio de USD 41.

También se prevé prestar servicios por fuera de la fórmula de suscripción de manera unipersonal, lo cual tendrá un precio adecuado para el segmento 2 objetivo del estudio, el cual se ha definido en USD 38 y se tiene previsto prestar el servicio personal en 86 sesiones cada mes.

### **5.3. Diseño del servicio alternativo a ofrecer en Bogotá**

Los servicios para el estrés en Bogotá en su gran mayoría se prestan de manera tradicional a través de los prestadores del servicio, que según la encuesta aplicada la percepción del Segmento 2 lo perciben como servicios nada innovadores enmarcados exclusivamente en lo habitual.

El servicio para el estrés se genera desde un centro de atención para el manejo del estrés con una prestación en múltiples modalidades según el deseo del usuario, a través de la integración de un grupo de expertos con suficiente preparación académica y alternativa en el diagnóstico y tratamiento del estrés en sus diferentes formas en un servicio de consulta online, consulta domiciliaria y consulta presencial convenido con anterioridad con el usuario.

El estrés, no es un síntoma aislado es considerado una enfermedad del siglo XXI, según los expertos, lo atribuyen al estilo de vida tan frenético de la actualidad y que provoca bajada de defensas, acné, presión arterial, depresión e incluso pérdida de memoria y a nivel mundial es una de las patologías que genera altos costos en los sistemas de salud.

La persona con estrés crónico genera un gran impacto familiar, social y laboral. Por múltiples razones entre ellas: la complejidad del manejo, periodos de agudización desencadenantes en enfermedades mentales, fracaso en tratamientos, alteraciones psicológicas, afectación del núcleo familiar e incapacidades laborales.

Por lo cual el estrés no tiene una fórmula mágica de tratamiento o es exclusiva de alguna especialidad médica, por lo contrario, los complejos problemas de estrés pueden ser tratados más efectivamente por el equipo interdisciplinario de expertos (médicos, psicólogos, terapeutas) que pertenecerá a nuestro Centro alternativo para la atención del estrés, donde cada uno contribuirá con los conocimientos y habilidades de su especialidad al propósito común de realizar un diagnóstico correcto y desarrollar la estrategia terapéutica más efectiva.

El servicio para el estrés está diseñado para la prestación online, domiciliaria y presencial como recursos por el que se provee asistencia de servicios de apoyo a la salud mental y física continua para la resolución de las necesidades del segmento

El diseño del modelo será compuesto que se entiende de la siguiente manera en cada uno de sus formatos:

Online: provee asistencia de atención por medios electrónico, plataformas web y se presenta por tanto como instrumento clave para hacer una intervención más sostenible y mejorar los diagnósticos presentados por estrés, cuando las personas se les dificulta la movilidad o atendiendo a su preferencia.

En esta modalidad presenta ahorro de costos y mayor eficiencia a nivel asistencial de apoyo por la inmediatez en la prestación, además de suponer una importante mejora de la prestación alternativa en estos tiempos de crisis pandémica, esta prestación se convierte en una herramienta poderosa que se complementa con las otras y en gran medida se ubica dentro de las posibilidades para atender las necesidades de los usuarios de atención para el estrés del segmento objetivo.

La atención online se impartirá por los profesionales que brindaran sesiones de acuerdo a la necesidad específica de cada persona, por medio de plataformas de comunicación de uso frecuente como Zoom, Meet, Teams, Skype entre otras.

Presencial: provee asistencia de atención de manera física para el manejo del estrés a todas aquellas personas que requieren un servicio en el centro para el estrés que será atendido por el equipo interdisciplinario.

En la modalidad física el usuario tendrá la posibilidad de disfrutar una experiencia en el Centro Alternativo para el Estrés en Bogotá que contará con un equipo interdisciplinario de profesionales de la salud como psicólogo y psiquiatra, también específicamente por terapeutas holísticos especializados en coaching, emociones, aromaterapia, gemoterapia, hipnosis, masajes, etc.

Podrá hacer uso de las alternativas que brinda el centro en atención como jornadas de actividad de educación física y deportes.

Domiciliario: provee asistencia de atención alternativa para el estrés en casa o en oficina en especial a personas que, por su situación de estrés agudo o crónico lo requieran y lo soliciten. Esta asistencia consiste en el mismo servicio con atención del equipo interdisciplinario.

La organización de servicio alternativo para el manejo del estrés en la ciudad de Bogotá requiere:

- ✓ Flexibilidad en los esquemas asistenciales como se diseña.
- ✓ Coordinación de todos los procesos y actividades a implementar.
- ✓ Cada ámbito ofrecerá un tipo de respuesta y serán las necesidades los usuarios suscritos las que definan el lugar de atención en cada momento, manteniendo un servicio continuado y de calidad.
- ✓ Trabajo en equipo.

Las instalaciones serán además espacios para el ocio, la relajación, la meditación y la posibilidad de desarrollar prácticas orientadas al tratamiento y a la disminución del estrés.

El establecimiento físico del centro se encargará de la atención de los clientes cita previa y de acuerdo a la experiencia que solicite.

El centro estará dotado de espacios como consultorios, salas y demás espacios personalizados o grupales para brindar experiencias con valor agregado de acuerdo a los intereses de los clientes.

Las instalaciones del centro alternativo de estrés estarán ambientadas temáticamente cada mes para información de acuerdo a la oferta holística, tendrán rotación de acuerdo al cronograma año a año que impulse el servicio alternativo.

El centro de servicio para el estrés contará con 4 consultorios equipados con camilla, equipo de cómputo, escritorio, sillas, tendrá una sala de espera, eventos y terapias, planta telefónica e internet y los demás equipos y software necesarios y adecuados para prestar el servicio: lo cual se describirá detalladamente en el capítulo económico.

### **5.3.1. Definición de propuesta de valor**

Ofrecer servicios para el estrés a hombres y mujeres de 35 a 54 años de edad en ciudad de Bogotá para disminuir los altos niveles de estrés con una experiencia personalizada orientada por un grupo interdisciplinar de expertos de acuerdo a necesidades particulares cada usuario, con atención *presencial, domiciliaria y online* de forma rápida e inmediata.

Lo anterior, en un modelo por suscripción que permite disfrutar de una cantidad de servicios y adicional disfrutar de actividades grupales como cursos, talleres, conferencia y demás, igualmente se podrá adquirir los servicios por fuera de la suscripción.

### **5.4. Diseño de la estrategia de comunicación y posicionamiento**

De acuerdo con la encuesta y las consultas realizadas en la actualidad no existen un centro de servicio alternativo e integral para el manejo del estrés en la ciudad de Bogotá, por lo tanto, se hace viable generar una marca que se posicione y atienda las necesidades del segmento objetivo en el presente estudio de evaluación.

A continuación, se relacionan algunas consideraciones a tener en cuenta y son soporte de la estrategia de comunicación y posicionamiento:

- ✓ Las personas en Bogotá en su gran mayoría no conocen servicios alternativos para el estrés.
- ✓ En la actualidad el mercado es viable ya que el momento de pandemia y sus consecuencias ha afectado negativamente en la salud mental de las personas en Bogotá.
- ✓ Se identifica una cantidad mínima de competencia para servicios alternativos para el manejo del estrés y no se evidencia valor agregado en la prestación del servicio.
- ✓ El objetivo de esta estrategia quiere lograr la gestión de usuarios de servicios para el manejo del estrés para mantener el servicio de apoyo alternativo.
- ✓ El público objetivo de la estrategia será el segmento 2 hombres y mujeres de 35 a 54 años de edad en la ciudad de Bogotá.
- ✓ El mensaje será “*Cero Estrés*”, lo que invitará a las personas a un estado de plenitud, tranquilidad donde ningún factor pueda generar trastornos del ánimo.
- ✓ Los canales de comunicación a utilizar son redes sociales, plataformas web de alto flujo, promoción online por Google Ads y aplicaciones de comunicación como WhatsApp.
- ✓ Se hará marketing de redes sociales, email y márketing de contenidos.
- ✓ Las estrategias iniciales de comunicación y posicionamiento serán redefinidas cada 6 meses, de acuerdo con las tendencias del mercado y del segmento objetivo.
- ✓ La gestión de una plataforma web para interactuar con los usuarios como uno de los principales canales de comunicación y relacionamiento.
- ✓ Desde estos servicios web se podrá generar agendamiento de cita y realizar solicitudes.

Con esta premisas se tiene contemplado realizar una estrategia de comunicación y posicionamiento del servicio alternativo para el estrés emocional a través de las relaciones publicas (redes de contacto y testimoniales) con la redes sociales más utilizadas que existen en el momento y a través de los medio tradicionales y digitales de manera conveniente.

Comenzando con el lanzamiento del servicio a través de un evento social de manera presencial y virtual, seguido de mensajes y comunicación de recordatorios y posicionamiento a través de la redes sociales como Facebook, Instagram y otros donde se promocióne servicios en general y especializados en salud.

Posteriormente se implementaría una estrategia de marketing digital, puesto que el mundo digital es la forma más adecuada, a través de los buscadores, redes sociales, blogs, correo electrónico, entre otros. Se hará de manera oportuna, pertinente y rentable.

Se realizará seguimiento a la estrategia de comunicación con una periodicidad mensual para identificar el alcance de las metas propuestas y realizar redefiniciones cuando sea necesario y se requiera.

## **5.5. Descripción del modelo de negocio**

Se trata de un modelo de negocio por suscripción que ofrece acceso al servicio de apoyo para el estrés a partir del pago de un cargo fijo de forma anual. Con esto se apuesta a la retención o compromiso del usuario con el servicio ofrecido.

Los negocios de suscripción han denotado un fuerte crecimiento en la última década, atrayendo a millones de consumidores a nivel mundial y las categorías son cada vez más variadas entre los que pueden mencionarse productos alimenticios, cuidado personal, belleza, accesorios e indumentaria, juguetes, entre muchos otros.

Tiene ventajas desde ambas partes de la transacción ya que desde la perspectiva del usuario del servicio para el estrés es una propuesta sencilla en que este se registra para adquirir un servicio, a través de un pago anual, y a cambio recibe acceso al servicio en las modalidades presencial, domiciliaria y online.

Los expertos plantean que el modelo de negocios de suscripción no se trata del servicio en sí mismo, sino de lo que el usuario potencial está intentando cumplir, siendo este un punto importante en la etapa inicial de la propuesta. Puesto que se trata del interés particular por lograr reducir y atender el estrés con relación al uso que hay que dársele y la contratación de un servicio de suscripción anual que permite potenciar las acciones que se puedan desarrollar a partir de la misma.

Entre otras ventajas que pueden mencionarse están el hecho de que la suscripción es un modelo basado en la retención de consumidores habituales, que garantiza los ingresos en la medida que se pueda satisfacer sus necesidades.

El modelo de negocios por suscripción se trata de una propuesta que, sostenida en conceptos fundamentales del marketing junto con el desarrollo de las tecnologías y servicios adicionales potencia el crecimiento del negocio.

En este caso el modelo de negocio bajo suscripción se fundamenta en el Plan integrado de servicios para el manejo del estrés, de 6 atenciones personalizadas por año del servicio alternativo.

El modelo de suscripción planteado se apoya también con la realización de cursos, talleres y conferencias, a los cuales puede acceder tanto las personas suscritas como particulares con un precio adecuado para el segmento 2 que es el objetivo del estudio.

Adicionalmente, se prestará el servicio a personas no suscritas a precios considerables de acuerdo con la disposición de pago que se evidenció en la encuesta realizada en el segmento objetivo.

El pago del servicio y el modelo de negocio están orientado a la satisfacción de usuarios con necesidad de atención para el estrés en la ciudad de Bogotá.

<u>Socios claves</u>	<u>Actividades claves</u>		<u>Relación con el cliente</u>	<u>Segmento de clientes</u>
Profesionales del servicio para el manejo y atención del estrés, sus problemas asociados y la salud mental en la ciudad de Bogotá.	Las actividades del Programa del Plan integrado de servicios alternativos para el manejo del estrés en la ciudad de Bogotá deben estar dirigidas a: La consecución de unos objetivos específicos para cada usuario, enmarcándose en una metodología de trabajo multifactorial, multidisciplinar, Bajo un modelo de atención compuesto online, presencial y domiciliario. (mixto) resolución o mejora de la situación en particular.	<u>Propuesta de valor</u>  <b>Ofrecer servicios para el estrés a hombres y mujeres de 35 a 54 años de edad en ciudad de Bogotá para disminuir los altos niveles de estrés con una experiencia personalizada orientada por un grupo interdisciplinar de expertos de acuerdo a necesidades particulares cada usuario, con atención presencial, domiciliaria y online de forma rápida e inmediata.</b>	Se genera desde el modelo de suscripción anual con grandes ventajas y beneficios.	Para seleccionar el grupo objetivo y nuestro cliente potencial se realizó una investigación que exploró las necesidades y los deseos de las personas en Bogotá a través de un proceso de segmentación por rango etario y disposición a pago del servicio alternativo para el estrés, del cual según el diagnóstico se identificó y seleccionó el segmento 2(S2); hombres y mujeres de 35 a 54 en Bogotá
	<u>Recursos claves</u>  Centro de servicios para el estrés. Grupo interdisciplinar para la atención del servicio. Plataformas tecnológicas para la promoción y atención del estrés.		<u>Canales</u>  Plataformas web Aplicaciones web Internet	
Estructura de coste Infraestructura y logística Equipo humano Promoción y marketing			<u>Fuentes de Ingreso</u> Ingresos por ventas de suscripción Ingresos por ventas unitarias de servicios para el estrés Ingreso por eventos del centro de servicio	

**Gráfica 17.** Esquema del Negocio  
Fuente: Elaboración propia

## **5.6. Planteamiento del mecanismo adecuado para replicar el servicio alternativo en ciudad de París**

El modelo se podrá aplicar en la ciudad de París teniendo en cuenta que es replicable, la necesidad de atención para el estrés en la ciudad es elevada y la prestación de servicios es necesaria.

Después de la experiencia en Bogotá con la prestación del servicio alternativo para el estrés emocional, se verificará la mejor manera de implementarlo desde de la parte logística y normativa, esto teniendo en cuenta que es viable desde la necesidades y que existe el mercado y segmentos objetivos para el manejo del estrés en la ciudad de París.

Inicialmente, se plantearía la réplica desde el enfoque online con profesionales de la salud y terapeutas holísticos que también podrán brindar asistencia del servicio alternativo para el estrés. Posteriormente se implantaría el servicio desde un centro adecuado para tal fin en la ciudad y que cumpla con todos los parámetros adecuados y necesarios para los servicios de salud mental en Francia.

## **5.7. Impactos asociados al servicio alternativo a ofrecer**

- Los usuarios atendidos por el servicio reducirán los niveles de estrés en gran porcentaje mejorando su salud mental y física.
- La posibilidad que genera el modelo de negocio es una oportunidad para el usuario en la reducción de costos.
- Disminución de índices de enfermedad por la atención del servicio.
- Bogotá es una ciudad de gran tamaño que dentro de la modalidad domiciliaria genera gran impacto.
- Generación de concienciación de la importancia de atender la salud mental.

## 6. EVALUACIÓN DE LA FACTIBILIDAD ECONÓMICA

La evaluación económica tiene por objetivo identificar la factibilidad en términos económicos que presenta el proyecto descrito antes de la implementación. Permite cuantificar los resultados más probables que tendrá el negocio y sensibilizar los mismos respecto a las variables que se determinen como las más relevantes y que pueden generar mayores impactos en la factibilidad del proyecto.

### 6.1. Proyección de flujos

#### Inversión inicial

Inversión inicial centro de servicio para el estrés en Bogotá			
Insumos/equipos/ mobiliarios	Precio Unitario	Unidades	Costo total
Camilla de consultorios	\$2.500.000	4	\$10.000.000
Sillas de ruedas	\$1.200.000	2	\$2.400.000
Equipos computacionales	\$1.500.000	9	\$13.500.000
Escritorios	\$900.000	12	\$10.800.000
Sillas de consultorio	\$450.000	12	\$5.400.000
Habilitación sala de espera, eventos y terapias.	\$50.000.000	1	\$50.000.000
Habilitación de consultas y terapias Holísticas	\$200.000	5	\$1.000.000
Habilitación de sala online	\$40.000.000	1	\$40.000.000
Planta telefónica e internet	\$3.000.000	1	\$3.000.000
Software de registro y control de usuarios de servicio alternativo para el estrés	\$18.000.000	1	\$18.000.000
Estetoscopios	\$150.000	9	\$1.350.000
Bascula de peso	\$600.000	1	\$600.000
Canecas disposición de residuos	\$100.000	21	\$2.100.000
Papelería	\$2.500.000	1	\$2.500.000
Teléfonos móviles	\$1.500.000	2	\$3.000.000
Otros accesorios para la atención del estrés	\$2.800.000	1	\$2.800.000
Logística transporte para prestación domiciliaria	\$30.000.000	1	\$30.000.000
<b>TOTAL</b>			<b>\$196.450.000</b>

**Tabla 17.** Inversión inicial centro de servicio para el estrés en Bogotá

Fuente: Elaboración propia

## Presupuesto de ingresos y gastos

Presupuesto de ingresos servicio alternativo para el estrés en Bogotá				
Servicio /producto	Precio Unitario	Usuarios	Ingreso Total Mensual	Ingreso Total Mensual
Suscripción al servicio integral alternativo para el estrés en Bogotá	\$300.000	167	\$50.100.000	\$601.200.000
Cursos, talleres, conferencia y demás eventos	\$150.000	41	\$6.150.000	\$73.800.000
Servicios unipersonales fuera de suscripción	\$140.000	86	\$12.040.000	\$144.480.000
<b>Total</b>			<b>\$68.290.000</b>	<b>\$819.480.000</b>

**Tabla 18.** Presupuesto de ingresos servicio alternativo para el estrés en Bogotá  
Fuente: Elaboración propia

La metas propuestas para la proyección de ingresos se realizó basados en los resultados de la encuesta realizada, en el supuesto de captación del mercado a través de la publicidad y estrategia de comunicación y posicionamiento adecuado al tipo de servicios, especialmente con la red de contactos y lo medio digitales de las redes sociales, acompañado con la publicidad que se implemente para tal fin.

Presupuesto de gastos servicio alternativo para el estrés en Bogotá			
Concepto	Cantidad	Valor unitario	Valor total anual
Salario terapeutas holísticos y profesional médico más prestaciones	12	\$8.583.333	\$102.999.996
Arrendamiento	12	\$5.000.000	\$60.000.000
hosting y dominio	12	\$38.333	\$460.000
Internet y Telefónica	12	\$120.000	\$1.440.000
Publicidad	12	\$8.500.000	\$102.000.000
Movilidad y logística	12	\$5.800.000	\$69.600.000
Compra de Consumibles Aseo y Otros	12	\$100.000	\$1.200.000
Papelería de oficina	12	\$200.000	\$2.400.000
Salario Secretaria de centro de servicios para el estrés más prestaciones	12	\$1.220.000	\$14.640.000
Salario coordinador de servicios para el estrés más prestaciones	12	\$2.280.000	\$27.360.000
Servicios Públicos	12	\$76.667	\$920.000
Industria y comercio	12	\$53.000	\$636.000
Otros gastos	12	\$3.000.000	\$36.000.000
<b>Total Primer Año</b>			<b>\$419.655.996</b>

**Tabla 19.** Presupuesto de gastos servicio alternativo para el estrés en Bogotá  
Fuente: Elaboración propia

Los ingresos y costos se proyectarán a 2 años, plazo que estima considerable para definir la factibilidad del proyecto y asegure los resultados proyectados. Para esto se contempló un supuesto de participación de mercado potencial que se determinó para el segmento objetivo del 0,15%. Se contempla que esta supuesto será constante en el desarrollo de la evaluación.

Igualmente, se tuvieron en cuenta tres líneas de servicio. Para cada línea de ingreso, suscripción al servicio integral alternativo, cursos, talleres y conferencias y servicios unipersonales fuera de suscripción, se estiman los precios por cada uno dependiendo de la disposición a pago y políticas de precios. Lo cual se tiene previsto revisar de manera frecuente de manera semanal y una evaluación cada mes para conseguir los objetivos económicos propuesto.

Se considera un ajuste según IPC (3,8%) para los Ingresos y Gastos de Administración y Ventas para el segundo año. Los costos operacionales se ajustan a la misma tasa puesto que se realizó una proporción directa de los ingresos operacionales.

El presupuesto de ingresos y costos para los 2 años analizados es el siguiente:

<b>Presupuesto de ingresos y costos para los 2 años</b>		
<b>Ítems</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>
Participación Mercado (%)	0,15%	0,15%
IPC anual en Colombia 3,8%		3,8%
Costo 10% del total de Ingresos	10%	10%
<b>Total Servicios Prestados</b>		
Suscripción al servicio integral alternativo para el estrés en Bogotá	2004	2074
Cursos, talleres, conferencia y demás eventos	492	509
Servicios unipersonales fuera de suscripción	1032	1068
<b>Ingreso Total (\$)</b>	<b>819.480.000</b>	<b>850.620.240</b>
Suscripción al servicio integral alternativo para el estrés en Bogotá	601.200.000	624.045.600
Cursos, talleres, conferencia y demás eventos	73.800.000	76.604.400
Servicios unipersonales fuera de suscripción	144.480.000	149.970.240
<b>Costo Total</b>	<b>81.948.000</b>	<b>85.062.024</b>
<b>Margen Bruto</b>	<b>737.532.000</b>	<b>765.558.216</b>

**Tabla 20.** Presupuesto de ingresos y gastos para los 2 años  
Fuente: Elaboración propia

### Tasa de descuento

Para calcular la tasa de descuento, utilizaremos el Modelo de valoración del Precio de los Activos Financieros o Capital Asset Pricing Model, más conocido como modelo CAPM.

$$K_e = R_f + \beta * (R_m - R_f)$$

- Ke: Costo de capital de inversionistas (recursos propios)
- Rf : Tasa libre de riesgo
- (Rm - Rf): Prima de riesgo del mercado
- $\beta$ : Beta, como medida del riesgo sistemático de la empresa, es decir, la volatilidad esperada de los rendimientos en relación con el mercado en su conjunto. Servicios de Apoyo en Salud)<sup>14</sup>.

Para obtener la tasa de descuento relevante para valorar la empresa, se utiliza el costo promedio ponderado del capital *WACC*, que se utilizará para descontar los flujos de caja futuros del proyecto:

$$WACC = K_d * (1 - T) * (D/(D+E)) + K_e * (E/(D+E))$$

Dónde:

Kd : Costo de la deuda  
 T : Tasa de Impuesto  
 D : Proporción de la deuda  
 E : Proporción de Capital  
 Ke : Costo de Capital

Tasa de descuento	
Beta Servicios de Apoyo en Salud	0,85
Deuda (D)	\$ 98.225.000
Capital (E)	\$ 98.225.000
Tasa Libre de Riesgo	8%
Tasa de Impuesto	33%
Costo de la Deuda	15,36%
Situación Actual Nivel de Deuda	
D/(D+E)	50%
E/(D+E)	50%
Ke =	Rf + $\beta$ * (Rm - Rf)
Ke =	11,40%
<b>WACC =</b>	<b>Kd * (1 - T) * (D/(D+E)) + Ke * (E/(D+E))</b>
<b>WACC =</b>	<b>10,85%</b>

**Tabla 21.** Cálculo de la Tasa de Descuento  
 Fuente: Elaboración propia

La tasa anual de descuento relevante a utilizar en la evaluación del proyecto es 10,85%

<sup>14</sup> [http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/New\\_Home\\_Page/datafile/Betas.html](http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/New_Home_Page/datafile/Betas.html)

## Flujo de Caja

En la siguiente tabla se muestra el flujo de caja proyectado a 2 años:

Flujo de Caja para 2 años			
Items	T0	Año 1	Año 2
Participación Mercado (%)		0,15%	0,15%
IPC anual en Colombia			3,8%
<b>Ingreso Total</b>		<b>819.480.000</b>	<b>850.620.240</b>
<b>Costo Total</b>		<b>81.948.000</b>	<b>85.062.024</b>
<b>Margen Bruto</b>		<b>737.532.000</b>	<b>765.558.216</b>
<b>Gastos de Administración y Ventas</b>		<b>\$419.655.996</b>	<b>435.602.924</b>
<b>EBITDA</b>		<b>317.876.004</b>	<b>329.955.292</b>
Financiamiento (crédito)	98.225.000		
<b>Inversión Inicial</b>	<b>\$196.450.000</b>		
Amortización Inversión		\$20.664.551	\$23.555.272
<b>EBITDA</b>		<b>297.211.453</b>	<b>306.400.020</b>
Interés crédito		\$13.769.478	\$10.877.758
Impuestos (33%)		163.896.000	170.124.048
<b>Flujo de caja</b>	<b>- 98.225.000</b>	<b>21.320.975</b>	<b>125.398.214</b>

**Tabla 22.** Cálculo del Flujo de Caja del Proyecto  
Fuente: Elaboración propia

Como se puede verificar los ingresos por ventas acumulados obtenidos en los 24 meses (2 años) en el ejercicio arroja un valor de \$1.670.100.240 en pesos colombianos y estos convertidos a dólares americanos según tasa representativa del mercado del 7 de abril del 2021 en \$3.645,14 por Dólar arroja un total de ventas acumuladas de **USD 458.172**.

## 6.2. Fuentes de financiamiento

Se determinó que el 50% de la inversión inicial se realizará a través de un crédito bancario.

Crédito de libre inversión	
<b>Valor del crédito</b>	\$98.225.000
<b>Cuotas</b>	48
<b>Valor cuota única mensual</b>	\$2.751.633
Tasas y tarifas	
<b>Tasa mes vencido</b>	1.28%
<b>Tasa anual</b>	15.36%
<b>Seguro de vida</b>	\$117.870

**Tabla 23.** Crédito para financiar el 50% de la inversión inicial  
Fuente: Elaboración propia con datos de un banco comercial

Plan de pagos para para el crédito de libre inversión de \$98,225,000				
Año	Abono intereses	Abono capital	Seguro de vida	Saldo
1	\$13.769.478	\$19.250.111	1.414.440	\$80.693.636
2	\$10.877.758	\$22.140.832	1.414.440	\$58.552.799
3	\$6.897.860	\$26.121.730	1.414.440	\$32.761.196
4	\$2.590.691	\$30.428.901	1.414.440	\$2.716.857

**Tabla 24.** Plan de Pagos del Crédito

Fuente: Elaboración propia con datos de un banco comercial

### 6.3. Cálculo del Valor Actual Neto (VAN) y Tasa Interna de Retorno (TIR)

Los flujos del ejercicio, para cada año son las mostradas en la Tabla 20. A partir de lo cual se ha calculado el VAN y la TIR del proyecto:

Tasa de Descuento	10,85%
VAN	23.069.576
TIR	24%

Como se puede evidenciar se obtuvo un VAN de \$23.069.576 colombianos y una TIR del 24%, siendo el proyecto factible económicamente. Al segundo año de operación la empresa muestra resultados acumulados positivos.

### 6.4. Análisis de sensibilidad

Teniendo en cuenta los resultados anteriores de la evaluación económica que son el escenario base, se han planteado 25 escenarios que se forman al modificar el volumen de ventas y la tasa de descuento. Los VAN resultantes para cada escenario se muestran en la tabla siguiente:

VAN		VOLUMEN DE VENTAS				
		-50%	-25%	BASE	25%	50%
TASA DE DESCUENTO	-50%	-1.570.566.577	-58.134.289	446.009.807	1.454.297.999	2.462.586.191
	-25%	-888.808.379	-367.837.627	153.133.125	674.103.877	1.195.074.629
	BASE	-549.547.866	-263.243.578	23.069.576	309.364.998	595.669.286
	25%	-480.905.744	-240.909.554	-913.363	239.082.828	479.079.018
	50%	-398.027.853	-213.153.165	-28.278.477	156.596.211	341.470.899

**Tabla 25.** Análisis de sensibilidad e impacto en el VAN del proyecto

Fuente: elaboración propia.

El análisis de sensibilidad indica que, comparativamente, el modelo de negocio es más sensible a una disminución de 1% en el volumen de ventas que una exigencia mayor de un 1% en la tasa de descuento.

Por otro lado, los 5 escenarios donde el volumen de ventas cae en 25%, tienen un VAN de proyecto negativo en todas las opciones previstas de tasa de descuento en este análisis, incluso cuando la tasa de descuento es menos exigente, con una disminución de 25%. Todos estos escenarios de VAN negativo indican que bajo esas condiciones el proyecto no es factible.

### **Conclusiones evaluación económica**

En el escenario base, el proyecto es factible económicamente, con un VAN de \$23.069.576 colombianos y una TIR del 24% (tasa de descuento de la industria 10,85%), siendo el proyecto factible económicamente.

Con una disminución del volumen de ventas igual o superior al 25% el proyecto genera pérdidas. El proyecto es fuertemente sensible a las ventas. Ante la posibilidad de reducción del volumen de ingresos, es posible adoptar estrategias para revertir la situación invirtiendo por ejemplo el esfuerzo en publicidad y promoción, con acciones que apunten a generar reconocimiento de la marca y de los servicios ofrecidos, a través de un mensaje que destaque el valor agregado para los clientes.

## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En la elaboración del diagnóstico del proyecto se identificó que los servicios alternativos para el manejo del estrés emocional en la ciudad de Bogotá y también en la ciudad de Paris son una necesidad sentida para todas las personas y específicamente para el segmento objetivo que se identificó, esto se evidencia en la encuesta realizada y los demás documentos e informes que existen al respecto de la salud mental en estas ciudades.

Se identificaron competidores que prestan servicios alternativos para el manejo del estrés emocional en ambas ciudades, especialmente en Bogotá donde se enfocó el estudio principalmente, determinado que estos prestadores de servicios tiene fortalezas específicamente por su experiencia en la materia, sin embargo, se identificaron debilidades las cuales apoyaron el modelo de negocios planteado.

Se definió una oferta de valor pensando en las necesidades de los usuarios del servicio atendiendo el mercado potencial, esto de acuerdo con la disposición a pagar y la necesidad de adquirir el servicio, esto apoyado por un diseño adecuado de estrategia de comunicación y posicionamiento de forma agresiva para lograr los objetivos de ventas que se plantearon en la estrategia del negocio.

El modelo de negocios por suscripción planteado en la estrategia se adecua a los estándares actuales de implantación de empresa, aunados a otras líneas de ingresos que hace adecuada la generación de los ingresos necesarios para la sostenibilidad y rentabilidad del servicio que se plantea prestar, contando con las características de los usuario, esto identificado en el estudio y síntesis del diagnóstico.

El modelo de negocios es considerablemente replicable para la ciudad de Paris en Francia, puesto que este tipo de modelo por suscripción es actualmente manejado por las empresas, además el mercado objetivo está identificado y se requiere por parte de los potenciales usuarios este tipo de servicios alternativos para el manejo del estrés.

El modelo de negocio es factible estratégica, técnica y económicamente, con un VAN de \$23.069.576 y una TIR del 24%. Al segundo año de operación la empresa muestra resultados acumulados positivos.

Las ventas acumulados obtenidos en los 24 meses en el ejercicio arroja un valor de \$1.670.100.240 en pesos colombianos y estos convertidos a dólares americanos según tasa representativa del mercado arroja un total de ventas acumuladas de USD 458.172, lo cual supera lo propuesto como objetivo.

El principal riesgo identificado para el proyecto, es que se trata de un negocio competitivo en la actualidad. La mayoría de los competidores entregan servicios tradicionales, por lo que pudiera ser difícil la generación de conciencia de la utilización del servicio por parte de los usuarios. Lo anterior pudiera traducirse en problemas para lograr la penetración de mercado necesaria para lograr los resultados modelados, haciendo que el negocio requiera de un periodo mayor al previsto para ser factible económicamente, poniendo en riesgo la existencia del negocio. Sin embargo, también se concluye que aunque se

evidencia presencia de prestadores de salud para el estrés se genera toda la posibilidad para posicionar el servicio de apoyo alternativo de manera online por la mínima competencia en el sector.

Para un alumno de MBA, este estudio de evaluación de viabilidad técnica, estratégica y económica para un negocios pone en práctica todos los conocimientos adquiridos en los cursos del programa y se desarrollan las destrezas, también se reconocen las debilidades del estudiante en cada uno de los tópicos estudiados, igualmente se fortalecen las habilidades del futuro director de empresa o propietario de un negocio enfrentado a una situación profesional y a la toma de decisiones desde cualquier ámbitos.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

- Organización Mundial de la Salud, Manual de Recursos de la OMS sobre Salud Mental, Derechos Humanos y Legislación. (2006).
- 1 Jacobson, N. and Curtis, L. (2000) Archivado el 12 de diciembre de 2017 en la Wayback Machine. Recovery as Policy in Mental Health Services: Strategies Emerging from the States. Psychosocial Rehabilitation Journal, Spring.
- Galindo A. Desgaste profesional o Burn out. Sociedad Española de Cuidado Paliativos [consultado 1-7-2007]. Disponible en: [http://www.secpal.com/revista/resumen\\_ponencias/resumen\\_ponencias\\_50.htm](http://www.secpal.com/revista/resumen_ponencias/resumen_ponencias_50.htm) – OMS.
- Franco S. Proceso vital humano. Proceso salud enfermedad. Una nueva perspectiva. En: Ética, Universidad y Salud. Memorias del Seminario: Marco conceptual para la formación del profesional en salud. Universidad Nacional de Colombia. Ministerio de Salud; 1993.
- Organización Panamericana de la Salud. Carta de Ottawa para la Promoción de la Salud; 1986. [acceso 20 de abril de 2012]. Disponible en: <http://www.paho.org/spanish/hpp/ottawachartersp.pdf>
- 19. Nussbaum MC. Las fronteras de la Justicia. Barcelona: Paidós; 2007.
- Organización Mundial de la Salud. Comisión sobre Determinantes Sociales de la Salud. Subsanan las desigualdades en una generación. OMS; 2009.
- Colombia. Corte Constitucional. Sentencia T-572 de 2002. M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra. Bogotá: Corte Constitucional; 2002.
- Colombia. Corte Constitucional. Sentencia T-654 de 1999. M.P. Fabio Morón Díaz. Bogotá: Corte Constitucional; 1999.
- Encuesta Dane. Octubre de 2021. Salud mental en Colombia: una aproximación desde las estadísticas oficiales en el contexto de pandemia.
- Artículo de reflexión de POSADA, Edwin J. La relación trabajo –estrés laboral en los colombianos. Revista CES salud pública, volumen 2 numero1.pag 66-73
- DIAGNÓSTICO SECTORIAL DE SALUD. SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD DE BOGOTÁ D.C. OCTUBRE DE 2015. (Este documento contiene la descripción de la situación de salud de la población del D.C. con datos consolidados en general a diciembre de 2014, aunque también algunos de los temas se presentan con corte a septiembre de 2015.)
- Centro de estudios económicos regionales del Banco de la República. Documentos de trabajo sobre economía regional del, 2012. ISSN 1692-3715.

- Cámara de comercio de Bogotá, Portal de Datos Abiertos información relevante de acceso público y gratuito.
- Cámara de comercio de Bogotá. Documento balance de la economía de la región Bogotá -Cundinamarca 2018.direccion de gestión y transformación de conocimiento. 2019. ISSN 2357409
- Ministerio de Salud. Boletín de Salud Mental No 5, marzo de 2018 de salud mental Análisis de Indicadores en Salud Mental por territorio Subdirección de Enfermedades No Trasmisibles. Grupo Gestión Integrada para la Salud Mental
- Ministerio de Salud y Protección Social. Plantilla18 – Determinantes Intermediarios de la salud
- Ministerio de Salud y Protección Social, Dirección de Epidemiología y Demografía. Análisis de Situación de Salud: Dimensión Convivencia Social y Salud Mental Colombia, 2014
- Rojas-Bernal LA, Castaño-Pérez GA, Restrepo-Bernal DP. Salud mental en Colombia. Un análisis crítico. Rev CES Med 2018; 32(2): 129-140.
- Castaño G, Sierra G, Sánchez D, Torres Y, Salas C, Buitrago C. Trastornos mentales y consumo de drogas en población víctima del conflicto armado en tres ciudades de Colombia. Biomédica. 2017;38.
- Gómez-Restrepo C, de Santacruz C, Rodriguez MN, Rodriguez V, Tamayo Martínez N, Matallana D, et al. Encuesta Nacional de Salud Mental Colombia 2015. Proto-colo del estudio. Rev Colomb Psiquiatr. diciembre de 2016;45:2-8.
- Posada Villa J, Aguilar-Gaxiola S, Magaña C, Carlos-Gómez L. Prevalencia de trastornos mentales y uso de servicios: Resultados preliminares del Estudio Nacional de Salud Mental Colombia 2003. Rev Colomb Psiquiatr. 2004;33(5):241-62.
- Asociación Profamilia – Colombia <https://profamilia.org.co/wp-content/uploads/2020/05/Informe-3-Ansiedad-depresion-y-miedo-impulsores-mala-salud-mental-durante-pandemia-Estudio-Solidaridad-Profamilia.pdf> [consulta: 28 enero. 2021]
- La depeche.fr <https://www.ladepeche.fr/article/2017/12/05/2698453-stress-touche-moins-9-francais-10-particulierement-femmes.html> [consulta: 6 noviembre. 2020]
- Organización mundial de la salud. 30 de marzo,2018

- LEKA, Stavroula BA MSc Phd y otros. 2004. Departamento De Salud y Servicios Humanos De Los Estados Unidos - Institutos Nacionales de la Salud, Publicación de NIH Núm. 20 MH-8109S
- Bogotá D.C., localidades DANE y SDP 2000-2015 de junio 13 del 2008. Secretaría Distrital de Planeación. Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos. Dirección de Estudios Macro. Boletín No. 69, diciembre 2014. Proyecciones de población por localidades para Bogotá 2016 – 2020. Para el total de Bogotá en 2020: Proyecciones de Población
- Estudio Nacional de Salud Mental 2003 del DANE.
- Encuesta Nacional de Salud Mental publicada en el 2015, DANE.
- Revista de salud paris. Disponible en :<https://www.pileje.es/revista-salud/estres-cifras>
- DANE, Bogotá indicadores demográficos 2005.2020. Tasa de crecimiento poblacional exponencial 1,24%,2015-2020.
- Ley 1616 de 2003, “por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones” - Colombia - <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>
- DANE. Dependencia infantil para el año 2020 muestra que por cada 100 adultos en Bogotá, 26 personas son menores de 15 años.
- Secretaría Distrital de Salud. Observatorio de Salud de Bogotá-SaluData. Disponible en <https://saludata.saludcapital.gov.co/osb/>.