

**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ**

**Colegio de Comunicación y Artes Contemporáneas**

**Servicio de experiencia aplicado a un SPA sensorial mediante una  
máquina con múltiples terapias**

**Proyecto de Investigación**

**María José Torres Solórzano**

**Diseño Comunicacional**

Trabajo de titulación presentado como requisito  
para la obtención del título de  
Licenciada en Diseño Comunicacional

Quito, 10 de mayo de 2017

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ  
COLEGIO DE COMUNICACIÓN Y ARTES CONTEMPORÁNEAS

**HOJA DE CALIFICACIÓN  
DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Servicio de experiencia aplicado a un SPA sensorial mediante una máquina  
con múltiples terapias**

**María José Torres Solórzano**

Calificación:

Nombre del profesor, Título académico

Iván Burbano, M.A.

Firma del profesor

---

Quito, 10 de mayo de 2017

## Derechos de Autor

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales de la Universidad San Francisco de Quito USFQ, incluyendo la Política de Propiedad Intelectual USFQ, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma del estudiante: \_\_\_\_\_

Nombres y apellidos: María José Torres Solórzano

Código: 00101776

Cédula de identidad: 1720622057

Lugar y fecha: Quito, 10 de mayo de 2017

## RESUMEN

El presente proyecto consistió en la búsqueda de la relajación a través de una máquina multi terapias, con terapias sensoriales, que estimulan diferentes sentidos del cuerpo y proporcionan relajación al consumidor. A través de la necesidad de reducir el estrés, los problemas que ocasionan la tensión muscular y demás, se diseñó una máquina con características funcionales que son agradables al público, desde su diseño aerodinámico atractivo, hasta la ubicación de las diferentes terapias dentro de la misma máquina. Para poder entender cómo funciona la máquina se investigó acerca de las reacciones sensoriales ante diferentes propuestas de relajación, con el fin de verificar su éxito, se indagó en las repercusiones del estrés sobre el cuerpo de el ser humano para saber que puntos asistir, así probando que el estrés es un problema actual a tratar.

Se realizaron encuestas en donde el público respondía su atractivo y su asistencia en un spa a lo largo de su vida, para verificar si es un proyecto rentable y con los resultados se diseñó una máquina multiterapias, en la que el público podrá acceder y seleccionar su terapia ideal de acuerdo a su gusto o a su estado de ánimo, así personalizando los intereses y ubicando estas máquinas al alcance del público. Se realizó una prueba de usuario con las propuestas de las terapias para que el público tenga una experiencia similar a la diseñar. El tipo de investigación es de carácter descriptivo y brinda un plan de ejecución con el fin de solucionar esta problemática.

**Palabras clave: Bienestar, Relajación, Estrés, Terapias, Sentidos.**

## **ABSTRACT**

The present project is about pleasant relaxation through a machine of multi therapies, with sensorial therapies, that stimulate different senses of the body and they provide relaxation to the consumer. Through the need to reduce stress, problems that cause muscle tension and so on, a machine with functional characteristics that are pleasing to the public, from its attractive aerodynamic design, to the location of the different therapies within the same machine. In order to understand how the machine works, we researched sensorial reactions to different relaxation proposals, in order to verify their success, a research about the consequences of the stress in a person's body too, to know how to treat the body properly and getting the full information that stress is a realistic problem in modern day.

Surveys were carried out where the public responded to their attractiveness and attendance at a spa throughout their life, to verify if it is a profitable project and with the results a multi-therapy machine was designed, in which the public can access and select their Ideal therapy according to your taste or your mood, thus personalizing the interests and placing these machines within reach of the public. A user experience was made with the ideas of therapies so the people have an idea of similar experience to be designed. The type of research is descriptive and provides an implementation plan in order to solve this problem.

**Key words: Wellness, Relaxation, Stress, Therapies and Senses.**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Introducción.....</b>	<b>9</b>
<b>Hipótesis.....</b>	<b>12</b>
<b>Objetivos Generales.....</b>	<b>12</b>
<b>Objetivos Específicos.....</b>	<b>13</b>
<b>Problemática.....</b>	<b>13</b>
<b>Marco Metodológico.....</b>	<b>15</b>
<b>Marco Teórico.....</b>	<b>17</b>
<b>Momentos de la verdad.....</b>	<b>61</b>
<b>Conclusión.....</b>	<b>82</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>83</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla #1. ¿Has asistido alguna vez a un spa?.....</b>	<b>36</b>
<b>Tabla #2. ¿Con qué frecuencia asistes a un spa?.....</b>	<b>37</b>
<b>Tabla #3. Selecciona las terapias que has experimentado.....</b>	<b>39</b>
<b>Tabla #4. Califica las terapias según tu experiencia.....</b>	<b>41</b>
<b>Tabla #5. ¿Cuánto tiempo crees que necesitas para relajarte?.....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla #6. Si existiera una cápsula multiterapia para relajarte, ¿la usarías?.....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla #7. ¿Qué preferirías que te brinde esta máquina?.....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla #8. ¿Cómo prefieres el servicio de esta cápsula?.....</b>	<b>47</b>
<b>Tabla #9. Tiempo para satisfacción en el uso de la máquina.....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla #10. ¿Qué terapias te gustaría experimentar?.....</b>	<b>49</b>
<b>Tabla #11. Benchmarking en el Diseño de Servicio.....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla #12 Mapping.....</b>	<b>53</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura #1. Logotipo.....</b>	<b>55</b>
<b>Figura #2. App del SPA .....</b>	<b>67</b>
<b>Figura #3. App del SPA .....</b>	<b>67</b>
<b>Figura #4. Tablet del SPA.....</b>	<b>68</b>
<b>Figura #5. Experimento de usuario.....</b>	<b>69</b>
<b>Figura #6. Diseño de máquina .....</b>	<b>77</b>
<b>Figura #7. Diseño de máquina .....</b>	<b>78</b>
<b>Figura #8. Presupuesto.....</b>	<b>79</b>



## INTRODUCCIÓN

La relajación y el bienestar es algo que todo el público en general busca o requiere, después de un arduo día de trabajo, de lidiar con un tráfico extremo o simplemente, para tener una vida llena de felicidad. Estos objetivos considerados como positivos y alcanzables, se los consigue cuando una persona tiene vacaciones, cuando alguien le dedica tiempo a compartir con su familia o cuando una persona decide buscar una alternativa que puede ser un servicio o producto de relajación, que le brinde estos beneficios. ¿Qué se entiende por bienestar? Waterman (1993), dice que “La concepción eudaimónica establece que el bienestar se encuentra en la realización de actividades congruentes con valores profundos y que suponen un compromiso pleno, con el que las personas se sienten vivas y auténticas”. (p64) En otras palabras el bienestar es el resultado de esos valores, actividades y el compromiso que una persona realiza a lo largo de su vida, siendo estas placenteras, consiguiendo sentirse vivas y auténticas. Pero, ¿Qué es lo que puede alterar o distanciar la sensación de relajación y bienestar en un individuo?, algunos piensan que es el estrés, un problema físico o mental que bloquea o desvía a las personas de el bienestar o de una vida calmada y relajada. Existen diversas variantes que pueden alejar a una persona de la relajación o de una vida llena de paz. El estrés, problemas de salud, la edad, problemas psicológicos, etc. entre otros, son los culpables o detonantes de una vida estresada y sin bienestar. Ahora que conocemos los problemas y sus detonantes, debemos indagar

en las razones y posibles soluciones a esa problemática. Para cada tipo de problema, existe una solución, pero nos enfocaremos en un público con problemas de estrés, que la mayoría del tiempo se encuentra con situaciones desagradables y su temperamento ha llegado a su límite. Hay que buscar posibles soluciones que se adapten a las mismas y sean vanguardistas, ya que esas circunstancias varían y la necesidad de la persona también.

No es posible vivir todos los días en una etapa de relajación, a menos que la personas practique por ejemplo, meditación, yoga u otros dentro de la cultura budista en donde la relajación y la felicidad se la consigue con la práctica constante y lleva a convertirse en un estado mental implícito. Pero en este caso, pese a las creencias y a nuestras prácticas religiosas, están las rutinas y hábitos diarios que se convierten en un problema a largo y corto plazo afectan, y no nos es posible llevar una vida de bienestar con tantos acontecimientos y circunstancias diarias que generan estrés. Es por esto, que esta monografía brinda una propuesta de spa con una experiencia sensorial innovadora, en donde pretende crear un sistema-producto-servicio, y que el público pueda dedicar un espacio en su agenda y acercarse a esta proposición , para conseguir relajación y bienestar dentro de este espacio y poder salir al mundo y lidiar con el entorno que se considera estresante, desde otra perspectiva acercándose más al bienestar.

La necesidad de cubrir la relajación dentro de una vida ocupada o estresada, se llevó a pensar en crear un proyecto que facilite esta relajación, fusionada con un diseño moderno y brindando practicidad en el mismo. La propuesta consiste en crear una

máquina portátil que brinde multi-terapias en una, con un diseño atractivo y con una solución adaptada al consumidor, de acuerdo a sus necesidades y gustos personales. Este proyecto consiste en brindar un sistema de relajación más versátil, ahorrando la capacidad de personas para el trabajo, y que la máquina se encargaría de reemplazar a los masajistas.

Estas multi terapias pueden basarse en diferentes aspectos, como la cromaterapia, chocolaterapia, reflexología podal o manal, masajes y demás, a lo largo de este proyecto se analizarán las que son más funcionales entre todo el abanico existente de ellas. Es todo un proceso y proyecto sensorial en el que una máquina se encargará de brindar al público resultados terapéuticos. Para empezar a experimentar uno de los sentidos, por ejemplo: el olfato, una propuesta que podría utilizarse en este proyecto es la aromaterapia, Low, K. E. Y. (2009). *Scents and Sensibilities : Smell and Everyday Life Experiences* en su artículo, dicen que empezaron de la siguiente manera, “To put “physical” breaching experiments into practice, I wore fragrances that are commercially marketed for females, and sought to test how such scents may or may not provoke responses from those around me.” (p34)

Basándose en los resultados, se puede decir que los aromas pueden generar reacciones en las personas, se pueden apreciar ciertas fragancias que podrían considerarse terapéuticas, ahora si los diferentes aromas provienen de plantas medicinales, podría conseguirse mejor resultados sobre la relajación que se está buscando. Esta es una forma de empezar esta investigación, a través de un experimento de usuario, todo lo que se requiera para el sistema producto-servicio a diseñarse.

## **HIPÓTESIS**

A través de este proyecto, que consiste en diseñar una máquina con múltiples terapias sensoriales de relajación dentro de un servicio de spa integral, se podría reemplazar a los masajistas humanos en cada sesión de spa del país.

## **OBJETIVOS GENERALES**

El principal objetivo de este proyecto, es investigar y conocer la problemática de la salud de los ciudadanos del Ecuador, para encontrar una propuesta relajante, que permita brindar bienestar y relajación a una persona o varias, enfocándonos primero en los problemas por estrés, para conocer el campo y saber como combatirlos, y cuales problemas pueden ser tratados a través de terapias sensoriales, creando un servicio-producto de spa innovador, que sea atractivo al público, que cuide y trate de la salud, y mejore el bienestar y calidad de vida de los ecuatorianos, dentro de un servicio de spa sensorial para el público objetivo. Con esta información, se quiere conocer si esta máquina puede reemplazar servicios de relajación conocidos por uno moderno y solucionar la misma problemática de estrés.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar qué factores de salud no benefician a esta problemática y como la producen para atacarle y reducirla. Además, entender y hacer un estudio del consumidor que esté dispuesto a consumir el producto del servicio spa, para mejorar su calidad de vida, para así encontrar los puntos estratégicos, en donde el público pueda acceder a esta diseño sostenible en desarrollo en la ciudad de Quito.

Es interesante estudiar cómo la salud, cambia drásticamente de un día para el otro y como se ve afectada por diferentes circunstancias, conocemos previamente que necesitamos relajarnos y sentir paz, para poder tener una vida llena de felicidad, ya que el entorno nos afecta de diferentes maneras o nuestro mismo cuerpo nos boicotea.

Son hábitos rutinarios que hay que cambiar y son conocimientos sensoriales que hay que estudiar, por esto pretendo crear una solución enfocada en esta comunidad, para así mejorar la calidad de vida de las personas que son cercanas a mí y de paso ayudar a la ciudad en donde habito a llevar una vida plena y llena de bienestar, incluyéndome, para así crear generaciones con una cultura de bienestar saludable, empezando por las personas que les cuesta relajarse, pero este diseño, está dispuesto a luchar. La intención es buscar los ejemplos necesarios para poder entender la problemática y de esa manera buscar una solución sostenible para disminuir los problemas de salud más comunes en la vida cotidiana.

Conocer los diferentes tipos de tratamientos sensoriales que existen y proponerlos en este sistema, ya que en el país no se conoce servicio alguno como esta propuesta, para saber tratar diferentes problemáticas. Investigar sobre problemas de salud específicos, para buscar soluciones alternativas y atractivas para el público.

Finalmente, entender las circunstancias de estos problemas, sus raíces, sus razones y situaciones, como el tiempo y ejecutar una acción de solución para brindar una alternativa de estilo de vida con bienestar.

## **PROBLEMÁTICA**

Conocer a profundidad la razones y motivos que pueden generar una vida llena de estrés, conocer cuales son sus detonantes y cuales son las opciones a tratar para reducir este problema en los ciudadanos ecuatorianos. Entender el funcionamiento de estos problemas y buscar soluciones o alternativas que ayudan a combatirlos. Se va a proponer una idea de diseño que ayude a solucionar esta problemática, descartando las ideas antiguas de relajación y acercándonos más a diseños modernos, desde el producto hasta el servicio, tratando de alcanzar el mayor beneficio en el mismo.

## MARCO METODOLÓGICO

Los objetivos a alcanzar requieren una metodología cualitativa, cuantitativa y el uso de herramientas de investigación etnográfica, principalmente entrevistas y observación participante, además de conversaciones informales, relatos de vida y encuestas.

Todas estas buscan la espontaneidad de las personalidades de cada entrevistado, al relatar sus experiencias sobre los temas planteados y experiencias personales desde ambientes informales como hogar y trabajo. Los informantes seleccionados cumplen características específicas de esta investigación. Las personas entrevistadas, pertenecen al tema de investigación planteado. Su experiencias a estas funciones nos brindan información contundente y válida para la investigación. Los informantes seleccionados son: Mónica Salomé Miño, actualmente Directora del equipo del spa llamado AMAT SPA.

Se utilizó estos métodos, debido a que las entrevistas informales permiten obtener naturalidad que permite tocar temas de interés a la investigación, en un ambiente personal relajado. que colabora a tener a los entrevistados sin tensiones y que interrumpen el animo del momento de los entrevistados. Como dice en el texto

Música alternativa con raíces andinas, Made in Quito – Ecuador

*“Historias de vida y métodos biográficos”* Bertaux (1997:32) considera que “Hay relato de vida desde el momento en que un sujeto cuenta a otra persona, investigador o no, un episodio cualquiera de su experiencia de vida”. El relato de vida permite que la

persona tenga una interacción con el entrevistador, entre ambos se crea una idea congruente del tema y la presencia del investigador no es muy fuerte.

La utilización de las entrevistas en nuestro proyecto, consiste en buscar la espontaneidad de las personas que son parte de esta problemática, ya sean espectadores o participantes. Al relatar sus experiencias podemos recopilar información que confirme nuestra problemática. "En estos casos, los individuos comunican a partir de su propia experiencia y los científicos sociales solo tienen acceso a las actitudes, percepciones, expectativas y conducta anticipada mediante la comunicación directa" (Cannell y Kahn, 1993:310). Los informantes seleccionados para las entrevistas, cumplen características específicas para esta investigación. Las personas entrevistadas, son personas que practican o han practicado algún método o técnica de relajación.

La práctica de la observación como metodología, permite plantarnos desde un punto puntual, en donde tengamos una perspectiva de la problemática que estamos buscando. Se considera pertinente, que en la observación se practique la problemática o sea parte de esa comunidad, para poder comprender el contexto de las personas a analizar o las situaciones. El propósito es analizar al grupo desde adentro e identificar un hecho social. Los conceptos a captar en una observación participante, son la acción social por la interacción de los sujetos y el contenido de sus comunicaciones. Marshall y Rossman (1989) definen la observación como "la descripción sistemática de eventos, comportamientos y artefactos en el escenario social elegido para ser estudiado" (p.79). En nuestra investigación es importante la observación, ya que ser parte de el consumo de estos productos, nos podrá brindar información en abundancia de las



actitudes, acciones, lenguaje, conocimiento, práctica, consumo, usos, etc.

## MARCO TEÓRICO

El servicio al público fusionado con una idea de diseño innovador, puede crear un nuevo universo de comunicación que beneficie al público que está dirigido. Diseñar un servicio, constituye todo un sistema de comunicación, primero, el servicio debe estar definido para el diseño de comunicación se complemente con la idea y con esto se pueda generar una idea sostenible.

El servicio, puede variar pero para aplicar el diseño, hay que comprender algunos fundamentos que permitan entender como se va a aplicar el diseño. Diseñar el sistema de servicio de un spa sensorial, puede proporcionar al público una idea nueva para su bienestar. Atacar la problemática sobre el estrés y el malestar que tiene el público por variadas situaciones cotidianas, estas los alejan de tener una vida relajada y en paz, entonces se quiere diseñar un servicio-producto como un spa sensorial, que actualmente no existe en nuestra ciudad, que permita alcanzar el bienestar y la felicidad a través del mismo, dirigido para este grupo objetivo, ya que se pretende disminuir la mala calidad de vida y mejorar el bienestar y la relajación en nuestra comunidad, que es Quito. Todo esto se maneja diseñando este sistema de comunicación que menciono y debemos abarcar las definiciones de este sistema, que se presentan más adelante para saber como crearlo.

Para poder entender estas definiciones que se van a presentar, debemos comprender que así como se necesita un sistema para crear este proyecto, de igual manera se necesita un sistema de recopilación de datos, para investigar, entonces debemos conocer primero que es bienestar, relajación y felicidad, para saber porqué esto es importante y porque estamos en busca de ello, luego debemos entender que problemas son los que nos aíslan o separan de alcanzar las y porque, y finalmente como se puede conseguir mediante toda esta problemática.

### **¿Qué es bienestar?**

El bienestar se sobre entiende que proviene de la calidad de vida que una persona o ser vivo, se encuentra practicando a lo largo del tiempo y esta puede resultar positiva. El bienestar también se lo puede definir como el conjunto de necesidades y gustos que satisfacen a una personas y estas generan una sensación positiva y emocional en ella. Estas varían de acuerdo a la personalidad o gustos de cada individuo, entonces se entiende que el bienestar se consigue cuando una persona considera que está viviendo bien de acuerdo a el cumplimiento de sus necesidades y/o gustos. Pero la noción de bienestar tiene un significado más profundo, que es en que se rige. En el artículo publicado en la revista de sicología de la Universidad de Chile, *El bienestar subjetivo: Hacia una Psicología Positiva*, Haydée Cuadra L. Y Ramón Florenzano U. mencionan que el bienestar se divide en dos partes,

“El bienestar estaría compuesto por dos facetas básicas: una centrada en los aspectos afectivos-emocionales (referido a los estados de ánimo

del sujeto) y otra centrada en los aspectos cognitivos- valorativos (referido a la evaluación de satisfacción que hace el sujeto de su propia vida)". (2003; p84, 85).

Así entendemos que la noción de bienestar se rige en el bienestar subjetivo, que es el que es emocional y se ve afectado mayormente por las situaciones y como las personas interpretan de acuerdo a su relación como significado individual y valía personal, y el estado de ánimo de la personas, que también es la que determina que nivel de bienestar proyecta o siente una persona. En otro artículo publicado en la Revista de Investigación Educativa (2003), "*Educación emocional y competencias básicas para la vida*", Alzina Bisquerra R. muestra una diferenciación entre el bienestar subjetivo y el bienestar objetivo, "Conviene distinguir entre bienestar objetivo (material) y bienestar subjetivo (emocional)" (2003:29).

El bienestar subjetivo, que alude a las emociones, es la problemática que queremos tratar, ya que esta afecta profundamente a las personas y es la que se adueña del autoestima, más que el bienestar objetivo, ya que este alude al bienestar por objetos materiales, que son efímeros en la vida cotidiana.

### **¿Por qué es bueno tener bienestar?**

Scales y Leffert, dicen que,

"Hay evidencia de que los jóvenes que experimentan un mayor bienestar personal (sentirse competentes y apoyados) es menos

probable que se impliquen en comportamientos de riesgo, y al mismo tiempo es más probable que procuren mantener buena salud, tener buen rendimiento académico, cuidar de sí mismos y de los demás, superar adversidades, etc.” (1999:11)

Si el bienestar subjetivo, que es el emocional se encuentra elevado o en buen estado, podemos ver que las personas van a desempeñarse correctamente y pueden tener una vida considerada buena, ya que gracias a tener bienestar, hasta el rendimiento académico es bueno, entonces que bueno comprender que el bienestar si es importante y es necesariamente alcanzable para nuestro público. Lo que se entiende por comportamientos de riesgo, son los desequilibrios emocionales que una persona puede tener si su bienestar subjetivo se encuentra desbalanceado. Estas emociones negativas, aclararemos más adelante para comprender la problemática.

Alzina Bisquerra R. Nos cuenta en su artículo la importancia del bienestar y cuales son los factores que comprenden y se activan en ella,

“Si bien se analiza se llega a la conclusión de que las personas buscan el bienestar subjetivo. Todo lo que hacemos son pasos para intentar conseguirlo. Entre los factores que favorecen el bienestar subjetivo están las relaciones sociales y la familia, el amor y las relaciones sexuales, la satisfacción profesional, las actividades de tiempo libre, salud, etc. Es curioso observar que las principales fuentes de bienestar subjetivo coinciden con las causas de conflicto y malestar” (2003:29).

Al bienestar como subjetivo, también se lo define como la satisfacción con la propia vida. Como ya mencioné antes, el ser humano siempre está en busca del bienestar para poder ser feliz, existen factores afectivos que brindan emociones positivas y activan el bienestar en la vida de cada sujeto, también se entiende que el bienestar genera felicidad como resultado. En el artículo “El bienestar psicológico, un indicador positivo de la salud mental”, Viera A., López A, y Barrenechea A. Dicen que:

“El tema del bienestar humano es algo que preocupa a la humanidad desde que emerge como tal; el ser humano busca la satisfacción de sus necesidades como todo ser vivo; sin embargo, la conciencia de sentirse feliz es algo específico de la especie humana”. (2007:35)

Entonces, el bienestar es esa satisfacción que se produce en el ser humano, cuando la vida que le rodea cumple sus expectativas, ya sean emocionales, de salud o económicas, pero se entiende que ese resultado, en efecto es positivo. El bienestar subjetivo son todas las emociones que afectan a la persona y cuando las cosas marchan bien, se tiene una vida llena de bienestar individual. Este ensayo se enfoca en el bienestar en la salud emocional de su público. Para poder entender el bienestar enfocado en la salud, hay que comprender la calidad de vida, que usualmente lleva a estructurar los estados positivos o negativos de la salud, debemos comprender que calidad de vida se está llevando para poder dar un giro y crear una alternativa saludable en donde se puede generar el bienestar subjetivo partiendo de los mismos, con el fin de que el proyecto se adapte a sus consumidores.

### ¿Qué es calidad de vida?

La definición de calidad, como palabra independiente por la Real Academia Española (2001), significa “Nobleza del linaje.” , pero la definición con respecto a la calidad de vida por la RAE, la define como “Conjunto de condiciones que contribuyen a hacer agradable y valiosa la vida” (2001). Estos significados, son académicamente fundamentados, defienden el término de la palabra que es importante mencionar, pero hablando de calidad de vida, vamos a cubrir el significado en contexto.

La calidad de vida también se la puede definir como los actos, las cualidades, los objetivos y cuidados que le dedicas a tu estilo de vida cotidiano. Cantón E. dice que,

“La calidad de vida se refiere a los estilos de vida social, la asunción de riesgos, los hábitos diarios, y el conjunto, el entorno social en el que se desarrolla la persona así como la forma subjetiva de vivencia”(2001:32).

Es así como la calidad de vida se sostiene de la vivencia y los hábitos diarios, para poder darle un grado a nivel de satisfacción. En el texto *“Deporte, salud, bienestar y calidad de vida”* de Cantón, dos autores, Levy y Anderson expresan su pensamiento sobre la calidad de vida,

“Levy y Anderson (1980), definen la calidad de vida como una medida compuesta de bienestar físico, mental y social, tal y como la percibe

cada individuo y cada grupo, y de felicidad, satisfacción y recompensa; e incluyen aspectos tan variados como la salud, el matrimonio, la familia, el trabajo, la vivienda, la situación financiera, las oportunidades educativas, la autoestima, la creatividad, la competencia, etc. Todos estos puntos de vista distintos sobre lo que entendemos por calidad de vida, se apoyan en diverso grado en los diferentes elementos que los componen (económicos, sociales, laborales, emocionales. (p32)

Levi y Anderson, también mencionan que dentro de la calidad de vida se encuentra el bienestar físico, mental y social de acuerdo a como lo percibe cada persona, ya que todos llevamos una vida subjetiva diferente, entonces se podría decir en resumen que la calidad de vida se compone de los hábitos diarios, de el tipo de vivencia que se practica día a día. Si la calidad de vida está compuesta, por los hábitos diarios, la salud, el ejercicios, la rutina etc. Existen factores que pueden determinar si se lleva una mala calidad de vida, por ende quiere decir que no se tiene bienestar o si se tiene.

En diversos casos, el bienestar se atribuye a una buena calidad de vida. Se podría decir que la calidad de vida, depende definitivamente del cuidado a nuestro organismo, de nuestros hábitos diarios, por ende, nuestra salud emocional se encontraría en buen o mal estado, y para conseguir una calidad de vida esperada y placentera, nuestro ambiente, entorno, estilo de vida, rutina diaria, debería ser óptima y cautelosa, de tal manera que los resultados sean los predecibles y predicados, para que finalmente podamos tener bienestar subjetivo y duradero. Pero existen casos en los que es imposible cuidar de esto.

Suponiendo que nuestra rutina diaria y nuestra salud se encuentre en buen estado, sin padecer ningún problema del mismo, existen factores que pueden alterarlo, como por los problemas de salud que son hereditarios o producidos por una mala calidad de vida, el estrés cotidiano dentro y fuera del trabajo, etc. Para esto hay que entender el concepto de salud y los problemas de salud que conllevan una mala calidad de vida, que se sobre entiende no produce bienestar.

### **¿Qué es salud?**

La salud, es un factor que afecta el bienestar de una persona y esta puede suceder si en algún caso, que es por una mala calidad de vida. Suponiendo que una persona lleva considerablemente una mala calidad de vida, se encuentra con mucho trabajo, no ha dormido, lleva mucho estrés y tiene problemas de salud, podemos comprender que su mala calidad de vida, la aleja de tener una vida plena de bienestar. Africano Julio O. en su artículo *“Evaluación de la aplicación de políticas públicas de salud en la ciudad de Cartagena”* en la enciclopedia virtual, describe a la salud “Clásicamente la salud se ha definido en contraposición a la enfermedad. Así, salud es “el estado del ser orgánico que ejerce normalmente todas las funciones”, mientras enfermedad se refiere a la “alteración más o menos grave de la salud”.

Existen otras definiciones de salud, como por ejemplo, Pardo A. (1997), estudiante de la Universidad de Navarra en su publicación en la Revista de La universidad de Navarra describe que “salud es el hábito o estado corporal que nos permite seguir viviendo, es decir, que nos permite superar los obstáculos que el vivir encuentra a su paso” (p1).



Podemos entender por salud, que es el funcionamiento óptimo y correcto de nuestro cuerpo, de todos nuestros sistemas, sistema respiratorio, sistema digestivo, sistema circulatorio, sistema nervioso y el sistema circular y esquelético. También, comprende el funcionamiento de cada órgano como el de páncreas, el hígado, la tiroides, etc. Ya que el cuerpo funciona a través de sistemas y operaciones somáticas, su correcto funcionamiento, se sobre entiende que produce bienestar y un estado estable de salud positivo. Ahora su funcionamiento incorrecto, de los procesos del cuerpo, ya sea por una enfermedad o alguna condición, se aleja de un buen estado de salud.

Pardo, también nos explica que salud, es el funcionamiento regular que supera, combate y trata los problemas o circunstancias que se le presentan al cuerpo humano. Algunos obstáculos como problemas de salud son las enfermedades crónicas, enfermedades superficiales, vicios y malas costumbres, etc. Problemas de salud que nos alejan el bienestar son varios, pero podemos enfocarnos en los problemas generales físicos y mentales que se pretenden tratar con el resultado de este proyecto.

### **Problemas de salud**

Se podría decir que existe un problema de salud, cuando algo no marcha bien en el organismo del ser humano, este usualmente presenta síntomas, malestares corporales, dolores internos, etc. Estos problemas de salud tienen muchos detonantes, son tan variados, que hablaremos, de los más comunes, que más adelante son los que se van a trabajar en este informe.

Los problemas de salud se clasifican, de acuerdo a su importancia, a veces son primarios o secundarios, afectación como físico, psíquico o social y duración, como por ejemplo: agudo, sub agudo o crónico. Los problemas de salud físicos son los que se pretende atender. Estos problemas de salud pueden generarse, por una mala calidad de vida, como: mala alimentación, problemas emocionales psicológicos, escasez de ejercicio o por problemas innatos del cuerpo, que se producen por herencia o por sensibilidad del organismo.

Asumiendo que se tiene una mala calidad de vida y por ende una sin bienestar subjetivo, la salud física y mental se ven afectadas. Martínez Ernesto A. (2010), en su texto *"Inteligencia emocional en la salud física y mental"*, dice que

"La atención emocional se relaciona positivamente con la sintomatología ansiosa y depresiva y negativamente con el rol emocional, funcionamiento social y salud mental. En cambio, la claridad y reparación emocional se relacionaron negativamente con ansiedad y depresión, y positivamente con el físico, funcionamiento social, salud mental, vitalidad y percepción de salud. De igual modo, se ha llegado a confirmar el carácter predictivo de la atención, claridad y reparación emocional sobre los niveles de ansiedad y depresión y áreas relacionadas con la salud mental, social y física. (p870).

Considero que Martínez Ernesto en su texto, explica verdaderamente la repercusión del ánimo en la psique, y lo tomo como relevancia como autor y se cita textual, ya que el estrés no es un problema medible o tangible, es sumamente subjetivo pero relevante,

considerado algunas veces como solo un dicho más no como un problema, pero es un problema que al menos tiene síntomas o repercusiones a largo plazo considerado como sintomatología por un exceso de malestar físico, desgaste mental o dolor de cabeza. La salud física y mental son importantes, y los problemas de la misma son exuberantes, pero debemos comprender que estos nos llevan o alteran una vida llena de bienestar y felicidad. Ahora como comprendemos que el bienestar es cuando nuestros deseos o aspiraciones están resultando completamente o parcialmente, lo que cada individuo considere que es satisfactorio, esta funciona con éxito, se tiene una vida con bienestar subjetiva, esto puede suceder por que la calidad de vida está siendo cuidado cautelosamente, o de alguna manera se llegó a un balance entre la calidad de vida que se lleva, pero en estos casos si existen problemas de salud, mentales o físicos, no se ha alcanzado una vida llena de bienestar. Para no entrar en detalle, ya que este ensayo pretende brindar un servicio sensorial, vamos a entrar en el tema sensorial que pueda brindar soluciones a los problemas de salud que estamos hablando, de manera específica para su solución.

**Sentidos:**

El cuerpo humano está compuesto de cinco diferentes sentidos con diferentes acciones. Estos son: la vista, el gusto, el olfato, el tacto y la audición. Cada uno de ellos nos permiten percibir nuestro entorno. Cada sentido, tienen receptores que son células específicas y especializadas que se estimulan por acciones diferentes y específicas.

Para conocer como funcionan tenemos que analizar cada sentido.

### **Sentido de la vista:**

En el texto *“Anatomía y Fisiología”*, Fraga Martínez J. (2012), se explica las características generales,

“El sentido de la vista es el encargado de percibir los estímulos luminosos del exterior, es decir, radiación electromagnética. Su órgano sensorial es el ojo. Somos capaces de percibir radiaciones electromagnéticas con una longitud de onda entre 400nm y 700nm. Constituye lo que se denomina espectro de luz visible (por debajo de los 400nm están los ultravioleta y por encima de los 700nm los infrarrojos)”. (p5)

conociendo como funciona el ojo, podemos ver que el órgano tiene un rango de visión y es sensible a la radiación electromagnética. También menciona en su artículo, Fraga Martínez J. (2012), que la fisiología del ojo funciona de esta manera:

“La luz proveniente del exterior atraviesa la córnea, pasa por el iris, que limita la cantidad de luz que entra y llega al cristalino. El cristalino concentra la luz sobre la retina. En la retina se encuentran los foto receptores, los conos y los bastones. Los conos se encargan de percibir las sensaciones de color, mientras que los bastones se encargan de la visión en blanco y negro. Los bastones necesitan menos luz para funcionar. Las señales generadas por los foto receptores viajan por el

nervio óptico directamente al centro óptico del cerebro, encargado de analizar e interpretar estos estímulos y transformarlos en imágenes”.

(p8)

### **Sentido del gusto:**

Fraga Martínez J. (2012), describe la anatomía del órgano sensorial del gusto,

“El gusto es un sentido químico, es decir, los receptores se estimulan por productos químicos en disolución dentro de la boca. Aunque la mayor parte del sentido del gusto se encuentra en los quimiorreceptores de la lengua, una buena parte se debe a los receptores olfatorios de la nariz, ya que los olores de los alimentos suben a la nariz por la nasofaringe. Los receptores se encuentran en las yemas gustativas de la lengua. Un adulto tiene alrededor de 10000 yemas, aunque disminuyen con la edad. Poseen células receptoras con micro vellosidades que reciben los estímulos químicos.” (p8)

Entonces las yemas que usualmente se denominan papilas son las que permiten percibir los alimentos y estas suelen tener un aspecto rugoso y en relieve. Fraga Martínez J. (2012), describe lo que sucede cuando una sustancia tiene contacto con las papilas gustativas de la lengua,

“Cuando una sustancia química entra en contacto con la papila, tras disolverse en la saliva, el receptor químico de la papila envía una señal a su neurona asociada y esta envía la señal al sistema nervioso central. Solo existen cinco sensaciones gustativas primarias: ácido, dulce, amargo y salado, los clásicos, y un sabor descubierta hace relativamente poco llamado umami o sabor dulce-salado. Los sabores que percibimos son una combinación de estos cinco. La porción anterior de la lengua (es decir, la punta de la lengua) es más sensible a las sensaciones dulces y saladas. La parte posterior es más sensible a las sensaciones amargas. Y los laterales, a las sustancias ácidas.” (p 8-9)

Entonces cuando se tiene contacto con un estímulo el sabor se adapta a la boca.

#### **Sentido del olfato:**

Este proceso de lo describe Fraga Martínez J. (2012), como,

“Se trata de otro sentido químico, es decir, basado en la acción de quimiorreceptores. En el hombre no es un sentido especialmente desarrollado, al menos en comparación de otros animales. Los quimiorreceptores, entre 10 y 100 millones, se encuentran en la porción superior de la cavidad nasal, en la conocida como pituitaria amarilla. La zona inferior de la cavidad nasal se denomina pituitaria roja. La pituitaria amarilla es un tejido epitelial especializado, que ocupa una

superficie de unos 5cm<sup>2</sup>. Las células receptoras se encuentran incluidas entre las células epiteliales de sostén y las glándulas olfatorias de Bowman, que producen mucosidad, encargada de humedecer la superficie y así disolver los gases para emitir que los olores lleguen a los receptores". (p9)

### **Sentido del tacto:**

La anatomía del tacto, Fraga Martínez J. (2012), escribe en su texto que esta,

“Recibe estímulos del exterior a través de la piel: presión, roce, contacto, vibración, temperatura, etc. Y puede recibir los estímulos como normales o como aviso de dolor. Los receptores se encuentran, en su mayor parte, en la dermis. Ya hablamos de ellos en el tema de la piel: terminaciones libres, corpúsculos de Puccini, de Ruffini, de Meissner, la inervación de los folículos pilosos, etc. De alguno de ellos se conoce su función concreta, o no se tiene del todo claro. Desde los receptores salen neuronas, que se unen para formar nervios, y que llegan al cerebro a través de la medula espinal. Es en el cerebro donde se interpretan las sensaciones y se localizan, concretamente en las áreas sensitivas de la corteza cerebral“. (p12)

### **Sentido de audición:**

Fraga Martínez J. (2012), dice que,

“El oído es el encargado de recoger las ondas sonoras, es decir, vibraciones de las partículas del aire. Las ondas llegan a unos pabellones situados a los lados de la cabeza, las orejas. El oído es el encargado de transformar esa onda sonora, de naturaleza mecánica, en un impulso nervioso. Además, en su interior se encuentra el mecanismo de control del equilibrio”. (p11)

La fisiología del oído, Fraga las explica de la siguiente manera,

“Las ondas sonoras llegan al pabellón auditivo y son transmitidas, a través del conducto auditivo, hacia el tímpano. El tímpano vibra por la acción de las ondas sonoras y esta vibración se transmite al martillo, que a su vez mueve al yunque y el yunque al estribo. Estos transmiten el movimiento a unas membranas del oído interno que provocan que la endolinfa se mueva a través del laberinto. El órgano de Corti recoge esos movimientos y mandan las señales al sistema nervioso central, a través del nervio auditivo” (p12)

Cada sentido funciona de manera específica, ninguna de ellas se combina, cada una cumple un rol diferente en el organismo de la persona y esta nos permite percibir nuestro entorno de manera placentera y agradable. El funcionamiento de los 5 sentidos, nos permite tener una percepción sensorial, que es la que obedece a los



estímulo de cada uno y gracias a ellos podemos comprender o conocer algo y esto es lo que nos permite interpretar el mundo exterior.

Ahora que entendemos como funciona cada órgano, podemos realizar una investigación sobre que tratamientos sensoriales pueden beneficiar a cada órganos de los sentidos y estos como pueden solucionar, tratar o mejorar algún problema de salud físico y mental, para tener una vida llena de bienestar y felicidad, a través de este sistema e indagación.

### **Tratamientos Sensoriales**

Para cada sentido, existen diversos tratamientos que pueden potencializar su bienestar, por ende mejoran el bienestar de cada individuo. Por ejemplo para el tacto existe el tratamiento que se llama “Reflexología podal y manual”. En el sitio web llamado Reflexología, se explica que es:

“La reflexología es la aplicación de presión a las zonas de los pies, manos, cara y orejas de manera generalmente relajante y puede ser una manera eficaz para aliviar el estrés así como dolores en distintas partes del cuerpo. Es una técnica curativa. La teoría detrás de la reflexología es que las distintas zonas de los pies, manos, etc., corresponden a los órganos y sistemas del cuerpo. Los defensores creen que si se aplica a estas zonas la presión adecuada, se afecta directamente a los órganos y se obtienen beneficios para la salud de la persona.” (lareflexologia.inf)

La reflexología, también suele utilizar mapas en donde se muestran las terminaciones nerviosas de cada órganos del cuerpo humano y es así como atacan los malestar del cuerpo, brindándoles masajes en los pies y manos y para ambo existen mapas.

En el sitio web se explica para que sirve la reflexología manal o podal,

“Varios estudios de la salud indican que la reflexología puede reducir el dolor y los síntomas psicológicos, como la ansiedad y la depresión, y aumentar la relajación y el sueño. Los estudios también demuestran que la reflexología puede tener beneficios en el cuidado paliativo de las personas con cáncer. Reflexólogos afirman que la reflexología también puede tratar una amplia variedad de condiciones médicas, tales como el asma, la diabetes y el cáncer. Sin embargo, aún no hay evidencias científicas que apoyen estas afirmaciones”. (lareflexologia.inf)

Mónica Salomé Miño, actualmente Directora del equipo del spa llamado AMAT SPA, y ella tiene conocimientos en: Reflexología, Aromaterapia, Digito puntura, Shiatsu, Flores de Bach, DLM y Terapia Tradicional Tai. nos comenta sobre la reflexología que “La reflexología consiste en el balance de la energía del masaje en las manos o pies en donde están los reflejos de cada órgano del cuerpo” (Mónica Miño 15/11/2015).

Para el sentido del olfato existe “la aromaterapia”, en el sitio web “*La aromaterapia como herramienta para la estimulación sensorial olfativa*” se redacta de que se trata,

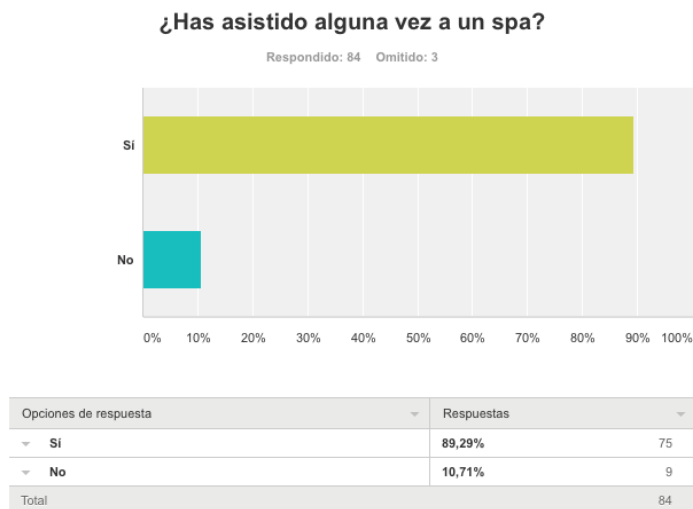
“La estimulación olfativa se orienta a percibir olores de sustancias que están en el ambiente. Con el fin de reconocerlas y otorgarles significado, la estimulación del olfato se centra en el órgano sensorial de la nariz y desencadena una serie de efectos cognitivos, al activar mecanismos de memoria y asociación. Es decir, la capacidad de estructurar la información que se recibe. Una estimulación sensorial hace que se abran los sentidos, provoca un estado de receptividad sensitiva que repercute en una mayor atención, la que a su vez es como una mecha que enciende la conciencia”. (aromaterapiaysalud.com)

Ahora que conocemos que existen diferentes tipos de tratamientos sensoriales para el organismo, debemos unificarlo en un sistema de servicio para el spa que se pretende crear en este proyecto. Para crear este sistema de servicio, debemos comprender como va a funcionar el sistema y para esto existen algunas definiciones que son importantes en este campo.

### **Metodología cuantitativa / encuesta - estadísticas**

Se realizó una encuesta a 87 personas de un rango de edad bastante abierto desde 20 a 50 años, hombres y mujeres, para conocer su punto de vista y sus experiencias con respecto a un spa y a esta propuesta innovadora y se plantearon algunas preguntas

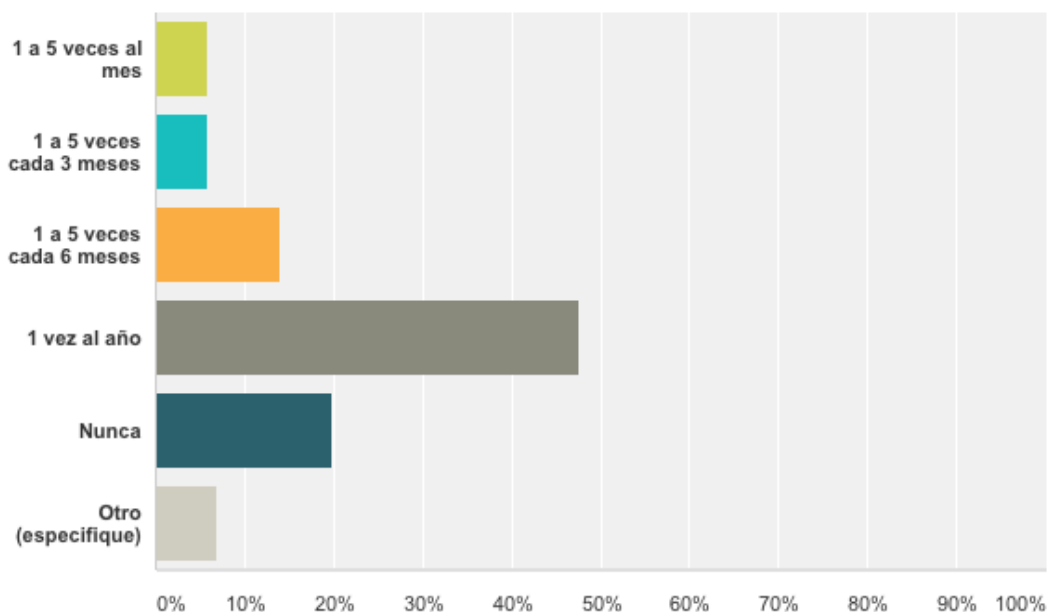
para recopilar la información para este informe, a continuación se presentan los resultados y las reflexiones obtenidas de los mismos.



Con un 89,29%, el público ecuatoriano ha asistido a un spa o a un centro de relajación y para la resolución de este proyecto, es sumamente relevante y el 10,71% No ha asistido a un spa.

## ¿Con qué frecuencia asistes a un spa?

Respondido: 86 Omitido: 1



Opciones de respuesta	Respuestas
1 a 5 veces al mes	5,81% 5
1 a 5 veces cada 3 meses	5,81% 5
1 a 5 veces cada 6 meses	13,95% 12
1 vez al año	47,67% 41
Nunca	19,77% 17
Otro (especifique)	6,98% 6
Total	86

Con un porcentaje del 47,67%, el público ecuatoriano con la mayoría de votos, la mayor cantidad en frecuencia de asistencia al spa es de: 1 vez al año. Con estas respuestas podemos conocer que al menos el público, ha asistido al menos una vez anualmente, y con el 13,95% los ciudadanos asisten entre 1 a 5 veces cada seis meses. Con eso podemos conocer que tan rentable es este negocio y para esta propuesta conoceremos que al menos un persona asistirá a esta propuesta anualmente.

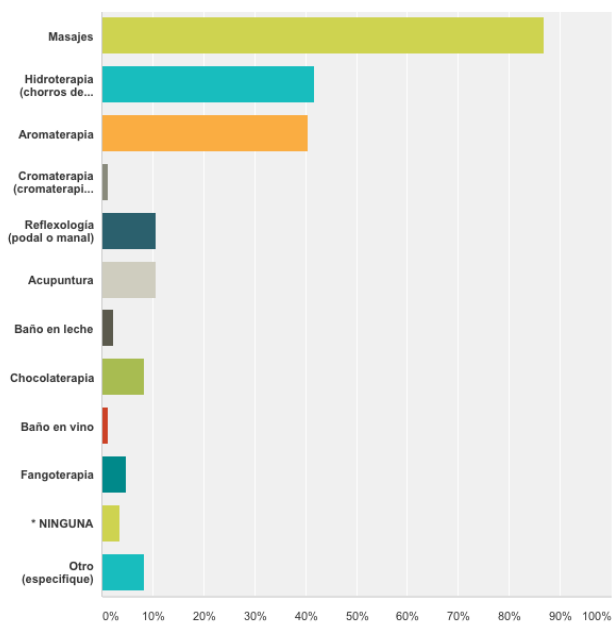
Obtuvimos otras respuestas en caso de que el público asista dentro de otro rango de tiempo estimado y estas son algunas.

Mostrando 6 seleccionadas	
<b>una vez cada 5 años</b>	31/03/2015 22:57 <a href="#">Vea las respuestas del encuestado</a>
<b>Fui una vez y no he ido mas</b>	29/03/2015 22:16 <a href="#">Vea las respuestas del encuestado</a>
<b>rara vez</b>	27/03/2015 11:22 <a href="#">Vea las respuestas del encuestado</a>
<b>1 vez cada 2 años</b>	27/03/2015 7:43 <a href="#">Vea las respuestas del encuestado</a>
<b>Muy de vez en cuando</b>	27/03/2015 6:33 <a href="#">Vea las respuestas del encuestado</a>
<b>Una vez he asistido a un spa</b>	27/03/2015 6:30 <a href="#">Vea las respuestas del encuestado</a>

Se les brindó la opción de completar un espacio para otras opciones diferentes al listado y 6 personas respondieron esta parte, casi con la misma información. Las respuestas opcionales se destacan en más lejanía con el servicio, mencionan que han ido solo una vez en su vida o tan distante como la persona que dice asistir 1 vez cada 5 años, estas respuestas recubren el 6,98% que es bastante bajo.

### Selecciona las terapias que has experimentado (selecciona 1 o más)

Respondido: 84 Omitido: 3



Opciones de respuesta	Respuestas
Masajes	86,90% 73
Hidroterapia (chorros de agua)	41,67% 35
Aromaterapia	40,48% 34
Cromaterapia (cromaterapia luminosa)	1,19% 1
Reflexología (podal o manual)	10,71% 9
Acupuntura	10,71% 9
Baño en leche	2,38% 2
Chocolaterapia	8,33% 7
Baño en vino	1,19% 1
Fangoterapia	4,76% 4
* NINGUNA	3,57% 3
Otro (especifique)	8,33% 7

Para conocer cuales han sido las terapias que más se han practicado y las que más conocen nuestros ciudadanos, se les presentó las más comunes para conocer estadísticamente su recurrencia. Los masajes son los más experimentados con el 86,90%, el segundo servicio más probado es la terapia de hidromasajes (chorros de agua) con, 41,67% y el tercero con el 40,48% es la aromaterapia que dicen haber

experimentado. Estos son los 3 primeros tomados a consideración como importantes, ya que el público accede a probarlos con gran frecuencia. Ahora, debemos conocer cuales son los menos experimentados para descartarlos, ya que estos puede que no seas tan atractivos al público o que no se han vendido bien y no tengan un futuro en el mercado, más adelante se cuestiona la preferencia, pero estadísticamente, estos son los menos probados, primero con el 1,19% se destacan dos, el baño con vino y la cromaterapia como los menos experimentado, segundo el baño en leche ocupa el 2,38%, como el segundo menos probado y el tercero con el 4,76% la fango terapia es la que menos se ha practicado.

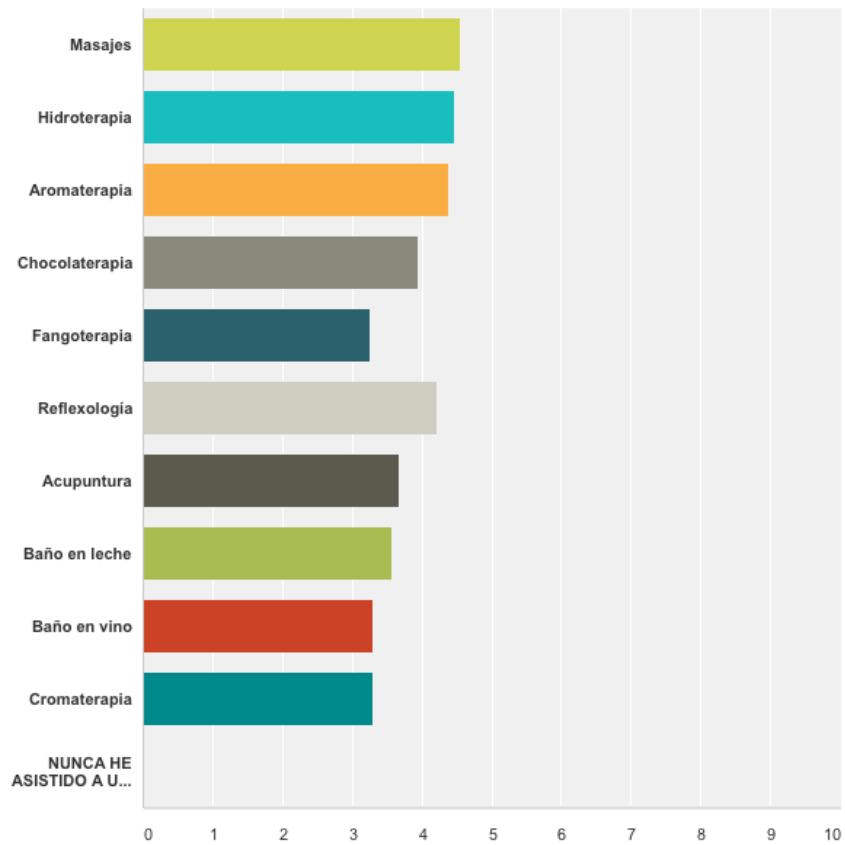
De igual manera, se les brindó la opción de en la que podían especificar alguna opción que no se encuentre en el listado brindado, para conocer si han practicado alguna otra terapia y 7 personas respondieron con estas opciones: piedras calientes, carboxiterapia, drenaje linfático, limpiezas faciales, exfoliación, depilación y baños de cajón. Con el 8,33%, 7 personas han realizado individualmente otros tipos de terapia, pero que no se repiten y con separadas del resto que más se han utilizado.

<p>pedras calientes 01/04/2015 8:47 <a href="#">Vea las respuestas del encuestado</a></p>
<p>carboxiterapia 31/03/2015 12:27 <a href="#">Vea las respuestas del encuestado</a></p>
<p>Drenaje linfático/limpiezas faciales/exfoliación 31/03/2015 10:22 <a href="#">Vea las respuestas del encuestado</a></p>
<p>limpieza cutis 30/03/2015 21:57 <a href="#">Vea las respuestas del encuestado</a></p>
<p>no he ido 29/03/2015 21:08 <a href="#">Vea las respuestas del encuestado</a></p>
<p>depilación 29/03/2015 15:02 <a href="#">Vea las respuestas del encuestado</a></p>
<p>banos de cajo 28/03/2015 19:10 <a href="#">Vea las respuestas del encuestado</a></p>



### Califica las terapias según tu experiencia, solamente a la que has probado

Respondido: 85 Omitido: 2



Ya que conocemos la experiencia en el sentido de frecuencia de algunas terapias de relajación, se requiere saber su agrado hacia el público, para conocer cuales son las más preferidas y utilizar esa información en este proyecto, conociendo estadísticamente la preferencia del público.

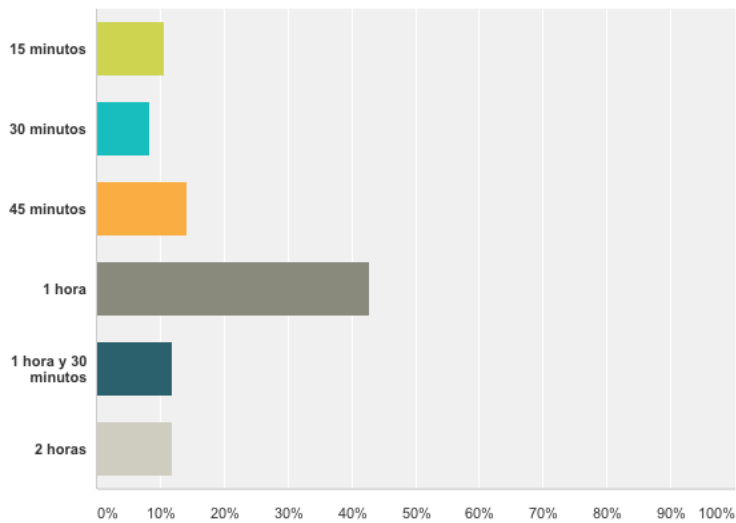
	Muy malo	Malo	Medio	Bueno	Muy bueno	Total	Promedio ponderado
Masajes	1,27% 1	0,00% 0	6,33% 5	26,58% 21	65,82% 52	79	4,56
Hidroterapia	2,50% 1	0,00% 0	10,00% 4	22,50% 9	65,00% 26	40	4,47
Aromaterapia	2,56% 1	0,00% 0	10,26% 4	30,77% 12	56,41% 22	39	4,38
Chocolaterapia	11,11% 2	0,00% 0	16,67% 3	27,78% 5	44,44% 8	18	3,94
Fangoterapia	8,33% 1	0,00% 0	50,00% 6	41,67% 5	0,00% 0	12	3,25
Reflexologia	5,26% 1	0,00% 0	15,79% 3	26,32% 5	52,63% 10	19	4,21
Acupuntura	10,53% 2	5,26% 1	26,32% 5	21,05% 4	36,84% 7	19	3,68
Baño en leche	8,33% 1	0,00% 0	41,67% 5	25,00% 3	25,00% 3	12	3,58
Baño en vino	10,00% 1	0,00% 0	50,00% 5	30,00% 3	10,00% 1	10	3,30
Cromaterapia	10,00% 1	0,00% 0	50,00% 5	30,00% 3	10,00% 1	10	3,30
NUNCA HE ASISTIDO A UN SPA	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0	0,00

[Comentarios \(3\)](#)

Para conocer cuales han sido de su preferencia, nos enfocaremos en las respuestas que se consideran como (muy bueno), ya que son las preferidas, con el 65,82% Los masajes ocupan el primer lugar en la categoría de muy buenos, en el segundo lugar está 65% la hidroterapia y en el tercer lugar está 56,41% año la aromaterapia. También debemos conocer cuales son las consideradas como muy malas para conocer cuales el público no aprueba y como preferencia alejarlas a este proyecto. En el primer puesto como la más malas, con el 11,11% chocolaterapia, segundo con el 10,53% acupuntura y tercero el baño en vino con el 10% en la categoría (muy malas). Analizando los resultados las terapias que prefiere el público son: masajes, aromaterapia e hidroterapia.

### ¿Cuánto tiempo crees que necesitas para relajarte?

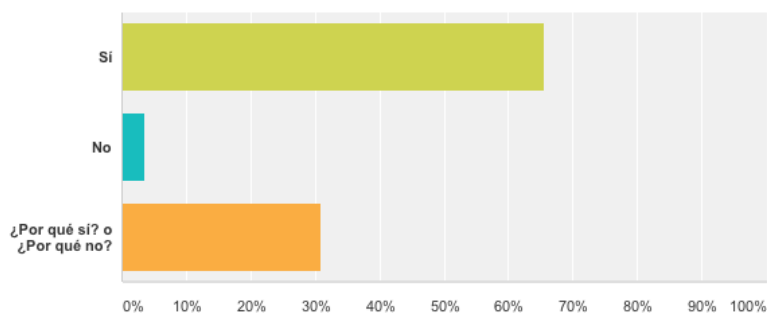
Respondido: 84 Omitido: 3



Con el 42% la mayoría de personas considera que el tiempo que requiere para relajarse es de 1 hora aproximadamente.

### Si existiera una cápsula que te brinde una experiencia múltiple de terapias, como por ejemplo (aromaterapia + chorros de agua + cromaterapia, etc.), como una propuesta de diseño innovador para relajarte. ¿La usarías?

Respondido: 84 Omitido: 3



El 66% sí utilizaría esta maquina, y el 4% no utilizaría. En esta pregunta se pidió al público que se expliquen sus respuestas para conocer sus razones y sus opiniones, más adelante analizaremos las respuestas.

para probar otro método de relajación

01/04/2015 8:47 [Vea las respuestas del encuestado](#)

Por combinar los beneficios de todos ellos en un tiempo más corto

31/03/2015 22:04 [Vea las respuestas del encuestado](#)

Si, porque es necesario para que los músculos no se contracturen, a parte del ejercicio físico diario y más aún cuando se ha pasado los 30 años.

31/03/2015 12:27 [Vea las respuestas del encuestado](#)

porque hay que cuidar la salud

31/03/2015 10:25 [Vea las respuestas del encuestado](#)

No me gustan los lugares muy cerrados

31/03/2015 10:22 [Vea las respuestas del encuestado](#)

Por ahorro de tiempo

31/03/2015 8:52 [Vea las respuestas del encuestado](#)

En las primeras 6 respuestas, los ciudadanos ecuatorianos comentan sus opiniones con respecto al uso de esta cápsula multi terapias, y dos de los 5 concuerdan que pueden ahorrar tiempo utilizándola, 3 en 1, otros comentarios como la curiosidad también se destacan y también porque beneficia la salud, es una razón clave para utilizarla.

no me gusta lo artificial químico

30/03/2015 21:57 [Vea las respuestas del encuestado](#)

por experimentar

30/03/2015 18:14 [Vea las respuestas del encuestado](#)

experimentar

30/03/2015 18:02 [Vea las respuestas del encuestado](#)

Hay que probar nuevas opciones

30/03/2015 17:53 [Vea las respuestas del encuestado](#)

Por el tiempo

30/03/2015 17:19 [Vea las respuestas del encuestado](#)

por q tendria todo de una vez

30/03/2015 15:40 [Vea las respuestas del encuestado](#)

Curiosidad

30/03/2015 12:26 [Vea las respuestas del encuestado](#)

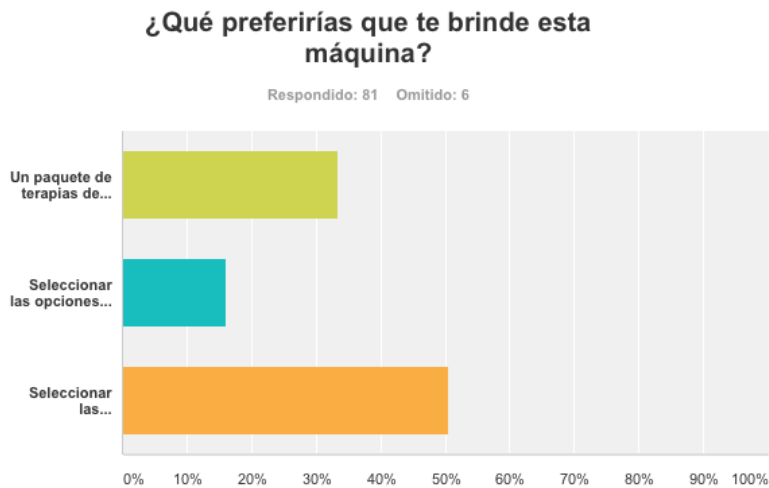
Las 7 siguientes respuestas, al menos 3 personas de 7, lo harían por curiosidad, nuevamente se menciona el tiempo y la facilidad de tener 3 en 1 es una opción viable y finalmente porque es una opción innovadora.

para probar algo nuevo 29/03/2015 22:35 <a href="#">Vea las respuestas del encuestado</a>
rápido 29/03/2015 21:59 <a href="#">Vea las respuestas del encuestado</a>
Para experimentar por curiosidad 29/03/2015 21:32 <a href="#">Vea las respuestas del encuestado</a>
prefiero probar antes de usarla regularmente 29/03/2015 15:02 <a href="#">Vea las respuestas del encuestado</a>
obtendría las 2 o 3 opciones que busco pero de una vez. ademas sería mas economico 28/03/2015 9:21 <a href="#">Vea las respuestas del encuestado</a>
por experimentar 27/03/2015 20:44 <a href="#">Vea las respuestas del encuestado</a>
porque sería algo mas conveniente 27/03/2015 20:11 <a href="#">Vea las respuestas del encuestado</a>

Estas 7 respuestas, 3 personas entran en el cuadro de curiosidad y experimentar, nuevamente el tiempo se mantiene constante, debido a su rapidez.

si fuere una cápsula tipo cápsulas de bronceado y te brinde esos beneficios sería una agradable experiencia 27/03/2015 17:46 <a href="#">Vea las respuestas del encuestado</a>
no lo se 27/03/2015 11:42 <a href="#">Vea las respuestas del encuestado</a>
tiempo 27/03/2015 8:17 <a href="#">Vea las respuestas del encuestado</a>
Me gustan los masajes 27/03/2015 6:33 <a href="#">Vea las respuestas del encuestado</a>
No es comparable 27/03/2015 6:30 <a href="#">Vea las respuestas del encuestado</a>
Claustrofobia 27/03/2015 0:57 <a href="#">Vea las respuestas del encuestado</a>

En estas 6 respuestas, solo una persona menciona el tiempo, de ahí nos encontramos con comentarios no tan positivos como claustrofobia o no se compara con las terapias comunes que ya se conocen..

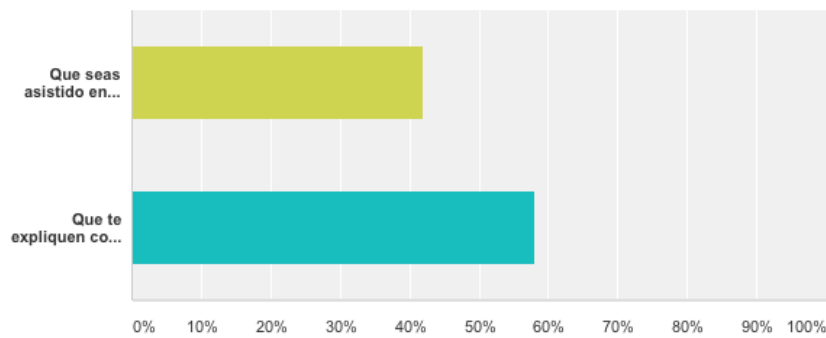


En esta pregunta se plantean 3 opciones que podrían funcionar como el sistema de la máquina, son las siguientes:

1. Un paquete de terapias de acuerdo a tu estado de ánimo (triste, cansado, enojado, etc.)
  2. Seleccionar las opciones que tu prefieres de acuerdo a las que te proporcione la máquina (hidroterapia, aromaterapia, chocoterapia, etc.)
  3. Seleccionar las combinaciones de terapias que ayuden a tratar el estrés, ansiedad, depresión, ira, etc.
- Con el 50% el público prefiere utilizar la opción número 3.

### ¿Cómo prefieres el servicio de esta cápsula?

Respondido: 81 Omitido: 6

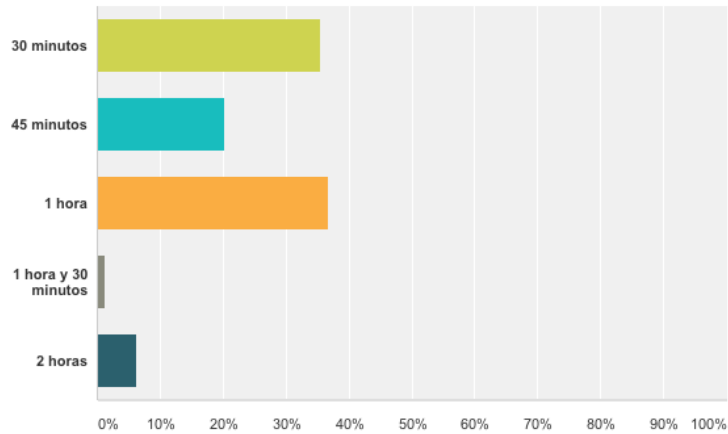


Opciones de respuesta	Respuestas
Que seas asistido en cada paso	41,98% 34
Que te expliquen como funciona y tu mismo/a seleccionas tus terapias	58,02% 47
Total	81

Con el 58,02% el público prefiere que le expliquen como funciona la máquina multi-terapias, pero prefiere continuar con la selección solos, no desean una asistencia completa en cada paso.

**Si utilizarías esta cápsula para relajarte, 1 o 2 veces entre semana ¿En qué tiempo crees que estarías satisfecho/a con la terapia múltiple de este diseño?**

Respondido: 79 Omitido: 8



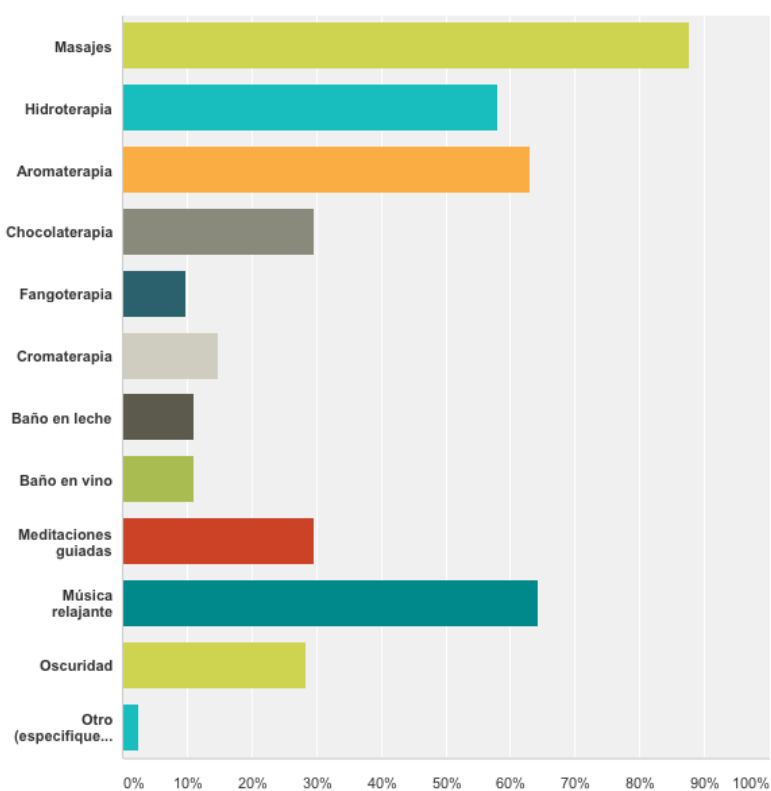
Opciones de respuesta	Respuestas
30 minutos	35,44% 28
45 minutos	20,25% 16
1 hora	36,71% 29
1 hora y 30 minutos	1,27% 1
2 horas	6,33% 5

El 36,71% aproximadamente considera que utilizando esta máquina estaría satisfecho con sus terapias con 1 hora como tiempo aproximado considerable, pero el 35,44% que acerca, cree relajarse con este diseño innovador con aproximadamente 30 minutos, pero los tiempos son tan abiertos, que estadísticamente 1 hora sería lo recomendable, para 3 en 1 en terapias.



Si esta cápsula de multi terapias existiera  
¿Qué terapias te gustaría experimentar?  
Selecciona una o más.

Respondido: 81 Omitido: 6



Opciones de respuesta	Respuestas
▼ Masajes	87,65% 71
▼ Hidroterapia	58,02% 47
▼ Aromaterapia	62,96% 51
▼ Chocolaterapia	29,63% 24
▼ Fangoterapia	9,88% 8
▼ Cromaterapia	14,81% 12
▼ Baño en leche	11,11% 9
▼ Baño en vino	11,11% 9
▼ Meditaciones guiadas	29,63% 24
▼ Música relajante	64,20% 52
▼ Oscuridad	28,40% 23
▼ Otro (especifique) Una o más opciones	Respuestas 2,47% 2

Total de encuestados: 81

Esta pregunta, es una de las más importantes, ya que queremos saber que desearían experimentar con respecto a terapias los ecuatorianos en esta cápsula, para plantearnos a partir de esto las terapias y continuar con el proceso de diseño partiendo de estas estipulaciones, los resultados fueron: con el 87, 65% el público desearía experimentar masajes, el 64,20% desea escuchar música relajante, el 62,96 desea aromaterapia, hidroterapia el 58,02%, el 29,63% meditaciones guiadas, 28, 40% oscuridad seguido por el 14,81 la cromaterapia.

Conociendo estos resultados podemos decir que el público ecuatoriano en resumen obtuvieron estos resultados:

- El 89% ha asistido a un SPA.
- El 47% asiste 1 vez al año.
- El 41% ha experimentado (hidroterapia), 40% (aromaterapia) y el 86% (masajes).
- El 42% necesita una hora para relajarse
- El 60% sí utilizaría una máquina multi-terapias para relajarse.
- El 50% prefiere seleccionar las combinaciones de terapias para el estrés, ansiedad, depresión, etc.
- El 58% prefiere hacerlo ellos mismos.
- El público desea experimentar en la máquina, con el 87% masajes, 58% hidroterapia, 62% aromaterapia, 64% música y 14% cromaterapia.

**Proceso de diseño:**

Conociendo los resultados, a continuación crearemos un proyecto innovador que promueva el bienestar de los ecuatorianos a través de terapias que traten el estrés y problemas de salud que podemos encontrar en las personas de la ciudad de Quito.

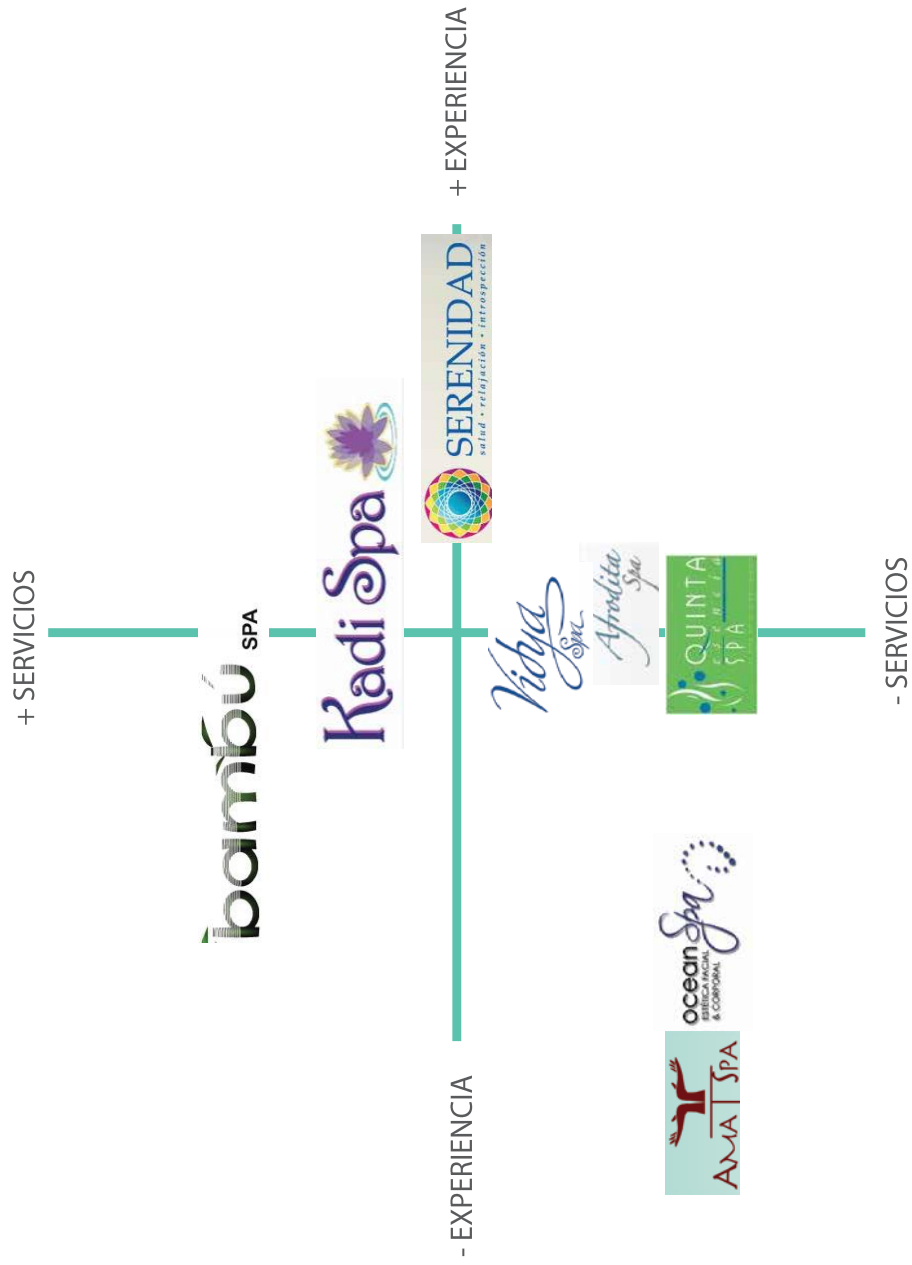
Se diseñará un servicio de relajación para el público (Spa), con el fin de promover el bienestar, este servicio cumplirá con ciertos pasos que cumplan un mismo fin, que es: la relajación y también se diseñará un producto, que será una máquina multi-terapias para que las personas tengan combinaciones múltiples, aprovechando así los tratamientos unificados y generando una experiencia única no antes experimentada por los quiteños.

Conociendo cual es nuestra idea, el diseño estratégico plantearía prácticas de solución para el diseño de servicio, para esto existen reglas que se deben cumplir y parámetros que permitirán su funcionamiento. Para empezar con la creación de este proyecto, se realizó un benchmarking y un mapping para conocer cómo funcionan diferentes puntos de relajación y plantear nuestro proyecto desde el punto en que otras entidades no manejan.

## Benchmarking - SPA en Quito

SPAS	SERVICIOS												DIGITAL			EXPERIENCIA		PRECIO		PÚBLICO																	
	Tratamientos	Masajes	Reflexología	Faciales	Peluquería	Maquillaje	Depilación	Sauna	Turco	Piscina	Bar	Sala de cine	Gimnasio	Hidromasaje	Terapias	Página web	Blog	Redes sociales	Testimonios	Poca	Media	Alto	Bojo \$0-10	Medio \$10-20	Alto \$20-30	Promoción	Rango de 50 - más	Mujeres	Hombres	Ambos							
<a href="http://www.spa-bambu.com">http://www.spa-bambu.com</a> BAMBU SPA	X						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					X		X							X							
<a href="http://www.vidyospa.com">http://www.vidyospa.com</a> VIDYA SPA	X			X												X		X			X										X						
<a href="http://kadi.spa.ec">http://kadi.spa.ec</a> KADI SPA	X	X	X	X	X	X	X									X			X		X									X							
<a href="https://quintaesenciaspa.wordpress.com">https://quintaesenciaspa.wordpress.com</a> QUINTA ESENCIA SPA	X						X		X							X		X			X									X							
<a href="http://www.spaafroita.com">http://www.spaafroita.com</a> AFRICAITA SPA	X	X	X	X				X								X		X			X																
<a href="http://amatspa.com">http://amatspa.com</a> AMAT SPA	X			X												X		X			X																
<a href="http://www.serenidad.com.ec">http://www.serenidad.com.ec</a> SERENIDAD SPA	X	X	X	X					X	X	X	X	X			X		X			X									X							
<a href="https://www.mos.ec">https://www.mos.ec</a> OCEAN SPA	X															X		X			X																

# Mapping - SPA en Quito



Después de analizar el benchmarking y el mapping, se podría decir que KAdi Spa y Bambú spa, son los servicios con mayores beneficios que ofrecen dentro del mercado ecuatoriano, pero ninguna tiene una experiencia automatizada e independiente, todavía el trabajo a mano es común. Se pretende crear un diseño que tenga un gran porcentaje en experiencia y no tenga solo servicio, ya que varios spas tienen incontables servicios, este cumplirá con algunos específicos y también la experiencia es un tema fundamental en este proyecto. Se va a diseñar una máquina de terapias múltiples para que funcione dentro de un servicio de spa convencional.

Primero hay que crear una marca, para la creación del logotipo se buscaron nombres que comprendan en el mismo todo el proyecto de servicio – producto, debe tener la idea de multi-terapias, debe expresar que sirve para relajarse y debe mencionarse que es rápido ya que el diseño del mismo permite que el público maneje su tiempo con el proceso, más adelante se explicará el funcionamiento de la máquina. Decidí utilizar la palabra (ZENSORIAL) que es básicamente la unión de dos palabras, zen y sensorial, zen significa meditación en japonés, proviene de la palabra china Chan que significa meditación dentro de las escuelas budistas zen. Como el proyecto pretende intensificar los sentidos y tratarlos se utiliza la palabra sensorial y para fusionar ambos conceptos y formen un mismo cuerpo, se creó la marca ZENZORIAL. para que las personas se identifiquen directamente con la acción y para el slogan utilicé las palabras Multy therapy, para recordarles que este servicio brinda un producto con multi-terapias que no existe hasta por el momento en el Ecuador. Para este diseño, decidí

utilizar dos tipografías diferentes para generar contraste y atractividad. Para la palabra ZENSORIAL multi therapy escogí la tipografía sin serifas y sin contraste para presentar nitidez y formalidad. Para el isotipo se seleccionó una tipografía oriental para presentar la parte china, así como los caracteres chinos se pintan a través de un pincel y a mano alzada, se mantiene ese aspecto ancestral en el logotipo.

Para la selección de la cromática, utilicé colores que permiten mostrar el modernismo y la relajación, ya que muchos de los objetos que se van a encontrar en el spa son tecnológicos, me enfoqué en un gris oscuro y para presentar libertad y armonía, me enfoqué en un verde turquesa, ya que este a través de la psicología del color significa, esperanza, tranquilidad, naturaleza y demás. El resultado de la marca es el siguiente.



Para comenzar con el diseño de servicio, todo el sistema promoverá la relajación, desde la entrada de la instalación hasta llegar a la máquina, se crearon pasos a seguir que respeten este sistema con el fin de crear una experiencia nueva y agradable al

consumidor, saliendo de lo convencional y pragmático que ya se conoce en un servicio de SPA.

El servicio funciona a través de la reserva de una cita por la página web de ZENSORIAL Multi therapy o utilizando la aplicación. La aplicación como la página web permiten agendar las citas con tiempo, aprovechar una cita disponible próxima, agendar cita por terapias y solicitar un transporte. Dentro de las instalaciones habrá música siempre sonando que sea relajante y estas serán: sonido de brisa, olas del mar, cascadas, animales etc. Justamente brindando música terapia al público. En el artículo publicado en la página web saludterapia.com, por Enrica Tifatino, se define a la música terapia como “En definitiva la musicoterapia es la ciencia que estudia los efectos terapéuticos de la música en los seres humanos”. Para esto, se utilizará música que permita reaccionar en las personas un efecto positivo. Enrica Tifatino, en su artículo musicoterapia explica cuales son los efectos de la musicoterapia en las personas, y estos son “Acelera y disminuye el ritmo cardíaco y el pulso, Regula la presión sanguínea y regula el ritmo respiratorio.” Para especificar un poco el tipo de música que se va a usar, ambiental, sonidos de la naturaleza y clásica. Como las personas ya reservaron su cita y esta siempre debe ser con previo aviso, solamente debe acercarse a la hora que agendaron la terapia y dar su nombre. Al momento de entrar y dar su nombre y confirmar su reserva, se les brindará un kit que contendrá todo lo que necesiten y se les brindará un cancel para que guarden sus pertenencias. Este kit contiene un bata de baño, una toalla grande para después de la terapia, una toalla pequeña para el cabello que utilizarán después de la terapia y unas zapatillas que utilizarán al salir de la cápsula.



La experiencia empieza desde que llegaron usan el servicio, al llegar a las instalaciones, el proceso previo a la terapia, la terapia y la salida final. Para las instalaciones existirá un diseño interior Zen, Como se menciona en el artículo publicado por Javier Lazareno, *Interiores Zen, Armonía y serenidad en tu casa,*

“La decoración Zen tiene su origen en esta filosofía y la predica Buda en el siglo VI a.C., tiene su máxima expansión en Japón, en el siglo XVIII y llega a Occidente en el siglo XX extendiéndose a la decoración y la arquitectura. Cuando oyes la palabra Zen lo que te vendrá a la cabeza es seguramente un escenario tranquilo y relajante. Su objetivo principal, en nuestro mundo occidental, es que cuando llegues a casa te sientas revitalizado, relajado y controles el estrés. El interiorismo Zen está inspirado en el estilo japonés y sus interiores minimalistas con espacios llenos de tradiciones ancestrales”. (27, marzo, 2014)

Cuando las personas salen del vestidor, tienen un sendero en donde deben caminar descalzos sobre unas piedras redondas, esto permite estimular los nervios a través de los pies con la reflexología podal. Luego se les brindará una taza de té verde a través del gusto, En la página web, El té verde, e su publicación, *Té verde: estimulante y relajante,* se menciona que “el té verde tiene una cantidad de cafeína, un componente activo que tiene la capacidad de estimular.” Es así como el sentido del gusto repercute en las personas. Se toma el té para relajarse y disfrutar de la espera con tranquilidad y empezar su proceso de relajación previo. Dentro de la sala de espera, a través de ventanillas por difusión aérea se difundirá aromas que generarán aromaterapia así

empezando a relajar a las personas mientras esperan con un aroma agradable: se utilizará aromas como la naranja dulce que ayuda a la depresión y regula los estados de ánimo o manzanilla que se la conoce por su efecto relajante. Tendrán infografía sobre como funciona la máquina en la sala de espera. Después de haber tomado su té, cada hora estará un instructor que les guiará con técnicas de respiración para relajarse previo a la cápsula.

Cuando la máquina esté lista, una persona les guiará a la máquina y les explicará el funcionamiento y el proceso, a partir de ahí las personas lo manejarán por su cuenta.

Las personas tendrán 2 opciones, iniciar su terapia predefinida desde la página web o desde el app o seleccionar sus terapias y modular los tiempos en ese preciso momento. La máquina brinda 4 terapias clave, aromaterapia, cromaterapia a través del mapping, imágenes agradables y relajantes, musicoterapia y reflexología o masajes en el cuerpo. Para la aromaterapia se utilizarán plantas como se muestran en el artículo, *Los beneficios de la aromaterapia* en la página web, Mejor con salud,

“Lavanda: es armonizador, purificante, equilibrante, sedante y relajante. Alivia los dolores de cabeza producto de la tensión o estrés, regula la presión arterial alta, es sedante para las mujeres parturientas y alivia quemaduras y picaduras de insectos. Jengibre: favorece la circulación, es relajante, ayuda a prevenir mareos y náuseas en un viaje, alivia los problemas digestivos, mejora la circulación de la sangre y estimula el sistema inmunológico, además de tratar gripe y resfriados. Menta: antiséptica, descongestionante y digestiva. Es eficaz para tratar la gripe,

relaja y calma los músculos del estómago y del tracto gastrointestinal, así como los trastornos nerviosos”. (<http://madmindstudio.com>)

La aromaterapia para el estrés es fundamental, a través de diversos aromas, tal vez 2 o 3 dentro de 15 minutos podremos relajar a la persona, para esto se utilizarán plantas medicinales que ayuden a disminuir el estrés como: “La lavanda que es un calmante aromático, la bergamota que se utiliza para la angustia y la mejorana un aceite especial para equilibrar el sistema nervioso” (<http://otramedicina.imujer.com>).

Los masajes para el estrés permiten aliviar la contracción muscular y des tensionando el músculo o estimulándolo a través de la reflexología, podremos obtener resultados positivos en el estado de ánimo de la persona. Como se explica en la página SURA, los masajes

- “Los masajes para el estrés permiten aliviar la contracción muscular y des tensionando el músculo o estimulándolo a través de la reflexología, podremos obtener resultados positivos en el estado de ánimo de la persona. Como se explica en la página SURA, los masajes “Mejoran la circulación de la sangre y el flujo de la linfa, ayudando a llevar nutrientes a las células y a eliminar impurezas y sustancias tóxicas.
- Contribuyen a dar flexibilidad a los músculos, lo cual previene lesiones

deportivas.

- Reducen el estrés, espasmos musculares y puntos dolorosos.
- Aumentan la capacidad de la sangre de transportar oxígeno. Favorece la producción de glóbulos rojos y blancos.
- Liberan la generación de endorfinas, sustancias que producen sensación de bienestar y que ayudan a combatir el dolor.
- Se ha demostrado que alivian dolores de cabeza y de espalda causados por tensión.
- Mejoran la piel.

Ayudan a prevenir lesiones deportivas.” (<http://www.sura.com>)

Para la cromaterapia, se guiará a la persona desde el color azul, considera un color frío, color que se denomina a una persona con depresión hacia el color amarillo a través de una pantalla led instalada en la máquina. Esta pantalla tendrá 29 pulgadas, tamaño ideal para apreciar los videos que tendrán la cromática utilizada para tratar el público

Para la ansiedad, la cromaterapia que se va a utilizar es del color morado que es un color que no se encuentra en la naturaleza, es un color místico y la ansiedad se representa de esa manera hacia el color verde claro con el fin de experimentar esperanza, tranquilidad y serenidad, ya que a través de la psicología del color, el color verde representa naturaleza y paz. La aromaterapia a utilizar en las persona con ansiedad es la siguiente: jazmín que es un sedante para los nervios, lavanda que es un calmante y produce armonía y la flor melisa que permite calmar los nervios. Es una problemática a tratar.

Para tener fundamento acerca de la aromaterapia, en el texto Aromaterapia: de la A a la Z, por Patricia Davis, se explica un experimento con aromaterapia. Davis P. (2008), menciona que, "Cuando los voluntarios oían grabaciones de sonidos de la costa marina mientras el compuesto de olores marinos era impulsado hacia ellos por medio de un ventilador, diversas mediciones psicológicas mostraron hasta qué punto estaban relajados. Cuanto más a menudo repetía cada voluntario el experimento, más deprisa y profundamente se relajaba, las asociaciones agradables inducen la relajación, y como la repetición refuerza dicho efecto". (p297)

## **MOMENTOS DE LA VERDAD**

Para comprender los momentos de la verdad, se deben cumplir ciertos pasos, entre el usuario, hasta el servicio o producto, con el fin de tener un sistema funcional y de éxito con el proyecto. Para entender este sistema de momentos de la verdad, cree ciertos pasos para proceder al proyecto.

Primero, El usuario se encuentra en una situación en donde el proyecto debe ser su solución, por ejemplo la persona se encuentra estresada, por las razones o situaciones cotidianas de hoy en día, el tráfico, relaciones sociales, el trabajo y demás, esta persona se encuentra con un nivel elevado de estrés y necesita relajarse, puede ser en su tiempo de almuerzo, en un día libre, entre semana o vacaciones. Su primero paso es buscar un spa, que comúnmente todos sabemos que sirve para relajarse. Pero en este

caso, el consumidor se dirige hacia ZS Therapy, para esto lo busca en línea y encuentra su página web y al mismo tiempo tiene la opción de descargar la aplicación del spa. El primero paso se entiende como la intención de buscar una solución y ZS Therapy ofrece el servicio que él o la persona necesita a un click de distancia.

Segundo, La persona ya encontró la página web en línea o se descargó su app. El siguiente paso es registrarse y crear una cuenta propia, sumamente rápido con el fin de facilitar al cliente y generar una cuenta propia en el que puede obtener varios beneficios, así también generando una comunidad y guardando un registro para el Feedback personal de SZ Therapy. Después de crear una cuenta personal, la persona puede dirigirse hacia agendar su cita, con el fin de tener un horario de acuerdo a su agenda personal, persona puede agendar una cita a largo plazo, con el fin de organizar tiempo para ella, la persona pueden también asistir a una terapia que está cerca su horario actual en caso de quererla en ese momento y finalmente puede seleccionar la opción de paquetes, con el fin de conseguir promociones y beneficios gracias a que ahora es parte de la comunidad ZS Therapy. Dentro de beneficios que brinda la selección de citas, va de la mano la información sobre la dirección, locales, tiempos, transporte y pago en línea para facilitar el tramite a realizar. Dentro de agendar su cita puede también seleccionar el tipo de paquete que desea en la máquina y al mismo tiempo tiene ciertas instrucciones en donde le indica cómo funciona ZS Therapy desde el inicio.

Tercero, la persona después de haber agendado la cita que quiere, de conocer el tiempo estimado y el local más cercano, la persona empieza a tener una nueva

experiencia desde la llegada al local, ya que la experiencia sensorial de relajación empieza desde el parqueadero. Para que el parqueadero evoque la sensación de tranquilidad, paz y relajación, en la página web Innatia, sobre medicina natural dice “Procúrate un espacio lo mas silenciosamente aislado del mundo exterior. Este en un aspecto fundamental. Los ruidos de la vida cotidiana distraen”.

Para empezar, ZS Therapy puede estar ubicado en un lugar en donde se pueda crear un muro en donde el ruido externo quede asilado. Dentro del diseño del parqueadero, los colores son fundamentales para la relajación visual. En el blog, El rincón relax, menciona que cromáticamente existen colores que permiten relajarse y ejercen un cambio. “Los colores que nos rodean ejercen una influencia en nuestras sensaciones, pensamientos, sentimientos, etc.” Partiendo de ello ZS Therapy podrá brindar desde el parqueadero una terapia cromática, brindando diferentes colores, estos pueden ser a través de las plantas, de la señalética y del entorno en sí. En la página Listín Diario, en su artículo, Espacios Relajantes, se mencionan ciertos tipos de colores que pueden aplicarse desde el parqueadero y se pueden acercar más hacia la infraestructura interior de ZS Therapy. “Los colores claros, y sobre todo los neutros, tienen, según la teoría del color, un poderoso efecto calmante y relajante. El rey de estos colores es, sin duda alguna, el blanco”.

El Z puede tener paredes blancas, varias flores amarillas a su alrededor, verdes claros también, no es oscuros, colores anaranjados también. Para el sentido del oído, algunos sonidos relajantes se consideran a aquellos que provienen de la naturaleza, para esto, en la página de Innatia se recomienda que “Escuchar sonidos relajantes sonidos de la

naturaleza pueden generar un efecto sumamente balsámico en una persona”. Para empezar antes de la entrada se puede encontrar una pileta grande con el sonido del chorro del agua caer sucesivamente, brindando una audición sensorial agradable. La ubicación también de objetos naturales como rocas, plantas, madera van a generar ese espacio de naturaleza y relajación que se está buscando. Con respecto al sentido del olfato, acercándose más a la localidad de ZS Therapy, a partir de la puerta puede encontrarse inciensos considerados relajantes y agradables para la percepción olfativo, así consiguiendo una terapia en dos sentidos, a partir del olor y a partir de la planta que tiene su efecto secundario. En la página, “La magia de los inciensos se presentan algunos que tiene beneficios secundarios” que por otro lado se podrían utilizar en la entrada del local. Por ejemplo el “**SANDALO**: Relaja el cuerpo y tranquiliza la mente, otorgando suerte y fortuna. Paz interior. Brinda éxito en todo por medio de la perseverancia. Excelente para la meditación y relajación.” Otro incienso con efectos agradables y beneficiosos puede ser el “**EUCALIPTO**: Alivia todo tipo de alergias y estimula la fortaleza física y mental, especialmente la agudeza y el ingenio. Además, su potencial balsámico ayuda a fortalecer la salud en el aspecto mágico.” Y finalmente para variar puede ser la “**VIOLETA**: Propicia la unión permanente de la pareja, sirve para la relajación profunda. Contrarrestar la envidia. Alivia el cansancio y el estrés.” Dentro de los momentos de la verdad estos inciensos satisfacen el sentido olfativo en las personas a partir de su llegada.

Cuarto, El siguiente paso es acercarse a recepción, las personas pudieron hacer su cita en línea o la pueden hacer en ese momento, para continuar con la relajación y brindar un experiencia sensorial y terapéutica desde el inicio de su llega y en este caso dentro



de la localidad, la ubicación de los muebles van a estar acompañados del feng shui, en donde se va a brindar un espacio energéticamente apacible y relajante.

Para el feng shui, los colores, los muebles, el terreno y la decoración, etc. influyen en nuestra salud y nos brinda una guía oriental para solucionarlo. En el sitio en línea, Otra medicina, existe un artículo publicado por Rossi Sebastian que explica el funcionamiento básico del Feng shui y nos comenta que:

“El feng shui es una doctrina milenaria proveniente de China que se basa en la posición y orientación de todos los objetos para que la energía chi fluya correctamente. En los últimos años se ha extendido la idea de que el feng shui es muy importante para gozar de buena salud. Especialmente aplicado a los lugares donde pasamos la mayor parte del tiempo como en nuestros hogares o lugares de trabajo.”(Nov 28, 2010)

La cromática de los muebles pueden ser cálidos, desde el blanco hasta el amarillo o verde pálido, los objetos pueden ser minimalistas, hablando de los muebles para simplificar la visión, hacerlo más digerible para la misma, así brindado, aire, espacio, libertad, simplicidad. El entorno puro y agradable va desde la entrada, hacia la recepción, hasta los vestidores y finalmente hacia los cuartos en donde se encuentran las cápsulas de multi relajación. El piso puede empezar siendo de madera para crear esta armonía natural y relajante. Los colores tierra en diferente tonalidad también brindarán esta sensación natural y de tranquilidad que se está buscando.

Al acercarse a recepción, la persona a cargo, les indicará como proceder en caso de haber agendado la cita, En el caso de estar a tiempo, se les brindará una taza de té, siempre existirá música relajante y la cromaterapia de igual forma, también antes de entrar a la cámara se les brindará 5 a 10 minutos de relajación a través de ejercicios de respiración para que la persona descargue en un porcentaje el estrés. El paquete que se les brindará ya estará esperándolo, en caso de realizar un cita en ese momento se les proveerá del mismo. Las paredes tendrán un degradé en el que podrán guiarse hacia los casilleros y los vestidores. Para esto existirán unas luces led, que se moverán progresivamente en dirección hacia el vestidor, ubicadas en el piso con el fin de que las personas las sigan y no se pierdan. Estas tendrán un color blanco y beige hasta un poco más oscuro. Dentro del Kit tendrán, una bata de baño, zapatillas, cintillo para la frente, llaves del locker. Se les indicará que deben llevar terno de baño en caso de utilizar la cámara de chorros de agua, hidroterapia.

Quinto, después de que la persona se cambió debe dirigirse al cuarto en donde se encuentra la cápsula y gracias a la aplicación móvil, la terapia personalizada la puede sincronizar a la máquina via bluetooth, de igual forma si desea que alguien haga su terapia, a través de una Tablet se sincronizará la terapia. Puede realizar su selección de terapia o la pudo haber realizado en línea y ya estar programada y solo presionar el botón de empezar terapia, por el nombre con el fin de confirmar la selección en línea. Al finalizar la terapia la persona se dirige nuevamente a los vestidores por otro lado, alumbrado igualmente, con señalética, puede tomar una ducha, dirigirse a un cuarto de descanso y salir nuevamente a recepción por otro lado. El pago se realiza en línea o al inicio al acercarse a recepción.



A través de este app, podrán crear una cuenta y agendar sus citas, acercarse a su cita más próxima, seleccionar sus terapias de manera personalizada, llamar a un taxi y conectarse con la máquina automáticamente.



En el app podrás solicitar tu taxi, para recogerte de tu punto de ubicación, llevarte a las instalaciones del SPA ZENSORIAL, en el cual recibirás tu terapia en una máquina y te regresará a tu punto de salida al finalizar el servicio.



En el

Por medio de la Tablet, se van a seleccionar las terapias para utilizar en el SPA y sincronizar a la máquina, el personal que trabajan en el SPA la utilizarán para personalizar tus gustos con la cápsula.

## EXPERIMENTO SENSORIAL

Ya que se está diseñando un servicio-producto, para acercarnos a la realidad, se realizó una experiencia de usuario con el fin de recopilar información importante para la creación de la máquina de acuerdo al gusto de las personas. Se utilizó un sofá masajeador para simular los masajes de la máquina, un difusor de aromas para probar las 4 esencias a utilizar, un VR para presentar las imágenes aisladas del entorno y concentradas solo en la vista y la música del VR para la simulación auditiva, fueron alrededor de 30 minutos de experiencia, se simuló la experiencia de servicio, se recibió a las personas en una sala, se les atendió con una taza de té, se les asistió para la

simulación y luego se acercaron a un cuarto de descanso para hacer la entrevista final.

Con los resultados compilados, se diseñó el Spa como idea de infraestructura y la

máquina para la relajación. Los resultados fueron los siguientes: gracias a la

experiencia de usuario, se pudo obtener los siguientes datos,

Nivel de relajación antes: 15% - nivel de relajación después: 86% entre todos los

integrantes; Nivel de estrés antes: 65% - nivel de estrés después: 15%, claramente

podemos ver el cambio abismal entre ambas.

**EXPERIMENTO**

- 1 Probar que las terapias individuales que se van a utilizar en la máquina de multi-terapias, funcionen independientemente.
- 2 Entrevistar a los participantes para recopilar un feedback funcional para el diseño de la máquina de multi terapias.

**TERAPIAS**

<b>AROMATERAPIA</b>	<b>CROMATERAPIA</b>
1. Bergamotto	1. Azul
2. Camomilla	2. Verde
3. Jazmin	4. Naranja
4. Lavanda	5. Amarillo
<b>MUSICOTERAPIA</b>	<b>MASAJES</b>
1. Instrumentos	1. Zona baja
2. Animales	2. Zona alta
3. Plantas	4. Completo
4. Naturaleza	5. Zona media

# PARTICIPANTES



2 hombres  
5 mujeres

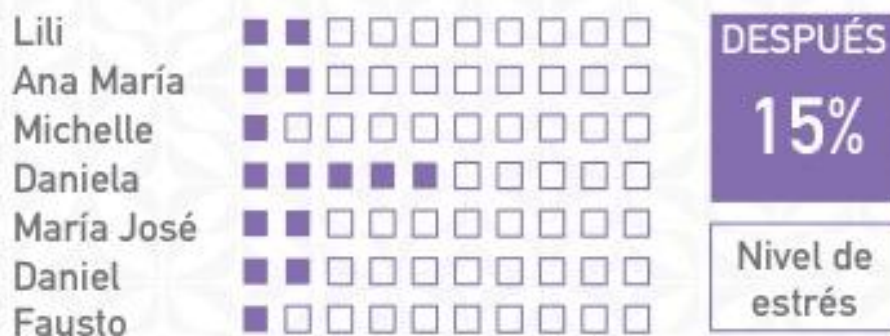
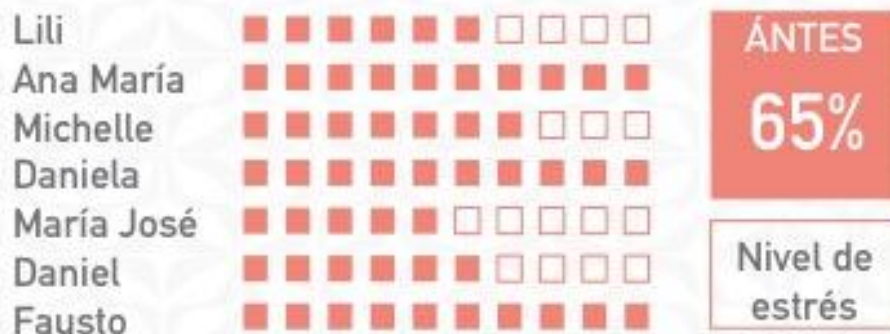
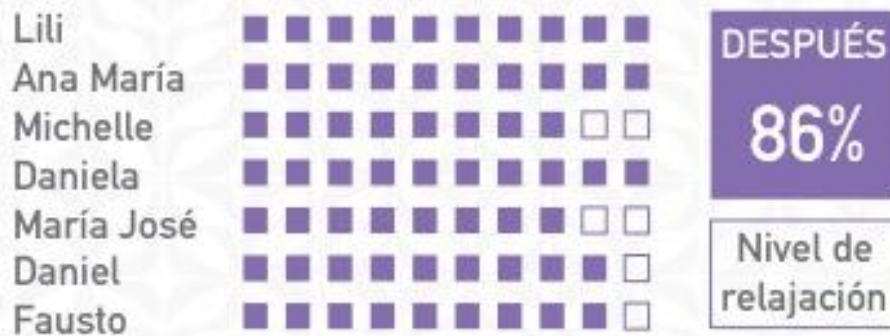
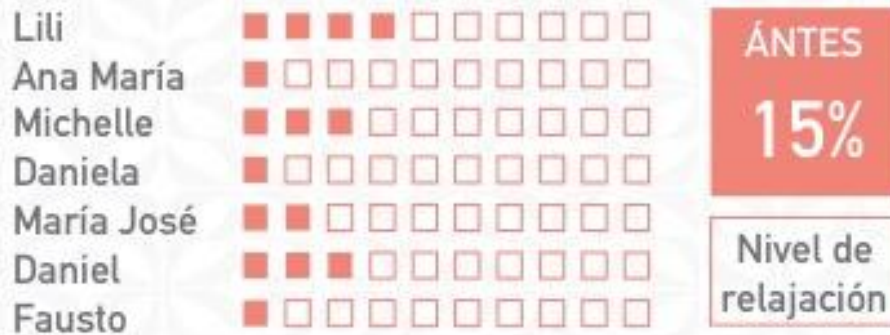


Lili  
Ana María  
Michelle  
Daniela  
María José  
Daniel  
Fausto



30 minutos  
Explicación previa

## PORCENTAJES



## ENTREVISTA

### Aromaterapia

Personalizar **70%**

Automático **30%**

### Musicoterapia

Personalizar **100%**

Automático **0%**

### Cromaterapia

Personalizar **80%**

Automático **20%**

### Masajes

Personalizar **60%**

Automático **40%**



## RESULTADOS

Lili

"Al quitarme los zapatos, hay unas zapatillas que utilizan en los quirófanos, para sentir los pies cómodos y cubiertos, que son desechables, que sea abrigadito."

"Me hubiera sentido más confortable si la habitación hubiera tenido calefacción."

Fausto

"La música de acuerdo a lo que veo"

"Me gustaría que haya una sala, así como una sala de recepción que haya otra sala de relación que pudiese ir y que ahalía estas esteras con dormilonas y ahí quedarme y dormirme un rato antes de irme."

"Por llevar un amigo o referido, sesiones gratis".

Miría Jose

"Volverle a poner, yo creo que no, porque ya sabes lo que vas a ver y no vas a apreciar".

"Un te de entrada y un detox al salir"

## CONCLUSIÓN

Tiempo  
**30**  
minutos

Uso al mes  
**2**  
veces

Precio normal  
**\$35**  
dólares

Precio+transporte  
**\$45**  
dólares

Imágenes  
Acuario  
Cascadas  
Aurora Boreal  
Paisajes

Pantalla  
**360**  
grados

Paquetes  
definidos  
**100%**

Promos  
**25** semanal  
**\$100** al mes

## MÁQUINA

Para el diseño de la máquina se buscó crear algo atractivo y funcional, esta va a ser de un material bastante ligero para su movilización, que es la fibra de vidrio de color blanco para la aplicación del logotipo. La máquina va a cumplir 4 funciones específicas, aromaterapia, cromaterapia, masajes y musicoterapia, para cada función debe existir un mecanismo. Para la aromaterapia se va a instalar a la máquina salidas de aire para la difusión de las 4 esencias a utilizar, que son: Lavanda, Bergamotto, manzanilla y jazmín. La funcionalidad de esta función es de la siguiente manera: será un difusor de ultrasonido, en la página [mmaesencial](#) explican su funcionalidad de la siguiente manera:

“El difusor es un atomizador, es decir, un difusor funciona por un sistema de ondas de ultrasonido que crea una fina solución de micro partículas de agua y de aroma que quedan suspendidas en el aire. El vapor de aire que sale es frío, ya que el calor destruye las moléculas aromáticas de los aceites esenciales y se perderían sus propiedades terapéuticas”. (2015)

La máquina tendrán un espacio de 1 litro para el agua, ya que solo se necesita una cantidad de 50 ml por sesión, tendrán 4 espacios para las esencias, estas se utilizarán por cada sesión una porción de 15 gotas por 50ml de agua, es la duración óptima para su percepción sensorial. Para su funcionamiento diario estas opciones van a estar conectadas con un sistema llama PLC, es un software que permite poner comandos y ordenes para su funcionamiento, este utiliza sensores para medir y funcionar, la

máquina tendrá un sensor en el que se medirá la cantidad de agua que se está, poniendo, también se activará la salida del agua y de las esencias cuando se active la opción de iniciar terapia.

Para la musicoterapia, se utilizarán parlantes digitales, de igual forma irán sincronizados a el PLC, este PLC se puede controlar desde la Tablet que va a utilizar las personas que trabajan en el SPA, El PLC activará el sonido seleccionado, entre ellos son 4, que son, piano, violines, orientales y naturaleza, este se activará apenas se inicie la terapia y se puede modular el volumen desde la Tablet, como la terapia va a durar 30 minutos, se programa en el PLC 30 minutos de sonido, y se puede activar que al terminar la terapia, se vaya disminuyendo el sonido para que no sea un cambio fuerte al terminar la sesión auditiva para el usuario.

Para la cromaterapia, se va a instalar una pantalla led de 29 pulgadas, va a tener una distancia de 60 cm entre los ojos de la persona hacia la tapa, para poder visualizar bien, El PLC se encargará de iniciar el video con los comandos ordenados apenas inicie la terapia y de culminarlos después de 30 minutos.

Los masajes que se van a realizar van a estar debajo de cuero sintético para que la persona se relaje, estos van a cubrir desde la cabeza hasta los pies, los brazos también, debajo de la fibra de cuero va a estar una cobija térmica de calefacción que se puede modular la temperatura desde la Tablet gracias al PLC, la temperatura óptima es de 38 grados ya que el cuerpo humano usualmente lleva en general de 36 grados, el abrigo brindado permite que no haya un choque al momento de recostarse y haya contacto

con el cuerpo frío. Para el funcionamiento de los masajes debajo van a ver rodamientos que vana girar y funcionar como la terapia shiatsu japonesa, van a simular los movimientos que son con las manos y dedos debajo de todo el cuerpo, apuntando los puntos de presión básicos, cuello, espalda, homóplatos, espalda baja, lumbares, glúteos, cuádriceps, pantorrillas y planta del pie. En el app y Tablet se colocan las medias en kilogramos y la altura en centímetros para que la máquina se adapte a la persona, automáticamente. Para tener una idea del diseño de la máquina se presenta los renders adelante, por Juan Pablo Carrillo, Ingeniero Mecánico.



Por: Juan Pablo Carrillo



Por: Juan Pablo Carrillo

Las personas tendrán una experiencia única, desde el servicio, la atención la utilización del app, pedir un transporte personal, hasta llegar a la máquina, que les permitirá aislarse, sentirse seguros, tener su propio espacio persona para relajarse, no se compara con un SPA común y corriente, es una propuesta innovadora y diferente. Así funcionaría la máquina básicamente, con toda estas opciones instaladas, para tener una idea de todo el servicio y producto para montarle en vida real se va diseñar un presupuesto a continuación:

## SERVICIO – PRODUCTO - PRESUPUESTO

### **PROYECTO SPA**

MARIA JOSÉ TORRES

USFQ

#### DETERMINACIÓN DE COSTOS DEL PROYECTO

##### INVERSION INICIAL. EQUIPAMIENTOS

\$ 20,200

<u>MAQUINAS MULTITERAPIA</u>	V.unitario	Cantidad	Valor Total	11400
Costo por máquina				
Cabina fibra de vidrio	4000	2	8000	
Vaporizador	100	2	200	
Parlantes	100	2	200	
Televisor 21 pulg	500	2	1000	
Masajeador	1000	2	2000	
<u>RECEPCIÓN</u>				1500
Mueble	500	1	500	
Computadora	700	1	700	
Central telefónica	300	1	300	
<u>SALA DE ESPERA</u>				3300
Muebles	1000	1	1000	
Decoración	500	1	500	
Televisores	900	2	1800	
<u>CAFETERÍA</u>				800
Máquina de café	200	1	200	
Minirefrigeradora	500	1	500	
Microondas	100	1	100	
<u>BAÑOS Y LOCKERS</u>				2200
Lockers	400	4	1600	
Mobiliario	600	1	600	
<u>SALA DE TERAPIA</u>				1000
Muebles y decoración	1000	1	1000	
<u>GASTOS MENSUALES</u>				\$ 3,330.00
Arrendamiento mensual local	1500	1	1500	
Luz	200	1	200	
Agua	60	1	60	
Teléfono	60	1	60	

Internet	60	1	60
Cafetería	150	1	150
Limpieza	100	1	100
Personal	600	2	1200

#### Esencia

Frasco de capacidad de 5 mililitros			
100 gotas			
Cada aplicación 20 gotas			
Alcanza para 5 aplicaciones por frasco			
Costo de cada frasco	15		
Número de aplicaciones por frasco	5		
Costo de aroma por cada aplicación	3		
Aplicaciones por turno de 8 horas	7		
Máquinas disponibles	2		
Aplicaciones diarias al 100% de ocupación	14		
Ocupación inicial del proyecto	50%		
Aplicaciones diarias al inicio	7		
Días laborables al mes	22		
Aplicaciones al mes	154		
Precio al cliente por aplicación	\$ 35		
Ingresos mensuales	\$ 5,390		\$ 5,390
Aplicaciones al mes	154		
Costo de aroma por cada aplicación	3		
<b>COSTO MENSUAL FRAGANCIA</b>	462		\$ 462.00
Pago del préstamo de inversión inicial	\$ 20,200		
meses	36		
interés	16%		
<b>COSTO FINANCIERO MENSUAL</b>	\$ 710.17		\$ 710.17
<b>COSTOS Y GASTOS MENSUALES TOTAL</b>			\$ 4,502.17
<b>BENEFICIO O UTILIDAD MENSUAL</b>			\$ 887.83
<b>BENEFICIO O UTILIDAD ANUAL</b>			\$ 10,653.94

Además:

Se pueden considerar ingresos adicionales por



Servicio de taxi puerta a puerta  
Venta de cremas, lociones, fragancias a clientes.  
Venta de libros especializados sobre relajación.  
Venta de DVD's con selección de videos de relajación.  
Venta de vitaminas y alimentos especiales.

RETORNO DE LA INVERSIÓN EN MESES

22.75

## CONCLUSIÓN

Finalmente, puedo concluir que este proyecto pretende crear una solución sensorial al público objetivo, que son personas que ya sea como manejen su calidad de vida, sus ansias por tener bienestar no han sido satisfechas del todo, entonces este espacio les brinda un servicio en el cual pueden acudir y sentirse relajados y estimulados cada sentido de manera sensorial, en donde se potencialice su bienestar y puedan sentirse felices. El tiempo dispuesto para las multi terapias es de 30 minutos, tiempo considerable que pueden invertir dentro de su espacio de trabajo o un fin de semana relajado. La opción de variedad permite aprovechar al máximo las terapias en su diversidad, así produciendo mayor resultados en el público. La máquina es una experiencia única, tiene un diseño innovador que no se ha experimentado antes. Las personas no están acostumbradas a tener todo en sus manos, usualmente el servicio les da haciendo todo, en este caso pueden tener su propio app y personalizar su terapia a distancia, pueden pedir un transporte de ZENSORIAL SPA, pueden conectarse con la máquina directamente, se les brinda un té en su espera, al finalizar pueden dirigirse a un cuarto de descanso, pueden posponer sus citas, pueden pedir que les asistan, es un servicio integral innovador para tratar de minimizar el estrés en la vida cotidiana.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Africano Orozco Julio M. (2014), *“Evaluación de la aplicación de políticas públicas de salud en la ciudad de Cartagena”*. Artículo de la enciclopedia virtual eumed.net

Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/199/1b.htm>

Alzina Bisquerra R. (2003) *“Educación emocional y competencias básicas para la vida”* Revista de Investigación Educativa, volumen XII, Pág (7-43).

Bienestar y salud, *“Hidroterapia”* recuperado de : (<http://bienestar.salud180.com>)

Cantón Chirivella E.(2001), Levy, L y Anderson, L. (1980). *“La tensión psicosocial. Población, ambiente y calidad de vida”*. México. El manual Moderno. 32 p.

Cannell, Ch. F.; Kahn, R.L. (1993). *La reunion de datos mediante entrevistas*. En: Festinger, L.; Katz, D. Los métodos de investigación en ciencias sociales. México. Paidós

Cantón Chirivella E.(2001), *“Deporte, salud, bienestar y calidad de vida”*. España, Universidad de Valencia. Facultad de Psicología. 32 p.

Recuperado de: <http://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/27315/1/Deporte%2c%20salud%2c%20bienestar%20y%20calidad%20de%20vida.pdf>

Carambula P. (2014), en su artículo *“Enfermedades causadas por la mala alimentación”* publicado en el sitio Sanar, salud y vida sana, publicado el (05-03-2014) recuperado de: <http://www.sanar.org/enfermedades/enfermedades-producidas-por-mala-alimentacion>

Centro de fisioterapia, podología, preparación-readaptación física y Nutrición en Nóain en Pamplona. Artículo *“Nutrición preventiva. Macro y micro nutrición”*. Recuperado de: <http://www.akanthos.es/nutricion-celular.html>

-Cuberlo T. (2004), *“Fundamentos de salud pública”*, La Habana, Editorial Ciencias Médica, S.A. (p16)

Ciudad vital de la hermandad blanca, *“La magia de los inciensos y el significado según sus colores”*, publicado por Rosa, el d2 de diciembre de 2012, recuperado de:

<http://hermandadblanca.org/la-magia-de-los-inciensos-y-el-significado-segun-sus-olores/>

Davis P. (2008), *Aromaterapia de la A a la Z*, Anzos, S. L. Fuenlabrada (Madrid), España

Difusor funcionamiento,(2015) recuperado de: <http://www.mamaesencial.com/porque-usar-difusor-aceites-esenciales/>

Dohrman P. EHow en español, en su publicación, *Efectos perjudiciales del agua carbonatada*, recuperado por: <http://www.ehowenespanol.com/efectos-perjudiciales-del-agua-carbonatada-sobre-39842/>

El Listín Diario, Diseño interior, publicado, jueves, 06 de junio de 2013, recuperado de: <http://www.listindiario.com/la-vida/2013/06/06/279620/espacios-relajantes>

El rincón relax, “*Cromaterapia básico*”, recuperado de : <http://misticaluz.blogspot.com/2011/11/cromoterapia-basico.html>

Fraga Martínez J(2012), “*Anatomía y Fisiología, el aparato sensorial*”, en su artículo publicado el 14 de abril del 2012, recuperado de: [http://www.elmodernoprometeo.es/Sitio\\_web/Anatomia\\_files/sentidos.pdf](http://www.elmodernoprometeo.es/Sitio_web/Anatomia_files/sentidos.pdf)

García Viniegra Carmen R. (2004), “*Construcción y Validación de una técnica para evaluar el bienestar Psicológico*”. Tesis: para optar por el título de Doctora en Ciencias de la Salud. Ciudad de la Habana, Instituto superior de ciencias médicas de la Habana, Facultad Miguel Enríquez, (2,6) p. Recuperado de: <http://promociondeeventos.sld.cu/psicosalud/files/2008/03/resumen-tesis-carmen-regina-victoria.pdf>

Haydée Cuadra L. Y Ramón Florenzano U. (2003) “*El bienestar Subjetivo: Hacia una Psicología Positiva*” Revista de Psicología de la Universidad de Chile, volumen XII, Pág (89-96).

Hesperian health guides (2014), “*La mala alimentación puede causar enfermedades*”, Anemia, recuperado de: [http://es.hesperian.org/hhg/Where\\_Women\\_Have\\_No\\_Doctor:La\\_mala\\_alimentación\\_puede\\_causar\\_enfermedades](http://es.hesperian.org/hhg/Where_Women_Have_No_Doctor:La_mala_alimentación_puede_causar_enfermedades)

Innatia, Medicina natural, “*¿Cómo generar un espacio relajante para la práctica del reiki?*”, recuperado de: <http://www.innatia.com/s/c-reiki-gratis/a-como-generar-un-entorno-relajante-3062.html>

Kornblit A., (2004). *Metodologías Cualitativas en ciencias sociales, Modelos y procedimientos de análisis*. Editorial Biblios

“La aromaterapia como herramienta para la estimulación sensorial olfativa”  
recuperado de:  
<http://www.aromaterapiaysalud.com/tratamientos/estimulación-sensorial-olfativa/>

Lazareno J. (2014), Interiores Zen, Armonía y Serenidad en tu casa, recuperado de:  
<http://www.lazarenostudio.com/2014/03/interiores-zen-armonia-y-serenidad-en-tu-casa/>

Low, K. E. Y. (2009). *Scent and Scentsibilities : Smell and Everyday Life Experiences* (1).  
Newcastle-upon-Tyne, UNITED KINGDOM: Cambridge Scholars Publishing.  
Retrieved from <http://www.ebrary.com>

Los beneficios de la aromaterapia, Mejor con salud, recuperado de:  
<https://mejorconsalud.com/los-beneficios-de-la-aromaterapia/>

Marshall, Catherine & Rossman, Gretchen B. (1989). *Designing qualitative research*.  
Newbury Park, CA: Sage.

*Masajes para el estrés*: recuperado de: <http://www.sura.com>

*Masajes para la depresión*, recuperado de  
<http://lasonrisadelalma.bligoo.com.mx/content/view/1350497/EL-MASAJE-COMBATE-LA-DEPRESION.html#.VUro0FzC53A>

Martinez Ernesto A. (2010) “*Inteligencia Emocional en la salud física y mental*” España,  
Editorial EOS, (p)

“*Med line Plus*”, un servicio de la biblioteca nacional de medicina de Estados Unidos,  
recuperado de: <http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/nutrition.html>

*Medicina alternativa “Aromas para el estrés”*, recuperado de:  
<http://otramedicina.imujer.com>

Ministerio de salud pública del Ecuador (2015), “*Misión de la institución*”, recuperado  
de: <http://www.salud.gob.ec/el-ministerio/>

Molina Tuesca R. (2005), “*La calidad de vida, su importancia y cómo medirla*”.  
Colombia. Universidad del Norte, recuperado de:  
<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/4113/2525>

Organización Mundial de la Salud (2015), en su sección, *Temas de salud*, define  
nutrición, recuperado de: <http://www.who.int/topics/nutrition/es/>

Organización Mundial de la Salud (2015), en su sección, *Temas de salud*, define mala  
nutrición, recuperado de: <http://www.who.int/topics/nutrition/es/>

Pardo A. (1997), *“¿Qué es la salud?”*, Universidad de Navarra, Departamento de Biotécnica, Publicado en Revista de Medicina de la Universidad de Navarra. (p1)

Preguntas y respuestas, en el informe estadístico publicado, *Cantidad de azúcar e los refrescos*. Recuperado de:

<http://preguntasypreguntas.cocacola.es/cantidad-azucar-refrescos#.VOWqMkLC53A>

-Proceso de absorción de nutrientes, recuperado de:  
<http://pendientedemigracion.ucm.es/info/nutri1/carbajal/manual-13.htm>

Profesor en línea, *“Intestino delgado y absorción”*, recuperado en:  
<http://www.profesorenlinea.cl/Ciencias/IntestinoDelgado.htm>

Real Academia Española. (2001). *“Bienestar” Diccionario de la lengua española* (22.a ed.). Consultado en <http://www.rae.es/rae.html>

Real Academia Española. (2001). *“Calidad” Diccionario de la lengua española* (22.a ed.).

Consultado en <http://www.rae.es/rae.html>

Real Academia Española. (2001). *“Nutrición” Diccionario de la lengua española* (22.a ed.).

Consultado en <http://www.rae.es/rae.html>

Real Academia Española. (2001). *“Salud” Diccionario de la lengua española* (22.a ed.).

Consultado en <http://www.rae.es/rae.html>

Reflexología, ¿Qué es la reflexología? Recuperado de: <http://lareflexologia.info>

Scales, P.C., & Leffert, N. (1999). *Developmental assets: A synthesis of the scientific research on adolescent development*. Minneapolis, MN: Search Institute.

Semillas y salud, se explica en su publicación *¿Qué son los transgénicos y cómo se hacen?*, recuperado de: <https://semillasysalud.wordpress.com/?que-son-los-transgenicos-y-como-se-hacen-2/>

Tifatino E. Artículo, *Musicoterapia*, recuperado de:  
<http://www.saludterapia.com/glosario/d/71-musicoterapia.html>

Vieras A., López S. Y Barrenechea A. (2007), "*El bienestar psicológico, un indicador positivo de la salud mental*". Cuba, Revista Cubana de Salud y Trabajo. 34p. Recuperado de: <http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/insat/rst06106.pdf>

Té verde estimulante y relajante, recuperado de: <http://propiedadesdelteverde.blogspot.com/2012/12/te-verde-estimulante-y-relajante.html>

Waterman, A.S. (1993). *Two conceptions of happiness: Contrasts of personal expressiveness (eudaimonia) and hedonic enjoyment. Journal of Personality and Social Psychology*, (p64).