



Facultad de Ciencias Empresariales
Sede Rosario - Campus Pellegrini
Carrera: Licenciatura en Comercialización

Trabajo Final de Carrera Título:

Apertura Centro de Terapias Holísticas (PICP)

Alumno: Laura Celeste Galliano lauracgalliano@gmail.com

Tutor de Contenidos: C.P. Gustavo Blanch

Tutor Metodológico: Lic. Tomás Rodoreda

Marzo 2018

Agradecimientos

Por haber crecido rodeada de amor, porque me dieron todo y más, por las veces que me han prohibido cosas y tantas otras que me permitieron, gracias padres. Lo que soy es un reflejo de lo que son ustedes.

Les agradezco por ser quien soy a mis abuelos que me amaron sin medida, ellos fueron lo que me enseñaron las cosas importantes de la vida y a seguir mis sueños.

A nico por ser mi compañero de camino y apoyarme en mis decisiones y por último y absolutamente importante a mis amigas, las de toda la vida, porque nuestra amistad es verdadera y única, las de la facultad porque sin ellas todo hubiese sido difícil, a mis amigos de la escuela, a mi familia y a mi hermana por ser un pilar fundamental y necesario para cumplir mis metas y aconsejarme en los momentos difíciles.

INDICE

Resumen ejecutivo	4
Introducción	5
Capítulo I – Matrices y aspectos legales.....	8
Viabilidad financiera y económica.	10
Diagrama de Gantt.	12
FODA	13
Matriz BCG.....	14
Diagrama de atención al cliente.	15
Análisis de satisfacción de clientes.....	16
Matriz de Ansoff – Estrategias genéricas de Michael Porter	17
Necesidades del mercado	19
Capítulo II – Productos características principales - Reiki	19
Medicina ayurveda - Reflexología:.....	22
Flores de Bach.....	23
Yoga – Homeopatía – Osteopatía - Aromaterapia	24
Biodescodificación – Espacio físico	25
Producto básico y expandido.	25
Capítulo III – Análisis externo e interno – Mecardo meta/clientes	27
Análisis de las fuerzas competitivas de Michael Porter.....	29
Entorno socio-económico	30
Análisis interno – Política de precios y acciones promocionales	31
Participación del mercado - Análisis de la organización.....	32
Posicionamiento - Distribución.....	33
Análisis servicios post venta – Plan estratégico comercial y comunicacional.....	34
Recursos humanos y organización.....	38
Conclusión	39
Bibliografía	40

Resumen ejecutivo

“Amanece despacio” se creará con el objetivo de brindar a la sociedad un espacio donde puedan aplicarse distintas terapias alternativas para sanar mente, cuerpo y alma.

El proyecto es planteado en la localidad de Zavalla y alrededores, a pocos kilómetros de Rosario donde abundan espacios verdes, flora y fauna.

El emprendimiento será llevado a cabo por una médica cuya pasión siempre fue velar por la salud de sus pacientes y como concepto de salud nos referimos no solo a ausencia de síntomas sino también a un bienestar completo.

La propiedad donde se desarrollarán las actividades posee cinco habitaciones que serán alquiladas mensualmente a profesionales de distintas disciplinas. Los servicios que en principio se ofrecerán a la sociedad serán Reiki, medicina Ayurveda, flores de Bach, yoga, homeopatía, osteopatía, reflexología y aromaterapia.

También los pacientes podrán disfrutar de un amplio patio repleto de plantas frutales, aromáticas y se les ofrecerá toda la información necesaria y un espacio de tierra para que puedan desarrollar su propia huerta orgánica.

Para potenciar el proyecto se llevará a cabo una estrategia de comunicación a 360 grados. Se hará mayor hincapié en las redes sociales tales como Facebook, Instagram, Whats App, Youtube y LinkedIn pero también se realizarán publicidades en los medios tradicionales como radio, televisión y revistas.

El centro abrirá sus puertas al público en el tercer trimestre del año 2018 con el objetivo de no solo atraer a consumidores finales sino también a empresas que estén interesadas en contratar un abono mensual para que sus empleados puedan disfrutar de los servicios y aumentar su rendimiento laboral.

Los objetivos financieros y económicos previstos arrojan una tasa interna de retorno del 31% y un valor actual neto de \$229664.16.-

Introducción

Susana Busquets, es amante de la naturaleza y prácticas holísticas. Nacida en el año 1948 en Rosario, provincia de Santa Fe. Su familia se encuentra conformada por su madre, ama de casa, su padre, tambero, y su hermana enfermera. Desde su niñez aprendió las propiedades de los árboles, las plantas medicinales, los ungüentos caseros para curar enfermedades.

Al terminar sus estudios secundarios decidió estudiar la carrera de medicina la cual finalizó en el año 1983 adquiriendo el título de ginecóloga y obstetra. También se interesó y asistió a cursos de control mental.

Por años trabajó en el Hospital Provincial del Centenario como jefa de sala de guardia y obstetricia atendiendo a personas que llegaban muchas veces con simplezas pero también con cuestiones complejas. En su profesión ha vivido los momentos más felices de su vida y al mismo tiempo los más difíciles. Su último trabajo fue en la Universidad Nacional de Rosario de Medicina como profesora de la cátedra de obstetricia.

Desde hace quince años fue diagnosticada con diabetes¹, en ese momento su vida cambió. Su enfermedad avanzaba rápidamente a pesar de los nuevos descubrimientos en medicina. Desde allí decidió que debía cambiar por completo su estilo de vida. Las constantes presiones, el estrés, el ritmo de vida acelerado llevaron a su cuerpo a poner un freno.

Comenzó a estudiar y aplicarse diversas terapias alternativas para apaciguar los efectos que causaba la enfermedad en su cuerpo.

Su objetivo en la actualidad es ayudar a las personas que, como ella, sufren enfermedades pero a su vez a encontrar el camino hacia la armonía, el bienestar,

¹ Enfermedad crónica que se produce cuando el páncreas no produce suficiente insulina o cuando el organismo no utiliza eficazmente la insulina que produce.

ayudarlas a entender el verdadero propósito y significado de la vida para hallar plenitud en cuerpo, mente y espíritu.

Para lograr su objetivo decidió abrir un instituto de terapias alternativas en Zavalla, sitio donde vivió hasta sus 18 años, donde las personas y animales domésticos puedan asistir, ser atendidos y mejorar día a día energéticamente gracias a los beneficios que éstas disciplinas brindan.

La sanación espiritual permite conectar a las personas con la conciencia universal permitiendo un crecimiento espiritual al curar patrones causados por la pérdida de la armonía.

Hoy en día la sociedad no solo argentina, sino mundial, se ha inclinado a la utilización de terapias alternativas, naturistas. Entre las más utilizadas podemos mencionar la acupuntura, la terapia musical, la neuropatía, la homeopatía, la medicina ayurvédica, reiki, gemoterapia. Éstas prácticas han surgido como una ruptura a la forma de medicina presente en la sociedad occidental. La medicina complementaria se caracteriza por lo holístico, la totalidad. Las personas han cambiado de paradigma y ven hoy a la salud y a la enfermedad de otra forma. La sociedad se inclinó hacia el consumo de productos naturales, ecológicos y sanos.

Podemos ver que en un futuro no muy lejano tendremos que dedicarnos a la producción de nuestros propios alimentos. En mayor medida esto se debe a que hemos abusado de los recursos, también el avance de la tecnología y el accionar de los hombres sobre la tierra ha afectado el mundo donde vivimos.

La visión para el año 2020 es ser un instituto líder en terapias alternativas y medicina integral donde las personas de todas las edades y género podrán ser atendidas por un cuerpo médico de avanzada y terapeutas de distintas disciplinas, de ésta forma podremos sanar al cuerpo en su totalidad: alma, cuerpo y espíritu. En un predio de más de 1000m² podrán disfrutar de talleres y cursos que los acompañen para lograr el camino hacia la iluminación. Con respecto a la misión será ser un instituto dedicado a la sanación mental y espiritual donde se apoya el desarrollo personal y la sanación de cada individuo que forma parte del proyecto. Nuestro objetivo es potenciar las capacidades positivas y el crecimiento del ser en su totalidad contribuyendo a la mejora de nuestro entorno social.

Objetivos:

Cualitativos	Cuantitativos
Dar a conocer el centro.	Invertir \$75000 anuales en publicidad.
Que las encuestas de satisfacción brinden un 90% de clientes conformes.	Realizar una vez al mes la encuesta de satisfacción.
Aumentar el número de seguidores en las redes sociales.	Invertir en publicidad en las redes sociales para dar a conocer el emprendimiento.
Minimizar los costos.	Reducir un 5% la utilización de insumos utilizados en las terapias.
Introducción de nuevas terapias.	Contratar 3 nuevos terapeutas.

Capítulo I

Matrices y aspectos legales.

Actualmente en Argentina no está permitido abrir centros de terapias holísticas, es por eso que el centro deberá abrirse como un instituto de yoga.

Para ellos se deberá presentar:

Habilitación (\$755)

- Planos.
- Que la actividad que se pretende realizar esté permitida por el reglamento de zonificación.
- Libre multa personal y de comercio (\$50): es la certificación de no presencia de multas de ningún tipo, pendientes de juzgamiento, de persona física o jurídica. Tiene una validez de 10 días hábiles. Al momento de obtener esta certificación, pueden existir infracciones en el Tribunal Municipal de Faltas aún no ingresadas en el sistema.
- Licencia de uso y libre afectación (\$285): permite conocer usos y afectaciones de un lote o conjunto de lotes, según las normas urbanísticas vigentes. Es uno de los requisitos de habilitación de toda actividad o emprendimiento relativa a comercios, servicios, industria manufacturera y/o depósitos. Tiene validez por 90 días hábiles.
- Constancia de inscripción ante la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) de la persona física o jurídica que solicita la habilitación.

- Constancia de desinfección, desinsectación y desratización del local a habilitar.

Viabilidad financiera y económica.

Año	0	1	2	3	4	5
Ingresos						
Total de ventas/Ingresos		\$ 360.000	\$ 400.000	\$ 470.000	\$ 550.000	\$ 650.000
Egresos						
Total Costos variables		\$ 72.000	\$ 80.000	\$ 94.000	\$ 110.000	\$ 130.000
Contribución Marginal		\$ 288.000	\$ 320.000	\$ 376.000	\$ 440.000	\$ 520.000
Total costos Fijos		\$ 250.000	\$ 250.000	\$ 250.000	\$ 250.000	\$ 250.000
Resultado Económico Neto Antes de Impuestos		\$ 38.000	\$ 70.000	\$ 126.000	\$ 190.000	\$ 270.000
Impuesto a las ganancias		\$ 13.300	\$ 24.500	\$ 44.100	\$ 66.500	\$ 94.500
Resultado Económico Después de Impuesto		\$ 24.700	\$ 45.500	\$ 81.900	\$ 123.500	\$ 175.500
Inversión Inicial	-\$ 170.000					
Flujo neto de fondos	-\$ 170.000	\$ 24.700	\$ 45.500	\$ 81.900	\$ 123.500	\$ 175.500

VAN	\$ 229.664,16
TIR	31%

El valor actual neto es un indicador financiero que se utiliza para determinar la viabilidad de un proyecto. Cuando el Valor VAN es mayor a cero significa que el proyecto es rentable. En este caso la VAN brindó un resultado de \$229664.16.-

La TIR (tasa interna de retorno) es la tasa de interés que ofrece una determinada inversión y está ligada al valor del VAN, para el proyecto estudiado arroja un 31%.

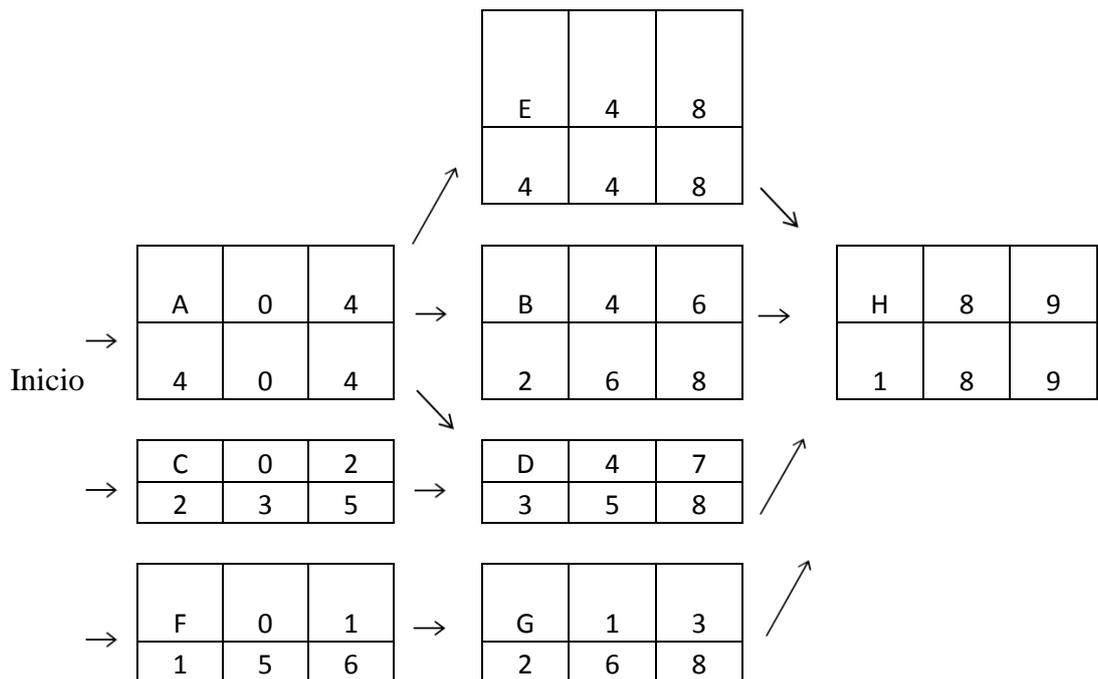
Inversión Inicial	
Registro de marca	5000
5 camillas	7500
6 sillas	3000
6 parlante música	14940
1 escritorio	1100
Libros	80000
lonas piso 10 yoga	2600
Saumerios	6000
Piedras	14000
5 lámpara sal	1800
5 alfombras	1125
fuelle de agua	600
Cuadros	3900
Mantas	1000
Pagina Web	4435
Logo	3000
Computadora	20000
Total	170000

Costos Fijos	
Alquiler	75000
Mantenimiento Web	18000
Impuesto y tasa	25000
Publicidad	75000
Papelería y útiles	8000
Honorarios	19000
Total	220000
Costos Variables	
Materia prima	36000
Impuestos	25200
Packaging	10800
Total	72000

Diagrama de Gantt.

Al realizar un proyecto se debe llevar a cabo un plan para controlar que todas las actividades a desarrollar se realicen en tiempo y forma coordinando los distintos trabajos y la interdependencia que presentan.

Actividad	Descripción de la actividad	Predecesora inmediata	Tiempo de la actividad en semanas
A	Alquiler de local	*	4
B	Habilitación de local	A	2
C	Compra de muebles y accesorios	*	2
D	Acondicionar local	A – C	3
E	Contratación de terapeutas	A	4
F	Búsqueda de medios para publicidad	*	1
G	Inicio de campaña publicitaria	F	2
H	Apertura del centro	B - E -D – G	1
Total			19



Se puede apreciar que el tiempo terminación más tardío del proyecto es de 9 semanas mientras que el tiempo de inicio más tardío es de 8 semanas.

FODA

El crecimiento y el éxito de una empresa se basan principalmente en el cumplimiento de los objetivos propuestos, para cada objetivo es necesario establecer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que podrían favorecer u obstaculizar el logro.

Éste análisis permite a las organizaciones conseguir una comprensión común de la realidad para así poder identificar los objetivos, necesidades fundamentales de fortalecimiento de capacidades y posibles soluciones.

Con los resultados obtenidos por éste diagnóstico, tomaremos decisiones orientadas a la estrategia de la empresa en base a información, minimizaremos la incertidumbre y el riesgo que proporciona la ausencia de la misma.



La organización se encuentra dentro del cuadrante FO ya que predominan y tienen mayor peso las fortalezas y oportunidades.

Matriz BCG

La matriz BCG permite a las empresas analizar su cartera de productos en base al crecimiento del mercado y la participación del mismo. El propósito mayor es ayudar a los empresarios a tomar decisiones sobre los distintos enfoques dirigidos a las diferentes unidades de negocios, es decir que les permite ver en que negocios conviene invertir y en cuáles no.

Matriz de crecimiento-participación de Boston Consulting Group

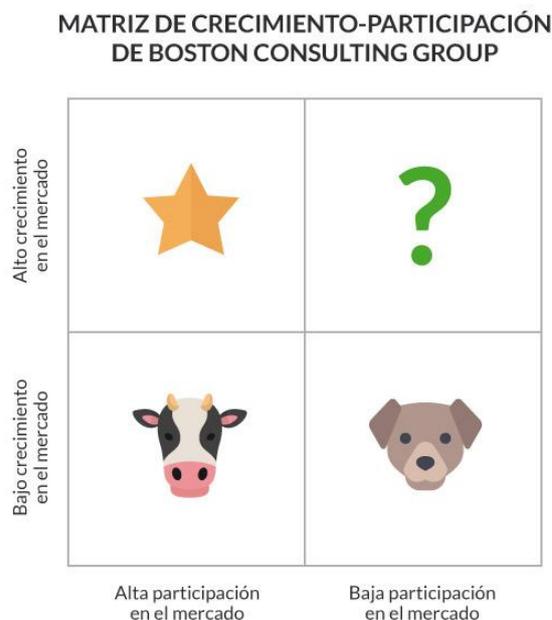


Ilustración 1 Matriz BCG. Extraída desde www.isotools.org

Estrella: dentro de éste cuadrante se ubica reiki, reflexología, flores de Bach, medicina Ayurveda, homeopatía y osteopatía. Las terapias mencionadas son las más solicitadas por los clientes en los últimos tiempos, una de las razones más importantes es el resultado obtenido luego de las primeras cuatro sesiones. Su gran crecimiento y participación en el mercado nos muestran que dichos servicios deben ser potenciados al máximo.

Interrogante: la Biodescodificación posee gran crecimiento pero poca participación en el mercado. Dicha terapia aparenta contar con un amplio potencial pero requiere de inversión mayormente en publicidad para que los clientes comprendan su alcance y tratamiento, si se logra reevaluar la estrategia de ésta UEN se convertirá en estrella.

Vaca: yoga, se caracteriza por ser no solo una terapia sino un ejercicio físico que todas las personas de cualquier edad pueden realizar observándose mejoras físicas y

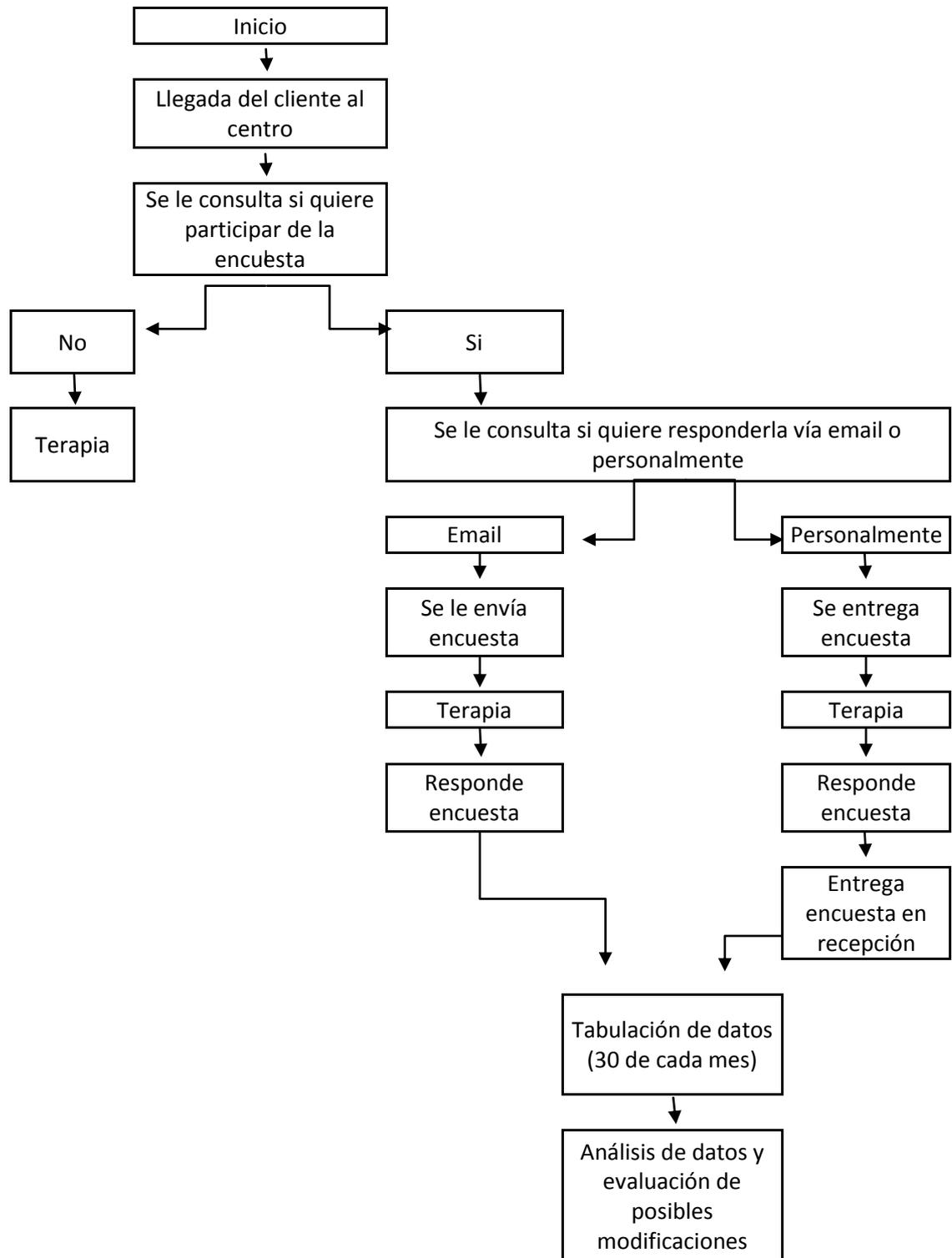
emocionales a medida que las clases avanzan. Su crecimiento es bajo pero su participación en el mercado es alta, es por ello que permitirá generar efectivo para poder invertirlo luego en otras UEN.

Perro: la aromaterapia ah disminuido su potencial luego de que la terapia flores de Bach tomo impulso en el mercado. Éste tipo de UEN se caracteriza por tener una participación del mercado y tasa de crecimiento baja. Se deberá evaluar la posibilidad de no invertir en dicha unidad de negocios y aprovechar el capital en otro.

Diagrama de atención al cliente.

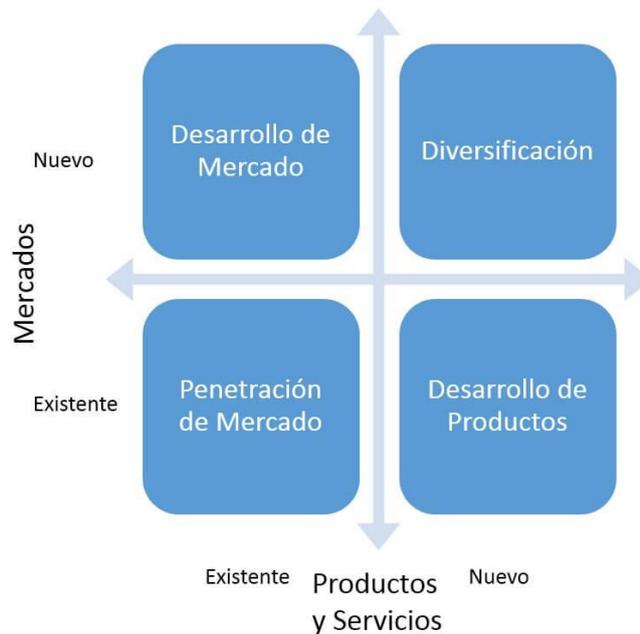


Análisis de satisfacción de clientes.



Matriz de Ansoff.

Es una herramienta desarrollada por el marketing que se utiliza para identificar las oportunidades de crecimiento de una empresa. El primer paso consiste en relacionar el producto con el mercado de acuerdo a si estos son actuales o nuevos, luego con esa información se creará la matriz.



El negocio se encuentra ubicado en el cuadrante “diversificación”, se trata de un producto nuevo en un nuevo mercado.

Si bien es una estrategia que presenta mayor riesgo que cualquiera de las expuestas en el cuadro anterior, la posibilidad de crecimiento y nuevas oportunidades que genera es mayor.

Estrategias genéricas de Michael Porter.

La estrategia a utilizar será la diferenciación. Ésta estrategia permite elevar las barreras de ingreso debido a la inversión realizada. Las barreras de ingreso serán lo más elevadas posibles para lograr evitar el ingreso de competidores al sector.

El mayor objetivo a lograr será diferenciarse de la competencia, para ello los servicios ofrecidos y el establecimiento donde se llevarán a cabo el proyecto será primordial.

Necesidades del mercado.

Las necesidades de los individuos han cambiado a lo largo del tiempo. Hoy día vemos una sociedad donde los problemas abundan. Entre ellos se encuentra la hambruna, las guerras y conflictos de poder, el calentamiento global, el aumento del consumo de drogas, la violencia de género, el ritmo de vida acelerado, la envidia y el stress. Todos los problemas mencionados anteriormente han llevado a la población hacia el camino de la autodestrucción generando en las personas enfermedades físicas, emocionales, mentales y espirituales.

El mundo necesita cambiar, o mejor dicho las personas deben cambiar sus paradigmas sobre el mundo y para ello las terapias alternativas son de gran utilidad.

En la mayor parte de las terapias naturales y desde el punto de vista holístico del ser humano se encuentra un componente emocional en el origen de las enfermedades. Cuando la enfermedad se manifiesta, el problema ya es físico y como físico hay que tratarlo, pero realmente si quisiéramos llegar a la raíz del problema el uso únicamente de la medicina tradicional no será la solución.

Existe una diferencia profunda entre el verbo curar y sanar. Cuando se habla de curar se hace referencia a un estado donde la persona regresa al estado previo a la aparición de la enfermedad, la atención generalmente es enfocada en los síntomas y se buscan soluciones externas que nos devuelvan el bienestar que teníamos, un ejemplo de esto es la utilización de medicamentos. Sin embargo, en la mayoría de las ocasiones, la “curación” nunca llega debido a que con el tiempo los síntomas reaparecen. La sanación, en cambio, se enfoca en comprender el origen del sufrimiento. Desde ésta perspectiva las personas hacen contacto con el dolor y de esa forma se encuentran los verdaderos síntomas que llevan a enfermar.

Capítulo II

Productos características principales.

Los servicios que se ofrecerán estarán destinados al cuerpo, mente y alma de las personas y mascotas domesticas. En principio se comenzará con las principales terapias alternativas y con el transcurso de los meses se ampliarán los servicios brindados incorporando nuevos tratamientos y técnicas.

Reiki: es una disciplina que consiste en aplicar/aplicarse en el cuerpo posiciones manuales que cubren el sistema completo de las glándulas endocrinas, así como todos los órganos internos. Energizan a cualquier ser vivo en los distintos niveles al mismo tiempo:



- Físico, mediante la calidez de las manos.
- Mental, mediante la visualización de los Símbolos Reiki.
- Emocional, a través del amor que fluye.
- Energético activando los chakras.

La ley física de la energía afirma que en el universo la energía no se destruye, sino que únicamente puede transformarse en otras formas de energía, un ejemplo de esto es cuando la energía eléctrica se transforma en energía calorífica en un calefactor.

La energía que actúa en la manifestación material del cuerpo, sus funciones y capacidades está compuesta por un sistema energético sin el que no podría existir el cuerpo físico. Sus tres componentes son:

- 1) Los cuerpos no materiales o cuerpos energéticos.

2) Los chakras² o centros energéticos.

3) Los nadis o canales energéticos.

Dentro del Reiki es imprescindible entender la importancia que tienen los chakras. Existen siete chakras principales, situados a lo largo de un eje vertical, y cuarenta chakras secundarios. Su forma es similar a la de un embudo por donde fluye la energía haciéndolo girar en sentido horario (cuando su funcionamiento es correcto). Los chakras de la mayoría de las personas tienen una extensión de 10 centímetros. En cada uno de los centros energéticos existen todas las vibraciones cromáticas donde siempre predomina un color determinado, que coincide con la función principal del chakra correspondiente.

CARACTERÍSTICAS DE LOS CHAKRAS						
CHAKRA	COLOR	FUNCIONES	ELEMENTO ASOCIADO	DIOS Y MANTRA	ÓRGANOS	SÍMBOLO
CORONILLA (SAHASRARA)	BLANCO O VIOLETA; PUEDE ADQUIRIR EL COLOR DEL CHAKRA DOMINANTE	TRANSCENDENCIA, CONEXIÓN CON LA DIVINIDAD	EL ESPACIO	PARAMASHIVA OM	CEREBRO, GLÁNDULA PITUITARIA, CUERPO ENERGÉTICO	
TERCER OJO (AJNA)	INDIGO O ANIL	INTUICIÓN, PERCEPCIÓN EXTRASENSORIAL	LA LUZ	SAMBHU KSHAM	SISTEMA ENDOCRINO, OJOS, SENOS PARANASALES, GLÁNDULA PINEAL, SISTEMA NERVIOSO	
GARAGANTA (VISHUDDHA)	AZUL	EL HABLA, AUTO-EXPRESIÓN	EL ÉTER	SADASHIVA HAM	TIROIDES, SISTEMA LINFÁTICO, PULMONES, BRANQUIOS, CUERDAS VOCALES, OÍDO	
CORAZÓN/ PULMÓN (AHAHATA)	VERDE	DEVOCIÓN, AMOR COMPASIÓN, SANACIÓN	EL AIRE	ISHA YAM	CORAZÓN, SISTEMA CIRCULATORIO Y INMUNOLÓGICO, PULMONES, HIGADO	
PLEXO SOLAR (MANIPURA)	AMARILLO	MENTE, PODER, CONTROL, LIBERTAD PROPIA	EL FUEGO	RUDRA RAM	APARATO DIGESTIVO SUPERIOR, PÁNCREAS Y VISCULA BILIAR	
SACRO (SVADHISTHANA)	NARANJA	EMOCIÓN, ENERGÍA SEXUAL, CREATIVIDAD	EL AGUA	VISHNU VAM	SISTEMA URINARIO, BAZO, GÓNADAS, PRÓSTATA, OVARIOS, TESTÍCULOS	
RAÍZ (MULADHARA)	ROJO	INSTINTO, SUPERVIVENCIA, SEGURIDAD	LA TIERRA	BRAHMA Y GANESH LAM	APARATO DIGESTIVO INFERIOR, GLÁNDULAS SUPRARENALES, COLUMNA VERTEBRAL	

Ilustración 2 Chakras. Imágen extraída desde www.autosanacionyespiritualidad.com

Medicina ayurveda: medicina milenaria hindú cuya filosofía se basa en antiguas escrituras llamadas vedas (ayur: “vida” – Veda: “conocimiento”), siendo una de las

² Chakra en sánscrito significa rueda.

medicinas más antiguas existentes donde se busca el equilibrio entre cuerpo, mente, alma y espíritu. Fue reconocida por la OMS como sistema médico tradicional.

Los métodos utilizados ayudan a desarrollar la sensibilidad hacia nuestros cuerpos para curar afecciones menores con métodos simples, prevenir enfermedades y preparar sencillas medicinas de hierbas.

La técnica utilizada en ésta disciplina se basa en la aplicación de masajes con aceite (abhyanga), en seco (ruksha), con polvos (advartana) o decocciones (kwant). Dichos masajes se realizan en todas partes del cuerpo contemplando la dirección de los nadis y puntos energéticos (chakras).

En esta medicina es de suma importancia la alimentación adecuada y la actividad física ya que junto con los masajes permiten una correcta circulación sanguínea y la eliminación de toxinas del organismo.

Según el Ayurveda todos estamos compuestos por cinco fuerzas elementales: espacio, aire, fuego, agua y tierra. Cada ser humano pertenece a un biotipo que se conoce como Dosha (Vata – Pitta y Kapha) formado por dos elementos. Una vez diagnosticado el Dosha se puede saber con que lidiará una persona el resto de la vida.

Vata, si bien como todos los Doshas está formada por los cinco elementos, tienen preponderancia los elementos espacio y aire cuyas cualidades son: abierto, liviano, rápido, frío, seco y cambiante. En Pitta predomina el elemento fuego y secundariamente agua lo que convierte a las personas en ácido, caliente, penetrante, inteligente, transmutador y enérgico. Por último, Kapha tiene presente a tierra y agua como sus elementos principales con cualidades tales como resistente, fría, estática, firme y no cambiante. A su vez cada Dosha posee subdoshas.

Reflexología: es una terapia milenaria que se caracteriza por realizar masajes en zonas específicas reflejas localizadas en pies y manos que ayudan a prevenir enfermedades, aliviar dolencias o simplemente para relajarse. Al realizar estos masajes de forma estimulante en las manos y pies del paciente, se pueden tratar diferentes áreas del organismo, así el cuerpo responde activando la auto-curación.

El doctor Fitzgerald realizó investigaciones acerca del tema y concluyó que la terapia zonal divide al cuerpo en diez zonas longitudinales que van desde la cabeza hasta los pies. Se destacan cinco zonas en cada lado del cuerpo y cada una se ramifica a lo largo de los brazos hasta llegar a los dedos de las manos y piernas.

Al masajear los distintos sectores del pie se puede realizar un diagnóstico de las partes del cuerpo que no están en equilibrio para dar un tratamiento y corregir los

desequilibrios para devolver al cuerpo el correcto funcionamiento. Generalmente su aplicación es en los pies porque su sensibilidad es mayor que la de las manos.

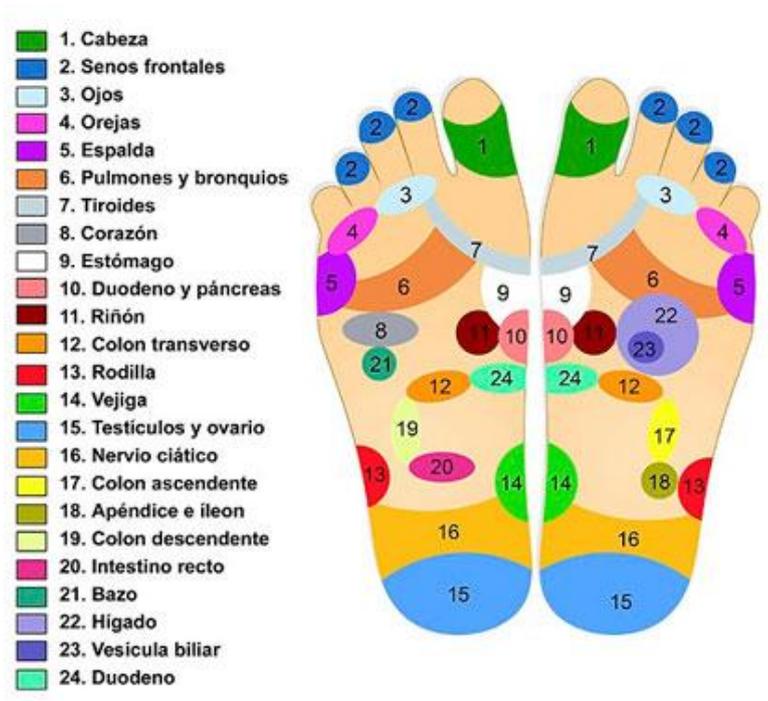


Ilustración 3 Reflexología. Imagen extraída desde www.templodelmasaje.com

Los beneficios que podemos encontrar en esta disciplina son:

- Tratamiento natural y sin fármacos.
- Contribuye al apaleamiento del dolor.
- Fomenta la relajación.
- Con su aplicación se liberan endorfinas, sustancias químicas que libera el cuerpo y nos hacen sentir bien.

Flores de Bach: el creador del método fue el Dr. Edward Bach quien buscaba que sus pacientes mediante el tratamiento modificaran su estado de ánimo para eliminar la razón de su enfermedad. Entre 1928 y 1932 encontró treinta y ocho flores.

Como todas las terapias alternativas, la visión de Bach sobre el hombre es holística. Cuando se produce un desequilibrio en el hombre, en cualquiera de sus niveles, se produce un escape de energía y se materializa en enfermedad. Se encuentra a la enfermedad como “correctiva”, como un medio que usa nuestra alma para hacernos notar nuestras faltas y que no caigamos en equivocaciones más graves, prevenirnos de causar mayores daños y llevarnos de vuelta por el sendero de la verdad. El cuerpo refleja la verdadera razón de nuestras enfermedades.

Las flores utilizadas para el tratamiento dependen de cada persona, de cómo es y de qué necesita ya que cada flor tiene un determinado efecto en el organismo.

Yoga: muchas veces suponemos que la causa del stress es externa a nosotros, solemos incriminarlo al trabajo, la familia y las presiones de la sociedad moderna pero sin embargo, para el yoga, la raíz a nuestro problema está en nuestra mente. Si la mente percibe algo como una amenaza, el cuerpo reacciona. El yoga intenta remover los obstáculos para conseguir la claridad mental. Su principal objetivo es mantener el cuerpo y la respiración en un estado óptimo de equilibrio y salud mediante determinadas posturas.

Homeopatía: creada en el siglo XVIII por Samuel Hahnemann y propone que "lo similar cura lo similar". Establece como medicina una alternativa en el enfoque terapéutico del paciente. El foco está dirigido al paciente y a su individualidad, a su modo de ser, de sentir y su particular forma de enfermar.

Se ocupa tanto del plano físico como del mental, sin dejar de lado el emocional. El tratamiento es sistémico e integral y sus remedios son diluciones muy pequeñas de la sustancia que en grandes cantidades enferma. Al estar tan diluidas, no presentan efectos adversos ni contraindicaciones.

Osteopatía: creada por Andrew Taylor Still, médico y sacerdote, hace 130 años. Es un método terapéutico suave, que busca detectar irregularidades en los distintos sistemas del cuerpo (articular, muscular, nervioso, visceral y los líquidos corporales) al considerar que todos trabajan conjuntamente y por tanto, la afección de un sistema puede alterar el funcionamiento de los otros.

En ésta disciplina el terapeuta sentirá con sus manos las tensiones o bloqueos del paciente y, a través de manipulaciones articulares y técnicas de movilización y estiramiento, permitirá la liberación y la movilidad del sistema muscular, óseo, articular y de los líquidos en general, para estimular la auto-curación del paciente.

Aromaterapia: propone la curación con aceites esenciales que son extraídos de semillas, flores, tallos, hojas, troncos, raíces o sus combinaciones; es una rama de la herbolaría que usa los componentes volátiles de plantas para obtener efectos terapéuticos. La aromaterapia tiene efectos emocionales y mentales en los pacientes que la consumen.

Los beneficios más destacados de esta terapia son:

- 1) Resolución de problemas de salud física.
- 2) Resolución de problemas emocionales.
- 3) Desarrollo intelectual y emocional.

Los métodos de aplicación son:

- 1) Inhalación: los receptores de la nariz comunican en fracciones de segundos la información de las pocas moléculas necesarias para detectar el olor. El cerebro responde con generación de hormonas que provocan efectos medibles.
- 2) Dermal: los aceites esenciales traspasan la epidermis y son transportados por linfa y vasos sanguíneos a todo el cuerpo.

Biodescodificación: ayuda a descubrir a la persona su historia personal y la de su árbol genealógico para la sanación propia y la resolución de conflictos mediante la liberación de emociones. Es una técnica que se utiliza para encontrar las claves emocionales, identificar la emoción oculta que se encuentra detrás de todo tipo de comportamientos. Se intenta que la persona se encuentre con sus culpas, emociones, resentimientos y miedos.

La biodescodificación permite comprender por qué nos enfermamos y mostrarnos que la mayoría de las veces se debe a cuestiones psicósomáticas.

Se han decidido desarrollar las terapias alternativas mencionadas porque en la actualidad son las más conocidas y requeridas por la población. Ésta popularidad se ha producido en mayor medida por el boca a boca, gracias a ellas muchas personas han podido curar enfermedades que se creían irreversibles.

Espacio físico.

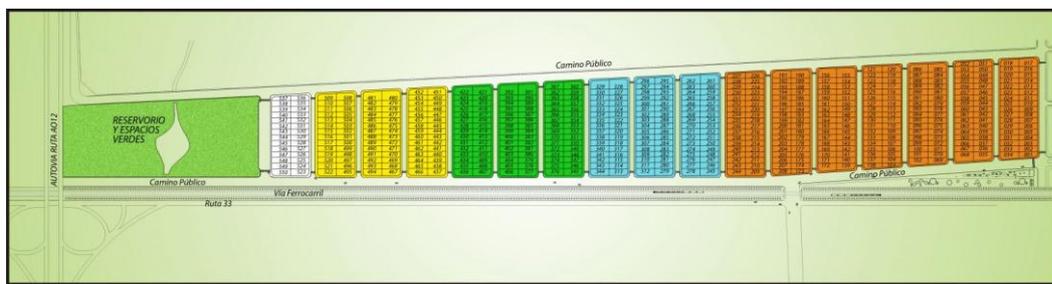
El proyecto se desarrollará en la localidad de Zavalla compuesta por 5200 habitantes aproximadamente. Si bien es un pueblo, Zavalla tiene la particularidad de recibir diariamente una amplia cantidad de alumnos de la Facultad Agraria convirtiéndolo en un pueblo activo. La cantidad de actividades culturales realizadas en los últimos años han contribuido a su desarrollo.

Zavalla y alrededores en los últimos años ha crecido enormemente gracias al desempeño de sus habitantes y las políticas que se han tomado. Cuenta con un centro de salud (SAMCO); un área de desarrollo social donde se invita a las familias de la localidad a participar del proyecto brindándoles un espacio de terreno donde podrán realizar su propia huerta asistidos por un especialista en la materia; una generosa agenda

cultural que promueve el encuentro de vecinos invitándolos a grandes festejos como lo son carnaval, el día del niño; en el sector de turismo nos encontramos con el Parque Villarino, posee un predio de 507 hectáreas y alberga la facultad de ciencias agrarias y una escuela primaria. Los árboles se encuentran flanqueando los caminos en una o varias hileras y en pequeños grupos en los espacios abiertos. En su mayoría exóticos, estos árboles armonizan sus diferentes alturas, formas y tamaños de copas, con follajes caducos y perennes, variando su aspecto a lo largo de las estaciones del año. Las aves constituyen la fracción más visible de la fauna del parque. Se han identificado más de 60 especies pertenecientes a 29 familias, de las cuáles cerca del 60% anidan en el área y sus zonas circundantes donde logran los recursos para satisfacer sus necesidades de alimentación, refugio y reproducción.

Un hecho importante que favoreció el crecimiento de la localidad fue la creación de nuevos barrios abiertos, entre ellos se encuentra el barrio Punta Chacra Zavalla donde se llevará a cabo la apertura del centro y cuyos lotes fueron mayormente comprados por vecinos de las localidades cercanas debido a la calidad de vida con la que se desarrollan las actividades diarias.

El proyecto se instalará en el barrio abierto Punta Chacra Zavalla, lote número 98 de la manzana C. El barrio se caracteriza por contar con amplios lotes, espacios verdes y recreativos.



Producto básico y expandido.

El producto básico se refiere a la utilidad que tiene un producto y las necesidades básicas que satisface en el cliente. En éste caso nos referimos a las “terapias alternativas” que se brindarán en el centro.

Respecto al producto expandido se caracteriza por darle prioridad a la atención al cliente o al servicio que se ofrece, se refleja la atención post venta y el trato que se le

da al cliente desde el momento que ingresa al instituto. El producto expandido será “bienestar y salud para la vida”.

Capítulo III

Análisis externo e interno

Mercado meta/clientes:

Debido a que las terapias no derivan de la medicina científica, su práctica se realiza preferentemente dentro del sector de los servicios privados por lo cual los consumidores se caracterizan por ser hombres y mujeres de clase social AB1 entre los 25 y 60 años que ven a ser humano de manera holística, amantes de la naturaleza, reacios al suministro de medicamentos, espirituales y creativos. Dentro del rango etario mencionado las personas comienzan a tener mayor conciencia sobre la importancia de llevar una vida saludable.

El segmento mencionado se encuentra en una constante búsqueda de alternativas que ofrezcan soluciones más naturales a sus diferentes necesidades, que les permitan sentirse bien de una manera íntegra y completa. Resultado de ello, es que en la actualidad existe una revalorización de lo natural, lo ecológico y lo sano, es decir, una inclinación al consumo de bienes o servicios con estas características.

La tendencia “Green” no solo implica el consumo de alimentos light o saludables, sino también, la preferencia por lo natural y ecológico. Asimismo, otra tendencia destacada es la “búsqueda del bienestar” que implica el incremento del número de personas más conscientes sobre qué deben hacer para tener una vida saludable.

Si bien las tendencias antes mencionadas incrementan su número de aficionados día tras día, en muchos casos las personas llegan al conocimiento de este tipo de prácticas holísticas por sugerencia de amigos, familiares o conocidos que han atravesado situaciones tales como enfermedades, depresiones, angustias, problemas familiares, amorosos y estrés y no han encontrado su cura en la medicina tradicional.

Las medicinas holísticas favorecen una visión completa del ser humano en la que el cuerpo y la mente se tratan como entidades interrelacionadas y por ende las

cuestiones de la enfermedad y la salud involucran a la persona en su totalidad. Otra de las razones por la que las personas suelen inclinarse por las terapias alternativas es porque son naturales y no son tóxicas. La tercera razón tiene que ver con la tendencia a simpatizar con ideas poco convencionales: los movimientos ambientalistas, la espiritualidad y el interés por el crecimiento personal.

En este caso en particular muchos de los clientes serán derivados por médicos amigos de Susana Busquets para contribuir a una sanación más rápida y efectiva de la enfermedad. Consideramos importante la participación de la doctora en ferias holísticas y exposiciones que se realicen en Rosario para dar a conocer su negocio.

Se destaca que la organización se enfrentará con dos tipos de clientes. El primero serán aquellos pacientes que ya se encuentren enfermos y el segundo serán aquellos que asistan al centro por cuestiones preventivas y placenteras.

Análisis de fuerzas competitivas de Michael Porter.

Michael Porter identificó cinco fuerzas que determinan el atractivo intrínseco a largo plazo de un mercado: competencia sectorial, competidores potenciales, sustitutos, compradores y proveedores.

Evaluamos como influyen estas cinco fuerzas en el modelo de negocio planteado:



Competidores potenciales: El riesgo de que ingresen al sector competidores potenciales es bajo. Esto se debe a que la inversión realizada para la apertura del

instituto no solo es alta sino que también se contará con una médica que dará mayor seguridad y confianza a todos los clientes por las terapias realizadas.

Poder de negociación de los clientes: el poder de los clientes será medio. Un producto caro es asociado a excelente calidad. La búsqueda de un buen servicio ha de llevar a los clientes a asistir al centro y comprobar por sí mismos los beneficios obtenidos. Los clientes así valorarán las terapias recibidas por encima del costo que implique obtenerlas.

Poder de negociación con los proveedores: su poder es alto, esto se debe a que mayormente se encuentran concentrados en la ciudad de Rosario y solo uno de ellos “Ponte Bien” cuenta con productos de elevada calidad, rendimiento y variedad. Será un desafío a futuro importar los productos desde el exterior para bajar los costos.

Ingreso al mercado de productos sustitutos: en éste punto se encontrarán ubicados los spa o centros de bellezas como posibles sustitutos. El riesgo de que ingresen al sector es considerado como medio.

Competencia sectorial: en la actualidad en Zavalla se pueden encontrar emprendedores independientes que realizan terapias alternativas de manera secundaria y en sus hogares. Aún no se han abierto institutos de terapias alternativas, la mayor concentración está en Rosario y es justamente desde donde se pretenden captar la mayor cantidad de pacientes. También forman parte de la competencia indirecta psicólogos y psiquiatras.

Destacamos que el espacio físico donde se desarrollarán las actividades es una ventaja diferencial sobre sus competidores ya que se combina calidad humana, naturaleza y profesionales ampliamente capacitados, muchos de ellos con títulos universitarios.

Otro aspecto importante considerado es que en la localidad de Rosario y zonas de influencia no se han encontrado competidores directos en el caso de tratamiento de mascotas, y es allí donde la profesional debe hacer hincapié y asentar la diferenciación a futuro.

Entorno socio-económico

Con un Producto Interno Bruto (PIB) de más de US\$600.000 millones, Argentina es una de las economías más grandes de América Latina. Argentina está en proceso de una transformación económica que promueve un desarrollo económico sostenible con inclusión social e inserción en la economía global.

Argentina tiene abundantes recursos naturales en energía y agricultura. En su territorio de 2,8 millones de kilómetros cuadrados, el país tiene tierras agrícolas extraordinariamente fértiles y un enorme potencial en energías renovables. Es un país líder en producción de alimentos, con industrias de gran escala en los sectores de agricultura y ganadería vacuna. Asimismo, Argentina tiene grandes oportunidades en algunos subsectores de manufacturas y en el sector de servicios innovadores de alta tecnología.

Las elecciones presidenciales de finales de 2015 condujeron a un cambio significativo en la política económica argentina. La nueva administración se ha movido rápido para implementar reformas clave tales como la unificación de la tasa de cambio, el acuerdo con acreedores internacionales, la modernización del régimen de importaciones, una desaceleración de la inflación y la reforma del sistema de estadísticas nacionales.

Además, Argentina ha retomado una agenda muy activa en política internacional y ejercerá la presidencia en el G-20 en el 2018, al mismo tiempo que manifestó su intención de adherirse a la OCDE y ha inaugurado su rol de observador en la Alianza del Pacífico.

Luego de una contracción económica de 2,2% en 2016, concentrada en la primera mitad del año, la economía comenzó a recuperarse. En efecto, el PBI creció interanualmente 2.7% en el primer semestre de 2017 y se espera continúe este proceso en la segunda parte del año.

El déficit primario del año 2016 fue 4.3% del PIB, frente a un 4% en 2015. El déficit primario acumulado a agosto de 2017 es del 1,9% del PIB, por debajo del registro del año anterior y de los objetivos oficialmente planteados. El Gobierno planea una convergencia gradual a un equilibrio fiscal primario hacia 2021.

Análisis interno

Política de precios y acciones promocionales.

Descuento en primera sesión: se implementará un descuento en la primera sesión tomada de cualquier tratamiento. Será cobrada con un precio de penetración que sea atractivo para que todos los habitantes de la localidad de Zavalla puedan probar los servicios.

Descuento por el primer mes: el primer mes todos los servicios se deberán ofrecer al mismo valor o similar a modo de promoción.

Una vez transcurridos tres meses se aumentarán los precios. Se tendrá en cuenta que los consumidores actúan de manera psicológica antes los precios y un precio bajo es indicador de “baja calidad”, mientras que por el contrario un “precio alto” indica excelencia de servicio.

Descuento por acompañante: es una estrategia muy utilizada en el mundo de los negocios, se basa en la aplicación de descuentos por asistir con un “amigo”. Ambos recibirán un descuento durante los primero dos meses en la segunda terapia alternativa que deseen.

Descuento por recomendación: aquellas personas que asistan al establecimiento por recomendación de médicos, farmacéuticos, nutricionistas y demás entes de la salud recibirán una bonificación en la cuota mensual durante los primeros 5 meses.

Alianzas estratégicas: se realizará la implementación de “tarjetas de clientes” donde se sumen puntos a medida que se asisten a las distintas terapias que luego podrán ser utilizados a modo de canje por libros, aceites esenciales, esencias y productos ecológicos que serán adquiridos en el centro. Del mismo modo podrán utilizar los puntos en tiendas que vendan productos naturales y orgánicos, farmacias, restaurantes con lo que se tengan acuerdos comerciales.

Es muy importante diferenciar el precio de los consumidores finales del de las empresas que contratarán abonos para sus empleados. En éste caso se deberá tener en cuenta:

- Cantidad de empleados que asistirán a las terapias.
- Cantidad de veces por semana que vendrá cada uno.
- Cantidad de meses contratados.
- Tipos de terapias que los empleados se podrán realizar.
- Tiempo de la sesión.

Quedará claramente establecido que los precios encontrados en el centros serán un 20% más altos que los que se ofrecen hoy en día en el mercado local y eso es debido a que los clientes podrán disfrutar de un espacio especialmente pensado para ellos, donde no solo encontraran todas las terapias disponibles sino también podrán quedarse en el establecimiento leyendo, relajándose y tomando un refresco natural con frutos cosechados en el mismo centro y tendrán la posibilidad de asistir con sus mascotas.

Los honorarios de los profesionales serán establecidos según el método orientado a la demanda. Se establecerá un precio de forma coherente con las percepciones que tienen los clientes de los valores. Se pactará una suma fija de

honorarios que se informará al cliente antes de brindarse el servicio, ese valor no se verá modificado. Éste criterio reduce la incertidumbre del cliente y los hace sentir más cómodos en su relación con los profesionales.

Participación en el mercado.

Teniendo en cuenta la población total de hombres y mujeres que habitan en Rosario y alrededores (1.200.000 personas aproximadamente) se espera captar en el primer año de trabajo un 0.3% del total de la población.

Análisis de organización.

En primera instancia el instituto solo contará con el desempeño de la emprendedora como profesional quien realizará no solo los tratamientos, sino también desarrollará y mantendrá actualizados los medios de comunicación.

Para aprovechar el espacio físico del que se dispone se tendrá en alquiler habitaciones que se ofrecerán a terapeutas de distintas disciplinas cobrándoles mensualmente un canon sin importar si el profesional tenga o no pacientes. Se debe señalar que todos aquellos profesionales de la salud o terapeutas que deseen alquilar una habitación deberán estar inscriptos en AFIP e IIBB, así mismo, se verán obligados a firmar un contrato de prohibición de competencia desleal, esto protegerá al centro ya que los terapeutas si deciden dejar de trabajar en él no podrán llevarse consigo la cartera de clientes, los mismo serán propiedad del instituto, por último, se establecerá un contrato para evitar futuros juicios laborales que puedan perjudicar al instituto frente a posibles desvinculaciones del personal. Los terapeutas podrán utilizar todas las instalaciones de la propiedad.

Para cuestiones impositivas se recomienda contratar a un contador quien llevará las finanzas y contabilidad del negocio y efectuará los estados financieros correspondientes.

Actualmente la organización se encuentra dirigida por su única socia, la doctora Susana Garciela Busquets. El objetivo a futuro no solo es ser el centro de terapias alternativas más grande de la región sino también sumar profesionales de la salud, dictar cursos y abrir nuevas sucursales en forma de franquicia.

Los servicios que los pacientes recibirán en el centro estarán basados en tres pilares fundamentales que brindarán mayor seguridad y confianza:

- 1) La presencia de un médico alópata que respalde la confianza de los clientes e integre la medicina tradicional con las terapias alternativas.

2) Una infraestructura y ambiente adecuados para brindar al cliente la máxima comodidad y privacidad que requiera para su relajación, lo que se traducirá en una mayor satisfacción.

3) La excelencia en la calidad del servicio y atención personalizada. Todos los colaboradores estarán orientados a la satisfacción del cliente. Asimismo, se contará con elementos que hagan la estancia del cliente más placentera, como por ejemplo: material de lectura sobre las terapias que se brindan, música de relajación, documentales y bebidas desintoxicantes.

Posicionamiento.

El posicionamiento es el lugar que ocupa la empresa u organización en la mente del consumidor. Ingresar en la mente del consumidor no es tarea sencilla y para ello se deberá comunicar en el momento exacto, a la persona indicada, con un mensaje claro, que impacte y sea recordado.

La mente humana está capacitada solo para retener entre cinco y siete marcas de un determinado rubro y se conseguirá estar entre esas siete para lograr el éxito del negocio.

El objetivo central es ubicar a la empresa como líder en sanación mental, espiritual y emocional donde la felicidad y la armonía son capaces de conseguir.

Distribución.

Las terapias ofrecidas serán llevadas a la práctica en el centro de terapias holísticas “Amanece Despacio” localizado en Zavalla de lunes a sábados en el horario de 9 a 20 horas.

En aquellos casos donde los clientes no puedan asistir al centro por cuestiones de salud y movilidad reducida se brindará un servicio exclusivo de asistencia en el hogar. Dichos servicios tendrán un costo diferencial que incluirá viáticos, traslados y honorarios del profesional.

Para la solicitud de la modalidad mencionada se deberá completar un formulario indicando las causas que justifiquen el servicio a domicilio.

En el caso de los insumos necesarios para desarrollar las terapias tales como aceites esenciales, saumerios, cremas, piedras, se contratará un proveedor de la localidad de Rosario al cual se asistirá una vez al mes.

La modalidad de compra será vía e-commerce mediante la página del proveedor pagando con tarjeta de crédito/debido. Este medio elegido es el más eficiente y eficaz para reducir los tiempos incurridos en la compra de insumos. Una vez elegidos los artículos a comprar, la fundadora del centro retirará los productos en el local del proveedor.

Análisis servicios post venta.

En cuanto al servicio post-venta la emprendedora no responderá las consultas que le lleguen a su teléfono celular personal sino que se creará una web interactiva donde cada paciente cuente con un usuario y contraseña. De ésta forma el cliente podrá estar conectado con los distintos profesionales en todo momento y lugar.

La celeridad a las respuestas de las diferentes inquietudes dependerá del grado de importancia del ticket ingresado por el cliente (baja, mediana, alta, urgente). Según el terapeuta considere oportuno la respuesta podrá ser escrita, con un archivo de voz, video o video-conferencia.

Si bien se trabajará con las redes sociales para estar comunicados con los clientes se recomienda enviar vía e-mail mensualmente un news-letter con información sobre las nuevas terapias utilizadas en el mundo, testimonios verídicos de personas que las han practicado, lugares energéticos y música.

Plan estratégico comercial y comunicacional.

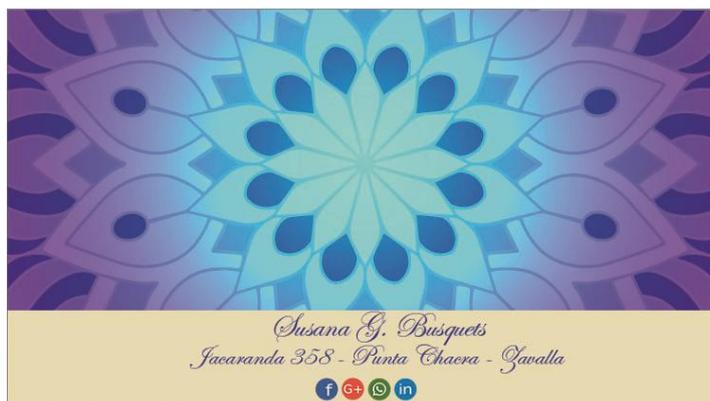
La comunicación externa entre el personal del establecimiento y los clientes será vertical ascendente y descendente. Se plantea realizar una comunicación 360 grados donde se realiza un manejo inteligente, estratégico, integral y armónico de las comunicaciones.

El hincapié estará centrado en que la comunicación dentro de los distintos medios tenga coherencia. El primer paso será elegir el motivo central de la campaña que deberá sustentarse en los objetivos perseguidos por la organización, luego se deberá definir el publico meta de la campaña. El siguiente paso será escoger los medios para transmitir el/los mensajes (radio, internet, tv, gráfica) y por último se deberá redactar los mensajes y los horarios adecuados para transmitirlos.

La elección de los colores para desarrollar la imagen empresarial es un factor vital debido a que los colores transmiten emociones y sensaciones. Para “Amanece

Despacio” se utilizará la gama de los violetas/azules. El color azul se asocia a la tranquilidad, la relajación, transmite confianza, es el color de lo divino (se lo asocia al cielo). Por su parte, el color violeta se encuentra relacionado con la espiritualidad, con la transmutación.

Tarjeta personal de contacto:



La importancia que tienen las redes sociales hoy día es muy alta. Gracias a ellas es posible extender ideas, compartir contenidos pero por sobre todas las cosas estar en contacto y comunicados.

Las redes sociales tienen efectos psicológicos en quienes las consumen, debido a ellas muchas veces las personas cambian de humor, le ayudan a refrescar la memoria y recordar acontecimientos importantes, participar de promociones y conocer sobre nuevas aperturas de locales.

Según datos estadísticos de Statista³ las cinco redes sociales más utilizadas expresadas en millones en el año 2017 en el mundo entero fueron:

³ Statista GmbH es una de las empresas de estadísticas líderes en Internet.

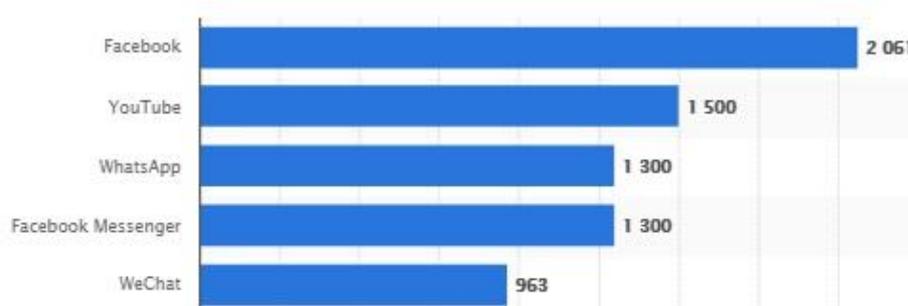


Ilustración 4 Redes más utilizadas 2017

Las aplicaciones con las que se trabajarán diariamente, no solo publicando noticias relacionadas al mundo espiritual sino informando acontecimientos importantes, promociones, música y beneficios asociados al centro son: Facebook, Whats App, Twitter, YouTube, Instagram, LinkedIn.

Página web: elemento clave para mantenerse en contacto con los pacientes. En ella se publicarán las distintas disciplinas que se ofrecen, los horarios disponibles, una agenda con novedades del centro y otras de interés. También encontrarán notas nacionales e internaciones relacionadas con las terapias alternativas y tendrán la opción de inscribirse y obtener una tarjeta con importantes descuentos en dietéticas y restaurantes.

Para lograr una mayor fidelización de los clientes se llevará a cabo una distinción entre clientes plata y oro. Aquellos que cuenten con la credencial oro serán los que realicen al menos una sesión por semana y tendrán mayores beneficios que los plata.

Fanpage: Es una herramienta que brinda Facebook. Es una página creada específicamente para empresas y negocios que permite obtener seguidores. La ventaja que tiene respecto a un perfil común es que permite conectarse con 5000 seguidores.

Una fanpage brinda a las empresas aplicativos que promueven mayor interacción con el público, herramientas de promoción e informes de estadística.

Se replicará la misma información que se publique diariamente en la página web de la empresa.

Instagram: es una de las aplicaciones más populares y efectivas de los últimos tiempos. Unas 800 millones de personas en todo el mundo poseen cuentas activas al mes. La aplicación permite a los emprendedores obtener estadísticas sobre seguidores y publicaciones.

Los métodos para captar mayores seguidores son los anuncios publicitarios con fotos y videos. Esto permitirá a la empresa mayor alcance, frecuencia, reconocimiento

de marca y difusión. La aplicación está habilitada para segmentar al público meta por ubicación, datos demográficos, intereses y comportamientos.

Se publicarán imágenes alusivas a las terapias alternativas, videos, canciones y cualquier tipo de información que se adecue al lineamiento establecido en la comunicación empresarial.

Linkedin: se caracteriza por ser una red social orientada al mundo empresarial. En ella es posible encontrar los perfiles de empresas y personas segmentándolos por región, ocupación, aptitudes, sexo, empresa donde trabajan, cargo que ocupan.

YouTube: podemos ver y compartir videos. YouTube es el segundo motor de búsqueda más importante de internet y al estar vinculada al resto de las redes sociales la publicación de contenido es sencilla.

Whats App: se crearán grupos de difusión de contenido por terapia realizada. De éste modo se mantendrán actualizados a los clientes de manera más personalizada. Los grupos de difusión se caracterizan por poder enviar un mismo mensaje a una gran cantidad de contactos pero ninguno de ellos podrá ver la respuesta del otro. A su vez, se utilizará para recordar a los clientes su próxima cita generando así una comunicación más fluida y personal.

Recursos humanos y organización.

La organización estará coordinada y dirigida por la médica Susana Graciela Busquets, especialista en ginecología y obstetricia. Será ella la encargada de seleccionar a los terapeutas que la acompañará en el centro previa realización de una entrevista de trabajo.

Teniendo en cuenta que las bases del centro están conformadas por la calidad, confianza y seriedad, los terapeutas contratados deberán demostrar los títulos obtenidos en las distintas disciplinas que acrediten sus conocimientos, del mismo modo tendrán que presentar su currículum vitae con experiencia verídica que la coordinadora pueda comprobar mediante llamadas telefónicas antes de contratar a un nuevo profesional.

Así mismo, se contará con personal de limpieza que asistirá dos veces por semana para mantener las instalaciones en perfectas condiciones, considerando importante la no rotación del personal debido a que los clientes prefieren un ambiente familiar donde se lo reconozca. El personal de limpieza se contratará mediante una empresa de servicios de limpieza entre las que se recomiendan Sr. Perkins y La Luna localizadas en la ciudad de Rosario que posee base en la ciudad de Pérez. A la empresa

seleccionada se le pagará un abono mensual y ellos serán los responsables de los empleados destinados al instituto.

Conclusión

Considerando lo expuesto concluimos que la apertura del centro de terapias holísticas en la localidad de Zavalla es factible y viable. Los requerimientos para su puesta en marcha e inversiones necesarias resultan bajos con respecto al rendimiento económico que la actividad genera.

Para el logro de los resultados será necesario realizar una inversión intensiva en publicidad, en mayor medida en los medios digitales con la finalidad de instalar el centro en la mente de los consumidores, penetrando como marca líder. También se incluirán publicidades en los medios tradicionales. El boca a boca se convertirá en la primera fuente de nuevos clientes.

La ventaja principal será el rol de la coordinadora del centro, la doctora Susana Busquets, especialista en ginecología y obstetricia, quien brindará mayor seriedad y confianza a los consumidores. El desempeño de los terapeutas también formará parte del éxito de la organización. La localización seleccionada es el lugar adecuado para la apertura del centro por su combinación de tranquilidad, armonía, flora, fauna y cantidad de habitantes del poblado.

Destacamos que en la actualidad hay una tendencia creciente hacia las terapias alternativas, el cuidado del medio ambiente y el consumo de productos saludables que favorece la apertura del centro “Amanece despacio”.

Bibliografía

Libros

- Cejas, Omar y Lanza, Paulo. “Dirección Estratégica” Editorial Nobuko, 2006. Buenos Aires, Argentina.
- Christian Grönroos. “Marketing y gestión de servicios”. Editorial Diaz de Santos, SA, 1994. Madrid.
- Dei, Daniel. “Tesis”. Editorial Prometeo Libros, 2006. Buenos Aires, Arge.
- D’Ovidio Rogelio. “Del cuerpo al espíritu”. Editorial Deva’s, 2014. Argentina.
- Francisco Abascal Rojas. “Còmo se hace un plan estratégico”. Editorial Esic, 2004. Madrid.
- Louise L. Hay. “Sana tu cuerpo”. Editorial Urano, 1992. Barcelona.
- Pablo Fernandez y Héctor Bajac. “La gestión del Marketing de servicio”. Editorial Granica, 2003. Argentina.
- Porter, Michael E. “Estrategia competitiva” Editorial Patria, 2015. México.
- Sabino, Carlos. “Como hacer una tesis” Editorial Lumes Humanitas, 1998. Buenos Aires, Argentina.
- Scavone, Graciela M. “Como se escribe una tesis” Editorial La Ley, 2002. Buenos Aires, Argentina.
- Shalila Shar&Dom y Dobo J. Baginski. “El gran libro de los chakras”. Editorial Edaf, 2017. Madrid.

Thorwald Dethlefsen y Rüdiger Dahlke. “La enfermedad como camino”. Editorial Debolsillo, 2009. Argentina.

Toffler, Alvin. “Future Shock”. Editorial Batanm Books, 1971. Estados Unidos.

Páginas Web:

Banco Mundial www.bancomundial.org

Cámara Argentina de Comercio Electrónico www.cace.org.ar

Mercado Libre www.mercadolibre.com.ar

Municipalidad de Zavalla www.zavalla.gob.ar

Organización Mundial de la Salud www.who.int