

ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA PRIVADA  
TOULOUSE LAUTREC



**CREACIÓN DE UN SERVICIO PARA MEJORAR EL IMPACTO DEL  
ESTRÉS LABORAL EN JÓVENES DE 18 A 27 AÑOS EN LIMA  
METROPOLITANA**

Proyecto de innovación para obtener el grado de Bachiller en Arquitectura de Interiores

**AUTORES:**

DIANA SOFIA LAZO EVANGELISTA

(<https://orcid.org/0009-0002-9332-7768>)

CYNTHIA ROSA MERCADO MILLONES

(<https://orcid.org/0009-0005-8631-9673>)

Asesor

ALEXANDER HENRY RODRÍGUEZ PÉREZ

(<https://orcid.org/0000-1111-0000-1111>)

Lima-Perú

**Mayo 2024**

## PAPER NAME

CREACIO%CC%81N DE UN SERVICIO PA  
RA MEJORAR EL IMPACTO DEL ESTRE%  
CC%81S LABORAL EN JO%CC%81VENES  
DE 18 A 27 AN%CC%83OS EN LIMA MET  
ROPOLITANA - T\_INVEST - NOMBRE.doc  
x

## AUTHOR

-

## WORD COUNT

**6178 Words**

## CHARACTER COUNT

**36998 Characters**

## PAGE COUNT

**37 Pages**

## FILE SIZE

**10.9MB**

## SUBMISSION DATE

**May 7, 2024 7:26 PM GMT-5**

## REPORT DATE

**May 7, 2024 7:26 PM GMT-5**

### ● 19% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 18% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 9% Submitted Works database

### ● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material

## **Resumen del Trabajo de Investigación**

Siendo el estrés y la presión laboral realidades que se presentan hoy en día, el trabajo de investigación tiene como finalidad crear un servicio que reduzca el estrés laboral en los jóvenes de 18 a 27 años en Lima Metropolitana y, de esta manera, concientizar sobre el impacto negativo que causa un mal ambiente laboral en la empresa. De esta forma el área estratégica de desarrollo prioritario trabajado es salud y bienestar social, y la actividad económica que se aplicará es salud humana y asistencia social. El servicio será contratado por la institución que la requiera para brindar un espacio que se convertirá en "CHILLPOINT" donde los trabajadores podrán liberar tensiones, expresarse libremente y reducir el estrés, logrando así sus expectativas de contar con un entorno laboral más equilibrado y saludable. Se utilizaron instrumentos como encuestas a trabajadores, entrevistas a profesionales en el campo de la psicología y recursos humanos, y talleres generativos, obteniendo como resultado un diagnóstico de las causas y dificultades que provoca el estrés laboral. Este modelo de negocio propone canales de venta directa virtuales y puesto en conocimiento al público objetivo mediante un prototipo que valida la propuesta.

**Palabras claves:** *Emociones, Desequilibrio, Presión, Productividad, Rendimiento.*

## Abstract

Being stress and work pressure realities that occur today, the purpose of this research paper is to create a service that reduces work stress in young people between 18 and 27 years old in Metropolitan Lima and, in this way, raise awareness about the negative impact caused by a bad work environment in a company. Our strategic area of priority development is health and social well-being, and the economic activity that will be applied is human health and social assistance. The service will be contracted by an institution that requires a space to become a "CHILLPOINT," where workers can release tensions, express themselves freely, and reduce stress, thus achieving their expectations of having a more balanced and healthy work environment. Instruments such as worker surveys, interviews with professionals in psychology and human resources, and generative workshops were used, resulting in a diagnosis of the causes and difficulties that cause work stress. Our business model proposes virtual direct sales channels and informs the target audience through a prototype that validates the proposal.

**Keywords:** *Emotions, Imbalance, Pressure, Productivity, Performance.*

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Resumen del Trabajo de Investigación .....</b>	<b>2</b>
2. Justificación .....	9
3. Reto de Innovación .....	10
3.1 Preguntas:.....	11
3.1.1 Pregunta General.....	11
3.1.2 Preguntas Específicas.....	11
3.2 Objetivo: .....	11
3.2.1 Objetivo General .....	11
3.2.2 Objetivos Específicos.....	11
4. Sustento Teórico .....	12
4.1 Estudios Previos.....	12
4.2 Marco Teórico.....	15
4.2.1 Variable Independiente. ....	15
4.2.1.4 Sonoterapia .....	16
4.2.2 Variable Dependiente.....	17
5. Beneficiarios .....	18
5.1 Beneficiarios Directos.....	18
5.2 Beneficiarios Indirectos .....	18
5.3 Arquetipo del cliente.....	18

5.4 Cantidad de Beneficiarios .....	20
6. Propuesta de Valor .....	20
6.1 Propuesta de valor .....	20
6.2 Segmento de clientes .....	21
6.3 Canales .....	21
6.4 Relación con los clientes .....	22
6.5 Fuentes de ingresos .....	22
6.6 Recursos clave .....	22
6.7 Actividades clave .....	23
6.8 Socios clave .....	24
6.9 Estructura de costos .....	24
6.9.1 Presupuestos .....	25
7. Resultados .....	26
8. Conclusiones .....	26
<b>Bibliografía .....</b>	<b>28</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>34</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Presupuesto de creación del negocio</i> .....	25
Tabla 2. <i>Presupuesto de materia prima</i> .....	25
Tabla 3. <i>Mapeo de ingresos</i> .....	25

## 1. Contextualización del Problema

Los empleados que gozan de una salud mental óptima tienden a ser considerablemente más productivos para una empresa. Sin embargo, debido a las altas exigencias laborales actuales, el trabajador se encuentra bajo presiones diarias; esto conlleva a sobrecarga de trabajo, aceleración de los plazos de entrega y expectativas muy elevadas del empleador. Ante esta realidad, el trabajador se siente frustrado, lo que deriva en ansiedad e impotencia y, como consecuencia de ello, se presenta el estrés laboral.

La salud mental, según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2006), es la condición de bienestar que capacita a cada persona para alcanzar su máximo potencial, superar los desafíos cotidianos, desempeñarse de manera productiva y enriquecedora, y contribuir al bienestar de su comunidad. La falta de bienestar mental parece ser un obstáculo significativo para el desarrollo personal, impidiendo que las personas alcancen sus metas y superen los desafíos, lo que a su vez conlleva una merma en la autoestima y una reducción en la productividad, tanto a nivel individual como profesional.

Asimismo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) identifica diversos riesgos para la salud mental en el entorno laboral, estos incluyen políticas deficientes en cuanto a seguridad y protección de la salud, prácticas de gestión y comunicación ineficaces, falta de autonomía y control por parte de los trabajadores, escaso apoyo laboral, rigidez en los horarios de trabajo y falta de claridad en cuanto a objetivos organizativos. De igual forma la OMS también sugiere que las intervenciones en el ámbito laboral deberían centrarse en la reducción de los factores de

riesgo laboral, el fomento de aspectos positivos del trabajo y las habilidades del trabajador, así como en abordar los problemas de salud mental, independientemente de su origen.

De acuerdo al estudio realizado por la consultora DENCH (2022) en Lima-Perú, se encontró que el 66% de los 400 empleados del sector privado encuestados, informaron que sus lugares de trabajo no implementan ninguna actividad para promover la salud mental y reducir el estrés. En contraste, el 15% mencionó que en sus empresas realizan conversatorios o charlas sobre este tema, el 12% indicó que se promueve la participación en actividades físicas, el 5% informó sobre la oferta de cursos relacionados con yoga, manejo del estrés, inteligencia emocional, entre otros, y finalmente, el 2% manifestó tener acceso a un psicólogo o a cobertura psicológica a través de su seguro de salud.

De otro lado, la Ley N° 30947, conocida como la Ley de Salud Mental, aboga por un modelo de atención comunitaria y se establece que tanto los seguros de salud públicos como privados deben incorporar la atención de la salud mental en sus políticas de cobertura. El reglamento derivado de esta ley aborda aspectos clave, como la conciencia sobre la posible pérdida de productividad laboral, la promoción de condiciones laborales que favorezcan la salud mental y la implementación de programas para gestionar el estrés, entre otros; siendo estas medidas que buscan resaltar la importancia de cuidar la salud mental de los trabajadores.

Por este motivo es crucial e inmediato integrar en los planes estratégicos de cada empresa aspectos relacionados con el bienestar laboral, involucrando el compromiso de los empleadores y fomentando la motivación entre los empleados. El objetivo es mejorar la calidad de vida de los

trabajadores tanto en su ámbito laboral como en su vida fuera de él, al centrarse en la prevención y el cuidado de la salud mental.

Por tanto, se llega a la conclusión de que la seguridad y la salud en el trabajo no pueden garantizarse por completo si no se tiene en cuenta el bienestar mental de los empleados, por lo que todo empleador debe incorporar o mejorar los enfoques de la salud mental, así como el compromiso de los diferentes niveles de la empresa. Por esta razón se plantea implementar un espacio que mejore el bienestar de los trabajadores para obtener entornos laborales más equilibrados y saludables.

## **2. Justificación**

La presente investigación tiene como objetivo ayudar a abordar el problema de la salud mental que genera ansiedad y estrés en trabajadores jóvenes en la ciudad de Lima Metropolitana, por lo cual se propone desarrollar “CHILLPOINT” un servicio a modo de área de desahogo, y así ayudar a los trabajadores jóvenes en entornos laborales estresantes a superar este problema a fin de corregir y mejorar la relación trabajador/empleador.

En lo concerniente a la justificación teórica de la investigación del proyecto, esta se enfoca en brindar una forma de mejora para reducir el estrés de los trabajadores en sus áreas de trabajo, en la que sus principales beneficiarios de esta investigación son los trabajadores jóvenes, entre las edades de 18 a 27 años; de igual forma, en segunda instancia se encuentran los jefes dentro de las empresas y el personal de Recursos Humanos.

Desde una perspectiva práctica, este estudio tiene como objetivo ofrecer soluciones para mitigar el impacto del estrés en los trabajadores jóvenes de Lima Metropolitana. Una mejora podría lograrse mediante la creación de espacios adecuados, confortables y privados donde los empleados puedan liberar tensiones, expresarse libremente y reducir el estrés. Según investigaciones realizadas por el decano de la Facultad de Humanidades de la Universidad Autónoma del Perú, se estima que el 20% de la población de Lima Metropolitana requiere atención especializada en salud mental, lo que equivale a aproximadamente 1,800,000 posibles sesiones de atención a nivel de la ciudad (Anicama, 2016). Además, una encuesta realizada a 200 trabajadores del Ministerio de Educación de la Unidad de Gestión Educativa de Lima Metropolitana reveló que el 56.5% considera que la comunicación interna es efectiva (Charry, 2018).

La justificación metodológica, radica en brindar un servicio, que permite ayudar a reducir el Impacto del Estrés en el Trabajo de Jóvenes de 18 a 27 años en Lima Metropolitana, empleando la metodología “Tema-Problema”, “Mapa de Problema”, “Mapa de Actores”, “Problema-Reto” y “Reto de Diseño”, la cual permite generar un impacto social positivo; creando así el poder identificar arquetipos para definir el propósito del proyecto, que se consideran importantes para la planeación, diseño e implementación del trabajo de investigación.

### **3. Reto de Innovación**

¿De qué manera a través del servicio se puede contribuir a la difusión y la concientización del impacto del estrés en el trabajo de los jóvenes de 18 a 27 años en Lima Metropolitana?

### **3.1 Preguntas:**

#### **3.1.1 Pregunta General**

¿De qué manera a través del servicio se puede contribuir a la difusión y la concientización del impacto del estrés en el trabajo de los jóvenes de 18 a 27 años en Lima Metropolitana?

#### **3.1.2 Preguntas Específicas**

P1: ¿Cuáles son las actividades que se desarrollarán en el espacio que se implementará para la adaptación de un ambiente de la empresa destinado a reducir el estrés en trabajadores jóvenes en Lima Metropolitana?

P2: ¿Qué beneficios se obtendrán al brindar un espacio que reduzca el estrés de los trabajadores jóvenes en Lima Metropolitana?

P3: ¿Cómo desarrollar campañas de concientización en lo referente al impacto del estrés que se genera en los trabajadores jóvenes?

### **3.2 Objetivo:**

#### **3.2.1 Objetivo General**

Crear un servicio que pueda contribuir a la concientización del impacto del estrés en el trabajo de los jóvenes de 18 a 27 años en Lima Metropolitana.

#### **3.2.2 Objetivos Específicos**

O1: Investigar las necesidades que se implementarán para adaptar el ambiente de la empresa que reduzca el estrés en trabajadores jóvenes en Lima Metropolitana.

O2: Definir los beneficios que se obtendrán al brindar un espacio que reduzca el estrés de los trabajadores jóvenes en Lima Metropolitana.

O3: Implementar estrategias de publicidad, mediante medios televisivos, radial, escrito, electrónico, para difundir la problemática del estrés que se presenta en trabajadores jóvenes de 18 a 27 años en Lima Metropolitana.

#### **4. Sustento Teórico**

Con el objetivo de conocer a detalle el impacto del estrés laboral en los jóvenes, se ha llevado a cabo un análisis bibliográfico de aquellos documentos que abordan dichos temas.

##### **4.1 Estudios Previos**

Gutiérrez C. (2019) desarrolló un estudio sobre *El estrés laboral y Desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019*, para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales en la Universidad Peruana Unión.

El objetivo del proyecto es estudiar la relación entre el estrés y el desempeño de los colaboradores de ADRA, para ello se localiza de dónde provienen los niveles altos de estrés en el ambiente laboral, cómo afecta la salud y su desempeño dentro de la empresa.

El estudio determinó que hay una conexión indirecta entre el estrés en el trabajo y el rendimiento de los empleados. Esto significa que a medida que el nivel de estrés aumenta, el rendimiento laboral tiende a disminuir, lo que resulta en pérdidas para la empresa.

Este estudio contribuye a la propuesta al resaltar la necesidad de adoptar acciones para gestionar y disminuir el estrés en el entorno laboral, así como mejorar las condiciones de trabajo y el respaldo proporcionado por los líderes empresariales para fomentar un ambiente laboral saludable y eficiente.

Barrera S. (2022) desarrolló el proyecto *Plan de Intervención para reducir el estrés laboral en los colaboradores de ASSA*, para la obtención del título profesional de Psicóloga Organizacional en la Pontificia Universidad Católica de Ecuador.

El objetivo del proyecto es validar un plan de intervención destinado a reducir el estrés laboral mediante una investigación cuantitativa no experimental.

Según los resultados obtenidos, se concluyó que el estrés laboral es una de las causas que afecta a los trabajadores, perjudicando no solo su salud sino también su desempeño y productividad.

El vínculo con la investigación es que ambas buscan destacar que las empresas deben implementar mejoras en base al estrés laboral de sus trabajadores para un destacado desempeño y productividad.

Rivera R. (2018) desarrolló el proyecto *Diseño de Experiencias como propuesta de intervención para el estrés laboral en una empresa aseguradora de Colombia*, para obtener el título de Diseñador Industrial en la Universidad Católica de Pereira.

El objetivo del proyecto es abordar el estrés laboral mediante una perspectiva entre el diseño industrial y la psicología. Con ello se plantea diseñar un espacio utilizando recursos físicos y cognitivos, que permita a los trabajadores desconectarse de su entorno laboral por un tiempo y liberar el estrés generado por el trabajo.

Se llegó a la conclusión de que el estrés laboral les afecta tanto física como psicológicamente, lo que produce un comportamiento negativo en su desempeño laboral y puede generar rotación de personal, ausentismo e incapacidades médicas; por lo que el proyecto desarrolló un producto en base a las necesidades de la empresa mediante el uso de arteterapia y

aromaterapia para reducir los síntomas fisiológicos y psicoemocionales como estrategia para prevenir y afrontar el estrés.

Se escogió este estudio porque se asemeja al presente proyecto de investigación en el que se busca la reducción del estrés laboral mediante el uso de aromaterapia, con el fin de mejorar el rendimiento laboral del trabajador.

Riviera, Romero y Romero (2018) realizaron el *Programa de reducción de estrés basado en técnicas Mindfulness Bogotá S.A.S.*, para obtener el título de Ciencias Empresariales.

El objetivo del proyecto es realizar un programa basado en técnicas Mindfulness para la reducción de los niveles de estrés en los funcionarios del área administrativa de Mazco Bogotá S.A.S. en el cual se llevará a cabo un diagnóstico del estrés utilizando una evaluación psicológica conocida como el test de Glazer, con el objetivo de identificar los riesgos críticos que requieren intervención.

Como conclusión se obtuvo la importancia de aplicar medidas preventivas para gestionar y controlar el estrés, con el fin de mejorar el bienestar de los trabajadores. Esto implica validar mediante categorías los niveles de estrés del personal administrativo.

Se escogió este estudio porque busca el mismo objetivo de la reducción del estrés laboral para el beneficio comunitario en el área laboral, a través de pruebas psicológicas e interacción con un profesional.

Espadilla y Puma (2019) realizaron el programa "*Trabajando juntos contra el estrés laboral*" para reducir los estresores laborales en los trabajadores de limpieza de la *Municipalidad de Miraflores, Arequipa 2019*, para obtener el título de Ingeniero de Seguridad Industrial y Minera.

El propósito de este proyecto es analizar el grado de estrés laboral y determinar el síntoma más común entre los empleados de limpieza de la Municipalidad de Miraflores, Arequipa, en el año 2019; previo a la implementación del programa "Trabajando juntos contra el estrés laboral". Para lograr esto, se contempla la evaluación mediante un cuestionario similar a la escala de Likert, donde se ofrecen opciones entre las cuales el participante debe seleccionar una.

En resumen, se encontró que más del 50% de los empleados experimentan estrés debido a una amplia gama de factores que incluyen aspectos físicos, sociales, laborales y psicológicos. Esta condición está teniendo un impacto negativo en la salud de los trabajadores, evidenciándose en la manifestación de enfermedades y lesiones musculares.

Se escogió este estudio para comprender que el entorno donde trabajan y viven las personas influye en su productividad y desempeño laboral, por lo que las entidades deben considerar como una necesidad fundamental el bienestar laboral de los trabajadores.

## **4.2 Marco Teórico**

### **4.2.1 Variable Independiente.**

Reducir el impacto del estrés laboral en jóvenes de 18 a 27 años en Lima Metropolitana.

#### **4.2.1.1 Entorno Restaurativo.**

Un entorno restaurador es aquel que busca recuperar los recursos y capacidades emocionales y funcionales debilitadas. La deducción de la reducción del estrés se produce en ausencia de factores estresantes al simplificar el proceso de recuperación. Algunos ambientes pueden ser más factibles para una restauración más completa que otros. (Hartig, 2005).

#### **4.2.1.2 Percepción Visual.**

Ulrich (1983) y Ulrich et al. (1991) Los humanos tienen una preferencia estética evolutiva hacia la naturaleza. Permanecer en entornos visualmente agradables beneficia la reducción del estrés al limitar los pensamientos negativos, provocando más emociones positivas y mejorando la actividad del sistema nervioso parasimpático.

#### **4.2.1.3 Aromaterapia**

Las enfermedades relacionadas con el estrés laboral son un problema serio y, como consecuencia, se han investigado diversos métodos para reducir el estrés. La aromaterapia es especialmente para personas que trabajan bajo mucho estrés. La aromaterapia beneficia la regulación del sistema nervioso autónomo en profesores de escuelas primarias en Taiwán.

Chang, K. y Shen, C. (2011)

#### **4.2.1.4 Sonoterapia**

El empleo de la sonoterapia ha demostrado reducir significativamente el estrés en el periodo postoperatorio, independientemente de factores como el género, la edad, el tipo de cirugía y la anestesia; así como el nivel inicial de estrés del paciente. En la cual se observó una disminución aproximada del 98% en el estrés inmediatamente después de la cirugía. Además, hay indicios estadísticamente significativos que sugieren una potencial reducción del estrés alrededor del 80% a las 24 horas posteriores a la intervención quirúrgica en el grupo que recibió terapia sonora. Este enfoque, basado en ondas sonoras, parece ser efectivo para disminuir tanto el estrés como el dolor agudo después de la cirugía (Santiago et al., 2016).

## **4.2.2 Variable Dependiente**

Generar un servicio que reduzca el estrés laboral en jóvenes de 18 a 27 años.

### **4.2.2.1 Estrés**

Lazarus y Folkman (1986) sugieren que el estrés es un desafío tanto a nivel individual, con implicaciones psicológicas y fisiológicas; como a nivel colectivo, debido a las interacciones humanas en la sociedad. Según su teoría, aunque las personas enfrentan demandas similares, estas se convierten en estresores según la evaluación cognitiva de cada individuo. Mientras algunos ven ciertas demandas como amenazas, otros las perciben como oportunidades.

### **4.2.2.2 Estresores**

Según Cannon (1932); Holmes y Rahe (1967), citados por Fernández Martínez (2009), se consideran estresores a aquellas condiciones ambientales que provocan sensaciones de tensión y se perciben como amenazantes o peligrosas. Desde esta perspectiva, el estrés se define como una característica del entorno, es decir, externa al individuo, donde los factores estresantes incluyen preocupaciones, miedos, obsesiones, trastornos mentales, depresión, neurosis, frustración, constante preocupación por un tema, temor, desconfianza, sensación de insatisfacción, falta de motivación y sentido de vida, experiencias traumáticas, molestias diarias, el entorno físico y social, y elecciones conflictivas (Melgosa, 1995).

## **5. Beneficiarios**

### **5.1 Beneficiarios Directos**

La propuesta de servicio “CHILLPOINT”, que implementará las empresas, busca reducir el estrés en los trabajadores en el ámbito laboral, teniendo como beneficiarios directos a los jóvenes de 18 a 27 años de edad en Lima Metropolitana.

### **5.2 Beneficiarios Indirectos**

Los beneficiarios indirectos de la propuesta de servicio “CHILLPOINT” son los compañeros de trabajo, quienes sentirán menos presión y estarán más dispuestos a trabajar en equipo. Recursos Humanos o el área de personal, quienes notarán una disminución en las tasas de rotación de personal y ausentismo. Asimismo, los jefes de área y el jefe general notarán un aumento en la moral y la motivación de los trabajadores; así como la familia, tendrán miembros que regresen del trabajo con menos estrés y más energía para disfrutar del tiempo juntos.

### **5.3 Arquetipo del cliente**

Los beneficiarios son los jóvenes trabajadores de 18 a 27 años de edad en Lima Metropolitana. Son personas estresadas con una vida ajetreada y poco tiempo libre, que están conscientes de la falta de compañerismo, los comentarios negativos de los superiores, la presión por completar sus entregas a tiempo y que la empresa no les brinde alternativas de solución; sin embargo, intentan seguir adelante a pesar de las dificultades y buscan apoyo psicológico en el área de Recursos Humanos. Por esta razón, esperan que la empresa tome en consideración su salud mental y les brinde apoyo para reducir el estrés en las horas laborales.

Teresa Fernandez es una joven de 22 años, trabaja en una empresa durante el día y en las noches asiste a sus clases en la universidad. Es una persona que tiene necesidades económicas que cubrir, por lo que vive con frustración al tener poco tiempo para realizar sus actividades. Se levanta todas las mañanas a las 5:00 am para poder llegar al trabajo temprano y completar los proyectos que le encargan. A pesar de ello, los superiores no se dan cuenta de su esfuerzo, y la siguen sobrecargando con cambios de último minuto y ejerciendo más presión para que culmine a tiempo su trabajo; esto sumado a las tareas que debe realizar para sus clases. Es por ello que durante sus horas laborales donde se siente con mucho estrés, busca un momento de liberación para poder descansar y relajarse; sin embargo, al no tener un espacio dentro de su centro de trabajo y solo contar con 10 minutos para hablar con la persona encargada del área de Recursos Humanos en la cafetería de la empresa, donde hay mucho ruido y a la vista de todos los trabajadores, es que no logra liberar su tensión.

El arquetipo se desarrolló tomando en consideración las entrevistas y encuestas, así como el Mapa de Actores, el cual se divide en tres secciones:

- Sección 1 - Centrales: En esta sección se encuentra el público objetivo, los trabajadores jóvenes de 18 a 27 años en Lima Metropolitana.
- Sección 2 - Directos: Esta sección está conformada por los compañeros de trabajo, el área de Recursos Humanos, los jefes de área, el jefe general y la familia del trabajador.
- Sección 3 - Indirectos: Se encuentra conformada por los Centros de Salud, el Ministerio de Salud (MINS), el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) y las personas en general.

#### **5.4 Cantidad de Beneficiarios**

El presente proyecto está dirigido a jóvenes trabajadores de 18 a 27 años de Lima Metropolitana, que representan aproximadamente 138 mil jóvenes que trabajan. Fueron escogidos según la delimitación social y la investigación, con el fin de ofrecer un servicio que las empresas puedan implementar y poner en funcionamiento, para contribuir a ayudar a los trabajadores que se hallan en entornos estresantes, a encontrar un espacio cómodo y privado donde puedan liberar tensiones, liberarse sin miedo y reducir el estrés.

### **6. Propuesta de Valor**

Para poder detallar el modelo de negocio, a continuación, se mostrará una explicación del Lienzo del Modelo de Negocio elaborado en los siguientes puntos:

#### **6.1 Propuesta de valor**

Visual Studio brindará un servicio que contribuya a la concientización del impacto del estrés en el trabajo de los jóvenes de 18 a 27 años en Lima Metropolitana. Es por ello que se plantea el servicio “CHILLPOINT”, el cual ayuda a los trabajadores jóvenes en entornos laborales estresantes, quienes desean encontrar un espacio cómodo y privado donde puedan liberar tensiones, expresarse sin miedo y reducir el estrés. Esto se ve reflejado al proporcionar un ambiente acogedor y equipado con tecnologías como sonoterapia, aromaterapia y un proyector que brindará al espacio un descanso mental, los motive o les proporcione técnicas para manejar el estrés, junto con mobiliarios que se seleccionará cuidadosamente para proporcionar comodidad, apoyo y un ambiente acogedor. Con este servicio, los trabajadores pueden evitar las

frustraciones relacionadas con el estrés laboral y mejorar su bienestar general, logrando así sus expectativas de contar con un entorno laboral más equilibrado y saludable.

## **6.2 Segmento de clientes**

Como principal objetivo y enfoque del servicio, son los jóvenes trabajadores de 18 a 27 años en Lima Metropolitana, como también las personas que requieran el servicio y empresas con personal incorporado.

## **6.3 Canales**

Los principales canales de comunicación y venta que se usarán son:

- Redes sociales: Servirá para mejorar la comunicación con los jóvenes de 18 a 27 años en Lima Metropolitana. Esta se realizará de forma directa a través de Facebook e Instagram, en los cuales se informará acerca de las promociones, eventos, lugares de acopio, beneficios y recomendaciones.
- Web: Servirá para presentar cada uno de los servicios de Visual Studio de forma más detallada. Las compras se podrán realizar de forma fácil y segura. Además, se publicarán eventos y noticias sobre diferentes temas relacionados al servicio ofrecido. Al respecto se adjunta la propuesta de modelo de página *web*.

(Anexo 1 y Anexo 2)

#### **6.4 Relación con los clientes**

La forma en que se interactúa con el cliente variará según el servicio en cuestión. Al introducir un área designada como "CHILLPOINT", se priorizará una relación personal para mejorar la experiencia de los segmentos de clientes generalmente numerosos. Sin embargo, en el caso del Plan Premium, esta relación será aún más individualizada y exhaustiva, ya que aquellos que opten por este plan tendrán asignado un asesor personal que se comunicará directamente con ellos.

#### **6.5 Fuentes de ingresos**

La fuente de ingresos para la implementación del servicio será primordialmente la contratación por parte de las empresas que buscan proporcionar un entorno laboral más equilibrado y saludable a sus empleados. En base a ello se realizará un plan de tarifas de contratación, que estará estructurado por quincena, en función al espacio brindado por la empresa para implementar el servicio. Además, se ofrecerá paquetes y servicios adicionales, como sesiones de asesoramiento personalizado o actividades grupales de bienestar, para generar ingresos adicionales. De igual forma, se llevará a cabo una estrategia de marketing dirigida a las empresas de Lima Metropolitana para atraer clientes y garantizar la viabilidad económica del proyecto.

#### **6.6 Recursos clave**

Los recursos clave para la implementación de la propuesta incluyen a los Arquitectos de Interiores, cuyo objetivo es crear un ambiente seguro y acogedor en el diseño del espacio,

promoviendo el descanso, la descarga emocional y el compañerismo. También se cuenta con un Community Manager, responsable de gestionar y aprovechar las redes sociales para aumentar la visibilidad y el atractivo entre el público objetivo.

Además, se dispone de colaboradores, como un psicólogo con licencia y estudiantes de último año de Psicología, quienes interactuarán directamente con los trabajadores para brindarles apoyo. Por último, el personal administrativo se encargará de las comunicaciones con el cliente, el proceso de cotizaciones, la gestión logística y las ventas.

### **6.7 Actividades clave**

Para el óptimo funcionamiento del servicio se pondrán en práctica las siguientes actividades:

1. Determinación del monto inicial de la inversión y gestionar los ingresos para el desarrollo e implementación del proyecto, así como para los materiales necesarios para equipar el espacio de desahogo.
2. Diseño del espacio interior.
3. Renovación del entorno interior.
4. Definición del aforo y búsqueda de inmobiliario.
5. Terminaciones, luz, fragancias y música ambiental.
6. Búsqueda del personal profesional (Psicólogo y estudiantes del último año en Psicología)
7. Búsqueda de ambientación para transmitir a través de las pantallas.
8. Creación de contenido para redes sociales.

## **6.8 Socios clave**

### **Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MT)**

Mediante una alianza con el Ministerio de Trabajo, el objetivo principal es promover un entorno en cada empresa que contrate nuestro servicio, ayudarles a concientizar la salud mental de los trabajadores, en jóvenes de 18 a 27 años en Lima Metropolitana.

### **Crehana**

De acuerdo a las necesidades que se vayan generando se puede recurrir a esta, para poder encontrar cursos específicos relacionados con la salud mental, como "*Mindfulness* y Meditación", "Gestión del Estrés", "Autoestima y Bienestar Emocional" o "Técnicas de Relajación".

## **6.9 Estructura de costos**

Se considera para la inversión los recursos administrativos, recursos logísticos y recursos de producción para obtener los gastos de inversión; con lo cual se realiza un préstamo bancario. De igual forma para los gastos mensuales se considera recursos administrativos, logísticos, de producción, de difusión, y financieros; siendo el último el pago que se realiza mensualmente al banco por el préstamo de la inversión. Para finalmente obtener los ingresos, que serán por contrato de "CHILLPOINT" y por contrato de servicio adicional; y finalmente obtener la utilidad del proyecto.

### 6.9.1 Presupuestos

**Tabla 1.**

*Presupuesto de creación del negocio.*

<b>Resultados</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo uni. S/.</b>	<b>Costo total S/.</b>
Creación de marca	1	S/.2,000.00	S/.2,000.00
Gastos administrativos	1	S/.1,000.00	S/.1,000.00
<b>Total</b>			<b>S/.3,000.00</b>

**Tabla 2.**

*Presupuesto de materia prima*

<b>Resultados</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo uni. S/.</b>	<b>Costo total S/.</b>
Proyector, rollo de proyección y soportes de proyector	2	S/.1,619.50	S/.3,239.00
Parlantes	2	S/.650.00	S/.1,300.00
Laptop	1	S/.1,500.00	S/.1,500.00
Difusor de aromas	1	S/.300.00	S/.300.00
Muebles	4	S/.1,500.00	S/.1,500.00
Sonorización de sala	6	S/.250.00	S/.1,500.00
<b>Total</b>			<b>S/.9,339.00</b>

**Tabla 3.**

*Mapeo de ingresos*

<b>Categoría</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Unidades al mes</b>	<b>Ingreso mensual</b>	<b>Ingreso trimestral</b>
Por contrato servicio	S/.5,000.00	2	S/.10,000.00	S/.30,000.00
Por servicio adicional	S/.800.00	4	S/.3,200.00	S/.9,600.00
<b>Total:</b>			<b>S/.39,600.00</b>	
<b>Total de ingresos</b>	<b>Total de inversión</b>	<b>Total de gasto</b>	<b>Utilidad/Perdida</b>	
S/.39,600.00	S/.12,339.00	S/.21,531.09	<b>S/.5,729.91</b>	

## **7. Resultados**

Con la finalidad de cumplir satisfactoriamente con el reto de innovación se desarrolló el proyecto “CHILLPOINT”, un servicio que busca reducir el estrés laboral y mejorar bienestar general de los trabajadores jóvenes de 18 a 27 años en Lima Metropolitana.

Se realizó un taller generativo con la participación de personas que trabajan dentro del rango de edad establecido para la investigación, con el objetivo de presentar la propuesta de solución; la respuesta frente al servicio ofrecido fue positiva, siendo la opinión más expresada, que el servicio sería una buena forma de mejorar su bienestar emocional dentro de sus trabajos.

Para validar el proyecto se realizó un último taller generativo con personas del público objetivo elegido; en este caso se solicitó el apoyo de un grupo de trabajadores dentro del rango de edad establecido que actualmente se encuentran laborando y presenten signos de estrés. Para ello, se explicó el proceso del servicio, la propuesta de valor y a la par se proyectó el prototipo por medio de renders del espacio (Anexo 3 y Anexo 4).

Los comentarios obtenidos fueron positivos, donde opinaron que es una propuesta innovadora y productiva, de igual forma resaltan que la dinámica sensorial brinda un aporte que puede influir positivamente en las emociones del trabajador.

En definitiva, se afirma que fueron de gran ayuda las opiniones brindadas en los talleres generativos y con ello validar que el servicio “CHILLPOINT” funciona como un sistema viable para mejorar el estrés en los jóvenes trabajadores de 18 a 27 años en Lima Metropolitana.

## **8. Conclusiones**

El reto de innovación para este proyecto es lograr reducir el estrés en el trabajo de jóvenes de 18 a 27 años, encontrando el método adecuado para que ellos puedan recuperar o mejorar la confianza en sí mismos; así como, gestionar de manera correcta y alcanzar los

objetivos que se requiere para el trabajo. Nuestra propuesta de servicio “CHILLPOINT”, logra cumplir con el reto al priorizar la salud mental del trabajador durante los momentos de estrés en el trabajo y que este no repercuta en su rutina laboral.

Podemos concluir, de acuerdo a los resultados obtenidos en las entrevistas y talleres realizados al público objetivo, que la viabilidad del proyecto es positiva, toda vez que, al contar la empresa con un espacio adecuado y equipado debidamente, se consigue un buen ambiente de confort, que permitirá aliviar las emociones negativas de los trabajadores jóvenes y les genera confianza para poder comunicar las necesidades que tienen. Teniendo en cuenta las sugerencias dadas en las entrevistas y talleres realizados, luego de evaluarlas, se tomaron en cuenta algunas de estas, lo que permitió mejorar el proyecto y la viabilidad del mismo. Se contará con proyectores de calidad, aromaterapia, psicólogo disponible y sistema de sonido con el fin de crear el ambiente personalizado que solicita el cliente, con el fin de poder estabilizar las emociones del trabajador en la institución.

Es por ello que “CHILLPOINT” ayuda a promover la salud mental y permite tener un diálogo abierto entre el cliente y el psicólogo permitiendo reducir el estrés laboral en los trabajadores, logrando con ello mejorar el nivel de confianza en sí mismo, lo que permitirá que las empresas puedan alcanzar sus objetivos planeados.

## Bibliografía

- Bailón, S. (2022). *Salud mental positiva ocupacional de colaboradores del área administrativa de una consultora de selección de personal en Lima Metropolitana, 2022*. [Tesis de Licenciatura en Psicología, Universidad César Vallejo]  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104499/Bail%C3%B3n\\_MS-E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104499/Bail%C3%B3n_MS-E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cadillo, C. (21 de enero de 2021). La salud mental en el trabajo. *El Peruano*  
<https://elperuano.pe/noticia/113840-la-salud-mental-en-el-trabajo>
- Charry, H. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el Sector Público*. [Archivo PDF].  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>
- Del Castillo, E. y Yamada, G. (2020). *Responsabilidad social y buen clima laboral: una fórmula ganadora*. [Archivo PDF]. Universidad del Pacífico  
<https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/261/AE70.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Espedilla, K. y Puma, K. (2020) *Aplicación del programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral” para reducir los estresores laborales en los trabajadores de limpieza de la Municipalidad de Miraflores, Arequipa 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú]  
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjX9M6CyYaFAxWOhJUCHeIIBn8QFnoECDwQAQ&url=https%3A%2F%2Frepositorio.up.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.12867%2F3613%2FKatherine%2520Espedilla>

[Ila Kevin%2520Puma Tesis Titulo%2520Profesional 2020.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&usg=AOvVaw22UQBzIwpcizx\\_hxWVYkU&opi=89978449](#)

Gutiérrez, Y. (2019). *El estrés laboral y Desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión.]

[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2183/Yina\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2183/Yina_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Illescas, J. y Montenegro, L. (2021) *Espacios naturales y virtuales en la reducción de síntomas de ansiedad, depresión y estrés* [Archivo PDF]. Universidad del Azuay

<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/11097/1/16635.pdf>

Implementan unidad para fortalecer servicios virtuales de salud mental en el Perú. (10 de noviembre de 2021). *Andina*

<https://andina.pe/agencia/noticia-implementan-unidad-para-fortalecer-servicios-virtuales-salud-mental-el-peru-868989.aspx>

Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado- Hideyo Noguchi (25 de abril de 2022).

*Factores Contaminantes Del Medio Ambiente Influyen En La Aparición De Trastornos De Salud Mental En Las Personas.* [Archivo PDF]. Plataforma digital única del Estado Peruano.

<https://www.gob.pe/institucion/inism/noticias/612893-factores-contaminantes-del-medio-ambiente-influyen-en-la-aparicion-de-trastornos-de-salud-mental-en-las-personas>

Khellgren, A. y Buhrkall, H. (2010). *A comparison of the restorative effect of a natural environment with that of a simulated natural environment*. Journal of Environmental Psychology.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0272494410000204>

Kloster, G. y Perrotta, F. (2019). *Estrés académico en estudiantes universitarios de la ciudad de Paraná*. [Tesis de Licenciatura en Psicología, Universidad Católica Argentina]

<https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/9774/1/estres-academico-estudiantes-universitarios.pdf>

Lira, A. (22 de octubre de 2022). El Estado destina menos del 2% del presupuesto del sector a la salud mental. *El Comercio*.

<https://elcomercio.pe/peru/el-estado-destina-menos-del-2-del-presupuesto-del-sector-a-la-salud-mental-ec-data-minsa-ministerio-de-salud-noticia/>

Liu, S., Lin, T. y Chang, K. (2013) *The Physical Effects of Aromatherapy in Alleviating Work-Related Stress on Elementary School Teachers in Taiwan*. National Library of Medicine.

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3818840/>

Marsh. (s/f). *Salud mental en el Perú: ¿qué pueden hacer las empresas?*

<https://www.marsh.com/pe/es/industries/healthcare/insights/salud-mental-en-peru.html>

Mesa de Concertación para la lucha contra la pobreza. (2 de septiembre de 2022). *Lima*

*Metropolitana: instan al fortalecimiento de la salud mental comunitaria y prevención de la violencia.*

<https://www.mesadeconcertacion.org.pe/noticias/lima-metropolitana/sexta-reunion-del-grupo-de-trabajo-prevencion-y-atencion-de-la-violencia-hacia-las-mujeres-y-el-grupo-familiar>

Naranjo, M. (2009) *Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo.* [Archivo PDF]

<https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>

Newton, R. (2013) *The Effect of Music on the Human Stress Response.* National Library of Medicine.

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3734071/>

Organización Mundial de la Salud (28 de septiembre de 2022). *La salud mental en el trabajo.*

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

Perú, un país con déficit de profesionales especialistas en problemas de salud mental. (9 de junio de 2016). *Diario Gestión*

<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/peru-pais-deficit-profesionales-especialistas-problemas-salud-mental-123341-noticia/#:~:text=Dio%20como%20ejemplo%20que%20en,%2C%20declar%C3%B3%20a%20Gestion.pe.>

Presupuesto para salud ascenderá a S/ 29,474 millones y atenderá con mayor énfasis a regiones.

(6 de septiembre de 2023). *El Peruano*

<https://www.elperuano.pe/noticia/222371-presupuesto-para-salud-ascendera-a-s-29474-millones-y-atendera-con-mayor-efasis-a-regiones#:~:text=Igualmente%2C%20el%20Ejecutivo%20ha%20presupuestado,la%20atenci%C3%B3n%20en%20salud%20mental.>

Rivera, S. (2018). *Diseño de Experiencias como propuesta de intervención para el estrés laboral en una empresa aseguradora de Colombia*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Pereira]

<https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/5351/5/DDMDI113.pdf>

Riviera, A., Romero, J. y Romero, A. (2018) *Programa de reducción de estrés basado en técnicas Mindfulness para funcionarios del área administrativa Mazco Bogota S.A.S*. [Archivo PDF]

<https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/8153/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20FINAL.%202018.pdf>

Rodríguez, J. (12 de diciembre de 2019). *Salud mental, productividad laboral y rentabilidad*. Conexión Esan

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/salud-mental-productividad-laboral-y-rentabilidad>

Ruales, S., Aguilar, M., Ortega, P., Sánchez, A., Güeracage, R., Palomeque, A. y Endara, P.

(2016) *El uso de ondas sonoras reduce los niveles de estrés y dolor agudo postquirúrgico*.

[Archivo PDF].

<https://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2016/cma161f.pdf>

*Trastornos de salud mental: ¿existe una relación con riesgos asociados al trabajo?* (15 de noviembre de 2022). Medical Assistant

<https://ma.com.pe/trastornos-de-salud-mental-existe-una-relacion-con-riesgos-asociados-al-trabajo>

Velásques, M. y Alvarez, G. (2022) *Diseño de un servicio que ofrece un espacio que ayuda a disminuir los niveles de estrés y ansiedad que pueden representar los jóvenes de 20 a 25 años que residen en Lima Metropolitana*. [Trabajo de investigación para obtener el título de bachiller, Escuela de educación superior tecnológica privada Toulouse Lautrec]

<https://repositorio.tls.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12826/303/Trab%20Invest%20-%20Diseño%20de%20un%20servicio%20que%20ofrece%20un%20espacio%20que...pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ruiz, I. y Vega, K. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales*

<https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/156567>

Barrera, M. (2022). *Plan de intervención para reducir el estrés laboral en los colaboradores de ASSA*

<https://repositorio.puce.edu.ec/items/e1b3be68-d7f0-442b-b2ca-3c6acfd74457>

Cueva, M. y Garcia, T. (2012) *Análisis crítico de tres perspectivas psicológicas de estrés en el trabajo*.

[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1514-68712012000200005](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1514-68712012000200005)

Gestión (2024) *Seis de cada diez peruanos se sienten agotados por su trabajo: ¿Cuáles son las causas?*

<https://gestion.pe/tendencias/seis-de-cada-diez-peruanos-se-sienten-agotados-por-su-trabajo-cuales-son-las-causas-noticia/#:~:text=Entre%20las%20principales%20posibles%20causas,de%20autoridad%20o%20las%20expectativas.>

## **Anexos**

### **Anexo 1.**

*Inicio de página web*



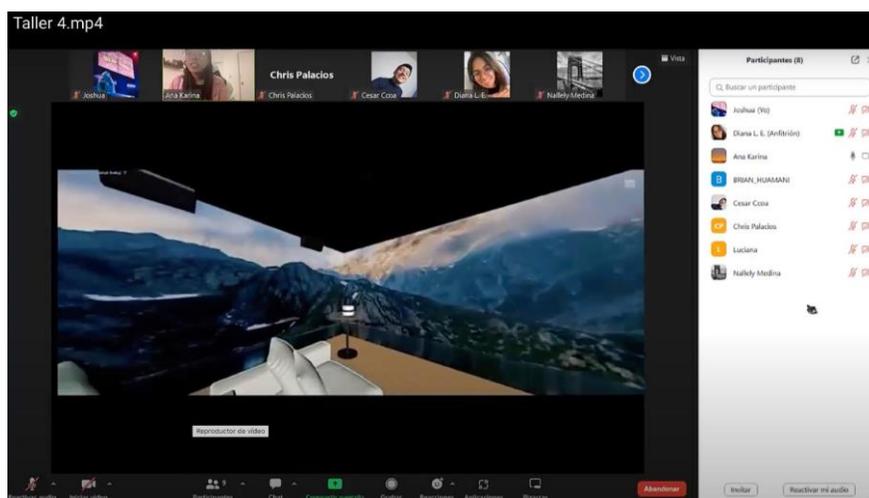
### **Anexo 2.**

## Sección de cotización del servicio



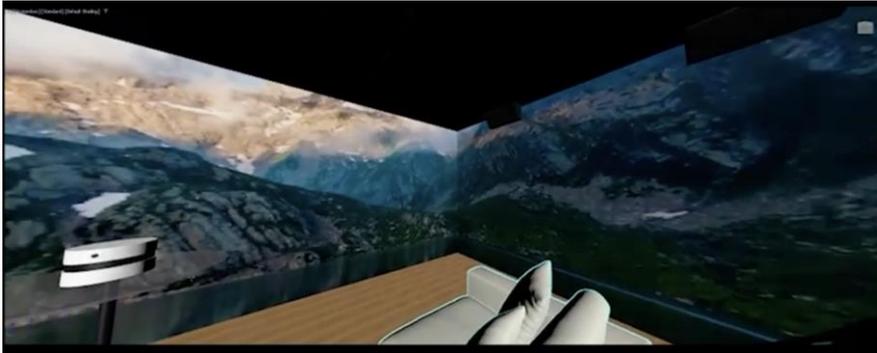
## Anexo 3.

### Taller Generativo para validación de prototipo



**Anexo 4.**

*Sección de video del prototipo para ChillPoint*

**Anexo 5.**

*Prototipo de paquete pequeño de Chillpoint*



**Anexo 6.***Prototipo de paquete grande de Chillpoint*