

UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**

**CARRERA DE MARKETING**

**TEMA:**

**Análisis de la percepción de los consumidores sobre el uso de la medicina natural y su poca afluencia en los Centros de Terapias Naturales en la ciudad de Guayaquil durante el año 2020. Estudio de caso: Centro Especializado en Terapias Naturales “Eilen’s Telier”**

**AUTORA**

**Ortega Arroyave, Eillen Andrea**

**Componente práctico del Examen Complexivo previo a la obtención del Título de Ingeniera en Marketing**

**REVISORA**

**Ing. Gracia Reyes, Gabriela, Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador**

**Guayaquil, 9 de septiembre del 2020**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

## FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES

### CARRERA DE MARKETING

#### CERTIFICACIÓN

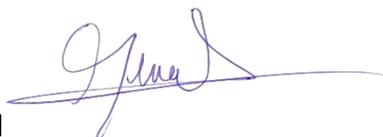
Certificamos que el presente componente práctico del examen complejo, fue realizado en su totalidad por **Ortega Arroyave, Eillen Andrea**, como requerimiento para la obtención del Título de Ingeniera en Marketing.

#### REVISORA

f. 

**Ing. Gracia Reyes Gabriela, Mgs.**

#### DIRECTORA DE LA CARRERA



**Gutiérrez Candela, Glenda Mariana, Econ.**

**Guayaquil, a los 9 días del mes de septiembre del año 2020**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

## **FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**

### **CARRERA DE MARKETING**

### **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Ortega Arroyave, Eillen Andrea**

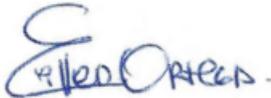
#### **DECLARO QUE:**

El componente práctico del examen complejo, **Análisis de la percepción de los consumidores sobre el uso de la medicina natural y su poca afluencia en los Centros de Terapias Naturales en la ciudad de Guayaquil durante el año 2020. Estudio de caso: Centro Especializado en Terapias Naturales “Eillen’s Telier”**, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Marketing, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 9 días del mes de septiembre del año 2020**

**LA AUTORA**

f. \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_

**Ortega Arroyave, Eillen Andrea**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE MARKETING**

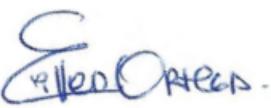
**AUTORIZACIÓN**

Yo, **Ortega Arroyave, Eillen Andrea**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución el componente práctico del examen complejo, **Análisis de la percepción de los consumidores sobre el uso de la medicina natural y su poca afluencia en los Centros de Terapias Naturales en la ciudad de Guayaquil durante el año 2020. Estudio de caso: Centro Especializado en Terapias Naturales “Eilen´s Telier”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 9 días del mes de septiembre del año 2020**

**LA AUTORA:**

f.  \_\_\_\_\_

**Ortega Arroyave, Eillen Andrea**

# REPORTE URKUND

**URKUND**

Documento: [DOCUMENTO FINAL EILEEN ORTEGA CORREGIDO 21-08-2020.docx](#) (D78168103)

Presentado: 2020-08-25 14:52 (-05:00)

Presentado por: gabriela.gracia@outlook.com

Recibido: gabriela.gracia.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje: RV: REPORTE URKUND\_EILEEN ORTEGA [Mostrar el mensaje completo](#)

0% de estas 45 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	<a href="https://docplayer.es/88704253-Sistema-de-posgrado-maestria-en-gerencia-en-servicios-de-la...">https://docplayer.es/88704253-Sistema-de-posgrado-maestria-en-gerencia-en-servicios-de-la...</a>
	<a href="https://docplayer.es/12864257-Ing-mercedes-apolonia-vera-cornejo.html">https://docplayer.es/12864257-Ing-mercedes-apolonia-vera-cornejo.html</a>
	<a href="#">Tesis de Medicina Alternativa Guisella Isabel Villamar Vasquez.docx</a>
	<a href="#">tesis_maestria_Mercedes_Vera_2013.pdf</a>
	<a href="#">tesis_maestria_Vera_30ic.docx</a>

encontrados fue la alta aceptación de las personas acerca de las terapias; sin embargo existe falta de información y profesionales acerca de la medicina natural, no hay mayor conocimiento de los lugares donde realizan terapias naturales, también se identificó que las terapias contra el dolor, ansiedad y estrés son las más requeridas, adicional las personas con enfermedades crónicas son los principales clientes quienes consideran que la medicina natural es de bajo costo frente a la convencional.

ADJUNTO PDF:

SI NO CONTACTO CON AUTOR/ES: Teléfono: +593-4-0978955594 E-mail: eillenandrea7@hotmail.es CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE): Nombre: Samaniego López Jaime Moisés  
Teléfono: +593-4-2206953

75% #29 Activo Fuente externa: <https://docplayer.es/88704253-Sistema-de-posgrado-maestria-en-gerencia-en-servi...> 75%

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA No. DE REGISTRO (en base a datos): No. DE CLASIFICACIÓN: DIRECCIÓN URL (tesis en la web):

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA N o. DE REGISTRO (en base a datos): N o. DE CLASIFICACIÓN: DIRECCIÓN URL (tesis en la web):

Commentó Guayaquil, a los 2 días del mes de septiembre del año 2020

f. 

Ing. Gracia Reyes Gabriela, Mgs.

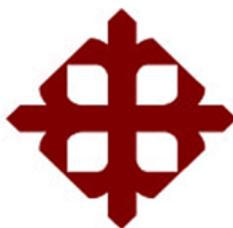
## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios que por medio del Espíritu Santo me ha guiado y ayudado a pasar todos los obstáculos que se me han presentado a lo largo de mi carrera para poder culminar esta etapa de mi vida. Siempre he sentido que Dios me ha apoyado grandemente a pesar de todos mis errores y nunca me ha dejado sola.

Me ha enviado ángeles para apoyarme y uno de esos es mi madre quien nunca se ha rendido para impulsarme a terminar esta etapa de mi vida, otro ángel fue mi hijo quien se convirtió en mi principal motivación para demostrar que un hijo nunca es un obstáculo para cumplir los sueños o las metas, más bien por los hijos se lucha y se cumple todo lo que uno se propone, para servirles de ejemplo y guía.

Agradezco a mi papa y a mis hermanos quienes siempre han estado dispuestos a apoyarme y ayudarme en cualquier situación de mi vida.

Eillen Andrea Ortega Arroyave



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE MARKETING**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. 

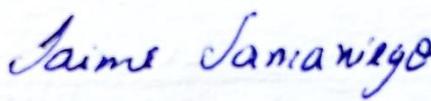
**Ing. Gabriela Gracia Reyes, Mgs.**

REVISOR(A)

f. 

**Econ. Glenda Gutiérrez Candela, Mgs.**

DIRECTORA DE CARRERA

f. 

**Ing. Jaime Moises Samaniego Lopez, Mgs.**

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

# ÍNDICE GENERAL

<b>Introducción.....</b>	<b>2</b>
<b>Antecedentes .....</b>	<b>2</b>
<b>Problemática .....</b>	<b>8</b>
<b>Marco teórico.....</b>	<b>12</b>
<b>Marketing de Servicios.....</b>	<b>12</b>
<b>Servicio al Cliente .....</b>	<b>13</b>
<b>Satisfacción al cliente .....</b>	<b>13</b>
<b>Percepción.....</b>	<b>14</b>
<b>Comportamiento del Consumidor .....</b>	<b>15</b>
<b>Influencia de compra .....</b>	<b>16</b>
<b>Marketing Relacional.....</b>	<b>16</b>
<b>Comunicación Promocional .....</b>	<b>17</b>
<b>Sector de la Salud .....</b>	<b>18</b>
<b>Medicina no convencional.....</b>	<b>19</b>
<b>Clientes o Usuarios de la medicina natural .....</b>	<b>20</b>
<b>Uso de la medicina natural.....</b>	<b>20</b>
<b>Percepciones en cuanto al uso de la medicina natural .....</b>	<b>21</b>
<b>Problemas en cuanto a la medicina natural .....</b>	<b>22</b>
<b>Análisis estratégico situacional .....</b>	<b>27</b>

<b>Análisis PESTA</b> .....	27
<b>Entorno Político - Legal</b> .....	27
<b>Entorno Económico</b> .....	32
<b>Entorno Socio – Cultural</b> .....	36
<b>Entorno Tecnológico</b> .....	37
<b>Entorno Ambiental</b> .....	40
<b>Fuerzas de Porter</b> .....	41
<b>El poder de negociación de los clientes</b> .....	41
<b>El poder de negociación de los proveedores</b> .....	42
<b>Ingreso de nuevos competidores</b> .....	43
<b>Productos / Servicios sustitutos</b> .....	44
<b>Rivalidad con los competidores</b> .....	45
<b>Análisis de estrategias de marketing</b> .....	47
<b>Producto o servicio</b> .....	47
<b>Precio</b> .....	54
<b>Plaza</b> .....	55
<b>Promoción</b> .....	55
<b>Procesos</b> .....	57
<b>Personal</b> .....	62
<b>Physical Environment - Evidencia Física</b> .....	63
<b>Conclusiones</b> .....	67
<b>Anexos</b> .....	77

REFERENCIAS.....	68
------------------	----

## Índice de Tablas

Tabla 1: <i>Supuestos utilizados</i> .....	34
Tabla 2: <i>Cuadro Oferta</i> .....	34
Tabla 3: <i>Poder de negociación de los clientes</i> .....	41
Tabla 4: <i>Poder de negociación de los proveedores</i> .....	42
Tabla 5: <i>Ingreso de nuevos competidores</i> .....	43
Tabla 6: <i>Productos sustitutos</i> .....	44
Tabla 7: <i>Rivalidad con los competidores</i> .....	45

## Índice de Figuras

<i>Figura #1:</i> Organigrama del Centro Especializado en Terapias Naturales. ....	24
<i>Figura #2:</i> Análisis PESTA. ....	27
<i>Figura #3:</i> Terapias alternativas y complementarias permitidas.....	28
<i>Figura #4:</i> Evolución histórica inflación. ....	32
<i>Figura #5:</i> Incidencia mensual. ....	33
<i>Figura #6:</i> Incidencia anual. ....	33
<i>Figura #7:</i> Producto Interno Bruto. ....	35
<i>Figura #8:</i> Nivel socioeconómico. ....	36
<i>Figura # 9:</i> Hogares con acceso a internet. ....	39
<i>Figura #10:</i> Porcentaje de población con celular y redes sociales. ....	39
<i>Figura #11:</i> 5 Fuerzas de Porter.....	46
<i>Figura #12:</i> Locación del centro especializado en terapias naturales.....	55
<i>Figura #13:</i> Cuenta oficial de Facebook. ....	56
<i>Figura #14:</i> Cuenta oficial de Instagram. ....	57
<i>Figura #15:</i> Área de recepción.....	63
<i>Figura #16:</i> Área de reunión. ....	64
<i>Figura #17:</i> Consultorio #1.....	64
<i>Figura #18:</i> Consultorio #2.....	65
<i>Figura #19:</i> Consultorio #3.....	65
<i>Figura #20:</i> Cabina azul. ....	66

## **Anexos**

Anexo 1 Código de ética.....	77
Anexo 2 Consentimiento para la práctica de terapias naturales. ....	79
Anexo 3 Permiso para el ejercicio de terapias alternativas .....	81

## RESUMEN

En el presente ensayo se realizó una investigación acerca de la percepción que tienen los consumidores de los centros especializados en terapias naturales mediante la investigación de los lugares que hacen uso de la medicina natural y practican terapias naturales, terapias complementarias o alternativas. La siguiente investigación busca analizar las percepciones de los consumidores en cuanto a los lugares donde se realizan terapias naturales, determinando el grado de aceptación y conocimiento que poseen los clientes acerca de la medicina natural e identificando el tipo de usuarios de los Centros de Terapias Naturales. El análisis se lo realizó mediante investigaciones elaboradas por diferentes fuentes a nivel mundial, uno de los principales factores encontrados fue la alta aceptación de las personas acerca de las terapias, sin embargo existe falta de información y profesionales acerca de la medicina natural, no hay mayor conocimiento de los lugares donde realizan terapias naturales, también se identificó que las terapias contra el dolor, ansiedad y estrés son las más requeridas, adicional las personas con enfermedades crónicas son los principales clientes quienes consideran que la medicina natural es de bajo costo frente a la convencional.

**Palabras Claves:** Marketing de Servicios, Comportamiento de compra, Uso, Percepciones e identificación de clientes de las terapias naturales, Sector salud, Baby Boomers, Generación X.

## **ABSTRACT**

In the present essay, an investigation was carried out about the perception that consumers have of centers specialized in natural therapies by investigating places that use natural medicine and practice natural therapies, complementary or alternative therapies. The following research seeks to analyze the perceptions of consumers regarding the places where natural therapies are performed, determining the degree of acceptance and knowledge that clients have about natural medicine and identifying the type of users of the Therapy Centers Natural. The analysis was carried out through research carried out by different sources worldwide, one of the main factors found was the high acceptance of people about therapies, however there is a lack of information and professionals about natural medicine, there is no greater knowledge of the places where they perform natural therapies, it was also identified that therapies against pain, anxiety and stress are the most required, additionally people with chronic diseases are the main clients who consider that natural medicine is low cost compared to conventional.

**Keywords:** Marketing of Services, Shopping behavior, Use, Perceptions and identification of clients of natural therapies, Health sector, Baby Boomers, Generation X.

# Introducción

## Antecedentes

La medicina natural a nivel mundial es conocida mayormente como medicina no convencional que corresponde a la medicina tradicional o alternativa y en varios países la medicina natural o tradicional es un pilar fundamental para la prestación de servicios primarios para salud.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define la medicina tradicional como el conjunto de conocimientos, aptitudes y prácticas basados en teorías, creencias y experiencias indígenas de las diferentes culturas, sean o no explicables, usados para el mantenimiento de la salud, así como para la prevención, el diagnóstico, la mejora o el tratamiento de enfermedades físicas o mentales (Marín Zeas & Quizhpi Aucay, 2018).

Mientras que en Ecuador el gobierno define a las “Terapias Alternativas. - Conjunto de métodos, técnicas y sistemas utilizados para prevención o tratamiento de enfermedades y se orientan a equilibrar el organismo en sus aspectos físico, mental o espiritual y a establecer un balance entre el individuo y el entorno” (Normativa para el ejercicio de las terapias alternativas , 2016, art.3).

Sin embargo, en Ecuador la medicina natural no forma parte del sistema primario de salud. Las diferentes terapias naturales o alternativas carecen de apoyo y difusión por las autoridades y el desconocimiento de sus beneficios hacen que no una opción para la población, lo que ha reducido el campo de acción de los profesionales que en muchos casos hasta la fecha han sido empíricos, al no ser reconocidos años atrás. En la Constitución de la República del Ecuador (2008) se reconoce e identifica la complementariedad al campo de salud, lo que ha permitido abrir paso a las terapias complementarias y alternativas. Apoyando en la Ley Orgánica de la Salud (2015) y dando el paso para regularizar el ejercicio de la profesión según lo establecido por el Ministerio de Salud Pública en la Normativa para el ejercicio de las terapias alternativas (2016).

Cuando generalmente se habla de medicina natural lo primero que se viene a la mente es medicina a base de plantas, sin embargo la medicina natural se refiere a la medicina no convencional o alternativa cuyas practicas son complejas e integrales para el cuidado de un paciente. La medicina no convencional tiene sus diferentes orígenes

en los ancestros de cada pueblo que con sus prácticas milenarias han tratado a los habitantes de la población naturalmente y varían según la cultura sin embargo a pesar que la medicina alternativa no posee fundamento científico, sus prácticas merecen respeto cultural, la medicina alternativa no debe ser truncada sino el mal uso de ellas (Montero Quesada, Benítez Pérez, & Gutiérrez Aquino, 2019). Mientras que la medicina alternativa o complementaria es compleja a pesar de las creencias que se tienen acerca de esta, al igual que como toda carrera, para poder ejercer en esta rama, se requieren estudios y conocimientos básicos acerca de la medicina natural, existiendo así instituciones con muchos años de experiencia en capacitar profesionales en la rama, abriéndose paso a la formalidad de los profesionales en terapias alternativas y complementarias en nuestro país.

La OMS expone a la medicina natural o prácticas complementarias en dos grupos:

Terapias que emplean medicación y terapias no emplean medicación; Entre las terapias que se emplean medicamentos se encuentra la Homeopatía, la Naturopatía, el Ayurveda, la medicina tradicional china, medicina africana, Islámica y la medicina que no emplean medicamento incluye la acupuntura y terapias manuales (OMS, 2001, pág. 7).

Las prácticas en la medicina natural varían de acuerdo a cada país y a los elementos disponibles de este, sin embargo, estas prácticas se enfocan en la atención de los diferentes servicios de salud.

La medicina de la mente y el cuerpo se basa en la teoría de que los factores mentales y emocionales regulan la salud física a través de un sistema de conexiones neuronales, hormonales e inmunitarias interdependientes en todo el cuerpo. Se utilizan técnicas conductuales, psicológicas, sociales y espirituales para aumentar la capacidad de la mente para afectar al cuerpo y de este modo conservar la salud y prevenir o curar la enfermedad. Dado que es abundante la evidencia científica que apoya los beneficios de la medicina de la mente y el cuerpo, muchos de estos abordajes son considerados convencionales (Millstine, 2019).

Según National Center for Complementary and Alternative Medicine with National Institutes of Health (NCCAM & NIH) indican que:

Las prácticas de medicina complementaria y alternativa suelen agruparse en categorías amplias, como productos naturales, medicina de la mente y el cuerpo, así como prácticas de manipulación y basadas en el cuerpo. Si bien estas

categorías no están definidas formalmente, resultan útiles para describir las prácticas de medicina complementaria y alternativa (NCCAM & NIH, 2011, p.2).

Algunas prácticas de medicina complementaria y alternativa podrían estar en varias categorías y relacionarse entre sí, brindando un servicio más completo.

Las prácticas de la medicina de la mente y el cuerpo se centran en las interacciones entre el cerebro, la mente, el cuerpo y el comportamiento, con el propósito de usar la mente para influir en las funciones físicas y promover la salud. Muchas prácticas de medicina complementaria y alternativa abarcan este concepto de diferentes formas (NCCAM & NIH, 2011, p.3).

Las diferentes prácticas realizadas dentro de la medicina natural se enfocan en la curación de la mente, cuerpo y espíritu, para que el cuerpo realice una sanación completa o integral impulsando a todas sus funciones físicas. Las terapias mayormente conocidas y utilizadas son las basadas en la medicina de la mente y el cuerpo, acupuntura, las prácticas basadas en la manipulación del cuerpo y otras prácticas de medicina complementaria y alternativa como ejercicios de respiración son utilizadas por el sistema de salud convencional y no convencional.

En cuanto a la acupuntura se define como:

Un conjunto de procedimientos que consiste en la estimulación de puntos específicos del cuerpo mediante diversas técnicas, como la inserción de agujas a través de la piel, que luego se manipulan manualmente o por estímulos eléctricos. Es uno de los componentes principales de la medicina tradicional china, y se encuentra entre las prácticas curativas más antiguas del mundo (NCCAM & NIH, 2011, p.3).

Otras de las terapias naturales o alternativas se basan en las prácticas de manipulación y basadas en el cuerpo hacen énfasis en las estructuras y sistemas del cuerpo, entre ellos los huesos y las articulaciones, los tejidos blandos y el sistema linfático y circulatorio (NCCAM & NIH, 2011, p.4).

Las prácticas basadas en el cuerpo las cuales se enfocan en la manipulación de la columna vertebral, es utilizada por el sistema de salud convencional, generalmente la practican los quiroprácticos, fisioterapeutas, osteópatas entre otros.

Los profesionales utilizan sus manos o un dispositivo para aplicar una fuerza controlada sobre una articulación de la columna vertebral, a fin de moverla más

allá del rango de movimiento normal; la intensidad de la fuerza aplicada depende de la forma de manipulación que se utilice (NCCAM & NIH, 2011, p.4).

El manejo de la espalda es una terapia frecuente y mayormente demandada por las personas con dolores, esta zona afectada es muy frágil y difícil de tratar. Otro tipo de terapia mayormente utilizadas en las prácticas de manipulación y basadas en el cuerpo es la terapia de masaje. El gobierno ecuatoriano mediante la Normativa para el ejercicio de las terapias alternativas (2016) expone que las “Terapias Alternativas de Manipulación y Basadas en el Cuerpo.- Son las que se realizan manipulando tejidos blandos del cuerpo, con el objeto de que todos los sistemas corporales trabajen conjuntamente de forma integrada”(art.3).

Es decir, las distintas terapias ya sean alternativas o complementarias tienen como finalidad la recuperación integral del paciente utilizando diferentes métodos, terapias o manipulaciones que ayuden a la rehabilitación no solo de una zona afectada del cuerpo sino el cuerpo entero.

Los terapeutas presionan, frotan y manipulan los músculos y otros tejidos blandos del cuerpo y se utiliza el masaje para diversos fines relacionados con la salud, entre ellos, aliviar el dolor, rehabilitarse tras lesiones deportivas, reducir el estrés, aumentar la relajación, tratar la ansiedad y la depresión, y contribuir al bienestar general (NCCAM & NIH, 2011, p.4).

A pesar que la medicina convencional utiliza prácticas de la medicina natural o no convencional, esta no es reconocida o recomendada en el sistema de salud primario. La mayoría de personas de forma directa o indirecta han utilizado la medicina natural en algún momento de su vida.

Además, la medicina alternativa complementaria se ha hecho frecuente en pacientes con problemas psicológicos y personas con cáncer, por sus ventajas en la humanización de la atención y la comunicación centrada en el ser humano, como un ente ecológico y espiritual, además de su bajo costo, menor posibilidades de invasión o agresividad y menor tiempo de espera para obtener la atención (Yanchaguano Taco & Francisco Pérez, 2019, p.45).

La Organización Mundial de la Salud indica que:

Muchos países reconocen actualmente la necesidad de elaborar un enfoque coherente e integral de la atención de salud, que facilite a los gobiernos, los profesionales sanitarios y, muy especialmente, a los usuarios de los servicios de

salud, el acceso a la MTC de manera segura, respetuosa, asequible y efectiva (OMS, 2013, p.7).

Por ende, la OMS (2013) mediante la Estrategia sobre la medicina tradicional 2014-2023 realiza seguimiento al desarrollo de las medicinas naturales y tradicionales elaborando una estrategia de trabajo a nivel global. Ya que el uso de la medicina natural o medicina complementaria se utiliza o debe utilizar en conjunto con tratamientos o personal médicos convencionales. Un ejemplo es el uso de la acupuntura en los tratamientos del cáncer, esta terapia ayuda a contrarrestar los efectos secundarios que el tratamiento convencional puede generar, tales como dolores, anemia, inflamación de órganos, problemas en los nervios, entre otros.

Usualmente los clientes que acuden en busca de terapias naturales son aquellos que, anteriormente, se han realizado varios tratamientos de medicina convencional y no han obtenido el resultado deseado. Es decir, son personas insatisfechas bien sea por el servicio recibido o por el resultado obtenido en el sistema de salud convencional, pueden ser consultorios médicos, sub centros, centros de salud u hospitales. Mayormente son personas que sufren enfermedades crónicas, dispuestas a probar algún tratamiento diferente al convencional o personas que buscan la prevención de enfermedades y mejorar su calidad de vida. También están los adultos mayores que tienen creencia en lo natural y buscan una solución a sus dolores mediante la utilización de medios físicos y naturales.

El consumo enfocado a lo natural, en el sector de la salud, en la última década ha crecido paulatinamente. Sin embargo, debido a la emergencia sanitaria generada a nivel mundial por la infección producida por el Covid-19 en el presente año, el sector de la salud sufrió una demanda muy superior a la habitual y con ello la medicina natural, es decir, las terapias alternativas tuvieron un incremento radical de igual manera al ser una opción para muchos considerada de bajo riesgo a contagiarse por la mayor carga viral expuesta en los hospitales y otros centros de salud. Es así que durante este tiempo las diferentes opciones de medicina natural como el consumo de principios activos de las plantas, vaporizaciones, jarabes, productos de la colmena, entre otros, tuvieron un protagonismo significativo.

Cuando se hace referencia a la medicina no convencional o medicina natural los Spa y los conocidos curanderos ofrecen terapias naturales, pero muchos de ellos no están especializados en el área y tampoco trabajan en conjunto con la medicina

convencional o algún profesional de la salud. Algunos de los profesionales que estudian esta rama de la medicina son los terapeutas o naturópatas y los fisioterapeutas.

En cuanto a la Medicina Tradicional China (MTC), en Guayaquil se ofrecen servicios mayormente conocidos como el trabajo con los microsistemas y meridianos mediante la reflexología podal, la auriculoterapia y la acupuntura. Mientras que la fisioterapia es una terapia utilizada tanto por el sistema convencional como por el no convencional, por lo que existen diversos centros especializados en este servicio. Aunque vale resaltar que en Guayaquil existen pocos centros dedicados y especializados a la práctica de las diversas terapias naturales, los lugares donde abarcan diferentes tipos de terapias naturales son pocos y no son mayormente conocidos, en algunos casos por no contar con los permisos necesarios.

La alta tasa de mortalidad por enfermedades, quejas por falta de atención médica, excesivo número de pacientes en hospitales y un sistema de salud deficiente, son muestra de la necesidad de implementar tratamientos alternativos o complementarios basados en las prácticas de la medicina natural.

La Constitución de la República del Ecuador (2008) indica que el gobierno ecuatoriano “garantiza las prácticas de salud ancestral y alternativa mediante el reconocimiento, respeto y promoción del uso de sus conocimientos, medicinas e instrumentos” (art.363).

Sin embargo, en los centros de salud y hospitales no se considera el trabajo cooperativo entre doctores y naturópatas, o tratamientos convencionales de la mano con tratamientos naturales. Hasta la presente fecha no se ha logrado una integración de los profesionales naturópatas al sector primario de la salud a pesar de su reconocimiento por parte del Ministerio de Salud Pública del Ecuador.

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, INEC la tasa de mortalidad en Ecuador ha crecido y el mayor número de fallecimientos se produjeron en establecimientos de salud pública, las principales causas de muerte son enfermedades isquémicas del corazón, diabetes, enfermedades cerebrovasculares las cuales sus tratamientos pueden realizarse por medio de terapias naturales cambiando hábitos, brindando una atención más personalizada y satisfactoria al cliente (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2019).

Los profesionales en medicina natural son reconocidos legalmente como Tecnólogos en Naturopatía, el profesional graduado de la carrera Tecnología en Naturopatía con Mención en Clínica y Cuidado del Paciente se puede desempeñar en

instituciones de salud públicas y privadas, centros terapéuticos, unidades de bienestar de salud, farmacias naturistas, establecimientos de productos naturales. Los profesionales en esta rama pueden realizar consultas y otros emprendimientos dirigidos a una atención personalizada y la evaluación del estado de salud del individuo y la familia (Instituto Tecnológico de Naturopatía Dr. Misael Acosta, 2019).

La principal función de los naturópatas es conservar o mejorar la calidad de vida de los pacientes a través de terapias naturales, manuales, emocionales, energéticas y alternativas de los pacientes, cumpliendo con las normativas en el área de la salud a través de principios éticos y profesionales en el uso de estos conocimientos.

En la Ley Orgánica de la Salud (2015) indica que en Ecuador se cuenta con el respaldo para el ejercicio de terapias “las terapias alternativas requieren para su ejercicio, el permiso emitido por la autoridad sanitaria nacional” (art.192). Respalda así la práctica de las actividades mediante autorización emitida por el Ministerio de Salud Pública y en cumplimiento con la normativa para el ejercicio de las terapias alternativas, con los respectivos documentos emitidos según el Código de Ética Anexo 1 y el Consentimiento informado de las terapias alternativas Anexo 2.

### **Problemática**

A pesar que la normativa en Ecuador reconoce y garantiza las prácticas ancestrales o alternativas y que en varios países la medicina natural o tradicional es un pilar fundamental para la prestación de servicios en la salud pública como complemento al sistema de salud convencional como es el caso de Cuba, en Ecuador la medicina tradicional forma parte solo del sector privado y estas prácticas son vinculadas con curanderos y la medicina herbolaria, la cual forma parte de la medicina no convencional. En cuanto a la naturopatía es un sistema más complejo y profesional que requiere la dedicación y los estudios necesarios para el ejercicio de la medicina natural, así como, la validación por parte del MSP del título obtenido para el permiso correspondiente de su aplicación.

En el Manual MSD, Millstine indica que:

La naturopatía comenzó como un sistema formal de asistencia sanitaria en los Estados Unidos durante la primera década del siglo XX. Sobre la base del poder curativo de la naturaleza, la naturopatía hace hincapié en la prevención y tratamiento de la enfermedad a través de un estilo de vida saludable, el tratamiento del paciente como unidad y el uso de las capacidades curativas naturales del cuerpo (Millstine, 2018).

La naturopatía tiene como objeto el uso de los diferentes elementos naturales tales como: el agua, el sol, las plantas, la energía, elementos que ayudan y complementan los tratamientos para el cuidado de los pacientes. “La naturopatía utiliza una combinación de terapias, como acupuntura, asesoramiento, terapia de ejercicio, botánica, hidroterapia, nutrición, terapias físicas (p. ej., terapia por calor o frío, ultrasonido, masaje), imaginería guiada y manejo del estrés” (Millstine, 2018).

Por lo antes expuesto la siguiente investigación tiene como objetivo estudiar al Centro Especializado en Terapias Naturales “Eiles’n Telier” creado en el año 2015 con el objetivo de ser un centro médico basado solo en terapias y productos naturales, sin embargo, la poca afluencia de clientes es un problema debido al poco crecimiento que ha tenido, la presente investigación tiene como fin analizar la percepción que tiene los consumidores de terapias naturales y el uso de la medicina natural en la ciudad de Guayaquil en el año 2020, mediante la identificación de lugares donde se realizan terapias naturales en la ciudad de Guayaquil, analizando las percepciones de los consumidores en cuanto a los lugares donde se realizan terapias naturales, determinando el grado de conocimiento que poseen los clientes acerca de la medicina natural e identificando los usuarios de los Centros de Terapias Naturales.

### **Justificación**

Se pretende analizar el sistema del negocio actual con la finalidad de realizar mejoras continuas mediante diferentes perspectivas de enfoque y análisis de percepciones siendo este un factor importante para la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos tales como consumidores de medicina natural y profesionales de la salud.

Busca dar a conocer la importancia de una efectiva comunicación, alianzas estratégicas, elaboración de estrategias para clientes externos e internos, proveedores; en los pequeños negocios para el desarrollo de estos. Se propone relacionar las terapias naturales como complemento del sistema de salud convencional, las cuales no son conocidas por la sociedad ecuatoriana pese a su reconocimiento en la Constitución de la República del Ecuador del 2008. Los beneficiarios de este estudio son los consumidores de terapias naturales, es decir el cliente en sí, el cual busca un tratamiento complementario a su tratamiento convencional otro tipo de beneficiarios serían los profesionales de la salud, los cuales tendrán un apoyo en los tratamientos

alternativos de manera segura, confiable y responsable con el apoyo brindado por la ley.

Permitirá observar y presentar desde otra perspectiva el sistema de salud actual, además de descongestionar centros de salud de medicina convencional mediante alianzas entre el sistema de salud convencional con el no convencional, naturópatas y profesionales de la red nacional de salud.

La información obtenida ayudará a impulsar el uso de las diferentes terapias alternativas y complementarias además de brindar una opción alterna a los tratamientos de salud actuales como complemento a los tratamientos convencionales como conjunto para el desarrollo de un efectivo tratamiento.

Mediante esta investigación se podrá observar si existe una relación entre el uso de medicina natural con la baja afluencia en los centros especializados en terapias naturales y la calidad de servicio prestada en este.

Con los resultados obtenidos se espera mostrar el respectivo análisis de un centro especializado en terapias naturales desde el punto de vista del marketing, además de conocer e impulsar el uso de las diferentes terapias alternativas.

Se recomienda crear alianzas estratégicas entre Naturópatas con personal de la salud, con la finalidad de mejorar el sistema de salud actual descongestionando los sub centros y centros de salud, la cual debe mejorar la calidad del servicio al cliente mediante un servicio más personalizado brindando a su vez a los ciudadanos un mejor estilo de vida.

Se puede descongestionar el sistema de salud actual y mejorar la atención al cliente, a su vez brindar un servicio más personalizado, promoviendo el consumo de terapias naturales por ende una mejor calidad de vida al cliente, cabe mencionar que a nivel mundial ya se emplea el trabajo en equipo entre doctores y naturópatas sin embargo en Ecuador aún no se logra la integración del sistema convencional y no convencional como un todo, por ende se sugiere estudiar la aceptación de la medicina natural en doctores de la republica del Ecuador, alianzas y efectividad de estrategias aplicadas para el descongestionamiento del sistema actual y mejoras al servicio al cliente.

### **Pregunta de investigación**

¿Cómo influye la percepción de los consumidores sobre el uso de la medicina natural en su poca afluencia a los Centros de Terapias Naturales en la ciudad de Guayaquil?

### **Objetivos**

#### **General**

Analizar la percepción que tienen los consumidores de los centros especializados en terapias naturales en el año 2020.

#### **Específicos:**

- Identificar los lugares que hacen uso de la medicina natural y practican terapias naturales, terapias complementarias o alternativas.
- Conocer las percepciones de los consumidores en cuanto a los lugares donde se realizan terapias naturales.
- Determinar el grado de aceptación y conocimiento que poseen los clientes acerca de la medicina natural.
- Identificar los clientes de los Centros Especializados en Terapias Naturales.

## **Marco teórico**

Hoy en día en pleno siglo XXI, en medio de la era del conocimiento e información y la era del marketing digital. El marketing de Servicios, Comportamiento del consumidor y Marketing relacional sigue siendo de gran importancia para el estudio del servicio al cliente, satisfacción al cliente, análisis de las percepciones e influencia de compra, referencias, comunicación promocional, relaciones entre clientes y las empresas que brindan servicios en el sector de la salud, el cual el factor clave para la captación, retención y referencia de clientes es el valor agregado y la diferenciación de la prestación del servicio por ende es importante el estudio y la definición de estas herramientas o técnicas.

### **Marketing de Servicios**

El Marketing de Servicios debe ser una base fundamental en marketing debido a que las prestaciones de servicios es un pilar fundamental en la captación y retención de clientes. La mayoría de las empresas de manera directa o indirecta, de manera física o por algún medio digital se realizan prestaciones de servicios y esto genera una interacción entre la empresa y los consumidores. Por ende, cuando se habla de marketing de servicios esta “consiste en la implantación de las estrategias de servicios en la filosofía de la empresa” (Román & Nebreda, 2018, p.22). Sin embargo, primero para entender a que nos referimos con marketing de servicios es importante conocer lo que significa el término servicio.

El servicio posee características definidoras las cuales son: Intangibilidad significa que no adoptan una forma física, no se puede distinguir con los sentidos, ver, tocar, oír.

El servicio es inseparable su producción de su entrega esto supone que la presencia del cliente es esencial en dos sentidos; la entrega del servicio necesita la presencia de un del cliente y del proveedor, esta presencia puede afectar positiva o negativamente a la interacción (Cabrerero, 2018, p.26).

Otra característica definidora es heterogeneidad o variabilidad, los servicios varían dependiendo de las necesidades del cliente. Sin embargo, Román y Nebreda (2018) identifica a “los servicios como el conjunto de acciones, procesos, y

ejecuciones que se desarrollan de forma independiente y que también complementan la estrategia empresarial” (p.13).

Es decir, los servicios son el conjunto de acciones, procesos y ejecuciones que se desarrollan para completar la estrategia empresarial, poseen varias características, las cuales no se pueden distinguir de manera física sin embargo para la prestación de un servicio es necesario la presencia de un cliente y del proveedor, esta interacción puede afectar positivamente o negativamente a la empresa.

Entender el significado de servicio es primordial para el sector de la salud ya que en este sector el servicio es el factor diferenciador, se ofrece diferentes tipos de servicios enfocados en precios, calidad, cantidad, duración, eficacia, etc, Sin embargo, la población en muchos casos busca servicios de calidad a un mejor precio, considerando la actual crisis a nivel mundial, en el cual se prioriza la salud y la economía.

### **Servicio al Cliente**

El servicio al cliente es un elemento clave e inevitable para el proceso de decisión de compra. La interacción entre la empresa y el cliente por primera vez puede ser un factor clave para la decisión de compra final. La información brindada o el servicio al cliente realizado ya sea por medio físico o digital puede servir de influencia o impulso para realizar cualquier tipo de compra.

Lopez (2018) indica que:

“El servicio al cliente en la era tecnológica implica conocer al cliente, comprender sus necesidades como nunca antes, de manera que aquello que se ofrece apele no solo a sus necesidades sino también a sus gustos” (p. 4).

Sin embargo, para Román y Nebreda (2018) indican “el servicio al cliente es un tipo de servicio que proporcionan todas las empresas del mundo cuya finalidad no es otra que orientara los clientes en el proceso de compra” (p.21).

Se puede definir el servicio al cliente como un conjunto de actividades que permiten la interacción entre la empresa y los clientes con la finalidad de desarrollar una relación positiva e implica conocer al cliente, comprender sus necesidades como nunca antes.

### **Satisfacción al cliente**

La satisfacción al cliente es relativa y depende mucho de los factores internos y externos del consumidor, es un elemento intangible pero crucial, que se puede medir después de haber completado el proceso de adquisición habitual.

La probabilidad de recompra de un gran número de bienes está en función de la satisfacción con el proceso de ventas y los servicios complementarios y uno de los beneficios de un servicio de calidad genera mayores ingresos, además de fortalecer la lealtad de los clientes y esta obtiene un efecto directo en la rentabilidad final de la empresa (Fernández y Bajac, 2018, p.21).

Agregan que “la satisfacción es el fruto de una consideración positiva del consumidor sobre un aspecto específico de una transacción o experiencia” (Fernández y Bajac, 2018, p. 349). Mientras que Schiffman y Kanuk (2005) indican que “la satisfacción del consumidor es la percepción que tiene el individuo como desempeño del producto o servicio en relación a sus expectativas” (p.14).

Fernández y Bajac (2018) indican que “desde el punto de vista de marketing satisfacción y calidad no son propiedad del producto sino evaluaciones que realiza el cliente” (p. 349). Otro autor expone que “la satisfacción del cliente y la rentabilidad van en paralelo” (Cabrero, 2018, p.17).

La satisfacción del cliente es el fruto de una consideración positiva del consumidor sobre un aspecto específico de una transacción o experiencia, es la percepción que tiene un individuo como desempeño del producto o servicio a sus expectativas. Se debe prestar mucha atención al seguimiento al cliente, conocer al cliente mas que a la competencia, rastrear permanentemente la satisfacción de los mismos en el momento que comprar el servicio, lo que permitirá corregir a tiempo los problemas que se pueden presentar sobre la calidad al servicio.

### **Percepción**

Las percepciones de los clientes es una variable que depende de las expectativas de los clientes, los clientes al tener altas expectativas analizaran con mayor detalle los productos o servicios recibidos y como conclusión se genera una percepción positiva o negativa de un producto o servicio. Es decir, la percepción es la conclusión de las personas en relación a las expectativas de un producto o servicio. Sin embargo, si las expectativas de un producto o servicio son bajas existe mayor probabilidad de tener una percepción positiva.

La percepción es un proceso central que involucra la interpretación de la información sensorial obtenida por los sentidos con el fin de crear nuestra realidad, este proceso se presenta desde un punto de vista individual (Rojas & Jeannet, 2016). Mientras que Vidal (2016) indica que “el proceso perceptivo está constituido por tres elementos claves: la selección, organización e interpretación de lo que se desea o es

permitido ver” (p.158). Y agrega que “la percepción es la manera como los sentidos aprecian la realidad. Las personas reciben información acerca de productos o servicios, la evalúan y le dan un significado, de acuerdo con su interés, personalidad, motivación o vivencias” (Vidal, 2016, p.158).

La percepción es un proceso que involucra la interpretación de la información obtenida por los sentidos mediante la selección, organización e interpretación de lo que se desea o es permitido ver acerca de productos o servicios y le dan un significado de acuerdo a su interés, personalidad o vivencias. En la mente del cliente lo que al final pesa es lo que observo es decir la percepción que el cliente tiene de la empresa, marca y servicios prestados. La imagen que se forma gracias a la relación, contacto directo, su atención recibida e interacción con el personal.

### **Comportamiento del Consumidor**

El comportamiento del consumidor busca analizar los factores claves o pilares fundamentales para el proceso de compra habitual. El cual “refleja todas las decisiones de los consumidores respecto a la adquisición, consumo y disposición o desecho de bienes, servicios, actividades, experiencias, personas e ideas por unidades de toma de decisión humanas con el tiempo” (Hoyer, MacInnis y Pieters, 2018, p.3). Mientras que Schiffman & Kanuk (2005) indica que el “término comportamiento del consumidor se define como el comportamiento que los consumidores muestran al buscar, comprar, utilizar, evaluar y desechar los productos y servicios que consideran satisfarán sus necesidades” (p.8).

El comportamiento del consumidor se enfoca en la forma que el individuo toma decisiones para gastar sus recursos disponibles tales como tiempo, dinero y esfuerzo, eso incluye lo que compran, porque lo compran, cuando lo compran, con qué frecuencia lo compran, cuan a menudo lo usan como lo evalúan después y cuál es la influencia y como lo desechar (Schiffman y Kanuk, 2005, p.8).

El comportamiento del consumidor se define como el comportamiento que los consumidores muestran al buscar, comprar, utilizar y desechar los productos y servicios también refleja todas las decisiones de los consumidores respecto a la adquisición, consumo y disposición o desecho, actividades y experiencia, personas e ideas y la manera que el consumidor toma decisiones para gastar sus recursos disponibles como tiempo, dinero y esfuerzo eso incluye lo que compran, cuando lo cobran con qué frecuencia lo compran, cuan a menudo lo usan, como lo evalúan después y cuál es la influencia y su desecho.

## **Influencia de compra**

La influencia es la acción o efecto de poder influir en una persona, desde el punto de vista de Marketing, el cliente adquiere productos influenciado desde el inicio del proceso de compra ya sea en la atención al cliente, por influencers. personas referenciales como la familia, amigos, sus vecinos, compañeros, y por motivaciones personales.

Para Fernández & Bajac (2018) “la calidad de un servicio fortalece la lealtad de los clientes y tiene como consecuencia referencias personales, la comunicación boca a boca” (p.348). Sin embargo, existen varios factores determinantes que influyen en los clientes para realizar una compra o recomprar un producto o servicio.

Los factores socio culturales son un incidente en la conducta del consumidor los cuales de una u otra manera influyen en a la persona por medio de la cultura, sub cultura, núcleo familiar o grupos de referencias y que los factores personales tienen gran influencia al momento de realizar una compra, la edad, el género, nivel de ingresos son factores importantes (Vidal, 2016, p.152-154).

El cliente se ve influenciado su comportamiento por una serie de factores que lo predisponen en cierto grado a tomar la decisión de compra, entre los principales factores se encuentran: factores psicológicos de percepción, los sociales y los personales.

Se puede concluir que los factores que influyen al cliente a realizar una compra son factores sociales: cultura, subcultura, núcleo familiar y grupo de referencia. Factores personales: edad, genero, nivel de ingreso. Factores psicológicos: de percepción, motivaciones internas y externas, aprendizajes y conocimientos adquiridos, actitudes ante la vida y las situaciones, rasgos de personalidad, perspectivas de autoconcepto son factores determinantes que influyen, sin embargo, la calidad de un servicio o producto tiene como beneficio una referencia de los diferentes grupos de influencia sin importar los factores.

## **Marketing Relacional**

Las relaciones para las empresas es sumamente importante ya que se crea una comunicación directa con los clientes y proveedores, los cuales puede ser una clave importante para captar y retener clientes. El marketing relacional es ideal para las empresas que ofrecen servicios sobre todo para el campo de la salud debido a lo personal e íntimo que es este. Según Reinares (2017) “el Marketing de Relacional es

un proceso estratégico que se fundamenta en indentificar, captar y mantener relaciones, tanto con los consumidores como los otros agentes de los grupos de interes de una empresa” (p.13).

El marketing relacional se define como:

la práctica empresarial que se encarga de identificar, establecer, mantener, reforzar, y en algunos casos terminar las relaciones con los clientes y demás grupos de interes de una manera efectiva y rentable a nivel financiero, de manera que se cumplan los objetivos generales de la empresa (Batalla, 2018, p.20).

En definitiva el marketing relacional se basa en cumplir los objetivos generales de la empresa mediante relaciones entre los clientes o demás grupos de interes, identificando, estableciendo, manteniendo y reforzando relaciones de una manera efectiva y rentable.

Las relaciones creadas con los clientes o agentes de interes se pueden convertir en alianzas estratégicas lo que permitirá incrementar y captar mayor cantidad de clientes, por ende las ventas y ampliar el campo de acción del negocio.

### **Comunicación Promocional**

La comunicación promocional está ligada directamente con las 7 P del marketing, la información de los diferentes servicios y producto brindados deben ser expuestos en los diferentes medios de comunicación sean ATL (medios tradicionales), BTL (medios no tradicionales) u OTL (medios digitales), ya que la información de los servicios que prestan las diferentes empresas para el cliente es fundamental.

El consumidor está cada vez más informado y tiene nuevas expectativas con las marcas, las personas se han convertido en fuente de información para el consumidor. Blanco y Herrera (2017) indican que “la comunicación es una herramienta indispensable de las empresas en su relación con los públicos” (p.21). Mientras (Fernández & Bajac, 2018) agregan que “la comunicación positiva boca a boca a los clientes potenciales reduce sustancialmente los costos de captación de nuevos consumidores y aumenta el volumen de negocios” (p.348).

Otro autor menciona que “La comunicación integrada de marketing persigue que la marca “hable” con una sola voz, a través de la coordinación e integración de los diferentes mensajes dirigidos al público objetivo” (Ramón & López, 2016, p.16). Además, según Blanco y Herrera (2017) “la comunicación 360° se enfoca en un modelo integral que entiende la empresa como un sistema vivo, dinámico y cambiante,

relacionado con el entorno y que busca la participación coordinada de las diferentes audiencias a las que se dirige la organización” (p.24).

Con ayuda de las diferentes formas herramientas de comunicación la información de las empresas debe ser transmitidas de una manera correcta al cliente con la finalidad que se realice una comunicación integral, efectiva entre empresa – clientes a sus grupos de referencia y se practique la comunicación boca a boca ya que este reduce costos de captación de clientes.

La comunicación directa con los clientes por todos los medios de comunicación ya sea vía telefónica, WhatsApp, correos electrónicos o redes sociales, debe ser primordial. Mediante estas herramientas se promueven e impulsan el consumo de los servicios o productos que se ofrece. La gran ventaja que se tiene hoy en día es la tecnología la cual facilita la interacción y comunicación entre los clientes y las empresas aun estando lejos de la ciudad o país.

### **Sector de la Salud**

El sector de la salud es muy amplio, en este sector se ofrecen diversos productos o servicios relacionados.

La salud es un derecho que garantiza el Estado (...) y, la prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, art.32).

Sin embargo, para entender un poco acerca de los diferentes servicios que brindan las empresas en cuanto al ámbito de salud es necesario conocer el significado o definición de salud. Según la Constitución de la Organización Mundial de la Salud (2006) expone que “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades ”(p.1).

La salud pública busca prevenir las dolencias y las discapacidades, prolongar la vida y fomentar la salud y la eficiencia física y mental, mediante esfuerzos organizados de la comunidad para sanear el medio ambiente, educar al individuo en los principios de la higiene personal, organizar los servicios para el diagnóstico y tratamiento de las enfermedades y para la rehabilitación (Terris, 1997).

Se puede definir a la salud como un estado de bienestar físico, mental y social mediante el diagnóstico, la rehabilitación o prevención de alguna enfermedad o desequilibrio mental a tiempo.

En el sector de la salud ya sea pública o privada se ofrecen una amplia gama de productos y servicios en relación a la salud mental, física y social. Sin embargo, el sistema de salud pública no se relaciona con la medicina tradicional mientras que los servicios de salud privada se ligan o relacionan con la medicina no convencional es decir medicina tradicional, complementaria o alternativa.

### **Medicina no convencional**

En el sistema de salud privado se realizan diferentes productos o servicios en relación al uso de la medicina no convencional, sin embargo, en el sistema de salud pública no se realizan terapias en base a la medicina no convencional por ende es importante conocer el significado de esta práctica.

Cuando se habla de la medicina no convencional esta se refiere a la medicina natural, sin embargo, para la medicina convencional esta se refiere a la medicina complementaria o a la medicina tradicional.

La OMS indica que la medicina complementaria o alternativa proviene de las raíces de los pueblos o de las tradiciones de cada país, es decir la medicina alternativa corresponde a las practicas ancestrales para la curación de su pueblo las cuales son utilizadas como complemento a la medicina convencional o tradicional (OMS, 2001, p.3).

El gobierno del Ecuador mediante la Normativa para el ejercicio de las terapias alternativas (2016) expone que las “Terapias Alternativas Integrales o Completas.- Son las que tienen por objeto el uso de sistemas integrales con el fin de reponer el cuerpo físico, mental y espiritual para prevenir y tratar enfermedades” (art.3).

En cuanto a la actividad terapéutica se refiere a la prevención, el diagnóstico y el tratamiento satisfactorios de enfermedades físicas y mentales, el alivio de los síntomas de las enfermedades y la modificación o regulación beneficiosa del estado físico y mental del organismo (OMS, 2001).

Se puede concluir que la medicina no convencional incluye los diferentes tipos de medicinas ya sean tradicionales o alternativas que mediante las distintas terapias o prácticas se utilizan para complementar al sistema convencional de salud ya sea para el bienestar físico, mental, emocional y espiritual.

## **Clientes o Usuarios de la medicina natural**

En Cuba un estudio realizado indica que las personas que utilizan medicina natural son mayormente del sexo masculino, en cuanto a las edades, los principales usuarios son de 50 años y 60 años, el segundo grupo son de 40 años a 49 años, en su mayoría ocupación obrera, luego de universitarios y profesionales de la salud (Pupo, y otros, 2015).

Es decir, los principales clientes de la medicina natural son los Baby Boomers que corresponden a las personas que nacieron entre 1946 y 1964 expuesto por Kennedy (2017) y actualmente están entre la edad de 74 años y 56 años y la generación X 1965 y 1981 según Sarmiento, Lambraño, y Lafon (2017) los cuales actualmente comprenden entre los 55 años 39 años.

Los baby Boomers se caracteriza por su dedicación y hasta adicción al trabajo. Empoderados y esperando lo mejor de la vida, es una generación preocupada por la búsqueda de estatus, la lealtad y la calidad de vida. Esta generación se encuentra proyectándose hacia el proceso de retiro del mercado laboral, algunos ya pensionados, muchos interesados en seguir trabajando después del retiro. A pesar de que crecieron sin internet y todas las herramientas tecnológicas de la actualidad, esta generación ha sido flexible y diligente para aprovechar los beneficios de herramientas como el teléfono móvil y las redes sociales para facilitar su trabajo y su vida personal. (Sarmiento, Lambraño, & Lafon, 2017)

Generación X son padres de Millennials y de los Centennials, se caracterizan por ser individualistas, materialista y consumista. Trajeron consigo características de valor para el mercado laboral, su alta competencia tecnológica, aceptación a la diversidad y al cambio, se presentan como ventajas para solucionar problemas de la organización de manera efectiva. La generación X de la actualidad es un profesional maduro, bien preparado, con responsabilidades y que compone gran parte del mercado laboral (Sarmiento, Lambraño, & Lafon, 2017).

## **Uso de la medicina natural**

Las personas que hacen uso de las terapias naturales complementarias generalmente son atendidas por dolores, estrés o son personas que se han hecho atender por enfermedades crónicas que no han tenido el resultado deseado. En la ciudad de México en varias entrevistas realizadas a varios profesionales de la

salud no convencional indican que los pacientes que se cuentan con enfermedades crónicas o graves son las personas que están dispuestas a realizarse las terapias naturales y muestran un verdadero cambio de vida con resultados positivos. (Corell-Doménech, 2019)

Por otro lado, en varios países de Europa un estudio expuso que las personas con afecciones relacionadas con el dolor y la alergia, eran los principales usuarios de la Medicina natural y las personas socioeconómica más alta eran es más probable que recurra al uso de la medicina natural como complemento, que las personas en una posición socioeconómica más baja. (Kemppainen, Kemppainen, Reippainen, Salmenniemi, y Vuolanto, 2016)

En Perú en la ciudad de Lima se realizó una encuesta a 412 médicos y muestran que existe una alta aceptación, uso de las terapias naturales y muestran eficacia de los tratamientos como complemento a enfermedades crónicas (López, Sueldo, Franco, y Tejada, 2016).

Sin embargo, en Ecuador el uso de la medicina no convencional se atribuye como tratamientos con plantas medicinales, según un estudio realizado a 49 hogares en la ciudad de Ambato muestran que utilizan “el tratamiento con plantas medicinales para curar el dolor abdominal, para curar el espanto, lo usan contra el mal aire y para atender el mal de ojo; la población que prefiere el tratamiento con plantas medicinales, lo escoge por su mayor accesibilidad. (Marisol y Taco, 2019)

### **Percepciones en cuanto al uso de la medicina natural**

Las percepciones mencionado anteriormente dependen de las expectativas sin embargo en cuanto al uso de la medicina natural se agrega los beneficios que se perciben de un producto o servicio en relación al precio o valor. “El valor orientado al cliente se define como la relación entre los beneficios que el cliente percibe (económico, funcionales y psicológicos) y los recursos (monetarios, de tiempo, esfuerzo y psicológicos) que se utilizan para lograr aquellos beneficios” (Schiffman y Kanuk, 2005, p.14).

En India la mayoría de personas que utilizan la medicina natural perciben que es más efectiva que la medicina convencional, otro factor para usar medicina natural es el costo en comparación a la medicina convencional (Roy, Gupta y Ghosh, 2015).

En México según una entrevista realizada a varios terapeutas indica que, la satisfacción de los clientes de medicina natural es muy alta, resaltan que las

terapias naturales ayudan a que el cuerpo sane por sí mismo y que el uso de los productos naturales no producen daños a largo plazo a diferencia de los productos recomendados por la medicina convencional (Corell-Doménech, 2019).

Mientras que en Taiwán indican que existe una gran aceptación y actitudes positivas entre las enfermeras y los profesionales de la salud ante la medicina complementaria (Chang & Chang, 2015).

### **Problemas en cuanto a la medicina natural**

A pesar que existe una alta aceptación y percepciones positivas entre los principales clientes o usuarios es decir los baby boomers y la generación X, quienes hacen uso de las herramientas tecnológicas. La falta de información de la medicina natural, la falta de conocimiento de los lugares donde se realizan estas terapias con fines curativas y entre los profesionales de la salud acerca de las diferentes terapias naturales son el principal problema en el consumo de la medicina natural.

En Brasil el gobierno apoya la medicina no convencional, los medios de comunicación difunden las prácticas de terapias naturales y reconoce la necesidad de la medicina natural en el consumo de la sociedad. Además, expone que uno de los principales obstáculos en la medicina natural son la adquisición y el suministro de insumos, lo que limita la expansión del acceso a las prácticas por parte de los usuarios. (Barros, 2020)

Mientras que en Ecuador un estudio realizado a los usuarios del Hospital General de Milagro indica que las personas que utilizan el sistema convencional en su mayoría concuerdan con qué un problema de la medicina no convencional es la falta de personal capacitado para la realización de las diferentes terapias naturales, alternativas o integrales dentro del sistema de salud convencional. La infraestructura no posee mayor relevancia sin embargo la capacitación al personal de la salud primaria es fundamental para las prácticas de terapias complementarias, a su vez mejorar el servicio a los pacientes. (Vásquez, 2016)

En India un estudio realizado entre las enfermeras y profesionales de la salud convencional indican que la falta de conocimiento sobre la medicina natural y sus prácticas son la principal causa que los doctores no recomienden a sus pacientes (Roy, Gupta, y Ghosh, 2015).

Sin embargo, los doctores que han hecho uso de la medicina natural o alternativa son quienes se han sentido mejor después de usarlo y por ende

recomiendan y remiten a sus pacientes a profesionales de medicina natural, además la pertinencia del tratamiento convencional es reconocida por la comunidad para la curación de las enfermedades, para brindar una mejoría notable en el estado de salud y en la prevención de complicaciones (Marisol & Taco, 2019).

Mientras que en Taiwán encontró que los profesionales de la salud se sienten incómodos al hablar o recomendar las terapias de medicina complementaria y alternativa, y existe una falta de información y conocimientos en enfermeras acerca de las terapias alternativas, las cuales afectan a la difusión de las terapias (Chang & Chang, 2015).

Es importante destacar que las terapias naturales han existido desde el inicio de la humanidad, las cuales han perdido credulidad debido a la falta de estudios con base científica y la practicidad del uso de medicina convencional, sin embargo, los efectos secundarios que la medicina convencional impulsan a las personas a realizarse tratamientos en base a terapias naturales y al uso de la medicina natural no convencional.

### **Reseña Histórica**

Eilen's Telier fue creado en el año 2014 con la misión de atender a las personas mediante tratamientos de belleza 100% naturales, un año después debido a la acogida por parte de sus clientes la propietaria de este emprendimiento vio la necesidad de ir más allá y abrió sus puertas como un centro integral, ya que no solo atendía a personas que buscaban un tratamiento de belleza sino también atendía a personas con problemas en la piel, sobrepeso, estrés, entre otras afecciones.

La propietaria al sentir impotencia de no poder servir al prójimo en el diagnóstico de varias dolencias diagnosticadas por la medicina alopática, y con ayuda e iluminación de Dios, le hace recurrir al estudio de medicina natural, quien menciona que no hay enfermedad, solo enfermos que no quieren sanarse ya que les cuesta ser disciplinado, recalca que el cuerpo se sana solo ya que la naturaleza busca a diario su regeneración, logrando un equilibrio térmico, luego de proveer lo que se necesita, es así que se fue introduciendo al área de salud natural.

Leticia Arroyave propietaria del emprendimiento preocupada por sus clientes y referidos que llegaban a su emprendimiento, busco especializarse en la rama de salud natural reinventando su pequeño emprendimiento, sin dejar lo natural, con la finalidad

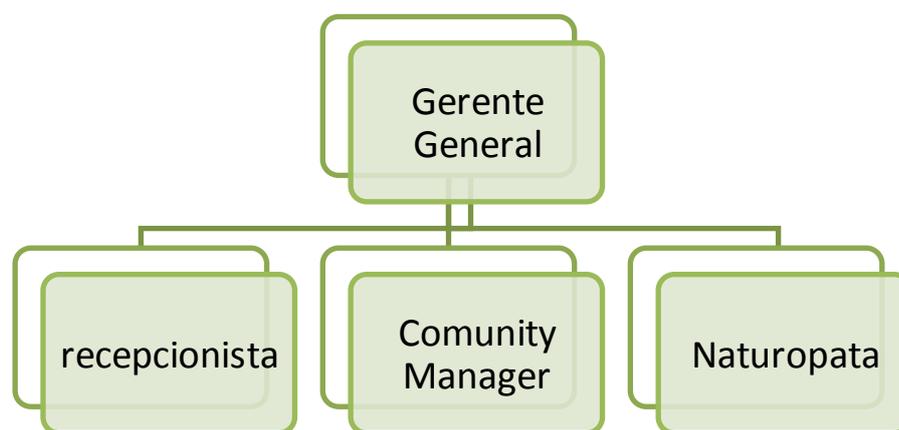
de satisfacer y brindar a sus clientes un tratamiento más integral y efectivo en cuanto al cuidado de la persona integralmente.

Menciona que debemos enfocarnos cada día en trabajar en nuestro organismo, fortaleciendo las defensas, el cuerpo tiene la capacidad de repararse solo, hay que crearle las condiciones que necesita, equilibrando sus deficiencias y excesos ya sean estas: sustancias químicas, pensamientos, emociones, sentimientos, desintoxicando el organismo y proveyéndolo de una alimentación sana llena de biofotones: energía, oxígeno, nutrientes e información.

Sus estudios como Naturópata y especialista en varias terapias siguen respaldando y complementando sus servicios que se enfocan en los sistemas: nervioso y digestivo, al iniciar cada tratamiento del plan terapéutico implementado en cada paciente.

En el año 2016 su pequeño emprendimiento se convirtió un negocio rentable, la cual se enfoca en el cuidado de la persona de manera integral: cuerpo, mente y espíritu fundándose como Centro Especializado en Terapias Naturales “Eilen’s Telier”.

### **Organigrama**



**Figura #1: Organigrama del Centro Especializado en Terapias Naturales.**

**Fuente: Centro Especializado en Terapias Naturales (2020)**

En la figura #1 se observa el organigrama del Centro Especializado en Terapias Naturales “Eilen’s Telier” en la cual como principal órgano rector es el Gerente general o propietario del lugar, seguido de recepción y a continuación Community manager (Centro Especializado en tereapias naturales, 2020).

## **Principales funciones:**

### **Gerente General - Naturópata**

- Representar a la compañía en todos los negocios y contratos con terceros en relación con el objeto de la sociedad.
- Analiza a los pacientes.
- Ejercer los tratamientos.

### **Comunity Manager:**

- Manejo de Redes Sociales.
- Análisis y creación de contenido.
- Analizar las actividades de publicidad.

### **Recepcionista**

- Recepción del cliente
- Agendar citas
- Archivar tratamientos realizados
- Seguimiento a los clientes

## **Cartera de Productos**

Centro Especializado en Terapias naturales ofrece una amplia cartera de terapias integrales con base en Naturopatía la cual utiliza los diferentes elementos naturales, combinando diferentes ramas de la medicina no convencional en las terapias mencionadas a continuación, las cuales se dividen en 4 categorías.

- Terapias de desintoxicación
- Terapias de regeneración
- Terapias contra el dolor
- Terapias de bienestar natural

### **Terapias de desintoxicación**

- Hidroterapia colónica
- Desintoxicación iónica
- Baño de vapor
- Desintoxicación percutánea
- Terapia de liberación emocional
- Drenaje linfático

- Auriculoterapia

#### **Terapias de regeneración**

- Sueroterapia
- Ozonoterapia

#### **Terapias Contra el dolor**

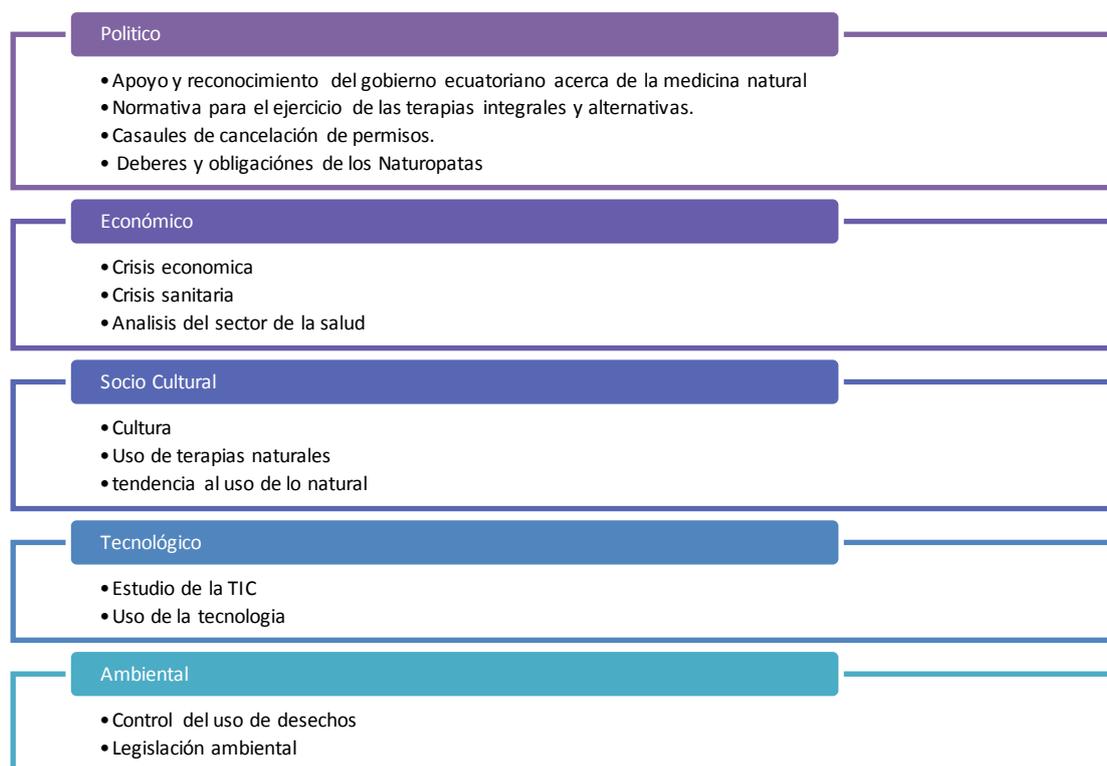
- Cupping terapia
- Fisioterapia
- Fisio puntura

#### **Terapias para el Bienestar natural**

- Biomagnetismo
- Aromaterapia
- Reflexología
- Masoterapia
- Cromoterapia
- Musicoterapia
- Hidroterapia térmica
- Magnetoterapia
- Terapia de barro

## Análisis estratégico situacional

### Análisis PESTA



**Figura #2: Análisis PESTA.**

**Fuente: Autor (2020)**

En la figura #2 se exponen los puntos más relevantes de los diferentes factores. Factores políticos, la normativa y requisitos para ejercer terapias naturales. Factores económicos análisis del sector salud. Factores socio cultural, análisis de la cultura ecuatoriana en cuanto al uso de la medicina natural. Factores tecnológicos, uso de la tecnología en Ecuador y Factores ambiental, Control del uso de Uso de desechos y legislación ambiental.

### **Entorno Político - Legal**

En el gobierno de Rafael Correa exactamente en el año 2016 se publicó un acuerdo ministerial con la finalidad de regular, controlar y vigilar las actividades enfocadas en medicina natural la cual fue actualizada en el año (2017-2018) por el ministerio de Salud Pública en el cual se autoriza a los profesionales en el área de medicina natural a realizar terapias alternativas y complementarias.



**Figura #3: Terapias alternativas y complementarias permitidas.**

**Fuente: Actualización de las Terapias Alternativas (2017-2018)**

En la figura #3 se puede analizar el tipo de terapias alternativas y complementarias permitidas en Ecuador en las cuales se encuentran divididas en 3 grupos: a) terapias integrales o completas, b) terapias de manipulación y basadas en el cuerpo, c) prácticas de bienestar de la salud (Actualización de las Terapias Alternativas, 2017-2018, p.1).

En el Ecuador la Constitución indica que:

El sistema garantizará, a través de las instituciones que lo conforman, la promoción de la salud, prevención y atención integral, familiar y comunitaria, con base en la atención primaria de salud; articulará los diferentes niveles de atención; y promoverá la complementariedad con las medicinas ancestrales y alternativas (Constitución de la República del Ecuador, 2008, art.360).

Es decir, el gobierno es el responsable de garantizar y regular la atención de las personas en la atención primaria de la salud, además de promover las medicinas alternativas.

En la indica que:

la autoridad sanitaria nacional es el Ministerio de Salud Pública”, “entidad a la que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud, así como la responsabilidad de la aplicación, el control y la vigilancia del cumplimiento de dicha ley y que las normas que dicte para su plena vigencia serán obligatorias (Ley Orgánica de la Salud, 2015, art.4).

El órgano rector de las distintas terapias naturales es el ministerio de salud pública quien es el encargado de controlar el buen uso de las terapias integrales. La Ley Orgánica de la Salud (2015) menciona que el ministerio de salud deberá “Establecer políticas para desarrollar, promover y potenciar la práctica de la medicina tradicional, ancestral y alternativa; así como la investigación, para su buena práctica” (art.6). El ministerio de salud pública del Ecuador tiene la obligación de promover y potenciar las terapias naturales.

La Ley Orgánica de la Salud (2015) indica que “las terapias alternativas requieren para su ejercicio, el permiso emitido por la autoridad sanitaria nacional” (art.192). En cuanto a los requisitos para el ejercicio de las terapias alternativas podemos mencionar que:

según la terapia alternativa a ejercer, los/las terapeutas alternativos/as deberán cumplir con normativa para el ejercicio de las terapias alternativas lo siguiente: a) Los/las terapeutas alternativos/as que registren su actividad en Terapias Integrales o Completas; o, Terapias de Manipulación y Basadas en el Cuerpo deberán presentar certificados, diplomas o documentos que respondan el cumplimiento mínimo de tres mil doscientas (3.200) horas de formación o capacitación específica, en la terapia que corresponda” (Normativa para el ejercicio de las terapias naturales, 2016, art.5).

Es decir, para las prácticas de terapias Integrales o Completas, terapias de manipulación y basadas en el cuerpo se requiere título de tercer nivel.

Normativa para el ejercicio de las terapias naturales (2016) indica que “Los/las terapeutas alternativos/as que registren su actividad en Prácticas de Bienestar de la Salud deberán presentar certificados, diplomas o documentos que respondan al cumplimiento mínimo de doscientas (200) horas de capacitación específica” (art.5). Es decir, los terapeutas especializados en terapias alternativas o de prácticas de bienestar de la salud no exigen nivel de instrucción sin embargo si requieren capacitación específica en terapias a realizar.

En cuanto a los permisos otorgados por la autoridad sanitaria nacional para el ejercicio de las terapias alternativas en la normativa para el ejercicio de las terapias alternativas.

Normativa para el ejercicio de las terapias naturales (2016):

“Los/las terapeutas alternativos/as previo a obtener, deberán registrar en la Dirección Nacional de Normatización del Talento Humano en Salud, del Ministerio de Salud Pública, el detalle de la/s terapia/s alternativa/s a ejercer, debiendo presentar lo siguiente: a) Formulario digital establecido por la autoridad sanitaria nacional con nombres completos, número de cédula de identidad, lugar y fecha de nacimiento, ciudad y dirección de domicilio, número telefónico, nombre de la terapia a ejercer y demás generalidades que la autoridad señale para el efecto. En el caso de terapeutas extranjeros, se solicitará número de pasaporte con visa vigente y que le autorice trabajar en el país (art.6).

Para la obtención de los permisos para ejercer las diferentes terapias el Ministerio de salud exige los datos completos de la persona a ejercer las terapias y el lugar donde ejercer las terapias. Además:

b) Certificados, diplomas o documentos sobre su formación o capacitación en el área que desempeñará la o las terapias alternativas, c) Certificado de haber aprobado el test virtual que se basará en la lectura del Código de Ética de Terapias Alternativas, y en la documentación descargable expuesta sobre el tema en la página web del Ministerio de Salud Pública (Normativa para el ejercicio de las terapias naturales, 2016, art.6).

Para la obtención de los permisos para ejercer las terapias los terapeutas deben aprobar sus capacitaciones profesionales y del código de ética.

Las causas para la cancelación de los permisos para los ejercicios de las terapias alternativas son: a) Cuando, de manera intencional, el/la terapeuta alternativo hubiere colocado en el formulario de generalidades datos que no respondan a la verdad, que se encuentren alterados o modificados, o que se hubiere omitido información, b) Cuando el/la terapeuta alternativo/a ejerza una terapia distinta de aquella para la cual obtuvo el permiso. En caso de la cancelación a que se refiere este artículo, el/la terapeuta alternativo/a podrá volver a solicitar el respectivo permiso, transcurridos seis (6) meses a partir de la fecha de la notificación con la cancelación (Normativa para el ejercicio de las terapias naturales, 2016, art.9).

El mal uso de la información presentada para ejercer las prácticas alternativas o complementarias y el uso incorrecto de los permisos para ejercer terapias específicas son motivo para la cancelación de cualquier documento emitido por el ministerio de salud.

El permiso otorgado por la autoridad sanitaria nacional para el ejercicio de las terapias alternativas tendrá validez indefinida, sin perjuicio de que dicha autoridad, a través de la instancia competente, cancele el permiso en mención por las causas citadas en el artículo anterior o la normativa para el ejercicio de las terapias alternativas artículo 11 de esta normativa (Normativa para el ejercicio de las terapias naturales, 2016, art.10).

Es decir, una vez realizado los estudios respectivos y aprobados los requisitos para ejercer las terapias, los permisos emitidos por el ministerio de salud pública son indefinidos. En cuanto a los deberes y capacidades de los los/las terapeutas alternativos/as que ejerzan terapias la Normativa para el ejercicio de las terapias alternativas (2016) de los deberes y capacidades se deberá evaluar al paciente, ejercer las prácticas con conciencia y contar con el consentimiento de los usuarios (Normativa para el ejercicio de las terapias naturales, 2016, art.11).

Además, Normativa para el ejercicio de las terapias alternativas (2016) indica que se deberá “Respetar el uso de medicación prescrita por el médico convencional utilizando la terapia alternativa complementariamente al tratamiento, de ser el caso” (art.11).

El uso de la medicina natural expuesta por la normativa indica que esta debe ser como complemento al sistema de salud convencional y los terapeutas deberán derivar a sus pacientes cuando los usuarios no responden de manera positiva a los diferentes tratamientos elaborados por los profesionales de la medicina no convencional y cuando el profesional no tengo conocimiento a profundidad de enfermedades específicas crónicas que puedan afectar al usuario o paciente (Normativa para el ejercicio de las terapias alternativas, 2016, art.11).

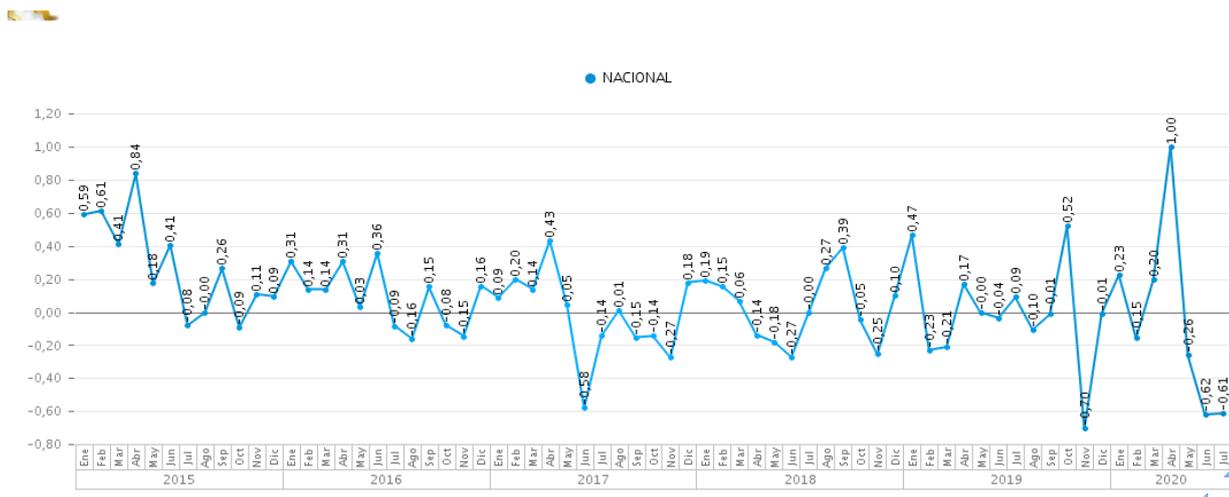
El gobierno por medio del ministerio de salud realiza controles y seguimientos a los centros que realizan terapias naturales, al ser reconocido por el gobierno y apoyados por la Constitución de la República del Ecuador (2008) abriendo muchas puertas para realizar las terapias de una manera legal y responsable debido a que anteriormente estas prácticas no eran reconocidas por el gobierno ecuatoriano, no

había un órgano regulador y por ende desconfianza por parte de la ciudadanía, al ser públicamente reconocido da mayor credibilidad, seguridad y confianza para la práctica de terapias naturales.

### Entorno Económico

El año 2020 para Ecuador fue un año económico muy duro, el precio del petróleo su principal producto de exportación decayó significativamente en el mes de abril debido al Covid 19 a nivel mundial además de despidos masivos, negocios paralizados, reporte de sobrepuestos en productos y crisis sanitaria en Guayaquil y Quito.

El 16 de marzo, el presidente Lenin Moreno declaró a la república del Ecuador en estado de excepción debido a la pandemia mundial Covi-19 generada a nivel mundial mediante el Decreto Ejecutivo No. 1017 lo que provocó la paralización del país completo, a excepción del sector alimenticio y el sector de la salud en la cual los hospitales, centros sub centros, profesional de la salud, mercados, supermercados, tiendas de barrios fueron los sectores con permisos para realizar sus actividades laborales.



**Figura #4: Evolución histórica inflación.**

**Fuente: Banco Central del Ecuador (2020)**

En la figura #4 se encuentra la evolución histórica de la inflación desde el año 2015 hasta el año 2020 en la cual se observa que el año 2020 se encuentra con una caída drástica en cuanto a la inflación, en el mes de marzo y abril la inflación es de 1,00 mientras que en junio y abril del año 2020 la inflación decayó de manera negativa a 0,62 y 0,61 (Banco Central del Ecuador [BCE], 2020).



**Figura #5: Incidencia mensual.**

**Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2020)**

En la figura #5 se encuentran la incidencia mensual por división de consumo las cuales los sectores con mayor peso son alimentos y bebidas no alcohólicas, educación y transporte según (*Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2020*).



**Figura #6: Incidencia anual.**

**Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2020)**

En la figura #6 se encuentra la incidencia anual por división de consumo en la cual alimentos y bebidas no alcohólicas se encuentran con mayor peso, seguido de restaurantes y hoteles, luego de salud y comunicaciones estas son las áreas de mayor relevancia según lo expuesto por (*Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2020*).

Debido a la paralización de las actividades laborales debido a la pandemia mundial Covid-19 el Banco central del Ecuador tomo datos del ministerio de Finanzas y de Economía para la elaboración de los informes presentados, además utilizo supuestos para la presentación de las siguientes tablas.

**Tabla 1:**

*Supuestos utilizados*

**Fuente: Banco Central del Ecuador (2020)**

Supuestos	Medida	Año 2020		
		Supuesto 1	Supuesto 2	Supuesto 3
Producción de petróleo crudo (1)	Millones de barriles	182,1	182,1	182,1
Importaciones totales (2)	Millones de dólares corrientes	-7.098	-7.391	-7.485
Exportaciones totales (2)	Millones de dólares corrientes	-4.788	-5.188	-5.203
Inversión pública (2)	Millones de dólares corrientes	-1.014	-1.300	-1.592
Inversión privada (2)	Millones de dólares corrientes	-922	-956	-1.340
Gasto del Gobierno (2)	Millones de dólares corrientes	-827	-852	-1.057
Remesas (2)	Millones de dólares corrientes	-427	-657	-657

(1) Saldos

En la presente tabla se encuentran los supuestos utilizados para el cálculo del producto interno bruto donde se encuentran la producción de petróleo crudo, importaciones, exportaciones, inversión pública, inversión privada, gasto del gobierno, remesas según lo expuesto por (Banco Central del Ecuador, 2020).

**Tabla 2:**

*Cuadro Oferta*

**Fuente: Banco Central del Ecuador (2020)**

Tasas de variación 2007=100

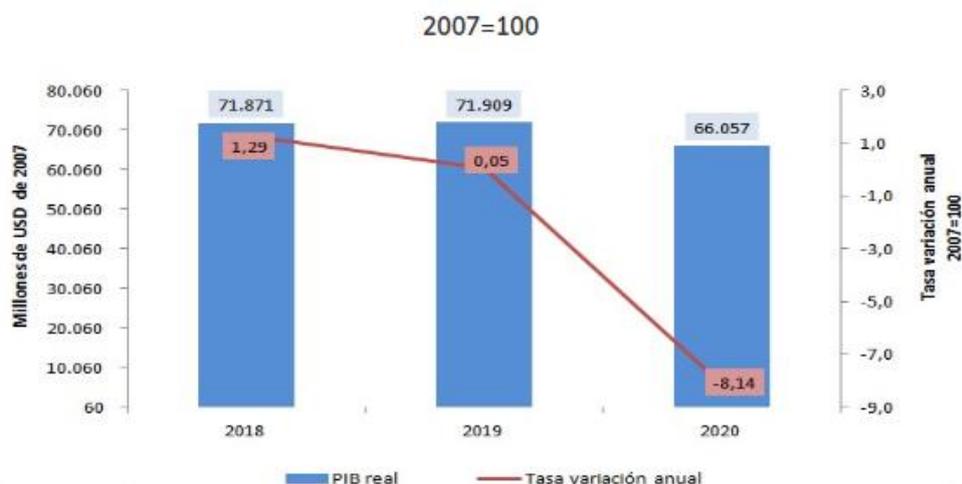
Variables \ Escenarios	Escenario base prelim <sup>1</sup>	Escenario 1 (prev)*	Escenario 2 (prev)*	Escenario 3 (prev)*
<b>Años</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2020</b>	<b>2020</b>
P I B (pc)	0,05	-7,27	-8,14	-9,59
Importaciones	1,63	-15,34	-16,13	-17,42
OFERTA FINAL	0,41	-9,13	-9,97	-11,38
CONSUMO FINAL TOTAL	0,71	-7	-7,89	-9,69
Administraciones públicas	-2,45	-5,31	-5,62	-6,84
Hogares	1,5	-7,4	-8,44	-10,37
Formación Bruta de Capital Fijo	-3,35	-13,41	-13,97	-15,29
Exportaciones	5,22	-3,87	-5,18	-5,25
DEMANDA FINAL	0,41	-9,13	-9,97	-11,38

(prev)\* corresponde a la previsión del año.

(prelim) corresponde a la sumatoria de trimestres de las Cuentas Nacionales Trimestrales.

En la tabla se expone las diferentes variables y escenarios para el cálculo de la oferta para el año 2020, en la cual se observa que del año 2019 al 2020 hay un descenso significativo en cuanto a la oferta según lo expuesto por (Banco Central del Ecuador, 2020).

La extracción de crudo alcanzó los 532.059 barriles por día y la producción petrolera se redujo hasta 52.519 barriles por día (Banco Central del Ecuador, 2020, párr.6).



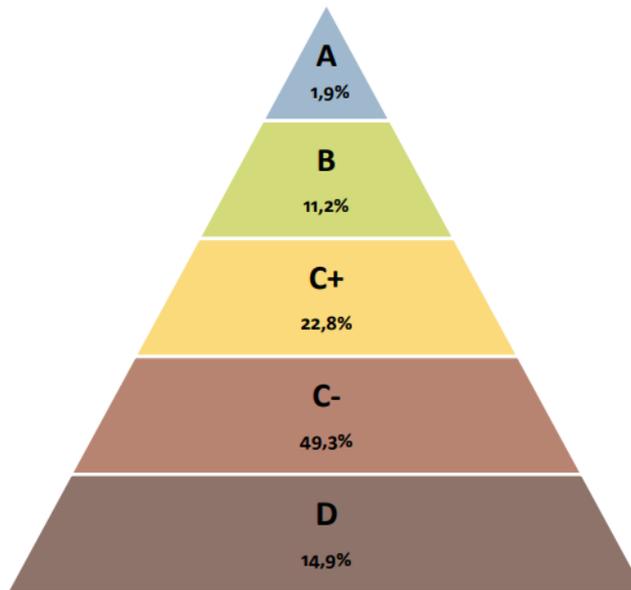
**Figura #7: Producto Interno Bruto.**

**Fuente: Banco Central del Ecuador (2020)**

En la figura #7 del año 2018 al 2020 hay una variación de -8,14 puntos en cuanto al producto interno bruto expuesto por él (Banco Central del Ecuador [BCE], 2020).

En cuanto a las importaciones por destino, se espera una contracción en bienes de consumo (USD 1.637 millones), materias primas (USD 2.135 millones), bienes de capital (USD 1.818 millones) y combustibles y lubricantes por (USD 1.608 millones), como consecuencia de la desaceleración económica interna. Cabe indicar que se espera una caída en el volumen importado de derivados de petróleo en 12% (respecto al año 2019) y una caída en su precio del 30%. (Banco Central del Ecuador, 2020, párr.7)

Por otra parte, El INEC (2011) mediante una encuesta estratificada en el Ecuador muestra los diferentes grupos socioeconómicos del Ecuador.



**Figura #8: Nivel socioeconómico**

**Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos**

La figura #8 se expone los 5 niveles socioeconómicos del Ecuador. El nivel C- es el grupo con mayor peso el cual corresponde al 49,3% de la población ecuatoriana, seguido del nivel C+ el cual corresponde el 22,8% de la población ecuatoriana, el nivel D corresponde el 14,9% de la población ecuatoriana, nivel B corresponde al 11,2% de la población ecuatoriana y el Nivel A con menor porcentaje el cual corresponde el 1,9% de la población ecuatoriana. Según lo publicado por el (*Instituto Nacional de Estadísticas y Censos , 2017*).

A pesar que el año 2020 fue muy difícil económicamente para el país, el área de salud ya sea convencional o medicina natural, terapias naturales y productos naturales no se vio afectada más vale se vio un incremento en consumo a lo natural, a su vez se vio más controlada por parte del gobierno.

### **Entorno Socio – Cultural**

Es importante analizar la tendencia y el comportamiento de los ecuatorianos ante los medicamentos y terapias naturales o complementarias, las cuales puedan afectar de manera positiva o negativa en el desarrollo del centro debido a la aceptación o rechazo que la sociedad tenga frente a un centro especializado en terapias naturales.

El Ecuador es heterogéneo, los ecuatorianos son multiétnicos y pluricultural con genes europeos, indios y afro, paisajes diversos dividido en costa, sierra, Amazonia y península ecuatoriana, en su mayoría de creencia católica (Mora, 2015).

La mayoría de las personas han utilizado la medicina natural ya sea de pequeños, jóvenes o grandes en su gran mayoría las personas adultas mayores están más abiertas al uso de estas terapias debido a su confianza a lo natural debido a sus ancestros los cuales su principal forma de curación eran las plantas y vegetales (Yanchaguano Taco & Francisco Pérez, 2019).

El factor Cultural tiene un gran impacto, teniendo en cuenta el segmento al que va dirigido el producto, en la actualidad el mercado se encuentra muy acoplado a un estilo de vida más saludable, las terapias naturales, las terapias complementarias toman cada vez más fuerza en el país, la búsqueda de tratamientos naturales contra el Covid 19 expuestos en internet incremento gracias a la pandemia.

Las terapias naturales o alternativas y complementarias están expuestas en las redes sociales más utilizadas por los ecuatorianos, según digital report 2020 Facebook e Intagram son las redes más utilizadas por los ecuatorianos seguido de Likedin, Snapchat y Twitter. Facebook cuenta con 12 millones de usuarios activos el 48,7% son mujeres y 51,3% hombres, mientras que Instagram cuenta con 3.9 millones de usuarios activos el 53,8% son mujeres y 46,2% hombres (Kemp, 2020).

Los ecuatorianos son multiétnicos, que cuentan con diversos paisajes, creencias, culturas, personas de raíces indígenas preocupadas por el cuidado de la naturaleza dispuestas al uso de lo natural.

### **Entorno Tecnológico**

Ecuador es un país tercermundista el cual los productos tecnológicos son importados, los principales hallazgos en base a la medicina natural son realizados en China, España o Estados Unidos, donde muestran la efectividad de los tratamientos elaborados en conjunto de la medicina convencional.

El uso de la tecnología en la medicina natural es escaso debido a que se utilizan herramientas proporcionadas por la naturaleza piedras, plantas medicinales, energía de las personas, etc. Sin embargo, para impulsar el uso de la medicina natural es necesario brindar información y generar promociones por medio del uso de las redes sociales.

El uso de la tecnología se diferencia según el nivel de consumo la cual se divide en 5 grupos socioeconomicos A, B, C+,C-,D (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2011).

El nivel socioeconomico A representa el 1,9% de los ecuatorianos, el 99% de los hogares del Ecuador cuentan con servicio de internet, y la mayoría

tienen computadora de escritorio o laptops y aproximadamente poseen de cuatro celulares en el hogar, los hogares de este nivel utilizan internet (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2011).

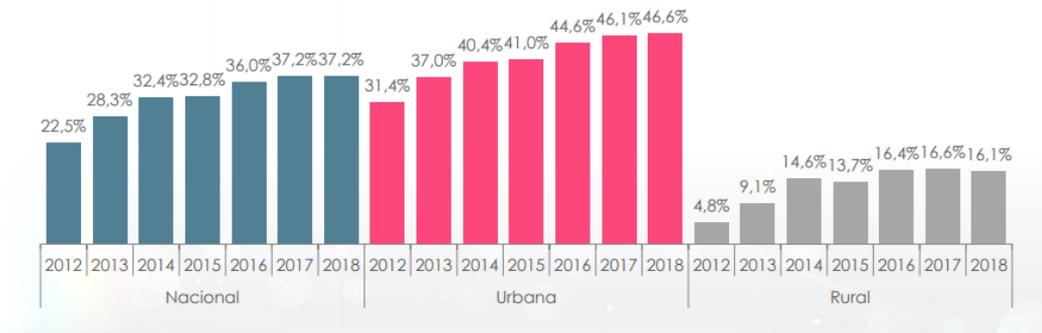
El nivel socioeconómico B representa el once por ciento de los ecuatorianos, el ochenta y uno por ciento de los hogares del Ecuador hacen uso del servicio de internet y computadora, mientras que la mitad de hogares poseen laptops y aproximadamente poseen tres celulares en el hogar, el noventa y ocho por ciento de los hogares utiliza internet (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2011).

Nivel socioeconómico C+ representa el veintidós por ciento de los ecuatorianos, el treintainueve por ciento de los hogares del Ecuador hacen uso del servicio de internet y el sesenta y dos por ciento poseen computadora de escritorio, mientras que el veintiuno por ciento de los hogares tiene computadora portátil y aproximadamente poseen dos celulares en el hogar, el noventa por ciento de los hogares utiliza internet (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2011).

Nivel Socioeconómico C- representa el cuarenta y nueve por ciento de los ecuatorianos, el once por ciento de los hogares del Ecuador poseen computadoras de escritorio y aproximadamente poseen dos celulares, el cuarenta y tres por ciento hacen uso del internet. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2011).

Nivel Socioeconómico D representa el catorce por ciento de los ecuatorianos y aproximadamente poseen un solo celular en sus hogares y el nueve por ciento hace uso de internet (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2011).

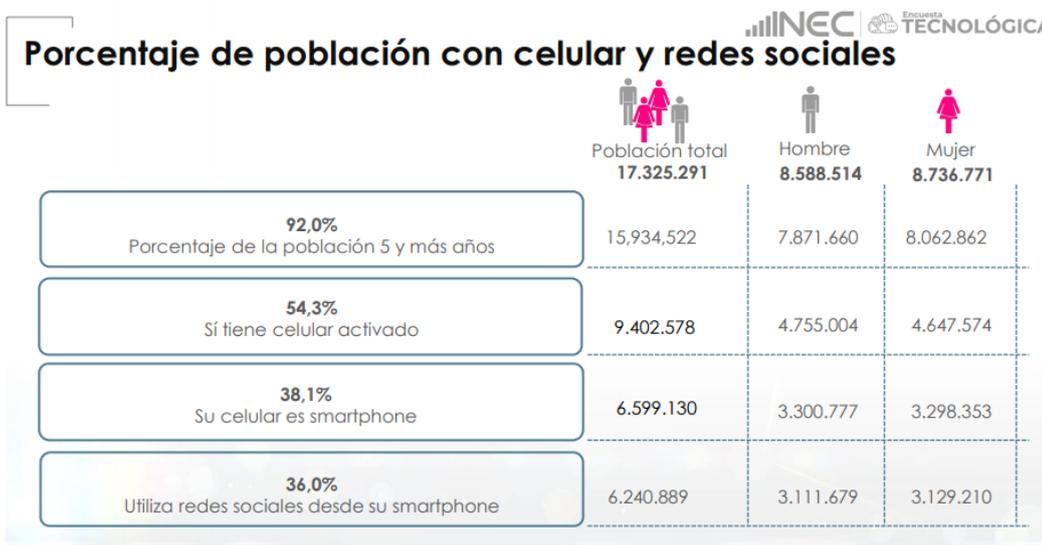
El uso de la tecnología y de las redes sociales marcaron el cambio en el comportamiento de los consumidores estas generan interacción, participación y consumo de contenidos las cuales son el factor diferenciador en la efectividad de estrategias que buscan cercanía y vinculación en medios digitales según (Tecnologías de la Información y Comunicación, 2018).



**Figura #9: Hogares con acceso a internet.**

**Fuente: Tecnologías de la Información y Comunicación (2018)**

En la figura #9 se encuentra el nivel de acceso a internet a nivel Nacional, zona urbana y rural. Se observa que a nivel nacional los hogares con acceso a internet se mantienen, a nivel urbana se incrementó de 46.1% a 46.6% mientras que en la zona rural el acceso a internet disminuyó de 16.6% a 16.1% (Tecnologías de la Información y Comunicación, 2018).



**Figura #10: Porcentaje de población con celular y redes sociales**

**Fuente: Tecnologías de la Información y Comunicación (2018)**

La figura #10 muestra el porcentaje de la población que poseen celular activo, utilizan smartphone, y el porcentaje que utilizan redes sociales desde su smartphone según lo expuesto por (Tecnologías de la Información y Comunicación, 2018).

El uso de la tecnología en este momento es muy importante ya que las principales fuentes de información y difusión acerca de terapias naturales es por medio del internet, como se puede observar anteriormente la zona rural es la más afectada sin embargo actualmente la zona urbana específicamente Guayaquil es la que se encuentra cerca del centro, sin embargo, gracias a la tecnología existen pacientes que pueden ser atendidos por medio de videollamadas, llamadas etc.

### **Entorno Ambiental**

El entorno Ambiental hoy en día se liga directamente con la responsabilidad social ya que el manejo de residuos o desechos puede afectar a una comunidad cercana o dañar al medio ambiente. El estado da prioridad a los siguientes problemas ambientales: la pobreza, erosión y uso desordenado de los suelos, deforestación, pérdida de la biodiversidad y de los recursos genéticos, la desordenada e irracional explotación de recursos naturales; en general la contaminación creciente de aire, agua y suelo; la generación y manejo deficiente de desechos, incluyendo tóxicos y peligrosos; el estancamiento y deterioro de las condiciones ambientales urbanas, los grandes problemas de salud nacional por contaminación y mal nutrición; el proceso de desertificación y agravamiento del fenómeno de sequías, los riesgos, desastres y emergencias naturales y ambientales (Ministerio del Ambiente, 2017).

En la ley de Gestión ambiental indica que:

La rectoría y control del medio ambiente corresponde al ministerio del ramo quien se encarga de “Regular mediante normas de bioseguridad, la propagación, experimentación, uso, comercialización e importación de organismos genéticamente modificados (...) promover la participación de la comunidad en la formulación de políticas y en acciones concretas que se adopten para la protección del medio ambiente y manejo racional de los recursos naturales (Ministerio del Ambiente, 2017, p.2).

El gobierno mediante el reglamento al código orgánico del ambiente (2019) en el decreto ejecutivo 752 menciona las diferentes maneras de controlar y precautelar el ecosistema, la biodiversidad, el patrimonio cultural etc. Los diferentes sectores son responsables del cuidado del medio ambiente o de la zona en la que realizan sus actividades. Los principales actores de los procesos de producción, distribución, comercialización y uso de bienes o servicios son los encargados de prevenir cualquier impacto ambiental, de mitigar y reparar los

daños que ha causado, y de mantener un sistema de control ambiental permanente (Reglamento al Código Orgánico del Ambiente, 2019).

Sin embargo, los desechos sanitarios generados en los establecimientos de salud, presentan potenciales riesgos para el ser humano y ambiente, por lo cual el Instituto Nacional de Estadística y Censos a través de la Dirección de Estadísticas Agropecuarias y Ambientales (DEAGA) desde el año 2012 ha incluido un módulo referente a los desechos sanitarios en el Registro de Recursos y Actividades de Salud (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos , 2017).

## **Fuerzas de Porter**

### **El poder de negociación de los clientes**

**Tabla 3:**

#### *Poder de negociación de los clientes*

Fuente: Autor (2020)

<b>El poder de negociación de los clientes</b>		
	<b>Impacto</b>	<b>Atractivo</b>
<b>Volumen de ventas y proporción al negocio</b>	2	3
<b>Sensibilidad del comprador al precio</b>	2	4
<b>Ventaja diferencial del servicio</b>	2	3
<b>Costo o facilidad del cliente de cambiar de empresa</b>	2	4
<b>Disponibilidad de información para el consumidor</b>	2	3
<b>Calificación</b>	2	3,4

El poder de negociación de los clientes en el sector de la salud es atractivo ya que los clientes poseen bajo poder de negociación, debido a la emergencia de los casos y la poca frecuencia de consumo de servicios, el volumen de ventas está ligado con la alta demanda en el sector de la salud, ya sean servicios o productos basados en la medicina natural, las personas no son sensibles al precio ya que los beneficios recibidos son mayores que el costo.

En cuanto a la ventaja diferencial del servicio esta se enfoca en la atención al cliente, el tiempo de atención, el servicio agregado y el servicio personalizado que se ofrece. Para el cliente es fácil cambiar de empresa, sin embargo, el costo es elevado debido a que el cambio de empresa representa una pérdida de dinero y tiempo, representa un tratamiento incompleto o nulo. La información de las diferentes terapias

naturales o tratamientos complementarios se encuentran en páginas web, principalmente en las redes sociales, la información para el consumidor es de fácil acceso y es pública.

### **El poder de negociación de los proveedores**

**Tabla 4:**

*Poder de negociación de los proveedores*

Fuente: Autor (2020).

<b>El poder de negociación de los proveedores</b>		
	<b>Impacto</b>	<b>Atractivo</b>
<b>Cantidad de proveedores</b>	2	2
<b>Poder de decisión</b>	2	3
<b>Costo de cambio de los productos del proveedor</b>	2	3
<b>Amenaza de integración vertical hacia adelante</b>	2	3
<b>Calificación</b>	2	2,75

El poder de negociación de los proveedores es tractivo para el sector de la salud, medicina no convencional, a pesar que la cantidad de proveedores son bajos y la tendencia al consumo de lo natural es alto, al ser insumos naturales y asequibles para la elaboración o uso en terapias naturales hace que los proveedores tengan bajo poder de decisión o negociación.

En cuanto al costo de cambio de los productos del proveedor es indiferente ya que la materia prima es natural y se puede conseguir fácilmente. La amenaza de integración vertical hacia adelante no posee mayor impacto ya que no se cuenta con un proveedor fijo. Los principales proveedores del centro son empresas ya sean fabricantes, distribuidores, mayoristas o minoristas de productos naturales, con registro sanitario a base de productos naturales sin químicos.

Los productos al ser naturales tienen alta rotación y son de bajo costos al no contar con varios implementos costosos, químicos, etc. En los diferentes puntos expuestos se puede apreciar que este sector es muy atractivo ya que no depende de los proveedores para la toma de decisiones y no existen muchos proveedores de medicamentos naturales debido a los requisitos para la elaboración, sin embargo, existen proveedores llamados: homeópatas, naturales, etc, contando así con varios laboratorios nacionales e internacionales.

La confianza que se le da a un naturópata para realizar terapias como complemento a una terapia convencional es muy alta, según lo referido por los socios estratégicos.

### **Ingreso de nuevos competidores**

**Tabla 5:**

#### *Ingreso de nuevos competidores*

Fuente: Autor (2020)

<b>Ingreso de nuevos competidores</b>		
	<b>Impacto</b>	<b>Atractivo</b>
<b>Diferenciación del servicio</b>	3	2
<b>Política gubernamental</b>	3	2
<b>Inversión del capital</b>	3	2
<b>Identificación de la marca</b>	2	2
<b>Calificación</b>	2,8	2

El ingreso de nuevos competidores genera un gran impacto en el sector de la salud ya que no existen barreras de entrada para el ingreso de competidores, sin embargo, el personal calificado para la práctica de la medicina natural no convencional es poco en comparación con la demanda existente actualmente.

En cuanto a la política gubernamental el gobierno reconoce y regula por medio del ministerio de salud pública el uso de las terapias alternativas complementarias, existen requisitos indispensables para el funcionamiento de centros de salud complementario los cuales hoy en día son más controlados y monitoreados.

La inversión en el sector de la salud es alta debido a los costos fijos, tales como infraestructura, equipo médico y personal capacitado ya sean fijos u ocasionales, comunicación promocional, etc. La identificación de la marca es un factor importante ya que esta genera confianza a los clientes, Otro factor importante es la alianza con personal profesional de la salud y la imagen de los centros de salud complementaria, la confianza que esta le brinde a los clientes.

## Productos / Servicios sustitutos

**Tabla 6:**

### *Productos sustitutos*

Fuente: Autor (2020)

<b>Productos / Servicios sustitutos</b>		
	<b>Impacto</b>	<b>Atractivo</b>
<b>Número de productos sustitutos</b>	3	2
<b>Precios relativos</b>	3	1
<b>Facilidad para adquirir</b>	4	2
<b>Diferenciación de los productos sustitutos</b>	3	1
<b>Disponibilidad de sustitutos cercanos</b>	4	2
<b>Calificación</b>	3,4	1,6

Los productos y servicios sustitutos poseen un gran impacto en el sector de la salud no convencional ya que existe un gran número de sustitutos para el tratamiento de diversas enfermedades, los precios varían según los síntomas o las enfermedades. Los servicios sustitutos se pueden adquirir en diferentes centros, sub centros, Spas, curanderos localizados en toda la ciudad de Guayaquil. Las diferentes terapias son fáciles de adquirir en cualquier lugar mencionado anteriormente. En cuanto a la diferenciación de los productos sustitutos dependen del tipo de insumos que se utilice, pueden ser insumos naturales o insumos químicos los cuales a la larga los insumos químicos tienen efectos secundarios y adición.

Los insumos químicos son utilizados para una solución rápida y eficaz, sin embargo, los efectos secundarios son el principal problema. Estos insumos químicos se pueden conseguir en las farmacias sin recetas médicas y las farmacias están ubicadas por toda la ciudad de guayaquil. Por eso el centro se enfoca en crear relaciones con el cliente y ofrecer un servicio de calidad en base al uso de insumos naturales que no afecten la salud del cliente a largo plazo.

## Rivalidad con los competidores

Tabla 7:

### *Rivalidad con los competidores*

Fuente: Autor (2020)

<b>Rivalidad con los competidores</b>		
	<b>Impacto</b>	<b>Atractivo</b>
<b>Número de competidores</b>	3	2
<b>Cantidad de publicidad</b>	3	2
<b>Promociones y descuentos</b>	2	2
<b>Precios</b>	3	2
<b>Costos fijos</b>	4	2
<b>Calidad de productos y servicios</b>	4	2
<b>Calificación</b>	3,16	2

La rivalidad con los competidores tiene un gran impacto en la actualidad ya que en el sector de la salud existe fuerte competencia debido a la gran cantidad de lugares que ofrecen estos servicios tales como: con naturópatas y centros traumatólogos, sin embargo existen pocos centros especializados en terapias naturales o complementarias, otros competidores claves serían los spas, los cuales realizan tratamientos naturales enfocados en la belleza es por eso que Eilen's Telier se enfoca específicamente en la salud, se liga específicamente con personal de la salud tales como doctores, psicólogos, nutricionistas etc. La rivalidad es directa entre centros de salud u hospitales que ofrecen tratamientos naturales como fisioterapia por ende la información y la cantidad de publicidad destinada a este sector es amplio sobre todo durante la pandemia Covid-19 generada a nivel mundial el sector de la salud, medicina no convencional, fue el sector con mayor demanda debido en cuanto al tratamiento del virus y los efectos secundarios que este virus ocasiona.

En cuanto a las promociones y descuentos en los servicios de salud no se realizan descuento debido a la calidad del servicio que se ofrece, por ende, los precios son alto, sin embargo, en cuanto costo-beneficio, los precios son relativamente bajos.



**Figura #11: 5 Fuerzas de Porter**

**Fuente: Autor (2020)**

La figura #11 se observan las 5 fuerzas de Porter en la cual la rivalidad con los competidores, los productos sustitutos y el ingreso de nuevos competidores tienen un gran impacto en el sector de la salud, medicina no convencional. Mientras que el poder de negociación con los proveedores y el poder de negociación clientes son áreas muy atractivas para el sector de la salud, medicina no convencional.

El tener bajo poder de negociación del cliente en el sector, esto lo hace atractivo debido a la poca frecuencia de uso de la medicina natural y la emergencia del caso. El poder de negociación con los proveedores es bajo debido a que los insumos son naturales. El ingreso de nuevos competidores genera un gran impacto en el sector ya que no existen barreras de entrada. Los productos sustitutos impactan en el sector debido a los múltiples productos y servicios similares que se ofrecen en el sector.

Rivalidad con los competidores es de gran impacto ya que existen números competidores directos e indirectos en cuanto a la medicina natural.

## **Análisis de estrategias de marketing**

### **Producto o servicio**

La propietaria del Centro Especializado en Terapias Naturales “Eilen’s Telier” brinda servicios enfocados en Naturopatía realizando terapias integrales, enfocados en la medicina natural, mediante terapias alternativas o complementarias, y terapias para el bienestar de la salud como biomagnetismo y reflexología, las cuales se basan cuerpo, mente y espíritu.

Sus estudios en Naturopatía le han permitido ejercer su profesión con 5 años de experiencia y los cursos realizados en relación a la medicina convencional para reforzar las terapias brindadas, la llevan a dividir las terapias que practica en cuatro categorías: terapias de desintoxicación, terapias de regeneración, terapias contra el dolor y terapias de bienestar natural.

Los tipos de terapias que practica la naturópata clínica Eillen Arroyave García son los siguientes: hidroterapia colónica, desintoxicación iónica, baño de vapor, desintoxicación percutánea, terapia de liberación emocional, drenaje de meridianos, drenaje linfático, auriculoterapia, sueroterapia, ozonoterapia, cooping terapia, fisioterapia, fisio puntura, masoterapia, biomagnetismo, aromaterapia, reflexología, cromoterapia, musicoterapia, hidroterapia térmica, magno terapia y barro terapia. Sin embargo, las terapias más utilizadas son:

- Terapias de desintoxicación: desintoxicación iónica
- Terapia Regenerativa: ozonoterapia.
- Terapias contra el dolor: fisio puntura y fisioterapia.
- Terapia de bienestar natural: biomagnetismo.

### **Terapias de desintoxicación**

#### **Hidroterapia colónica**

Consiste en realizar una limpieza profunda de acción inmediata del colon de forma natural, se realiza para eliminar los residuos del colon el mismo que se encuentra congestionado, esta terapia es necesaria antes de realizar algún procedimiento que afecta al tubo digestivo como una colonoscopia. Sin embargo, hay personas que sufren de trastorno digestivo funcional como colon irritable, sobrepeso, colitis, reflujo y personas que sufren de cefaleas es decir migraña las cuales se les recomienda realizarse una

limpieza de colon para mejorar su sistema digestivo (Arroyave, Centro Especializado en Terapias Naturales, 2020).

### **Desintoxicación iónica**

La desintoxicación iónica busca desintoxicar el cuerpo mediante la depuración de la sangre que pasa en los pies ya que las plantas de los pies son ricas en células sebáceas, terminaciones nerviosas y puntos de reflejo de todo el cuerpo. Desintoxicándolo de productos químicos, de radiación, contaminación y equilibra el PH del cuerpo, mediante la desintoxicación iónica se logra purificar la sangre, mejora la oxigenación, reduce el dolor de inflamaciones y reumatismo. Esta terapia funciona perfectamente en el tratamiento de las adicciones, la diabetes, la dislipidemia, la artritis, la insuficiencia renal, personas con problemas de pulmón, riñón, hígado, intoxicación de la sangre, sistema linfático (Arroyave, Centro Especializado en Terapias Naturales, 2020).

### **Baño de vapor**

El baño de vapor dilata los poros y vasos capilares, del órgano más grande del cuerpo humano la piel, eliminando toxinas, activando nuestro pulmón, riñón. Desintoxicando así el cuerpo a profundidad logrando un equilibrio térmico. Al realizar una exfoliación con sales minerales se eliminan las células muertas y permite renovar, hidratar y regenerar la epidermis de la piel. Esta terapia ayuda en la desintoxicación, cicatrización, contracturas musculares, estrés, circulación, problemas de piel, resfrió o dolores reumáticos (Arroyave, Centro Especializado en Terapias Naturales, 2020).

### **Desintoxicación percutánea**

Esta terapia de osmosis percutánea llamada también diálisis percutánea, es una diálisis es decir limpieza o purificación de la sangre de manera natural. La sangre se purifica por medio de los poros sacando las toxinas del cuerpo, extrae los ácidos retenidos en el interior del organismo utilizando un efecto termal. Esta terapia aligera las toxinas naturales de nuestro cuerpo expulsando las toxinas acumuladas, renovando las fuerzas y energías de los órganos. Ideal para combatir células cancerígenas, enfermedades ginecológicas, para personas con fibromialgia, problemas de riñón, hígado graso, problemas de piel, dolores articulares y musculares (Arroyave, Centro Especializado en Terapias Naturales, 2020).

### **Terapia de liberación emocional**

La terapia de liberación emocional tiene su origen en la cultura oriental, específicamente en la acupuntura sin embargo en la terapia emocional no se utilizan agujas. Es una terapia de acupuntura psicológica la cual busca identificar las glándulas bloqueadas para que la energía a través de los meridianos del cuerpo fluya. La terapia de liberación emocional ayuda a sacar las emociones, pensamientos negativos que generan diferentes respuestas en el organismo, en el cerebro genera proteínas que son captadas por las células y enferman al cuerpo, mente y espíritu. Es ideal para personas con problemas emocionales, con todo tipo de diagnóstico sea físico, emocional y energético (Arroyave, Centro Especializado en Terapias Naturales, 2020).

### **Drenaje de meridianos**

Es una técnica de masoterapia donde se realiza presión, pequeños golpes, o presiones dígito en determinados puntos donde atraviesan meridianos, se pretende drenar el sistema nervioso en la cual corre energía, y está dividido en meridianos que atraviesan todo el cuerpo humano. Logrando que la energía fluya evitando dolores, inflamaciones, mejorando la salud energética. Es recomendado para personas con cualquier tipo de dolor muscular y neuralgias (Arroyave, Centro Especializado en Terapias Naturales, 2020).

### **Drenaje linfático**

Es una técnica de masoterapia donde se busca drenar o desintoxicar el cuerpo movilizándolo la linfa con movimientos suaves, lentos y precisos a las cadenas linfáticas, promoviendo la regeneración y drenando toxinas del cuerpo, regulando los líquidos del organismo, controlando la presión sanguínea, la función renal con el propósito de fortalecer las defensas naturales del sistema linfático. El drenaje linfático es recomendado a todo tipo de pacientes con inflamaciones, edemas por problemas renales o hepáticos o por deformidades en articulaciones en casos graves de artritis y artrosis, hipertensión, problemas de piel, retención de líquidos y tratamiento post operatorio (Arroyave, Centro Especializado en Terapias Naturales, 2020).

## **Auriculoterapia**

Es una técnica de la medicina tradicional china, el cual define los puntos de reflejo del sistema nervioso en la oreja, se estimula los puntos de la oreja donde se pueden ubicar puntos que ayudan en varios órganos, controlando la ansiedad y varias afecciones físicas y energéticas. Se recomienda en tratamientos de dolor por: esguinces, fracturas, contracturas, problemas reumáticos, respiratorios, cardíacos, urinarios y digestivos. Problemas hormonales como obesidad o sobrepeso, enfermedades de la tiroides y con problemas psicológicos de ansiedad o depresión, personas con parálisis facial (Arroyave, Centro Especializado en Terapias Naturales, 2020).

## **Terapias de regeneración**

### **Sueroterapia**

Sueroterapia es un tratamiento que se busca suplir las deficiencias nutricionales, ayudando así la autocuración y fortaleciendo el sistema inmunológico por medio de la administración de sueros específicos para la renovación del cuerpo con la finalidad de contrarrestar todo tipo de deficiencia de vitaminas, minerales y oligoelementos. Cualquier persona que tenga deficiencias de nutrientes se puede realizar esta terapia (Arroyave, Centro Especializado en Terapias Naturales, 2020).

### **Ozonoterapia**

Es una técnica donde se aplica ozono al cuerpo de manera tópica y sistémica para mejorar el funcionamiento de los órganos y tejidos, activando la regeneración de la zona tratada ya que es antibactericida, esta terapia es recomendable para las personas que tienen retardos en la cicatrización, úlceras por trastornos circulatorios, hernias discales, fibromialgia reumática, arterioesclerosis entre otras (Arroyave, Centro Especializado en Terapias Naturales, 2020).

## **Terapias contra el dolor**

### **Cooping terapia - ventosas**

Es una técnica que provoca un efecto vacío entre la piel y el músculo, mediante la aplicación de varias ventosas en la superficie de la piel, logrando la acumulación estratégica de la sangre, en meridianos o puntos específicos de diferentes partes del cuerpo. Esto ayuda al flujo del oxígeno,

nutrientes, a la circulación sanguínea, logrando descongestión muscular y energética en la zona afectada, liberando dolor. Es una técnica recomendada para todo tipo de padecimientos principalmente personas con dolores en el cuerpo, contracturas, parálisis facial entre otras (Arroyave, Centro Especializado en Terapias Naturales, 2020).

### **Fisioterapia**

Es una terapia física que rehabilita, mediante movimientos puntuales los cuales ayuda a flexibilizar el sistema osteo articular y muscular, en varias sesiones se podrá recuperar la flexibilidad en el miembro afectado. Es recomendado para todo tipo de pacientes con dolores agudos o crónicos en zonas específicas, personas con lesiones, discapacidad (Arroyave, Centro Especializado en Terapias Naturales, 2020).

### **Fisio puntura**

Es una técnica que ayuda a mejorar la flexibilidad del sistema osteo articular, muscular e irrigaciones nerviosas, con movimientos y digito presión en zonas puntuales, liberando las terminaciones nerviosas, y desbloqueando la zona de dolor se podrá recuperar la flexibilidad en el miembro afectado, activando la energía del sistema nervioso. Es recomendable para todo tipo de dolencias (Arroyave, Centro Especializado en Terapias Naturales, 2020).

### **Masoterapia**

Es una práctica de fisioterapia en la que se utilizan distintas técnicas de masaje con fines terapéuticos, higiénicos y preventivos, permitiendo el alivio inmediato de dolores provocados por lesiones. Es recomendable para dolores musculares, contracturas, inflamaciones (Arroyave, Centro Especializado en Terapias Naturales, 2020).

### **Bienestar natural**

#### **Biomagnetismo**

Esta terapia analiza la zonas a tratar utilizando un test en donde el terapeuta le pregunta a la energía que emite el cuerpo del paciente, las deficiencias o los puntos con deficiencias o las áreas que se deben de tratar, se utiliza imanes colocándolos en ciertos puntos logrando restaurar y equilibrar el pH del cuerpo, esto logra eliminar el ambiente en el que se reproducen los

microorganismos patógenos que, de acuerdo al estilo de vida, la alimentación y factores externos pueden reproducirse en mayor cantidad, generando virus, hongos, bacterias, parásitos lo que permite que exista un desequilibrio, esto se refleja como enfermedad. Es recomendable para todo tipo de pacientes con todo tipo de diagnósticos médicos principalmente enfermedades relacionadas con virus, hongos, bacteria, parásitos (Arroyave, Centro Especializado en Terapias Naturales, 2020).

### **Aromaterapia**

La aromaterapia consiste en la aplicación de aromas esenciales según la necesidad del paciente, esta técnica se usa en varios tratamientos principalmente respiratorios, esta terapia se practica en conjunto de masoterapia y baño de vapor. Con aceites esenciales se tratan dolores leves, problemas digestivos, estrés. La aromaterapia ayuda a curar trastornos emocionales y físicos (Arroyave, Centro Especializado en Terapias Naturales, 2020).

### **Reflexología**

Es una técnica que mediante la estimulación de puntos sobre los pies, denominados zonas reflejas, logran activar la autocuración del cuerpo. Se aplica presión en zonas específicas del pie, el cual es un microcosmos o pequeño mapa de la totalidad del cuerpo humano. Todos los órganos, glándulas y partes del cuerpo están representadas en el pie del mismo lado y a través de esta terapia se logra activar el sistema nervioso y producir recuperación de zonas afectadas. Es recomendado para todo tipo de pacientes (Arroyave, Centro Especializado en Terapias Naturales, 2020).

### **Cromoterapia**

La cromoterapia es una técnica de armonización que permiten alcalinizar tu cuerpo, armonizar la mente y canalizar las emociones, mejorando la salud. Los colores ayudan a la curación natural de ciertas enfermedades, los cuales ejercen una influencia física, psíquica y emocional que permite fluir la energía vital, estar en un estado que facilita la auto sanación. Es recomendable para todo tipo de pacientes (Arroyave, Centro Especializado en Terapias Naturales, 2020).

### **Musicoterapia**

La musicoterapia es una técnica donde se utiliza música, ondas alfa que logran un relax total, para llegar al subconsciente y lograr beneficios físicos, psicológicos como autocuración, rehabilitación etc. La música incentiva patrones de movimiento, incluso de forma inconsciente, de ahí la conveniencia de utilizarla en la rehabilitación de pacientes con daño cerebral y en aquellos con trastornos de la marcha y la coordinación (Arroyave, Centro Especializado en Terapias Naturales, 2020).

### **Hidroterapia Térmica**

La hidroterapia térmica es el uso del agua en diferentes temperaturas según la enfermedad, lesiones o trastorno a tratar con fines terapéuticos. Es recomendado para mejorar la circulación sanguínea, relajación de músculos, antiinflamatorio, desintoxicante, contracturas musculares, mejora el sistema inmunológico y para personas con problemas psiquiátricos (Arroyave, Centro Especializado en Terapias Naturales, 2020).

### **Magnetoterapia**

La magnetoterapia utiliza campos magnéticos con una frecuencia alta, baja e intensidad alta o baja es un tratamiento indoloro, los magnetos son colocados en ciertos puntos logrando equilibrar los centros energéticos, meridianos y glándulas, con el campo magnético que emiten los imanes, permitiendo el bienestar natural. Es recomendable para todo tipo de pacientes con todo tipo de diagnósticos médicos (Arroyave, Centro Especializado en Terapias Naturales, 2020).

### **Barro terapia/fango terapia**

El barroterapia o fango terapia es una terapia que utiliza las sustancias minerales y orgánicas del barro con fines calmantes, curativos o emolientes. Desinflama, estimula la circulación, regenera las células ayudando a curar enfermedades. La cataplasma de barro absorbe la energía que emite la zona enferma o el órgano, articulación inflamada, esta cataplasma se coloca sobre el cuerpo en la zona a tratar. Es recomendado para pacientes con reumatismo, traumatismos, artritis (Arroyave, Centro Especializado en Terapias Naturales, 2020).

**Precio:**

Los precios varían según la terapia sin embargo la consulta dura de 15 a 20 minutos aproximadamente y tiene un costo de \$10, el tipo de terapias varían de acuerdo a las necesidades del cliente y el costo va desde \$15 hasta \$30 dependiendo del tiempo y del tipo de tratamiento.

- Terapias de desintoxicación: duración de 30 minutos costos de \$15 a \$20.
- Terapia Regenerativa: duración de 15 a 30 minutos valor de \$20 a \$30.
- Terapias contra el dolor: duración de 15 a 30 minutos costo \$20.
- Terapia de bienestar natural: duración 30 minutos a 1 hora costo \$10 a \$15.

**Terapias de desintoxicación**

- Hidroterapia o desintoxicación colónica \$15 el tiempo es de 15 minutos, es recomendable realizar 3 sesiones, una cada 3 días o una semanal.
- Desintoxicación iónica \$15 la sesión dura 30 minutos, es recomendable realizarse 3 sesiones, uno por semana, dependiendo de los resultados de la desintoxicación.
- Baño de vapor \$10 la sesión dura 30 minutos 3 sesiones una semanal.
- Desintoxicación percutánea \$15 la sesión: 30 minutos 12 sesiones tres por semana.
- Terapia de liberación emocional \$15 la sesión dura 20 minutos.
- Drenaje de meridianos \$20 la sesión dura 30 minutos 3 sesiones uno por semana.
- Drenaje linfático \$15 la sesión dura 20 minutos.
- Auriculoterapia \$15 la sesión dura 10 minutos 10 sesiones una por semana.

**Terapias de regeneración**

- Suero terapia \$30 la sesión dura 15 minutos dependiendo de la vitamina y el tamaño del suero.
- Ozonoterapia \$20 la sesión dura 30 minutos.

**Terapias contra el dolor**

- Ventosas Sesión \$15 la sesión dura 30 minutos.
- Fisioterapia \$20 la sesión dura 20 minutos.
- Fisio puntura \$20 la sesión dura 30 minutos.
- Masoterapia \$15 la sesión dura 30 minutos.

## Bienestar natural

- Biomagnetismo \$15 a \$20 la sesión dura 30 minutos o 1 hora según los puntos a impactar.
- Aromaterapia \$20 la sesión dura 30 minutos
- Reflexología \$15 la sesión dura 30 minutos.
- Cromoterapia \$10 la sesión dura 30 minutos.
- Musicoterapia \$10 la sesión dura 30 minutos.
- Hidroterapia térmica \$15 la sesión dura 30 minutos.
- Magnetoterapia \$15 la sesión dura 30 minutos.
- Barro terapia/fango terapia \$15 la sesión dura 30 minutos.

## Plaza

El centro especializado en terapias naturales se encuentra localizado estratégicamente en la provincia de Guayas ciudad de Guayaquil localizado en el sector norte, Comegua Mz O v 15 cerca del terminal terrestre junto a la iglesia czestochowa.



**Figura #12: Locación del centro especializado en terapias naturales**

**Fuente: Centro Especializado en Terapias Naturales (2020)**

En la figura #12 se encuentra la locación del centro especializado en terapias naturales, localizado por medio de Google Maps.

## Promoción

La comunicación que se realiza es mediante canales directos tales como correo electrónico, número de celular también se realiza comunicaciones masivas las cuales

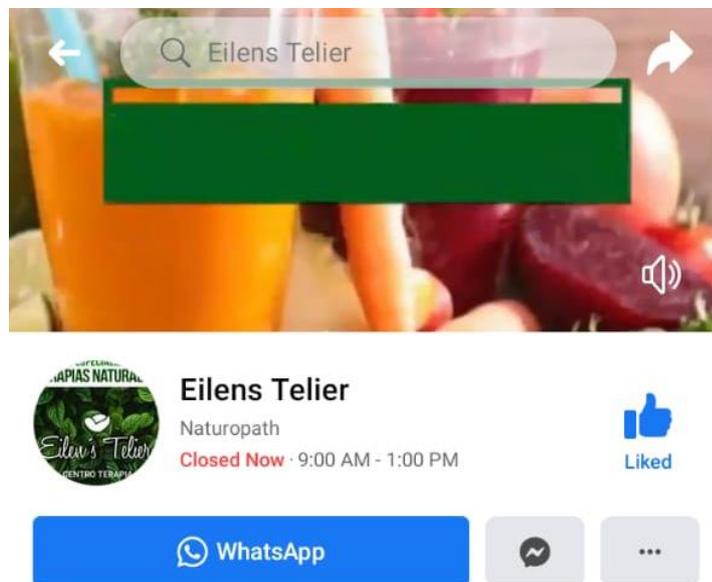
se enfoca directamente a promover lo natural mediante entrevistas en la radio, redes sociales, en la cual se puede medir la efectividad, se genera interacción y mayor cercanía con el consumidor, el centro cuenta con Facebook e Instagram.

### **Medios ATL**

Los medios ATL que se utiliza actualmente es la radio, en la cual se realizan cuñas radiales de 30 segundos y menciones en programas que promueven la medicina natural en radio elite.

### **Medios OTL**

Los medios OTL son el principal medio que se utiliza para difundir las terapias, mediante Facebook para empresas e Instagram para empresas, estas dos redes sociales debido a su grupo objetivo son las utilizadas por el centro obteniendo e informando a sus clientes.



**Figura #13: Cuenta oficial de Facebook**

**Fuente: Centro Especializado en Terapias Naturales (2020)**

En la figura #13 se observa la cuenta oficial Facebook de Eilen's Telier en la cual se observa la opción de enviar whatsapp, mensaje, entre otras opciones para la comunicación directa e interacción con el cliente.



**Figura #14: Cuenta oficial de Instagram**

**Fuente: Centro Especializado en Terapias Naturales (2020)**

En la figura #14 se observa la cuenta de Instagram donde se encuentra la información del centro especializado en Terapias.

### **Procesos**

Los procesos que se utilizan para la atención al cliente son simples

- 1.- Se agenda la cita por medio de Facebook o WhatsApp.
- 2.- El cliente se acerca al centro según lo agendado.
- 3.- En el área de recepción se realiza su registro de ingreso y se procede a realizar una historia clínica, según las afecciones que presenta el paciente se le realiza un plan terapéutico.
- 4.- Ingresa a su consulta en la cual se le toman los signos vitales y se realiza la firma respectiva del consentimiento informado de terapias alternativas del anexo 2, emitida por el Ministerio de Salud Pública, se realiza la confirmación del diagnóstico mediante Iridología en el cual se visualiza la toxicidad o deficiencias de las zonas reflejas observados en el iris del paciente, en ese momento según lo observado y en concordancia con el diagnóstico médico, se realiza un plan terapéutico el mismo que se explica la terapia a seguir.

## **Terapias de desintoxicación**

### **Hidroterapia – desintoxicación colónica**

Proceso o procedimiento:

La limpieza de colon o desintoxicación se realiza en un área privada, con un ambiente tranquilo y relajado. El paciente recostado en la camilla se coloca en posición fetal y se procede a introducir vía rectal una sonda, al paciente se le introducen 3 litros de solución alcalina de temperatura templada en 3 aplicaciones, después que el líquido ingresa por el intestino grueso y delgado al paciente le dan ganas de ir al baño. La duración del procedimiento es de 20 minutos aproximadamente. Después de cada aplicación el paciente debe ir al baño. Se recomienda realizarse 3 sesiones de desintoxicación colónica, una cada 3 días o una semanal, para lograr una desintoxicación completa del colon.

### **Desintoxicación iónica**

Proceso o procedimiento:

El paciente sentado coloca los pies en una bandeja con agua al clima y sal en grano conectada a una máquina iónica a continuación se le coloca un cinturón térmico en la cintura para activar los meridianos del sistema digestivo y brazaletes en muñeca para activar meridianos superiores, la máquina se programa para que la desintoxicación dure 30 minutos, en el transcurso de los minutos el agua se va tornando de diferentes colores según la toxicidad, la desintoxicación de los órganos se tiñe de colores diferentes, predominando ciertos colores para lo cual se puede identificar los órganos de mayor intoxicación. Pasados los 30 minutos se procede a enjuagar los pies y se realiza la explicación de los órganos intoxicados según los colores predominantes. Es recomendable realizarse 6 sesiones uno por semana.

### **Baño de vapor**

Proceso o procedimiento:

El paciente ingresa a una cabina de cajón sin ropa, dejando la cabeza en la parte de afuera del cajón, la máquina de vapor se programa para que dure 15 minutos, cada 5 minutos se realiza una ducha con agua al ambiente para lograr un equilibrio térmico. Al apagarse la máquina se procederá a realizar una exfoliación con sales minerales para eliminar células muertas. Es recomendable realizarse 3 sesiones uno por semana.

### **Desintoxicación percutánea**

Proceso o procedimiento:

En una tina se coloca agua tibia o fría con sales marinas según el tratamiento a seguir, se programa por 30 minutos la terapia incluye musicoterapia y cromoterapia para inducir a un relax total, con el agua a una temperatura indicada provocaremos el intercambio iónico lo que provocará la desintoxicación de los diferentes órganos del metabolismo. Se recomienda realizar 12 sesiones tres por semana.

### **Terapia de liberación emocional**

Proceso o procedimiento:

El paciente recostado en camilla se procede realizar limpieza energética con imanes por el cuerpo realizando equilibrio de las glándulas desequilibradas y bloqueadas, la sesión dura aproximadamente 30 minutos según el desbloqueo de meridianos y liberación de las emociones atrapadas. Una vez logrado el equilibrio emocional impactando con imanes. Inicia el plan terapéutico, recomendado en diagnóstico emocional.

### **Drenaje de meridianos**

Proceso o procedimiento:

El paciente se recuesta en la camilla y se procede a realizar digito presión en puntos que manejan mayor cantidad de energía, según los recorridos de los diferentes nervios, se desbloquea la energía comprimida de los diferentes órganos. La sesión dura 30 minutos e inicia el plan terapéutico, recomendado en diagnóstico físico.

### **Drenaje linfático**

Proceso o procedimiento:

El paciente recostado en la camilla en ropa interior se le procede a realizar masaje superficial con aceites de arrastre de linfa hacia ganglios linfáticos, expulsando las toxinas, realizando masajes de distal hacia proximal, logrando la regeneración y mejoramiento de las defensas que contiene el cuerpo. La sesión dura 20 minutos.

### **Auriculoterapia**

Proceso o procedimiento:

Se le identifica puntos de reflejos ubicados en la oreja, se procede a colocar adhesivo con semillas, imanes o material que estimulen los puntos reflejos para lograr lo requerido. La sesión dura 10 minutos se recomienda realizarse 10 sesiones una por semana.

### **Terapias de regeneración**

#### **Suero terapia**

Proceso o procedimiento:

Se realiza la aplicación de mega dosis de vitaminas, oligoelementos según las deficiencias respectivas, de productos homeopáticos, orto moleculares, químicos. El suero dura de 15 a 30 minutos aproximadamente se recomienda realizarse sueroterapia según la deficiencia respectiva.

### **Ozonoterapia**

Proceso o procedimiento:

Se realiza la aplicación de ozono en la zona herida o requerida de forma externa en una funda o gorro, con medidas progresivas según la afección. Se procede a esperar que el ozono actúe durante unos 15 minutos. La sesión dura 20 minutos se recomienda realizarse las sesiones necesarias según el avance del paciente.

### **Terapias contra el dolor**

#### **Ventosas – Cooping terapia**

Proceso o procedimiento:

Se limpia y despeja el área a tratar, se procede a colocar las ventosas en la zona con dolor regularmente la espalda, se espera aproximadamente 15 minutos para que realicen su efecto y manipular las ventosas, luego se las retiran y masajea las zonas que se colocaron las ventosas. Esta sesión dura 30 minutos.

#### **Fisioterapia**

Proceso o procedimientos:

Se identifica el área a tratar, se procede a realizar ejercicios, movimientos y masajes profundos localizados que permiten liberar la energía estancada del cuerpo, el dolor o inmovilidad de un miembro. La sesión dura 30 minutos.

#### **Fisio puntura**

Proceso o procedimiento:

Se realiza movimientos, ejercicios y masajes localizado con puntura electro estimulador en zonas de dolor que te permiten liberar la energía estancada, mejorar el dolor y flexibilidad. La sesión dura 30 minutos.

#### **Masoterapia – Masaje deportivo**

Proceso o procedimiento:

Mediante el diagnostico se determina la clase e intensidad de masaje a realizar, ya sea de presión o suave con aceite esencial según la necesidad del cliente, en las diferentes zonas a tratar para activar los músculos permitiendo liberar la energía estancada, mejorar el dolor y flexibilidad. La sesión dura 30 minutos.

## **Bienestar natural**

### **Biomagnetismo**

Proceso o procedimiento:

Se realiza rastreo de los puntos en todo el cuerpo humano al mismo tiempo se impacta con imanes positivos y negativos ya sean puntos físicos y emocionales, se impacta en las zonas requeridas para equilibrar el PH del cuerpo. La sesión dura 30 minutos a 1 hora según los puntos a impactar se recomienda realizarse 3 sesiones una semanal.

### **Aromaterapia**

Proceso o procedimiento:

Se identifica el aroma a usar según el diagnóstico, la enfermedad a tratar y se procede a colocar el aroma en el consultorio, se utiliza aceites a base del aroma sugerido, luego de verificar que el cliente no es alérgico o presenta algún molestar con el aroma seleccionado se procede a recomendar el uso del aroma al cliente en su vida cotidiana hasta presentar mejoría en la enfermedad tratada. El verificar que el aroma ayuda al cliente tiene una duración aproximadamente de 30 minutos, según el tiempo de la terapia que se realiza en conjunto que puede ser masoterapia o terapia a vapor.

### **Reflexología**

Proceso o procedimiento:

El paciente recostado en camilla con los pies descalzos se le realiza una limpieza y desinfección de los pies para poder realizar masajes con aceites, e identificamos los puntos dolorosos buscando estimular las zonas reflejas, activando al sistema nervioso a través de la energía logrando activar o desactivar la zona lo que permite la recuperación de la salud. La sesión dura 30 minutos.

### **Cromoterapia**

Proceso o procedimiento:

Esta terapia se realiza en conjunto con musicoterapia en una cabina azul, se procede a colocar una venda y audífonos al paciente con música de autosanación lo que permite relajarse y que el subconsciente reciba la información de sanación, se prenden las luces del cuarto azul de 10 a 20 minutos, según lo requerido.

### **Musicoterapia**

Proceso o procedimiento:

Esta terapia se realiza en conjunto con cromoterapia en una cabina azul se procede a coloca una venda y audífonos al paciente con música de autosanación lo que

permite relajarse y que el subconsciente reciba la información de sanación, se prenden las luces del cuarto azul de 10 a 20 minutos, según lo requerido.

### **Hidroterapia térmica**

Proceso o procedimiento:

En una tina se coloca agua tibia o fría con sales marinas o plantas medicinales según la necesidad del paciente, el baño en tina dura 30 minutos incluye musicoterapia y cromoterapia para inducir a un relax total, con el agua a una temperatura indicada provocaremos el intercambio iónico lo que provocará la desintoxicación de los diferentes órganos del cuerpo.

### **Magnetoterapia**

Proceso o procedimiento:

En el área a tratar del paciente se coloca imanes de alto alta potencia en puntos iniciales, finales y de mayor arrastre de energía para equilibrar el pH del cuerpo, los centros energéticos y meridianos. La sesión dura 30 minutos.

### **Barroterapia/fangoterapia**

Proceso o procedimiento:

Se limpia y desinfecta el área donde se realizará la aplicación del barro, y se procede a elaborar una cataplasma es decir a mezclar el barro con agua mineral según la dilución programada. Se coloca la mezcla, se deja secar y actuar durante 30 minutos aproximadamente, pasado el tiempo programado se retira con esponja y agua, se seca la zona. Se recomienda realizar como tratamiento en casa dejando actuar durante toda la noche según la gravedad del caso.

### **Personal**

El personal que forma parte del centro especializado se divide en dos grupos personal interno el cual es fijo y el personal externo los cuales son profesionales en la rama de la medicina convencional.

El personal interno fijo es con el que se cuenta actualmente, propietaria del Centro naturópata clínica, recepcionista y community manager, además se sub contrata como servicios ocasionales según el caso que paciente lo amerite a un nutricionista y/o enfermera. Mientras que el Personal Externo está compuesto por profesionales de la salud convencional tales como Doctores, Psicólogos, Enfermeras, Traumatólogos ya que estos derivan a sus pacientes al centro con la finalidad de brindar un tratamiento más completo y efectivo al paciente.

### **Physical Environment - Evidencia Física**

El análisis de la evidencia física es muy importante debido a que es la primera impresión de los clientes la cual puede generar una buena expectativa o defraudarse al momento de adquirir un servicio. El centro especializado cuenta con una amplia zona de recepción y espera, 3 consultorios equipados con camillas, equipo médico, una cabina azul donde se realizan terapias como la cromoterapia, además se cuenta con zona de parqueo exclusivo para los clientes (capacidad para 2 vehículos).



**Figura #15: Área de recepción**

**Fuente: Centro Especializado en Terapias Naturales (2020)**

En la figura #15 se puede observar lo primero que el cliente puede observar al momento del ingreso al centro especializado.



**Figura #16: Área de reunión**

**Fuente: Centro Especializado en Terapias Naturales (2020)**

La figura #16 se puede observar el área en donde el cliente y el naturópata obtiene su recomendación acerca de los tratamientos a utilizar según su necesidad.



**Figura #17: Consultorio #1**

**Fuente: Centro Especializado en Terapias Naturales (2020)**

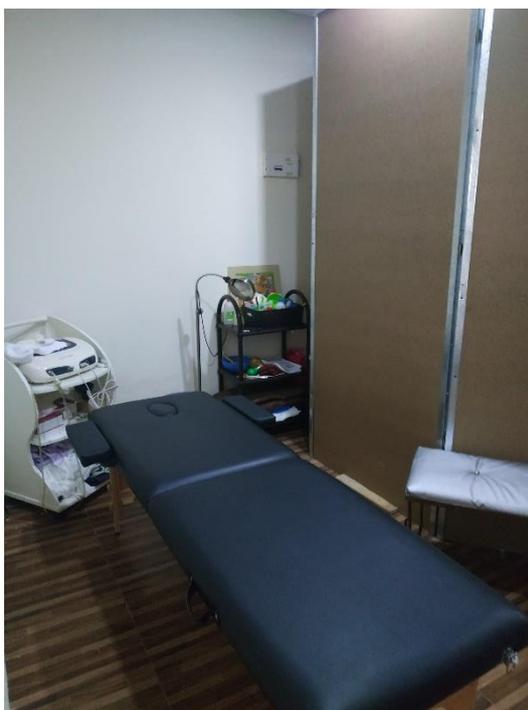
En la figura #17 se encuentra el consultorio #1 donde se realizan terapias contra el dolor y terapias de desintoxicación, tratamientos a basados en el cuerpo.



**Figura #18: Consultorio #2**

**Fuente: Centro Especializado en Terapias Naturales (2020)**

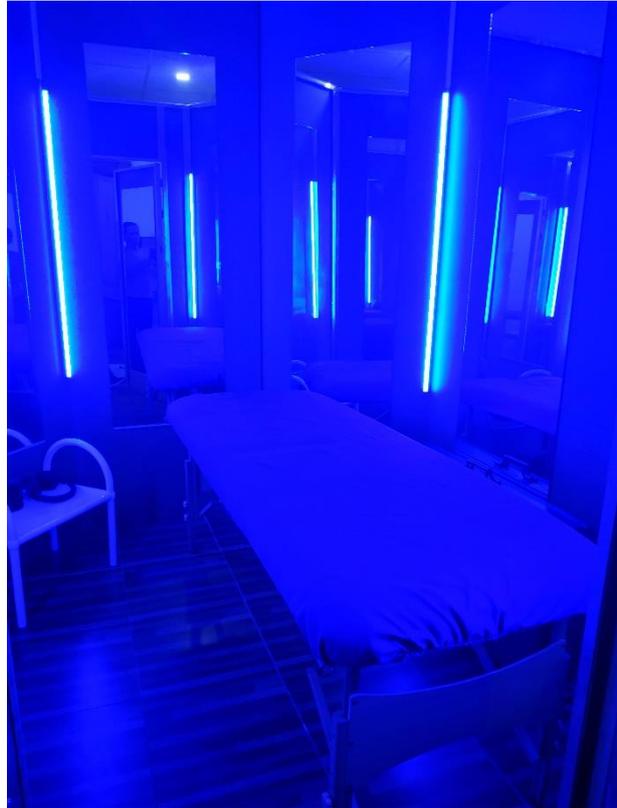
En la figura #18 se puede observar el consultorio #2 en el cual se realizan tratamientos de belleza si el cliente lo requiere o necesita.



**Figura #19: Consultorio #3**

**Fuente: Centro Especializado en Terapias Naturales (2020)**

En la figura #19 se puede observar el consultorio #3 en donde se realizan terapias de bienestar natural.



***Figura #20: Cabina azul***

***Fuente: Centro Especializado en Terapias Naturales (2020).***

En la figura #20 se observa una cabina donde se realizan las terapias de bienestar natural tales como: cromoterapia y musicoterapia.

## Conclusiones

De acuerdo a lo analizado sobre la influencia de la percepción de los consumidores sobre el uso de la medicina natural y la poca afluencia en los Centros de Terapias Naturales en la ciudad de Guayaquil. Se puede concluir que las percepciones acerca de la medicina natural o la infraestructura donde se practican estas terapias no influyen en cuanto a la baja influencia de los centros donde se practican estos.

El principal problema de la baja afluencia radica en la falta de información y conocimiento acerca de la medicina natural y su uso. Los clientes potenciales de las terapias naturales son personas adultas que corresponden a la generación x y los Baby Boomers, quienes utilizan la tecnología como fuente de información. La principal manera de captación de clientes es mediante grupos de referencia o el marketing boca a boca.

Sin embargo, el sector de la salud específicamente servicios de terapias naturales es un sector poco competitivo, con muchos servicios sustitutos, atractivo si se enfoca desde el punto de vista de salud y no belleza. Como las terapias naturales requieren productos a bajo costos es un sector atractivo para la inversión, la cantidad de proveedores son altos, en este caso los proveedores son profesionales de la salud quienes derivan a sus clientes al centro, sin embargo, ahí está el problema en cuanto a la baja afluencia.

La falta de conocimientos y aceptación entre doctores y enfermeras quienes son los principales profesionales de la salud, hace que no deriven o recomienden a sus pacientes a realizar, practicar terapias sin base científica. Sin embargo, después de la pandemia Covid-19 generada a nivel mundial se ha notado un incremento en cuanto al uso de las terapias naturales.

Otro problema hallado fue la falta de información de los lugares que practican terapias naturales con fines curativos ligados al sector de la salud como complemento de la medicina convencional.

Por ende, se recomienda realizar una comunicación 360° y los respectivos estudios en cuanto al enfoque correcto de los servicios a ofrecer. Ya que un producto o servicio enfocado en el sector correcto puede ser novedoso. Además, se recomienda brindar charlas a los profesionales de salud sobre el uso de la medicina natural o alternativa como complemento a los tratamientos convencionales.

## REFERENCIAS

- Actualización de las Terapias Alternativas. (2017-2018). *Acuerdo Ministerial No. 00000037 publicado el 16 de mayo del 2016*. Ministerio de Salud Pública. Obtenido de Actualización de las Terapias Alternativas 2017-2018: [https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/04/Anexo-1\\_2018.pdf](https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/04/Anexo-1_2018.pdf)
- Banco Central del Ecuador (BCE). (2020). *INFLACIÓN MENSUAL NACIONAL*. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/informacioneconomica>
- Banco Central del Ecuador. (3 de Junio de 2020). *boletin de prensa 1366*. Obtenido de el covid 19 pasa factura a la economía ecuatoriana: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1366-el-covid-19-pasa-factura-a-la-economia-ecuatoriana-decrecera-entre-73-y-96-en-2020>
- Barros, L. C. (2020). *Prácticas Integradoras y Complementarias en la Atención Primaria de Salud: percepciones de los gestores de servicios*. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/2177-9465-ean-2019-0081>
- Batalla, D. d. (2018). *Marketing para las organizaciones del S. XXI* (Primera ed.). Formación Alcalá.
- Blanco, T. P., & Herrera, J. S. (2017). *Nuevas tendencias en comunicación estratégica*. Madrid, España: ESIC.
- Cabrero, C. H. (2018). *Manual. Planificación del marketing de servicios*. Madrid: CEP S.L .
- Casamayor, D. P., Campos, Y. E., Guerrero, I. M., Coloma, I. C., & Gónzales Heredia, E. (2014). *Historia de la medicina*. (MEDISAN, Ed.) Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/medisan/mds-2014/mds1410s.pdf>

Chang, H.- Y., & Chang, H.- L. (2015). *A review of nurses' knowledge, attitudes, and ability to communicate the risks and benefits of complementary and alternative medicine*. doi:10.1111/jocn.12790

Constitución de la Organización Mundial de la Salud. (Octubre de 2006). *Documentos básicos, suplemento de la 45a edición*. Obtenido de [https://www.who.int/governance/eb/who\\_constitution\\_sp.pdf?ua=1#:~:text=L OS%20ESTADOS%20partes%20en%20esta,social%2C%20y%20no%20sola mente%20la](https://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf?ua=1#:~:text=L OS%20ESTADOS%20partes%20en%20esta,social%2C%20y%20no%20sola mente%20la)

Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Sección segunda Salud*. Asamblea Constituyente. Obtenido de <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>

Corell-Doménech, D. M. (2019). *Terapeutas alternativos en México y la estrategia de la oms sobre medicina tradicional 2014-2023: comunicación, creencias y factores socio-económicos*. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-48672019000100059](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-48672019000100059)

Fernández, P., & Bajac, H. (2018). *La Gestión del marketing de servicios*. Granica.

Guido, P. C., Ribas, A., Gaioli, M., Quattrone, F., & Macchi, A. (2015 ). *The state of the integrative medicine in Latin America: The long road to include complementary, natural, and traditional practices in formal health systems*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1876382014000961?via%3Dihub>

Hoyer, W. D., MacInnis, D. J., & Pieters, R. (2018). *Comportamiento del consumidor*. En *Septima edición*. Cengage.

- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). (2011). *Encuesta de Estratificación del nivel socioeconómico NSE 2011*. Obtenido de [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas\\_Sociales/Encuesta\\_Estratificacion\\_Nivel\\_Socioeconomico/111220\\_NSE\\_Presentacion.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/Encuesta_Estratificacion_Nivel_Socioeconomico/111220_NSE_Presentacion.pdf)
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). (2017). *Módulo de desechos sanitarios peligrosos en establecimientos de salud*. Obtenido de [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Encuestas\\_Ambientales/Establecimientos\\_Salud-Residuos\\_Peligrosos/2017/Presentacion\\_RAS\\_06\\_RVJA\\_LM.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Encuestas_Ambientales/Establecimientos_Salud-Residuos_Peligrosos/2017/Presentacion_RAS_06_RVJA_LM.pdf)
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). (2019). *Estadísticas vitales Registro estadístico de nacidos vivos y defunciones 2018*. Obtenido de [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Poblacion\\_y\\_Demografia/Nacimientos\\_Defunciones/2018/Principales\\_resultados\\_nac\\_y\\_def\\_2018.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Poblacion_y_Demografia/Nacimientos_Defunciones/2018/Principales_resultados_nac_y_def_2018.pdf)
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). (Mayo de 2020). *Resultados índices de precios al consumidor (IPC)*. Obtenido de [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Inflacion/2020/Mayo-2020/01%20ipc%20Presentacion\\_IPC\\_may2020.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Inflacion/2020/Mayo-2020/01%20ipc%20Presentacion_IPC_may2020.pdf)
- Instituto Tecnológico de Naturopatía Dr. Misael Acosta. (2019). *Perfil de egreso y campo ocupacional*. Obtenido de <https://www.naturopatiamisaelacosta.edu.ec/>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). (2019). *Encuesta nacional multipropósito de hogares*. Obtenido de

- [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Multiproposito/2019/201912\\_Resultados\\_Multiproposito.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Multiproposito/2019/201912_Resultados_Multiproposito.pdf)
- Kemp, S. (17 de Febrero de 2020). DIGITAL 2020: ECUADOR. Obtenido de <https://datareportal.com/reports/digital-2020-ecuador>
- Kemppainen, L. M., Kemppainen, T. T., Reippainen, J. A., Salmenniemi, S. T., & Vuolanto, P. H. (2018). Use of complementary and alternative medicine in Europe: Health-related and sociodemographic determinants. *Scandinavian Journal of Public Health*(46), 448-455. doi:10.1177/1403494817733869
- Kennedy, C. (2017). *Baby Boomers: The Ultimate Boomer Generation Guide*.
- Ley Orgánica de la Salud. (2015). *CAPITULO I De los servicios de salud*. Congreso Nacional del Ecuador. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>
- Ley Orgánica de la Salud. (2015). *CAPITULO II De la autoridad sanitaria nacional, sus competencias y responsabilidades*. Congreso Nacional del Ecuador. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>
- Ley Orgánica de la salud. (2015). *Responsabilidad del Ministerio de Salud Pública art.6*. Congreso Nacional del Ecuador. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>
- Lopez, G. V. (2018). *Re-evolución en el servicio: La transformación del servicio al cliente en el siglo XXI*. Colombia : Penguin Random House Grupo.
- López, M. V., Sueldo, Y. B., Franco, J. N., & Tejada, N. M. (2016). Conocimiento, aceptación y uso de la medicina tradicional, alternativa y/o complementaria por

- médicos del Seguro Social de Salud. *1*(1), 13-18. Obtenido de <http://www.rpmi.pe/ojs/index.php/RPMI/article/view/003/2>
- Marín Zeas, S. G., & Quizhpi Aucay, D. K. (2018). *Repositorio Institucional Universidad de Cuenca*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/30634>
- Marisol, J., & Taco, Y. (Agosto de 2019). Medicina convencional frente a medicina tradicional: preferencias de uso. *Conecta Libertad*, *1*(1), 44-54.
- Martínez, R. (2016). *Servicio al cliente interno: Todos somos clientes y todos tenemos clientes*. Bogotá, Colombia : de la U.
- Millstine, D. (septiembre de 2018). *Naturopatía*. Obtenido de MANUAL MSD: <https://www.msmanuals.com/es-do/professional/temas-especiales/medicina-integradora-alternativa-y-complementaria/naturopat%C3%ADa>
- Millstine, D. (2019). *Introducción a la medicina alternativa, complementaria e integrativa*. Obtenido de Manual MSD: <https://www.msmanuals.com/es-es/hogar/temas-especiales/medicina-alternativa,-complementaria-e-integrativa/tipos-de-medicina-alternativa-y-complementaria>
- Ministerio de sanidad, política social e igualdad. (2011). *Resumen informe terapias naturales*. Obtenido de <https://www.mscbs.gob.es/novedades/docs/analisisSituacionTNatu.pdf>
- Montero Quesada, N., Benítez Pérez, M. O., & Gutiérrez Aquino, J. B. (2019). Medicina holística y complementaria. El problema no está en el qué, sino en el cómo. *Revista Cubana de Salud Pública*, *45*(3). Obtenido de <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2019.v45n3/e1554/es>

Mora, E. A. (23 de Octubre de 2015). El Ecuador diverso. *El Comercio* . Obtenido de <https://www.elcomercio.com/opinion/ecuador-diverso-opinion-cultura-etnia.html>

National Institutes of Health y National Center for Complementary and Alternative Medicine, (NCCAM & NIH). (2011). *Cam basics*. Obtenido de <https://files.nccih.nih.gov/s3fs-public/informaciongeneral.pdf>

Normativa para el ejercicio de las terapias alternativas . (2016). *CAPITULO II DE LAS DEFINICIONES*. Ministerio de Salud . Obtenido de [https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Documento\\_Normativa-terapias-alternativas.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Documento_Normativa-terapias-alternativas.pdf)

Normativa para el ejercicio de las terapias alternativas . (2016). *CAPITULO V DE LOS DEBERES Y CAPACIDADES*. Ministerio de Salud Pública . Obtenido de [https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Documento\\_Normativa-terapias-alternativas.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Documento_Normativa-terapias-alternativas.pdf)

Normativa para el ejercicio de las terapias alternativas. (2016). *CAPITULO IV DEL PERMISO PARA EL EJERCICIO DE LAS TERAPIAS ALTERNATIVAS* . Ministerio de Salud Pública. Obtenido de [https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Documento\\_Normativa-terapias-alternativas.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Documento_Normativa-terapias-alternativas.pdf)

Organización Mundial de la Salud (OMS). (December de 2001). *Global Information on Traditional Medicine Practices and Utilization*. Obtenido de <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/67218/a75629.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2013). *Estrategia de la OMS sobre medicina tradicional 2014-2023*. Obtenido de

[https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/95008/9789243506098\\_spa.pdf;jsessionid=925BAD1C6485A57F4599701D8414F52E?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/95008/9789243506098_spa.pdf;jsessionid=925BAD1C6485A57F4599701D8414F52E?sequence=1)

Pupo, L. M., Salas, L. T., Chacón, D. A., Rondon, L. A., Vargas, L. A., & Torres, M. M. (2015). *Efectividad de la Medicina Natural y Tradicional en los servicios de urgencias*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-02552015000500007&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552015000500007&lang=es)

Ramón, A. E., & López, C. S. (2016). *Comunicación integrada de marketing*. Madrid, España : ESIC.

Reinares, P. (2017). *Los cien errores del CRM: Mitos, mentiras y verdades del marketing de relaciones* (3era ed.). Madrid, España: ESIC.

Rojas, G., & Jeannet, E. (2016). *Neurobiología de la percepción visual*. Universidad del Rosario.

Román, A. P., & Nebreda, L. P. (2018). *Marketing industrial y de servicios* (1 era ed.). Madrid, España: ESIC.

Roy, V., Gupta, M., & Ghosh, R. K. (2015). *Perception, attitude and usage of complementary and alternative medicine among doctors and patients in a tertiary care hospital in India*. doi:10.4103/0253-7613.153418

Sarmiento, C. D., Lambraño, M. L., & Lafon, L. R. (2017). Entendiendo las generaciones: una revisión del concepto, clasificación y características distintivas de los baby boomers, X y millennials. *Clío América*, 11(22), 188 - 204. doi:10.21676/23897848.2440

Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2005). *Comportamiento del consumidor*. Pearson. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Wqj9h1xqW-IC&oi=fnd&pg=PR18&dq=Comportamiento+de+Consumidor++&ots=C27s>

z7y8zE&sig=Zm-

50ThHm9sCtiwa70nrzvCky9s#v=onepage&q=Comportamiento%20de%20  
Consumidor&f=false

Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). (2018). *Encuesta Nacional Multipropósito de Hogares TIC 2018*. Obtenido de [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas\\_Sociales/TIC/2018/201812\\_Principales\\_resultados\\_TIC\\_Multiproposito.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2018/201812_Principales_resultados_TIC_Multiproposito.pdf)

Terris, M. (1997). *Fundamentos de la salud pública*. Corporacion para investigaciones biológicas.

Torres, V. C. (2006). *Calidad Total en la atención al cliente*. Ideaspropias. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=xXdBBinORegC&printsec=frontcover&dq=como+influye+el+servicio+al+cliente+en+los+resultados+de+la+empresa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiYp5fbi9jpAhXJt8KHStwD\\_oQ6AEINjAC#v=onepage&q=como%20influye%20el%20servicio%20al%20cliente](https://books.google.com.ec/books?id=xXdBBinORegC&printsec=frontcover&dq=como+influye+el+servicio+al+cliente+en+los+resultados+de+la+empresa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiYp5fbi9jpAhXJt8KHStwD_oQ6AEINjAC#v=onepage&q=como%20influye%20el%20servicio%20al%20cliente)

Vásquez, G. I. (2016). *Estudio de Aceptación de los Servicios de Medicina Alternativa y Terapias Complementarias en los Usuarios Internos y Externos del Hospital General I.E.S.S.* Obtenido de Tesis de grado: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9977/1/T-UCSG-POS-MGSS-116.pdf>

Vidal, G. P. (2016). *Marketing una herramienta para el crecimiento*. Bogotá, Colombia : Ediciones de la U .

Yanchaguano Taco, J. M., & Francisco Pérez, J. I. (Agosto de 2019). Medicina convencional frente a medicina tradicional: preferencias de uso. *Conecta Libertad*, 1(1).

# Anexos

## Anexo 1 Código de ética



### CÓDIGO DE ÉTICA TERAPIAS ALTERNATIVAS

**Art. 1.- Objeto.-** El presente Código de Ética tiene por objeto garantizar la atención que brinda los/las terapeutas alternativos/as en el ejercicio de sus terapias.

**Art. 2.- Ámbito de aplicación.-** El presente Código de Ética será de aplicación obligatoria a todos los/las terapeutas alternativos/as del Sistema Nacional de Salud; ya sea que ejerzan su práctica y ejercicio de modo independiente o con relación de dependencia, en el ámbito público o privado, quienes deberán respetar este Código de Ética.

**Art. 3.- De los principios.-** El presente Código está basado en tres principios éticos principales: -

1. Respetar los intereses, dignidad, derechos, deseos y necesidades del usuario.
2. Proporcionar al usuario un servicio competente y esmerado, con la máxima calidad y eficacia.
3. Comportarse con integridad, honestidad, sinceridad y diligencia en la práctica de las terapias alternativas.

**Art. 4.- Deberes y obligaciones.-** Son deberes y obligaciones de los/las terapeutas alternativos/as las siguientes:

- a) Respetar a todos los/las usuarios/as, sin discriminación por razón de sexo, edad, raza, nacionalidad, orientación sexual, religión, nivel socioeconómico, constitución corporal, ideología o filiación política, estado de salud, hábitos personales o capacidad de hacer frente a los problemas de la vida diaria.
- b) Realizar sólo aquellos servicios para los que esté calificado y explicar al usuario con veracidad el nivel de formación y experiencia que posee.
- c) Reconocer las limitaciones de la formación, habilidades y experiencia terapéutica; no realizar procedimientos invasivos o utilizar equipos y/o instrumentación invasiva; no emplear prácticas distintas a las autorizadas por la autoridad sanitaria nacional en el respectivo permiso; no utilizar formas de publicidad engañosa o abusiva respecto del ejercicio de la terapia alternativa que ejerza.
- d) Respetar el campo de otros profesionales médicos y terapeutas alternativos.
- e) Ningún terapeuta prestará su nombre a personas no facultadas por autoridad competente para practicar la terapia, ni colaborará con terapeutas no habilitados.
- f) Llegar puntual a las citas y escuchar al usuario con la debida atención, formulándole sólo las preguntas que sean pertinentes, respetando los acuerdos a los que hayan llegado, cubriendo las partes del cuerpo que sean necesarias en cada caso e individualizando el servicio para que reciba la terapia alternativa que sea más conveniente.
- g) Explicar al usuario los efectos de cada método y técnica de la terapia y proporcionarle un entorno seguro, cómodo y limpio para el ejercicio de la misma.
- h) Todo usuario/a tiene derecho a decidir si acepta o declina recibir la terapia alternativa. En ambas circunstancias el terapeuta deberá informar al usuario sobre las consecuencias de su decisión.
- i) Mantener en todo momento un aspecto adecuado para un terapeuta alternativo, cuidando la higiene personal y utilizando ropa adecuada.
- j) El/la terapeuta alternativo/a podrá cobrar al usuario un precio acorde a su propia competencia y calificación.



- k) Mantener información escrita sobre el usuario, la terapia alternativa que recibe y revisarla periódicamente con éste.
- l) Omitir información o efectuar declaraciones falsas o distorsionadas sobre la terapia alternativa que practica.
- m) Valorar la confianza creada con los usuarios, abstenerse de abuso de poder o comportamiento inapropiado.

**Art. 5.- Compromisos.-** Los/las terapeutas alternativos/as se comprometen a cumplir con las disposiciones del presente Código de Ética y lo establecido en la ley y normas conexas aplicables al ámbito de las terapias alternativas.

En cumplimiento de los principios éticos anteriores, las disposiciones del presente Código son de carácter obligatorio y por ninguna circunstancia se podrá alegar su desconocimiento.

La mayor ética es la entrega de la verdad conocida.

Datos del/ la postulante:

NOMBRES	APELLIDOS						
LETICIA ELLEN	ARROYAVE GARCÍA						
CÉDULA DE IDENTIDAD	0 9 1 2 7 3 7 9 6 2						
PASAPORTE							
RAMA DE LA TERAPIA ALTERNATIVA	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">Integral</td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 25%;">Manipulación</td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="width: 30%;">Bienestar</td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> </table>	Integral	<input type="checkbox"/>	Manipulación	<input checked="" type="checkbox"/>	Bienestar	
Integral	<input type="checkbox"/>	Manipulación	<input checked="" type="checkbox"/>	Bienestar			
NOMBRE DE LA TERAPIA ALTERNATIVA	NATUROPATIA						

FIRMA

## Anexo 2 Consentimiento para la práctica de terapias naturales.

00000037

 Ministerio de Salud Pública

Anexo 2  
Consentimiento Informado Terapias Alternativas

Nombres y Apellidos del Usuario: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_  
Cédula de Identidad o pasaporte: \_\_\_\_\_

Nombres y Apellidos del/a Terapeuta Alternativo/a: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_  
Cédula de Identidad o pasaporte: \_\_\_\_\_

Ciudad y Fecha \_\_\_\_\_

1) Yo, \_\_\_\_\_ declaro que me han explicado y he comprendido satisfactoriamente la naturaleza y propósitos de la terapia alternativa que se me va a realizar por parte del/la terapeuta alternativo/a tratante.

He sido informado que la terapia alternativa no tiene su énfasis en el diagnóstico de la enfermedad, por lo cual para el adecuado diagnóstico de mi caso, debo acudir a los diferentes procedimientos, exámenes e interconsultas con los diversos médicos especialistas de la medicina convencional que el caso amerite.

Además, se me ha informado que la terapia alternativa tiene como fin ofrecer mayor bienestar y complemento a la medicina alopática, mas no cura enfermedades catastróficas.

2) He informado que no tengo alergias a los productos naturales no procesados que el/la terapeuta alternativo/a podría emplear; así como también se me ha instruido sobre posibles reacciones en el empleo no invasivo de los mismos.

3) He sido informado que debo seguir recomendaciones y que, en caso de presentarse agravamiento o persistencia del cuadro clínico por el cual consulto, debo informar al/la terapeuta alternativo/a tratante para que éste pueda referir a un médico alopata convencional para que me sean realizados los exámenes de diagnóstico y los tratamientos pertinentes.

0000037



4) Doy mi consentimiento para recibir la terapia alternativa por parte del/la terapeuta alternativo/a \_\_\_\_\_ con Cédula de Identidad o pasaporte No. \_\_\_\_\_ y el personal auxiliar que él/ella precise.

5) En cualquier caso, deseo que se me respeten las siguientes condiciones:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Firma del Usuario \_\_\_\_\_

Cédula de Identidad o pasaporte: \_\_\_\_\_

## Anexo 3 Permiso para el ejercicio de terapias alternativas

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA  

Subsecretaría Nacional de Gobernanza de la Salud Pública  
Dirección Nacional de Normatización del Talento Humano en Salud

Quito, D.M., 11 de febrero de 2020

**PERMISO PARA EL EJERCICIO DE TERAPIAS ALTERNATIVAS**

LETICIA EILLEN ARROYAVE GARCÍA con cédula de identidad Nro.:0912737962, tiene el permiso para ejercer la terapia alternativa en:

**NATUROPATÍA**

Fecha de solicitud de permiso: 28 de octubre de 2019.

Los/as Terapeutas Alternativos/as no podrán (1):

1. Realizar procedimientos invasivos o utilizar equipos y/o instrumentación invasiva.
2. Emplear prácticas distintas a las autorizadas por la Autoridad Sanitaria Nacional en el respectivo permiso.
3. Diagnosticar y/o prescribir.
4. Utilizar formas de publicidad engañosa o abusiva respecto del ejercicio de la terapia alternativa que ejerza y que atente contra la salud de las personas.
5. Utilizar una terapia alternativa como tratamiento a una condición patológica de salud.

---

(1) CAPITULO VI DE LAS PROHIBICIONES, Art. 13., Acuerdo Ministerial 00000037 "NORMATIVA PARA EL EJERCICIO DE LAS TERAPIAS ALTERNATIVAS".

Atentamente,

Dr. Marco Lucio Muñoz Herreria  
**DIRECTOR NACIONAL DE NORMATIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN SALUD**

Señora  
Leticia Arroyave García  
En su Despacho

Referencias:  
- MSP-DNGA-SG-10-2019-15171-E

Copia:  
Señora Especialista  
Carina Fernanda Parra Martínez  
Especialista de Formulación de Normas del Talento Humano 1

cp/jp



Título(s) de tercer nivel técnico-tecnológico superior

Número de registro	2059-2019-2108514
Institución de origen	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DOCTOR MISAEL ACOSTA SOLÍS
Institución que reconoce	
Título	TECNOLOGO EN NATUROPATIA MENCION CLINICA Y CUIDADO DEL PACIENTE
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2019-08-30
Observaciones	

**OBSERVACIÓN:**

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento del registro. Para mayor información sobre las instituciones acreditadas en el Ecuador, ingresar a <https://infoeducacionsuperior.gob.ec/>
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformativa a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

**IMPORTANTE:** La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 129 de la Ley Orgánica Superior y 19 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En el caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada, se recomienda solicitar a la institución del sistema educación superior que suscribió el título, la rectificación correspondiente.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:  
[www.educacionsuperior.gob.ec](http://www.educacionsuperior.gob.ec)

Alexandra Navarrete Fuertes  
Directora de Registro de Títulos

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



0912737962

GENERADO: 25/10/2019 9.02 AM



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Ortega Arroyave, Eillen Andrea, con C.C: # 0922446273 autora del componente práctico del examen complejo: **Análisis de la percepción de los consumidores sobre el uso de la medicina natural y su poca afluencia en los Centros de Terapias Naturales en la ciudad de Guayaquil durante el año 2020. Estudio de caso: Centro Especializado en Terapias Naturales “Eilen’s Telier”**, previo a la obtención del título de Ingeniera en Marketing en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 9 de septiembre de 2020

f. \_\_\_\_\_

Nombre: **Ortega Arroyave, Eillen Andrea**

C.C: **0922446273**



## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN**

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Análisis de la percepción de los consumidores sobre el uso de la medicina natural y su poca afluencia en los Centros de Terapias Naturales en la ciudad de Guayaquil durante el año 2020. Estudio de caso: Centro Especializado en Terapias Naturales "Eilen's Telier"		
<b>AUTOR(ES)</b>	Eillen Andrea, Ortega Arroyave		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Ing. Gabriela, Gracia Reyes Mgs.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Especialidades Empresariales		
<b>CARRERA:</b>	Carrera de Marketing		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Ingeniero en Marketing		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	9 de septiembre de 2020	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	97
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Comportamiento del consumidor, Marketing de Servicios, Marketing Relacional		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Marketing de Servicios, Comportamiento de compra, Uso, Percepciones e identificación de clientes de las terapias naturales, Sector salud, Baby Boomers, Generación X.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT:</b>	<p>En el presente ensayo se realizó una investigación acerca de la percepción que tienen los consumidores de los centros especializados en terapias naturales mediante la investigación de los lugares que hacen uso de la medicina natural y practican terapias naturales, terapias complementarias o alternativas. La siguiente investigación busca analizar las percepciones de los consumidores en cuanto a los lugares donde se realizan terapias naturales, determinando el grado de aceptación y conocimiento que poseen los clientes acerca de la medicina natural e identificando el tipo de usuarios de los Centros de Terapias Naturales. El análisis se lo realizó mediante investigaciones elaboradas por diferentes fuentes a nivel mundial, uno de los principales factores encontrados fue la alta aceptación de las personas acerca de las terapias, sin embargo existe falta de información y profesionales acerca de la medicina natural, no hay mayor conocimiento de los lugares donde realizan terapias naturales, también se identificó que las terapias contra el dolor, ansiedad y estrés son las más requeridas, adicional las personas con enfermedades crónicas son los principales clientes quienes consideran que la medicina natural es de bajo costo frente a la convencional.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-4-0978955594	<b>E-mail:</b> eillenandrea7@hotmail.es	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):</b>	<b>Nombre: Samaniego López Jaime Moises</b>		
	<b>Teléfono: +593-4-2206953</b>		
	<b>E-mail: Jaime.samaniego@cu.ucsg.edu.ec</b>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			