

**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADA  
TOULOUSE LAUTREC**



**LA FALTA DE BIENESTAR Y EQUILIBRIO EN EL ENTORNO DE  
LAS PERSONAS**

Trabajo de investigación para obtener el grado de Bachiller en la carrera de  
Arquitectura de Interiores

**AUTORES**

**Jimena Veronica Lozano Herrera**  
(ORCID: 0000-0002-3429-0005)

**Martha Lucía Macedo Ojeda**  
(ORCID: 0000-0001-5675-7617)

**ASESOR**

**Cesar Augusto Oshiro Gusukuma**  
(ORCID: 0000-0002-4221-5232)

Lima-Perú

**Febrero 2021**

## Tabla de contenido

Índice respetando los niveles de encabezados de APA.

1. Contextualización del problema .....	3
2. Justificación .....	5
3. Reto de Innovación .....	6
4. Sustento Teórico .....	6
4.1. Estudios Previos .....	6
4.2. Marco Teórico .....	9
5. Beneficiarios .....	14
6. Propuesta de Valor .....	15
6.1. Propuesta de Valor .....	15
6.2. Seguimiento de clientes .....	15
6.3. Canales .....	16
6.4. Relación con los clientes .....	16
6.5. Actividades clave .....	16
6.6. Recursos clave .....	17
6.7. Aliados clave .....	17
6.8. Fuentes de ingreso .....	17
6.9. Presupuestos .....	18
7. Resultados .....	18
8. Conclusiones .....	20
9. Bibliografía .....	21
10. Anexos .....	24

## **Informe de Investigación basado en un proyecto de innovación**

### **1. Contextualización del Problema**

Debido al trabajo, estudio en casa, y en consecuencia a la cuarentena, gran parte de la comunidad ha ido manifestando variaciones de peso dado a la ansiedad, estrés y al no contar con espacios especializados para realizar algún deporte u actividad de su preferencia. Es un hecho cotidiano y comprobado el que las necesidades habitacionales del poblador no se logran satisfacer en plenitud con el sólo hecho de recibir una vivienda.

En el aspecto económico, las familias han decidido invertir en remodelar los ambientes o comprar productos que sean los más eficientes posibles para optimizar los espacios en el hogar. Esto implica una inversión para costear dichos productos o remodelaciones.

Según Orlando Sepulveda Mellado (1986), para poder asegurar un confort adecuado en la vivienda social, debe cumplir ciertos requisitos mínimos adicional a las actividades que los usuarios deben realizar en el interior. Además de ello, el usuario debe satisfacer sus aspiraciones y anhelos, así como también debe de sentir el derecho de ejercer su propiedad y participar en las etapas del proceso que definen el fin de su vivienda y no quedar restringido solamente al financiamiento, construcción y estancia de ella.

A nivel emocional, según un estudio realizado por Coletti y Lescano (2020) sobre el Interiorismo y Bienestar Emocional, el interiorismo está ligado a la psicología, ya que no sólo ejercen una función los elementos como: líneas, curvas, texturas, espacio, color, formas sino que también son una herramienta principal para los diseñadores ya que buscan transmitir sensaciones a sus

usuarios, clientes o personas que puedan estar relacionadas con el espacio o ambiente diseñado.

La salud mental en el ámbito laboral y de la productividad (2020) “Han sido aspectos poco relacionados hasta hace poco tiempo. Ahora es un hecho comprobado que un trabajador que goza de este tipo de salud es mucho más productivo laboralmente que uno afectado por algún trastorno mental.” (Saravia, 2020).

En este contexto tenemos un gran problema ya que, si tomamos en cuenta que en nuestro país alrededor del 20% de la población ya sufría de algún tipo de trastorno mental, ahora en tiempos de pandemia la realidad es hablar de un 35% afectado y que 7 de cada 10 peruanos sufren de ansiedad y en donde la depresión ocupa el primer lugar. (Saravia, 2020).

Según estudios en Latinoamérica y el Caribe del 2019, el Perú se ubica dentro de los cinco primeros países en la tabla clasificatoria de la discapacidad por depresión, que afecta principalmente a los jóvenes. (Saravia, 2020).

Según Ore, A., & Abel, F. (2019) , por el lado ambiental, el sector de la construcción a nivel mundial, es el que tiene mayor potencial para poder reducir los impactos negativos en el medio ambiente, ya que, con pequeños cambios que no causan grandes costos de producción, serían suficientes para reducir en promedio un 30% el consumo de energía. Además es indispensable para el desarrollo de la sociedad, también es uno de los principales responsables del uso inadecuado de los recursos naturales.

A nivel ocupacional, según el Observatorio de Recursos Humanos (2020) Debido a la improvisación inicial es conveniente poder tener las condiciones adecuadas para que el trabajo en casa sea eficiente y satisfactorio, con espacios ad-hoc, con una correcta iluminación y ventilación, con mobiliarios ergonómicos y polivalentes. Necesitan un entorno para poder trabajar de manera eficiente, con las herramientas adecuadas y lo más atractivo, funcional y cómodo posible para favorecer la creatividad y el bienestar.

El problema identificado es la falta de bienestar y equilibrio en el entorno de las personas debido a que sus espacios, rutinas y actividades durante el día los sobrecargan y les genera estrés, ansiedad e incomodidad, no sienten conexión de mente, cuerpo y espacio.

## **2. Justificación**

Debido a la falta de bienestar y equilibrio en el entorno de las personas en estos en los últimos años dado a la cuarentena, nos hemos basado en realizar todas nuestras actividades en un solo espacio, sobre todo tratar de acoplarse a esta nueva normalidad y a vivir bajo cambios repentinos a nivel personal y físico en un proceso corto de tiempo a generado un incremento en problemas de salud como la ansiedad, estrés, pánico, etc en las personas. Dado a este factor nos encargamos de brindar un servicio de bienestar emocional en donde priorizamos la salud mental, espiritual y espacial a través de distintos planes, actividades y talleres para poder lograr grandes resultados, brindando al usuario una conexión de mente, cuerpo y espacio.

### **3. Reto de innovación**

En vista a lo investigado a través de nuestras entrevistas, encuestas y de nuestra información previa hemos llegado a la conclusión del incremento en los problemas de salud en base al bienestar físico y emocional en las personas dado a esta nueva normalidad. Basadas en problemas personales, laborales , cambios obligados a través del estado y dificultades ergonómicas a nivel espacial. Han sido motivos realmente específicos que han ido acumulandose al pasar del tiempo generando grandes cambios drásticos del estado físico y mental de cada una de las personas. En consecuencia a lo informado plantearemos un servicio de bienestar emocional, físico y espiritual en donde las personas podrán conectar con mente, cuerpo y espíritu finalmente a nivel espacial. A través de un servicio progresivo personalizado para cada uno de nuestros clientes.

### **4. Sustento Teórico**

#### **4.1. Estudios previos**

Pineda (2012), realizaron la tesis de Inteligencia Emocional y Bienestar personal en estudiantes universitarios, para la Universidad de Málaga.

Natalio y Desireé tuvieron como objetivo general de la investigación examinar la asociación entre la inteligencia emocional y la influencia de éstas sobre las dimensiones del bienestar.

Según los estudiantes, llegaron a la conclusión del papel relevante de la regulación emocional a la hora de mantener un estado de ánimo más positivo al afrontar problemáticas. Es decir, cuanto mayor es esta habilidad, mejor será la capacidad de controlar las emociones, logrando mantener una afectividad más positiva y disminuyendo el afecto negativo. Pineda (2012)

Guirao, J. (2013) desarrolló una revista en base a “La espiritualidad como dimensión de la concepción holística de salud”, para la Escuela de Enfermería La Fe, ubicada en la Universitat de València.

Según Guirao, J. la espiritualidad puede convertirse en una poderosa fuente de fortaleza promoviendo la calidad de vida y la adaptación a la enfermedad. Un estudio dedicado a adultos encontró que tanto la religiosidad como la espiritualidad traen bienestar; la primera porque incentiva las relaciones personales positivas, el compromiso comunitario y la productividad; y la segunda porque motiva el crecimiento personal y la participación en tareas creativas o de autosuperación. Un buen mecanismo también es el poder de la meditación, una práctica budista que también es utilizada en el ámbito de las ciencias de la salud. Se ha identificado que la meditación produce una respuesta de relajación, combatiendo el estrés y promoviendo calma y sanación, tanto física como emocional.

Pereira, M. (2016) desarrolló el informe de Psiconeuroinmunología “Conexión Mente-Cuerpo” para la Universidad ISEP, para obtener un Máster en Psicoterapia del Bienestar Emocional.

La Psicóloga Maribí Pereira indica que, nuestros pensamientos son los que en gran medida, crean y diseñan nuestro cerebro día a día. Esta afirmación antes la decían los videntes y los sabios, y ahora la confirman los científicos. El Dr. Mario Alonso Puig, miembro de la Harvard University Medical School, de la New York Academy of Sciences y de la Asociación Americana para el Avance de la Ciencia

ha declarado en numerosas entrevistas que la confianza en uno mismo, el entusiasmo y la ilusión favorecen las funciones superiores del cerebro.

Muñoz, C. (2007) desarrolló la tesis de Perspectiva Psicológica del Bienestar Subjetivo, en la Universidad Simón Bolívar, Colombia.

Tuvo como objetivo principal ver cómo las personas comprenden el bienestar y cómo lo aplican en su día a día.

Según lo indica Muñoz, los datos fueron analizados a través de la construcción de diferentes categorías de análisis y llegó a la conclusión que el bienestar psicológico fue definido principalmente en términos de estados emocionales, competencias psicológicas y condiciones de calidad vida de las personas (Ballesteros, Medina & Caicedo, 2006).

Shashi Caan (2014) diseñadora de interiores y actual presidenta de la Federación Internacional de Arquitectos/Diseñadores de Interior (IFI), ha afirmado que *“el bienestar humano es la finalidad última del diseño”*. Caan sugiere que el bienestar se puede ver influido por el uso de determinados elementos y principios de diseño en un espacio, así como por resultados más subjetivos como pueden ser algunos espacios inspiradores. El color es un ejemplo de cómo los elementos y los principios de diseño se pueden aplicar al diseño espacial y desencadenar cambios emocionales y conductuales en los usuarios. Una estancia azul, por ejemplo, puede hacer sentir que el tiempo se alarga, en tanto que los espacios rojos y amarillos estimulan la actividad y el apetito. El planteamiento del espacio desde el punto de vista de la salud y el bienestar llega al punto de incluir propiedades de calidad de aire interior (IAQ). La calidad IAQ de un espacio puede tener efectos inmediatos en los usuarios del mismo, así como consecuencias a largo plazo sobre



la salud. Visto desde la perspectiva del bienestar, el espacio no solo tiene en cuenta la inmediatez del espacio físico, sino que la prolonga en el tiempo para considerar los efectos inmediatos del espacio en los usuarios.

Si el diseño de interiores o la arquitectura de interiores, no solo busca aprovechar mejor los espacios a construir sino también busca con sus diseños mejorar el estado anímico de las personas, pues bien, si mejora el estado anímico de las personas, pues también va a mejorar el estado orgánico, es decir si el buen diseño y los buenos colores mejoran la vida psíquica, esto también va a permitir una mejor salud física. Dentro de la neurociencia se desglosa la neuroarquitectura, que es una ciencia cuya finalidad es la investigación de los efectos que genera un espacio arquitectónico en nuestra mente para así, mediante el diseño; estar en la constante búsqueda de factores que generen el bienestar, fomentar el rendimiento, aumentar y generar un óptimo estado anímico, reducir el estrés y depresión a los cuales estamos sometidos por el día a día, y por ende promover una mejor calidad de vida en las personas, tal como Belén Moneo. (2016) nos dice: *“No se trata sólo de intuir que el color o el espacio tienen un impacto sobre nuestro estado de ánimo. Se trata de ir un paso más allá e indagar sobre qué efecto específico tienen los espacios sobre el estrés, las hormonas y el tipo de pensamientos que generamos.”* (p.03)

#### **4.2.Marco**

**teórico**

##### **Definición:**

*La Organización Mundial de la Salud* (s.f.) , definió el bienestar como “un estado que va más allá de estar libre de enfermedad, es un proceso dinámico de cambio y crecimiento, un estado en el que individuo se desarrolla plenamente física, mental y socialmente, no limitando únicamente a la ausencia de enfermedad o malestar”

Es por ello que el bienestar por lo natural es integral ya que es una integración completa y logra la conexión con el ser humano, para así lograr un equilibrio desarrollando los aspectos tanto físicos como mentales llegando a crear una mejor calidad de vida sana en todo los términos. (OMS, s.f).

### **Características:**

Autores, V. (2018) Como características se tiene:

- Relaciones Saludables:

Nuestra forma de relacionarnos con los demás, con nosotros mismos y con los elementos que conforman nuestro entorno.

- Autoestima y Autoaceptación:

Nuestra forma de percibirnos ante nosotros mismos y ante el mundo, aceptando lo que somos, lo que debemos cambiar, lo que podemos cambiar y lo que no podemos cambiar de nosotros mismos.

- Propósito de vida:

Tener claro qué sentido y significado le daremos a lo que hacemos en el contexto de nuestra vida.

- Autonomía

La capacidad de movilizarnos para adquirir las herramientas necesarias para la consecución de nuestras metas, teniendo una sana y justa fuente de motivación personal para lograrlo.

- Desarrollo y Crecimiento Personal:

La búsqueda constante de retos que nos desafíen a continuar creciendo y evolucionando como individuos.

Hoy en día nuestro bienestar se ha vuelto en uno de los puntos muy importante para nuestra nueva sociedad, ya que nuestras vidas han cambiado por el hecho que muchas de nuestras actividades se han paralizado, pero eso no nos debería crear un obstáculo ni barrera para poder continuar con nuestros propósitos si no de ver siempre la manera de cómo convertirse en ser mejor persona y lograr nuevos hábitos saludables para tener un mejor estilo de vida por el resto de los días. (Autores, V. ,2018).

### **Etapas:**

*Las dimensiones del Bienestar.* (2020) Tiene como etapas:

- Dimensión Física:

El bienestar físico involucra aspectos de la vida que son necesarios para mantenerse en las mejores condiciones. Se desarrolla mediante la combinación de actividad física y hábitos alimenticios saludables. Los componentes elementales del bienestar físico incluyen la construcción de fuerza y resistencia muscular, resistencia cardiovascular y resistencia y flexibilidad.

- Dimensión Mental:

La dimensión mental fomenta actividades mentales creativas y estimulantes. Las personas que poseen un alto nivel de bienestar mental tienen una mente activa y continúan aprendiendo.

- Dimensión Emocional:

Ser emocionalmente bueno se define generalmente como que posee la capacidad de sentir y expresar emociones humanas como la felicidad, la

tristeza y la ira. Estar emocionalmente bien es más que solo manejar el estrés.

- **Dimensión Espiritual:**

El bienestar espiritual implica poseer un conjunto de creencias, principios o valores que guían la orientación de la vida. El camino hacia el bienestar espiritual puede incluir meditación, oración, afirmaciones o prácticas espirituales específicas que respalden la conexión con un poder o sistema de creencias superior. El yoga y la meditación también pueden ayudarlo a desarrollar bienestar espiritual.

- **Dimensión Ocupacional:**

El bienestar ocupacional: es la capacidad de lograr un equilibrio entre el trabajo y el tiempo de ocio, abordar el estrés en el lugar de trabajo y establecer relaciones. Se enfoca en nuestra búsqueda de lo que queremos hacer realmente, en que queremos ocupar nuestro tiempo. Implica preparar y hacer uso de sus dones, habilidades y talentos con el fin de obtener un propósito, felicidad y enriquecimiento en su vida.

- **Dimensión Social:**

El bienestar social se refiere a nuestra capacidad de interactuar con éxito en nuestra comunidad global y estar a la altura de las expectativas y demandas de nuestros roles personales, para interactuar con las personas que los rodean mediante el uso de buenas habilidades de comunicación, tener relaciones significativas, respetarse a uno mismo y a los demás.

- **Dimensión Ambiental:**

Consiste en mantener una forma de vida que maximiza la armonía con la tierra y minimiza el daño al medio ambiente. Puede que no pensemos

mucho sobre el Bienestar Ambiental como parte de un plan de bienestar general, pero nuestro ambiente y cómo nos sentimos al respecto puede tener un gran impacto en la forma en que nos sentimos en general.

Muchas veces al pensar en bienestar lo vemos solo como la parte de salud mental o física, sin embargo es más que eso ya que abarca muchas áreas de nuestras vidas. Alcanzar un bienestar óptimo depende la gran parte de nosotros porque nos permitirá desarrollar muchas habilidades con las que vamos a poder solucionar cualquier problema de nuestra vida cotidiana teniendo la capacidad de lograr todo lo que nos propongamos de manera eficaz y óptima. (*Las dimensiones del Bienestar*, 2020)

### **La importancia, relevancia y coherencia:**

*Bienestar emocional y salud* (2018) Para lograr el Bienestar Emocional, necesitamos encontrar un balance en todos los aspectos de nuestra vida: física, mental, emocional, espiritual y espacial; donde se pueda disfrutar la vida y a la vez afrontar los problemas diarios que nos van surgiendo, ya sea tomando decisiones, lidiando y adaptándose a situaciones difíciles.

La vida y las circunstancias cambian continuamente, por tanto nuestro carácter, pensamientos y sentimientos también varían. Es normal sentir malestar, tristeza, preocupación, etc. Pero estos tipos de sentimientos se convierten en problema cuando empiezan a obstaculizar la vida diaria por un prolongado de tiempo.

*Salud mental* (2020) Ser emocionalmente saludable no significa que sea feliz todo el tiempo, significa que es consciente de sus emociones y que puede lidiar con ellas, ya sean positivas o negativas. Las personas sanas emocionalmente también sienten estrés, enojo y tristeza pero saben cómo manejar sus sentimientos

negativos. Pueden saber cuándo un problema es más de lo que pueden manejar solos como también saben cuándo buscar ayuda de su médico. La investigación muestra que la salud emocional es una habilidad.

Sabemos que la depresión y el estrés afectan nuestra salud emocional y generan infinidad de consecuencias, como la falta de productividad en el trabajo, dolores musculares, disminución de la autoestima, aumento de la ansiedad, entre otros problemas graves. En visto esto, es necesario darle la importancia necesaria a la salud mental, ya que no solo debemos enfocarnos en la salud física, sino también darle prioridad a nuestras emociones y sentimientos, ya que gracias a ellos nos diferenciamos del resto. No es ninguna sorpresa que cuando uno mejor trata al cuerpo, mejor trata a la mente. (*Salud mental*, 2020)

## **5. Beneficiarios**

Nuestro arquetipo se llama Ana de 28 años, soltera, es una persona alegre y le gustaría sentirse siempre tranquila, en paz y equilibrada. Es bióloga de profesión de la Universidad Cayetano Heredia. Le gusta pasar tiempo con su familia y amigos, no sale mucho a reuniones ya que trabaja mucho. Las redes sociales que utiliza en su móvil son Facebook, Instagram, Twitter, WhatsApp, Spotify y LinkedIn. En sus tiempos libres le gusta escuchar podcasts, ver documentales de ciencias y biología, leer libros e investigaciones, le encanta ver el atardecer y estar en la playa porque siente que se conecta consigo misma y meditar. Le incomoda sentirse intranquila o desconectada de ella misma ya que tiene mucha carga laboral y estrés acumulado. Siente que tiene un desequilibrio mental y físico, se siente perjudicada al tener una mala alimentación y le molesta tener un desbalance emocional. Necesita de un espacio donde pueda conectarse consigo misma, espera poder tener un equilibrio de mente, cuerpo y espacio y desearía cambiar su estilo de vida y tener bienestar.

Entorno al Customer Journey Map “As is” hemos identificado que antes, Ana tiene mucho estrés laboral y emocional, ya que pasa la gran mayoría de su tiempo trabajando, se encuentra atareada y estresada. Tiene desorganizados sus tiempos y su día a día le afecta emocionalmente, siente que no puede tener ese espacio de conexión , ya que está muy saturada física y emocionalmente. Durante el problema busca la manera de descansar y encontrar un tiempo de conexión consigo misma, con sus familiares y amigos, comienza a realizar sus hobbies favoritos, pero no es suficiente y piensa que buscando alguna solución rápida y a corto plazo aliviará sus incomodidades y problemas. A pesar de ello no encuentra opciones para poder sentirse bien consigo misma y por ello trata de buscar ayuda, busca opciones de ayuda para poder sentirse bien emocional y físicamente, se siente angustiada, estresada y frustrada ya que no siente bienestar ni conexión consigo misma. Necesita ayuda, ya que piensa que no puede sola.

## **6. Propuesta de Valor**

Explicación del Lienzo del Modelo de Negocio elaborado en los siguientes puntos:

### 6.1. Propuesta de valor

Le aportamos a los clientes bienestar y conexión de mente, cuerpo y espacio y así notarán un gran cambio en su estilo de vida.

### 6.2. Seguimiento de clientes

Nuestros clientes son personas económicas estables que estén dispuestos a hacer un cambio integral de mejora en sus vidas. Teniendo como público objetivo a personas que sientan problemas de salud (mente-cuerpo) y que busquen más allá de una ayuda, como el poder de la conexión y bienestar.

### 6.3. Canales

Contaremos como medio principal una página web donde será el primer contacto

con nuestro cliente, en el cual podrá visualizar nuestros servicios y contactarse directamente con nosotros vía correo electrónico o whatsapp. Trabajaremos de la mano con las redes sociales más populares de los últimos años como Instagram, Facebook y Youtube para hacer publicidad a nuestro negocio, además nuestros clientes podrán escucharnos detalladamente en la plataforma de Spotify donde encontrarán experiencias, consejos y más; para que nuestra comunidad pueda escucharnos en cualquier parte del mundo. Finalmente estaremos haciendo publicidad con nuestros planes y talleres mediante correos publicitarios y así podamos seguir creciendo y ampliando nuestra audiencia.

#### 6.4. Relación con los clientes

Nosotros nos categorizamos por la asesoría personalizada que estamos brindando, tendremos coaching especializados que podrán acompañarte en todo el camino para brindarte motivación en todo el proceso. Contamos con diferentes especialistas los cuales podrán adaptarse a tu horario y al proceso que tengas que desarrollar, trabajando mente-cuerpo y espacio. Nuestra atención es totalmente inmediata, nuestro cliente podrá comunicarse directamente con nuestras redes sociales y nuestro asesor estará dispuesto a ofrecerle la información lo más rápido posible.

#### 6.5. Actividades clave

Para poder tener una buena llegada con el público, lo primordial es brindar servicios personalizados, tales como entrevistas, sesiones terapéuticas donde se propone identificar el problema para así brindar soporte a la persona, así como también se realizará un test psicológico para agregar información extra; también se ejecutarán talleres vivenciales, charlas motivacionales, terapia de relajación, consultoría y evaluaciones permanentes, astrología, organización de espacios y



alimentación balanceada; así como también diferentes asesorías personalizadas enfocándose en la personalidad y habilidades del cliente, tal como dibujoterapia, taller de lectura, expresión corporal, musicoterapia, aromaterapia, meditación y journaling, lo cual ayudará al paciente a identificarse mejor con su proceso de acompañamiento psicológico, logrando una mejor conexión consigo mismo.

#### 6.6. Recursos clave

Los recursos que usaremos para llegar a nuestros clientes serán muy personalizados, realizaremos un programa de ayuda para cada uno de nuestros clientes y adicionalmente a ello pueden elegir distintas actividades para poder complementar el programa. Asimismo podrán realizar citas individuales con el psicoterapeuta para poder evaluar el proceso y la mejora durante y después de llevar el programa. Para ello, necesitaremos un community manager, quien organizará cada sesión, contaremos también con un área de administración, recepción y contabilidad.

#### 6.7. Aliados clave

Para poder generar un mayor valor agregado tenemos como aliados clave dentro de los servicios que vamos a ofrecer a psicólogos, interioristas, astrólogos, coach motivacionales, nutricionistas, profesionales del rubro de la Espiritualidad

#### 6.8. Fuentes de ingresos

Nuestro modelo de negocio consiste en una consultoría que brinda servicios acerca del bienestar en las personas de forma virtual y/o presencial (si es necesario) mediante nuestra plataforma web podrán contactarnos y obtener información donde podrán elegir los planes o paquetes, como sesiones con nutricionistas y psicólogos, una reorganización de sus espacios, o retiros espirituales, etc.

## 6.9. Presupuestos

En el proyecto se realizará una página web para que los clientes puedan acceder e interactuar con todos los planes y servicios de manera virtual y dinámica , así mismo contaremos con la seguridad de la página para poder realizar los pagos, un community manager que se encargará del Marketing Digital ,informará a nuestros clientes todas sus dudas por todos los canales y las actualizaciones en las publicaciones de nuestras redes sociales.

Los costos de la publicidad en redes sociales también es un punto principal para poder llegar a todos nuestros clientes, en cada clase que se inscriban ellos recibirán si es necesario materiales físicos como cuadernos, velas, mat de yoga, etc.

El equipo necesitará de laptops con todas las herramientas posibles para poder trabajar desde sus oficinas y poder realizar el planeamiento y estrategia de todo el proceso por el cual pasará cada cliente.

Bajo esta modalidad trabajaremos de la mano de medios digitales y aliados, para llegar a todos nuestros futuros clientes, y seguir creciendo nuestra comunidad.

## 7. Resultados

Las acciones realizadas antes de la etapa de la implementación de nuestra propuesta de valor inician por medio de publicidad en redes sociales sobre contenido informativo, además de nuestros servicios. Al visualizar nuestra publicidad estará vinculada a nuestra plataforma web en donde podrán encontrar todos nuestros programas, planes, talleres, etc. Y podrán contactarse con mediante un chat en línea donde nuestro Bot para brindarle información previa. Una vez el cliente decida tener más conocimiento sobre nuestros planes se contactará por medio de WhatsApp o correo electrónico donde

nuestro equipo le dará mayor información y agendar su cita previa. Luego de la coordinación vía Whatsapp nuestro cliente tendrá que cancelar la cita mediante nuestra plataforma web, de esa manera contaremos con su confirmación.

Dependiendo el horario escogido le brindaremos a nuestro cliente un link de una aplicación de videoconferencia para que tenga entrevista con nuestro psicoterapeuta, una vez finalizado la llamada, el le brindara los resultados de la sesión, lo que necesita, los planes que le recomienda y los cursos alternativos que complementarán el servicio. Si el cliente está interesado y desea desarrollar el plan personalizado para confirmar tendrá que cancelar el servicio mediante la plataforma web.

En transcurso vaya pasando las sesiones; nuestro equipo estará pendiente del rendimiento y el avance de nuestra comunidad. Estarán viendo la evolución de principio a fin, con el propósito de motivar desde el día 1. Finalmente culmine el desarrollo del plan seguiremos contactando contigo para monitorear tu proceso a largo plazo, estos monitoreos serán mediante plataformas de videoconferencia y reportadas en un drive. (ANEXO 1)

## **8. Conclusiones**

El reto de innovación se cumplió ya que realizamos dos talleres virtuales, uno gratuito y otro pagado, llegando a la conclusión que las personas tienen la voluntad de poder generar un cambio en sus vidas de la mano del proyecto realizado.

Se sintieron muy conectados con las clases de meditación y yoga, muchos de ellos no tenían experiencia previa en dichas clases pero obtuvieron buenos

resultados, nuevas emociones y situaciones donde pudieron sentir el nexo con su interior, les aportó tranquilidad, paz y conexión de mente y cuerpo.

Dentro de nuestros talleres, observamos que nuestros usuarios vivieron experiencias únicas ya que cada uno se llegó a conectar y más allá de eso es que pudieron experimentar otros tipos de conexiones que les hizo generar recuerdos agradables y estados que vivieron tiempos atrás.

Con respecto al entorno y espacios de los usuarios, nos comentaron que ellos los sienten muy cargados y al tener una asesoría virtual para que puedan implementar mejor sus ambientes y así no estén sobrecargados les sería de muchísima ayuda ya que por el momento prefieren un cambio pequeño que se vea reflejado en su conexión de mente, cuerpo y espacio que algún cambio radical que implique mucha inversión cuando al final pueda que sigan sin sentir una conexión, paz y tranquilidad.

Dado a que nuestra experiencia vivencial fue positiva y los clientes desean más sesiones, seguiremos manteniendo contacto con ellos a través de nuestros futuros talleres y clases dadas en plataformas de videoconferencia.

## **9. Bibliografía**

Coletti Mireles, M. F., & Lescano Gómez, C. F. D. M. (2020). Interiorismo y Bienestar emocional.

<https://repositorio.ucal.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12637/356/Interiorismo%20y%20Bienestar%20emocional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mellado, O. S. (1986). El espacio en la vivienda social y calidad de vida. Revista invi, 1(2).

<http://revistainvi.uchile.cl/index.php/INVI/article/view/78/572>

Ore, A., & Abel, F. (2019). Prácticas sostenibles en la construcción de viviendas de la avenida Coronel Baltazar de la Rosa, Huacho.

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3361/ASIS%20ORE%20FREDY%20ABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=El%20sector%20de%20la%20construcci%C3%B3n%20a%20nivel%20mundial%20es%20aquel,35%25%20las%20emisiones%20de%20carbono%20>

CENTRO NACIONAL DE SALUD COMPLEMENTARIA E INTEGRAL (2015). *Salud complementaria, alternativa o integral*. (2015). Instituto Nacional de la Salud (NIH). <https://www.nccih.nih.gov/health/espanol/salud-complementaria-alternativa-o-integral-que-significan-estos-terminos>

Ruiz Muñoz M(2019). La multifuncionalidad en espacios reducidos(Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Arquitecta de Interiores.Universidad Técnica de Ambato,Ecuador. Recuperado de:

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/30136>

Pineda Galán, C. (2012). Inteligencia Emocional y Bienestar Personal en estudiantes universitarios en ciencias de la salud.

[https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/5384/TDR\\_PINEDA\\_GALAN.pdf?sequence=1](https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/5384/TDR_PINEDA_GALAN.pdf?sequence=1)

Sepúlveda Mellado, O. (1986). El espacio en la vivienda social y calidad de vida. Revista INVI, 1(2), 10-34

ORH | Observatorio de Recursos Humanos. 2020. Cómo adaptar un espacio de trabajo ante el Covid-19. Recuperado de:

<https://www.observatoriorh.com/empresa-saludable/como-adaptar-un-espacio-de-trabajo-ante-el-covid-19-2.html>

Shashi Caan (2014). Espacio interior:representación, ocupación, bienestar e interioridad. *Interior Design. La Experiencia Del Espacio*, págs. 10-19.

Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5482009>

Pereira, M. (2016, 4 noviembre). Psiconeuroinmunología: Conexión Mente-Cuerpo. Universidad ISEP.

<https://www.isep.com/pe/actualidad/psiconeuroinmunologia-conexion-mente-cue>

Saravia Oliver, M.(2020, 2 septiembre). Salud mental y productividad. El Peruano. <https://elperuano.pe/noticia/102065-salud-mental-y-productividad>

Guirao-Goris, J. A. (2013). La espiritualidad como dimensión de la concepción holística de salud. *Revista Ene de Enfermería*, 7(1).

<http://www.ene-enfermeria.org/ojs/index.php/ENE/article/view/252/206>

Muñoz, C. (2007). *Perspectiva Psicológica del Bienestar Subjetivo*, en la Universidad Simón Bolívar, Colombia.

<https://www.redalyc.org/pdf/4975/497552352006.pdf>

*Las dimensiones del bienestar*. (2020, julio 22). *Prevención Integral & ORP Conference*.

<https://www.prevencionintegral.com/actualidad/noticias/2020/07/22/dimensiones-bienestar>

Autores, V. (2018a, agosto 17). *Las áreas del bienestar*. Grupo Milenio.

<https://www.milenio.com/opinion/varios-autores/instituto-tecnologico-de-estudios-superiores-de-monterrey/las-areas-del-bienestar>

*La Organización Mundial de la Salud* (s.f.)

<https://salud.gob.ar/dels/entradas/la-salud-en-la-constitucion-de-la-organizacion-mundial-de-la-salud-oms>

*Bienestar emocional y salud.* (2018, 11 mayo). Comunidad de Madrid.

<https://www.comunidad.madrid/servicios/salud/bienestar-emocional-salud>

familydoctor.org editorial staff. (2020, 23 junio). *Salud mental: cómo mantener su salud emocional.* familydoctor.org.

<https://es.familydoctor.org/salud-mental-como-mantener-su-salud-emocional/>

## **10. Anexos**

10.1.

Anexo

1

# Service

# Blueprint

	ANTES			PROCESO DEL SERVICIO			DESPUES
<b>ELEMENTOS FISICOS.</b>	LAPTOP/COMPUTADORA		WHATSAPP // VIA TFI FFÓNICA	LAPTOP	ZOOM (programa de videoconferencia)	LAPTOP	PLATAFORMA WEB REDES SOCIALES
<b>ACCIONES DEL CUENTE.</b>	ANUNCIO PUBLICITARIO EN REDES SOCIALES	INGRESA A LA PLATAFORMA WEB	SE CONTACTA MEDIANTE WHATSAPP PARA AGENDAR SU CITA	PAGO CITA PREVIA	INICIO DE LA SESIÓN CON LA PSICOTERAPEUTA	PAGO DEL PLAN ASIGNADO	Disfruta del servicio y realizan recomendaciones
<b>ESCENARIO FRONTAL</b>	INFORMACIÓN RESPECTO A NUESTRO SERVICIO	"CHAT EN LÍNEA" (conseguir más información)	COORDINACIÓN DE CITA	LA PÁGINA LE BRINDA OPCIONES DE PAGO EN LÍNEA	ENTREVISTA DE ESPECIALISTA Y CUENTE	LA PÁGINA LE BRINDA OPCIONES DE PAGO EN LÍNEA	Seguimiento al paciente
<b>ELEMENTOS ATRAS.</b>	ALGORITMO DE REDES SOCIALES SEGÚN LA CATEGORÍA	El BOT le brinda información	El community manager agenda la cita previa	SISTEMA DE PAGO EN LA PLATAFORMA	INFORME - REPORTE DEL CUENTE	SISTEMA DE PAGO EN LA PLATAFORMA	Los especialistas
<b>PROCESOS DE APOYO</b>	PUBLICIDAD	PROGRAMADOR DE PÁGINA WEB	PROGRAMA DE ORGANIZACIÓN	PÁGINA WEB	PROGRAMAS Y TEST DE EVALUACIÓN	PÁGINA WEB	Plataformas de videoconferencias // aplicaciones de videollamadas.