



**Plan de Negocio para la implementación de una plataforma digital
“Tranki” que permita mitigar el estrés para millennials en la Región Lima
Metropolitana.**

**Tesis presentada en satisfacción parcial de los requerimientos para obtener
el grado de Magister en Dirección de Tecnologías de Información por:**

Dennis Eduardo Castillo Ordinola	
Hohammed Máximo Estrada Vargas	
David Alejandro Tinoco Reyes	

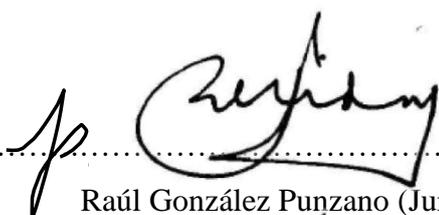
**Programa de la Maestría en Dirección de Tecnologías de Información
2018-II**

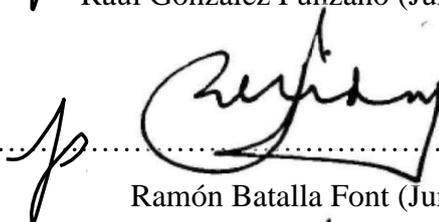
Lima, 14 de abril de 2021

Esta tesis

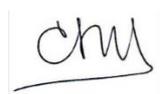
Plan de Negocio para la implementación de una plataforma digital “Tranki” que permita mitigar el estrés para millennials en la Región Lima Metropolitana.

ha sido aprobada.


.....
Raúl González Punzano (Jurado)


.....
Ramón Batalla Font (Jurado)


.....
Jaime Serida Nishiura (Jurado)


.....
Sergio Miguel Cuervo Guzmán (Asesor)

Universidad ESAN

2021

A mi esposa por su apoyo, consejos, motivación y
fuerza para ser mejor persona,
a mis hijos por ser la razón de mi vida y
a mis padres por su amor incondicional.
Dennis Eduardo Castillo Ordinola

A mis padres por todo el apoyo incondicional
en todas las decisiones importantes
que tome en todos los aspectos de mi vida.
A mis hermanos por la motivación y el aliento de aprender cada día.
A cada de uno de mis compañeros por el esfuerzo.
Hohammed Máximo Estrada Vargas

A mis padres por su amor y apoyo incondicional en cada
paso que doy en mi carrera profesional. A mi hermana, que a pesar
de la distancia nunca dejo de alentarme a perseguir cada sueño.
Además, a cada uno de mis compañeros de clase que son
parte elemental de este logro.
David Alejandro Tinoco Reyes

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	IX
RESUMEN EJECUTIVO	XX
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2. OBJETIVOS	2
<i>1.2.1. Objetivo General</i>	<i>2</i>
<i>1.2.2. Objetivos específicos</i>	<i>3</i>
1.3. JUSTIFICACIÓN	3
1.4. ALCANCE	4
1.5. LIMITACIONES	5
1.6. CONTRIBUCIÓN	5
1.7. MARCO CONCEPTUAL	6
<i>1.7.1. Estrés</i>	<i>6</i>
<i>1.7.2. Niveles de estrés</i>	<i>7</i>
<i>1.7.3. Tipos del Estrés</i>	<i>9</i>
<i>1.7.4. Millennials</i>	<i>10</i>
<i>1.7.5. Tratamientos para el estrés</i>	<i>10</i>
<i>1.7.6. Telemedicina</i>	<i>12</i>
<i>1.7.7. Plataformas digitales</i>	<i>14</i>
<i>1.7.8. Conclusiones del marco conceptual</i>	<i>15</i>
CAPITULO II: MARCO CONTEXTUAL	16
2.1. OBJETIVOS DEL CAPÍTULO	16
2.2. ANÁLISIS DE LAS 5 FUERZAS DE PORTER	16
<i>2.2.1. Rivalidad entre competidores</i>	<i>16</i>
<i>2.2.2. Amenaza de nuevos competidores</i>	<i>17</i>
<i>2.2.3. Amenaza sobre el ingreso de productos sustitutos</i>	<i>17</i>
<i>2.2.4. Poder de negociación con los clientes consumidores</i>	<i>18</i>
<i>2.2.5. Poder de negociación con los proveedores</i>	<i>18</i>
2.3. ANÁLISIS PESTEL	20
<i>2.3.1. Factores políticos y legales</i>	<i>20</i>
<i>2.3.2. Factores económicos</i>	<i>22</i>
<i>2.3.3. Factores sociales</i>	<i>25</i>
<i>2.3.4. Factores tecnológicos</i>	<i>27</i>
<i>2.3.5. Factores Ecológicos y Medio Ambiente</i>	<i>28</i>
2.4. CONCLUSIONES DEL MARCO CONTEXTUAL	31
CAPITULO III: MODELO DE NEGOCIO	32
3.1. HERRAMIENTAS EMPLEADAS	32
<i>3.1.1. Lienzo de propuesta de valor</i>	<i>32</i>
<i>3.1.2. Lean Canvas</i>	<i>33</i>
3.2. MODELO DE NEGOCIO	34
<i>3.2.1. Problema</i>	<i>34</i>
<i>3.2.2. Segmentos de Clientes</i>	<i>35</i>
<i>3.2.3. Propuesta de valor única</i>	<i>35</i>
<i>3.2.4. Solución</i>	<i>35</i>
<i>3.2.5. Ventaja diferencial</i>	<i>36</i>
<i>3.2.6. Fuentes de Ingresos</i>	<i>36</i>

3.2.7. Estructura de Costos	36
3.2.8. Métricas clave	36
3.2.9. Canales	37
3.3. EVALUACIÓN DE RIESGOS	37
3.4. CONCLUSIONES DEL MODELO DE NEGOCIO	38
CAPITULO IV: INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	39
4.1. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	39
4.1.1. Diseño de la metodología de investigación	39
4.1.2. Metodología de análisis cualitativo	40
4.1.3. Metodología de análisis cuantitativo	44
4.1.4. Resultados del análisis cualitativo	45
4.1.5. Resultados del análisis cuantitativo	46
4.2. CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO	52
CAPITULO V: PLAN ESTRATEGICO	53
5.1. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES	53
5.1.1. Visión	53
5.1.2. Misión	53
5.1.3. Valores	54
5.2. ANÁLISIS DEL ENTORNO EXTERNO	55
5.2.1. Análisis de las oportunidades	55
5.2.3. Análisis de las amenazas	56
5.3. ANÁLISIS EXTERNO MATRIZ EFE	57
5.4. DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	58
5.5. CONCLUSIONES DEL PLAN ESTRATÉGICO	60
CAPITULO VI: PLAN DE MARKETING	61
6.1. OBJETIVOS	61
6.2. MARKETING ESTRATÉGICO	61
6.2.1. Mercado Objetivo	62
6.3. PROPUESTA DE VALOR	65
6.4. NOMBRE Y LOGO DEL PRODUCTO	66
6.4.1. Nombre	66
6.4.2. Logo	66
6.5. MARKETING MIX	67
6.5.1. Estrategia de Producto	67
6.5.2. Estrategia de Precios	69
6.5.3. Estrategias de Plaza	69
6.5.4. Estrategias de Promoción	70
6.6. PRESUPUESTO	71
6.7. RETENCIÓN DE USUARIOS	71
6.8. RETENCIÓN DE ESPECIALISTAS DE SALUD MENTAL	71
6.9. CONCLUSIONES DEL PLAN DE MARKETING	72
CAPITULO VII: PLAN DE OPERACIONES	73
7.1. OBJETIVOS	73
7.2. RECURSOS TECNOLÓGICOS	73
7.2.1. Descripción técnica del servicio	73
7.2.2. Infraestructura tecnológica	74
7.3. GESTIÓN DE LA OPERACIÓN	75
7.3.1. Localización del negocio	75
7.3.2. Procesos de la plataforma de intermediación tecnológica	75
7.3.3. Estándares de calidad del servicio	79
7.3.4. Zonas y horarios de atención	79
7.3.5. Políticas de Pago	80

7.3.6. <i>Política Antifraude</i>	80
7.3.7. <i>Políticas de Servicio</i>	80
7.3.8. <i>Gestión de Recursos Humanos</i>	80
7.3.9. <i>Soporte de la plataforma</i>	80
7.3.10. <i>Proveedores de la plataforma tecnológica</i>	81
7.3.11. <i>Gestión de TI y estrategia</i>	81
7.4. INDICADORES DE DESEMPEÑO	81
7.5. PRESUPUESTO.....	82
7.6. CONCLUSIONES DEL PLAN DE OPERACIONES	82
CAPITULO VIII: PLAN DE RECURSOS HUMANOS	83
8.1. DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	83
8.1.1. <i>Perfil de los Puestos</i>	83
8.2.2. <i>Políticas de Recursos Humanos</i>	85
8.2.3. <i>Configuración organizacional</i>	86
8.2.4. <i>Organigrama</i>	86
8.2. PRESUPUESTO.....	87
8.3. CONCLUSIONES DEL PLAN DE RECURSOS HUMANOS	87
CAPITULO IX: PLAN TECNOLÓGICO	88
9.1. MODELO TECNOLÓGICO	88
9.3. METODOLOGÍA DE DESARROLLO	89
9.4. COMPONENTES DEL MODELO TECNOLÓGICO	89
9.4.1. <i>Capa de aplicación</i>	89
9.4.2. <i>Capa de infraestructura</i>	89
9.4.3. <i>Infraestructura Cloud MEGA</i>	90
9.4.4. <i>Proceso y responsables de la validación después del desarrollo</i>	90
9.4.5. <i>Planes de contingencia</i>	90
9.5. CRITERIO DE SELECCIÓN DE LA EMPRESA PROVEEDORA DEL SERVICIO DE DESARROLLO DE SOFTWARE	90
9.5.1. <i>Experiencia en el mercado</i>	91
9.5.2. <i>Contar con personal capacitado</i>	91
9.5.3. <i>Contar con política de confidencialidad</i>	91
9.6. PRESUPUESTO.....	93
9.7. CONCLUSIONES DEL PLAN TECNOLÓGICO	93
CAPITULO X: PLAN FINANCIERO	94
10.1. OBJETIVOS DEL PLAN FINANCIERO.....	94
10.2. SUPUESTOS Y POLÍTICAS FINANCIERAS	94
10.3. PROYECCIÓN DE CLIENTES DURANTE EL PERIODO DE ANÁLISIS	95
10.4. PROYECCIÓN DE INGRESOS DURANTE EL PERIODO DE ANÁLISIS	96
10.5. PROYECCIÓN DE PROVEEDORES	97
10.6. GASTOS DEL PLAN DE MARKETING.....	97
10.7. GASTOS DEL PLAN DE RECURSOS HUMANOS	97
10.8. GASTOS PARA LA CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA.....	98
10.9. INVERSIÓN EN ACTIVOS TANGIBLES E INTANGIBLES DEL NEGOCIO.....	98
10.10. INVERSIÓN Y CAPITAL DE TRABAJO	99
10.10.1. <i>Presupuesto para iniciar las operaciones de la empresa</i>	99
10.10.2. <i>Flujo de caja operativo y flujo de caja económico</i>	102
10.11. VIABILIDAD DEL PLAN DE NEGOCIO	103
10.12. PUNTO DE EQUILIBRIO.....	104
10.13. ANÁLISIS DE ESCENARIOS.....	104
10.14. CONCLUSIONES DEL PLAN FINANCIERO	105
CAPITULO XI: PUESTA EN MARCHA	107
11.1. CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	107

11.1.1. <i>Tipo de empresa</i>	107
11.1.2. <i>Definir el contenido del Estatuto</i>	107
11.1.3. <i>Aspectos Tributarios</i>	108
11.1.4. <i>Propiedad Intelectual</i>	109
11.1.5. <i>Libros contables</i>	109
11.2. PASOS PARA EL REGISTRO DE LA EMPRESA	111
CAPITULO XII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	104
12.1. CONCLUSIONES	104
12.2. RECOMENDACIONES	105
ANEXO I. LEAN MODEL CANVAS	104
ANEXO II. MODELO DE ENCUESTA	104
ANEXO III. TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	107
BIBLIOGRAFIA	158

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.1. NIVELES DE ESTRÉS	8
FIGURA 2.1. RESUMEN DEL ANÁLISIS DE LAS 5 FUERZAS DE PORTER	19
FIGURA 2.2. POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA.....	26
FIGURA 3.1. LIENZO DE PROPUESTA DE VALOR.....	32
FIGURA 3.2. MODELO LEAN.....	34
FIGURA 4.1. NUBE DE PALABRAS	43
FIGURA 4.2. DISTRIBUCIÓN DEL GÉNERO	47
FIGURA 4.3. NIVEL DE ESTRÉS QUE ESTÁN PRESENTADO LOS ENCUESTADOS.....	47
FIGURA 4.4. PERCEPCIÓN DEL INCREMENTO DE ESTRÉS DEBIDO LA EMERGENCIA SANITARIA	48
FIGURA 4.5. ASISTENCIA DE LOS ENCUESTADOS A ESPECIALISTAS EN EL ÁREA PARA MITIGAR EL ESTRÉS.....	48
FIGURA 4.6. MEDIOS DE RESERVA PARA ASISTIR A SERVICIOS DE SALUD O CUIDADO PERSONAL	49
FIGURA 4.7. GASTOS POR CONSULTAS DE ESPECIALISTAS EN EL ÁREA PARA EL ESTRÉS	49
FIGURA 4.8. USO DE UNA PLATAFORMA DIGITAL PARA REDUCIR LOS NIVELES DE ESTRÉS	50
FIGURA 4.9. ASISTENCIA A UNA CONSULTA CON ESPECIALISTA A TRAVÉS DE UNA PLATAFORMA DIGITAL PARA MITIGAR EL ESTRÉS	51
FIGURA 4.10. PAGOS POR LA ATENCIÓN DE ESPECIALISTAS DE SALUD MEDIANTE PLATAFORMAS DIGITALES	51
FIGURA 6.1. CUSTOMER JOURNEY ACTUAL	63
FIGURA 6.2. CUSTOMER JOURNEY PROPUESTO.....	64
FIGURA 6.3. LOGO PLATAFORMA TRANKI	66
FIGURA 6.4. CANAL DE DISTRIBUCIÓN DIRECTA.....	70
FIGURA 7.1. PROTOTIPO NO FUNCIONAL DEL SITIO WEB	74
FIGURA 7.2. DIAGRAMA DE PROCESO DE INTERACCIÓN DE LA PLATAFORMA CON EL USUARIO.	77
FIGURA 7.3. DIAGRAMA DE PROCESO DE REGISTRO Y VALIDACIÓN DEL ESPECIALISTA.	78
FIGURA 7.4. DIAGRAMA DE INTERACCIÓN DEL ESPECIALISTA CON LA PLATAFORMA DIGITAL.....	79
FIGURA 8.1. ORGANIGRAMA.....	86
FIGURA 9.1. MODELO TECNOLÓGICO DEL SISTEMA	88

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 2.1. RESUMEN DE LOS FACTORES POLÍTICOS LEGALES	22
TABLA 2.2. RESUMEN DE LOS FACTORES ECONÓMICOS	24
TABLA 2.3. RESUMEN DE LOS FACTORES SOCIALES	26
TABLA 2.4. RESUMEN DE LOS FACTORES TECNOLÓGICOS	28
TABLA 2.5. RESUMEN DE LOS FACTORES ECOLÓGICOS Y MEDIO AMBIENTE	29
TABLA 2.6. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (EFE)	30
TABLA 3.1. ANÁLISIS DE RIESGO	37
TABLA 4.1. FACTORES Y SUBFACTORES ENTREVISTA	40
TABLA 4.2. GRUPO DE EXPERTOS	42
TABLA 4.3. FRECUENCIAS DE PALABRAS	43
TABLA 5.1. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (EFE)	57
TABLA 5.2. ESTRATEGIAS GENÉRICAS	58
TABLA 6.1. COSTO DE ADQUISICIÓN DE USUARIO	71
TABLA 6.2. PRESUPUESTO DEL PLAN DE MARKETING	71
TABLA 7.1. PRESUPUESTO PLAN OPERATIVO	82
TABLA 9.1. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA DIGITAL TRANKI.....	92
TABLA 9.2. PRESUPUESTO PLAN TECNOLÓGICO.....	93
TABLA 10.1. CÁLCULO DE CLIENTES DURANTE EL PRIMER AÑO	96
TABLA 10.2. PROYECCIÓN DE LA DEMANDA PARA LOS PRIMEROS 05 AÑOS.....	96
TABLA 10.3. DISTRIBUCIÓN DE INVERSIONES DURANTE EL PERIODO DE ANÁLISIS.	96
TABLA 10.4. PROYECCIÓN DE PROVEEDORES.....	97
TABLA 10.5. GASTOS EN EL PLAN DE MARKETING POR AÑO	97
TABLA 10.6. INVERSIÓN MENSUAL EN GASTOS ADMINISTRATIVOS.....	98
TABLA 10.7. GASTOS DE CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA.....	98
TABLA 10.8. ACTIVOS FIJOS ADQUIRIDOS DURANTE LOS CINCO AÑOS DEL PROYECTO	99
TABLA 10.9. COSTOS PREOPERATIVOS	99
TABLA 10.10. GASTOS OPERACIONALES DURANTE LA FASE DE LANZAMIENTO.....	101
TABLA 10.11. FLUJO DE CAJA.....	102
TABLA 10.12. FLUJO DE CAJA OPERATIVO	103
TABLA 10.13. CÁLCULO DE VIABILIDAD DE UN PROYECTO	103
TABLA 10.14. PUNTO DE EQUILIBRIO	104
TABLA 10.15. ESCENARIOS DE ANÁLISIS	105
TABLA 11.1 CONSIDERACIONES TRIBUTARIAS PARA RÉGIMEN TRIBUTARIO MYPE....	108
TABLA 11.2. CONSIDERACIONES TRIBUTARIAS PARA RÉGIMEN GENERAL	109
TABLA 11.3. LIBROS CONTABLES SEGÚN INGRESOS BRUTOS	110

DENNIS EDUARDO CASTILLO ORDINOLA

Ingeniero Electrónico especialista en Tecnologías de Información, con experiencia en el sector logístico, naviero y portuario. Magister en Dirección de Tecnologías de Información en ESAN. experiencia en la gestión e innovación de tecnologías de la información para la automatización de procesos. Dinámico y orientado al cumplimiento de objetivos.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Grupo Romero

1995 - Actualidad

Es el conglomerado económico más importante del país con participación en la banca, las aseguradoras, la industria, la logística nacional e internacional, la construcción, entre otros rubros.

Trabajos Marítimos S.A. – TRAMARSA

1995 - Actualidad

Empresa matriz de las operaciones portuarias del Grupo Romero. Operaciones y oficinas en todos los puertos peruanos y también en Bolivia. Incluyendo empresas relacionadas TISUR (Terminal Portuario de Matarani), Santa Sofía Puertos (empresa de inversiones), ALPASUR (Gestión logística y comercial en Bolivia), JPQ (Mina de Yeso y Puerto Privado en Bayoyar), Terminal de líquidos de ILO y Paita); su facturación anual supera los US\$ 100 millones y emplea a más de 1000 personas.

Jefe de TI

2011 - Actualidad

Gestionar la plataforma tecnológica para mejora e innovación de procesos y servicios, optimizando las capacidades mediante el uso de tecnologías de la información.

- Propiciar la investigación, desarrollo y aplicación de nuevas tecnologías asociadas con la mejora de capacidades y generación de ventajas competitivas en la empresa.
 - Asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la empresa.
 - Mantener la operatividad y disponibilidad de los sistemas de información y servicios basados en TI, comunicaciones y móviles.
 - Analizar y aprobar los requerimientos registrados por los usuarios en el portal de la mesa de ayuda.
 - Proponer y coordinar el desarrollo, mejora y optimización continua de los sistemas de información y estándares de calidad.
 - Supervisar y controlar los alcances funcionales y de costos de los proyectos de TI.
 - Definir y aplicar políticas y estándares de seguridad de la información en coordinación con SGR.
-
- Planificar, diseñar, ejecutar y monitorear la estrategia de tecnología de la información de la empresa.
 - Emitir opinión técnica especializada en temas vinculados a la tecnología de la información, comunicaciones, infraestructura y otros.
 - Elaborar, ejecutar y controlar el presupuesto asignado para los proyectos de innovación y los gastos imputados a TI.

- Responsable de administrar y gestionar el presupuesto del área (USD 2.3MILL) año.
- Formular los términos de referencia para la adquisición de equipos, accesorios, repuestos, insumos y demás elementos necesarios relacionadas con el uso de tecnologías de la información, así como la evaluación de los servicios terceros, siendo responsable de emitir la conformidad técnica respectiva y definiendo los niveles de servicio acordes con la necesidad de las áreas de negocio.
- Supervisar, evaluar y aplicar el alineamiento de los sistemas de la información a las buenas prácticas y metodología definidas por la corporación GR.
- Evaluar y proponer la infraestructura de hardware y software más adecuada para atender las necesidades del negocio. Planificar la renovación tecnológica del hardware según política de la empresa.
- Acompañar en los procesos de implementación de los sistemas de información.
- Control de costos de los proyectos de innovación tecnológica aprobados por las áreas de negocio.
- Propiciar la investigación, desarrollo y aplicación de nuevas tecnologías asociadas con la mejora de capacidades y generación de ventajas competitivas para la empresa.
 - Proyecto traslado de servidores On premise hacia nube - Azure.
 - Proyecto automatización de plataforma de pagos online para cobro de servicios
 - Rollout módulos SAP para nuevas sociedades.
 - Proyecto implementación módulos SAP CS, SD y PM en área de negocio de Remolcaje y practicaje.
 - Proyecto arquitectura empresarial.
 - Proyecto plataforma operativa para gestión de naves no regulares.

Jefe de Infraestructura de TI

2006 - 2011

Responsable de la infraestructura de Tecnologías de la Información en la empresa, como soporte a los negocios de la empresa:

- Gestión de servicio de Mesa de ayuda entregado por Telefónica del Perú, basado en las mejores prácticas de ITIL.
- Gestión del servicio de alojamiento de servidores entregado por IBM.
- Gestión y seguimiento del servicio de consultoría, mejoras, proyectos y soporte sistemas entregados por Ticorp.
- Gestión de Proyectos de Infraestructura Tecnológica, supervisión de proveedores, validación de presupuestos de inversión.
- Responsable de la plataforma de servidores del Centro de Cómputo en la oficina principal.
- Gestión de proyectos de Infraestructura eléctrica de Tramarsa y otros.
- Gestión de red de Comunicaciones: nacional (11 oficinas), urbana (4 locales en Callao). Líneas dedicadas, Radio enlaces, Internet, Centrales Telefónicas, red Celular, seguridad de la red
- Responsable de administrar y gestionar el presupuesto de infraestructura (USD 1.0MILL) año.
- Gestionar los requerimientos de infraestructura de las diferentes áreas de negocio. (Flota, Terminales, Construcciones, etc.)

- Supervisar los pases a producción y Calidad de las aplicaciones inhouse.

Proyectos:

- Implementación, Supervisión y Administración de infraestructura de red para los servicios de voz, datos y eléctrico en todas las sucursales (Paita, Talara, Salaverry, Chimbote, Huarmey, Pisco, Matarani, Ilo).
- Implementación, Supervisión y Administración de infraestructura de red para los servicios de voz, datos y eléctrico en el Terminal Internacional del Sur (Mollendo).
- Implementación de las centrales telefónicas (Alcatel Omni PCX, OXE, Panasonic, Samsung). Sucursales.
- Planificación e Implementación plataforma de servidores alojados en IBM para aplicaciones de negocio.
- Implementación del servicio de mesa de ayuda de infraestructura.
- Responsable de la implementación de la infraestructura eléctrica, comunicaciones y sistemas del embarcadero Fluvial.
- Análisis, Gestión y Diseño para Proyecto de instalación de Cámaras de seguridad al Terminal de Contenedores y terminal de líquido.
- Gestión e Implementación de infraestructura de red para el nuevo almacén de Contenedores Vacíos en Gambeta.
- Diseño para licitación de control de combustible y monitoreo satelital de embarcaciones y camiones.
- Rediseño e implementación de subestaciones eléctricas del terminal de líquido y de contenedores.

Analista de Infraestructura de TI

1996 – 2011

- Soporte técnico de equipo microinformático.
- Administración de la red de área local.
- Administración de servidores
- Gestión de seguridad perimetral y endpoints.
- Gestión de ciclo de vida de los activos microinformáticos.

I.S.T. Cibertec

1994 – 1995

Supervisor Técnico

- Responsable del mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos informáticos.

FORMACION PROFESIONAL

LA SALLE UNIVERSITAT RAMON LLULL

2018 - Actualidad

Máster en Dirección de las Tecnologías de Información

ESAN GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS

2018 - Actualidad

Máster en Dirección de Tecnologías de Información

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

2002 - 2008

Bachiller en Ingeniería Electrónica

INSTITUTO DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA CIBERTEC
Egresado en Electrónica Digital

1992 - 1995

OTROS ESTUDIOS

Universidad de Piura: Taller Design Thinking	2017
Telefónica: Taller de Inducción de ITIL	2008
INICTEL: Post grado en Ingeniería de Comunicaciones Digitales	1998

OTROS CONOCIMIENTOS

ITIL
Metodologías Ágiles
Office Avanzado
ERP SAP
Business Intelligence

OTRAS ACTIVIDADES

Consultor de TI en empresas: Proyectos de infraestructura Comunicaciones, Eléctrica, sistemas y proyectos No TI. (Infraestructura Eléctrica y Electrónica) (Automatización de procesos)

HOHAMMED MAXIMO ESTRADA VARGAS

Ingeniero de sistemas y computación y bachiller en ingeniería de minas, con más de 10 años de experiencia en desarrollo e implementación de aplicaciones webs y escritorio en el sector salud y retail. Especialista en desarrollo de software utilizando tecnologías cloud, QA automatizador tanto en aplicaciones para desktop y mobile. Cursando la Maestría Internacional en Dirección de Tecnologías de Información. Persona dinámica, proactiva, con capacidad de análisis para la toma de decisiones, habilidad para dirigir y trabajar en equipo.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Belcorp

Corporación multinacional de belleza con más de 50 años de experiencia en la venta directa. Desde su fundación, acompañan a millones de mujeres en el logro de su independencia económica a través de la venta de productos de tres marcas, Ésika, L'Bel y Cyzone.

QA Engineer

Julio 2019 – Actualidad

- Gestión y análisis, desarrollo y ejecución del proceso de Calidad en los proyectos claves de la organización.
- Liderar la comunidad de QA en toda la organización
- Definir indicadores de calidad en el proceso de desarrollo de software a nivel de toda la organización.
- Definición del perfil, funciones, competencias de QA Agile en Belcorp.

Natclar

Empresa con más de 18 años en el Perú, que realiza servicios de salud ocupacional, con el uso intensivo de Tecnologías de la Información en todos los procesos, con un Health Information Systems o HIS HL7 que registra cada actuación de la prestación, generando data, información y conocimiento.

Jefe de Desarrollo

Abril 2018 – Septiembre 2018

- Liderar el área de desarrollo en la planificación, desarrollo y ejecución de los proyectos tecnológicos de la organización.
- Brindar información integra, confiable y segura al área de planeamiento para la toma de decisiones.

Analista Desarrollador Senior

Agosto 2018 – Diciembre 2018

- Desarrollar e implementar una aplicación web de Asistencia, Tareo y Planilla del área de RR. HH.
- Desarrollar e implementar de aplicación web de valorización, facturación y cobranza de los servicios que ofrece la empresa.
- Desarrollar e implementar del proceso de Requerimiento, Pedido, Cotización, y Generación de Ordenes de servicios/Compra del área de Logística.

Analista Desarrollador Junior

Enero 2010 - Marzo 2018

- Administrar las diferentes bases de datos de la organización.

- Desarrollar e implementar proceso de carga, extracción y transformación de datos de las unidades remotas hacia la sede central.
- Desarrollar e implementar la aplicación para la recepción de las cartas, identifica un código QR e informa la hora, fecha y ubicación de la recepción de la carta.

FORMACIÓN PROFESIONAL

LA SALLE UNIVERSITAT RAMON LLULL 2018 - Actualidad
Máster en Dirección de las Tecnologías de Información

ESAN GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS 2018 - Actualidad
Máster en Dirección de Tecnologías de Información

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN 2012 - 2014
Bachiller en Ingeniería de Minas

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN 2004 - 2009
Titulo Ingeniería Informática y de Sistemas

OTROS ESTUDIOS

CIBERTEC: Administración de base de datos 2013
IPCNA: Intermedio Completo 2012

Experiencia de Voluntariado y/o Skills

- Voluntario líder en el programa “Guerrero Emprendedor” 2020

DAVID ALEJANDRO TINOCO REYES

Profesional en Sistemas de Información, con más de 6 años de experiencia en el sector tecnológico, productivo y educativo. Especialista en soluciones de gestión de datos, inteligencia artificial, analítica y tecnologías cloud de Oracle, IBM, Microsoft y Amazon. Proactivo, dinámico, desarrollo de trabajo en equipo y orientado a resultados para elevar indicadores de rentabilidad en las organizaciones. Magister en Gestión Empresarial por la Escuela de Negocios ESAN, con un programa de Innovación, Emprendimiento y Transformación Digital en La Salle, España.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

MICROSOFT

Microsoft Corporation es una empresa de tecnología multinacional estadounidense con sede en Redmond, Washington. Desarrolla, manufactura, licencia y provee soporte de software para computadores personales, servidores, dispositivos electrónicos y servicios. Sus productos más conocidos son el sistema operativo Microsoft Windows, la suite ofimática Microsoft Office, los servicios de Azure, entre otros.

Partner Technology Strategist

Febrero 2021 - Actualidad

- Desarrollar y monitorear el Plan Técnico de los partners en la Región Sur de LATAM (Perú, Ecuador, Bolivia, Uruguay y Paraguay)
- Alinear el roadmap tecnológico de los partners con las prioridades de Microsoft, que permita acompañar la transformación digital de sus clientes.
- Proporcionar conocimiento, desarrollar ideas e identificar nuevas oportunidades de mercado para los partners en tecnologías avanzadas que impulsen el consumo de plataformas en la nube de Microsoft.
- Garantizar la preparación técnica del partner, con el soporte de todo el ecosistema interno de la organización.

IBM

International Business Machines Corporation (IBM) es una reconocida empresa multinacional estadounidense de tecnología y consultoría con sede en Armonk, Nueva York. IBM fabrica y comercializa hardware y software para computadoras, y ofrece servicios de infraestructura, alojamiento de Internet, y consultoría en una amplia gama de áreas relacionadas con la informática, desde computadoras centrales hasta nanotecnología.

Data & AI Sales Specialist

Enero 2019 – Enero 2021

- Liderar la planificación de cartera de cuentas e identificación de nuevas oportunidades comerciales.
- Diseñar y garantizar una solución personalizada según los requerimientos relevados de los clientes.
- Gestionar la estrategia de las soluciones de datos e inteligencia artificial asegurando el posicionamiento de IBM en los clientes estratégicos del país.
- Actuar como un asesor de confianza tecnológico asegurando los objetivos estratégicos de los clientes.

Senior Hybrid Data Management Technical Sales Agosto 2018 – Diciembre 2018

- Desarrollar propuestas de valor en base a los requisitos técnicos del cliente por medio de presentaciones, demostraciones y pruebas de concepto.
- Definir arquitecturas de solución para una mejor gestión y explotación de los datos en las principales empresas de Perú y Colombia.
- Conocer a detalle las soluciones de IBM: base de datos, appliances, big data y cloud computing.
- Representar a IBM en eventos de tecnología y educación para Perú y Colombia.

Oracle

Oracle Corporation es una compañía especializada en el desarrollo de soluciones de nube y locales. Oracle tiene su sede en la localidad californiana de Redwood City, Estados Unidos. Según la clasificación correspondiente al año 2006, ocupa el primer lugar en la categoría de las bases de datos y el séptimo lugar a nivel mundial de las compañías de tecnologías de la información. La tecnología Oracle se encuentra en muchas industrias del mundo y en las oficinas de 98 de las 100 empresas Fortune 100.

Data Management Sales Consultant

Noviembre 2015 - Julio 2018

- Destacar el valor de las soluciones de Oracle por medio de presentaciones efectivas, demostraciones personalizadas y pruebas de concepto a clientes.
- Desarrollar propuestas de valor personalizadas al cliente que resalte los beneficios y los factores diferenciadores de Oracle, según la necesidad real identificada.
- Conocer a detalle las soluciones de Oracle: base de datos, big data, analytics y cloud computing.
- Representar a Oracle en eventos tecnológicos y académicos.

e-Talent Trainee Program

Diciembre 2014 - Octubre 2015

- Desarrollar actividades que permitan nuevas oportunidades de negocio.
- Ejecutar pruebas de concepto adaptadas a las necesidades y puntos de prueba.
- Preparar y ofrecer presentaciones personalizadas, demos y talleres para los clientes.
- Elaborar un proyecto para definir la estrategia de adopción de big data en las empresas del sector de telecomunicaciones del país.

EXPERIENCIA EN DOCENCIA

USIL

Docente de la Carrera de Ingeniería Informática

Marzo 2019 – Actualidad

- Desarrollar los cursos de: Consultoría Informática, Inteligencia Artificial y Transformación Digital.
- Organizar, planificar y llevar a cabo las actividades del proceso de aprendizaje.
- Brindar tutoría a los estudiantes para orientarlos en su desarrollo profesional y/o académico.
- Asesorar a los alumnos en sus tesis de grado académico en los temas de datos y analítica.

FORMACIÓN PROFESIONAL

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL ISABEL I Máster en Big Data y Business Analytics	2020 - Actualidad
LA SALLE UNIVERSITAT RAMON LLULL Máster en Dirección de las Tecnologías de Información	2018 - Actualidad
ESAN GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS Máster en Dirección de Tecnologías de Información	2018 - Actualidad
ESAN GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS Maestría en Gestión Empresarial	2016 - 2018
UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA Bachiller en Ingeniería Informática y de Sistemas	2011 - 2015

OTROS ESTUDIOS

Microsoft Certified: Azure AI Fundamentals	2021
Microsoft Certified: Azure Data Fundamentals	2021
Microsoft Certified: Azure Fundamentals	2021
AWS Certified: Cloud Practitioner	2021
AWS Academy Graduated: AWS Academy Cloud Foundations	2021
GOVms & Microsoft: Analytics in a Day	2021
Instituto Europeo de Posgrado: Transformación Digital	2021
Campus Romero: Desarrollo de Iniciativas Emprendedoras	2020
Campus Romero: Transformación Digital: Retos y Tendencias	2020
USIL: Protección de datos personales e identidad digital	2020
IBM Selling Profession Certification - Level I	2020
IBM - Cognitive Class: Data Science Foundations – Level 1	2019
IBM - Cognitive Class: Data Science Foundations – Level 2	2019
IBM - Cognitive Class: Big Data 101	2018
IBM - Cognitive Class: Hadoop 101	2018
La Salle: Programa de Innovación, Emprendimiento y Transformación	2018
ORACLE University: Oracle Big Data Fundamentals Ed 2 LVC	2017
ESAN: Taller de Liderazgo y Trabajo en equipo	2016
Wilson Learning: Innovation in action	2016
ORACLE University: Oracle Big Data Fundamentals Ed 1 LVC	2015
Universidad la Sabana: Programa de Ventas – Oracle	2015
CIBERTEC: Fundamentos de ITIL para la Gestión de Servicios	2014
USIL: Microsoft Office Specialist Master	2014

Experiencia de Voluntariado y/o Skills

• Mentor en Transformación Digital y Datos, CIDE-PUCP	2021
• Fundador de PlazaNube: Directorio en línea para mypes	2021
• Hackathon Vacúnate Perú 2021, Ministerio de la Producción	2021
• Asesor de la sección estudiantil IEEE USIL	2021

- Fundador de Tybell: Plataforma para reservar servicios de cuidado personal 2020
- Interempresas de Infraestructura, United Way 2019
- Líder del equipo en Congreso Internacional de Dirección de Proyectos PMI 2016
- Apoyo del Programa Educativo La Compañía 2.0 Junior Achievement 2015
- Fundador de Sección Estudiantil de Dirección de Proyectos USIL 2014
- Presidente fundador de la sección estudiantil ACM de USIL 2014

RESUMEN EJECUTIVO

Grado: Magister en Dirección de Tecnologías de Información

Título de la tesis: Plan de Negocio para la implementación de una plataforma digital “Tranki” que permita mitigar el estrés para millennials en la Región Lima Metropolitana.

Autores: Castillo Ordinola, Dennis Eduardo
Estrada Vargas, Hohammed Máximo
Tinoco Reyes, David Alejandro

Resumen:

El estrés es considerado como un conjunto de reacciones fisiológicas, en el cual las personas pasan por un estado físico, mental o también emocional que es causada por presiones en diversas circunstancias de la vida cotidiana. En el Perú, la población llamada millennials se sienten ansiosos o estresados por la emergencia sanitaria actual, cuya cantidad se contabiliza en aproximadamente 8 millones de personas, las cuales comparten ciertas características y se considera una generación que no concibe su vida sin el uso de los dispositivos móviles y plataformas digitales.

Por esta razón, el presente plan de negocios propone la Plataforma Digital Tranki, la cual tiene el objetivo de proveer un servicio alternativo que ofrezca soluciones oportunas y efectivas a los jóvenes millennials con ansiedad y altos niveles de agitación, con la finalidad de proporcionarle formas didácticas para atenuar los síntomas del estrés; por medio de consejos, recomendaciones y planes saludables personalizados y adaptados a la situación actual. Además, se proyecta atender a las personas de la Región Lima Metropolitana, generando un ingreso adicional al personal especializado en salud mental que tuviera la oportunidad de brindar sus servicios.

El estudio de mercado comprendió la realización de entrevistas a 10 especialistas del área de salud mental, quienes validaron y aceptaron la idea de negocio. De igual manera se realizaron 400 encuestas a las personas pertenecientes a la zona de Lima Metropolitana cuyo rango de edad oscila entre 28 y 40 años. Los resultados del muestreo

demonstraron que los millennials utiliza plataformas digitales para adquirir algún producto o servicio, de los cuales el 44.8% utiliza páginas web y 31.5% las aplicaciones móviles para realizar los pedidos que necesita. También confirma que el 31.6% suele asistir a un especialista en momentos de ansiedad o estrés; y el 85.7% está dispuesto a pagar para consultar su nivel de estrés y recibir tratamiento en manos de especialistas en salud mental, lo que ratifica la creación de la plataforma digital que se propone.

Entre las estrategias principales se propone atraer clientes potenciales, el desarrollo de la plataforma digital Tranki con proveedores seguros y confiables, el crecimiento y posicionamiento para lograr la satisfacción del cliente por medio de un servicio de salud mental de calidad con acceso al mercado objetivo.

Finalmente, en el estudio financiero se midió la rentabilidad de la propuesta de negocio, obteniendo resultados favorables que garantizan la puesta en marcha de la plataforma digital, haciéndola viable en el tiempo. Esta idea emprendedora se posiciona como una alternativa innovadora, que genera un impacto positivo sobre la salud pública y ofrece un servicio de calidad con accesibilidad para todos.

Resumen elaborado por los autores

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

En la actualidad el estrés es considerado como un conjunto de reacciones fisiológicas, en el cual las personas pasan por un estado físico, mental o también emocional que es causado por presiones en diversas circunstancias de la vida cotidiana, a través de demandas sociales o personales, calificándose como un problema de salud pública y aseverando que entre 70% y 80% de las enfermedades están relacionadas o son agravadas por el mismo (González, Souto, González y Franco, 2018).

En este sentido, la Encuesta Global de millennials (Deloitte, 2020), indica que en la actual emergencia sanitaria producida por el COVID-19 ha afectado en un 30% a los más jóvenes que representan una cuarta parte de los millennials, los cuales mencionaron haber perdido sus trabajos o tomaron licencias no remunerada involuntariamente.

Es importante resaltar que los llamados millennials son jóvenes entre 28 y 40 años, caracterizados por el uso intensivo de la tecnología, predispuestos al riesgo y confiados a ser exitosos emprendedores, teniendo en cuenta la esperanza de aspirar a un mundo mejor. También se tiene en cuenta que para el 2020 los millennials representaron el 41% de la fuerza laboral a nivel mundial, quedando aprender de ellos y entender que no es solo un tema de información sino de perspectivas y modo de vida que se está imponiendo actualmente (Ayala, 2017).

En Latinoamérica los millennials representan el 30% de la población y un importante peso demográfico e influencia en la región, debido a sus comportamientos y hábitos; además, de ser reconocidos como nativos digitales, puesto que la tecnología ha marcado de manera trascendental su rol en la sociedad y la interacción social, laboral y educativa (Gutiérrez, 2016).

En el Perú, la población que se considera parte de los millennials se contabiliza cerca a los 8 millones de personas, las cuales comparten ciertas características como haber nacido entre 1981 y el año 1993, además que en su momento pasaron de una computadora de escritorio a un smartphone, siendo la generación que no concibe su vida sin el uso de los dispositivos móviles (Villanueva y Baca, 2015).

Sin embargo, ante la pandemia del COVID-19, los millennials peruanos padecen de varias enfermedades, una de ellas es el estrés. La Encuesta Global de millennials, destaca que el 44% de los millennials están todo el tiempo estresado, resaltando que el 50% de los mismos se estresan por las finanzas a largo plazo después de la pandemia, en la atención médica un 30% y un 22% en la coyuntura actual. Además, el 44% manifiesta que el estrés y la ansiedad son razones válidas para ausentarse del trabajo y su preocupación se centra en el cuidado de su salud mental (Deloitte, 2020).

Del estudio anterior, se resalta que el 35% de los millennials en el Perú se sienten ansiosos o estresados, siendo las principales causas que les generan estrés: el bienestar de su familia, sus finanzas a corto y largo plazo, su perspectiva de carrera o trabajo y su salud física, además que la mayoría concuerda que el estrés es una razón verdadera para tomarse un tiempo libre en el trabajo.

De lo antes mencionado, se propone la idea de negocio de implementar una plataforma digital “Tranki” que permita mitigar el estrés para millennials en la Región Lima Metropolitana, brindando una alternativa de generación de ingresos adicional al personal especializado en salud mental que tuvieran la oportunidad de brindar sus servicios. Por esta razón la idea de negocio vislumbra la creación de una plataforma virtual que ofrezca soluciones oportunas y efectivas a los jóvenes con ansiedad y altos niveles de estrés, con la finalidad de proporcionarle formas didácticas para atenuar los síntomas del estrés, por medio de consejos, recomendaciones personalizadas y conexión con expertos en salud mental.

1.2. Objetivos

El presente plan de negocios se establecieron los siguientes objetivos:

1.2.1. Objetivo General

Analizar la viabilidad económica de un plan de negocio para implementar una plataforma digital “Tranki” que permita mitigar el estrés de los millennials en la Región de Lima Metropolitana.

1.2.2. Objetivos específicos

- Diseñar y ejecutar un estudio de mercado orientado a conocer las características de nuestros potenciales usuarios de la plataforma digital “Tranki” que permita mitigar el estrés para millennials en la Región de Lima Metropolitana.
- Desarrollar el plan estratégico que permita establecer la estrategia general para el plan de negocio propuesto.
- Diseñar el plan de marketing necesario para la divulgación, atracción y comercialización de la plataforma digital “Tranki”.
- Desarrollar el plan de tecnología que permita establecer los recursos y soporte tecnológico para la gestión del modelo de negocio propuesto.
- Establecer el plan financiero a fin de definir la viabilidad económica del plan de negocio propuesto.
- Diseñar el plan de operaciones y logístico necesario para definir los procesos que garanticen la ejecución del modelo de negocio propuesto.
- Desarrollar el plan de recursos humanos para determinar el capital humano requerido para el negocio propuesto.

1.3. Justificación

La presente idea de negocio se justifica por el hecho de tener el 35% de los millennials en el Perú que se sienten ansiosos o estresados según datos de instituciones oficiales (Diaz, 2019), lo que está ocasionando que muchas personas disminuyan sus actividades cotidianas a nivel personal y profesional, afectando sus rendimientos y su productividad. Dicho panorama demuestra la necesidad de una plataforma digital que permita mitigar el estrés para millennials en la Región Lima Metropolitana, ofreciendo una alternativa de generación de ingresos adicional al personal especializado en salud que tuvieran la oportunidad de brindar sus servicios dirigidos a jóvenes con síntomas de ansiedad y altos niveles de estrés.

Por otro lado, el desarrollo de plataformas digitales y modernos dispositivos electrónicos hace que cada vez más los jóvenes incorporen la tecnología a su vida cotidiana y a sus relaciones interpersonales, permitiendo mayor cobertura a los temas sociales, políticos y culturales que impactan en su estilo de vida actual. Por ello la

sensación de sentirse agobiado, ansioso y agitado ante los problemas de su entorno, como es el caso del estado de emergencia sanitaria producto de la pandemia del COVID-19.

En este sentido, se propone implementar una plataforma digital que permita mitigar el estrés para millennials en la Región Lima Metropolitana, con la finalidad de proporcionar formas didácticas para atenuar los síntomas del estrés en los jóvenes, por medio de consejos, recomendaciones personalizadas y conexión con los expertos de salud mental.

1.4. Alcance

El presente plan de negocio tiene un alcance de tipo escalable, el cual permitirá el incremento del alcance geográfico a varias zonas del país y/o fuera de él, con la finalidad de fortalecer la conectividad de jóvenes de diferentes provincias y localidades fuera de la zona Metropolitana de Lima.

Los datos se recopilarán de los jóvenes millennials ubicados en Lima Metropolitana, quienes comparten preferencias similares, donde el 35% de ellos se han sentido ansiosos o estresados durante la pandemia.

El plan de negocio va dirigido a la población que se considera parte de los millennials, la cual representa 8 millones de personas en el Perú, de los cuales comparten ciertas características: haber nacido entre el año 1981 y 1993, ser una generación tecnológica y depender del uso de los dispositivos móviles. Existen muchos registros de esta población con problemas de ansiedad, estrés, soledad; generando graves problemas a nivel personal y profesional.

La idea de negocio tiene la finalidad de reducir los niveles de ansiedad y estrés entre los jóvenes como consecuencia de la emergencia sanitaria, por medio de la creación de una plataforma virtual que ofrezca soluciones oportunas, efectivas y didácticas para atenuar los síntomas del estrés, utilizando consejos, recomendaciones personalizadas y conexión con expertos de salud mental.

El plan de negocio tiene una vigencia asociada al uso de la plataforma digital por jóvenes millennials. El tiempo de desarrollo de la idea de negocio se estima a 3 meses, la implementación en 6 meses y se estima que en el tercer año de su funcionamiento será rentable. Los datos necesarios para el estudio de mercado se recopilarán en un tiempo estimado de 2 meses solo en Lima Metropolitana.

1.5. Limitaciones

Entre las limitaciones que contempla el modelo son:

- El modelo de negocio se diseñó únicamente para el grupo de millennials en la ciudad de Lima Metropolitana.
- El plan de negocio no contempla la puesta en marcha de la plataforma ni la ejecución del plan de operaciones.
- En la ejecución del estudio de mercado, solo se consideraron las entrevistas a 10 expertos y encuestas a 400 millennials de Lima Metropolitana.
- Debido a la pandemia por el COVID-19, el presente proyecto de tesis no considera alguna implicancia económica en el mercado objetivo.

1.6. Contribución

Con respecto a lo académico, este plan de negocio además de evaluar la viabilidad contribuirá con información relevante para futuros estudios relacionados al estrés, su tratamiento, las plataformas digitales, los millennials y telemedicina.

El plan de negocios busca contribuir a la sociedad al promover el tratamiento del estrés, conectando especialistas de salud mental con jóvenes millennials que sufren de la enfermedad, debido a que se considera una problemática de salud pública y que ataca de manera silenciosa. Lo que se pretende es que la implementación de la plataforma digital ofrezca una alternativa para su tratamiento de manera personalizada, ajustándose al estilo de vida de los jóvenes por medio del uso de la tecnología como herramienta de apoyo.

El plan de negocio otorgaría beneficios económicos a los especialistas de la salud mental, como un ingreso adicional con una amplia cobertura y de ilimitadas

posibilidades de crecimiento a nivel nacional e internacional; sobre todo en el tratamiento del estrés por medio de innovadoras herramientas tecnológicas, que proporcionan soluciones efectivas y eficientes para todos los involucrados.

1.7. Marco Conceptual

Para la realización del marco conceptual, se ha llevado la revisión de diferentes literaturas en libros, artículos científicos y revistas indexadas que serán pertinente para el estudio al brindar fundamentos teóricos y conceptuales que fortalecerán el diseño de la plataforma que busca mitigar el estrés para la población abordada. A continuación, se describen y se analizan un conjunto de temas más relevantes para desarrollar el plan de negocios.

1.7.1. Estrés

Al referirse al término de estrés, Hans (1930) plantea al estrés como un “Síndrome” producto de respuestas fisiológicas erráticas e indefinidas del organismo, causadas por situaciones nocivas del entorno. Sumado a esto, en 1956 Selye indica que deriva de un concepto físico y se refiere a la fuerza que se aplica a un objeto para deformarlo o romperlo y en algún momento el ser humano lo ha percibido en menor o mayor frecuencia (Zuñiga E., 2019).

Asimismo, en 1983 Fierro menciona que el estrés es un exceso o heterogeneidad de estimulación que el individuo no puede procesar de manera correcta. Según Lazarus y Folkman (1984), añaden que el estrés es la situación donde la persona distingue cómo las demandas ambientales, establecen un peligro para su comodidad logrando superar o igualar sus capacidades biológicas, fisiológicas o psicológicas.

Según Vindel (2011), presidente de la Sociedad Española de la Ansiedad y el Estrés (S.E.A.S), interpreta que el estrés es un proceso interactivo, donde están en juego las demandas de la situación y los recursos del individuo para afrontarla. Además, menciona que depende de la valorización que el individuo realice sobre dicha situación para evaluar cómo afectará a sus intereses.

Bravo y Espinoza (2017), manifiestan que el estrés es una situación generada por la actividad de manera repetitiva, que adquiere un alto grado de concentración, jornadas amplias de trabajo en la misma posición que generan fatiga y distorsión del ciclo del sueño.

Rodríguez y Tejera (2020), comentaron sobre el inicio de la investigación del estrés por Selye, que detectó que ciertos pacientes, independiente a la enfermedad que los aquejaba, mostraban ciertos aspectos similares como: pérdida del apetito, pérdida de peso, falta de concentración y otros, lo cual denominó: “Síndrome de estar enfermo”.

En mayo del 2020, Taylor investigó en Canadá y Estados Unidos la presencia de cinco factores que generan estrés y ansiedad en relación con la aparición del COVID-19:

- Miedo y peligro de contaminación.
- Miedo a las consecuencias económicas.
- Xenofobia.
- Verificación compulsiva y búsqueda de garantías.
- Síntomas de estrés traumático sobre COVID-19.

Hans, Zúñiga, Lazarus y Folkman (2019) concuerdan que el estrés es un síndrome que se manifiesta a través de la disminución de las capacidades biológicas, fisiológicas y/o psicológicas; como por ejemplo pérdida de apetito, pérdida de peso, falta de concentración, etc. tal como lo indica Rodríguez y Tejera (2020), además en la mayoría de las veces es ocasionada por variables internas o externas del ambiente. Sin embargo, Cano indica que el grado del estrés depende de la valoración del individuo y cómo se relaciona con sus intereses. Con la aparición de la pandemia del COVID-19, se identificó nuevas relaciones que generan estrés.

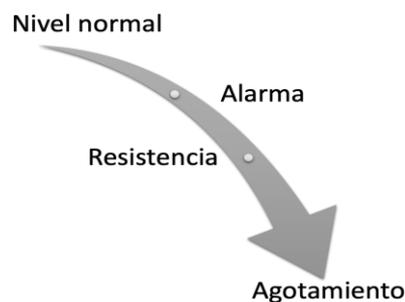
1.7.2. Niveles de estrés

El estrés se manifiesta en distintas fases, las cuales van alcanzando diferentes etapas hasta llegar a desarrollar escenarios críticos en las personas. Melgosa (2004) detalla que el estrés en el individuo pasa por tres etapas, lo cual fue reafirmado por Pérez (2017)

gracias a la investigación llevada a cabo por el Dr. Hans Selye, considerado como el padre del estudio del estrés, en el año 1935.

Barraza (2005), mencionó que el estrés se podría presentar según la fuente que lo genera como: estrés amoroso y marital, estrés familiar, estrés sexual, estrés médico, estrés ocupacional, entre otros.

Figura 1.1. Niveles de estrés



Elaboración: Autores de esta tesis.

Según Melgosa (2005), la fase de alarma identifica un aviso de presencia de un agente estresor, seguido por la fase de resistencia que es cuando la presencia del estrés supera a la primera.

Vidal (2019), complementa indicando que si no es atendida la circunstancia que genera el estrés, la fase de alarma se extiende provocando disminución de las actividades de la persona, seguida de una reacción natural del organismo frente a un factor estresante, este se prepara para hacer frente a lo que se considera una agresión externa que exige un esfuerzo con lo cual se libera adrenalina y otras hormonas que pueden provocar síntomas como aceleración del ritmo cardiaco y la respiración, es denominada una fase corta de duración.

Melgosa (2005), indica si la situación o agresión externa se prolonga en el tiempo, el organismo pasa a un estado de resistencia activa frente a dicho estrés para evitar el agotamiento con lo cual el cuerpo se estabiliza y los síntomas se reducen cuando la situación empieza a estar bajo control.

Cruz (2018), añade que la duración de esta fase puede ser muy variable, dependiendo de la resistencia al estrés de la persona, en la que influyen tanto factores biológicos como psicosociales.

En la última fase del estrés, Melgosa (2005) menciona que se caracteriza por un agotamiento de los recursos fisiológicos los cuales son: físico y mental, en la que el organismo ya no puede seguir resistiendo las agresiones del entorno y que puede ocasionar consecuencias serias para la salud si se produce de modo repetitivo y prolongado. Trianes (2003) además expresa que una exposición excesiva a esta fase de agotamiento puede terminar por reducir la resistencia natural al estrés.

1.7.3. Tipos del Estrés

Pérez (2017), indicó que el estrés puede clasificarse en 2 clases. Según su beneficio o nocividad podemos distinguirlos en:

Estrés o positivo, indispensable para el desarrollo y funcionamiento del ser humano, brindando respuestas adecuadas ante las amenazas de la vida y proporciona mayor creatividad como instrumentos de defensa.

Distrés o negativo, afecta de forma negativa generando desequilibrios biológicos, fisiológicos o psicológicos al vencer la capacidad de resistencia y de adaptación del ser humano.

De acuerdo con Barradas (2018) la disminución y la gestión del estrés suele ser difícil, es por esa razón que lo categorizó en:

Estrés Agudo, se produce ante una amenaza inmediata, se tienen cambios físicos, mentales y emocionales que se producen en corta duración. Se puede manifestar en una relación contraria entre luchar y huir según la evaluación de cada situación. Asimismo, define dos fases según la situación:

- Fase de activación, en esta fase toma protagonismo el sistema nervioso simpático del individuo, el cual se encarga de acelerar las funciones corporales, preparándolo para la acción y el estrés

- Fase de recuperación, interviene el sistema parasimpático, el cual se encarga de frenar la actividad corporal y metabólica, preparándose para periodos de descanso y sosiego.

Estrés Crónico, indica que se entiende como un estrés generado por situaciones agobiantes en un largo período de tiempo. Produce cambios psicofísicos prolongados que generan somatización constante en la persona. En este tipo de estrés, pone a prueba la capacidad de resistencia del organismo, haciéndose crónico. Según cada individuo se presentan enfermedades físicas, mentales y emocionales, afectando el comportamiento de la persona y ocasionando desestabilización familiar y profesional.

1.7.4. Millennials

El termino millennial fue ingresado por N. Howe y W. Strauss en el 1987, en su libro *Generations*, consideran todo aquel nacido entre 1981 y tenga menos de 18 en el 2000, definen una generación social como el conjunto de todas las personas nacidas en un lapso de aproximadamente veinte años o aproximadamente la duración de una fase de la vida: la infancia, la edad adulta joven, la mediana edad y la vejez (Zavala y Frías, 2018).

Los millennials y los nativos digitales comparten las mismas características según Prensk (2001), quien acuñó el término “Nativos Digitales”, asimismo menciona que los millennials y los nativos digitales pueden ser influenciados como el contexto, la cultura o la educación. Se caracterizan por captar información de manera rápida, tienden a la multitarea y satisfacción inmediata.

De acuerdo con la Encuesta Global de millennials, a pesar de que no se puede analizar aun el impacto de la pandemia, esta generación se mantiene firme en sus valores, actitud y resiliencia para cambiar la sociedad (Deloitte, 2020).

1.7.5. Tratamientos para el estrés

El estrés es parte de la vida diaria de las personas, desde la ansiedad de un niño por el examen de matemáticas, la preocupación de una madre por estirar el presupuesto para cumplir las necesidades de la casa, la espera ante una licitación presentada por un

vendedor por cumplir su cuota de venta y la ansiedad de un paciente por encontrar cupo para atención de sus males, etc. (Moriana, 2020).

Como recomendación del World Health Organization (2020), el tratamiento del estrés pasa por tomar las riendas de tu estilo de vida, pensamientos, emociones y la manera de tratar con problemas. No importa cómo de estresante te parece tu vida: hay pasos que puedes tomar para aliviar la presión y recuperar el control.

NIMH (2019), sugiere las siguientes formas de afrontar el estrés:

- Reconocer los signos de la respuesta del cuerpo al estrés, como dificultad para dormir, aumento del consumo de alcohol y otras sustancias, enojarse fácilmente, sentirse deprimido y tener poca energía.
- Acudir a un profesional de la salud, no esperar a que el proveedor de atención médica pregunte sobre su estrés.
- Realizar ejercicio regularmente, solo 30 minutos diarios de caminata pueden ayudar a mejorar el estado de ánimo y mejorar la salud.
- Explorar programas de relajación o bienestar, que pueden incorporar meditación, relajación muscular o ejercicios de respiración, con una programación de horarios regulares.
- Establecer objetivos y prioridades. Decidir qué debe hacer ahora y qué puede esperar, aprendiendo a decir "no" a las nuevas actividades si siente que está asumiendo un exceso de actividades.
- Mantener contacto con personas que puedan brindar apoyo emocional y ayuda práctica; como amigos, familiares y organizaciones comunitarias o religiosas

La nutricionista Cevo (2021), resaltó que otro tratamiento para el estrés es llevar una dieta balanceada saludable y recomendó el consumo de los siguientes alimentos: machica, camote, huevos, café, mate, té verde, cacao, perejil y garbanzo.

Acosta (2020), recomienda las siguientes actividades para minimizar el estrés producido por el teletrabajo:

- Establecer hábitos claro con el objetivo de no superar el tiempo oficial de trabajo.
- Propiciar videollamadas con familiares para mantener contacto mientras cuida de su salud.
- Los hobbies y actividades de ocio
- Evitar estar conectado para no lograr una sobrecarga de información.
- La meditación es una actividad que permite liberar emociones y recargar energías.

1.7.6. Telemedicina

Según el reporte del Minsa (2020), el COVID-19 trajo como consecuencia el aumento en los casos de estrés, nuevas formas de afectación, física, psicológica o emocional; motivando la creación y uso de soluciones innovadoras que ayudan a su mitigación, siendo la telemedicina una de ellas.

La telemedicina surge en los años 70 como una alternativa para realizar la prestación de servicios de salud a distancias lejanas utilizando la tecnología de información y comunicaciones. La prestación se puede realizar mediante teléfono, correo electrónico, aplicación web o móvil, chat, etc. (Rojas, 2018).

La telemedicina establece una conexión no física entre un médico especialista y un paciente, un médico especialista y un médico general o un centro médico y un médico especialista, en dicha conexión se transmiten datos de audio, video, imágenes, archivos. (MINSAs, 2009).

Las aplicaciones actuales en la telemedicina (MINSAs, 2009) son:

- Teleconsulta: provisión del servicio de salud a distancia de un médico especialista para un paciente en particular.
- Telediagnóstico: acceso a sistemas expertos a distancia o uso de base de datos online.
- Telemonitoreo: transmisión en tiempo real de datos del paciente.

- Teleemergencia: aplicaciones móviles que ayudan a realizar un diagnóstico, inicial y rápido
- Teleorientación: servicios de consejería y asesoría con fines de promoción de la salud, prevención, recuperación o rehabilitación de las enfermedades por medio de uso de las TIC.

Los principales beneficios que nos brinda la telemedicina según Novillo (2016) son facilitar el acceso a servicios especializados de salud, fomentar el diagnóstico y tratamiento oportuno de enfermedades, promover el trabajo en equipo entre los distintos especialistas de la salud y así obtener de manera sencilla una segunda opinión.

Asimismo, las barreras que presenta la telemedicina según Novillo (2016) son: infraestructura tecnológica inadecuada en ciertos lugares, diversidad de plataformas tecnológicas que impiden la fácil integración, adopción de un nuevo modelo de prestación del servicio y los costos de implementación de las soluciones.

En el reciente estudio por Aegon (2020), el principal uso de la telemedicina ha sido para realizar consultas con el médico de cabecera (73%), consultas de información en general (15%), dermatología (7%), pediatría (7%), digestivo (6%), ginecología (6%) y asistencia psicológica (5%). Adicional, se identificó según la edad cuales fueron las generaciones que consumieron más este tipo de servicios: baby boomers un 35.9%, generación X un 28%, millennials 32.90% y gen Z 29.80%.

A pesar de que los baby boomers son los menos tecnológicos estuvieron liderando el consumo; sin embargo, los millennials son la segunda generación en preocuparse por su salud en la coyuntura del COVID-19 (Aegon, 2020).

La telemedicina es un canal alternativo para la prestación de servicios relacionados con la salud, es por eso que en los últimos años las organizaciones y especialistas alrededor del tratamiento estrés, han incorporado dicho canal como parte de su catálogo de servicios (Aegon, 2020).

Pero resalta que existe incertidumbre sobre el impacto de la telemedicina en la organización debido a las barreras antes mencionadas, lo que dificulta la incorporación;

esto brinda oportunidades de desarrollo de la solución propuesta en el modelo de negocio (Aegon, 2020).

1.7.7. Plataformas digitales

Según Rodríguez (2019), una plataforma digital es un grupo de aplicaciones informáticas que se accede mediante una red y que apoyan la gestión, desarrollo y distribución de servicios por internet.

Según la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (2016) establece las características para el diseño de una plataforma digital en el campo de la salud, entre ellas están:

- **Diseño y pertinencia.** En este bloque recoge recomendaciones relacionadas con aquellos aspectos de diseño que debe tener en cuenta una aplicación de salud. Sus contenidos y servicios deben estar orientados para que puedan ser usados de forma eficiente, efectiva y satisfactoria por el mayor número de personas, sin necesidad de que estas tengan que recurrir a adaptaciones especiales. Para esto, la aplicación de salud debería basarse en principios de “Diseño Universal”. Sus contenidos y servicios deben someterse a un testeo por usuarios potenciales y una vez desarrollada, definir de forma clara a quién va destinada, su finalidad y objetivos.
- **Calidad y seguridad de la información.** Estas recomendaciones están orientadas a reforzar la credibilidad de los contenidos de la aplicación, al informar sobre quiénes son sus responsables, las fuentes de información en las que se basa, sus fuentes de financiación, así como la existencia de posibles conflictos de intereses.
- **Prestación de servicios.** Este bloque se compone de recomendaciones sobre los servicios proporcionados por la aplicación de salud: guías de manejo que permitan entender la aplicación, mecanismos de contacto para posibles consultas y aspectos relacionados con el comercio electrónico y el uso eficiente del ancho de banda para descargas o la publicidad.
- **Confidencialidad y privacidad.** Las recomendaciones de este bloque tratan de abordar las garantías exigibles a la aplicación de salud en materia de protección

de datos, habida cuenta del carácter especialmente protegido de la información sobre salud, así como los mecanismos de seguridad que implementa una aplicación para garantizar la privacidad y la confidencialidad de la información. El objetivo general de los protocolos de seguridad eficaces es proteger la identidad del participante y asegurar los datos de tal manera que, si los individuos no autorizados tienen acceso, no podrían vincular los datos con una persona en particular o con otros datos que se envía (Arora, Yttri y Nilsen, 2017).

1.7.8. Conclusiones del marco conceptual

Con el marco conceptual, se logró establecer y analizar todos aquellos aspectos teóricos que brindaron soporte al modelo del plan de negocio propuesto, donde se observó que existe diversas definiciones del estrés, niveles y tratamientos. También se describió al millennial destacando su perfil y comportamiento, como público objetivo del modelo.

Por otro lado, también se describieron las plataformas digitales y su adopción en el sector salud con la telemedicina; con el principal objetivo de contextualizar al lector sobre la materia investigada.

CAPITULO II: MARCO CONTEXTUAL

2.1. Objetivos del capítulo

A fin de analizar la viabilidad de un plan de negocios para implementar una plataforma digital, se realizará una evaluación del macroentorno y del microentorno con el objetivo de evaluar las diferentes oportunidades y amenazas del mercado en donde se va a desarrollar el modelo de negocio. Para ello, se hará uso de herramientas como el análisis PESTEL para identificar las características del mercado circundante y el modelo de las cinco fuerzas de Porter, un enfoque de análisis competitivo utilizado para evaluar la intensidad de los competidores al ofrecer productos y servicios similares en el mismo mercado y, en base a ello, desarrollar estrategias competitivas.

2.2. Análisis de las 5 fuerzas de Porter

Luego de analizar los factores macro del contexto, se aplicará el modelo de las cinco Fuerzas de Porter para entender el análisis del microentorno; con el objetivo de diseñar una estrategia que permita potenciar las oportunidades y mitigar las amenazas identificadas. Para realizar este análisis se utilizará la metodología propuesta por Fred R. David, en la que se indican si el nivel de competencia en una industria determinada podría permitir que la compañía obtenga utilidades aceptables siguiendo estos tres pasos:

- Identificar los aspectos o elementos clave de cada una de las fuerzas competitivas que impactan a la empresa.
- Evaluar qué tan fuerte e importante es cada elemento para la compañía.
- Tomando en consideración la fuerza conjunta de los elementos, decidir si para la empresa vale la pena entrar o permanecer en la industria.

2.2.1. Rivalidad entre competidores

Según los diferentes medios de comunicación, en la actualidad no existe en el país una solución digital que ayude al tratamiento del estrés con contenido interactivo de forma integral, la conexión con un amplio portafolio de especialistas y un historial

medico digital. Existen aplicativos como Zen, Bambu, Simple habit que recomiendan actividades para superar el estrés (Redo, 2020), pero no realizan un seguimiento integral, así como la conexión con diferentes profesionales de la salud, como lo propone el modelo de plataforma digital “Tranki” que se desarrollará. Algunas entidades públicas y privadas ofrecen soluciones contra el estrés tanto de manera presencial como virtual, pero el costo es muy elevado y poco accesible para el ciudadano de a pie.

Se concluye que la rivalidad entre los competidores es MEDIA, porque gracias al estado de emergencia del COVID-19 las empresas tradicionales como clínicas y centros de salud mental ya ofrecen telemedicina para llegar a sus pacientes; sin embargo, no tienen otros tipos de servicios que mitigan el estrés con un acompañamiento integral.

2.2.2. Amenaza de nuevos competidores

Existen soluciones digitales que ayudan al tratamiento de la salud mental como Zen, Bambu, Simple Habit (Redo, 2020); el modelo de negocio propuesto será el primer servicio completo del tratamiento de estrés en el país, con un amplio staff especializado de doctores reconocidos en el sector y de servicios complementarios para mitigar el estrés. Sin embargo, las empresas privadas podrían adicionar rápidamente estas nuevas capacidades tecnológicas complementando su oferta actual, así como lo hacen algunos startups en el mercado. Además, no existen barreras de ingreso a plataformas foráneas, el fomento de los diferentes servicios de telemedicina y la disposición de las tecnologías para el desarrollo de plataformas; por lo antes expuesto, concluimos que la amenaza de nuevos competidores es ALTA.

2.2.3. Amenaza sobre el ingreso de productos sustitutos

Los productos sustitutos identificados son los servicios que ofrecen las empresas de entretenimiento, acupuntura, musicoterapia, yoga y medicina natural (Zas, 2020). Estos servicios son focalizados y temporales, no buscan el tratamiento integral para el estrés y en su mayoría no pueden brindarse de forma virtual.

De acuerdo con lo mencionado, la amenaza de ingreso de productos sustitutos es MEDIA, por la utilización de canales de comunicación colaborativo como las redes sociales, los cuales impulsan el intercambio de información entre ciudadanos y

especialistas de cualquier rama de la ciencia y no ciencia, logrando consumir servicios por estos canales.

2.2.4. Poder de negociación con los clientes consumidores

Con la coyuntura actual, muchas de las empresas privadas tradicionales buscaron algún medio tecnológico para seguir ofreciendo sus servicios, lo cual permite el acceso a un mayor número de usuarios (Patron, 2020).

Según lo expuesto, el poder de negociación de los consumidores es ALTO, ya que el incremento del uso de plataformas digitales favorece la oferta de servicios de salud mental.

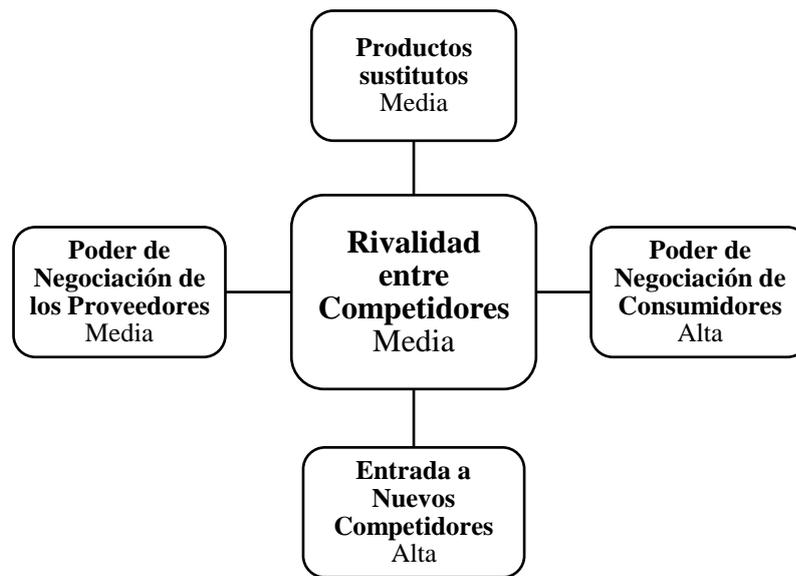
2.2.5. Poder de negociación con los proveedores

Los proveedores, son los agentes que van a permitir la prestación del negocio Osterwalder (2004). Para la presente propuesta, son los psicólogos, doctores, psiquiatras, nutricionistas, entrenadores personales y empresas complementarias para el cuidado de la salud mental, quienes ofrecerán sus servicios profesionales a través del modelo de negocio propuesto. Adicional a ello, los diferentes proveedores de plataformas tecnológicas brindan servicios en la nube a costos accesibles, que permiten el pago por uso y escalabilidad a demanda. Además, para la generación de ingresos, se utilizará una pasarela de pago que incluya todo tipo de tarjeta de débito o crédito (ITUsers, 2021).

Por lo descrito, el poder de negociación con los proveedores es MEDIO, gracias al amplio ecosistema de soluciones para la salud mental como en proveedores de tecnología en la nube (Cloud).

Finalmente se puede resumir el análisis de las 5 fuerzas de Porter a través de la figura 2.1. que se muestra a continuación:

Figura 2.1. Resumen del Análisis de las 5 Fuerzas de Porter



Elaboración: Autores de la tesis

Luego, el poder de negociación o rivalidad entre los competidores muestra que al no haber otros tipos de servicios digitales que mitiguen el estrés en la población de estudio, este factor es una oportunidad para la viabilidad del negocio. Considerando que la entrada potencial para nuevos competidores muestra un escenario bastante atractivo porque no hay mucha competencia específica para el modelo de plataforma digital que se está evaluando, ni dificultades para entrar a este mercado aunado a que el poder de negociación de los consumidores es alto, por el interés que hay en el uso de plataformas digitales, esto favorece la oferta de servicios de salud mental.

Otra oportunidad se ve en el poder de negociación con los proveedores, puesto que gracias al amplio ecosistema de soluciones y tecnología en la nube para el desarrollo, mantenimiento y soporte de la plataforma. El ingreso de productos sustitutos tiende a ser una amenaza por la utilización de canales de comunicación colaborativo como las redes sociales, lo que ayuda al intercambio de información entre la población enferma y los especialistas, pudiendo ser un servicio ofrecido por estos canales.

2.3. Análisis PESTEL

En relación con el análisis del macroentorno, se utilizará la herramienta de análisis PESTEL, con el objetivo de identificar las características del mercado, en relación con lo político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal que repercuten en el país.

2.3.1. Factores políticos y legales

La actual situación política del país se encuentra en una coyuntura bastante compleja desde la destitución de Martín Vizcarra como presidente del Perú por "incapacidad moral", pasando también por la destitución del presidente Merino gracias a un sin número de protestas de los ciudadanos generadas por la inconformidad de las acciones tomadas por el Congreso General de la República. Sin embargo, el presidente actual Francisco Sagasti Hochhausler, asume el cargo con grandes retos económicos y sociales en el país, incluyendo las elecciones a llevarse a cabo el próximo 11 de abril del año 2021 (BBC News Mundo, 2020).

Por otro lado, en 2018 el Ministerio de Salud (MINSA) formuló un Plan Nacional de Fortalecimiento de servicios de Salud Mental Comunitaria 2018-2021 que busca incrementar el acceso de servicios de promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación psicosocial y recuperación de salud mental a nivel nacional (MINSA, 2018). Los principales objetivos del plan son:

- Fortalecer el primer y segundo nivel de atención con la implementación de establecimientos de salud, servicios y programas de salud mental comunitaria.
- Brindar ayuda oportuna por salud mental en el primer nivel de atención.
- Generación de conocimiento para el fortalecimiento de las políticas, normas, servicios e intervenciones en salud mental.

En un esfuerzo adicional, el 23 de mayo del 2019, el gobierno peruano promulgó la Ley N°30947 – Ley de Salud Mental, como marco legal para garantizar el acceso a los servicios, la promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación en salud mental; sin embargo, aún no había un claro enfoque de soporte y política de gobierno para la ejecución de esta ley. Luego, y dada la coyuntura del momento, el expresidente Vizcarra indicó en el mensaje presidencial del 28 de julio del 2020, que la pandemia del COVID-

19 había afectado en gran medida en la ansiedad y el estrés de los ciudadanos, razón por la que se está implementando un modelo de atención de salud mental comunitaria que permita ampliar la cobertura de servicios en esta área (Torres, 2020).

Según MINSA (2020), el documento técnico del Plan de Salud Mental en el contexto COVID-19 Perú 2020-2021, menciona las acciones para fortalecer y expandir la oferta de salud mental:

- Recursos para mejorar la protección personal.
- Equipamiento para la implementación de la historia clínica electrónica.
- Oferta virtual de los servicios especializados en salud mental en:
 - 155 centros de salud mental comunitaria (CSMC).
 - 255 establecimientos de salud del primer nivel de atención (FEES).
 - 28 unidades de hospitalización en salud mental y adicciones (UHSM).
 - 11 hogares protegidos (HP).
 - 35 módulos de atención al maltrato infantil y del adolescente en salud (MAMIS).
- Ampliación, organización, fortalecimiento de las capacidades de los recursos humanos y articulación de la oferta de telemedicina en salud mental en tele orientación, tele monitoreo y tele consulta, así como la prescripción y dispensación de la receta electrónica para la entrega de los psicofármacos en las farmacias.
- Desarrollo de una plataforma y aplicativo móvil para la gestión de dichos procesos.

En adición a lo anterior, en el plano legal y respecto a la implementación de la plataforma digital, existe la Ley N°30171 – Ley de Delitos Informáticos, promulgada por el Estado peruano, que sanciona todos aquellos delitos relacionados al uso indebido e ingreso a una base de datos con la intención de copiar, dañar o destruir la información contenida en la misma (Congreso de la República, 2014). Del mismo modo, la ley de Protección de Datos Personales – Ley N°29733, se ha establecido para la seguridad de la información de las personas, en este marco legal se exige a las empresas proteger la información de sus clientes (Congreso de la República, 2011).

Los factores políticos y legales se resumen en la tabla 2.1., la que se muestra a continuación.

Tabla 2.1. Resumen de los Factores Políticos Legales

Variable	Tendencia	Efecto en el negocio	O/A
Situación política	Inestable	Por la inestabilidad política habida en los últimos meses del año 2020, la posición del Congreso para la toma de medidas efectivas en el sector salud y el control de las mismas.	A
Ley N° 30171 – Ley de Delitos Informáticos	Estable	La administración de justicia e imposición de castigos en delitos informáticos incentiva el uso general de las tecnologías con seguridad.	O
Ley N°29733 – Ley de Protección de Datos Personales	Estable	Si el usuario se muestra reacio a usar la plataforma digital, esta ley permite asegurar la protección de la información que brinda, generando confianza en él.	O

Elaboración: Autores de la tesis

2.3.2. Factores económicos

A finales del año 2019, el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) proyectó un crecimiento del país en un 4.4% para el 2020, debido a la emergencia sanitaria y gracias al aumento de los precios del cobre y de la actual política monetaria flexible, la economía solo se contrajo 11.5% (Gestión, 2020). Asimismo, la proyección establecida, indica que la economía del país crecería un 5.1% promedio anual entre el 2021 y el 2026; por su parte el MEF asignó el presupuesto de gobierno para salud mental del año 2020 en 221 millones aproximadamente, indicando que para el año 2021, el presupuesto sería de 551 millones de soles para las principales frentes: la promoción del autocuidado y atención de las personas con problemas de salud, así como el fortalecimiento y expansión de los servicios de la salud mental comunitaria (MINSA, 2020).

Según Zuñiga (2020), estos tiempos de pandemia ha generado un contexto de incertidumbre mundial, en donde el dólar americano ha sido el activo de refugio monetario más popular, incluso superando en algunos momentos al oro. En ese sentido, menciona que en algunos países de América Latina, como Uruguay, Argentina, México, Brasil, Bolivia, Colombia, Perú, entre otros, han presentado cierta depreciación de la

moneda del país con respecto a la cotización del dólar americano, indicando también que factores externos como la reducción de las inversiones extranjeras, la poca confianza en la propia moneda del país, el reducido avance del precio de minerales como el cobre y las próximas elecciones presidenciales en Estados Unidos ha generado incertidumbre en el mercado financiero internacional.

Del mismo modo, Iqbal (2020), realizó un análisis del comportamiento del valor del dólar en los países de Latinoamérica, donde se demuestra que, si bien la moneda peruana sufrió una depreciación de 1.31% para octubre de 2020, además de la inestabilidad política en el país, se ha podido observar cierta estabilidad económica en comparación de los países vecinos como Bolivia, Paraguay, Argentina y Chile. Otro aporte visto fue respecto a la recuperación del precio del cobre en los últimos meses del año 2020, niveles de precios no vistos desde el año 2013. Asimismo, la recuperación de los volúmenes de exportación, desde mayo del 2020, donde destacan las exportaciones no tradicionales, con un crecimiento de 15% en noviembre. Aunado a ello, el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP – 2020), menciona que en el año 2021 se registraría un superávit histórico gracias a la normalización de las exportaciones mineras y los mayores términos de intercambio comercial en este rubro, impulsando la economía del país.

Por otro lado, el estudio elaborado por Zea (2020), menciona que el 30% de la Generación Z perdió su empleo por consecuencia de la crisis económica y sanitaria, de la misma manera una cuarta parte de los millennials. Además, indica que solamente para un tercio de los millennials y un 28% de los jóvenes de la Generación Z sus ingresos no se han visto afectados en el año 2020. En base a ello, según el INEI (2020), los jóvenes peruanos de hasta 25 años perciben un promedio mensual de S/. 965 y a principios del año 2020 se proyectaba que los jóvenes de la Generación Z ganarían alrededor de S/. 1,070.50 mensuales. Mientras que aquellos peruanos con más de 25 años, pero menores de 44, ganan un promedio de S/1,664.00 cada mes, esto es 2.1% menos que en los meses de abril, mayo y junio. Además, entre diciembre del 2019 y enero del 2020 se proyectaba que este grupo tendría ingresos de S/1,916.60 soles mensuales.

Por su parte, SUNAT (2020) menciona que el número de puestos de trabajo formales aumentó en el mes de octubre del 2020 a razón de 4.2% con respecto a mayo del mismo año. Sin embargo, las proyecciones de las estadísticas mencionadas anteriormente, no se cumplieron del todo debido a las consecuencias generadas por la pandemia del Covid-19, en el que muchas empresas pasaron a un estado de suspensión perfecta de labores perjudicando a sus trabajadores. Por ello, las medidas tomadas por el gobierno de ir reactivando las actividades comerciales de acuerdo con el grado de prioridad de las mismas, ha beneficiado la situación laboral de muchos de estos jóvenes millennials y Gen Z, puesto que han podido reincorporarse a su jornada laboral. Actualmente, se analizan otras medidas tomadas como el decreto de bonificación para trabajadores y el retiro de fondos de las AFP y ONP como parte de las decisiones del gobierno por minimizar los impactos económicos de la propagación del COVID-19 en el país (Artica, 2021).

Los factores económicos se resumen en la tabla 2.2., la que se muestra a continuación.

Tabla 2.2. Resumen de los Factores Económicos

Variable	Tendencia	Efecto en el negocio	O/A
Proyección del crecimiento económico	Inestable	De no mantenerse la proyección establecida, no se cumplen las metas en cuanto al el fortalecimiento de la demanda interna asociado a una mayor acumulación de capital, el impulso a la competitividad y a la productividad de la economía.	A
Presupuesto del gobierno para salud mental	Aumento	La habilitación de recursos a todas las regiones para implementar nuevos centros de salud mental comunitario, unidades de hospitalización y otros	O
El valor del dólar	Estable	Al mantener una estabilidad en el precio de la moneda americana, no se generan cambios en la compra de insumos tecnológicos de hardware y software para el desarrollo de la plataforma	O
Reactivación de las actividades comerciales	Aumento	Mayor capacidad de consumo de potenciales clientes e incentiva el uso de la plataforma digital	O

Elaboración: Autores de la tesis

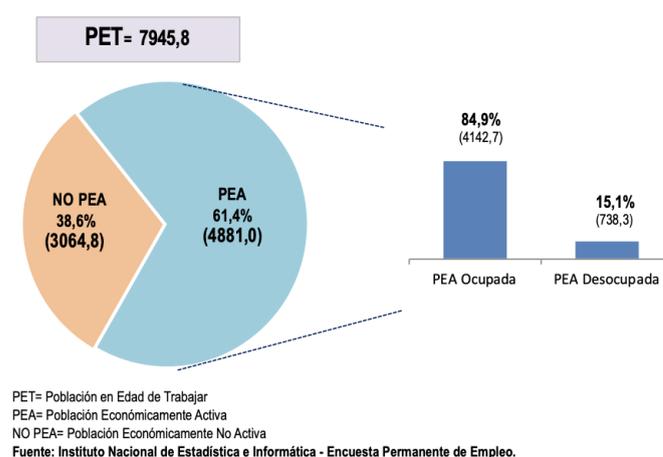
2.3.3. Factores sociales

Desde la incursión de las TIC en la sociedad global, se empiezan a utilizar términos como migrantes y nativos digitales, haciendo referencia a aquellas personas que nacieron antes y después de la era tecnológica, que están siguiendo la tendencia de vivir su día a día realizando actividades que dependen del uso constante o no de la tecnología y el internet. Según el autor Prensky, mencionado en Ríos (2018), los nativos digitales son las personas que han crecido y se han formado con uso de la tecnología y son migrantes digitales aquellos que han tenido que hacer el uso de la tecnología por adaptación u obligación.

En ese sentido, cuando se habla de la población millennials y Gen Z, se hace referencia a los nativos digitales, población con uso intensivo de la tecnología y del Internet, imprescindibles para la realización de sus actividades cotidianas (Ríos, 2018). Según un estudio realizado por el Boston Consulting Group (BCG, 2020), los millennials y Gen Z están cambiando su comportamiento de manera radical a raíz del brote de la pandemia de COVID-19, el 62% de ellos han dedicado su tiempo a redes sociales, el 70% a la transmisión de video y el 59% a los juegos. Por otro lado, según Parmelee (2020) la interrupción económica y de salud causada por la pandemia del COVID-19, produjo un cambio en los millennials y la Generación Z (Gen Z) quienes expresan su determinación y visión para construir un mejor futuro tanto para ellos mismos como para la sociedad en la que viven.

Según el INEI (2020), la población de Lima Metropolitana alcanzó los 10 millones 628 mil 470 habitantes, donde el 61.4% corresponde a la Población Económicamente Activa (PEA) y de esa población el 84.9% está ocupada, mientras que existe un 15.1% de personas en ese grupo que siguen desocupadas (ver figura 2.2.).

Figura 2.2. Población Económicamente Activa



Fuente: INEI (2020)

Del mismo modo, el Ministerio de Salud ha implementado diversos instrumentos para afrontar la pandemia, entre ellas el apoyo psicosocial a través de la línea telefónica 113, con la cual se determinó que el 53% de las llamadas fueron hechas por mujeres y el 47% por hombres. Con respecto a los motivos de las llamadas, el 82.35% correspondió a orientación por estrés, el 12.68% por síntomas ansiosos y depresivos, el 2.10% por síntomas y/o diagnóstico psiquiátrico, el 1.52% por conflictos, y el 1.30% por otros motivos. En relación con el estrés, las principales preocupaciones como motivo de consulta fueron: El temor al contagio propio y de la familia, el duelo por los familiares perdidos, la inseguridad laboral y económica y los procedimientos para acceder al tratamiento, refiriendo que esto les genera mucha ansiedad (MINSA, 2020).

Los factores sociales se resumen en la tabla 2.3., la que se muestra a continuación.

Tabla 2.3. Resumen de los Factores Sociales

Variable	Tendencia	Efecto en el negocio	O/A
Migrantes y nativos digitales	Aumento	Realizar actividades completamente relacionadas con los recursos y herramientas digitales	O
Cambios de comportamiento	Aumento	Mayor satisfacción personal, mayor sentido de resiliencia y visión para afrontar su futuro	O
PEA Ocupada	Aumento	Mayor cantidad de personas en Lima Metropolitana que están activamente ocupados	O
Causantes de estrés	Inestable	Temor de los usuarios	A

Elaboración: Autores de la tesis

2.3.4. Factores tecnológicos

La tecnología y el Internet, si bien son herramientas que ayudan a facilitar la vida del ser humano, éstas se han convertido en herramientas indispensables para realizar casi todas, por no decir que todas, las actividades de la vida diaria de las personas (Dentzel, 2017). El uso de internet permite reafirmar e intensificar en las personas su sensación de libertad personal, de seguridad e influencia, teniendo un efecto positivo sobre la felicidad y el bienestar personal. Todos estos factores, son especialmente beneficiosos para aquellas personas con bajos ingresos y menos calificados, así como aquellos que viven en países en vías de desarrollo y en mujeres (Castells, 2017).

Es por causa de las constantes transformaciones de los medios y de las innovaciones tecnológicas, que los usuarios han ido cambiando y con ellos, la manera de consumir productos, servicios y contenido a través de la compra y adquisición de los mismos. Actualmente los usuarios tienen menos tiempo para realizar sus transacciones y han encontrado que los recursos tecnológicos y el internet son el único lugar donde pueden estar siempre presentes y en diversos lugares al mismo tiempo, con el uso de redes sociales, páginas web y las plataformas digitales (Castells, 2017).

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI – 2020) publicó el Informe Técnico Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares, donde se ve el incremento de un 4.7% de uso del internet a nivel nacional respecto al año anterior, donde de cada 100 hogares peruanos, el 99 de ellos tiene acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación. En ese mismo orden de ideas, en el estudio se observa que los jóvenes son el grupo que más hace uso de Internet a través de diferentes dispositivos móviles, siendo el grupo de 17 a 24 años quienes ocupan un 77.7% del uso de Internet, aquellos de jóvenes de 25 y más años ocupan el 41.4%. Según el nivel de educación que tiene la población juvenil, el 90.6% con educación superior universitaria utilizan internet, el 53.1% con estudios de secundaria y el 19.1% estudian primaria o menos.

En el estudio de la BCG (2020), se menciona que, a pesar de la crisis que existe por motivos de la pandemia del COVID-19, los millennials y Gen Z han optado por usar su tiempo para entretenerse con diversos medios digitales. Por ello, el contenido web más

visto por los peruanos (64% de usuarios) son los videos y tutoriales de YouTube, luego Facebook con 54% e Instagram con 35%. También se encontró que, tras el reinicio de actividades en el país, los peruanos pasan en promedio 4 horas diarias navegando en internet.

Los factores tecnológicos se resumen en la tabla 2.4., la que se muestra a continuación.

Tabla 2.4. Resumen de los Factores Tecnológicos

Variable	Tendencia	Efecto en el negocio	O/A
Uso de la Tecnología y el Internet	Aumento	Estilo de vida cambiante y produce un efecto positivo sobre el bienestar personal	O
Transformaciones de los medios e innovaciones tecnológicas	Aumento	El usuario está presente en diversos lugares al mismo tiempo, por lo que puede hacer diferentes operaciones	O
Estadísticas de las TIC	Aumento	Disponibilidad de uso de los recursos en cualquier momento	O
Diversos medios digitales	Aumento	El mayor interés y uso de redes sociales respecto al interés por la plataforma digital	A

Elaboración: Autores de la tesis

2.3.5. Factores Ecológicos y Medio Ambiente

Según, la Organización Mundial de la Salud (OMS - 2018), a largo plazo y debido a que la contaminación atmosférica de la ciudad de Lima es seis veces superior al máximo establecido, la población podría padecer de diversas enfermedades. Esto lleva a analizar el efecto que se presentó en varias ciudades del mundo, incluyendo Lima, en la que se vio un gran cambio en el medio ambiente a raíz de la llegada del COVID-19 a finales del año 2019 y que se ha mantenido hasta la actualidad; si bien esta enfermedad es una marcada amenaza mundial por la diseminación del virus en todo el mundo, las medidas tomadas en todos los países de confinar a las personas en sus casas y de parar la actividad comercial e industrial fue realmente un impacto positivo para la ecología y el medio ambiente (Mejía, 2020).

Así también, el estudio realizado por Deloitte (2020), demuestra que tanto la población millennials como la Gen Z, se han visto preocupados por el impacto que la pandemia ha traído al medio ambiente de manera positiva. Este grupo poblacional se ha visto en la necesidad de ayudar, motivar e impulsar cambios positivos en sus comunidades y en el medio que los rodea. Promueven que las empresas y los gobiernos reflejen su compromiso con la sociedad y con el ambiente, dando prioridad a la sustentabilidad ambiental y colocando a las personas por encima de las ganancias.

La encuesta de Deloitte (2020), indica que los aspectos más preocupantes para los millennials en Perú son: 1) el crimen y la seguridad personal, 2) el cambio climático y cómo proteger el medio ambiente y 3) el desempleo, en ese orden de importancia. Aunado a ello, menciona que el 45% de los millennials son optimistas con respecto a los esfuerzos para proteger y sostener la salud del planeta.

Tabla 2.5. Resumen de los Factores Ecológicos y Medio Ambiente

Variable	Tendencia	Efecto en el negocio	O/A
Contaminación atmosférica y del medio ambiente	Inestable	Los cambios positivos actuales pueden revertirse una vez que pase los efectos del confinamiento	A
Grupo Poblacional millennials	Estable	Sienten la necesidad de ayudar, motivar e impulsar cambios positivos en sus comunidades y en el medio que los rodea	O
Aspectos preocupantes de los millennials	Estable	Ocuparse en cómo proteger el ambiente y tener una vida sustentable	O

Elaboración: Autores de la tesis

Una vez que se ha hecho el análisis PESTEL, se realiza una matriz EFE, de manera que se evalúan los factores externos que puedan o no ser favorables para la viabilidad del plan de negocio. Para ello, se consideraron los siguientes valores de calificación: 1 = la respuesta es deficiente; 2 = la respuesta es promedio; 3 = la respuesta está por encima del promedio; 4 = la respuesta es superior. Luego, asignar un valor de ponderación que varíe entre 0.0 (no importante) y 1.0 (muy importante) (David, 2013).

Tabla 2.6. Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE)

OPORTUNIDADES	Pond.	Calific.	Punt.
Ley N°30171 – Ley de Delitos Informáticos	0.02	4	0.08
Ley N°29733 – Ley de Protección de Datos Personales	0.03	4	0.12
Presupuesto del gobierno para salud mental	0.03	4	0.12
El valor del dólar	0.03	3	0.09
Reactivación de las actividades comerciales	0.04	3	0.12
Migrantes y nativos digitales	0.05	4	0.20
Cambios de comportamiento	0.05	4	0.20
PEA Ocupada	0.03	2	0.06
Uso de la Tecnología y el Internet	0.06	4	0.24
Transformaciones de los medios e innovaciones tecnológicas	0.06	4	0.24
Estadísticas de las TIC	0.05	3	0.15
Grupo Poblacional millennials	0.06	4	0.24
Aspectos preocupantes de los millennials	0.06	4	0.24
Sub-total	0.60		2.20
AMENAZAS	Pond.	Calific.	Punt.
Situación política	0.10	2	0.20
Proyección del crecimiento económico	0.05	3	0.15
Causantes de estrés	0.10	2	0.20
Diversos medios digitales	0.10	3	0.30
Contaminación atmosférica y del medio ambiente	0.05	2	0.10
Sub-total	0.40		0.95
TOTAL	1.00		3.15

Elaboración: Autores de la tesis

En este análisis de factores externos se puede apreciar que la viabilidad del plan de negocio tiene una ponderación de 3.15.; lo que implica que la implementación de la plataforma digital “Tranki” está por encima del promedio (2.5) por lo que el plan de negocio puede responder favorablemente a las oportunidades y amenazas presentadas.

2.4. Conclusiones del marco contextual

Con respecto al marco contextual, se logró analizar los siguientes aspectos:

- Frente a la rivalidad entre los competidores, refleja un escenario medio, debido a la emergencia sanitaria actual.
- La entrada potencial para nuevos competidores muestra una amenaza alta, por las escasas barreras de ingreso a aplicaciones foráneas.
- En relación con la amenaza del ingreso de productos sustitutos, presenta un escenario medio.
- El incremento del uso de plataformas digitales favorece la oferta de servicios de salud mental, generando un poder de negociación con los consumidores alto.
- Gracias al amplio ecosistema de soluciones para la salud mental como en proveedores de tecnología en la nube, se presenta un poder de negociación con los proveedores medio.
- Los factores políticos y legales en la actualidad se encuentran de manera favorable para las plataformas digitales.
- Los factores económicos en función de la emergencia sanitaria pueden afectar a todos los negocios en el país, lo que puede desajustar la economía nacional, donde hay que tener estrategias que minimicen el impacto.
- Los factores sociales, también se pueden ver afectados de manera directa sobre la situación de emergencia sanitaria, ocasionando que el gobierno desarrolle programas sociales para los ciudadanos.
- Los factores tecnológicos, la situación de la emergencia sanitaria ha impactado de manera positiva, debido al aumento la necesidad de manejar redes sociales, páginas web, entre otras que favorecen el incremento en el sector tecnológico.
- Los factores ecológicos y medio ambiente, ha sido uno de los más afectados por la pandemia, ya que el virus es muy influyente en este factor.

CAPITULO III: MODELO DE NEGOCIO

Este capítulo tiene como propósito describir el modelo del negocio que propone el plan de negocio de la plataforma, para ello se mencionan las herramientas existentes y a su vez se explicara como está compuesto el lienzo del Modelo de Negocio.

3.1. Herramientas empleadas

3.1.1. Lienzo de propuesta de valor

El lienzo de propuesta de valor fue diseñado por Alex Osterwalder y seguidamente fue plasmado en su libro Business Model Generation. Según Osterwalder, señala que el modelo de un negocio debe facilitar la descripción de las características sobre las que una compañía debe crearse para poder captar valor.

Asimismo, está conformado por nueve módulos presentados en la Figura 3.1. Esta estructura muestra en el lado derecho el mercado, y por el lado izquierdo a la compañía.

Figura 3.1. Lienzo de propuesta de valor



Fuente: Business Model Generation

3.1.2. *Lean Canvas*

El lienzo de propuesta de valor manifiesta una estructura que resulta muy acorde cuando se proyecta en una compañía, pero no tan apropiado para llevarlo con Startups. Ash Maurya en su búsqueda de modelar los emprendimientos en los cuales venía trabajando, Ash Maurya empieza a ejecutar ciertos ajustes o cambios, fundamentándose en la metodología Lean Startup de Eric Ries. Posteriormente surge el Método Lean Canvas que viene a entrelazar ambos mundos y produce un instrumento empleado por las Startups en el diseño de sus modelos de negocios. (Megias, 2012).

En cuanto al diseño del Lean Canvas, contempla en el lado derecho el mercado y en la parte izquierda está el producto. La estructura es parecida al Lienzo de propuesta de valor e incluye ciertas diferencias:

- Red de Partners es reemplazado por “Problema”.
- Es necesario identificar el problema o problemas que resuelve el negocio.
- Actividades Clave es reemplazado por “Solución”.
- Es fundamental establecer las funciones primarias del producto que apoyen a dar solución al problema o problemas.
- Recursos Clave es reemplazado por “Métricas Clave”.
- Nos permiten medir el modelo de negocio. Es esencial a la hora de cambiar de perspectiva del modelo de negocio o continuar.
- Vinculación con el Cliente es reemplazado por “Ventaja diferencial/especial” Este módulo abarca un aspecto complicado de materializar, pero es la esencia de cualquier negocio.

A continuación, se muestra el modelo Lean Canvas, ver figura 3.2.:

Figura 3.2. Modelo Lean



Fuente: Business Model Generation

3.2. Modelo de negocio

Para el diseño del modelo de negocio se ha empleado el método Lean Canvas de Ash Maurya, ya que es el más acorde para el negocio que se desea plasmar de la plataforma para mitigar el estrés, con enfoque en establecer la problemática, la solución y las métricas a considerar para ofrecer una ventaja competitiva.

La estructura del modelo de negocio se define en nueve módulos (Problema, Solución, Segmento de clientes, Propuesta de valor única, Ventaja diferencial o especial, Canales, Estructura de costos, Flujo de ingresos y Métricas clave), que a continuación se muestra: Ver anexo 1.

3.2.1. Problema

El 35% de millennials en el Perú manifiesta sentirse estresados la mayoría del tiempo, además debido a la emergencia sanitaria se incrementaron los casos de manera significativa, generando frustraciones, angustias, depresiones y muchas veces nos saben cómo manejarlo.

3.2.2. Segmentos de Clientes

Personas entre 28 y 40 años, rango etario considerado como millennials, residentes de Lima Metropolitana, con problemas de ansiedad y estrés. Además, son personas que buscan seguridad y confianza en las plataformas digitales, preocupados por estar saludables y cumplir sus objetivos, asiduos en el uso de la tecnología e interesados por los problemas sociales y ambientales actuales.

Profesionales que brindan asesoría y consultoría de servicios para minimizar el impacto del estrés, como:

- Psicólogos
- Psiquiatras
- Médicos

3.2.3. Propuesta de valor única

Nuestra propuesta de valor es brindar a los usuarios un diagnóstico del nivel de estrés y generar recomendaciones para mitigarlo. Además, permitirá conectar con los diferentes especialistas de salud mental, con un monitoreo integral del tratamiento, por medio de una plataforma digital ágil y amigable, al ser una necesidad no cubierta por la actual demanda del mercado.

3.2.4. Solución

En búsqueda de mitigar el estrés en millennials, el presente modelo de negocio propuesto busca diagnosticar el nivel de estrés, brindar recomendaciones de contenido interactivo, conectar con expertos de salud mental por teleconsulta, notificar el cumplimiento del tratamiento, evaluar la teleconsulta ofrecida y concientizar sobre el cuidado de la salud mental.

3.2.5. Ventaja diferencial

Ofrecer un monitoreo integral al usuario con el objetivo de validar el cumplimiento de su tratamiento. Consultas con expertos de salud mental con un historial médico del registro de cada sesión y creación contenido interactivo.

3.2.6. Fuentes de Ingresos

El tipo de ingreso del modelo de negocio es la suscripción mensual a la plataforma que le permitirá al usuario acceder al diagnóstico de estrés, recomendaciones y seguimiento de su salud mental. Además, se generará una comisión por los servicios profesionales reservados en la plataforma. Los usuarios registrados en la plataforma Tranki podrán optar por reservar una sesión con los diferentes perfiles desde psicólogos, psiquiatras y médicos.

3.2.7. Estructura de Costos

Los costos por incurrir en el modelo de negocio son: suscripción de capacidades en nube, sueldos del personal (operativo/ administrativo), pasarela de pago, servicios generales de oficina, publicidad en redes sociales y web.

3.2.8. Métricas clave

- Número de suscripciones contratados por mes.
- Cantidad de sesiones reservadas con los especialistas de salud por mes.
- Cantidad de especialistas registrados en la plataforma
- Cantidad de sesiones por especialista.
- Número de sesiones ejecutadas mensuales
- Número de sesiones canceladas mensuales
- Cantidad de usuarios que culmina su suscripción
- Cantidad de reclamos.

3.2.9. Canales

Los canales que se utilizarán para promocionar y brindar la propuesta de valor serán:

- Página web.
- Facebook e Instagram, para crear una comunidad de salud mental con los usuarios.
- WhatsApp para consultas y quejas.

Por medio de la página web los usuarios podrán registrarse, realizar el diagnóstico de su nivel de estrés, recibir recomendaciones, reservar sesiones de los especialistas en salud mental, revisar su historial de tratamientos y recibir diferentes notificaciones sobre su avance en la mitigación del estrés.

3.3. Evaluación de riesgos

Luego de definir el modelo de negocio, se desarrollará el análisis cualitativo para identificar los posibles riesgos del plan, por medio de la probabilidad de ocurrencia y el impacto. Además, se desarrolla un plan de contingencia para asegurar la continuidad del modelo en la tabla 3.1.

Tabla 3.1. Análisis de riesgo

N	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Plan de Contingencia
1	Baja cantidad de sesiones con especialistas de salud mental	Media	Alto	Evaluar la ejecución del plan de marketing diario y brindar promociones de paquetes de sesiones para lograr la rentabilidad.
2	Nuevos competidores	Media	Alto	Fidelizar al cliente por medio de descuento en su suscripción mensual y promociones.
3	Incremento de la demanda y poca capacidad de especialistas	Baja	Medio	Monitoreo constante de la demanda y tener un directorio de especialistas adicional.
4	Reclamos por acceso a la plataforma	Baja	Alto	Tener un SLA de 99.99% con el proveedor de servicios en cloud que permita tener un site de contingencia en cualquier incidente (alta disponibilidad)
5	Reclamos por degradación de la plataforma	Baja	Alto	Tener un servicio que permite autoescalar capacidades según el uso realizado.

Elaboración: Autores de la tesis.

3.4. Conclusiones del modelo de negocio

La propuesta de negocio brindará la oportunidad de ofrecer un canal alternativo de servicio integral para mitigar el estrés a través de una plataforma digital innovadora que brinde contenido interactivo y conexión directa con especialistas de salud mental.

CAPITULO IV: INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

El presente capítulo explica el proceso y la secuencia metodológica empleada en el estudio de la investigación de mercado. Se mostrarán las herramientas a desarrollar, así como también los requerimientos de información y los hallazgos de información que se obtendrán del resultado de la aplicación de los aspectos metodológicos.

4.1. Metodología de investigación

4.1.1. Diseño de la metodología de investigación

Para el diseño de la metodología se consideró mixta, tanto cualitativo como cuantitativo, donde fue necesario obtener información mediante diferentes instrumentos para construir la investigación de mercado que permitió desarrollar el plan de negocios propuesto, en esta ocasión se emplearon las fuentes externas, que a continuación se describen:

Para el análisis cualitativo, se empleó como fuentes externas, la entrevista que fue aplicada a expertos vinculados directamente con el plan de negocio propuesto y para el análisis cuantitativo se utilizó la encuesta a los distintos usuarios a fin de que puedan brindar sus diferentes puntos de vistas que ayuden a la construcción de dicho plan.

El proceso metodológico para la investigación de mercado se procedió metodológicamente de la siguiente manera:

- Definición de los factores y subfactores.
- Elaboración de preguntas para la entrevista de los expertos.
- Realización de las entrevistas a expertos.
- Diseño de las preguntas para las encuestas.
- Elaboración de los análisis cualitativos mediante el ATLAS.ti.
- Aplicación de las encuestas a usuarios.
- Elaboración del análisis cuantitativo mediante el SPSS versión 27.

4.1.2. Metodología de análisis cualitativo

Para el análisis cualitativo, se ejecutaron entrevistas a los especialistas en el área de medicina y psicología, con el fin de validar la solución propuesta. El resultado de las entrevistas, fueron base de conocimiento al elaborar las encuestas de los potenciales usuarios. Se seleccionaron 10 especialistas y cada entrevista se encuentra transcrita en el anexo 3.

A continuación, se presentan los factores y subfactores que apoyaron a la construcción de la entrevista a expertos y la encuesta a usuarios, como se observa en la tabla 4.1.

Tabla 4.1. Factores y subfactores entrevista

FACTOR	SUB FACTOR	PREGUNTAS	FUENTES
Estrés	Fase de Alarma Fase de resistencia Fase de agotamiento	¿Cuáles son las actividades cotidianas que generan ansiedad y agotamiento mental en los millennials? ¿Cuáles son las diferentes manifestaciones de estrés en un millennial?	Zuñiga (2019) Lazarus y Folkman (1984) Vindel (2011) Bravo y Espinoza (2017) Rodríguez y Tejera (2020) Hans, Zúñiga, Lazarus y Folkman (2019) Melgosa (2004) Pérez (2017)
Niveles de estrés	Estrés agudo Estrés crónico	¿Cómo impacta la situación actual de emergencia sanitaria por el COVID-19 en la salud mental del millennial?	Barraza (2005) Vidal (2019) Cruz (2018) World Health Organization (2020)
Tratamiento del estrés	Tipos de tratamiento	¿Cuáles son los tratamientos que debe recibir los millennials para reducir sus niveles de estrés?	World Health Organization (2020)

Escalas de medición del estrés	Escalas	¿Cómo se mide el nivel de estrés?	Melgosa (2004) Pérez (2017)
Plataforma digital	Diseño y pertinencia Calidad y seguridad de la información Prestación de servicios. Confidencialidad y privacidad	¿Cuáles son las principales características que debe ofrecer las plataformas digitales para una adopción por los millennials? ¿Cómo una plataforma digital podría ayudar a diagnosticar y reducir los niveles de estrés, además de conectar con especialistas y un monitoreo constante personalizado a los millennials? Además de ofrecer consultas efectivas, un diagnóstico y un monitoreo personalizado a los millennials, ¿qué otras funcionalidades deberían disponer la plataforma para reducir los niveles de estrés?	Rodríguez (2019) Arora, Yttri y Nilsen (2017)
Telemedicina	Teleconsulta Telediagnóstico Telemonitoreo Teleemergencia Teleorientación	¿Es posible medir y tratar el estrés a través de una plataforma digital?	Minsa (2020) Rojas, 2018 Novillo (2016) Aegon (2020)
Servicio Médico	Atención personalizada Atención directa Calidad de servicio	¿Qué ventajas y desventaja puede presentar una plataforma digital orientadas a medir el estrés? ¿Qué especialistas intervienen en el tratamiento del estrés?	

Millennials	Nativos digitales Capacidad multitarea Exigentes Preparación académica	¿Cuál es su percepción del perfil y comportamiento del millennial?	Zavala y Frías, 2018 Prensk (2001) Deloitte, 2020
--------------------	---	--	---

Elaboración: Autores de la tesis.

Para la entrevista, se diseñaron 12 preguntas y se consideraron 10 expertos que pudieran dar información relevante a la temática tratada en la investigación de mercado, entre ellos están:

Tabla 4.2. Grupo de expertos

N.º	NOMBRE Y APELLIDOS	PROFESIÓN
1	LOIDA HUAMAN	PSICÓLOGA CLÍNICA EDUCATIVA Y TERAPISTA GESTAL Y APOYO A DEPRESIÓN
2	GISELA AGUIRRE	PSICÓLOGA CLÍNICA EDUCATIVA Y TERAPISTA GESTAL Y APOYO A DEPRESIÓN
3	PAMELA LUJAN	MÉDICO CIRUJANO, POSTGRADO EN SALUD OCUPACIONAL Y MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE
4	GUILLERMO ALVA	MEDICO CON ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE SALUD.
5	ISABEL CUZCO	MÉDICO PSIQUIATRA GENERAL, PSICOTERAPEUTA DE PAREJAS Y FAMILIA
6	JOSÉ CARLOS	PSICÓLOGO CLÍNICO, PSICOTERAPEUTAS COGNITIVO CONDUCTUAL, PSICOTERAPEUTAS DE ESQUEMAS
7	ALEJANDRO ROMÁN	MÉDICO GENERAL
8	LEANDRO ESCOBAR	PSICÓLOGO CLÍNICO
9	LUIS BARBOZA	MÉDICO PSIQUIATRA
10	MARCOS PICHINCHA	MEDICO CLÍNICO

Elaboración: Autores de la tesis.

Para el análisis cualitativo de la entrevista se utilizó la herramienta de software ATLAS. Ti que permitió analizar los datos y se obtuvo un listado de palabras claves y relevantes, las cuales servirán para diseñar la encuesta para los usuarios.

Repente	34	2.06%
Muchas	35	2.12%
Podría	35	2.12%
Profesional	40	2.43%
Forma	41	2.49%
Parte	41	2.49%
siempre	44	2.67%
problemas	47	2.85%
situación	48	2.91%
millennials	51	3.10%
mental	54	3.28%
plataforma	65	3.94%
ansiedad	69	4.19%
nivel	72	4.37%
salud	88	5.34%
persona	120	7.28%
estrés	190	11.53%
Total	257	100.00%

Fuente: ATLAS.ti, 2020
Elaboración: Autores de la tesis.

Como se puede observar, en la tabla 4.3. las cinco palabras con mayor frecuencia fue “estrés” con 11.53%, en segundo lugar “persona” con un 7.28%, en tercer lugar “salud” con un 5.34%, en cuarto lugar “nivel” con un 4.37% y en quinto lugar “ansiedad” con un 4.19%. Que serán primordial para la elaboración de las preguntas de la encuesta a usuarios.

4.1.3. Metodología de análisis cuantitativo

El propósito del análisis cuantitativo de las encuestas es:

- Identificar el interés de nuestra población objetivo respecto al modelo de negocioplanteado y determinar quiénes serán nuestros clientes potenciales.
- Validar la información encontrada en el análisis cualitativo

Para las preguntas a los usuarios, se tomaron las respuestas de la entrevista a expertos en función de los factores y subfactores del tema. Estableciendo 19 preguntas a 400 usuarios.

La encuesta a los usuarios se procedió a enviarla por Google Forms, luego se analizaron las encuestas mediante la elaboración de tablas y gráficos por medio del

programa de SPSS versión 27, a fin de realizar el análisis cuantitativo para la investigación de mercado.

Para la investigación se tomó una muestra intencionada de cuatrocientas (400) personas de la zona de Lima Metropolitana, la cual es considerada muy representativa para tener una opinión asertiva y plasmar dicho al plan de negocio.

4.1.4. Resultados del análisis cualitativo

En relación con el perfil del millennial, se describe como una generación de individuos entre los 28 y 40 años en un mundo tecnológico que cada vez es más agresivo y cambiante, donde se ha observado que pueden estar afectados emocionalmente y presentan diversas frustraciones, angustias, depresiones y muchas veces nos saben cómo manejarlo, debido a los cambios que ocurren en su entorno.

La mayoría de los millennials provienen de una familia, donde sus padres pertenecen a la generación x, con ciertas características de individualidad, independencia, buscando un crecimiento profesional constante y con tareas simultáneas.

El estrés es una respuesta ante una situación externa que puede causar un cambio positivo o negativo en la persona y dependiendo como lo enfoque, puede generar efectos en su ámbito social, biológico, profesional, entre otros. En los millennials, al estar viviendo grandes cambios en su entorno, muchos no saben cómo manejar las cargas sociales, económica y políticas, que tienden afectarlos de manera directa; produciendo grandes niveles de estrés que no les permite tener el rendimiento que desean y temores para cumplir sus objetivos personales.

Entre uno de los aspectos que está afectando a esta generación, es la pandemia del COVID-19, gracias al confinamiento extremo, la pérdida de amistades y familiares y la interrupción de su plan de vida; la tecnología se convirtió en la única manera para mantener un contacto con el exterior.

Entre los tratamientos para el estrés se encuentran las sesiones terapéuticas con los especialistas de salud mental, además de las dietas alimentaria, ejercicios, entre otros que pueden ayudar a controlar el estado de la persona.

Las plataformas digitales, son vistas en este momento como una herramienta que ayuda a conseguir la información necesaria en cualquier momento, y si existiese una para minimizar el estrés, sería una excelente alternativa para ayudar a los millennials a sobrellevar la situación que están viviendo y sobre todo lo causado por esta pandemia del COVID-19.

Las plataformas digitales orientadas a mitigar el estrés pueden ser vistas como un aliciente para las personas, ya que no todas pueda acceder a una atención terapéutica o de un consultorio, así que el ingreso desde un aplicativo va a ser más sencillo y que este le permita entender, comprender y encontrar ayuda de primera mano para afrontar la problemática que están viviendo.

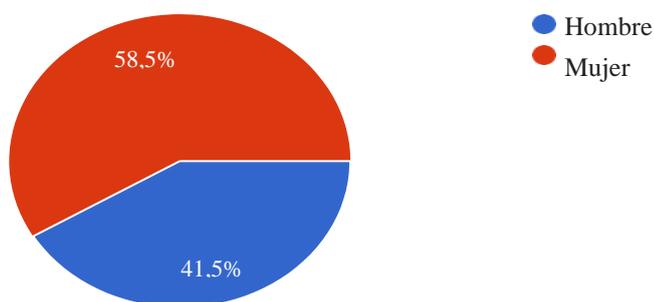
Los servicios que se pueden prestar a través de las plataformas digitales para mitigar el estrés serian un conjunto de instrumentos terapéuticas que ayuden a minimizar el impacto de las situaciones que están viviendo esta generación y los lleve a enfrentar aspectos como la tristeza, angustias, incapacidad, intolerancia que son características que aumentan los niveles de estrés.

4.1.5 Resultados del análisis cuantitativo

La investigación con respecto al análisis cuantitativo, empleo para su recolección a 620 personas de Lima Metropolitana, pero se consideraron 400 personas que están dentro del rango de 28 a 40 años, aplicándole una encuesta que se llevó de forma online a fin de dar respuesta a los objetivos de plan de negocio propuesto. Entre los aspectos más resaltante para el análisis, se puedo observar lo siguiente:

La encuesta evidencio que el género estuvo representado según la figura 4.2.

Figura 4.2. Distribución del Género

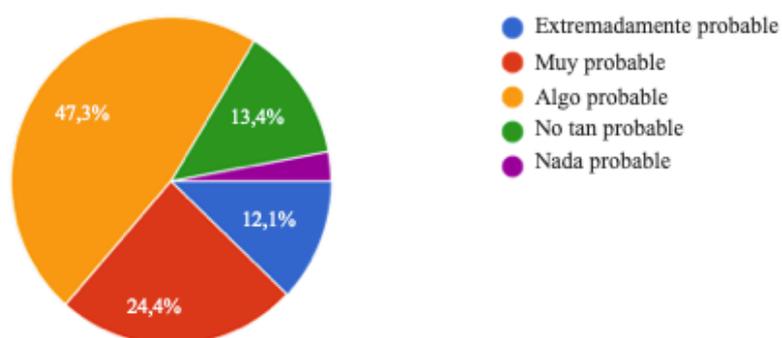


Elaboración: Autores de la tesis.

La figura 4.2. muestra que el 58.5% son mujeres y el 41.5% son hombres, lo que conlleva a inferir que la mayoría de las personas que participaron en este estudio pertenecen al sexo femenino.

Entre uno de los problemas que está enfrentando los millennials en su vida cotidiana es el estrés y esto dificulta su rendimiento tanto a nivel personal como profesional, donde se observa lo mencionado en la figura 4.3.:

Figura 4.3. Nivel de estrés que están presentado los encuestados

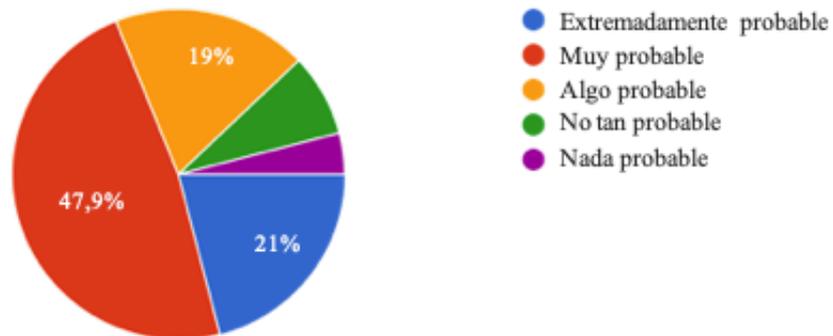


Elaboración: Autores de la tesis.

Según la figura 4.3., se evidencia que los habitantes de Lima Metropolitana en cuando al nivel de estrés, respondieron con la opción extremadamente un 12.1%, otra parte manifestó con la opción muy probable un 24.4%, en cambio con la opción algo probable estuvo representada con el 47.3%, mientras con la opción de no tan probable

respondieron un 13.4% y el resto nada probable. Todo esto permite visualizar que existe una tendencia del 83.8% de las personas encuestadas que presentan un nivel estrés importante.

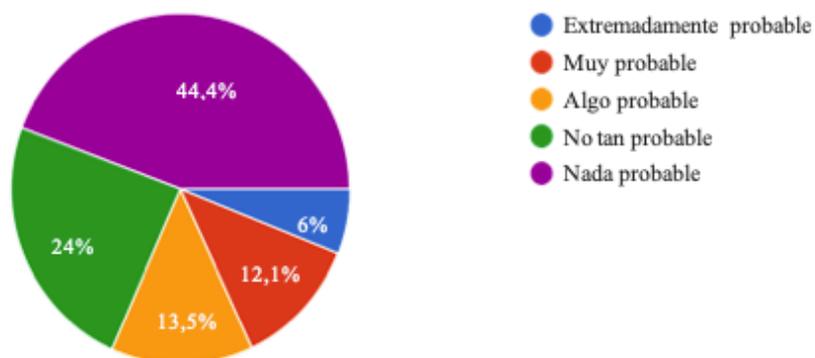
Figura 4.4. Percepción del incrementó de estrés debido la emergencia sanitaria



Elaboración: Autores de la tesis.

Según la figura 4.4., se observa que la percepción del incrementó del estrés por la emergencia sanitaria es importante, un 21% respondió extremadamente probable, mientras con la opción muy probable un 47.9%, en cambio con la opción de algo probable un 19% y el resto opinó entre la opción no tan probable y nada probable; evidenciando el incrementó el estrés por la emergencia sanitaria.

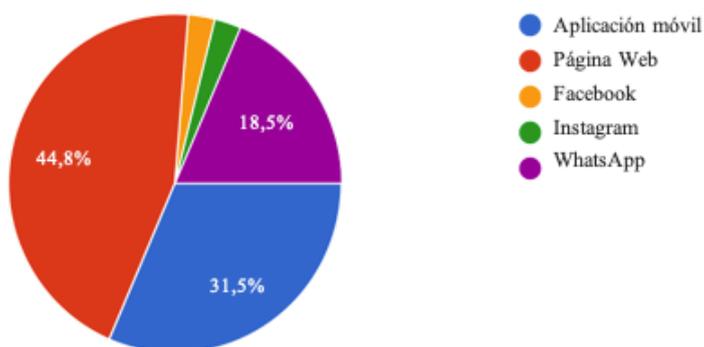
Figura 4.5. Asistencia de los encuestados a especialistas en el área para mitigar el estrés



Elaboración: Autores de la tesis.

De la figura 4.5., muestra la intención de los usuarios en asistir a una consulta con especialistas de salud mental, donde un 44.4% respondió que es nada probable, mientras con la opción de muy probable un 12.1%, en cambio con la opción de algo probable con un 13.5%, a diferencia con la opción no tan probable un 24%. Evidenciando que el 31.6% de los encuestados asisten a especialistas para minimizar el estrés.

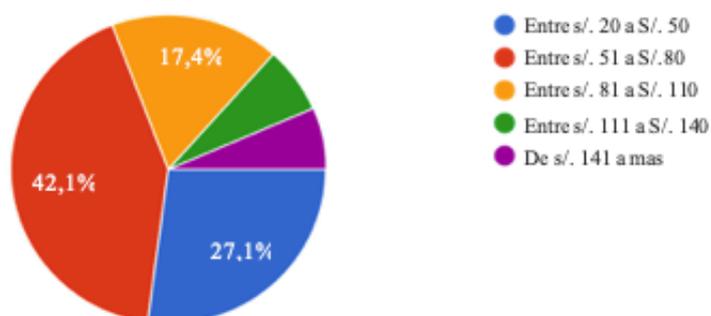
Figura 4.6. Medios de reserva para asistir a servicios de salud o cuidado personal



Elaboración: Autores de la tesis.

Según la figura 4.6., muestra los medios más frecuentes para reservar un servicio de salud o cuidado personal. Los encuestados manifestaron un acceso por medio de aplicativo móvil en un 31.5%, mientras con la opción de página web un 44.8%, en cambio con la opción de WhatsApp un 18.5% y el resto con las opciones de Facebook e Instagram. Evidenciando que la mayoría de los encuestados reservan servicio de salud o cuidado personal por medio de las páginas web.

Figura 4.7. Gastos por consultas de especialistas en el área para el estrés

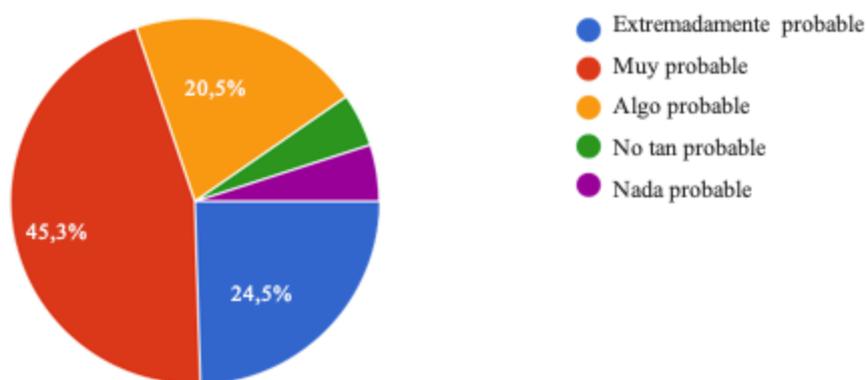


Elaboración: Autores de la tesis.

Según la figura 4.7., se evidencia el monto invertido en una consulta para mitigar el estrés, un 42.1% de los encuestados manifestaron entre S/. 51 y S/. 80, mientras con la opción entre S/. 20 y S/. 50 con un 27.1%, en cambio con la opción entre S/. 81 y S/. 110 con un 17.4%, y el resto con la opción más de S/. 111 soles. Evidenciando que la mayoría de los encuestados indicaron que gastarían entre S/. 51 y S/. 80 soles en servicios de salud o cuidado personal.

En la encuesta, también se validó la aceptación del plan de negocio, que a continuación se describe su análisis:

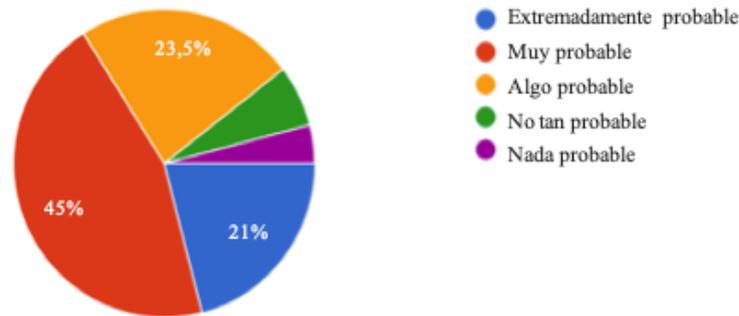
Figura 4.8. Uso de una plataforma digital para reducir los niveles de estrés



Elaboración: Autores de la tesis.

Según la figura 4.8., se observa que, en cuanto al uso de una plataforma digital para reducir el estrés, manifestaron con la opción de extremadamente probable un 24.5%, mientras con la opción de muy probable con un 45.3%, algo probable un 20.5%, a diferencia del resto de las opciones no tan probable y nada probable con un 6%. Evidenciando que un 90.3% de los encuestados si usaran una plataforma digital para mitigar el estrés en ellos.

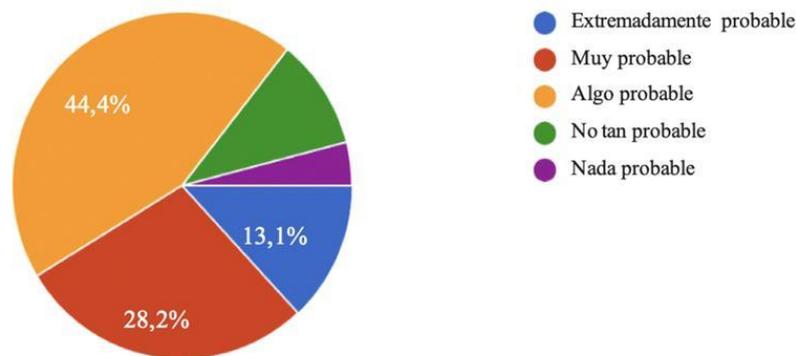
Figura 4.9. Asistencia a una consulta con especialista a través de una plataforma digital para mitigar el estrés



Elaboración: Autores de la tesis.

Según la figura 4.9., se consultó en relación con la asistencia de consultas por especialista a través de una plataforma digital, 21% manifestó con la opción de extremadamente probable, mientras con la opción de muy probable un 45%, en cambio con la opción de algo probable con un 23.5%, y el resto con las opciones no tan probable y nada probable. Evidenciando que un 89.5% de los encuestados indicaron que utilizarían una plataforma digital para consultas con especialistas para mitigar el estrés en ellos.

Figura 4.10. Pagos por la atención de especialistas de salud mediante plataformas digitales



Elaboración: Autores de la tesis.

Según la figura 4.10., se observa en cuanto a realizar pagos por una consulta para mitigar el estrés a través de una plataforma digital, manifestaron con la opción de extremadamente probable con 13.1%, mientras con la opción de muy probable con un 28.2%, en cambio con la opción de algo probable un 44.4%, y el resto con las

opciones no tan probable y nada probable. Evidenciando que un 85.7% de los encuestados indicaron que pagarían por usar una plataforma digital para consultas con especialistas para mitigar el estrés en ellos.

4.2. Conclusiones de la investigación de mercado

Mediante la investigación de mercado del plan de negocio propuesto, por medio de la aplicación de distintos instrumentos al grupo millennials comprendido entre las edades de 28 a 40 años, se pueden concluir los siguientes aspectos:

En primer lugar, el mercado de Lima Metropolitana demostró que están viviendo situaciones que ha incrementado los niveles de estrés por la situación de la emergencia sanitaria.

En segundo lugar, el grupo de millennials manifestaron la necesidad de tener una plataforma digital para mitigar el estrés, además de permitir ser un medio que los ayude a realizar consultas, tratamientos y recibir información que facilite controlar sus niveles de estrés.

En tercer lugar, según los resultados de los especialistas manifestaron que la plataforma digital es considerada como una herramienta necesaria en el campo de la salud, porque permite una relación más directa paciente y doctor desde que el gobierno activo la modalidad de cuarentena radical y que en verdad ayudaría a los ciudadanos a mitigar el estrés.

CAPITULO V: PLAN ESTRATEGICO

En la presente sección se establecen las estrategias que conformaran el plan de negocio con el objetivo de definir las acciones que permitan lograr el posicionamiento estratégico en el mercado de la propuesta realizada.

5.1. Visión, Misión y Valores

Definir la misión y visión de una empresa, según David, F. (2003) es de suma importancia para la gerencia, debido a que permite a los ejecutivos acordar el rumbo de la unidad empresarial con el propósito de lograr los objetivos a largo plazo, por esa razón plantea métodos que de manera idónea se pueden utilizar para lograrlos.

5.1.1. Visión

Se refiere a una declaratoria sobre el porqué se determina y en que se quiere convertir el negocio. La visión de Tranki es:

“Ser una plataforma digital reconocida a nivel nacional que brinde un servicio integral y de calidad a los millennials en la mitigación del estrés”.

5.1.2. Misión

Para realizar la declaratoria de misión de la empresa, se revisaron las 9 características que describe David, F. (2003).

- Clientes: Personas entre 28 y 40 años, residentes de Lima con problemas de estrés.
- Servicios: Identificar el nivel de estrés, realizar recomendaciones, conexión con profesional y con acompañamiento integral.
- Mercados: La plataforma propuesta se enfoca en el sector de salud mental.
- Tecnología: Por medio de las plataformas digitales se brinda una experiencia amigable y segura.

- Preocupación por la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad: Se ofrece un servicio integral de calidad sobre el cuidado de la salud mental que permite la rentabilidad del plan financiero.
- Filosofía: Generar una cultura del cuidado de la salud mental en los millennials, para generar una nueva sociedad.
- Ventaja competitiva: Ofrecer diferentes alternativas para mitigar el estrés, conexión con expertos y seguimiento integral del usuario.
- Imagen pública: Cuidado integral de la salud mental del millennial.
- Empleados: Al generar un buen clima laboral e innovación abierta en la organización, se buscará el desarrollo profesional de los empleados y, en consecuencia, un alto nivel de servicio a los clientes.

Tomando en cuenta lo antes descrito, la misión de Tranki es:

“Ofrecer un servicio de calidad por medio de una plataforma amigable y segura que permita mitigar los efectos del estrés en millennials, realizar recomendaciones, conectar con expertos y con un acompañamiento integral. Logrando generar una cultura del cuidado en la salud mental, además de un buen clima laboral e innovación abierta en la organización y un alto nivel de servicio a los clientes.”

5.1.3. Valores

Los valores apoyan a establecer las normas y métodos que puedan regir la manera de comportarse de los empleados en la unidad empresarial. Los valores se alinean a la misión y visión del negocio, por esta razón Tranki tiene los siguientes:

- Flexibilidad en la generación de servicios para los millennials en la mitigación del estrés.
- Eficiencia en las actividades desarrolladas para mitigar los efectos del estrés.
- Compromiso con los clientes, antes y durante el proceso de atención.
- Seguridad y confianza en la prestación del servicio.
- Innovación en todas las etapas del proceso de mitigación del estrés.

5.2. Análisis del entorno externo

A partir del análisis de los factores externos que influyen en el negocio, además de las particularidades del mercado objetivo, se establecen las estrategias para aprovechar las oportunidades del entorno y reducir las amenazas que pudieran existir, con la finalidad de mantener la rentabilidad de la unidad empresarial y el posicionamiento de la misma (David, F., 2003).

5.2.1. Análisis de las oportunidades

O1: La administración de justicia e imposición de castigos en delitos informáticos, incentiva el uso general de las tecnologías con seguridad.

O2: La Ley de Protección de Datos Personales, permite asegurar la protección de la información de los usuarios en las plataformas digitales, generando confianza.

Estrategia 1: Brindar por medio de la plataforma digital la seguridad y confianza suficiente para que los clientes puedan acceder a los servicios de calidad, respetando las regulaciones del Estado con respecto al uso de la información y confiabilidad de los datos.

O3: La habilitación de recursos en todas las regiones para implementar nuevos centros de salud mental comunitaria, unidades de hospitalización y otros.

O4: Al mantener una estabilidad en el precio de la moneda americana, no se generan cambios en la compra de insumos tecnológicos de hardware y software para el desarrollo de la plataforma.

Estrategia 2: Ampliar el servicio de salud por medio de la plataforma digital a otras zonas de Lima, manteniendo la oferta y los precios, ampliando el mercado por medio de alianzas con centros de salud locales.

O5: Los millennials buscan satisfacción personal, construir mayor sentido de resiliencia y tener las herramientas adecuadas para afrontar su futuro.

O6: La población de Lima Metropolitana alcanzó los 10 millones 628 mil 470 habitantes, donde el 61.4% corresponde a la Población Económicamente Activa (PEA) y de esa población el 84.9% está ocupada.

Estrategia 3: Generar acciones para involucrar la mayor cantidad de personas a la utilización de la plataforma digital, satisfaciendo las necesidades del cliente de manera oportuna y eficiente.

5.2.3. Análisis de las amenazas

A1: La inestabilidad política en los últimos meses del año 2020, la posición del Congreso para la toma de medidas efectivas en el sector salud.

Estrategia 6: Implementar las acciones que garanticen el servicio de salud por medio de la plataforma digital con la finalidad de mitigar el estrés de las personas.

A2: Fallo en la proyección económica del país.

Estrategia 7: Crear mecanismos para la sostenibilidad del negocio, manteniendo el servicio de calidad y dirigir los esfuerzos en la conectividad por medio de la plataforma a los clientes.

A3: Temor de los usuarios a utilizar los medios digitales.

Estrategia 8: Implementar acciones que garanticen la seguridad de los datos de los usuarios en la plataforma, generando confianza y mayor acceso a los servicios de salud para aliviar el estrés.

A4: El mayor interés y uso de redes sociales con respecto a las plataformas digitales especializadas.

Estrategia 9: Crear alianzas y vinculación con las demás redes sociales, sin limitaciones, pero concentrados en la efectividad del servicio que se ofrecerá por medio de la plataforma digital.

5.3. Análisis Externo Matriz EFE

Una vez realizado el análisis anterior, se procede con el análisis del entorno externo, que permite la identificación y evaluación de los factores que pueden afectar el desarrollo del negocio (David, 2013). Una vez identificadas las amenazas y oportunidades se pretende otorgarle valor para cuantificar la magnitud de afectación en el plan de negocios. Se expone el análisis EFE para determinar las estrategias que se aplicaran en el plan de negocios:

Tabla 5.1. Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE)

Factores Determinantes del Éxito		Peso	Calificación	Peso Ponderado
Oportunidades				
1	La administración de justicia e imposición de castigos en delitos informáticos, incentiva el uso general de las tecnologías con seguridad.	0.02	2	0.04
2	La Ley de Protección de Datos Personales, permite asegurar la protección de la información de los usuarios en las plataformas digitales, generando confianza	0.05	3	0.15
3	La habilitación de recursos en todas las regiones para implementar nuevos centros de salud mental comunitaria, unidades de hospitalización y otros.	0.12	4	0.48
4	Al mantener una estabilidad en el precio de la moneda americana, no se generan cambios en la compra de insumos tecnológicos de hardware y software para el desarrollo de la plataforma.	0.06	3	0.18
5	Los millennials buscan satisfacción personal, construir mayor sentido de resiliencia y tener las herramientas adecuadas para afrontar su futuro	0.15	4	0.6
6	La población de Lima Metropolitana alcanzó los 10 millones 628 mil 470 habitantes, donde el 61.4% corresponde a la Población Económicamente Activa (PEA) y de esa población el 84.9% está ocupada.	0.02	3	0.06
Amenazas				
1	La inestabilidad política en los últimos meses del año 2020, la posición del Congreso para la toma de medidas efectivas en el sector salud	0.03	4	0.12
2	Fallo en la proyección económica del país	0.15	4	0.6
3	Temor de los usuarios a utilizar los medios digitales	0.20	4	0.8
4	El mayor interés y uso de redes sociales con respecto a las plataformas digitales especializadas	0.20	3	0.6
Total		1.00		3.63

Elaboración: Autores de la tesis.

En el análisis de los factores anteriormente descritos, se puede apreciar que la viabilidad del plan de negocio tiene una ponderación de 3.63 en sus factores externos. Dicho análisis se considera como altamente ventajoso para ser aprovechado en la implementación de la plataforma digital “Tranki”, debido a que está por encima del

promedio (2.5) por lo que el plan puede responder favorablemente a las oportunidades y amenazas presentadas.

5.4. Definición de los objetivos estratégicos

Luego de realizar el análisis del entorno, se detectaron 4 acciones para aplicar en el plan de negocios que sirven como base para la definición de los objetivos estratégicos:

- Implementación y diseño de la plataforma digital.
- Creación de contenidos interactivos que ayuden a mitigar el estrés.
- Generar la mayor satisfacción en el cliente a través de un servicio de calidad que le permitan mitigar el estrés.
- Posicionar la plataforma digital a nivel nacional por medios sociales como una herramienta confiable para reducir los niveles de estrés entre los millennials.

En este sentido, se definen 4 estrategias genéricas que se desarrollaran en el plan de negocios. Las llamadas estrategias genéricas sirven para guiar el cumplimiento del plan estratégico, con la finalidad de ser medibles y realizables en el tiempo, como consecuencia de la misión establecida, las cuales son:

Tabla 5.2. Estrategias Genéricas

Objetivos Estratégicos	Sustento	Detalle
OE1: Alcanzar el 1% de la población objetivo, residentes de la región Lima Metropolitana entre 28 y 40 años, que utilicen la plataforma Tranki para mitigar su estrés.	<p>El 35% de los millennials consideran que ha sufrido de momentos de estrés o ansiedad, los cuales se han venido incrementando durante la situación de emergencia sanitaria. (Deloitte,2020)</p> <p>En el estudio de mercado, indicaron que un 90.3% de los encuestados utilizarían una plataforma digital para mitigar el estrés en ellos.</p> <p>Según Startup Loans(2020), las startup definen cómo mercado objetivo entre el 1% y 5% del potencial existente.</p>	<p>Periodo de ejecución: 5 años</p> <p>El mercado potencial se calcula en 826,641 millennials en Lima Metropolitana que manifiestan estrés y utilizarían la plataforma para disminuir sus niveles de estrés. El 1.6 % representa a 13,258 millennials considerado como mercado objetivo en el presente modelo de negocio.</p>

<p>OE2: Lograr que el 41,3% de los usuarios suscriptos, realicen cómo mínimo 3 sesiones mensuales con los especialistas en salud mental.</p>	<p>En el estudio de mercado, el 85.7% de encuestados estaría dispuesto a pagar para consultar su nivel de estrés y recibir tratamiento en manos de especialistas en salud mental.</p> <p>Según Cervantes, 2020 el tratamiento del estrés puede tomar entre 8 y 15 sesiones, con una cantidad mínima de 3 sesiones por mes.</p>	<p>Periodo de ejecución: mensual.</p> <p>En el primer año se estima ejecutar 4,898 sesiones con los especialistas de salud mental.</p>
<p>OE3: Conseguir que cada especialista de salud mental pueda atender mínimo a 5 usuarios.</p>	<p>Según Cervantes, 2020 el tratamiento del estrés puede tomar entre 8 y 15 sesiones, con una cantidad mínima de 3 sesiones por mes.</p>	<p>Periodo de ejecución: mensual</p> <p>En los primeros meses, para soportar la demanda de sesiones estimadas se contará con un total de 18 especialistas de salud mental y al finalizar el primer año se proyecta tener 38 de los mismos.</p>
<p>OE4: Satisfacción del usuario de la plataforma Tranki en un 85%.</p>	<p>Según el estudio de mercado, el 80% de los millennials buscan seguridad y confiabilidad en las plataformas que frecuentan.</p> <p>La satisfacción se medirá por medio del cálculo de la cantidad de usuarios satisfechos entre el total de sesiones brindadas por los especialistas de salud mental.</p>	<p>Periodo de ejecución: mensual</p> <p>Evaluación del nivel de satisfacción de las sesiones realizadas por los especialistas de salud mental, a través de encuestas al usuario.</p>
<p>OE5: Crecimiento mensual de suscriptores en un 7%.</p>	<p>Según Entrepreneur(2016) el crecimiento ideal en una startup va entre 5% y 7% a la semana.</p>	<p>Periodo de ejecución: mensual</p> <p>Consideramos contar con una métrica alcanzable promedio de 7% mensual.</p>

Elaboración: Autores de la tesis.

5.5. Conclusiones del plan estratégico

Luego de realizar el plan estratégico se llega a las siguientes conclusiones:

- Se logró definir la misión y visión de la empresa, según los lineamientos suscritos por David, F. (2003) en el libro Conceptos de Administración estratégica.
- Se detectaron 6 oportunidades y 4 amenazas se formularon acciones estratégicas para afrontarlas.
- Se definieron 4 estrategias que se adaptan al plan de negocios, según las oportunidades y amenazas identificadas; enfocadas en la captura del mercado objetivo, posicionamiento y la satisfacción del cliente.

CAPITULO VI: PLAN DE MARKETING

El siguiente plan tiene como objetivo conocer la marca para captar clientes y proveedores alternativos, que se logrará por medio de la intermediación de la oferta del servicio, la atención del usuario y el aumento de suscriptores de la plataforma digital. Por este motivo se utilizarán los resultados del estudio de mercado y el plan estratégico definido.

El plan de negocio se dirige al segmento de mercado comprendido por personas naturales de 28 a 40 años, considerado millennials de Lima Metropolitana, los cuales serán los usuarios que consumirán el servicio de atención en salud mental. De esa misma manera se exponen las estrategias que se requieren para llevar a cabo las acciones de marketing y así cumplir con los propósitos descritos.

6.1. Objetivos

Se determinan los objetivos del plan de Marketing, los cuales están alineados a las estrategias seleccionadas en el plan anterior, con el propósito de llevarlas a cabo en un lapso de 5 años, las cuales se describen a continuación:

- Capturar el 1% del mercado potencial en suscriptores ubicados en Lima Metropolitana, por medio de una campaña agresiva en redes sociales e influencers.
- Registrar un mínimo de 38 especialista de salud mental en el primer año, para atender la demanda estimada de los usuarios.
- Conseguir que el 41.3% de los usuarios realicen sesiones con los especialistas de salud mental, por medio de publicidad digital y la selección de expertos reconocidos en el mercado.
- Crecer un 7% mensual en suscripciones por medio de campañas en redes sociales.

6.2. Marketing Estratégico

Tomando en cuenta el capítulo de planeamiento estratégico con el propósito de ingresar al mercado potencial en la zona Lima Metropolitana, se propone el desarrollo

de una estrategia de posicionamiento del servicio en base al estudio de mercado realizado. También se definirá el mercado objetivo y las estrategias de marketing para lograr los objetivos propuestos.

6.2.1. Mercado Objetivo

Los usuarios son las personas suscritas a la plataforma digital, que comprende el segmento millennials, los cuales tienen las siguientes características:

- Geográfica: Personas que residen en Lima Metropolitana.
- Nivel socioeconómico: Sector A, B y C.
- Nivel de ingreso: mínimo S/1,500 mensuales.
- Rango de edad: 28 a 40 años.
- El mercado potencial se calcula con la siguiente información:
 - La población millennial en Lima Metropolitana es 3,391,900(CPI,2019).
 - El 35% de millennials manifiestan tener estrés, representado por 1,187,165 personas (Delloitte,2020).
 - Según la investigación de mercado, los potenciales usuarios son el 69,8% de millennials que confirmaron el uso de la plataforma propuesta, calculado en 828,641 personas.
 - El mercado objetivo a alcanzar al quinto año es el 1.6% del mercado potencial, definido en 13,258 personas.
- Características: Personas consideradas millennials que buscan seguridad y confianza en las plataformas digitales, preocupados por estar saludables y cumplir sus objetivos, asiduos en el uso de la tecnología e interesados en los problemas sociales y ambientales.

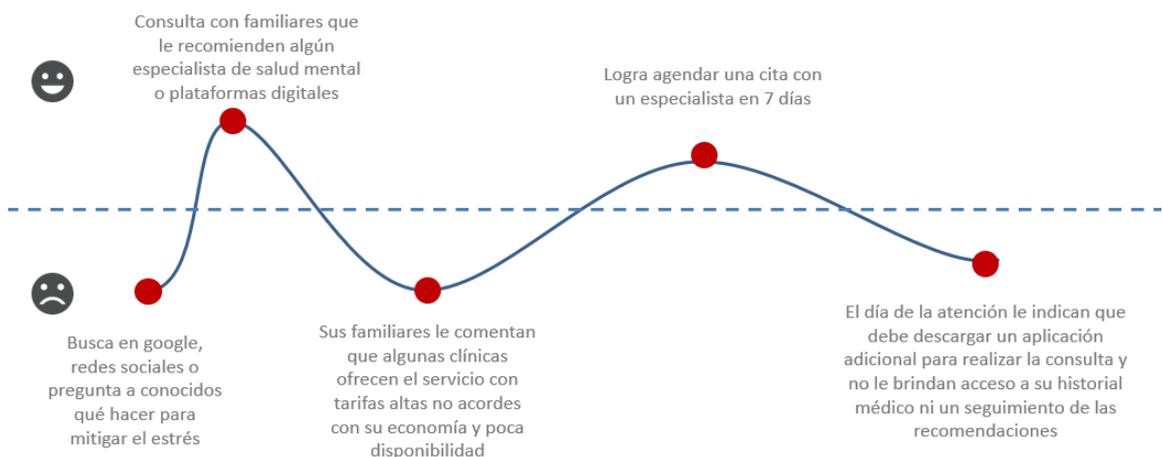
Según la encuesta realizada al mercado objetivo, se obtiene la siguiente información:

- Los millennials son personas preocupadas por su bienestar personal, el cuidado del medio ambiente, su situación económica y cumplir las metas que se proponen, estas pertenecen al rango de edad de 28 a 40 años en su mayoría.
- El 65% tiene un trabajo de tiempo completo.

- El 83.8% de millennials consideran que ha sufrido eventos de estrés o ansiedad, los cuales se ha incrementado durante la situación de emergencia sanitaria.
- Utilizan plataformas digitales para adquirir algún producto o servicio, de los cuales el 44.8% utiliza páginas web y 31.5% aplicaciones móviles.
- El 31.6% asiste a un especialista en momentos de ansiedad o estrés.
- El 85.7% de los encuestados indicaron que pagarían por usar una plataforma digital para consultas con especialistas para mitigar el estrés en ellos.
- El 90.3% de los encuestados indicaron que utilizarían una plataforma digital para mitigar el estrés por medio de recomendaciones y conexión con especialistas en salud mental.

Para identificar los puntos de dolor del usuario, se desarrolló la figura 6.1. donde se describe el sentimiento de las interacciones actuales para mitigar su estrés.

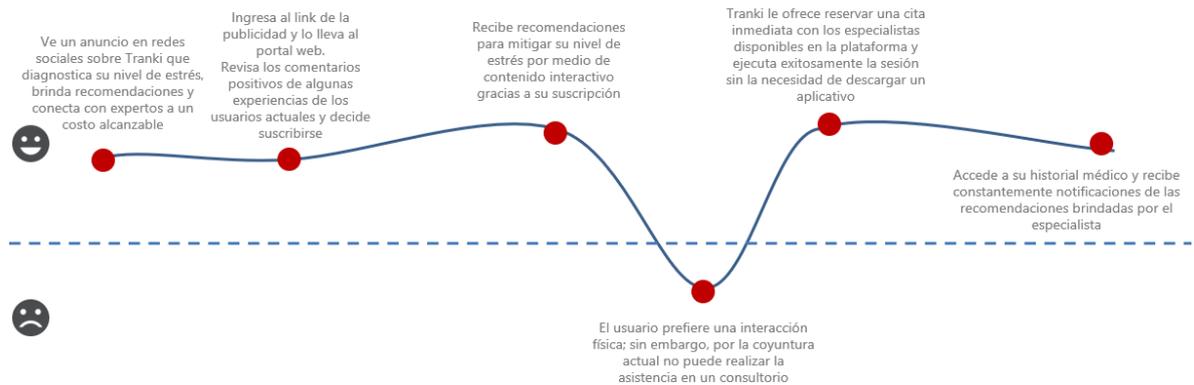
Figura 6.1. Customer Journey actual



Elaboración: Autores de la tesis.

En la figura 6.2 se diseñó el nuevo viaje del cliente, resaltando los beneficios que brinda el modelo de negocio propuesto.

Figura 6.2. Customer Journey propuesto



Elaboración: Autores de la tesis.

Los especialistas de salud mental ofrecerán el servicio personalizado por medio de la plataforma digital para atender la demanda los usuarios suscriptos; como médicos, psicólogos y psiquiatras nacionales e internacionales, con experiencia, reconocimiento y competencia comprobada.

Según la entrevista realizada a los 10 especialistas se obtiene la siguiente información:

- La mayoría de los especialistas consideran que la plataforma digital para tratar el estrés puede ser una herramienta excelente para su mitigación, además de ser una idea buena dirigida a los millennials, debido a su inmediatez, personalización y acceso rápido a un tratamiento efectivo (Psicólogo Gisela Aguirre y Pamela Lujan).
- Entre las características que mencionan los especialistas abordados que debería tener la plataforma digital se tiene: ofrecer información clara y precisa sobre los síntomas del estrés, que sea dinámica, accesible, interactiva y llamativa al mercado objetivo (Dr. Guillermo Alva e Isabel Cuzco).
- Los especialistas confirman que la plataforma digital debería ofrecer los servicios a precios cómodos, adaptados a la necesidad del paciente que busca ser menos agresivo y equilibrado ante situaciones de estrés continuo (Psicólogo José Carlos y Alejandro Román).
- Entre otras funcionalidades que mencionan los especialistas sobre la plataforma

digital, resaltan la fase preventiva, haciendo que los millennials cuenten con herramientas digitales que los ayuden en el manejo del estrés, evitando llegar al trastorno y curar los síntomas que los afectan (Psicólogo Leandro Escobar y Luis Barboza).

- Los especialistas mencionan que no existe una adecuada educación en salud mental, además el criterio del autocuidado que aplica la mayoría de las personas, sin ninguna cultura de prevención siendo esto un gran dolor entre la población (Dr. José Sánchez).

6.3. Propuesta de valor

La propuesta que se desarrolla tiene como objetivo lograr una intermediación efectiva entre el usuario y cliente de la plataforma digital Tranki, aportando un servicio más ágil y cómodo desde cualquier lugar o ubicación del usuario. Se espera que el servicio de salud mental sea de calidad, para cumplir con el objetivo se realiza las siguientes estrategias de marketing:

- Diferenciación de servicios: Se trata de distinguir en el mercado, el servicio ofrecido, creando valor adicional mediante acciones que puedan asegurar la calidad de este, excelencia y reconocimiento entre los usuarios.
- Propuesta de valor para el usuario: Se realiza la selección de los especialistas que conformarán el equipo que ofrecerá el servicio de salud mental. La selección tomará en cuenta los siguientes criterios:
 - Años de experiencia en el área de salud mental.
 - Médico con titulación en universidades habilitadas en el país.
 - Experiencia en el manejo de consultas por medio de plataforma digitales.
 - Manejo de terapias dirigidas a mitigar el estrés.

Entre los requerimientos exigidos para los especialistas se tiene:

- Ser mayor de edad, profesional del área de salud.
- No presentar antecedentes policiales ni penales.
- Contar con número de registro RUC.

- Contar con laptop o computadora en casa.

Los usuarios que consumirán el servicio de salud mental tendrán múltiples ventajas por medio de la plataforma digital, las cuales son:

- Detección oportuna del nivel de estrés utilizando equipos sofisticados de rápida respuesta para el usuario.
- Difusión de recomendaciones por medio de videos, audios e ilustraciones sobre reducir el estrés, tratamiento y cuidados posteriores dirigidos a millennials.
- Mantener la atención personalizada por medio de un historial digital que será manejado únicamente por los especialistas.
- Reserva inmediata y ejecución de las sesiones con los especialistas por medio de una plataforma digital segura y amigable.
- Lograr un monitoreo integral del usuario para la reducción considerable del estrés por medio de herramientas digitales accesibles.

6.4. Nombre y Logo del Producto

6.4.1. Nombre

El nombre seleccionado para la plataforma es **Tranki** y hace alusión a un estado de tranquilidad, centrada en el control de los niveles de ansiedad de personas sujetas a situaciones de estrés.

6.4.2. Logo

El logo de la marca representa un elemento de tranquilidad, por medio de un sujeto con postura relajada en color blanco. El color de fondo lila representa en psicología emociones, dulzura, tranquilidad y un estado de mesura, de poco contacto.

Figura 6.3. Logo Plataforma Tranki



Elaboración: Autores de la tesis.

6.5. Marketing Mix

En la siguiente sección se presenta las estrategias que se desarrollaran para dar a conocer la marca. Para ello se emplea el análisis de las 4 P's basado en la teoría de Kotler, que consiste en las acciones de marketing del servicio o producto que se ofrece con respecto a su precio, promoción, plaza y distribución.

6.5.1. Estrategia de Producto

En esta parte se presentará una plataforma digital llamada Tranki, como producto del plan de negocio, la cual tiene las siguientes características:

- La plataforma digital se presenta como una herramienta innovadora para ayudar a los millennials en la reducción del estrés.
- De acuerdo al estudio mercado el 44.8% de los encuestados reservan servicios de salud mental a través de portales web, por esa razón se propone crear un portal web.
- La plataforma digital ofrece un servicio especializado en salud mental, de calidad y de fácil acceso.
- Conecta con especialistas en salud metal competentes y con experiencia en tratamientos para mitigar el estrés y la ansiedad, en un ambiente digital seguro y con respuesta eficiente.
- La plataforma realizará monitoreo integral mediante alertas.
- El modelo de ingresos será por medio de suscripción de usuarios y una comisión por las sesiones ofrecidas por los especialistas de salud mental.

El usuario podrá acceder a la plataforma digital Tranki las veces que consideré, encontrando la siguiente información:

- Medidor de estrés.
- Recomendaciones personalizadas.
- Historial de consultas.
- Indicadores de monitoreo.
- Historial de pagos.

- Datos del perfil.
- Perfiles de los especialistas.

El especialista de salud mental tendrá acceso desde la plataforma digital Tranki a la siguiente información:

- Perfil del paciente.
- Historial médico del paciente.
- Información complementaria.
- Datos del perfil
- Citas y calendario.
- Historial de pagos
- Historial de consultas atendidas.

Para atraer a los especialistas de salud mental, se desarrolló una estrategia de comunicación a través de redes sociales y volantes, donde se indicará los beneficios del uso de la plataforma y como generar un ingreso extra en sus tiempos disponibles, además ofrecerle la asistencia de 5 usuarios como mínimo al mes.

Una vez realizada la suscripción del usuario por medio de la plataforma, y haber llenado un formulario con datos personales, se procederá a completar el instrumento para diagnosticar el nivel de estrés y brindar las recomendaciones generales según su resultado. Si el usuario no logra mitigar esta situación, procederá a conectar con los diferentes especialistas de salud mental registrados en la plataforma. Las sesiones serán grabadas y ejecutas directamente con la solución propuesta. Al finalizar la sesión, el usuario tendrá la oportunidad de evaluar la atención del especialista por medio de una encuesta de calidad de atención.

Con el propósito de mantener los estándares de calidad del servicio, se le enviará un formulario al cliente con los siguientes criterios:

- Experiencia con el especialista.
- Experiencia en la plataforma digital.
- Experiencia en la atención brindada.

- Expectativa del servicio.

6.5.2. Estrategia de Precios

La determinación del precio según Gonzaga (2018) debe cumplir con los siguientes criterios para su determinación:

- Se debe tomar en cuenta el margen de rentabilidad del negocio.
- Debe basarse en el precio objetivo.
- También debe tomar en cuenta la demanda del bien o servicio.
- Toma en cuenta la competencia.
- Toma en consideración el poder adquisitivo del cliente.

Teniendo en cuenta los criterios señalados anteriormente, el precio de suscripción de la plataforma digital Tranki se define a S/7.00 nuevos soles y la comisión por consulta S/11.00 nuevos soles. Dicho costo se determinó mediante la apreciación de los clientes potenciales por medio del análisis de mercado y sus expectativas.

6.5.3. Estrategias de Plaza

El canal utilizado por la plataforma digital Tranki es la página web. Adicionalmente existirán otros puntos de contacto con los clientes, los cuales son:

- Llamadas telefónicas.
- Video llamadas personalizadas.
- Correo electrónico, los cuales estarán 24/7 a disposición de las personas que se suscriban a la plataforma.

El tipo de distribución del servicio será de manera directa, el cual es el siguiente:

Figura 6.4. Canal de distribución directa



Elaboración: Autores de la tesis.

La gerencia de recursos humanos de la plataforma digital Tranki se encargará del proceso de evaluación y selección de los especialistas, los criterios para la evaluación son experiencia y desempeño en el sector salud. El especialista mantendrá una relación directa con los usuarios, con la finalidad de brindar seguridad y confianza en el servicio de salud mental especializado en mitigar el estrés.

6.5.4. Estrategias de Promoción

Con la finalidad de lograr el posicionamiento de la plataforma digital Tranki se desarrollarán diversas estrategias para generar la confianza y seguridad entre los usuarios potenciales, ya que una de las ventajas es no tener un competidor que ofrezca el servicio en la atención especializada y personalizada en mitigar el estrés.

Para la difusión de la publicidad se aplicarán las siguientes técnicas:

- **Marketing digital:** El uso de las plataformas tecnológicas es importante para captar la atención de potenciales usuarios, por eso se utilizarán las redes sociales y la página web, con la finalidad de difundir la información sobre el servicio y lograr una mayor cobertura del mismo.
- **Marketing directo:** Se hace uso de volantes, folletos y tarjetas de presentación, los cuales se distribuyen en lugares estratégicos como centros comerciales, vías de mayor afluencia de peatones, mercados entre otros, con la premisa de hacer conocer la marca y el servicio.

Para evaluar la efectividad de la estrategia de difusión se realizó el cálculo del costo de adquisición de usuario.

Tabla 6.1. Costo de Adquisición de Usuario

Adquisición de Usuario	
Costo Marketing/Mes	850
Suscripciones mes	221
Costo	3.85

Elaboración: Autores de la tesis.

6.6. Presupuesto

Luego de analizar la situación de la empresa y las acciones estratégicas que conforman el plan de marketing, los recursos necesarios para el primer año de actividades son los siguientes:

Tabla 6.2. Presupuesto del Plan de Marketing

PRESUPUESTO PLAN DE MARKETING	MES	AÑO 1
Publicidad en Facebook e Instagram	S/ 600.00	S/ 7,200.00
Publicidad en YouTube	S/ 150.00	S/ 1,800.00
Volantes	S/ 100.00	S/ 1,200.00
TOTAL	S/ 850.00	S/ 10,200.00

Elaboración: Autores de la tesis.

6.7. Retención de usuarios

Para el modelo de negocio se requiere un mínimo de usuarios suscriptos en la plataforma, por esa razón debemos de considerar un plan que permita retener la mayor cantidad de usuarios mediante contenido exclusivo e interactivo y charlas gratuitas como por ejemplo motivacionales, yoga, gestión financiera, dieta, bienestar emocional, etc.; estas charlas serán realizadas por los especialistas. Además, plantear nuevas estrategias, tomando en consideración el feedback de los usuarios y especialistas.

6.8. Retención de especialistas de salud mental

Por otro lado, se requiere un número mínimo de especialistas registrados en la plataforma para satisfacer la demanda de las consultas, brindándole al especialista unos

5 pacientes al mes, un porcentaje competitivo por el uso de la plataforma y una base del conocimiento relacionado al estrés.

6.9. Conclusiones del plan de marketing

Después de realizar el plan de marketing se llegan a las siguientes conclusiones:

- Se logró definir la estrategia que se aplicara para desarrollar y posicionar la marca de la plataforma digital Tranki, la cual se basara en una campaña agresiva en redes sociales enfocada en el mercado objetivo de Lima Metropolitana.
- Se diseño el logo de la plataforma.
- Se aplicó el análisis de marketing mix a las estrategias establecidas para dar operacionalizar a las acciones que involucran el plan de marketing.
- El precio de suscripción de la plataforma digital Tranki en S/7.00 nuevos soles y la comisión por consulta es S/11.00 nuevos soles, según el análisis de mercado.
- La estrategia de plaza será de intermediación directa con el cliente por medio de la plataforma digital.
- La estrategia de promoción son dos técnicas, el marketing digital y el marketing directo para lograr el posicionamiento de la marca.
- Se logró estimar el presupuesto del plan de marketing en S/10,200 soles en el primer año de actividades, los cuales se proyectan para los próximos 5 años de vida del proyecto en el plan financiero.

CAPITULO VII: PLAN DE OPERACIONES

El plan de operaciones tiene el objetivo de describir cada uno de los procesos y actividades de gestión que son relevantes para empezar la puesta en marcha del plan de negocio. Se procederá a nombrar las características estratégicas del servicio que se van a brindar, la gestión operativa y los indicadores de rendimiento.

7.1. Objetivos

Para lograr la misión del modelo propuesto, se procederá a detallar de forma más específica las acciones que se desarrollarán a corto plazo (entre el primero y el tercer año) de actividades:

- Dar una explicación breve de cómo se identificará el nivel de estrés y las recomendaciones para mitigarlo; mediante una campaña publicitaria por las redes sociales en el primer año de actividades.
- Establecer las especificaciones técnicas de las soluciones tecnológicas para el negocio, las cuales se estiman perduren durante los tres primeros años de actividades.

7.2. Recursos tecnológicos

7.2.1. Descripción técnica del servicio

Se va a diseñar una plataforma digital por medio del cual interactuarán los especialistas de salud mental y los usuarios millennials. Por medio de esta plataforma el usuario solicitará información y a la vez concretar el servicio que se le ofrece. La plataforma digital Tranki consta de un sitio web dirigido a usuarios, donde se realizarán las siguientes acciones:

- Registro de usuario: el paciente debe registrarse en la plataforma para que pueda hacer uso de las diferentes funcionalidades.
- Gestión de datos: el paciente tendrá la opción de modificar y actualizar datos como el número de teléfono, correo electrónico, entre otros.

- Solicitud de servicios a especialistas de salud mental: el paciente tendrá la capacidad de elegir un especialista seleccionando la fecha y hora para hacer la reserva.
- Calificación de proveedores: el paciente será capaz de calificar y evaluar la atención del especialista de salud mental con la finalidad de mejorar el servicio ofrecido.

Figura 7.1. Prototipo no funcional del Sitio Web



Elaboración: Autores de la tesis.

7.2.2. Infraestructura tecnológica

La plataforma digital Tranki, tomará en cuenta el uso de la tecnología como medio digital, para permitir la comunicación entre el especialista de salud mental y los pacientes millennials, con la finalidad de brindar un servicio óptimo y para ello se trabajará con un modelo comercial B2C (Negocio a Consumidor).

Para el correcto funcionamiento de la plataforma se va a necesitar los servicios de nube, también los diversos medios de pagos para que el paciente pueda reservar y concretar su servicio.

7.3. Gestión de la operación

Al brindar un servicio de calidad, se implementa una serie de procesos para asegurar la disponibilidad del servicio y la atención de los clientes.

Los recursos y aspectos de la organización se detallan a continuación:

7.3.1. Localización del negocio

El plan de negocio va a ser digital y por ende el equipo de soporte tecnológico se ubicará en Av. Antonio Miroquesada 360, Magdalena del Mar, Lima 15076.

7.3.2. Procesos de la plataforma de intermediación tecnológica

Se debe considerar que este plan de negocio estará dirigido para pacientes millennials y los especialistas en salud mental, permitiendo que ingresen a la página web e interactúen por medio de la consulta personalizada. Se detallarán cada uno de los procesos del plan de negocio a continuación:

- Registro y alta de usuarios

En este paso se va a realizar el registro y alta de los usuarios, ingresando sus datos como: nombre completo, correo electrónico, fecha de nacimiento, forma de pago, DNI y teléfono de contacto. Luego deberán leer los términos para proceder a usar la plataforma digital.

- Diagnóstico del nivel de estrés

El usuario procederá a responder el instrumento que será desarrollado por el equipo interno de psicólogos, con el fin de identificar su nivel de estrés y brindarle recomendaciones básicas para su mitigación.

- Solicitud de consulta con especialistas

Aquí el usuario va a solicitar la consulta ingresando al portal web detallando el día y hora y especialista de salud mental. Una vez concretada la cita, el paciente tendrá la información correspondiente al día, la hora, nombre del especialista que lo atendió y las indicaciones a seguir para mitigar el estrés.

- Atención al paciente millennials

Aquí el especialista de salud mental evaluará al paciente para saber el nivel de estrés que presenta y buscar las diversas alternativas para mitigarlo, el tiempo de duración promedio de la atención esta entre 45 minutos a 1 hora. En caso de que el paciente no esté satisfecho puede hacer su queja o recomendación a través de la plataforma con la finalidad de buscar una solución y el mismo quede satisfecho.

- Calificación de la atención

Culminada la sesión entre el usuario y el especialista de salud mental, el usuario calificara la calidad del servicio, a través de una encuesta; esto con el fin mejorar, actualizar la calidad del servicio.

- Registro de los especialistas

Los profesionales salud de mental se registrarán en la plataforma, indicando el número de documento de identidad, correo electrónico, nombres, apellidos, años de experiencia, numero de colegiatura, número de teléfono celular, una foto, cargar el curriculum vitae actualizado. Una vez realizado el registro el área de RR.HH. realizará la validación para el alta del especialista en la plataforma, a continuación, el especialista deberá registrar su disponibilidad. Todos los profesionales dados de alta, formaran parte del portafolio de especialistas.

- Registro de Calendario

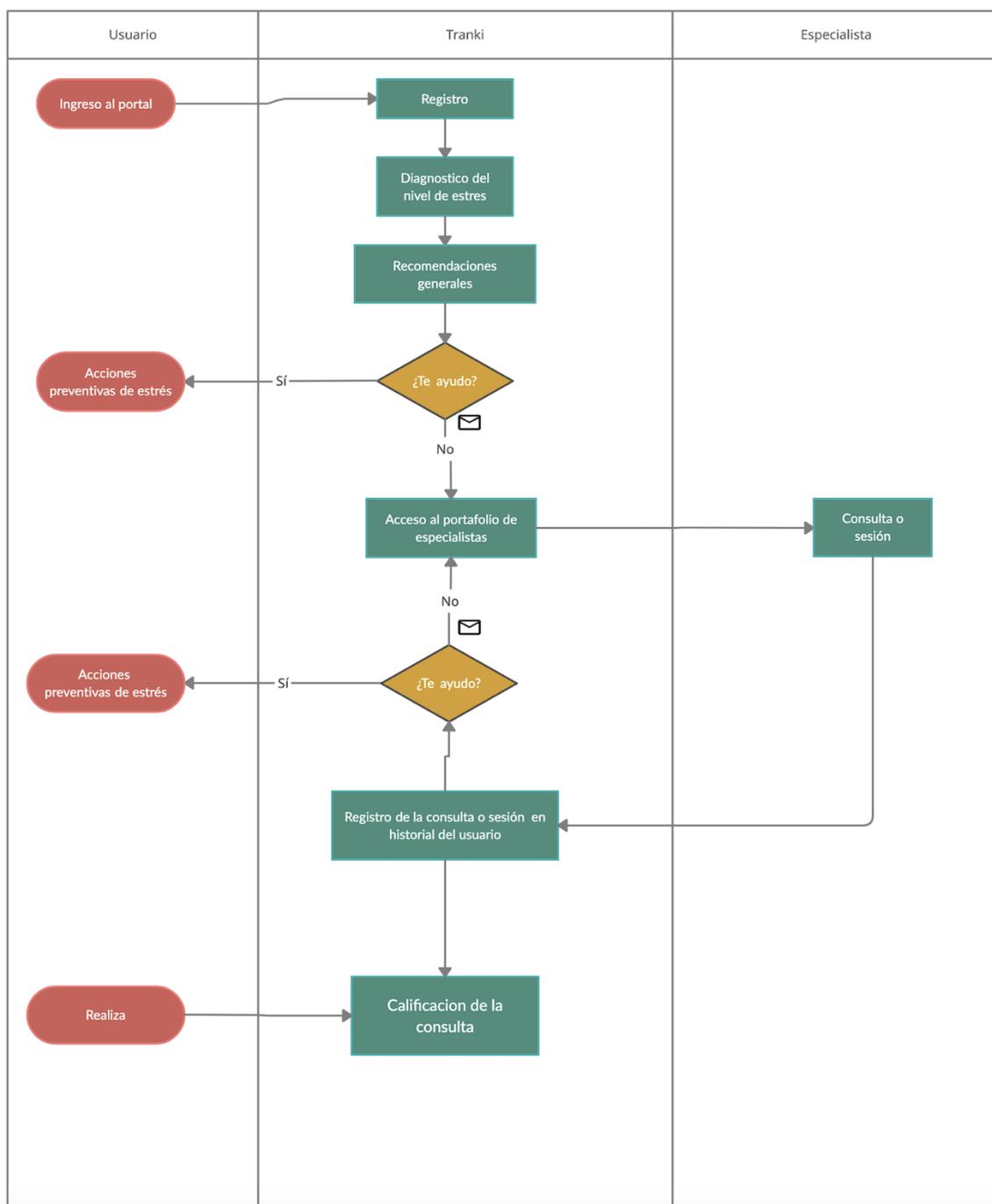
Una vez dado el alta, el especialista registrará sus horarios libres en la plataforma para que los usuarios puedan ver la disponibilidad y reservar la cita. El especialista puede realizar la actualización de sus horarios en cualquier momento.

- Actualización Datos de los Especialistas

Los especialistas de salud mental que forman parte del portafolio de especialistas ingresaran a la plataforma para actualizar su perfil.

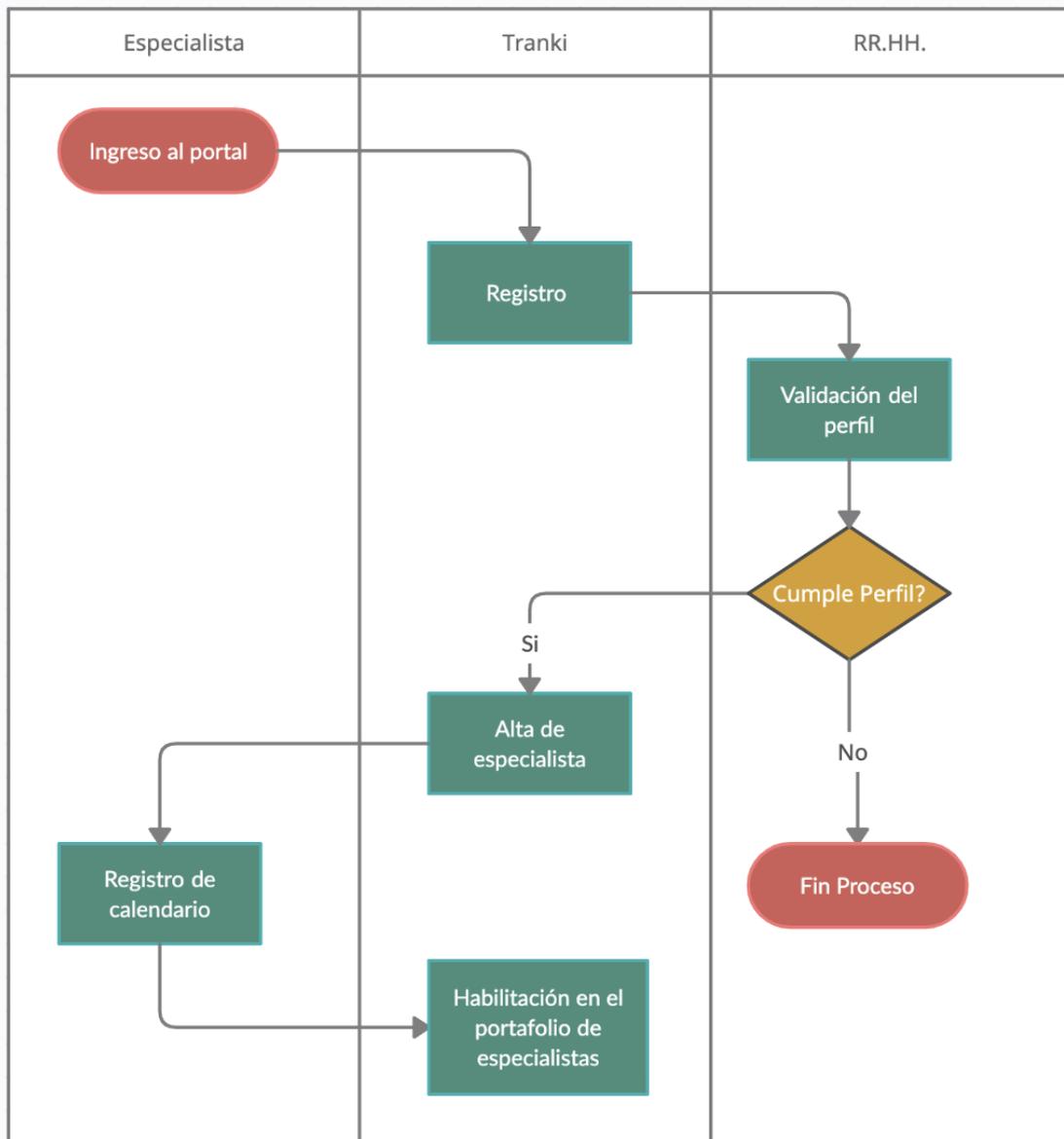
A continuación, se muestran las principales interacciones de los usuarios y especialistas.

Figura 7.2. Diagrama de proceso de interacción de la plataforma con el usuario.



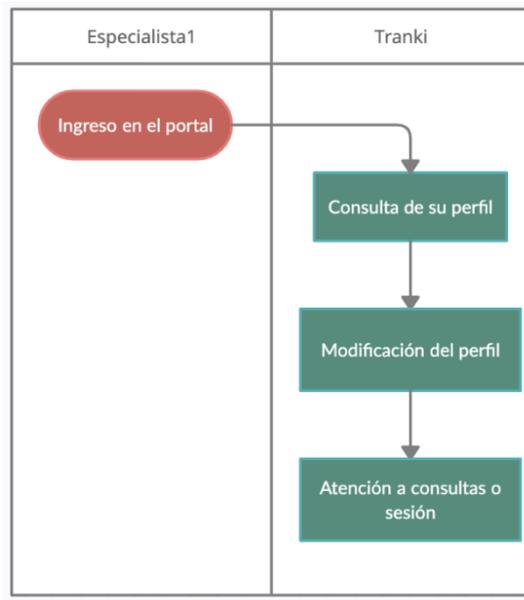
Elaboración: Autores de la tesis.

Figura 7.3. Diagrama de proceso de registro y validación del especialista.



Elaboración: Autores de la tesis.

Figura 7.4. Diagrama de interacción del especialista con la plataforma digital.



Elaboración: Autores de la tesis.

7.3.3. Estándares de calidad del servicio

El paciente podrá calificar la atención que se le da una vez ofrecido el servicio de terapias con el especialista de salud mental, esto se hace con la finalidad de evaluar y saber si el especialista tiene un buen desempeño ejerciendo sus funciones. Se debe tener los estándares de atención bien definidos para garantizar un buen servicio, dichos estándares son:

- Ser puntuales.
- Atención al cliente óptimo.
- Tener una buena actitud para que el paciente se sienta a gusto.

7.3.4. Zonas y horarios de atención

El horario de atención al usuario será de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 13:00 a 17:00 de lunes a viernes.

7.3.5. Políticas de Pago

El plan de negocio contempla el cobro de una suscripción mensual que se debitará a finalizar cada mes de uso, las sesiones con los especialistas de salud mental se cobrarán al momento de reservar por medio de tarjetas de débito o crédito, dichas transacción serán en la moneda local (nuevos soles).

7.3.6. Política Antifraude

Estas políticas se crean con la finalidad de que el usuario se sienta seguro al momento de usar la plataforma y de realizar sus pagos, las mismas permiten evitar fraudes al momento de pagar por Internet creando una serie de acciones para tomar acciones cuando suceda:

Uso de "Visa Secure" o "Mastercard Identity Check", cuya finalidad es disminuir el nivel de fraudes y otorgar al paciente seguridad cuando vaya a realizar los pagos correspondientes al servicio.

7.3.7. Políticas de Servicio

Una vez realizado el contacto usuario-especialista, las sesiones serán realizadas única y exclusivamente a través de la plataforma; en caso de que se infrinja la política se tomaran las medidas necesarias y de ser el caso la suspensión del usuario y especialista de la plataforma.

7.3.8. Gestión de Recursos Humanos

Esta área será manejada por el Jefe de Recursos Humanos quien será el encargado de realizar las funciones inherentes a su cargo.

7.3.9. Soporte de la plataforma

La compañía tendrá un contrato para el soporte y mantenimiento de la plataforma digital por un proveedor de servicios cloud, también se contará con un empleado para asegurar el buen funcionamiento de la infraestructura tecnológica.

7.3.10. Proveedores de la plataforma tecnológica

Para poner en marcha la propuesta, las funciones operativas de la plataforma digital Tranki, se requiere que el proveedor del desarrollo de la plataforma tecnológica sea quien brinde el soporte y mantenimiento ante cualquier falla o incidente.

7.3.11. Gestión de TI y estrategia

Se enfocarán en asegurar las operaciones de tecnología y su disponibilidad, con un nivel de servicio acorde al mercado.

7.4. Indicadores de desempeño

Los Indicadores establecidos para la plataforma digital Tranki son:

- Cantidad de suscripciones: número de suscripciones que fueron contratados a través del portal web por mes.
- Cantidad de consultas con los especialistas de salud: número de reservas a través del portal web por mes.
- Número de consultas efectivas mensuales
- Tasa de abandono: cantidad de usuarios que culmina su suscripción
- Cantidad de reclamos.
- Tiempo de ejecución de las sesiones con los especialistas de salud mental.
- Retención de pacientes: cantidad de pacientes que solicitan o requieren de los servicios por parte del especialista en salud mental que les ayudará a mitigar el estrés.

7.5. Presupuesto

Luego de analizar la situación de la empresa y las acciones estratégicas que conforman el plan operativo, los recursos necesarios para el primer año de actividades son los siguientes:

Tabla 7.1. Presupuesto Plan Operativo

PRESUPUESTO PLAN DE OPERACIONES	AÑO 1
Marketing y Publicidad	S/ 10,200.00
Tecnología	S/ 12,936.00
Servicios Generales	S/ 10,080.00
Planilla	S/ 277,200.00
TOTAL	S/ 310,416.00

Elaboración: Autores de la tesis.

7.6. Conclusiones del plan de operaciones

Después de realizar el plan Operativo se llegan a las siguientes conclusiones:

- Se logró establecer los elementos de la atención médico-paciente por medio de la plataforma digital Tranki, como equipos de oficina, interfaz, sistema operativo, gestiones legales y consultoría médica.
- Se logró establecer la metodología tecnológica aplicada siguiendo el modelo comercial el B2C.
- Se logró establecer los indicadores de desempeño de la plataforma digital tales como: la cantidad de servicios, el tiempo de atención por sesión y la retención de pacientes.
- Se logró determinar los costos del plan operativo, en S/310,416 mil soles en el primer año de actividades.

CAPITULO VIII: PLAN DE RECURSOS HUMANOS

El personal que respalda la operación antes mencionada se reclutará y capacitará según el perfil requerido y sus competencias.

8.1. Diseño organizacional

Hace referencia a la manera en que está estructurada la compañía y señala como está representada la jerarquía del capital humano, para saber a quién dirigirse al momento de reportar o consultar al momento de tomar una decisión. La finalidad es poder contar con un equipo de trabajo que tenga un excelente desempeño que ayude a cumplir con cada una de las metas propuestas, con un perfil que permite guiar a esta generación millennials.

8.1.1. Perfil de los Puestos

Para proceder a definir cuáles serán los cargos que va a requerir el negocio hay que tener en cuenta el perfil de cada uno de los puestos que se van a necesitar para que puedan cumplir con cada actividad que va a requerirse en cada proceso definidos en el plan de operaciones:

Gerente General

- Planificación, organización y supervisión general de las actividades que se van a desempeñar.
- Administrar cada uno de los recursos del negocio y coordinar entre cada una de las partes involucradas.
- Manejar de forma estratégica al negocio, liderar internamente y ser el portavoz externo del mismo.
- Tomar decisiones críticas, especialmente cuando se trata de asuntos centrales o vitales para el negocio.
- Motivar, supervisar y guiar al equipo de trabajo.

Jefe de Marketing

- Encargarse de la implementación, análisis y desarrollo de cada una de las actividades relacionadas con el marketing, haciendo uso del calendario anual de marketing y a la vez trabajando en conjunto con las diversas áreas funcionales.
- Implementar y hacerle seguimiento de la publicidad.
- Monitorear los gastos de publicidad.
- Analizar información del mercado y la competencia en relación con las plataformas.
- Captar, retener y fidelizar a los clientes (proveedores de servicios) a través de la satisfacción de sus necesidades.

Jefe de Recursos Humanos

- Se encargará de contratar al personal calificado y a su vez va a validar que estos cumplan con cada uno de los requisitos.
- Planificar y dar capacitaciones al personal que va a laborar en el negocio.
- Hacer evaluaciones de desempeño, para medir el nivel de conocimiento y observar cómo se desenvuelve el personal.
- Elaboración de la nómina.
- Hacer cumplir el reglamento de la compañía.
- Cumplir con las obligaciones que estipula la Ley del trabajo.

Jefe de Operaciones y TI

- Se encargará de gestionar y liderar la operación de todas las actividades, como de los recursos tecnológicos.
- Hacer mejoras a la plataforma tecnológica para satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Realizar estrategias tecnológicas que se orienten a prestar un mejor servicio.

- Desarrollar e investigar nuevas funcionalidades para la plataforma.

Gestor de Plataforma Tecnológica

- Realizar alguna mejora periódicamente en la plataforma, con la finalidad de simplificar el uso y hacer fácil la interacción con cada individuo.
- Dar soluciones a cualquier queja relacionada con el funcionamiento de la plataforma digital.

Psicólogos

- Realizar el instrumento para examinar, evaluar y diagnosticar el nivel de estrés.
- Crear y actualizar contenido especializado enfocado al tratamiento del estrés.
- Actualizar los instrumentos periódicamente para examinar, evaluar y diagnosticar el nivel de estrés.
- Diseñar, crear y actualizar la base del conocimiento que ayude a los especialistas en el tratamiento del estrés.
- Acompañar al área de recursos humanos en la selección y reclutamiento de los expertos de salud mental.

8.2.2. Políticas de Recursos Humanos

Las políticas son realizadas por el área de recursos humanos de la compañía con la finalidad del cumplimiento de políticas que guíen a cumplir con cada uno de los objetivos fijados en la compañía y regular el comportamiento del personal contratado.

- Estructura vertical: se puede observar en el organigrama como es la jerarquía y los cargos.
- Maximización de la eficiencia: no existe la burocracia al tomar alguna decisión y las puertas de los gerentes siempre están abiertas para buscar mejoras o sugerencias en la organización.
- Orientado a la innovación: se buscará crear espacios que permitan generar nuevas ideas y soluciones complementarias a la propuesta actual.

8.2.3. Configuración organizacional

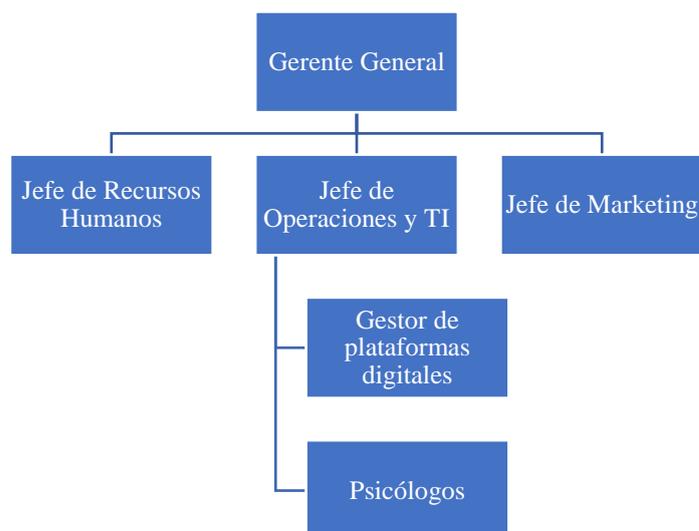
Según lo manifiesta Henry Mintzberg (2005) las organizaciones se pueden configurar dependiendo de la manera en que se agrupan los empleados, coordinando cada una de las actividades según las partes de la compañía, debido a esto Mintzberg pudo realizar cinco configuraciones que una compañía puede tomar como modelo.

Haciendo énfasis en que las compañías se ven identificadas y atraídas por una de las cinco configuraciones para buscar una armonía interna de su estructura. Las configuraciones mencionadas por Mintzberg son estructura simple, burocracia maquina, burocracia profesional, forma divisional y adhocracia.

Según esta clasificación, se puede considerar que la estructura organizativa de este modelo de negocio corresponde a más de una configuración del modelo de Mintzberg: una agrupación “simple o empresarial” porque tendrá una organización sencilla y flexible. A su vez de cierto modo encaja en la agrupación “Innovadora o adhocracia”, debido a que tiene que ser una compañía con una estructura simple con la capacidad de poderse adaptar a cualquier cambio en el medio en que se va a desenvolver.

8.2.4. Organigrama

Figura 8.1. Organigrama



Elaboración: Autores de la tesis.

8.2. Presupuesto

Luego de analizar la situación de la empresa y las acciones estratégicas que conforman el plan de recursos humanos, los recursos necesarios para el primer año de actividades considerando los sobrecostos laborales son los siguientes:

Tabla 8.1. Presupuesto Recursos Humanos

PRESUPUESTO RECURSOS HUMANOS	MES	AÑO 1
Gerente General	S/ 6,000.00	S/ 72,000.00
Jefe de Recursos Humanos	S/ 3,750.00	S/ 45,000.00
Responsable de Operaciones y TI	S/ 3,750.00	S/ 45,000.00
Gestor de plataformas digitales	S/ 2,250.00	S/ 27,000.00
Jefe de Marketing	S/ 3,750.00	S/ 45,000.00
Psicólogos	S/ 3,600.00	S/ 43,200.00
TOTAL	S/ 23,100.00	S/ 277,200.00

Elaboración: Autores de la tesis.

8.3. Conclusiones del plan de recursos humanos

Después de realizar el plan de recursos humanos se llegan a las siguientes conclusiones:

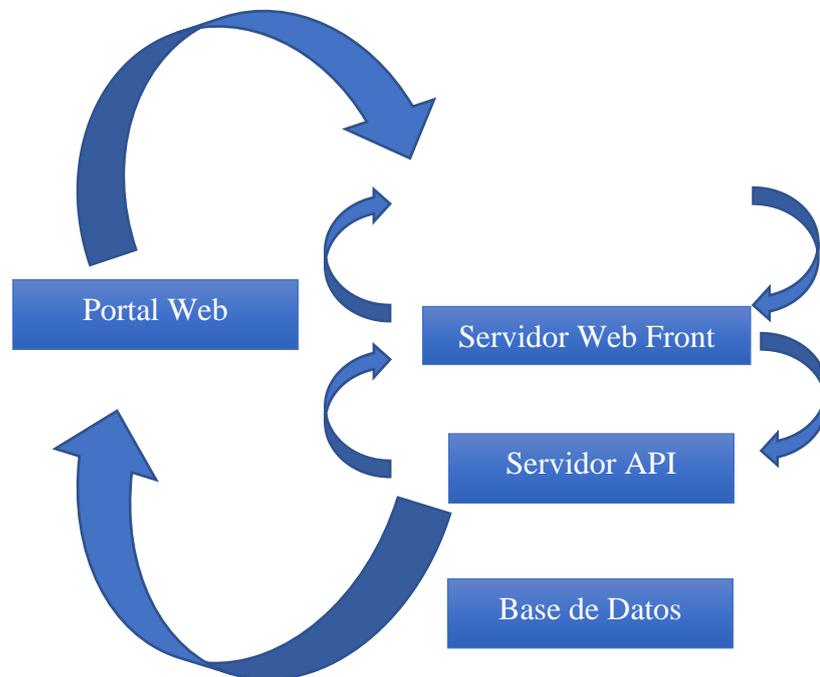
- Se logró establecer el diseño organizacional de la plataforma digital Tranki, con el perfil y las políticas de recursos humano de la misma.
- Se determinó como configuración organizacional la estructura simple o empresarial, la cual regirá el organigrama de la empresa.
- Se determinó un presupuesto de S/277,200.00 mil soles en el plan de recursos humanos para el primer año de actividades.

CAPITULO IX: PLAN TECNOLÓGICO

Dicho plan tiene el objetivo de describir y analizar cada uno de los aspectos tecnológicos que son importantes para poner en marcha el modelo de negocio que se está planteando. Entre los diferentes aspectos se identificaron principalmente la arquitectura del servicio y los servicios de la nube.

9.1. Modelo tecnológico

Figura 9.1. Modelo Tecnológico del sistema



Elaboración: Autores de la tesis.

Se procederá a realizar un servidor API que contenga cada uno de los servicios web que va a requerir la lógica del negocio digital; también se procederá a construir la capa front del portal web en el servidor web. Los mismos se van a conectar con la base de datos. Toda la “Capa de Infraestructura” va a residir en la plataforma nube de forma principal; con la finalidad de sacarle provecho a las características de escalamiento, procesamiento, seguridad y rapidez de integración.

9.3. Metodología de desarrollo

Teniendo en cuenta la definición del modelo tecnológico, para el desarrollo de la aplicación se utilizará la metodología Scrum (desarrollo ágil), con el fin de obtener rápidos y mejores resultados.

Para la correcta aplicación de la metodología se definirán los siguientes roles: product owner, scrum master y development team members. El primero es asumido por el Gerente General, encargándose de los requerimientos funcionales. Los otros dos roles serán asumidos por el proveedor de la plataforma digital. Es de resaltar que el planeamiento de la implementación será asumido por sprints, lo que representa la unidad básica de trabajo, dando la posibilidad de interacción entre los miembros del equipo y hacer posible los entregables programados.

9.4. Componentes del Modelo Tecnológico

9.4.1. Capa de aplicación

El portal web, será un canal mediante el cual el especialista y el usuario podrán acceder, registrar sus datos y realizar todos los procesos descritos en el plan de operaciones. La implementación de los procesos será desarrollada por un proveedor de tecnología externo.

Las principales funciones como el uso del servicio y la gestión de datos del portal son ofrecidas para poder satisfacer las necesidades que tenga el usuario al momento de requerir la atención medica psicológica.

9.4.2. Capa de infraestructura

El servidor web front, es el software con el que cada usuario interactúa. Es decir, se va a asegurar que la plataforma pueda operar con una seguridad y rendimiento elevados.

El servidor de APIs contiene cada uno de los diversos servicios web y a su vez la lógica del negocio. Incluye diferentes funciones como por ejemplo registrarse,

actualizar o modificar datos y llevar una historia médica donde se refleje cada terapia que se le da al paciente.

La base de datos almacenará cada dato e información que se utilice en la lógica del negocio, es decir, datos con respecto al usuario externo, historial médico y terapias, entre otras.

9.4.3. Infraestructura Cloud MEGA

El hardware y software será tercerizado a través de la cloud Mega, debido a que nos brindara el servicio de almacenar la base de datos, el historial clínico, material relacionado con la terapia que va a permitir al negocio crecer y a su vez tener un respaldo en caso de una contingencia.

9.4.4. Proceso y responsables de la validación después del desarrollo

Luego de realizar el desarrollo, debemos de tener documentado el proceso de las pruebas, estas pruebas son validaciones en el ambiente de calidad para verificar y validar el buen funcionamiento de la aplicación, la idea es adelantarnos ante cualquier error que pudiera existir con la intención de corregirlo inmediatamente. Estas validaciones deben estar a cargo del responsable de operaciones y servicios TI y el proveedor.

9.4.5. Planes de contingencia

Al momento de haber un colapso en la plataforma web o se interrumpa la comunicación entre el paciente millennials y el especialista en salud mental, se tiene como medida el WhatsApp empresarial, llamada o videoconferencia para que el paciente pueda recibir su terapia y se sienta a gusto con el servicio que se le presta.

9.5. Criterio de selección de la empresa proveedora del servicio de Desarrollo de Software

En esta sección se va a fijar los diversos criterios que son relevantes para realizar la elección del proveedor, quien será el encargado de desarrollar el software y soporte a la plataforma digital.

9.5.1. Experiencia en el mercado

Se solicitará al proveedor que tenga por lo menos 10 años en el mercado, un listado de los diferentes proyectos ejecutados, con los criterios de éxito correspondientes y cartas de referencia.

9.5.2. Contar con personal capacitado

Hay que tener en consideración que este plan de negocio es complejo y por ello es importante que para el buen funcionamiento se debe contar con un equipo de trabajo integrado por profesionales que tengan los conocimientos necesarios validados por certificaciones estándares de desarrollo y de las herramientas a utilizar.

9.5.3. Contar con política de confidencialidad

Para que la plataforma digital Tranki empiece a tener credibilidad y sea exitosa se debe establecer ciertos criterios, uno de los más importante es la confidencialidad, es decir, que exista la ética por parte del personal que nos va a prestar el servicio de crear el software, para ello hay que dejarlo estipulado al momento de realizar el contrato, porque tendrá acceso a la información que hay con respecto a los datos de los usuarios y modelo de negocio.

A continuación, se presenta el plan de implementación de la plataforma que se nutre de los elementos ya mencionados:

Tabla 9.1. Plan de Implementación de la Plataforma Digital Tranki

Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
Implementación de Plataforma Web	84 días	lun 5/05/21	jue 28/08/21
Inicio de Proyecto	7 días	lun 5/05/21	mar 13/05/21
Plan de Gestión de Proyectos	7 días	lun 5/05/21	mar 13/05/21
Análisis y Diseño	11 días	mié 14/05/21	mié 28/05/21
Especificaciones funcionales y técnicas	10 días	mié 14/05/21	mar 27/05/21
Casos de uso y diagrama de arquitectura	11 días	mié 14/05/21	mié 28/05/21
Construcción	48 días	mié 28/05/21	vie 1/07/21
Diagramas de Secuencia	48 días	mié 28/05/21	vie 1/07/21
Pruebas Unitarias	15 días	lun 4/10/21	vie 22/10/21
Documento de PruebasUnitarias	15 días	lun 4/10/21	vie 22/10/21
Pruebas UAT	15 días	lun 4/10/21	vie 22/10/21
Documento de Pruebas UAT	15 días	lun 4/10/21	vie 22/10/21
Pruebas de Integración	8 días	lun 4/10/21	mié 13/10/21
Manual de usuario	8 días	lun 4/10/21	mié 13/10/21
Manual Técnico	8 días	lun 4/10/21	mié 13/10/21
Código fuente	8 días	lun 4/10/21	mié 13/10/21
Capacitación	8 días	lun 4/10/21	mié 13/10/21
Conformidad de Desarrollo	8 días	lun 4/10/21	mié 13/10/21
Pase a Producción	4 días	lun 25/10/21	jue 28/10/21

Elaboración: Autores de la tesis.

9.6. Presupuesto

Luego de analizar la situación de la empresa y las acciones estratégicas que conforman el plan tecnológico, los recursos necesarios para el primer año de actividades son los siguientes:

Tabla 9.2. Presupuesto Plan Tecnológico

PRESUPUESTO PLAN TECNOLÓGICO	MES	ANUAL
Internet Claro	S/ 180.00	S/ 2,160.00
Hosting	S/ 750.00	S/ 9,000.00
Dominio	S/ 10.00	S/ 120.00
Cloud Mega	S/ 138.00	S/ 1,656.00
TOTAL	S/ 1,078.00	S/ 12,936.00

Elaboración: Autores de la tesis.

9.7. Conclusiones del plan tecnológico

Después de realizar el plan tecnológico se llegan a las siguientes conclusiones:

- Se logró establecer las especificaciones técnicas del sistema tecnológico de la plataforma digital, como el hosting y el dominio necesarios para la puesta en marcha del negocio.
- Se logró establecer la metodología Scrum como plataforma de resultados rápidos y mejores en tiempo.
- Se logró establecer el modelo tecnológico utilizado en la plataforma, siendo el Servidor API como la base de los servicios web; y los elementos como la capa Front del sitio Web en el Servidor Web Front para la puesta en marcha de la plataforma.
- Se establece un presupuesto del plan tecnológico de S/12,936.00 mil soles para el primer año de actividades de la plataforma digital.

CAPITULO X: PLAN FINANCIERO

Dicho plan tiene el objetivo de analizar la trayectoria financiera de este negocio digital. Se va a realizar un estimado partiendo del cálculo de egresos e ingresos integrando los planes descritos anteriormente.

10.1. Objetivos del plan financiero

- Determinar la viabilidad y la rentabilidad económico-financiera del plan de negocio
- Determinar el nivel de inversión y gastos operativos.
- Determinar los ingresos y egresos.
- Determinar el VAN y TIR económico del plan de negocio.
- Proyectar el estado de resultados y el flujo de caja del plan de negocio a 5 años.

10.2. Supuestos y políticas financieras

Para el cálculo de las proyecciones de servicios prestados y los costos del proyecto, se formularon los siguientes supuestos con respecto al futuro:

- La moneda con la que se elaboró los estados financieros será el Nuevo Sol (S/.)
- La tasa de inflación se mantendrá estable cada año y será equivalente a 2% anuales según Banco de la Reserva del Perú.
- La Tasa Marginal Impositiva (REMYPE) para el cálculo del impuesto sobre lautilidad será de 30%.
- Según el BCRP se espera que el ritmo de crecimiento del PBI sea de 7.3% a 9.0% durante el 2020 y 2021.
- Para el cálculo del VAN se utilizó una tasa de interés del 12%.
- Según Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) para el año 2021 es de S/ 4,400.00.
- La evaluación del plan financiero tendrá un horizonte de tiempo de cinco años.

- La depreciación de los activos tecnológicos es de 20% de acuerdo con la ley de impuesto a la renta para la depreciación de los activos.

10.3. Proyección de clientes durante el periodo de análisis

Para el cálculo de la cantidad de clientes se tomaron las siguientes consideraciones:

- El mercado objetivo a 5 años es de 13,258 personas.
- De los 10 especialistas que se encuestaron, la mayoría están interesados en formar parte de esta propuesta de negocio.
- El incremento en ventas mensual será de un 7%, según las proyecciones realizadas en base al crecimiento estimado del mercado objetivo, lo que sustenta los planes estratégicos mencionados anteriormente.
- El precio de suscripción mensual por usuario corresponde a S/ 7.00
- La comisión por cada consulta con los especialistas de salud es de S/ 11.00
- El 41.3% de usuarios suscritos, realizarían una consulta con especialista por mes.
- La capacidad de atención por cada especialista de salud mental es de 5 pacientes por mes.
- La cantidad mínima de sesiones para mitigar el estrés es 12.
- La cantidad de sesiones mensuales mínimas por usuario es 3.
- En el primer año se considera tener un total de 38 especialistas para la atención de los usuarios.
- Para la estimación de usuarios solo es considerado el total de suscripciones activas en el mes.

Durante el primer año, se considera 465 usuarios millennials suscritos a la plataforma, calculado de la división del mercado objetivo de los 5 años entre el total de meses. Iniciando con una cantidad 221 millennials en el primer mes con crecimiento de 7% mensual.

Tabla 10.1. Cálculo de clientes durante el primer año

Ingresos	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Suscripciones mensuales	221	236	253	271	290	310	332	355	380	406	435	465

Elaboración: Autores de la tesis.

En la siguiente tabla se observa las proyecciones de la demanda para los primeros 05 años, tomando en consideración las personas millennials que conforman el mercado potencial de 28 a 40 años. Dicho valor muestra la cantidad de usuarios que perseguimos que se suscriban a la plataforma digital, es decir, hacer uso del servicio que se presenta en el plan de negocios.

Tabla 10.2. Proyección de la demanda para los primeros 05 años.

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Suscripciones	465	1,048	2,360	5,314	11,968

Elaboración: Autores de la tesis.

10.4. Proyección de ingresos durante el periodo de análisis

A partir de la encuesta realizada el rango promedio del gasto en una consulta quedo establecido entre S/51 a S/80 soles, a partir de esa cantidad se realiza los estimados para determinar el precio de la suscripción, el cual se estima en S/ 7.00, además del total de suscriptores un 41.3% realizará una consulta personalizada por mes y por cada consulta se cobrará una comisión de S/ 11.00. Se estimo el valor monetario proyectado y se extrapolan durante los cinco años contemplados. Seguidamente se proyectan los ingresos en base a los cálculos del valor unitario por suscripción y consultas, expresado en la tabla de ingresos a continuación:

Tabla 10.3. Distribución de inversiones durante el periodo de análisis.

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Suscripciones	S/ 27,673.43	S/ 62,325.88	S/ 140,369.81	S/ 316,139.71	S/ 712,007.20
Comisiones	S/ 53,880.18	S/ 121,348.48	S/ 273,300.03	S/ 615,524.02	S/ 1,386,278.02
TOTAL	S/ 81,553.61	S/ 183,674.36	S/ 413,669.84	S/ 931,663.73	S/ 2,098,285.22

Elaboración: Autores de la tesis.

10.5. Proyección de proveedores

En la siguiente tabla, se detalla el gasto a incurrir por los diferentes proveedores de los servicios tecnológicos.

Tabla 10.4. Proyección de proveedores

PRESUPUESTO PLAN TECNOLÓGICO	MES	ANUAL
Internet Claro	S/ 180.00	S/ 2,160.00
Hosting	S/ 750.00	S/ 9,000.00
Dominio	S/ 10.00	S/ 120.00
Cloud Mega	S/ 138.00	S/ 1,656.00
TOTAL	S/ 1,078.00	S/ 12,936.00

Elaboración: Autores de la tesis.

10.6. Gastos del Plan de Marketing

En el plan de marketing se consideró las acciones para promocionar y posicionar la plataforma digital entre los millennials, tomando en cuenta las diversas campañas publicitarias por redes, volanteo y tarjetas de presentación. Se realizaron las proyecciones a partir del primer año de funcionamiento de la plataforma, para luego extrapolar su valor por el resto de los 5 años establecidos.

Tabla 10.5. Gastos en el plan de marketing por año

PRESUPUESTO PLAN DE MARKETING	MES	AÑO 1
Publicidad en Facebook e Instagram	S/ 600.00	S/ 7,200.00
Publicidad en Youtube	S/ 150.00	S/ 1,800.00
Volantes	S/ 100.00	S/ 1,200.00
TOTAL	S/ 850.00	S/ 10,200.00

Elaboración: Autores de la tesis.

10.7. Gastos del plan de recursos humanos

En la tabla se tuvo en consideración el perfil del profesional de salud mental que integrara la plantilla laboral para el manejo de la plataforma digital. Se detalla el sueldo que van a devengar en cada uno de los puestos de trabajo y los aumentos salariales a partir del tercer año. En la tabla 10.6. se detalla el gasto anual de los gastos administrativos.

Tabla 10.6. Inversión mensual en gastos administrativos

PRESUPUESTO RECURSOS HUMANOS	MES
Gerente General	S/ 6,000.00
Jefe de Recursos Humanos	S/ 3,750.00
Responsable de Operaciones y TI	S/ 3,750.00
Gestor de plataformas digitales	S/ 2,250.00
Jefe de Marketing	S/ 3,750.00
Psicólogos	S/ 3,600.00
TOTAL	S/ 23,100.00

Elaboración: Autores de la tesis.

10.8. Gastos para la constitución de la empresa

Este tipo de gastos ocurren cuando se está en el proceso para registrar la compañía, es por ello que es relevante poner en marcha el plan de negocio. Se estima que la plataforma inicie operaciones de manera digital, a mediano plazo (1-3 años) se establezca como empresa física para la atención presencial de los usuarios.

Tabla 10.7. Gastos de constitución de la empresa

Gastos Registrales	MES
Búsqueda y reserva de nombre	20.00
Registro de la marca (INDECOPI)	550.00
Minuta de Constitución	310.00
Escritura Pública	300.00
Derecho de inscripción SUNARP	100.00
Trámite RUC	6.00
Legalización de libros contables	250.00
Total gastos registrales (Soles)	1,536.00

Elaboración: Autores de la tesis.

10.9. Inversión en Activos Tangibles e Intangibles del negocio

La tabla presenta las estimaciones de la adquisición del mobiliario, equipo de oficina necesarios para poder operar en el negocio. Los equipos se cambiarán cada 5

años y se podrán vender al 40% de su valor de adquisición. Se considera la depreciación de los equipos a un plazo no mayor de 5 años.

Tabla 10.8. Activos fijos adquiridos durante los cinco años del proyecto

Inversión en activos	Costo
Computador 1	S/ 2,000.00
Computador 2	S/ 2,000.00
Computador 3	S/ 2,000.00
Computador 4	S/ 2,000.00
Mobiliario (Escritorios, Sillas)	S/ 4,000.00
TOTAL	S/ 12,000.00

Elaboración: Autores de la tesis.

10.10. Inversión y Capital de trabajo

Para realizar el cálculo de la inversión inicial se procedió a hacer uso de cada uno de los gastos y costos de los planes mencionados anteriormente en dichas secciones. El análisis se dividió en dos secciones: la primera fue el presupuesto cuando empieza a funcionar la compañía y la segunda es el presupuesto durante el funcionamiento.

10.10.1. Presupuesto para iniciar las operaciones de la empresa

Para iniciar las actividades correspondientes de la compañía, se tomaron en cuenta una serie de gastos como los de constitución, gastos operacionales y la inversión en los activos del Año 0.

La inversión en activos estimada incluye la implementación del proyecto, con una inversión total a S/. 78,559 soles. La distribución de los gastos se detalla a continuación:

Tabla 10.9. Costos preoperativos

PRESUPUESTO PRE-OPERATIVO	AÑO 1
Inversión en Activos	S/ 12,000.00
Gastos Registrales	S/ 1,536.00
Desarrollo de plataforma	S/ 65,023.00
TOTAL	S/ 78,559.00

Elaboración: Autores de la tesis

El cálculo para la adquisición de los activos se hace con los intangibles y tangibles, los cuales forman parte de la implementación y desarrollo del plan de negocio, también se toma en cuenta la adquisición de mobiliario y equipo de oficina. Dicha inversión asciende a S/.12,000.

Los gastos registrales corresponden a la asesoría financiera, asesoría legal, reserva y registro de nombre, búsqueda e inscripción en registros públicos SUNARP. El monto de dichos gastos asciende a S/ 1,536.00 soles.

El desarrollo de la solución estará a cargo de un proveedor externo, con un monto de inversión de S/65,023.

En la fase de lanzamiento, se proyecta el gasto en los primeros meses luego de la puesta en marcha del proyecto, los cuales son detallados a continuación:

Tabla 10.10. Gastos Operacionales durante la fase de lanzamiento

Concepto	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Gastos Administrativos	S/ 23,100.00					
Servicios Generales						
Luz	S/ 150.00					
Teléfono	S/ 270.00					
Internet	S/ 180.00					
Operación						
Plan de Marketing y Publicidad	S/ 850.00					
Plan de Tecnología	S/ 1,078.00					
TOTAL	S/ 25,628.00					

Elaboración: Autores de la tesis

10.10.2. Flujo de caja operativo y flujo de caja económico

Luego de los cálculos en la proyección de ingresos y los egresos, se determina el flujo de caja del proyecto, esto significa, que se analiza la planificación con respecto a la liquidez que arroja el proyecto en un tiempo de 5 años, el resultado es el siguiente:

Tabla 10.11. Flujo de Caja.

RUBRO	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
TOTAL DE INGRESOS	4,559.01	4,878.14	5,219.61	5,584.98	5,975.93	6,394.25	6,841.84	7,320.77	7,833.23	8,381.55	8,968.26	9,596.04
Suscripción	1,547.00	1,655.29	1,771.16	1,895.14	2,027.80	2,169.75	2,321.63	2,484.14	2,658.03	2,844.10	3,043.18	3,256.21
Comisión por sesiones	3,012.01	3,222.85	3,448.45	3,689.84	3,948.13	4,224.50	4,520.21	4,836.63	5,175.19	5,537.46	5,925.08	6,339.83
TOTAL DE EGRESOS	25,178.00	25,178.00	25,178.00	25,178.00	25,178.00	25,178.00	25,178.00	25,178.00	25,178.00	25,178.00	25,178.00	25,178.00
Costo Variable												
Costo de servicios	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00
Costos Fijos												
Gastos administrativos	23,100.00	23,100.00	23,100.00	23,100.00	23,100.00	23,100.00	23,100.00	23,100.00	23,100.00	23,100.00	23,100.00	23,100.00
Gastos tecnología	1,078.00	1,078.00	1,078.00	1,078.00	1,078.00	1,078.00	1,078.00	1,078.00	1,078.00	1,078.00	1,078.00	1,078.00
Gasto de marketing	850.00	850.00	850.00	850.00	850.00	850.00	850.00	850.00	850.00	850.00	850.00	850.00
Inversión Inicial												
Flujo de caja en soles	-20,618.99	-23,522.71	-19,958.39	-19,593.02	-19,202.07	-18,783.75	-18,336.16	-17,857.23	-17,344.77	-16,796.45	-16,209.74	-15,581.96
Flujo de caja acumulado	-20,618.99	-44,141.70	-64,100.09	-83,693.11	-102,895.18	-121,678.93	-140,015.09	-157,872.32	-175,217.09	-192,013.54	-208,223.28	-223,805.24

Elaboración: Autores de la tesis

Tabla 10.12. Flujo de Caja Operativo

Estados de Resultados	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingreso Anual	S/ 81,553.61	S/ 183,674.36	S/ 413,669.84	S/ 931,663.73	S/ 2,098,285.22
Gastos Operacionales	S/ 10,080.00	S/ 10,080.00	S/ 10,080.00	S/ 10,080.00	S/ 10,080.00
Gastos de TI	S/ 10,776.00	S/ 10,776.00	S/ 10,776.00	S/ 10,776.00	S/ 10,776.00
Gastos de RRHH	S/ 277,200.00	S/ 277,200.00	S/ 277,200.00	S/ 277,200.00	S/ 277,200.00
Gastos de Marketing	S/ 10,200.00	S/ 10,200.00	S/ 10,200.00	S/ 10,200.00	S/ 10,200.00
UTILIDAD OPERATIVA	-S/ 226,702.39	-S/ 124,581.64	S/ 105,413.84	S/ 623,407.73	S/ 1,790,029.22
Depreciación y Amortización	S/ 13,004.60	S/ 13,004.60	S/ 13,004.60	S/ 13,004.60	S/ 13,004.60
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	-S/ 239,706.99	-S/ 137,586.24	S/ 92,409.24	S/ 610,403.13	S/ 1,777,024.62
Impuesto (30%)	-S/ 71,912.10	-S/ 41,275.87	S/ 27,722.77	S/ 183,120.94	S/ 533,107.38
UTILIDAD NETA	-S/ 167,794.89	-S/ 96,310.37	S/ 64,686.47	S/ 427,282.19	S/ 1,243,917.23
Depreciación y Amortización	S/ 17,896.00	S/ 17,896.00	S/ 17,896.00	S/ 17,896.00	S/ 17,896.00
FLUJO DE CAJA OPERATIVO	-S/ 149,898.89	-S/ 78,414.37	S/ 82,582.47	S/ 445,178.19	S/ 1,261,813.23

Elaboración: Autores de la tesis

10.11. Viabilidad del plan de negocio

Luego de realizar los cálculos de los flujos de caja, se procede a determinar la viabilidad del proyecto por medio del Valor actual Neto (VAN) y la Tasa interna de Retorno (TIR). El VAN demuestra que la inversión que se realiza produce ganancias por encima de la rentabilidad; mientras que por el TIR se conoce si dicha rentabilidad es superior al punto de equilibrio y costo de oportunidad del proyecto. Los resultados son los siguientes:

Tabla 10.13. Cálculo de viabilidad de un proyecto

VAN a 5 años	S/.363,137.12
TIR a 5 años	25%

Elaboración: Autores de la tesis

El proyecto genera un VAN de S/363,137.17 soles por encima de la rentabilidad esperada. Seguidamente se determina el punto de equilibrio proyectado, el cual se estableció de la siguiente manera:

10.12. Punto de Equilibrio

Para realizar el análisis del punto de equilibrio del servicio de plataforma digital, se considera la siguiente fórmula:

$$\text{Punto Equilibrio} = \text{CF} / (1 - (\text{CV} / \text{Ventas}))$$

Siendo:

CF: Costo Fijo Totales

CV: Costo Variables Totales

Ventas: Ventas Totales

Aplicando los datos descritos, el resultado del punto de equilibrio se proyecta para 5 años:

Tabla 10.14. Punto de Equilibrio

Estados de Resultados	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas	81,553.61	183,674.36	413,669.84	931,663.73	2,098,285.22
Costos Variables	10,080.00	10,080.00	10,080.00	10,080.00	10,080.00
Costos Fijos	298,176.00	298,176.00	298,176.00	298,176.00	298,176.00
Punto Equilibrio	340,228.08	315,490.01	305,623.20	301,437.36	299,615.33

Elaboración: Autores de la tesis

La tabla anterior es la cantidad de ventas proyectadas para lograr cubrir los costos mínimos del proyecto.

10.13. Análisis de escenarios

Para poder realizar el análisis de los escenarios se tomará en cuenta la cantidad de clientes con los iniciará el plan de negocio.

Escenario 1

Este análisis contempla como escenario esperado, donde se mantienen la totalidad de los usuarios (suscripciones) iguales al 1.6% del mercado objetivo, se mantienen las expectativas del proyecto generando ganancias y una tasa de rendimiento superior o igual a la TIR determinada.

Escenario 2

El análisis considera como escenario pesimista que el porcentaje de crecimiento de usuarios suscritos a la plataforma sea 0.9% del mercado potencial, cayendo las ganancias y la tasa de rendimiento a -8, además se considera que el incremento de ventas anual es de solo 9%. En este caso el plan de marketing realiza una estrategia enfocada en reducir la posibilidad de que ocurra esto, haciendo que las ventas aumenten en un 10% cada año a través de la fidelización de clientes.

Escenario 3

En este escenario se plantea un aumento de los usuarios (suscripciones) en un 2% sobre el mercado objetivo, aumentando las ganancias y la tasa de rendimiento, siendo el escenario optimista del plan de negocio.

Tabla 10.15. Escenarios de análisis

Escenario	Pesimista	Esperado	Optimista
% Publico Objetivo	1.00%	1.60%	2.00%
VAN	-S/ 741,268.66	S/ 363,137.12	S/ 1,098,763.21
TIR	-32%	25%	51%

Elaboración: Autores de la tesis

10.14. Conclusiones del plan financiero

Después de realizar el plan financiero se llegan a las siguientes conclusiones:

- Se determinó la inversión inicial en S/78,559.00 soles para la puesta en marcha del plan de negocios, cuyos socios cuentan con recursos propios para la puesta en marcha del proyecto.
- Se estableció que el proyecto genera un VAN de S/. 363,137.12 soles por encima del punto de equilibrio y una TIR de 25.00%, siendo viable el plan de negocio en los 5 años proyectados.

- Se debe mantener el plan estratégico planteado para lograr el escenario esperado garantizando la continuidad de los servicios tecnológicos.
- Para lograr el escenario esperado es de suma importancia ejecutar correctamente el plan de marketing que asegure la cantidad de usuarios suscritos a la plataforma.

CAPITULO XI: PUESTA EN MARCHA

Dicho capitulo tiene como objetivo describir cada uno de los aspectos que se relacionan directamente con la constitución de la compañía, como por ejemplo régimen tributario al cual va a pertenecer, donde se va a operar durante el tiempo que se analiza y el tipo de compañía.

11.1. Constitución de la empresa

Los elementos para la constitución de la empresa de tipo startup son:

11.1.1. Tipo de empresa

En este paso se va a formalizar la compañía, es decir, darle nombre jurídico y para ello la Ley N° 26887 - Ley General de Sociedades define los siguientes tipos: las S.A., las S.A.C, las S.R.L, y las E.I.R.L. Se va a elegir la constitución de la misma como una Sociedad Anónima Cerrada, debido a sus rasgos que va a permitir a tomar decisiones y a la vez tienen beneficios que las otras sociedades no poseen, como realizar juntas que no necesitan la forma presencial para realizarlas mediante esquelas y el realizar las transferencias de las acciones de una forma privada.

11.1.2. Definir el contenido del Estatuto

El estatuto para darle formalidad a la compañía tiene que ser sencilla con la finalidad de facilitar la inscripción de la misma.

- Denominación social: Plataforma Digital Tranki, S.A.C.
- Nombre Comercial: Tranki
- Objetivo social (actividades que la empresa puede realizar): Servicios de terapias psicológicas para mitigar el estrés en millennials.
- Capital inicial: Se encuentra estipulado en el Plan de Finanzas.
- Clases de acciones: serán acciones comunes, es decir, tienen derecho al voto y permite que la participación de utilidades.

11.1.3. Aspectos Tributarios

Como es una empresa que presta servicios se va a realizar la inscripción ante el Registro de las MYPES (REMYPE) como una microempresa, debido a que las mismas llevan un registro de las ventas anuales hasta 150 UIT y se va a contar un máximo de 10 empleados.

Para poder calcular los impuestos que serán declarados y pagados ante la SUNAT se va a tomar en consideración el régimen de los tributos pudiendo ser Regímenes MYPE o Régimen General.

Tabla 11.1 Consideraciones Tributarias para Régimen Tributario MYPE

a. Pago a cuenta del Impuesto a la Renta	
Si los ingresos anuales del ejercicio no superan las 300 UIT	Si en cualquier mes se superan los 300 UIT
Se declara y paga el 1% de sus ingresos netos mensuales.	1.5 % de los Ingresos Netos o Coeficiente (De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 85 de la Ley del Impuesto a la Renta.).
b. Determinación del Impuesto General a las Ventas: La tasa es similar a la que corresponde a los contribuyentes acogidos al RER y al Régimen General: 18%.	
c. Determinación del Impuesto a la Renta Anual en el RMT: Cabe señalar la tasa es progresiva acumulativa.	

Fuente: SUNAT 2018

Tabla 11.2. Consideraciones Tributarias para Régimen General

a. Pago a cuenta del Impuesto a la Renta: El que resulte como coeficiente o el 1.5% según la Ley del Impuesto a la Renta.
b. Determinación del Impuesto General a las Ventas: La tasa es similar a la que corresponde a los contribuyentes acogidos al RER y al Régimen General: 18%.
c. Determinación del Impuesto a la Renta Anual: Se paga una regularización del impuesto equivalente al 29.5 % sobre la ganancia.

Fuente: SUNAT 2018

11.1.4. Propiedad Intelectual

Se procederá a realizar el registro de la marca de la compañía en INDECOPI con la finalidad de impedir que otro individuo pueda hacer uso de la misma. La marca de la plataforma digital Tranki se encuentra en el plan de marketing. A la vez se va a proteger cualquier bien intangible haciendo el debido registro de derechos de autor, como por ejemplo imágenes, software, videos, entre otros.

11.1.5. Libros contables

Se procederá a inscribirlos guiándonos por el régimen tributario de la compañía por lo que se tiene la información correspondiente en la siguiente tabla:

Tabla 11.3. Libros contables según ingresos brutos

<p>Ingresos brutos anuales que no superen las 300 UIT (contabilidad simplificada)</p>	<p>Registro de Ventas e Ingresos Registro de Compras Libro Diario de Formato Simplificado</p>
<p>Ingresos brutos anuales desde 300 UIT hasta 500 UIT</p>	<p>Registro de Ventas e Ingresos Registro de Compras Libro Diario Libro Mayor</p>
<p>Ingresos brutos anuales desde 500 UIT hasta 1700 UIT</p>	<p>Registro de Ventas e Ingresos Registro de Compras Libro Diario Libro Mayor Libro de Inventario y Balances</p>
<p>Ingresos brutos anuales superiores a 1700UIT (Contabilidad completa)</p>	<p>Registro de Ventas e Ingresos Registro de Compras Libro Diario Libro Mayor Libro de Inventario y Balances Libro Caja y Bancos</p>

Fuente: SUNAT 2018

11.2. Pasos para el registro de la empresa

Paso 1: Realizar la búsqueda y reservar el nombre, hay que tener en cuenta que este trámite no es obligatorio, pero es relevante para poder hacer la inscripción de una manera más fácil. Los requisitos son:

- DNI o Pasaporte. Si el representante legal es extranjero, debe presentar su Carné de Extranjería vigente.
- Llenar el formulario de solicitud para reservar el nombre jurídico.

Paso 2: Realizar la Minuta, en dicho documento constitutivo cada miembro de la compañía va a manifestar cada uno de los acuerdos respectivos y a su vez la voluntad de crear la compañía. Los requisitos son:

- 02 copias del DNI de cada uno de los socios y cónyuges.
- Original y 02 copias de Búsqueda y reserva de nombre.

Paso 3: Se debe realizar la apertura de una cuenta bancaria para hacer el depósito del dinero de cada socio y hacer el inventario de bienes.

Paso 4: Realizar la escritura Pública, se procede a hacer en la Notaría para que haga la Escritura Pública, Testimonio de Sociedad o Constitución Social, este documento va a dar fe de que dicha minuta tiene carácter legal, el mismo lleva el sello y la firma del notario junto con la firma de cada socio. Los requisitos son:

- DNI, Pasaporte o Carné de Extranjería vigentes.
- Formato de Acto Constitutivo.
- Depósito o abono en dinero.

La notaría registra la creación de la empresa en la Sunarp, y realiza los siguientes pasos:

Paso 1: Realizar el Registro Único de Contribuyentes (RUC), será el número que va a permitir identificar a la compañía como contribuyente. Los requisitos son:

- DNI, Pasaporte o Carné de Extranjería vigentes.
- Escritura Pública, Testimonio de Sociedad o Constitución Social Inscrita.
- Recibo de servicio (Luz o agua), no mayor a dos meses de antigüedad.
- Formulario N°2119: Solicitud de Inscripción o comunicación de afectación de tributos.
- Formulario 2054: Representantes Legales, directores, Miembros Del Consejo Directivo.

Paso 2: Realizar la inscripción del libro de accionistas y libro de compra venta en la SUNAT

CAPITULO XII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

12.1. Conclusiones

Por medio del análisis de mercado se pudo identificar la necesidad de servicio de una plataforma digital que apoyara a los millennials en la mitigación del estrés y sus posteriores consecuencias. Además, se comprobó que la cantidad de personas (620 personas encuestadas) que sufre de estrés ha visto aumentar su ansiedad en la situación de emergencia sanitaria, lo que nos da una oportunidad para que la plataforma digital Tranki se posicione en el mercado como una alternativa que mejore la salud mental.

En el análisis de competidores se encontraron soluciones digitales como Zen, Bambú y Simple Habit dedicadas a tratar la salud mental. Nuestro modelo de negocio será un servicio integral que ayude a diagnosticar y tratar el estrés entre los millennials, ofreciendo un staff de profesionales especialistas de manera digital, esto es una gran oportunidad que se reconoce. Por otro lado, el temor de los usuarios a utilizar medios digitales como alternativa para la prevenir el estrés, además de los cambios positivos que reviertan la situación de confinamiento, pueden jugar en contra del plan de negocio, para ello las estrategias establecidas garantizan la estabilidad de la empresa en el tiempo.

La propuesta de valor que se expone va dirigido al Usuario externo (Millennials) y al interno (Psicólogos-Psiquiatras) los cuáles serán las piezas fundamentales para la puerta en marcha de la plataforma digital Tranki, todo ello con el objetivo de ofrecer un servicio más ágil y cómodo desde cualquier lugar o ubicación del cliente, aportando un valor adicional mediante acciones que puedan asegurar la calidad del mismo, excelencia y reconocimiento entre los clientes. Durante el estudio de mercado se resalta el hecho de que los encuestados y los entrevistados, remarcaron la buena acogida que resulta la idea de crear una plataforma digital que ayude a mitigar el estrés, agregando enfocar nuestros esfuerzos en las acciones postconsulta, como una estrategia para mantener y educar a los clientes sobre los efectos del mismo.

Las estrategias que se definieron en el plan de marketing obedecen al posicionamiento de la marca por redes sociales, conseguir abarcar el 1.6% del mercado objetivo y alcanzar la cantidad de 13,258 mil suscripciones para el segundo año por medio de una campaña agresiva en centros de salud, teniendo en cuenta que la publicidad se concentrará en los millennials ubicados en la zona de Lima metropolitana, por eso se proyecta un crecimiento exponencial por medio del servicio de la plataforma digital.

Las tecnologías de información son el activo esencial del modelo de negocio propuesto, al permitir brindar el servicio del cuidado mental a los millennials a un bajo costo y de forma personalizada, aprovechando los servicios de alta disponibilidad que ofrece los proveedores de cloud computing. Además, gracias a las nuevas metodologías de trabajo como Scrum, se logrará desarrollar el producto mínimo viable de la plataforma de manera rápida y válida por los usuarios finales.

En conclusión, por medio del plan financiero se logró demostrar que la idea de negocios de una plataforma digital Tranki para mitigar el estrés entre los millennials es viable, el cual genera un VAN de S/. 363,137.12 soles por encima de la rentabilidad esperada y el TIR de 25% por encima del punto de equilibrio proyectado, considerando el proyecto rentable para su ejecución y puesta en marcha. A partir del año 4 se logrará operar de manera eficiente y obtener un flujo acumulado de S/. 220,888.39 soles, gracias al plan estratégico descrito en el modelo de negocio propuesto.

12.2.Recomendaciones

Después de haber desarrollado el plan de negocio, se plantea lo siguiente:

- Realizar exploraciones por medio del análisis de mercado, con el propósito de abordar otros mercados con estratos sociales diversos, para ampliar la cobertura de la plataforma digital.

- Llevar a cabo un plan de seguimiento a las suscripciones de manera semanal, a fin de aplicar los correctivos necesarios y mantener la atención de los clientes por medio de la plataforma digital
- Realizar evaluaciones constantes sobre la competencia, con la finalidad de resaltar y distinguirse de los demás servicios, sobre todo en la atención en línea a los clientes.
- Masificar las campañas de marketing que permitan el posicionamiento de la marca, de manera sostenible y previendo la satisfacción del cliente de forma directa y oportuna.

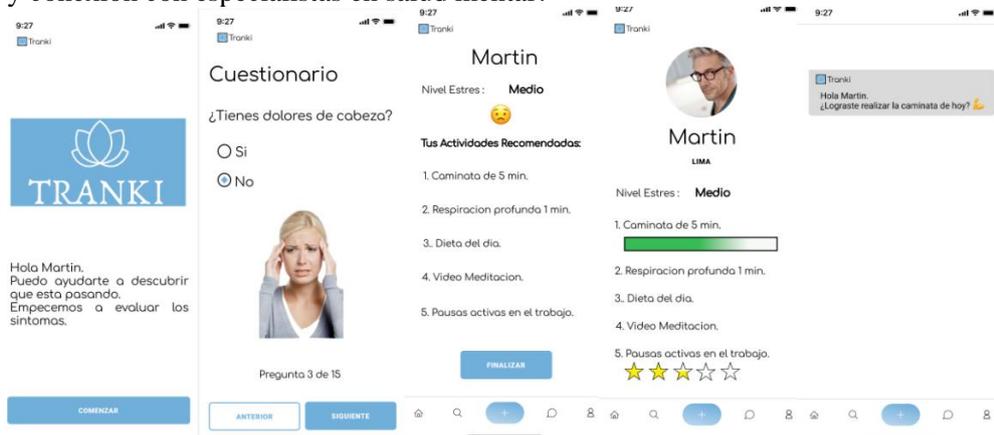
ANEXO I. LEAN MODEL CANVAS

<p><u>Problema</u></p> <p>Los millennials gracias a la emergencia sanitaria sienten mayor estrés, siendo afectados emocionalmente y presentando diversas frustraciones, angustias, depresiones y muchas veces nos saben cómo manejarlo.</p> <p><u>Alternativas</u></p> <p>Plataformas individuales sobre el control del estrés. Consultas psicológicas individuales.</p>	<p><u>Solución</u></p> <p>Plataforma digital que presenta alternativas para mitigar el estrés y un seguimiento personalizado e integral del usuario.</p> <p><u>Métricas Clave</u></p> <p>Cantidad de suscriptores Cantidad de consultas # consultas efectivas Tasa de abandono # de reclamos Tiempo de atención</p>	<p><u>Propuesta de valor</u></p> <p>Diagnóstico del nivel de estrés y recomendaciones personalizadas y conexión con diversos especialistas de salud mental.</p>	<p><u>Ventaja Diferencial</u></p> <p>Seguimiento integral del usuario, con diferentes alternativas para mitigar el estrés. Ingreso al mercado con costo competitivo de suscripción.</p> <p><u>Canales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Página Web - Redes Sociales - WhatsApp 	<p><u>Clientes</u></p> <p>Los usuarios objetivos son personas entre 28 y 40 años (millennials), residentes de Lima Metropolitana, con problemas de estrés y ansiedad</p> <p>Los clientes de la propuesta de negocio son empresas y profesionales que brindan asesoría y consultoría de servicios para minimizar el impacto del estrés; como: psicólogos, psiquiatras y/o médicos, entrenadores deportivos</p>
<p><u>Estructura de Costos</u></p> <p>Pago de la suscripción de servicios tecnológicos Comisión de pasarela de pago Sueldo de Recursos Humanos Publicidad</p>		<p><u>Flujo de Ingresos</u></p> <p>Suscripción a la plataforma Comisión por consultas con los expertos.</p>		

ANEXO II. MODELO DE ENCUESTA

1. ¿El rango de tu edad esta entre los 28 y 40 años?
 - a. Si
 - b. No
2. ¿Cuál es tu sexo?
 - a. Hombre
 - b. Mujer
3. ¿Cuál es tu estado civil?
 - a. Soltero
 - b. Casado
 - c. Divorciado
 - d. Viudo
4. ¿Cuál es tu situación laboral actual?
 - a. Empleo de medio tiempo
 - b. Empleo de tiempo completo
 - c. Trabajador por cuenta propia
 - d. Estudiante
 - e. Desempleado
5. ¿Con que tipo de servicio de telefonía móvil cuenta?
 - a. Prepago
 - b. Postpago
6. ¿Usted considera que sufre de estrés o ansiedad?
 - a. Extremadamente probable
 - b. Muy probable
 - c. Algo probable
 - d. No tan probable
 - e. Nada probable
7. ¿Usted considera que su estrés se incrementó en la actual situación de emergencia sanitaria?
 - a. Extremadamente probable
 - b. Muy probable
 - c. Algo probable
 - d. No tan probable
 - e. Nada probable
8. ¿Usted utiliza plataformas digitales para adquirir servicios de salud o cuidado personal?
 - a. Extremadamente probable
 - b. Muy probable
 - c. Algo probable
 - d. No tan probable
 - e. Nada probable
9. ¿Por qué medio digital usualmente reserva algún servicio de salud o cuidado personal?
 - a. Aplicación móvil
 - b. Página Web
 - c. Facebook
 - d. Instagram
 - e. WhatsApp
10. ¿Usted para mitigar el estrés, asiste con alguna ayuda de especialistas como psicólogos, psiquiatras, entre otros?
 - a. Extremadamente probable

- b. Muy probable
 - c. Algo probable
 - d. No tan probable
 - e. Nada probable
11. ¿Cuánto es el monto promedio por consulta que usted gasta en una atención con estos especialistas?
- a. Entre s/. 20 a S/. 50
 - b. Entre s/. 51 a S/.80
 - c. Entre s/. 81 a S/. 110
 - d. Entre s/. 111 a S/. 140
 - e. De s/. 141 a mas
12. ¿Usted le gustaría conocer en que escala puede estar su estrés de manera gratuita?
- a. Extremadamente probable
 - b. Muy probable
 - c. Algo probable
 - d. No tan probable
 - e. Nada probable
13. ¿Usted utilizaría una plataforma digital para reducir los niveles de estrés por medio de la detección de su nivel de estrés, recomendaciones personalizadas, monitoreo integral y conexión con especialistas en salud mental?



- a. Extremadamente probable
 - b. Muy probable
 - c. Algo probable
 - d. No tan probable
 - e. Nada probable
14. ¿Usted asistiría a una consulta con especialistas de salud mental en tiempo real a través de una plataforma digital para mitigar su estrés?
- a. Extremadamente probable
 - b. Muy probable
 - c. Algo probable
 - d. No tan probable
 - e. Nada probable
15. ¿Le gustaría recibir videos, audios, ilustraciones y mensajes de forma sencilla con recomendaciones para mitigar su estrés?
- a. Extremadamente probable
 - b. Muy probable
 - c. Algo probable
 - d. No tan probable
 - e. Nada probable

16. ¿Usted pagaría por la atención de un especialista de salud mental a través de una plataforma digital?
- Extremadamente probable
 - Muy probable
 - Algo probable
 - No tan probable
 - Nada probable
17. ¿Cuánto es el monto promedio por consulta que usted pagaría por la atención de un especialista de salud mental a través de una plataforma digital?
- Entre s/. 20 a S/. 50
 - Entre s/. 51 a S/.80
 - Entre s/. 81 a S/. 110
 - Entre s/. 111 a S/. 140
 - De s/. 141 a mas
18. ¿Usaría una plataforma digital que mantenga sus datos e historial clínico de manera confidencial y segura?
- Extremadamente probable
 - Muy probable
 - Algo probable
 - No tan probable
 - Nada probable
19. ¿Utilizaría una plataforma digital que le brinde notificaciones, alertas e información en tiempo real para mitigar el estrés?
- Extremadamente probable
 - Muy probable
 - Algo probable
 - No tan probable
 - Nada probable

ANEXO III. TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nombre y Apellido: Loida

Profesión: Psicóloga Clínica Educativa y Terapeuta gestal y apoyo a depresión.

1. ¿Cuál es su percepción del perfil y comportamiento del millennial?

Claro, de hecho, una de las cosas que primero se asocia al relacionar el término millennial es el despegue en la tecnología que es tan diferente a las generaciones anteriores. Pero no solamente ve tecnología también, cómo ve las cosas, cómo reacciona, sus orientaciones, que actitudes tiene frente a la vida, al trabajo, a la sociedad. Entonces sí, definitivamente muchas de estas cosas se han venido adhiriéndose al comportamiento diario y también a los distintos contextos en los que no se mueven, sea el laboral, principalmente, u otros campos.

2. ¿Cuáles son las actividades cotidianas que generan ansiedad y agotamiento mental en los millennials?

Bien, hay una de las cosas que también está ligada a la tecnología y el modo de vivir de esta generación. Estamos involucrados en una respuesta inmediata, la llamada “ya ya”, Y quizás solo esta actitud está generando estrés. Por ponerte un ejemplo, muchas de las cosas en un entorno laboral o estudiantil se manejan en tener fechas de término para un proyecto, trabajo y si uno se dirigiera solamente a una sola cosa, pues probablemente esto correría bien, dependiendo también de la cualidad y la naturaleza del trabajo. Pero en este momento la generación no está haciendo una sola cosa, está haciendo muchas cosas a la vez. Y esa hiper conectividad con la gente, las cosas por hacer y más, los pone propensos a tener estrés definitivamente. Creo que si describiésemos en 5 minutos a un millennial deberíamos de contar las veces que está en redes sociales, en su trabajo, quizás con su entorno más próximo interactuando, entonces son muchas cosas que están alrededor de ellos. Nuestro cerebro en la forma de proceso, probablemente hay una capacidad que se llama la atención dividida, que nos permite estar alternante que nos permite estar en diferentes estímulos procesando diferente información.

Pero no es una función que sea ilimitada, tampoco es una habilidad de superpoderosas como para poder percibir a todos, algunos quizás lo tienen genéticamente más dotados que otros. Sí lo sobrelleva mejor, pero al estar con muchas cosas conectadas a muchas cosas, al revés, a diferentes tareas, nos puede llevar a un desastre.

3. Cómo impacta la situación actual de emergencia sanitaria por el COVID-19 en la salud mental del millennial?

Bien, yo creo que hubo un primer impacto con el estímulo del COVID, por ejemplo, las personas empezaron a leer y fueron inundados por toda la información, que por cierto era muy negativa y ahora mismo estamos también volviendo a vivir una nueva situación más agresiva que la del año pasado.

Definitivamente se generó un alto nivel de estrés por la información, por no saber manejar la información, a veces por las fuentes, por ejemplo, el nivel de estrés no solamente es el COVID mismo, sino nuestra situación política, por ejemplo. Recuerdo hace unos meses había una marcha famosa, y me ponía a pensar, qué cosas motivaron a las personas a tener una reacción masiva frente al gobierno, que había en sus mentes que los llevó a realizar una expresión, una lucha parte de ellos posiblemente no han podido manejar a un primer nivel, este podía ser un nivel de estrés personal.

4. ¿Cómo se mide el nivel de estrés?

Cuando hablemos de valorar, medir y asignar algún tipo de valor, incluso los dos aspectos, primero lo subjetivo y después lo objetivo. Lo subjetivo es toda aquella referencia, expresión, descripción que una persona te puede dar en relación a lo que entiende como estrés también. Y existen por el otro lado, formas que, de manera objetiva, ya sea con escalas te pueden mostrar visualmente, por ejemplo, marcar de cero a 10 a cero.

Cuál sería tu percepción del nivel de estrés o cuestionarios en donde coloquen ciertas situaciones para que tú valores también si tienes respuestas de estrés alto, bajo, medio y otros tipos de instrumentos que pueden ser inventarios o escalas. Existen maneras de evaluar, quizás hacer una entrevista, a esto le llamamos la cura clínica, quizás solo enfrentándonos a una entrevista también podemos tener una idea del estrés y del nivel de estrés que pueda tener la persona. Yo soy de las personas aquella que el grupo en el que prefiere hacer una mezcla de estas dos estrategias, no estar siempre a la mano con algo objetivo, para tener más adelante medidas que compararse. sugerir, por ejemplo, dentro de mi perfil, trato siempre de llevar estas dos líneas, lo cual y cuantitativos y así se conocen.

5. ¿Cuáles son las diferentes manifestaciones de estrés en un millennial?

Ok, perfecto, eso es algo que a veces no puede definir tan claramente porque hay variabilidad de signos o síntomas que presenta una persona, podemos ir agrupándolos. Hay en el entorno clínico manuales que clasifican a los trastornos cuando es un nivel trastorno porque nosotros podemos identificar respuestas tipo estrés que no lleguen a ser un trastorno. Sí, experimente en las dos últimas semanas o meses un nivel de estrés elevado, sin que éste llegue a hacer con etiqueta trastorno de estrés, si entonces este en ambos grupos los den o trastornos los decir. Podemos ir observando, por ejemplo, en respuestas fisiológicas, quizás estas sean las que más resaltan, ya que hay un juego químico, de sustancias que se desequilibran cuando hay un nivel de estrés alto que puede sentir. Cambios a nivel corporal puede haber desde el mezclado con ansiedad, tensión muscular, hiperactividad, etc. También quietud motora, pero también pueden ser del tipo autonómico. ¿A qué llamamos el tipo autonómico? Aquellos síntomas que tienen que ver con el funcionamiento de algunas glándulas o algunos órganos internos. Entonces, por ejemplo, cuando haya un desnivel de la presión sanguínea pueden haber dolores de cabeza, sensaciones gástricas puede estar manifestando un nivel de estrés, a veces aparece como algo me cayó mal, pero se pueden estar solapando también algunos de los síntomas, luego vienen otros síntomas que tienen que ver ya con el área emocional o afectiva allí podemos ver los cambios del humor que pueden ser variables e incluso algunos de ellos con características de bajo control de la ira, entonces nos pone irritable y pueden haber picos de diferentes emociones, te tristeza emociones, te falta de iniciativa o energía, apatía, pueden hacer una de estas características también y hay otro grupo de síntomas que a veces uno deja un poquito de lado, pero también son procesos ciertamente presente . son los de tipo más cognitivo, donde empieza a fallarla memoria nuestra propia capacidad de atención disminuye y algunas de estas cosas también pueden ser expresión del estrés , por esta conexión de cambios químicos, hay un baño de adrenalina, colina que definitivamente hace un gran desbalance y esto genera este tipo de síntomas, hay una cosa que también podría parecer, no es exactamente emocional, sino es más bien más físico el tema de la fatiga se sentirá que ya, no puede más no la fatiga y el cansancio también viene a ser uno de los síntomas del cardinales en el nivel de estrés.

6. ¿Cuáles son los tratamientos que debe recibir los millennials para reducir sus niveles de estrés?

Por los síntomas, debería ir orientando algunas de las acciones. ¿Si la persona está presentando dentro de estas características, signos físicos o más signos emocionales? Si. En que aún no podría ir direccionando qué tipo de intervenciones se puede ofrecer, entonces existen medicamentos o fármacos que podrían ayudar, sí, pero esto es algo que uno trata siempre de

evitar, porque el estrés dentro de todo es una reacción y hasta cierto punto, una reacción que puede estar dentro de los límites normales ni bien Desaparezca el estímulo que está generando ese estrés asumiría que lo puedes resolver, no entonces si esto no fuera el caso, si fuera un nivel trastorno allí, si va una medicación, ahí pedimos un SOS a un médico especialista, principalmente psiquiatra, aunque en algunos casos podrían ser neuro siquiabras. Y la otra intervención viene básicamente a nivel conductual, el que la persona asuma y reconozca primero, primero que todo asuma y reconozca que sí está en alguna situación de estrés. Y al tener esta toma de conciencia identifique cuales son esos estímulos que están generando el estrés y alrededor de ello establezca ciertas estrategias para poder controlarlo. Básicamente la línea que yo promovería sería una intervención de tipo conductual. a esto hay especializaciones, hay terapeutas cognitivo-conductuales que podrían ser de pronto dentro de la gama de especialidades los que podrían intervenir ahora añadido a la intervención de un profesional, está todo lo que puede hacer la persona por sí misma, por ejemplo, no cambiar de horario cierto estilo de vida. Incluso lo que consumes porque tienes que hacer un análisis de las diferentes fuentes que pueden estar generando o acentuando el estrés, entonces tiene que haber una acción de la persona, sumado a si es necesario a un profesional y si esto va, pues definitivamente se si llega a ser un buen trabajo.

7. ¿Qué especialistas intervienen en el tratamiento del estrés?

Hay otro grupo que llamaríamos nosotros lo complementario. Y ahí pueden estar las pautas de los nutricionistas, pueden estar los que realizan otro tipo de actividades, por ejemplo, física o pasivas, como es el caso del tai chi o del yoga. Entonces ese tipo de intervenciones son de mucha ayuda, definitivamente son de mucha ayuda y probablemente desde la línea conductual vayan a sugerirle que establezca redes de apoyo o nuevos proyectos o genera un espacio de liberación de estrés, entonces allí se van a integrar también otro tipo de personas, porque no necesariamente debe ser un formador o un entrenador en algo, sino también tu grupo de amigos, tu familia, tu entorno, a ellos también serán un factor de ayuda y convertirlos en factor de ayuda, pues es parte de todo un proceso de orientación.

8. ¿Es posible medir y tratar el estrés a través de una plataforma digital? En el confinamiento, ¿cuál es grado de adopción?

Algunas personas podrían serles útil porque muchas personas se conectan con su día a día y dejan de mirarse. Entonces el que te llegue un recordatorio a tu correo o tu WhatsApp y te digan ¿y cómo estás?, mira, tomate ese momento para evaluar. cómo te sientes yo creo que está solo el solo hecho de hacerse recordatorio, es bastante válido, entonces este hay apps también no se si han escuchado de las apps CALM, por ejemplo, que va dando estrategias para hacer meditación o hacer uso de técnicas de relajación bien. Entonces considero que la tecnología está viviendo con bastante fuerza y lo veo promisorio.

9. ¿Cuáles son las principales características que debe ofrecer las plataformas digitales para una adopción por los millennials?

Bien, creo que una de las cosas que también gana mucho la atención y no solo a los millennials, el movimiento y que sean visualmente atractivos. Poca información, estamos en el tiempo en el que nos dicen es resuelva su vida en 3 pasos. Entonces es bueno usar un poquito esa estrategia, se me fue el nombre porque tienes un nombre específico, el de hacer esta sugerencia de los pasos en algunos pocos números, entonces este eso, por ejemplo, vendría muy bien lo que la información que uno provee sea bastante igual, directa, numerada y algo que no estoy viendo mucho, a veces en algunas de estas aplicaciones. Por ejemplo, se humanice a la plataforma

aparece en la imagen, aparecen, por ejemplo, un dibujo de una persona o todo el potencial de la plataforma, pero este, por ejemplo, ponerle audio, no es algo que yo haya visto en algunas de estas iniciativas. No que se escucha realmente una voz, humanizar un poquito esto siempre son dibujitos o animaciones cosas. Quizás esto pueda ser bastante complejo, el hecho de que una plataforma a veces no se va a ajustar para toda la gente los perfiles diferentes de las personas, pero de manera general creo que, sí se puede estandarizar que sea una persona de mediana edad, quien sea especialmente sea tu doctor de estrés, algo entonces lo visual atractivo, lo que este en movimiento, que tome poco tiempo, porque eso también es algo que importa mucho. Son complejas tengo que conocer ajustado a tu medida, entre comillas es este muy importante, para que sientas la sensación de control

10. Cómo una plataforma digital podría ayudar de forma gratuita a diagnosticar y reducir los niveles de estrés, además de conectar con especialistas y un monitoreo constante personalizado a los millennials?

Algunas personas podrían serles útil porque muchas personas se conectan con su día a día y dejan de mirarse. Entonces el que te llegue un recordatorio a tu correo o tu WhatsApp y te digan ¿y cómo estás?, mira, tomate ese momento para evaluar. cómo te sientes yo creo que está solo el solo hecho de hacerse recordatorio, es bastante válido, entonces este hay apps también no se si han escuchado de las apps CALM, por ejemplo, que va dando estrategias para hacer meditación o hacer uso de técnicas de relajación bien. Entonces considero que la tecnología está viviendo con bastante fuerza y lo veo promisorio.

11. Además de ofrecer consultas efectivas, un diagnóstico y un monitoreo personalizado a los millennials, ¿qué otras funcionalidades deberían disponer la plataforma para reducir los niveles de estrés?

Bien, el monitoreo es, creo la parte central. Sí evaluación el monitoreo t ofrecerle, no esas posibilidades de recurrir a otras intervenciones, otros profesionales, creo que le da un panorama bastante bueno y si hay como un monitor atento, a cualquier cambio registrado por el usuario. que realmente le haga una especie de seguimiento, porque puede que el usuario reciba. “te aconsejamos hacer ejercicio físico”, pero si le das clic al botón de hacer ejercicio físico, pero si hay ese recordatorio, ese monitor entregue hasta unas 3 o 5 veces de alarma o beneficio, esto te hace que te aconsejamos esto porque.... no dar siempre sustento del porque uno hace una recomendación. Es decir, dar siempre una información o darle más información al usuario, creo que ayudaría bastante, que no solamente quede solamente una lista de recomendaciones. que se sustente cada recomendación y que se supervise sí se adhiere a ti.

Algunas intervenciones de los que por ahí revise. Siempre tienen la interacción persona a persona sea por el medio que fuera, pero algo que no he visto y quizás les pueda servir es que se formen grupos. Yo me voy a ir grupos de Facebook, grupos en tanto por ciertos temas de interés no, pero a veces este que sean grupos de autoayuda. Que en el que ellos mismos incluso puedan sentir que es el espacio para poder compartir lo que aprendieron u otras cosas también es válido.

12. ¿Qué ventajas y desventaja puede presentar una plataforma digital orientadas a medir el estrés?

Bien, yo creo que se refuerza el hecho de que estemos en mayor contacto con un equipo, con un computador que salir al mundo real. creo que la interacción con la plataforma no es que te vaya a demandar, pues todo el día no probablemente sea un tiempo bastante menor una hora

incluso o menos, mucho menos. Entonces no veo por allí que refuerza el hecho de estar en contacto, pero lo plantearía de esta manera veo beneficio en el sentido de que le ayuda a estar monitorizados sin que sienta, una persecución de un ser humano, entonces estás acostumbrado a que el computador te entregue una notificación, un aviso, entonces lo tomas como parte de no comparte. Entonces para quienes están acostumbrados a esto. Aventajaría hacerlo muy rápido. Parte de su rutina de vida. Sí, por el otro lado es que pondría eso no es que solamente lleguen a ser como la única opción, no ver la visita o el contacto de persona a persona. Uno de los beneficios que veo es que muchas personas están utilizando estas apps, para ir controlando evaluándose constantemente y esto hace que la persona ya tenga una idea de auto cuidarse, porque es una forma de auto cuidado, eso sí, con esto aprenda que es posible, no solamente estaré mirando su salud física, sino también su salud mental. Sería un segundo beneficio y el que y un beneficio para los profesionales podría ser el que tengamos nosotros una herramienta adicional que podamos utilizar con los propios pacientes o usuarios también llega a ser una manera de trabajar por parte de un profesional.

Nombre y Apellido: Gisela Aguirre

Profesión: Psicóloga Clínica Educativa y Terapeuta gestal y apoyo a depresión.

1. ¿Cuál es su percepción del perfil y comportamiento del millennial?

Sí, bueno, en realidad, esta población le cuesta mucho manejar sus emociones, en la Universidad donde laboro, lo hemos percibido bastante, hay muchos indicadores de ansiedad y muchos indicadores de depresión. Hemos podido notar que hay muchos diagnósticos también, de trastornos de personalidad, la mayor casuística es ansiedad y depresión, pero también vemos muchos casos de TLP. Qué es trastorno límite de la personalidad en lo cual le cuesta manejar mucho sus impulsos y manejar sus emociones. Entonces el tema de la desregulación emocional eso más que nada. ¿Y bueno, en la población en general, que no tengan ningún tema, de diagnóstico, como la depresión o el TLP, Sí, también nos damos cuenta, que el tomar decisiones, el manejo de sus emociones les cuesta, quieren respuestas inmediatas, ¿la tolerancia a la frustración no es algo que les cuesta lidiar mucho?

El tema de recursos que tengan esta población de jóvenes es un poco bajo, eso también nos dice mucho, sobre de qué tipo de familias son y de dónde vienen. Vemos mucha ausencia, mucha flexibilidad, muy permisivos, el tema de los límites no ha sido muy claros, no porque esto no tiene nada que ver, no con el tema del castigo o ser muy rígido, al contrario, el de poner normas claras en poner límites y el que pueda haber familia que pueda acompañar y sostener, es lo que lo que se busca y tal vez en estas poblaciones no se ha dado de la manera adecuada, eso se ha podido detectar.

2. ¿Cuáles son las actividades cotidianas que generan ansiedad y agotamiento mental en los millennials?

Algo que sí he notado es el tema de la continuidad o estabilidad laboral, buscar un trabajo, que tenga la remuneración continua o segura, esta generación no busca tanto el tema de la seguridad laboral, sino más qué tan cómodo se siente y que tanto pueda aportar a la sociedad. Tal vez no con esa mirada que lo voy a tener, no todos los alcances económicos y más que mi satisfacción personal, que me sienta a gusto con el trabajo en el que estoy, sentir que apporto no tiene mucha relación, con este crecimiento económico. Por ello tal vez no puede rotar de trabajo, cuando van sintiendo de que las cosas no se están ajustando, a sus necesidades van mirando a otro lado.

3. Cómo impacta la situación actual de emergencia sanitaria por el COVID-19 en la salud mental del millennial?

En los casos de ansiedad y depresión, o sea, ya creo que ya podemos hasta verlo como un común no, o sea, si la tasa ha aumentado y lo que también he podido ver, no muchos casos en TLP no que son como te dije, trastorno límite de la personalidad entonces y eso tiene mucho que ver, no con el tema de la regulación emocional de por sí la seda y la depresión si tiene no. Índice de regulación emocional, pero en el TLP, o sea, es más, es más alto no el tema de la regulación y por eso no que llegan a ser no muy mucho de impulso Noel. Controlar sus emociones es tan difícil de que suelen ser muy impulsivos y para poder calmarse buscan recursos que no son los más sanos como el tener autolesiones, consumo de alcohol, consumo de drogas, eh. Intentos de suicidios. Pues todo es todo, esa mixtura. Viene acompañado con el diagnóstico de TLP.

4. ¿Cómo se mide el nivel de estrés?

Bueno desde la psicología nosotros tenemos pruebas psicológicas, para poder medir el estrés de todas maneras, si vamos viendo algunos indicadores, no como que la persona le esté costando lidiar y más o menos nosotros podemos ir viendo, pero para nosotros, realizar algún tipo de diagnóstico, la validez nos da una prueba psicológica. Yo puedo conocer y reconocer algunos indicadores no significa que yo me puedo aventurar a diagnosticar, sino que debe ser avalada por una prueba psicológica.

5. ¿Cuáles son las diferentes manifestaciones de estrés en un millennial?

Muchas veces las personas tienden a somatizar. Entonces ya empiezan o con el dolor de cabeza. Le cuesta dormir, hay ciertas contracturas musculares, entonces algunos pueden ser los indicadores. Que tenga una incomodidad o malestar en el estómago. Eso no es algo no regular en esa persona, entonces ya para nosotros más o menos vemos y hacemos el historial, desde cuando ha parecido no estos indicadores y más o menos vamos consultando para ver si tiene relación con galgo, no con alguna situación específica que puede haber pasado y que a raíz de ello empiece a somatizar de alguna manera.

6. ¿Cuáles son los tratamientos que debe recibir los millennials para reducir sus niveles de estrés?

Claro, usualmente nosotros los que lo que buscamos es la prevención y para ello nuestro también nuestra recomendación suele ser tener una vida saludable, dormir bien, organizarte, no, porque muchas veces lo que pasa es que procrastinan mucho, entonces obviamente ahí se les acumulan las cosas y ahí es donde entran, no en cuadro, no des 3 DY hasta en. En otros casos no bastan sin edad, no porque sienten que ya no pueden lidiar con toda la carga. Entonces lo que se siempre se les. orienta, primero es tener los objetivos claros. ¿Qué es lo que tú quieres para ti? No y en función a ello no ir ordenando no tener o no una buena organización, hacer actividad física, FIL realizar algún tipo de actividad, no que sea exclusivamente no para ti, no, ya sea dibujar, pintar. Tengo algo para la persona, no que sea de su interés propio o descubrir algún interés y bueno, dormir bien, no, eso también no, YY bueno, más que nada, no, eh, el que pueda no también este realizar algún tipo de meditación, no antes de dormir, porque si noto que hay mucho el tema de insomnio, entonces si sugerimos no que realicé meditación o yoga, no. Dentro de todo, el internet favorece no porque hay no como que así algunos enlaces no breves que te ayudan un poco, no a iniciar con el tema de la meditación, ya cuando por ahí se engancha y no lo pueden hacer algo no más más este más profundo, no en esta actividad.

7. ¿Qué especialistas intervienen en el tratamiento del estrés?

El tema de hacer meditación, lo cual es bueno, pero no significa que eso va a ser la solución a todo el problema. Hacen reiki buscan como que el tema espiritual, ósea, otras alternativas que

no digo que estén mal, no, voy tanto por ahí, sino que muchas veces suelen no venderte de alguna manera que es solo eso, te puede ayudar y a veces hay casos que son más complejos y más profundos, entonces requiere de otro tipo de acompañamiento y de mirada. por ejemplo, también ha salido ahora en estos últimos años lo que está en boga es el coach y como te digo no creo que esté mal. una mirada que te pueda dar el coach, pero muchas veces, hay casos que son mucho más complejos y más profundos. Y que está acompañamiento que te puede dar el coach, es más para dar resoluciones como que más más rápidas, y tal vez claro, el proceso de un acompañamiento terapéutico es más prolongado y más profundo, como que vas a tocar cosas más sensibles que tal vez la persona también es cierta que no pueda estar preparada. Pero a la larga siempre vas a como que, con otra sintomatología, pero vas a volver a lo mismo. entonces no se llega a tratar el problema en si entonces como tú dices, tal vez esta generación al querer también soluciones rápidas busca alternativas también rápidas, y a la larga no llega del todo a favorecer, porque todavía no se sigue tomando conciencia de cuál es el problema no es en sí no ve más la fuera que más lo de adentro.

8. ¿Es posible medir y tratar el estrés a través de una plataforma digital? En el confinamiento, ¿cuál es grado de adopción?

Y bueno, me imagino que si no el tema es no. ¿Cómo, cómo lo va interpretando cada persona? ¿No sé a cuál va a ser la población a la cual no eh, cómo lo puede medir e interpretar? No, o sea, sí. Si vas a tener no, también no, eh. Cómo qué, cómo lo tomé, como lo interprete, no hay, estoy estresado, no, o sea yo y ya tal vez por ahí, no sé, se angustia un poco, no lo sé no, o sea, eso es porque hay, o sea cada persona es un mundo distinto, pero para la población en general no, o sea con una serie de preguntas y que te de algunas alternativas como en las que yo he mencionado, no tienes que realizar, no tú. Tener tus objetivos claros, esto quede así, una serie de recomendaciones, o sea, no creo que estaría mal. No, no estoy tampoco muy familiarizada con plataformas, o sea que miran así no el estrés, o sea, sí, sí sé que a veces no en internet no nos ponen, no así no marca esto, no ibas a saber no cuánto, cuánto nivel de estrés tienes todo eso, pero en realidad. O sea, desde mi lado. Sea, no, no me he puesto no a mirarlo no, o sea revisarlo y no tengo mucho, o sea, no estoy muy familiarizada, no, o sea no, no te podría dar desde ese desde ese lado, no como que. ¿Eh? Una validación no es, pero imagino que sí, o sea, si es algo que este no bien. ¿Eh? Estructura exacta. No que tenga validez, o sea porque no, no, o sea así, porque justo algo no que conversaban o con David era, o sea, para que saquen una prueba, o sea, tiene que pasar por todo un proceso, no, si es que eso era lo que se buscaba, no tiene que pasar o no por todo, no un proceso de validación, no, primero tus preguntas, pasarlo por especialistas, no para que nosotros le decimos como que jueces no para que puedan validar esas preguntas. No y luego recién luego de que ya tus preguntas están validadas por estos jueces que van a hacer los expertos recién no como que tú lo vas a poder no aplicar a tu muestra y también esta muestra tiene que ser significativa y luego después de ellos no pasaron. O por todo no la parte no ya de corrección de correlación con toda la parte estadística, no para poder decir no y de ahí, o sea de esas preguntas, de ahí que han pasado no por toda esta población por toda esta muestra. Luego de ahí recién no se sacan las preguntas que son las más significativas para tu recién no poder obtener esa esa prueba, no, entonces, ni si pasa, no por todo ese proceso, pero que por qué no y de ahí de alguna alternativa no dar algunas recomendaciones no en función a cada resultado, no para que puedan o de alguna manera no auto cuidarse, no la persona

9. ¿Cuáles son las principales características que debe ofrecer las plataformas digitales para una adopción por los millennials?

No, estoy muy familiarizada con las plataformas digitales, pero las pocas que he utilizado son de gran ayuda para cualquier tipo de servicio u información que uno requiera. En varias oportunidades he tenido que discrepar de mis clientes y alumnos su excesivo uso, pero sé que ellos buscan en esas plataformas para todo y aprovechar en cubrir la mayoría de sus necesidades

por medio de ellas. Ellos están preparados para usarlas y las características que ellos más buscan son la agilidad y amigabilidad de esta y no se demore en interactuar con las mismas.

Yo no uso plataformas, solo las del banco, pero sé que son muy útiles.

10. Cómo una plataforma digital podría ayudar de forma gratuita a diagnosticar y reducir los niveles de estrés, además de conectar con especialistas y un monitoreo constante personalizado a los millennials?

Creo que los ayudaría a darles pautas y consejos si en algún momento sienten que necesitan algún apoyo ante algún evento de estrés, es importante asegurarse que la información que brinden sea la más acertada y especializada, no recomendaciones al azar que posiblemente no consigan de primer momento la adopción de esta por el millennial.

11. Además de ofrecer consultas efectivas, un diagnóstico y un monitoreo personalizado a los millennials, ¿qué otras funcionalidades deberían disponer la plataforma para reducir los niveles de estrés?

Me parece que podría ofrecer recomendaciones periféricas al problema en sí, me explico, sabemos que el estrés, es una respuesta de un individuo, sea negativa u positiva ante algún evento externo, pero si nos vamos al lado negativo, existen diferentes actividades que podría ayudar a su mitigación sin llamarle terapia de estrés. De tal manera que les ayudaría a minimizar el impacto del estrés. Podría ser videos de especialistas u otras disciplinas relacionadas al problema.

12. ¿Qué ventajas y desventaja puede presentar una plataforma digital orientadas a medir el estrés?

Creo que una ventaja es llegar oportunamente al usuario en problema, debido a los tiempos actuales, no hay tiempo de atender muchas veces temas de salud y atendemos cuando ya es tarde, en este caso sería una ventaja y podría ser de gran ayuda a los millennials que son personas que tienen muchas actividades al mismo tiempo y lo último que ven, al menos en mi experiencia es su salud mental.

La desventaja es que se pierde esa información no verbal que se ve con observar a la persona y a veces no se puede detectar en un test.

Nombre y Apellido: Pamela Lujan

Profesión: Médico Cirujano, postgrado en salud ocupacional y maestría en seguridad y medio ambiente.

1. ¿Cuál es su percepción del perfil y comportamiento del millennial?

A ver a lo que yo tengo, la percepción son personas, bastante rápidas, prácticas. rápidas, personas bastante tecnológicas, utilizamos bastante las herramientas, distintas herramientas tecnológicas que puede haber en nuestra mano alguna vez con mucha más experiencia y otras veces con menos experiencia,

Si no me equivoco, es la generación que algunas veces no tiene tanta continuidad laboral, sino es la persona que de repente pueden hacer mayor transición de trabajos que otras generaciones, tengo entendido que son generaciones que se han preocupado bastante en los temas de formación, pero como te dije hace un momento no a comparación de otras, de repente el tema es vínculos con las empresas, un vínculo laboral con tu puesto de trabajo, lo tienen menos, arraigado honestamente.

2. ¿Cuáles son las actividades cotidianas que generan ansiedad y agotamiento mental en los millennials?

De repente, por esas características que te digo, el poco control del cómo poder hacer sus actividades, eso puede ser una de las dimensiones por las cuales pueden verse afectados. Te mencionaba hace un rato que estas herramientas que yo utilizaba en temas de trabajo valoraban varias dimensiones como: cantidad de trabajo, como te puedes distribuir, si tienen autonomía para hacer su trabajo, el tema de la presencia y cómo afecta el tema familiar con el tema de laboral. Pero creo que a esta parte puede ser bastante importante, puede ser un factor de decisión de un cambio, la poca autonomía que puedan tener para poder ejecutar o desarrollar su trabajo. Cómo la carga laboral, ahora por ejemplo que estamos en esta época pandémica estamos conectados 24x7 en la computadora. Cuando he hablado con las personas, ahora es mucho más difícil poder dividir su tiempo, laborar con lo no laboral, más aún que se tiene rápido el acceso a la computadora, te pueden consultar algo y no te haces mucho problema. Abrir un ratito y poder consultar, entonces la carga laboral y el poco manejo para controlar la división de tu ámbito laboral y su ámbito personal.

3. Cómo impacta la situación actual de emergencia sanitaria por el COVID-19 en la salud mental del millennial?

Yo creo que tienes varias posiciones porque no define a una persona un solo ítem sino varios ítems dentro de la persona, puede ser en la formación, valores, entorno social, etc. Tenemos población que es muy estresada, con mucha preocupación por lo que está sucediendo por las probabilidades de contagiarse, por el futuro, etc.

Por la situación en la que vivimos, ¿Y tengo una población que, pues no que no se rige esas situaciones y de repente, inclusive las medidas de seguridad no las adoptan a profundidad como las puede adoptar otro tipo de población? Yo creo que ahí. Así, la brecha generacional es bastante distinta, no los milenios de repente pueden ser un poco si precavidos, pero de repente no tanto como generaciones anteriores que de repente, si pueden tomar esas medidas de prevención, mucho más FIL, mucho más de manera rigurosa,

4. ¿Cómo se mide el nivel de estrés?

Si en realidad hay una herramienta que se utiliza mucho acá en Perú, se llama ISTAS 21 esta herramienta que ha sido validado en Perú para poder ser utilizada. Tiene dos tipos de versiones, una versión corta, que es para una empresa con trabajadores menos de 25 y una versión mediana, que es una evaluación que incluye más de 100 preguntas. Es bastante interesante esta herramienta evalúa al trabajador en 5 dimensiones, esta herramienta te ayuda para definir los factores psicosociales, Es decir condiciones que a la larga te van a ocasionar un daño en general. Por ejemplo, estábamos haciendo, test hace un rato, autonomía en el trabajo, carga laboral aumentaba, mala sensación por temas económicos, sentirse poco reconocido en el trabajo; todos esos son los factores que a la larga y en general van a causar en ti algún tipo de enfermedad relacionada al trabajo. No solo estamos hablando de estrés, sino ansiedad también Mobbing laboral, el síndrome del burn out laboral. Son varios los efectos que pueden ocasionar. Como te digo esa herramienta te ayuda a definir cómo está tu población laboral y qué acciones tomar de acuerdo a los hallazgos más relevantes.

Te mencione sobre el ISTAS 21 realiza una evaluación no te mide, no te voy a decir si hay una persona estresada, te va a decir que tu población está en riesgo bajo, medio o alto para poder nosotros tomar acciones.

La otra herramienta, que también utilizamos es dentro de los exámenes ocupacionales, una evaluación de estrés, esa sí te va a determinar, estrés leve, moderado, severo, ahora en mi experiencia, yo creo que en el tema laboral es un poco más complejo porque a la hora de que

esta evaluación está incluida dentro de tu examen ocupacional, pues lo consideras una más, no le tomas de repente la relevancia que debe tener, es por eso que no es que yo me guíe tanto como médico laboral, yo no me guíe tanto de ese resultado, más bien de los monitoreos psicosociales, porque me dan como que las previas. De poder diagnosticar algo y poder tomar acciones, si me preguntas netamente con esto es que en realidad fue tu primera pregunta y una introducción mucho más grande, las estadísticas que yo he tenido sobre estrés laboral por este resultado de pruebas no han sido elevadas, por ejemplo, en la empresa anterior, el mayor grado de estrés que se encontró fue moderado y en un porcentaje bastante bajo, era una población de 1400 trabajadores y el Estrés moderado me salió en 30 trabajadores aproximadamente.

5. ¿Cuáles son las diferentes manifestaciones de estrés en un millennial?

En realidad, son diversas, puede ser taquicardias, diarreas, lesiones dermatológicas y alteraciones al ciclo del sueño. En realidad, la expresión física del estrés puede variar en diferentes aspectos. He visto más personas con esos problemas, inclusive pueden llegar a ser hasta pánico. A la larga no se llega a controlar muy bien esa situación. Por ejemplo, Dos gerentes, un gerente general y el gerente de comercial, vi situaciones complejas. Y era el estrés laboral, es más, el anterior gerente comercial, parecía que tenía una presión en el momento, y parecía un infarto porque comenzó a sentir un dolor agudo en el pecho, bastante intenso.

Entonces fue una expresión bastante grande, se derivó inclusive con él cardiólogo inicial, el cardiólogo terminó derivándolo al psiquiatra para poder darle medicación y comenzó a tomar está medicación para calmar un poco esa sensación. Estos episodios, que tenía NO. Sí, pero definitivamente es distinto, no es distinto porque yo te dije en un momento y mira, sabes que he tenido 30 trabajadores, una población de 1400 moderados, pero eso es eso, es a nivel de cuestionario, pero en la realidad, por ejemplo, tuve uno bastante severo, pero tuve que trasladar en ambulancia, pensando que era un infarto, cada escenario es diferente.

6. ¿Cuáles son los tratamientos que debe recibir los millennials para reducir sus niveles de estrés?

Bueno, yo lo vería de 2 aspectos, el que podría hacer a través de tratamiento farmacológico, con diferentes medicinas, pero que debe ser evaluado y tratado por un psiquiatra y un tratamiento complementario que debe ser a través de terapias que puedas hacerlo un psicólogo, inclusive algunas veces algunos psiquiatras se ha visto que también lo llevan complementariamente, no al tratamiento farmacológico que son de diferentes aspectos.

7. ¿Qué especialistas intervienen en el tratamiento del estrés?

Depende de los síntomas que pueda tener, en ocasiones hay estrés que, por ejemplo, que se identifica con una sensación de zumbido en los oídos como un tinnitus que es el nombre técnico, un zumbido constante y lo he visto que lo manejan inclusive hasta fonoaudiólogas para poderles dar tratamiento en conjunto con un psicólogo para darles tratamiento conductivo conductual que son diversos

8. ¿Es posible medir y tratar el estrés a través de una plataforma digital? En el confinamiento, ¿cuál es grado de adopción?

Sí, mira nosotros en realidad esta prueba D estas 21 lo hemos hecho a través de Mapfre. Mapfre tiene una plataforma virtual, en algún momento habría llegado a ti un link para que tú puedas haber ingresado y ellos cuelgan todas esas preguntas y además por lo que me dijo la psicóloga de Mapfre, eh, ellas ellos esta esa plataforma que ellos tienen ya les vota los resultados de manera inmediata e inclusive ellos. Han colocado como sus posibles recomendaciones de acuerdo a cada resultado, de todas maneras, ellos le dan una validación final, pero como que ya han automatizado un poco más esto, porque bueno es distinto. No Mapfre a través del sector

brinda soporte a cantidad de empresas, entonces de alguna manera, como que facilitaron un poco más para su equipo de psicólogos, no.

Claro, y el grado de adopción entiendo que debería irse incrementando, no más aún con el contexto actual, claro, ahorita, por ejemplo, por ley, por la por todos los parámetros que salió, no el uso de la tecnología es una prioridad para cualquier tipo de interacción que tengamos que tener, no

9. ¿Cuáles son las principales características que debe ofrecer las plataformas digitales para una adopción por los millennials?

El de repente podía tener 1, es bueno, no solamente lesionarla si es bueno y la posibilidad de gestionar las citas de manera rápida, no, eso es, creo que es básico y lo tienen la mayoría de las clínicas, la posibilidad de chatear con una persona con la, con los especialistas, la posibilidad de hacer videollamadas con los especialistas.

10. Cómo una plataforma digital podría ayudar de forma gratuita a diagnosticar y reducir los niveles de estrés, además de conectar con especialistas y un monitoreo constante personalizado a los millennials?

Recomendar una opción de preguntas abiertas y cerradas, en las preguntas cerradas, se realiza una pregunta específica sobre la patología que pueda entender ciertas recomendaciones que se puedan ir visualizando. No de repente un tutorial de alguna técnica para controlar el estrés, se pueden recomendar técnicas de respiración y que te hayan gustado un tutorial para que pueda acceder al mismo. No y no preguntarme. Obvio que me dijo como lo tengo que hacer. Claro, para poder. Para poder tener una imagen más constante.

11. Además de ofrecer consultas efectivas, un diagnóstico y un monitoreo personalizado a los millennials, ¿qué otras funcionalidades deberían disponer la plataforma para reducir los niveles de estrés?

Lo dijiste, el poder acceder cómo va mi evolución, una evolución constante de cómo van mis evoluciones en el tiempo, de acuerdo todo lo que estoy aplicando para para. ¿Hacia mi salud? No. Claro que eso, y si en algún momento un especialista en el tema de la medicación creo que sería importante solicitarlo mediante esta aplicación para que vea rápidamente, me llega, me llega a mi casa, por ejemplo, para mí básica las aplicaciones como de las farmacias es que solamente selecciono y me llego a la puerta de mi casa y yo claro, súper feliz, claro, exactamente.

12. ¿Qué ventajas y desventaja puede presentar una plataforma digital orientadas a medir el estrés?

Me repente me imagino que como médico que la. Elisa que pueda ver la patología, hay signos que tú, o sea, la conversación, no lo que te pueda decir una persona puede ser muy importante, no, pero de repente hay signos indirectos, no como de repente comportamientos o manías que pueda tener la persona probar que de repente el especialista no puede acceder a ellos, pues solamente ves eso, no ves de aquí para adelante y es percibe esa situación, no. Eso no y. No solamente el comportamiento no, sino también como te dije manías, no, por ejemplo, eso de las 12 daño en los dedos, quitarse las cutículas es un síntoma de qué va a aumentar ese tema de la ansiedad de las personas que de repente visualizarlo simplemente con un examen rápido que le vas a hacer a la persona de búsqueda. Claro, eso. Yo creo que eso está comunicación no hablada que. Desde el primer momento que entra al consultorio, tú más o menos ya sabes cómo camina, como se va a sentar, qué posición como está mirando que como se agarra las manos no está comunicación oral, que también es rica en información. Claro, eso creo que es básico, no que lamentablemente como yo creo que desde la parte de salud al evaluado eso va a poder ser una limitante no y si usuario a de parte de parte del usuario es que, si por ejemplo la aplicación no

tiene activas esas posibilidades de una videollamada, la herramienta puede ser un poco fría, no, si no tengo acceso a la comunicación directa con. Con una persona y yo creo que puede llegar a ser hasta tener esa esa esa limitación. No que me puedo, puedo tener marcación múltiple porque todo puede tener una evaluación, pero puede generar inclusive hasta cierta duda de que oye, pero hay otra parte que no se me evaluado, no esa comunicación no verbal, esa parte de interacción con mi con mí, con mi profesional de la salud, no para poder terminar mi diagnóstico correcto.

Nombre y Apellido: Guillermo Alva

Profesión: Medico con especialización en Gestión de Salud

1. ¿Cuál es su percepción del perfil y comportamiento del millennial?

Creo que cada generación tiene un comportamiento diferente, habría que estudiar para ver cómo es el impacto y saber cómo está reaccionando y que medio se está utilizando para sobrellevarlo, ellos hacían mayor uso, ya que ellos son nativos digitales.

Entonces, no sabría en detalle cuál es la forma, hemos visto que hasta socialmente se comunican y se organizan a través de los medios. Tenemos un ambiente ahí donde encuentran en las plataformas para comunicarse y compartir información, que no utilizan las generaciones anteriores; o utilizan menos, ellos son los que utilizan más estas plataformas, pero yo creo que ese es su modelo.

2. ¿Cuáles son las actividades cotidianas que generan ansiedad y agotamiento mental en los millennials?

No tengo acceso a un a un estudio de que ver cómo es que lo están afrontando, pero como te comentaba, o sea, partiendo de que, si necesitamos un soporte, de pares ¿entonces, ¿cómo es que estás interactuando?

Entonces, podríamos ver aumento del tráfico, entre estas plataformas entonces. ¿Por ahí puede ser una evidencia, pero qué tipo de interacción habría a ver si es que existe algún tipo de interacción? Porque claro, si estás en las redes como la interacción 1 a 1, con el amigo con el papá con la mamá, con su red de contactos, creo que si tienen algún tema de poder medir eso.

3. ¿Cómo impacta la situación actual de emergencia sanitaria por el COVID-19 en la salud mental del millennial?

Empecemos comentando que la persona, el ser humano es un ser sociable, siempre lo ha sido desde el inicio, es parte de lo que le ha permitido evolucionar y progresar. Entonces somos seres sociables y obviamente bajo el régimen de la pandemia, nos pone en una condición diferentes de estrés al cual no estábamos acostumbrados. Nos ha cambiado la forma de vivir, entonces todo cambio genera un estrés en cualquier individuo de cualquier edad.

Entonces, cómo estamos adaptándonos a eso y los medios que tenemos para lograrlo, yo creo que, si no hubiera la conectividad que se puede hacer ahora justo a través de Meet o cualquier otro mecanismo, a través de cualquier otra plataforma de interacción hubiera sido más difícil soportar el aislamiento, porque finalmente es un aislamiento; sí queremos ser extremos, es como si fuera una prisión domiciliaria.

El estrés, está relacionado con situaciones demandantes, tanto físicas como mentales. Exponer a una persona en estas situaciones, entonces obviamente están en confinamiento en pandemia, es una de esas, entonces, cómo está reaccionando eso es, o sea, cómo respondes, unos tienen mayor nivel de estrés que otros, porque cómo está respondiendo a esta situación de cambio de lo que usualmente manejaba

4. ¿Cómo se mide el nivel de estrés?

Ah, bueno, ese detalle de repente existe algún instrumento que tengan los psiquiatras y los psicólogos que manejan más ese campo, pero no hay algo preciso. siendo extremos, o sea,

habría que establecer algún test, por ejemplo que permite ver algunos marcadores en el cuerpo para ver cómo reactivos, sobre todo inflamatorios, podría servir y estos test de repente existen que han sido elaborado por los que ven la parte de psiquiatría, por ejemplo, para ver cómo están respondiendo y si quisiéramos verlo estadísticamente, tendríamos que ver si tuviéramos las condiciones normales, si pudiera yo evaluar el número de personas que diagnósticos reportan las instituciones de salud.

De repente puedan echarle una mirada cómo están los niveles de depresión, ansiedad, este tipo de enfermedades en la población, pero eso se ve un poco mermado debido a que no hay una afluencia regular a los establecimientos de salud, entonces está limitado, obviamente también por la pandemia, entonces no podemos determinar la dimensión, pero de repente con el tema de la telemedicina, el tema de psiquiatría básicamente es escuchar, en psicología es escuchar a la persona para poder detectar estos cambios.

De repente podrían encontrar algún registro relacionado en este reporte si no está aquí, de repente internamente estén reportando mayor incidencia de estos casos. Yo creo que sí, justamente porque es una condición estar, digamos confinado, es una situación digamos demandante para las personas, unas más que otras y puedes adaptarte, entonces hay esa posibilidad de adaptación a esa condición y ahí es donde vienen los problemas, cuando todos los mecanismos internos que tú tienes de manejo de estrés o de soporte se ven sobrepasados.

5. ¿Cuáles son las diferentes manifestaciones de estrés en un millennial?

Este tema de insomnio está muy relacionado al tema de estrés, las reacciones desproporcionadas, las personas se irritan demasiado o lloran fácil, son cosas que uno detecta, como la distracción o la capacidad de atención se ve afectada.

Para el tema de la depresión, se puede detectar por medio de algunas frases como todo me aburre, nada me llama la atención. Son manifestaciones que nos permite identificar y tomar alguna acción.

6. ¿Cuáles son los tratamientos que debe recibir los millennials para reducir sus niveles de estrés?

En muchas de las veces te piden, por ejemplo, tratar de ordenar el tiempo, las actividades, tratar de organizar, dedicándole un tiempo también a la distracción, otra de las cosas importantes, es el ejercicio, otro de los temas importantes es dormir bien o el número de horas necesarias.

A veces dormir bien, o sea, puedes dormir 8 horas pero no estás descansando, entonces hay que ver también esa opción, tiene que ver con alimentarse bien y otra de las cosas que bueno hace poco estaba revisando, me pareció interesante, este tema de que nosotros finalmente somos electricidad, somos impulsos eléctricos entre un montón de células que se comunican de esa forma, como nuestro cerebro y nuestras neuronas que se comunican por medio de la sinapsis que hay en el cerebro, son impulsos eléctricos.

De la forma cómo se comunican está la memoria en nuestras capacidades, esta las matemáticas, lingüísticas y cosas que a veces son consideradas subjetivas como el amor, la amistad, el respeto a los valores, están dentro de impulsos eléctricos y todo está ahí entonces. Ahí está teoría de que el ser humano debería estar conectado a tierra directamente sea descalzo.

En algún momento del día, durante algún momento del día, o sea medido, pero que si es necesario para regularizar es como un sistema eléctrico, estabilizar un poco las energías que libera. Es una teoría, me parece super interesante de las últimas cosas que he estado revisando.

7. ¿Qué especialistas intervienen en el tratamiento del estrés?

Primero tengo que decir que hay muy poco, o sea, no estamos acostumbrados a acudir a un profesional de salud por este tema, es como si fuera si tienes estrés o necesitas ir al psiquiatra,

pues estás loco, ya eres marginado, hay un tema de tabú ahí. Lo segundo que tengo que decir que a veces es mucho del efecto de lo que se logra es este y de la práctica que utilizan, por ejemplo, los psicólogos y los psiquiatras es saber escuchar y la escucha activa.

Me hace acordar algunas de mi clase de psiquiatría cuando estaba en la universidad, una de mis profesoras este mencionaba que había que estar atento al relato de la persona, o sea, había que dejarlo hablar, no interrumpir mucho y había algún momento donde la persona te daba el hilo de la madeja, recuerdo que nos comentaba ya hace más de 20 años, tú tienes que coger la madeja y empezas a jalar eso vas a encontrar el problema al cual ha llevado esa persona.

Entonces este y claro era para identificar problemas de diferente índole porque, es decir, nosotros tenemos como una capacidad de resistencia, y pasa que tienes esa protección, si excedes eso se rompe y mentalmente te quiebras.

Ok, eso pasa, por ejemplo, con los de la posguerra que hay mucho, o sea, muchos soldados cuando van a posguerra se quiebran y ya no son, no vuelven a ser los mismos, empiezan con enfermedades de diferente tipo y hay una serie de teorías de que están más ligadas a la parte militar porque ahí se presentan más, el ver un asesinato o tener que asesinar a alguien, por ejemplo, son cosas traumáticas que dependiendo de eso te puedes quebrar la mente, por decirlo de alguna manera más sencilla, obviamente en psiquiatría y temas más técnicos no, pero entonces se vuelve un trauma que no puedes superar, no entonces eso es encontrar ese punto que igual la misma metodología para encontrar qué cosa está causando tanto estrés, por ejemplo, ya que usted está manejando, entonces te escucha activa, sería una forma de poder encontrar ese agente estresante por decirlo y trabajar sobre eso. Entonces este eso sería la manera que a veces sin querer, lo han hecho por muchos años los amigos cercanos a veces te escuchando sin juzgar

8. ¿Es posible medir y tratar el estrés a través de una plataforma digital? En el confinamiento, ¿cuál es grado de adopción?

Ahora con las limitaciones este todo esto está yendo a través de lo que se llama telesalud, porque es un concepto más grande porque hay salud digital. El tema de las teles consultas donde ahí podrían entrar un psicólogo y telemedicina que ya vendría a ser a través de un psiquiatra.

Entonces existe una diferencia entre algunos de estos conceptos que no son exactamente iguales, pero sí, o sea, este ante la imposibilidad del físicamente se está haciendo a través de forma remota a través de diferentes plataformas de comunicación, hay algunas solo de audio y algunas que toman video etcétera no, o sea, ya esto se está dando.

9. ¿Cuáles son las principales características que debe ofrecer las plataformas digitales para una adopción por los millennials?

Es importante que en el sector salud, que te reconozcan en uno. Como una clínica, tú eres el top en ejercicios para millennials y luego al ingresar ven que otros servicios se les puede ofrecer. Enfocar en uno, con el precio, acceso, disponibilidad correcta cuando el paciente lo necesita, para que digan es una plataforma buena y lo comparten. El boca a boca en salud es lo más potente en este rubro.

10. ¿Cómo una plataforma digital podría ayudar de forma gratuita a diagnosticar y reducir los niveles de estrés, además de conectar con especialistas y un monitoreo constante personalizado a los millennials?

Me parece super interesante, es, o sea, en la práctica, este hay una alta demanda sobre estos servicios de te cuento, interactuó con la industria como les comenté y sé que hay una demanda

de profesionales que ven este tema por clínica, por compañías de seguros, etcétera, están buscando alternativas para ofrecer este servicio.

Todo lo relacionado al sector en todos los servicios van a tener un auge de aquí a 10 años, ya ha quedado demostrado la importancia del sector salud, como tal ya lo sabíamos, pero creo que no le habíamos dado todo el nivel de importancia, entonces si hay una demanda, o sea, si vas con algún producto de repente a una clínica, una compañía de seguros, con esto te lo van a tomar porque si están buscando activamente servicios de este tipo.

Si es un proyecto de negocio es completamente factible, lo otro que si tienen que prestarle atención es que existe inteligencia artificial para hacer esto, entonces ya existen en el mercado algunas propuestas, de repente que están relacionadas y tendrían que mirar, existen unas ONG aquí en el país, SES es socios en salud que es un iniciativa de un profesor de Harvard que tiene una plataforma para temas, psicológico y psiquiátrico, es un chat bot en que ya existe realmente la han podido ver repente hay otros en el medio y el tema de la inteligencia artificial viene fuerte, digamos en los siguientes años para poder ayudar en el tema del diagnóstico actualmente existe la ayuda diagnóstica a través de inteligencia artificial, es decir, yo me aproximo y puedo validar con estas tecnologías y estoy cerca lejos o algo me olvidó o algo a considerar, entonces se llama como apoyo al diagnóstico. Entonces creo que va a venir con mayor fuerza. Entonces, sin ser tan complejos también, o sea, poner a profesionales de la salud que quieran atender sobre este aspecto, si hay una demanda de esto, y también a través de, por ejemplo, lo que te decía no de un chatbot, este puede ayudar a predefinir algunos diagnósticos y entonces hacerte unas recomendaciones no.

11. Además de ofrecer consultas efectivas, un diagnóstico y un monitoreo personalizado a los millennials, ¿qué otras funcionalidades deberían disponer la plataforma para reducir los niveles de estrés?

Tendrían que haber cómo monetizar, el tema del negocio. Actualmente la mayoría, la tecnología está avanzando en hacer tú mismo las cosas, todo como autoservicio, entonces eso tiene valor, por ahí, o sea, lo que te digo, existe un chatbot y si de repente no quieres monetizar para conectar después, o sea, tendrías que ver el volumen. Porque directamente, puedes canalizar, o sea, no una de las cosas que y ustedes que están buenos están en TI, pero que se ve del aspecto de marketing es el share, o sea a veces tener varios servicios, entonces alguien de repente, pues quiere usar solamente un chat bot interactuar con la máquina porque estás hablando de milenios que son también autosuficientes, utilizan mucho el autoservicio, o sea, no necesitan de otras personas, no están muy familiarizados con eso como. Los estados de generación x, no que si quieren ir no interactúa el face to face entonces. sí habría que evaluar bien eso, porque si es un millennial de repente solamente sería suficiente y tener varios canales, o sea, el otro canal sería, pues, si alguien quiere interactuar directamente como profesional no sea, no, quiero ir directamente como profesional. O iba ok, quiero ir primero con que a ver qué me dices tus recomendaciones y luego voy a ver si lo supero, no sea tan darle todos los caminos. puedan tener algún servicio gratuito, pero acuérdense que hay un aspecto diferente en salud. Que lo barato es mal visto, o sea el precio, éste transmite cierto nivel de no tiene que ser tan caro tampoco, pero transmite, o sea. ¿Siempre doy este ejemplo en clase?

Si vas a un restaurante y te ofrecen un menú que incluye entrada. Segundo postre, no refresco por 5 soles, tú dices que me están dando, no sale alto que no te esperas que normalmente te cueste, pues 20 25 soles, exacto, no qué servicio voy a recibir si es tan barato, no, o sea. No como que bueno, mejor, mejor voy al siguiente, no que cobran 20 soles, pero hoy es más barato en servicios en general. El precio transmite la calidad del servicio. Entonces este puede existir un servicio free, como para enganchar, pero lo gratuito en servicios no transmite

12. ¿Qué ventajas y desventaja puede presentar una plataforma digital orientadas a medir el estrés?

No le veo desventajas, seas algo que no sea tener un buen internet, una buena vez por el sistema de audio. Al contrario, te acerca digamos a ósea, si quieres buscar un, o sea. Como todo no sé,

quieres tomar un curso, esté al otro lado del mundo, que es posible si quieres hablar con profesionales dentro del mundo es posible ahora, o sea. ya vino este tema de la comunicación remota en todos sus aspectos, no para el trabajo para el estudio para el tema de salud, para encontrar este es hasta formas de visitar, etcétera. No le veo la dificultad más que la tecnología y ahora con este 5 G que bueno ya existe, pero todavía nos implementado en país.

Nombre y Apellido: Isabel Cuzco Trigoso

Profesión: Médico psiquiatra general, psicoterapeuta de parejas y familia

1. ¿Cuál es su percepción del perfil y comportamiento del millennial?

Actualmente, debido a la coyuntura que estamos viviendo, se tiene en población general y más que todo también en este grupo de población joven se tiene altos índices de ansiedad y de depresión. Son eventos que todas las personas vamos a presentar en algún momento debido a la intensidad del estrés al cual estamos sometidos

2. ¿Cuáles son las actividades cotidianas que generan ansiedad y agotamiento mental en los millennials?

No solo ya es un estrés laboral, es el estrés familiar, recordemos que estamos viviendo una pandemia y la pandemia ha modificado totalmente la dinámica familiar y la dinámica personal de todos y esto ha generado, ha pasado a ser un estímulo permanente en todas nuestras personas a la cual nuestro cuerpo nuestro cerebro, va a reaccionar de distintas maneras, recordemos que el estrés es el estímulo al cual le sometemos a nuestro cuerpo a nuestro cerebro y luego éste a su vez para dar una respuesta, una respuesta, ya sea generando ansiedad, no o depresión que son los trastornos que más se está viendo en esta en esta época.

Generalmente pasamos primero por la ansiedad y de ahí pasamos a la depresión, porque siempre esos esos eventos van a ir asociados, van a ir juntos.

3. ¿Cómo impacta la situación actual de emergencia sanitaria por el COVID-19 en la salud mental del millennial?

También tenemos la pandemia por el COVID, hay 3 trastornos que están ahorita surgiendo mucho en toda la población, no solo en los jóvenes, también en adultos y adultos mayores, el confinamiento nos ha llevado a desarrollar ansiedad, en un primer orden es ansiedad, luego depresión y estrés post-trauma, esto es, está bien nomás antes de que las personas, cuando las personas desarrollan el COVID durante el COVID, la ansiedad pasa al primer lugar. Después de que la persona supera el COVID y dependiendo del tipo de COVID que ha tenido, pasa el estrés postraumático, pasa a ser el primer lugar, luego viene la depresión y al final la ansiedad, o sea, se cambia el orden de estos trastornos en el antes y después de sufrir la enfermedad. Es algo que se está viendo a nivel de población en general y los milenios también están incluidos, pues en este en este tipo de eventos.

4. ¿Cómo se mide el nivel de estrés?

Sí, sí hay diferentes herramientas, hay varios test que nos va a ayudar a evaluar. En ansiedad, son los más usados para evaluar este tipo de daños en la población.

5. ¿Cuáles son las diferentes manifestaciones de estrés en un millennial?

Dentro de las manifestaciones más comunes, la falta de concentración, la sensación permanente de temor, pensamientos intrusivos y ruminantes, con ideas catastróficas de contenido generalmente con la salud, también esto les lleva a somatizaciones somatizaciones, por ejemplo, con adormecimientos, con rigidez luego las mioclonías, la mayoría de las personas se queja de que les palpita el ojo, también que tiene adormecimientos en la cara, muchos de ellos dicen me está dando una parálisis, piensan mucho que les va a dar una parálisis cerebral o también hay adormecimiento en las manos y en los pies. También se puede este detectar esto una de las

causas o uno de los síntomas cardinales, también para hablar de que hay una sobrecarga de estrés es el insomnio, lo primero que se va a ver alterado, es el sueño. En la mayoría se queja de que le cuesta conciliar el sueño, le cuesta dormir o lo que es peor, dice duermo, me acuesto a las 10 u 11, pero de 12 o dos de la mañana en adelante ya no puedo dormir. También se va a manifestar con aumento del apetito o con disminución del apetito, entonces generalmente escuchamos, estoy ansioso, estoy estresado y voy a dar una vuelta a la refrigeradora otra vuelta a la refrigeradora, esos son los síntomas y te dije también la falta de concentración. La falta de concentración en lo que haces, dónde olvidas las cosas o si no vengo a recoger algo y luego me preguntó ¿a qué viene?, esas cosas también van a pasar cuando hay este tipo de eventos, esto si se incrementa en intensidad y en frecuencia, nos va a llevar a un pobre funcionamiento laboral, social, económico, familiar y nos lleva al aislamiento del retraimiento de pasar esto, ya no es un episodio de estrés o de ansiedad, sino ya pasa a ser un trastorno. Ya entonces ya pasa a ser algo que no solo va a necesitar de herramientas, que pueda yo usar para poder sobre llevar esta ansiedad, sino ya vamos a pasar a que ya hay un problema biológico y el tema ya no pasa a ser de manejo psicoterapéutico, si no vas a hacer un tema ya de manejo farmacológico, aparte del manejo psicoterapéutico.

6. ¿Cuáles son los tratamientos que debe recibir los millennials para reducir sus niveles de estrés?

El primer manejo siempre es psicoterapéutico, primero determinar en las personas en salud mental, en nuestro país hemos avanzado muy poco, no sabemos definir si estamos frente a un problema ya tipo patológico o es simplemente por decir, estoy estresado, no lo decimos alegremente, pero sin embargo no sabemos definir qué parámetros debo yo tener para buscar ayuda. Dos, que al haberlo identificado tampoco lo vamos a buscar porque tenemos muy pobre educación en lo que es salud mental y lo que es peor aún, tenemos estigmatización al hablar de salud mental. Las personas todavía no hemos asimilado que el psiquiatra y el psicólogo son profesionales que nos van a ayudar a ordenarnos y a manejarnos mejor en nuestro diario vivir y en nuestras relaciones con uno mismo y con los demás. Entonces, partiría por eso, partiría que bueno están trabajando este tipo de programas me parece muy, muy saludable, porque es la segunda vez que yo participo en este tipo, es la tercera vez que yo participo en este tipo de entrevistas para universidades. Es muy importante trabajar lo que es la información y orientación en salud mental, enseñarles a las personas que el estrés, como cualquier otro, todos estamos sometidos a diferentes tipos de estrés que esto a la vez nos va a generar ciertas dificultades y que ante esas dificultades yo tengo la oportunidad de buscar ayuda y puedo acceder a ella. Cuando el estrés es mínimo o entre leve a moderado por las herramientas psicoterapéuticas, me van a ayudar bastante, conversar con un profesional de la salud como un psicólogo o con cualquiera profesional de la salud que tenga formación psicoterapéutica, porque las formaciones psicoterapéuticas son como que, si tuvieras una especialidad o una subespecialidad, te formas para eso, son de 3 a 5 años, la terapia psicoanalítica es la que más años demora información. Entonces estos profesionales te van a dar herramientas para poder sobrellevar las molestias o los problemas que puedas tener. Acompañado de ellos, yo trabajo en realidad en 3 líneas con los pacientes, otra de ellas es la actividad física, primero verbalizar nuestros problemas, verbalizar y buscar ayuda para que nos ayuden a haber generalmente cuando uno tiene problemas, lo ves de una manera tubular, un profesional que ayuda a verlo de una manera más amplia, eso por primero. Segundo, la actividad física es importantísimo, la actividad física te va a ayudar a liberar, a ampliarlo pensamiento al a producir de manera natural las endorfinas que por estrés pueden disminuir a nivel cerebral y el tercer parámetro con el que a mí me gusta trabajar es que las personas tenemos que tener un pasatiempo, un hobby, que nos ayude a desenfocar nuestros pensamientos y hacer algo que podamos disfrutar, que podamos dar un espacio a nuestra mente para no centrarnos en los problemas que nos puedan agobiar. En la formación el apoyo psicoterapéutico, la actividad física y bueno, en mi caso, yo les hago practicar un hobby como como profesional, eso es lo que yo planteo. Si esto ya pasa a ser un trastorno, o sea la intensidad y es mayor y ya está presentando el usuario o el paciente deterioro en la formación, en su trabajo con su familia, está dejando de funcionar, está dejando de

socializar, o sea, se está retrayendo y ya no tiene forma de cómo salir entonces allí si ya tenemos que hacer uso de los fármacos, fármacos, psicoterapia y todas las cosas que te he dicho anteriormente. Esas son las formas de cómo se maneja los problemas lo que lo que salud mental concierne.

7. ¿Qué especialistas intervienen en el tratamiento del estrés?

En realidad, el trabajo es multidisciplinario, incluso se trabaja, si hay un problema social, que esté siendo parte del problema, trabajaremos con las asistentes sociales. Si es un problema de una persona indigente y que tiene problemas, una persona de bajos recursos, se busca que hacer alianzas incluso con las municipalidades, o sea el trabajo en salud mental es igualito que en todos los problemas de salud concierne. Es tratar al usuario al paciente en todo su entorno, como individuo, como familia, como comunidad y como sociedad. Todos los actores es trabajar salud mental, es igualito que trabajar salud física. Es importante también dentro de los problemas que podrían generar este tipo de eventos también hay ciertas enfermedades físicas, por ejemplo, el hipotiroidismo va a cursar con depresión, entonces vamos a tener que descartar también un problema orgánico, como decimos nosotros los psiquiatras, entonces buscaremos al endocrinólogo. Pueden ser problemas, también cerebrales, no de tipo de tipo no funcionales, sino de tipo estructurales, algunos tumores o algunas patologías a nivel cerebral también van a producir este tipo de síntomas, entonces tendremos que buscar al neurólogo, o sea, es como cualquier otra especialidad, una vez que ya tenemos descartado todos los problemas físicos, recién echamos mano ya a centrarnos como un problema psiquiátrico y psicológico. Pero en si es el trabajo, es multidisciplinario. Y es trabajarlo a todo nivel.

8. ¿Es posible medir y tratar el estrés a través de una plataforma digital? En el confinamiento, ¿cuál es grado de adopción?

Yo creo que sí y esa plataforma estaría dirigida a darle herramientas a esta persona, primero para detectarlo y dos para manejarlo, porque hay muchas actividades que el sicoterapeuta te va a dar, para que tu practiques en tu día a día y llegues a sobre llevar y a sobrepasar los problemas que puedan estar perturbándote en ese momento. Sí, hay forma de trabajarlo y sería una buena idea, porque generalmente no hay una plataforma que te diga que trabaje eh directamente el estrés, maneras de identificarlo, maneras de estratificarlo y manera de cómo manejar. Generalmente uno en YouTube en lo que busques tienes que buscar ponte, terapia de relajación o técnica de respiración, pero como llegaste allá no hay forma de que te lleven y te digan que esa es una forma de manejar el estrés. O sea, lo encuentras porque por ahí escuchaste o alguien te dijo, pero alguien que esté estructurado, algo que esté estructurado como una plataforma que solo maneje, eso no le he visto, pero sí sería bueno, sería muy bueno.

9. ¿Cuáles son las principales características que debe ofrecer las plataformas digitales para una adopción por los millennials?

Claro, los chicos del grupo al que estamos hablando, pues es gente que es muy ágil para la tecnología. Es muy muy dada, muy suelta, no a este tipo de herramientas, y es una población, donde busca información, pero no una información densa, sino una información más fluida, menos densa, mensaje es claro y preciso, pero que algo que les llame la atención y en la parte tecnológica creo que ellos son muy de muy de eso, muy dados a que algo que realmente capte su atención, porque estos chicos hay una brecha generacional terrible, yo en los 70 a los 80 recién se estaban inventando los aparatos, esos con los que ahora nos comunicamos. Entonces estos chicos. Es diferente, estos chicos son mensajes rápidos, mensajes audaces, directo al punto y si hay que tener bastante habilidad para captar su atención.

10. ¿Cómo una plataforma digital podría ayudar de forma gratuita a diagnosticar y reducir los niveles de estrés, además de conectar con especialistas y un monitoreo constante personalizado a los millennials?

Interesante, sería una herramienta interactiva con el usuario y me parece mucho más interesante que se esté tocando un tema de cual no hay mucha información, que todavía en nuestra sociedad

y en nuestro país no estemos trabajando como un tabú. Entonces este me parece magnífico, el que se pueda por dos cosas: uno porque es una aplicación que nos va a ser más consciente del cuidado y del manejo de nuestra salud mental y dos que estamos creando en una generación joven, este auto cuidado. Este concepto, que muchos no lo manejamos y qué es la salud mental. Porque yo te pregunto y cualquier a cualquier paciente yo le pregunto cómo cuida su salud física y me van a decir como sano, duermo 8 horas, hago actividad física, no por ahí hago mis chequeos, no, cada año, etcétera, etcétera, pero cuando tú les preguntas y cómo cuidas tu salud mental, grillos. Para mí me parece muy, muy interesante y yo de verdad felicito a todo lo que es trabajar en salud mental creo que es apostar por una sociedad un poco bastante menos agresiva, una sociedad más consciente, una sociedad más equilibrada.

11. Además de ofrecer consultas efectivas, un diagnóstico y un monitoreo personalizado a los millennials, ¿qué otras funcionalidades deberían disponer la plataforma para reducir los niveles de estrés?

El tema recuperativo, o sea, vamos a hablar de lo que es salud, sino también el tema preventivo, el enfoque preventivo, enseñarles a estos chicos, cómo no solo voy a manejar cuando ya estoy, voy a manejar mi estrés cuando ya estoy estresado, sino darle herramientas para que este estrés no llegue a hacer tan intenso y llegar al trastorno, y eso es lo que nos falta trabajar bastante el tema preventivo no y que en el fondo pues es más barato, es más barato prevenir que curar.

12. ¿Qué ventajas y desventaja puede presentar una plataforma digital orientadas a medir el estrés?

Yo creo que todo producto es bueno y va a depender del mercadeo que le hagas. Yo creo que todo producto, que lances es novedoso, pero va a depender de cómo los presentes y cómo lo enfoques. Desventajas, pues puede haber desventajas, como te digo, somos una sociedad que no tiene, no tiene educación en salud mental, no tenemos una cultura de autocuidado, no tenemos cultura de prevención, ni siquiera en salud física. Entonces ese es uno de los retos grandes, que ustedes podrían tener y recordemos que nuestra población tenemos muchas falencias, muchas deficiencias, no en cuanto al autocuidado, más que todo. Eso básicamente creo yo que sería el inconveniente que podrían tener al lanzar este tipo de plataforma.

Nombre y Apellido: Jose Carlos Sanchez

Profesión: Psicólogo clínico, psicoterapeutas cognitivo conductual, psicoterapeutas de esquemas.

1. ¿Cuál es su percepción del perfil y comportamiento del millennial?

Básicamente tienen un comportamiento gracias a las demandas que existen en el entorno, genera que los millennials sean personas con un interés bastante elevado en hacer diferentes actividades a nivel laboral.

A nivel personal, está bastante ocupada en sus quehaceres y hay una tendencia de siempre estar buscando algo adicional, puede ser un curso más, una maestría, luego puede estar buscando otros estudios adicionales, de tal manera que la persona se va llenando de diversas actividades académicas que, debido a la demanda de la sociedad, entre comillas, hace que la persona pueda ser más competente y eso pueda significar de que está bien.

Tenemos personas que están en 2 trabajos, estudiando y dedican un tiempo bastante disminuido a las actividades familiares y si es que se dedica al tema de las amistades, suele ser más de los fines de semana, pero suele tener una semana bastante agitada.

2. ¿Cuáles son las actividades cotidianas que generan ansiedad y agotamiento mental en los millennials?

Al referirnos a personas que han nacido entre los ochenta e inicios de los noventas, las actividades que les generan mayor ansiedad y agotamiento son las del trabajo.

Particularmente, tengo una gran cantidad de pacientes que son emprendedores y tienen diferentes actividades, pero se exigen mucho y no tienen mucho tiempo para ellos. A veces, también pueden tener un jefe, pero suelen dejarse llenar de actividades. Hay otras generaciones que, si saben decir “no” como, por ejemplo, esto si no voy a aceptarlo o no es para mí. Sin embargo, este grupo de personas les cuesta decir no a las actividades laborales, incluso para actividades sociales. Suelen ser más guiadas por el grupo y esto puede estar interfiriendo en su nivel para el manejo del estrés.

También está relacionado con el estilo de crianza, un estilo donde todavía se mantenía la situación de que se tienen que hacer las cosas como dicen los padres, no puede decir que no así no te guste, tienes que hacerlo.

Muchas de estas personas también han participado incluso de una escolaridad un poco más rígida, donde tenías que ser el primero. Entonces esto hace que las demandas personales también sean más exigentes, como tener un padre crítico, ser un buen padre, tener un buen trabajo, debes tener por lo menos un cartón para que pueda ganar mínimo 2000 soles para ser alguien en la vida, entonces hay mucho, este “tienes que” pero muy ajustado al consenso de la sociedad.

3. ¿Cómo impacta la situación actual de emergencia sanitaria por el COVID-19 en la salud mental del millennial?

Uno de los elementos más significativos en esta pandemia básicamente es el desconocimiento. Hay mucho desconocimiento y si hay una información cada uno lo entiende como mejor le parece, generando un mayor temor a poder contagiarse. Existe otro grupo de personas, que indican creer que no les va a pasar nada, es un tema de un virus, pero a los jóvenes no nos está pasando nada, entonces tiende a disminuir esta idea de efecto nocivo del virus. Generando que puedan salir, retirarse la mascarilla, hablar por teléfono en la calle, salir con sus parejas, ya que a ellos no les está pasando nada.

Pero que está sucediendo, no se está pensando en la repercusión en su entorno familiar, sobre todo en poblaciones de riesgo, porque todos finalmente siendo millennials o no tenemos conocidos con los que podemos convivir en situación de riesgo. Lo cual produce una disminución o falta de conciencia porque tiene todavía esta idea de que este virus no le va a afectar.

4. ¿Cómo se mide el nivel de estrés?

Esto va a depender incluso del enfoque teórico, porque existen modelos un poco más cognitivos, conductuales, que están más basados en criterios o rigurosidad científica que pueden ser medibles; por ejemplo, tenemos los inventarios, como el de ansiedad de Beck que mide los niveles de ansiedad entre leve, moderado y severo. Tenemos otro inventario que mide la ansiedad, no por niveles, pero sí por intensidad. Nos dan información sobre la ansiedad de tipo rasgo que es algo más característico de la personalidad y la ansiedad estado, que es más situacional.

De esa manera, yo sugiero estas dos modalidades porque hay otros enfoques un poco más psicodinámicos. Que hablan de montos de ansiedad, pero no son cuantificables y actualmente para fines de investigación es necesario tener una cuantificación para poder luego hacer una intervención y medir si es que se disminuye los niveles de ansiedad o se mantiene, no han mejorado.

Entonces, desde un enfoque cognitivo conductual que es el que se suele trabajar más les sugiero que se le pueda dar ese enfoque un poco más de investigación.

Tenemos en los estudios de Aron Beck, incluso de David Barlow, protocolos de intervención para el manejo de la ansiedad.

Actualmente sí hay diversos enfoques, un poco más actualizados que les denominan de cuarta generación, donde ya no buscan que uno de alguna manera trate de evitar pensar en múltiples cosas, como el tema de la terapia cognitiva conductual, que busca eliminar ideas distorsionadas, por ejemplo, el debería, tengo que hacer esto.

Entonces hay modelos que son vasados en estos aspectos más de la consciencia, como el mindfulness. Actualmente, es un enfoque bastante actual que incluso se le está dando a diferentes modelos terapéuticos de terapias de tercera generación y busca que la persona tenga una conciencia plena sin juzgar el entorno sin juzgarse a sí mismo y pueda disfrutar lo que está sucediendo al entorno y en mi práctica clínica privada,

Veo que es muy útil porque la persona de alguna manera ya no está trabajando como una lavadora pensando en cómo voy a solucionar este problema, sino simplemente es como si se desconectase y empiezas a ver todo lo que está sucediendo alrededor.

Ahora definitivamente considerar el tema ansiedad como situación y como rasgo, que es distinto y la ansiedad rasgo se forja desde etapas tempranas, son aprendizajes del entorno, sobre todo de nuestros primeros vínculos, que son los padres. Si tenemos una madre, un padre que se preocupan por todo y por nada, entonces seguramente vamos a ir desarrollando ese tema así pues hay que preocuparse, si es que se me pasó un minuto y vio a mamá que está súper preocupada, ya vas a llegar tarde. Vamos aprendiendo lo mismo, es porque entonces por un tema de imitación, de aprendizaje vicario. Vamos a aprender a preocuparnos y eso se va instaurando, porque cuando uno es más pequeño, todo el tema de desarrollo cognitivo recién se está desarrollando, qué es lo que uno va grabando desde pequeño. El cerebro emocional, la amígdala va registrando todos los elementos emocionales que están fuertes, entonces a veces uno dice, pero porque estoy ansioso, pero probablemente has estado en etapas tempranas, bajo mucha tensión y eso si se te ha ido grabando, no sabes por qué, porque no lo recuerdas uno no recuerda lo que ha hecho de niño o más chiquito, lo que sí podría recordar es un evento traumático. Porque tiene una alta intensidad emocional, entonces eso sí, eleva los niveles de ansiedad. Entonces, pero si nosotros vivimos en entornos donde la familia, familiares son bastantes demandantes y generan ansiedad, pues uno va a aprender eso y uno lo va a ir repitiendo.

Froid nos hablaba de un modelo denominado compulsión a la repetición. Es decir, aquellas cosas que nosotros vamos aprendiendo y no están afectados de estas fases tempranas se van a tender a repetir. Tengo un paciente, por ejemplo, que aprendió desde pequeño a estar preocupado y me dice, yo no sé por qué, pero siempre estoy ansioso, siempre estoy preocupado y viendo la historia siempre ha vivido para tornos de mucha presión y actualmente trabaja en una empresa dónde le demanda mucho y siempre posterga las cosas, entonces sin darse cuenta, se sabotea porque se pone en una situación límite para estar ansioso. Entonces eso es por un tema de aprendizaje, es algo de rasgo situacional, básicamente puede ser entregar una tesis, es algo que nos puede generar un poco de ansiedad y preocupación y nos ponemos las pilas y llegamos al objetivo.

Entonces eso es para situaciones muy particulares o un tema de enfermedad, una mala noticia, pero luego regresamos a nuestro estado normal.

Eso es lo que diferencia con la persona con ansiedad rasgo que es algo mucho más permanente que rápidamente se dispara los niveles de ansiedad.

5. ¿Cuáles son las diferentes manifestaciones de estrés en un millennial?

En primer lugar, el tema de esta interferencia tiene un componente bastante fisiológico, es decir, podríamos tener incluso temblores físicos, dificultades para dormir, también para conciliar el sueño. O interferir en ello también a nivel cognitivo, como psicólogo siempre hablamos del tema cognitivo, las ideas catastróficas que pueden hacer, que es lo común en pacientes con ansiedad. Diferencia una persona que no la tiene una persona conocida está un paso más adelante que aquella que no lo tiene decir, como un salto al futuro, pero bueno fuera de una forma positiva, no todo lo contrario, sino una forma de negativa se adelanta pensando en que va a pasar algo que le va a generar un perjuicio no.

Entonces esta idea es la que siempre voy evaluando, la idea negativa sobre sí mismo sobre su performance en el futuro, eso es a nivel cognitivo, ideas catastróficas, bueno y hay distintos tipos de distorsiones, son en realidad varios.

Que se van a identificar porque no en todas las personas tienen siempre una visión catastrófica del futuro, hay otros que tienen de repente me filtraje que se le viene una idea tras otra, un poco más de manera más frecuente. es a nivel cognitivo

A nivel fisiológico, estos temblores, estos bochornos también está hiperhidrosis esta sudoración en las manos, no por lo general estas contracturas a nivel muscular, también un buen de los hombros, qué es lo más común, algunas cefaleas, cansancio.

Bueno, está este miedo, el miedo es a nivel emocional el miedo es esta, este temor es signo de alarma y por lo general son personas que no sé. Salvo los pacientes que tienen un trastorno con esto deseo compulsivo, son personas que por lo general no suelen encontrar una salida frente al problema suele repetir la misma estrategia de resolución de problemas. no les funciona, pero repiten una y otra vez la misma forma de Del manejo del estrés, pero no les está funcionando. Entonces la idea es ayudarles a encontrar otra herramienta, otra manera para poder relajarse voy a ayudarles a que se den cuenta de que existen otras formas, no.

6. ¿Cuáles son los tratamientos que debe recibir los millennials para reducir sus niveles de estrés?

Actualmente hay diferentes enfoques, uno de los más conocidos es del enfoque cognitivo conductual, la terapia cognitiva conductual para la ansiedad, por ejemplo, busca identificar cuáles son las condiciones, porque en realidad lo que genera el estrés o la ansiedad la persona es algo es una idea, una persona no está ansiosa de la nada.

No se da cuenta que tiene una idea y en base a esa idea, nosotros podemos trabajar para que la persona pueda mejorar, claro que hacemos algunos trabajos conductuales también.

Por ejemplo, la terapia de relajación o incluso ejercicios de mindfulness para que la persona se relaje en ese momento aprenda a relajarse, pero las ideas siempre van a estar allí, entonces lo que hacemos nosotros es trabajar en base a las ideas.

El enfoque cognitivo conductual señala de que las ideas son los que van a aquellas que van a generar una emoción.

Estamos en una situación bastante difícil y creo que todos tenemos alguien cercano, amigo de alguien, por ejemplo, que ha perdido a alguien, entonces cuando recordamos ese evento, el hecho de recordar nos genera cierta emoción, doblemente nostalgia o tristeza. Porque justamente por la idea, un recuerdo o imaginar también todos son comisiones, entonces la idea es trabajar con esas ideas, identificar qué tan funcionales o disfuncionales son, por lo general vamos a encontrar siempre una visión catastrófica, es decir, que ¿Exageramos lo que va a suceder?

Esa es la diferencia entre una persona que no es ansiosa frente de una persona que sí lo es todo en el momento exageramos en algún momento, pero no mantenemos ese patrón.

Entonces la idea es trabajar con esa idea y reestructurarla por una idea un poco más funcional que la persona logre finalmente darse cuenta de que la forma de pensar no le está ayudando para poder estar más tranquilo, estar más este con los niveles de vida más bajos no.

Entonces es la idea, es cambiar esa forma de pensar o ayudarle a que tenga otro enfoque y para eso hacemos utilizamos diferentes técnicas de reestructuración, preguntándole incluso cuestionándole para que la persona logre cuestionarse. ¿Por qué pienso de esta forma, ¿Cuándo no me está ayudando? Entonces esa es la idea de este enfoque,

Luego hay otros modelos e insisto, hay diferentes modelos, tenemos cognitivos conductuales, psicoterapias humanistas, psicoanálisis, terapias sistémicas,

7. ¿Qué especialistas intervienen en el tratamiento del estrés?

A nivel de salud podrían trabajar quizás los asistentes sociales en este punto, pero en nuestro medio, como que no se suele incluirse. Es como si fuera tarea de ellos, pero lo hacen.

Se va al médico o a otro profesional de la salud, igual dan una Consejería o intervención educativa, es bastante mínima, pero que es útil también para las personas porque esto ayuda a disminuir el nivel de la ansiedad que tengan,

Podría ser cualquier profesional de la salud que esté atendiendo a cualquier instancia. Después podrían trabajar en ese tema de ansiedad los consejeros espirituales y ahí

puede incluirse cualquier religión como pastores, sacerdotes, etcétera.

8. ¿Es posible medir y tratar el estrés a través de una plataforma digital? En el confinamiento, ¿cuál es grado de adopción?

De que puede utilizarse, el millennial actualmente necesita salir creo que es como si fuera una parte de sí mismo el uso de un smartphone de alguna tecnología no o bien una laptop, una tablet o Smart.

Este que pueda facilitar que una persona pueda relajarse, por ahí siempre mandan comerciales, incluso podría recibido una imagen de una persona, sale sentada en una silla, creo que es media ovalada y escuchando y se relaja con 10 minutos.

Sinceramente no lo he probado, pero creo que sí sería útil porque no considero que solamente la intervención psicológica pueda brindar. Creo yo que una plataforma va a depender de cuál es el objetivo, porque si el objetivo es que la persona se relaje en medio de una situación, no sé tormentosa y puede ser útil, respiración, relajación, música muy bien que puede ser situacional ahora si esta tiene una intervención un poco más protocolizada, con sesiones creo que tendría un mejor efecto, porque tendría una base teórica y podría probarse.

De hecho, sí he tenido algunos pacientes que me han comentado que han trabajado con unas apps y les daban los horarios para trabajar y me han dicho que les ha ido muy bien. Debería trabajarse diferentes sesiones como para protocolizadas, eso ayudaría mucho, pero la primera sesión definitivamente tiene que ser contundente, porque si a alguien que bajo una aplicación no le funcionó en la primera o la veo muy engorroso, muy difícil, ya no la vuelve a bajar, al contrario, la elimina y no la recomiendo.

9. ¿Cuáles son las principales características que debe ofrecer las plataformas digitales para una adopción por los millennials?

A que salgan estos popups en los celulares, por ejemplo, si es smartphone que salga como que el recordatorio que la persona no tenga la necesidad de ingresar a la plataforma y que mencioné, oye, es la hora de iniciar tal actividad

10. ¿Cómo una plataforma digital podría ayudar de forma gratuita a diagnosticar y reducir los niveles de estrés, además de conectar con especialistas y un monitoreo constante personalizado a los millennials?

Sí me parece bastante pertinente la evaluación, creo que sería amigable para que la persona se dé cuenta cuál es su nivel, creo que llama mucho la atención, sobre todo para los millennials, entonces contestar y ver que salió, creo que es de interés común que salió. Y el identificar cuál es el nivel de una manera rápida.

Porque en psicología tenemos pruebas también cortas, ultracortas muy buenas, con un buen nivel de especificidad y sensibilidad. Entonces sería fabuloso ahora de que a partir de esto podrían dar indicaciones, me parece bien, creo que sí sería bueno.

Sí sería bueno que se hagan algunos ejercicios virtuales, experienciales algunas visualizaciones guiadas pueden ser con audio, una voz que esté allí o unos ejercicios de un minuto a lo corto tiene que ser porque tiene que captar y dependiendo de eso, ustedes puedan trabajar ejercicios que pueden ser éste para todos los niveles, o sea, leve, moderado, severo, Cuando tenemos niveles a partir de moderados y severos, si recomendase que deriven, sobre todo los severos, los primeros, sí ya una combinación, una terapia combinada, farmacológica y psicoterapia, porque la moderada podida trabajar todavía como psicoterapias solamente y dependiendo del caso, podría derivarse con psiquiatría dependiendo de la interferencia.

11. Además de ofrecer consultas efectivas, un diagnóstico y un monitoreo personalizado a los millennials, ¿qué otras funcionalidades deberían disponer la plataforma para reducir los niveles de estrés?

A ver el tamizaje básico, creo que sería eso, es básico para todos, creo que sería bastante interesante el segundo elemento, sería un poco más diagnóstico el tratamiento, que es la intervención per se y luego sigue, pues el monitoreo, No creo que esté bastante completo, porque incluso en salud es lo que hacemos.

12. ¿Qué ventajas y desventaja puede presentar una plataforma digital orientadas a medir el estrés?

Que sea muy cargada, la gente lo va a dejar, no lo va a descargar, por eso, si bien es cierto podido entender muchas intervenciones, creo que sería bueno ir o hacer ciertos pilotos para ver cuáles son las intervenciones es que a la gente responde mejor o más rápido que les funciona más rápido

Entonces eso podría ser porque no todas las intervenciones así funcionan para todos. Algunos no le gustan los ejercicios especiales, algunos prefieren consejos o algo rápido tiene que ser lo que la gente no tenga que leer mucho tampoco.

Nombre y Apellido: Loida

Profesión: Psicóloga Clínica Educativa y Terapeuta gestal y apoyo a depresión.

1. ¿Cuál es la percepción que tiene sobre el perfil de comportamiento de un millennial?

Bueno, ese tema de los millennials, de los centennials, de las generaciones que se vienen hablando es un tema que justamente ha surgido en la psicología, y se comenzó a hablar más dentro de la psicología organizacional, porque justamente es el área de la psicología, dónde se encontraba o se comenzaba a presentar las características de estos grupos de personas. Entonces los millennials tienen una característica, que también la literatura lo menciona, ellos vienen de una familia donde tienen a unos padres que pertenecen a la generación x, entonces por tanto y lógicamente todavía hay ese contacto, y por eso por lo que ellos tienen ciertas características de individualidad, los padres de familia de estos de estos jóvenes, cuando eran niños ya comenzaban a darles ciertas independencias, que antes no existían tanto, entonces ellos han se han formado con esta forma de vida, un poco más independientes y justamente es lo que buscan también en el aspecto laboral, buscan un trabajo que les dé cierta independencia, si asumen algunas normas, algunas reglas, pero buscan esta independencia, lógicamente los centennials son un poco más independientes, buscan más eso todavía, pero en eso están, en ese cambio, ellos han tenido la experiencia de tener una familia entre comillas un poco tradicional y comenzará a experimentar los cambios, ellos comenzaron a experimentar los cambios y eso es lo que les hace ver esto, de que hay una posibilidad de diferenciar las cosas, no de nuevo hacer todo de una manera rigurosa.

2. ¿Cuáles actividades que podrían estar generando ansiedad o tal vez un agotamiento mental en estos millennials?

Es lo que estamos viviendo en la actualidad, o sea, esta situación de aislamiento que estamos viviendo, justamente es eso, el aislamiento. Porque por ser un tanto independiente, por buscar independencia, justamente buscan eso, buscan socializar de una manera diferente, ellos todavía buscan la socialización personal. Los centennials son un poco más tecnológicos, todos son redes sociales, más redes sociales, los millennials también utilizan redes sociales, pero buscan el contacto personal y este aislamiento ha generado que eso no se dé, entonces la realidad que se está viviendo, aparte del aislamiento, que es un factor, el otro factor es el factor económico, porque la economía, traducida en empleabilidad, ha cambiado bastante, entonces eso genera que no haya una cierta estabilidad, yo siempre lo he comentado, por ejemplo, yo tengo hijos, que les podría decir que son millennials, mis dos hijos mayores, por ejemplo, como yo siempre lo he conversado con mi esposa, inclusive nosotros en mi generación, buscábamos tener un trabajo que te dé cierta estabilidad, te comenté cuando te expliqué mi forma de vida, y cuando ingresé a la policía y yo tenía bachillerato en psicología, pero buscaba una estabilidad de trabajo y esa estabilidad me lo dio la policía, entonces ya lógicamente, después de cumplir con mi trabajo en la policía y como tenía mi profesión, bueno, tuve esta opción de ver un trabajo diferente, entonces ya tuve la opción de pedir el retiro y comenzar a hacer otra cosa, pero busque estabilidad y lo que veo, por ejemplo, en mis hijos, que buscan un trabajo, se identifican con el trabajo, está muy bien con el trabajo, pero después de un tiempo dicen, pero voy a buscar otra cosa. Entonces, ¿la pregunta que uno se hace como padre y tu estabilidad?, a lo que responden, pero eso ya no es así, eso ya no se ve eso, entonces se puede decir que lo ven de otra manera, entonces hay una forma diferente de ver las cosas.

3. Sí, justo me estabas comentando Luis un poco la diferencia, de esta generación donde no hay esta estabilidad y se busca una mejora o tal vez alguna posición que le genere más retos, nuevos retos, ¿es eso lo que buscan no es así?

Eso es lo que más buscan, y a veces buscan esto, pero se planifican porque también se organizan, tú lo ves organizados, pero se organizan de una manera diferente a la que nosotros nos organizábamos, me imagino que a nivel laboral esto podría generar entre comillas cierto conflicto porque yo me pongo en el caso, quien contrata al millennial, lo hace uno de la generación x, una persona como yo contrata a un millennial, ¿lo entiende?, ¿se entienden?, y

ahí hay no un choque de generaciones, a nivel laboral pasa eso, a menos que se contraten entre ellos, que también está ocurriendo porque ahora hay empresas de personas jóvenes.

4. ¿Existen instrumentos, herramientas que hoy día nos pueden permitir ayudar a medir el estrés?

Mira medir el estrés en psicología, por ejemplo, tendemos a medirlo utilizando escalas, inventarios, que son comúnmente conocidos como test, nosotros los llamamos instrumentos de evaluación psicológica, y estos pueden ser un cuestionario, puede ser un inventario, puede ser un test específicamente, una prueba como la llamamos, esa es, una forma de medirlo. La realidad que ahora la virtualidad trajo mucha información alguna adecuada, otras no tan adecuadas, en la cual a veces tu entras a internet y aparece, un pequeño cuestionario para medir el estrés y la mayoría tiende a eso, porque ahora los jóvenes, tienden a buscar toda la solución en el internet, ahora el Google y el YouTube son los médicos, son los ingenieros, son los decoradores, son todo, entonces buscan eso, la realidad del estrés es que a veces tenemos que entender, que en el ser humano el estrés es normal, o sea, siempre estamos estresados. Hoy día mismo, cuando tenía que conectarme contigo, mirar la hora para estar en punto, que no se me pase la hora, eso te genera un pequeño estrés y eso es normal, es natural y es necesario, bien, es por eso que en el tema del estrés, se habla del estrés y del distrés, cuando este nivel de ansiedad, de preocupación exagera y cuando te genera un conflicto, entonces ahí es donde viene el conflicto, entonces hay que saberlo manejar, hay que saberlo entender, como le digo, el estrés no es nada malo. Últimamente todo el mundo dice, estoy estresado, ¿y cuando le preguntas porque esta estresado?, te dice que tengo que irme a tal sitio, o sea, eso es normal, lo problemático es cuando dejas que el estrés domine tu vida, cuando dejes que el estrés te controle y todo lo vas a vivir en base al estrés, ahí es donde viene lo equivocado o lo problemático. Pero también hay muchos casos en lo que he visto, que utilizan el estrés como una excusa, cuando preguntas si ¿pueden hablar?, te responden no, no estoy estresado, ¿vamos a ver un tema?, no, no estoy estresado, o sea, el estrés es la excusa para no enfrentar muchas cosas, porque hay que enfrentar y afrontar muchas cosas, ahora mismo, esto que estamos viviendo, por ejemplo, yo me acostumbre desde el año pasado, cuando comenzó todo esto del aislamiento social, por ejemplo prendes el televisor y todo es ahora, ahora todo es corrupción, todos delincuencia, todo es muerte y todo es ver a quienes vacunaron para denunciarlos y no te dan ninguna solución, lo único que dan son problemas, problemas y más problemas pero nadie te da una solución, entonces para qué verlo? , no te dan ninguna solución. Entonces cuando te den alguna solución, bueno, de repente lo veremos, pero lo que está ocurriendo es que nuestra sociedad, se está manejando desde esa forma, echémosle la culpa a 1000 factores, pueden ser los mismos medios de comunicación que así nos mantienen, porque así nos mantiene, entonces hay que ver cómo manejar eso, pero como repito el estrés, es algo natural, hay que asumirlo de esa manera, ahora lo que ocurre también con el tema de los millennials, muchos de ellos asumen, como tiene esa característica, de que ellos son los que solucionan las cosas, entonces a veces no se dejan aconsejar, ellos quieren solucionarlo solos, no quieren recibir ningún consejo, y más en estos temas de estrés que son temas emocionales, para ellos, la tecnología es más importante, todo se soluciona tecnológicamente, dicen esto no es nada, eso ya va a pasar, y no le dan el valor que le deberían de dar, y cuando ya sobrepasa el control, cuando ellos ya no lo pueden controlar es cuando, dicen ahora qué hago? , pero a veces en el que hago, donde buscan la respuesta?

Internet

Eso es la verdad, todo se va, yo no sé cómo es tu caso, pero en mi caso todo mi trabajo está en la computadora, ¿qué haría? Antes todo lo tenías en libros, en archivos, en copias, todo lo tenías en documento, los buscabas ahí y ahora no se puede, yo te cuento una cosa cuando yo ingresé a la policía, ingresé como mecanógrafo, en esa época yo había aprendido a escribir a máquina y yo tenía mi máquina de escribir, cuando compramos la computadora , en algún momento de

mi señora, dijo, esto ocupa espacio y la regalo, ¿Qué pasaría si ahorita me quedo sin computadora?, ¿Si no funciona la computadora?, es la realidad que estamos viviendo, yo a veces lo digo así, le he endosado mi vida de la tecnología, pero estoy jugando un riesgo, porque si se malogra, me quedo sin nada, porque eso es lo que nos está pasando, a veces uno dice, estoy contento porque tengo un montón de archivos, tengo un montón de información, tengo aquí, tengo allá, pero eso se te puede ir tan fácil y te quedaste sin nada.

Así es y eso también pasa en el aspecto personal, como te digo, en esta situación del estrés, estos aspectos emocionales, una realidad para manejar el estrés, es la inteligencia emocional, es lo que llamamos el bienestar psicológico, entonces estos temas de bienestar psicológico de inteligencia emocional ¿Quién nos ha trabajado?, ¿Quién te los ha trabajado?, en los colegios antes se preocupaban qué aprendes a sumar y a escribir ahora en los colegios se preocupan que aprendas a sumar y escribir y que utilicen tecnología, porque ahora también los colegios están preocupando por eso, pero alguien se ha preocupado en que aprendas a sumar, a escribir a usar tecnología y aparte de eso en el desarrollo de inteligencia emocional, nadie ¿Alguien se ha preocupado de hablarte de bienestar psicológico?, nadie y esos son los grandes problemas que estamos viviendo, porque hay problemas; lo que último que acaba de ocurrir con eso del uso de las vacunas, dentro de lo que es investigación, decimos, es una falta ética de la investigación, y cuando entras al tema ético estás hablando de un tema moral y el tema moral también se relaciona con el tema emocional, con tu bienestar, con tu tranquilidad ¿Y eso quién lo visto?, nadie lo habla, pero está ahí, por eso es que estamos llegando a estos niveles en las cuales uno dice ¿Y ahora qué hago?, ¿Ahora aquí me salva?, entonces eso por ahí que se va analizando un poco la cosa.

5. ¿Cuáles son estas manifestaciones físicas de una persona que presenta estrés?

Por lo general cuando las personas buscan ya un apoyo a nivel psicológico es porque están presentando problemas de sueño, problemas de alimentación, algunos tienen un exceso de alimentación, otros disminuyen su alimentación; en el tema del sueño, muchos dicen, tengo insomnio, dicen no puedo dormir, tiene que ver con ello; otros llegan porque se sienten inestables, te dicen ¿no sé qué hacer? me siento ansioso dicen ellos, es la ansiedad la que está predominando, generalmente por eso razones las personas llegan y lógicamente estos problemas de alimentación, estos problemas de falta de sueño, estos problemas de ansiedad desencadenan en comportamientos agresivos, en comportamientos toscos, o a veces en el comportamiento demasiado sumisos y esta agresividad o sumisión, es la que comienza a generar conflictos a nivel familiar, entonces qué es lo que la familia observa, es que para peleando o para llorando, eso es lo que observa, pero no ven el fondo que hay un problema, que todavía la persona no se encuentra, no se entiende, no sabe cómo solucionar sus problemas, y eso tiene que ver con toma de decisiones y todo ello.

6. ¿Cuáles son los posibles tratamientos que se le puede brindar para mitigar o controlar el estrés a una persona?

En psicología uno de los temas es la consejería y la orientación, que es uno de los temas, cuando hacemos orientación y lo que buscamos es que la persona o el ser humano, se conozca, se entienda y él mismo dirija a su vida, por eso se llama orientar, él va a dirigir su vida hacia un objetivo, pero él tiene que plantearse su objetivo, entonces en la orientación va en ese sentido y la consejería es justamente ayudar a la persona a entender el contexto, a entender la realidad que está viviendo, que la entienda, que la comprenda y que al comprender y entender el contexto en el que está viviendo, tome decisiones y eso es lo que se busca en esos dos aspectos de trabajo psicológico.

Ahora último se habla mucho y el otro día estaba viendo un programa de Canal 7 y presentaban, que por suerte todavía, hay algunos programas que sacan esto acerca de lectura y estaban presentando un libro acerca del mindfulness, el mindfulness es un es un término nuevo que le

están dando a esto de la psicología, que no es otra cosa más que meditación, es aprender a meditar, este tema de la meditación es un tema que cuando uno lo escucha, dice, eso es de los filósofos, de los ascetas, de los genios de los sabios, pero la realidad es que la meditación es una característica o es una posibilidad que todo ser humano podría realizar, hay que meditar para lograr algo, cuando estudiamos también meditamos, cuando tú quieres aprender algo, cuando tú quieres entender algo, te pones a leer un libro, te pones a meditar en ese libro, te concentras, atiendes, te involucras en ese libro y comienzas a meditar, eso es meditar; pero ahora ya no hables de un libro, habla de ti mismo, medita en ti mismo hacia adentro, ya no hacia afuera, esa es la meditación y el mindfulness lo que busca es eso, además hay muchas personas que también recurren a los libros de autoayuda, por eso es que salen estos textos de mindfulness, también existen algunos entrenamientos con respecto a ello, pero justamente el entrenamiento de mindfulness y todo esto que te digo yo de la meditación es lo que permite y que también uno tiene que generar, es enseñarle a la persona en psicología, antes se hablaba mucho, ahora se habla menos, pero se habla de otra manera, es la introspección y la extrospección; la introspección es observarte a ti mismo, observar hacia adentro y la extrospección es observar hacia fuera, en la introspección es donde encuentras la inteligencia emocional y en la introspección es donde encuentras la meditación, en la introspección es donde te conoces a ti mismo, en este momento que te digo, que te conoces a ti mismo, estoy hablándote de lo que dijo Sócrates hace muchos años, concéte a ti mismo, porque de ahí parte todo, entonces conociéndote, entendiéndote, te puedes ayudar a ti mismo y lógicamente así vas a ayudar a los que están fuera, que es lo que a veces hay que tratar de ayudar y de apoyar a estas personas para que en base a eso ellos mismos comiencen a establecer ese camino de mejora.

7. ¿Cómo se está afectando la salud mental en los millennials debido la pandemia?

Bien, el tema de la salud mental, yo lo veo desde este punto de vista, no solamente es una norma que tiene que salir desde el ministerio de salud, yo considero que esto tendría que ser un trabajo interrelacionado con otras áreas y la otra área más importante con salud mental es la educación, como te digo, a los a los millennials, no los han educado para eso, pero ahora les dices, oye, trabaja tu salud mental! pero no le dan importancia a eso, pero eso para que! comentan, pero bueno, ahora aparte de eso, de alguna manera se están dando estas normas, estas facilidades para el tema de la salud mental, el tema está en el millennial, en tratar de ayudarlo a que el entienda, que la vida tiene muchos factores, tienen muchas artistas, la tecnología es muy importante, es muy necesaria, es una forma de vida, sin embargo, por eso yo siempre digo, la condición humana requiere de otras características, son características humanas, donde vas a encontrar entre comillas tu tranquilidad en ti mismo; la tranquilidad yo no la encuentro en la persona que está a mi lado, no la encuentro en un hogar, en una familia o en un trabajo; la tranquilidad, la encuentro en mí y lógicamente esa tranquilidad que yo encuentre en mí luego se vaya a irradiar a las personas que están a mi contacto, a mi alrededor, pero está primero en mí y eso es lo que hay que tratar de generar en estas personas, por ejemplo, en el aspecto organizacional, laboral en las empresas, qué es lo que busca la empresa? lo que la empresa generalmente busca es una ganancia. ¿Sí o no? Bueno, hemos visto en las normas, en los textos últimos en la administración moderna ya no se habla de trabajador, ahora se habla de asistentes, se habla de colaborador, entonces, ¿pero al final es lo mismo y qué es lo que busca la empresa?, se preocupa en estos temas personales?, ¿se preocupe en que la persona, el trabajador, el colaborador se entienda a sí mismo para que él pueda producir algo más? Muy poco, bueno, como te digo el millennials, en algún momento, en esa individualidad, en algún momento se comienza a sentir solo y esa es soledad, le comienza a generar el estrés, entonces por ahí es por donde comienza, ahora esto ocurre más en el varón, que en la mujer, porque?, tiene que ver con otros conceptos psicológicos en el cual hombres y mujeres también somos diferentes, cada quien afronta los problemas de manera diferente, la mujer busca solucionar los problemas que por lo generalmente lo hace dialogando, conversando con alguien más, el hombre cuando tiene un problema que es lo que hace, se calla y hasta que no encuentre la solución sigue callado y a veces no la encuentra, entonces sigue con el problema entonces es

ahí donde comienza con los problemas de estrés y lógicamente después lleva a problemas de ansiedad y problemas de angustia en otros casos esto también se somatiza, comienzan a tener problemas orgánicos, como son las palpitaciones, cómo son las sudoraciones, los dolores de cabeza o en otros casos comienzan con problemas estomacales, otros comienzan a presentar problemas micótico, porque a veces los hongos aparecen también por causa de esto, otros comienzan a tener problemas de alopecia, o sea, hay diferentes formas de que se vaya manifestando esta esta realidad.

9. ¿Qué otras profesiones usted cree que deberían también colaborar en esta mejora de la situación del paciente?

Bueno, dentro del proceso de salud mental de nuestro país, a parte de los psicólogos están los psiquiatras, bueno, yo siempre que comento el psiquiatra, yo no digo que no es necesario, si es necesario, porque en algunos casos ya los problemas rebasan el aspecto psicológico y entran en un aspecto orgánico y entonces ahí, está el psiquiatra para poder hacer este tratamiento farmacológico, que también va a colaborar de alguna manera, esa es otra forma de hacerlo. Dentro de la psicología, hay psicólogos que hemos trabajado, nos hemos preparado más para ser orientadores, consultores, para hacer consejería, pero también psicología, hay muchas terapias, psicoterapias, que lógicamente uno tiene que prepararse para esa psicoterapia, entonces esa es otra, otra alternativa y que yo siempre les he comentado a mis pacientes, a veces le decía, mira, tú eres católico, si vas a la Iglesia, si confías en él sacerdotes, habla con tu sacerdote, si confías en él, habla con tu sacerdote, porque también los sacerdotes en estos casos también los pastores que los llaman en otras religiones, ellos también tienden a esto, tienden a tener esta posibilidad de orientar, aconsejar, dirigir a las personas, escuchar y entender, porque eso es lo que se necesita, muchas veces lo que se necesita es una persona que te escuche, pero que te escuche de manera activa, no por escucharte si no de escucharte y ponerse en contacto contigo y a veces, lo que buscan es eso lo que, las personas buscas es eso, el contacto, yo he tenido miles de experiencias a nivel profesional donde las personas vienen a tu consulta, inclusive a veces compañeros de trabajo, estás trabajando y un compañero entra, te pregunta si tienes tiempo y comienza a conversarte de sus problemas, entonces dejas de trabajar un rato, lo escuchas, escucha activa por supuesto y la persona después de 15 a 20 minutos de conversar contigo, donde tú no hablas nada, solamente escuchas a la persona, se va feliz y agradecida, tú no le has solucionado nada, no le has dicho ninguna solución, pero se va feliz y contenta, ¡gracias porque tú me has ayudado!, y cuál fue la ayuda, escucharlo, pero escucharlo de manera activa, prestarle atención, que la persona se sienta, que alguien le toma interés, eso que llamamos empatía, entonces es lo puede hacer con un amigo, a veces lo puedes hacer con tu padre, sería lo ideal que lo hagas con tu pareja, porque es la persona que supuestamente te tiene que entender, escuchar y que cronológicamente tú también debes de hacerlo con ella, lógicamente, que estas personas de repente, como decimos, no tiene la formación, no tiene la preparación, pero, es un primer paso, y partir de ahí, eso es lo otro que yo también siempre les digo, hay que perder un poquito el miedo a querer exponer tu situación a otra persona, lógicamente que se la vas a exponer a una persona que tú confíes, por eso yo les digo, a veces te traen a una persona, te trae la mamá a su hijo, quiero que lo aconseje a mi hijo, pero el hijo no quiere consejo mío, porque psicólogo para él es un loquero y él no está loco, entonces no quiere escuchar el consejo de un psicólogo, ¿a quién le va a escuchar el?, le va escuchar a su pata del barrio con el que se va a la barra brava, a le va a escuchar porque para él, él sí es importante, yo no soy importante para él.

Entonces en este tema de la salud mental, también es necesario dejar de ponernos letreros, el psicólogo es para los locos, el psiquiatra, es para los reclusos, o sea el sacerdote, solamente para los que paran llorando, tenemos esos esquemas y la realidad es que tenemos que ver que esta situación tenemos que buscar apoyo en personas que nos puedan apoyar, para eso están las profesiones, para eso está el psicólogo, para eso está, como digo a veces, inclusive una enfermera, un médico porque son personas que de alguna manera que trabajan, dentro de este

tema que es salud, entonces han trabajado, han visto, han experimentado, entonces pueden darte algún consejo, pero siempre es importante, pues llegar al profesional para este tema y en temas de salud mental, en temas de que encontrarte a ti mismo, para eso está la psicología.

10. ¿Ud. cree que sea factible poder hacer este tipo de terapias, acompañamiento, consejería al paciente que sufre de estrés por medio de plataformas tecnológicas?

Ahora con eso de la pandemia y lo que estamos viviendo desde año pasado, muchos yo también inclusive en algún momento, estamos haciendo trabajos virtuales, se está haciendo este trabajo virtual, por ejemplo te comento esto que hablábamos de mindfulness, que el año pasado lo hice solamente por un pequeño tiempo, el tiempo, justamente por eso, pero inclusive hay programa, lo descargas, hay además una apps, descargas una app y existen apps para trabajar; por ejemplo, meditación, entonces tú bajas el app y te va dando las tarea diaria y te vas haciendo el seguimiento y te está enseñando, como te repito lo hice en algún momento y entre comillas te entrenando para que tú mismo puedas reorganizar tu tiempo y te des primero dos minutos para ti el día después, después de un tiempo, date 5 minutos para ti al día, después vas prolongando el tiempo y la intención es que llegues a darte por lo menos 15 minutos para ti al día, para ti, no para el trabajo, no para la familia, sino para ti, para escucharte, para entenderte, para valorarte y eso te calma, eso te ayuda, eso es necesario, yo lo he visto, como te digo en esas apps, entonces si hay una app, imagino que pueden haber más, no sé, yo solamente encontré una, la comencé a revisar, me interesó, me llamó la atención, lo hice un tiempo, pero lamentablemente después te dejas mover por el tiempo, por el trabajo, por la familia, por otras cosas y lo dejé, pero a veces cuando me acuerdo me gustaría seguirlo, sí, pero no tengo tiempo, pero yo digo a veces, cuando tenga tiempo lo hago, cuando tendré tiempo, no sé no, ahí está el problema, a nosotros también nos pasa, cuándo vas a tener tiempo y esto siempre se queda así, y eso también es lo que pasa con los millennials, entonces si es que ustedes pretenden elaborar un programa como tú dices para eso, hay programas, busques alternativas, pero traten de que este programa, lo primero que tiene que hacer es enganchar en la persona, por decirlo de esta manera pescar a la persona y para pescarla tienes que mover su interés, tienes que mover su motivación, primero motívala y despiértale el interés por algo y ese algo aparte de personal, al millennial le tienes que hacer entender, preocúpate por lo personal y cuando esto lo comiences a lograr vas a poder lograr esto, otro que es lo tecnológico, que es lo laboral, que es la otra parte, entonces coge las dos cosas, eso es lo que yo creo,

11. Cómo una plataforma digital podría ayudar de forma gratuita a diagnosticar y reducir los niveles de estrés, además de conectar con especialistas y un monitoreo constante personalizado a los millennials?

La última parte me parece interesante la primera parte yo la cambiaría, porque por ejemplo, si yo te digo a ti, mañana te voy a tomar un examen, no duermes por qué estás pensando en el examen, y nuestro ideario de examen ¿cuál es?, si me jalar, no tanto, si el examen es fácil o lo difícil, el problema siempre lo vemos en el resultado, porque así, nos enseñaron desde niños en el colegio los papás, te decían mañana tienes examen cuidado que te jalen, desde pequeños nos pusieron esa idea, que un examen, una prueba te pueden jalar y si me jalar, entonces yo te aconsejaría, la idea, la intención del examen que yo te escucho, la intención del examen para ustedes es ayudar a la persona a darse cuenta cómo se encuentra, o sea, estoy bien o estoy mal, esa es la idea, pero que yo me dé cuenta, no que tú me lo digas, no, si tú me dices, oye, estás mal. ¿En qué estoy mal?, la idea es que yo mismo me dé cuenta de que estoy bien o estoy mal. Yo te aconsejaría, en psicología también a veces utilizamos las parábolas, que es una parábola, es el cuento, o sea, es un relato de una historia, de un suceso que te da una enseñanza, pero en esa enseñanza te hace reflexionar. ¿Entonces, qué pone en una balanza?, dónde estás aquí o estás acá, entonces yo te aconsejaría, porque justamente es lo que ustedes están buscando, están buscando que la persona tome conciencia y en base a ese toma de conciencia, él se involucre en un proceso de ayudarse, utilicen parábolas en internet vas a encontrar un montón de libros

de parábolas y busca una parábola, que justamente hagan notar esto que estamos hablando del estrés, esto que estamos hablando de preocuparme mucho por lo de afuera y no preocuparme por mí, estas pueden ser dos o tres parábolas donde la persona, inclusive, si lo vas a preparar de manera digital, preséntala de una manera, no solamente lectura, sino un poco animada para que la persona se puede interesar, por qué es lo que también ahora les interesa a los jóvenes a los millennials a todos, en realidad a muchos les atrae eso, entonces esta manera que al final la persona vaya entendiendo algo y terminemos esto con unas cuantas preguntitas personales no de manera de respuesta de siempre, casi siempre, nunca; preguntas personales y las respuestas son mías y en base a mi respuestas es la que yo voy optar, sigo esto, esto es interesante, esto me puede ayudar, esto es algo novedoso para cambiar un poquito esto? Ahí comienza a presentar a las otras alternativas, el deporte, el yoga, la alimentación y todo ello, bueno, tú ya lo dijiste, la propuesta de ustedes es que en base a esto, si la persona se da cuenta que aún no mejora, entonces ya se puede dar las opciones de contactar con algunos especialistas, o quizás algunos centro donde ellos puedan llegar o de repente que ustedes mismos se los puedan brindar y mi propuesta iría por ahí, no sé si les parece interesante? utilizar estas parábolas para iniciar y seguir utilizando parábolas para que la persona se siga autoevaluando.

Claro, además te comento, yo al menos a mis alumnos también, en mi práctica profesional, cuando hago evaluación psicológica, generalmente terminan con una categoría que pueden ser alto, medio y bajo, entonces este y ocurre, ocurre que si tú le dices a la persona, que tiene una autoestima baja y la persona con eso se queda, el psicólogo me dijo que tengo una autoestima baja, entonces, como yo tengo ese rótulo, autoestima baja ya tengo la licencia para muchas cosas, como tengo autoestima baja, siempre me voy a equivocar, como tengo autoestima baja, yo no me puedo enfrentar como tengo autoestima baja, no me puedes exigir más no, entonces ya tengo la rotura, ah es que el psicólogo me lo dijo, es lo mismo que está pasando ahora, te sientes un poco mal llamas a un médico y el médico te dice, toma esta pastilla, esta pastilla y le haces caso, llamas a otro médico y te pregunta por qué tomaste eso?, porque el médico me dijo, pero esto te hace daño, pero el médico me dijo y si médico me dijo yo lo tomo; eso mismo pasa en psicología, por eso yo prefiero, en el tema de pruebas psicológicas, tratar de describir a la persona, describirla, ayudarla a que se entienda antes de ponerle un rótulo, por eso por lo que te aconsejo lo que te estoy diciendo, si tú lo ayudas a la persona a conocerse, a entenderse, pero con una auto reflexión, yo creo que lo vas a enganchar más que poniendo una prueba, porque si le pones la prueba de inicio, y cuando le preguntas ¿cuándo comienzas el programa?, este fin de semana, como sabes que comienza con una prueba, el fin de semana te pones a hacer cualquier cosa para no tener el tiempo, cuando nuevamente le preguntas ¿lo hiciste? te responde que no, tenía que lavar, tenía que planchar, tenía que hacer cosas que nunca hiciste para no hacer la prueba por eso te aconsejaba eso,

12. ¿Ud. le agregaría a la plataforma, cree que con estas tres funcionalidades está completa o le agregaría algo?

Entrevistado:

Bueno, lo que tú decías primero viene el auto conocerse y antes del contacto con el profesional, bueno del contacto con el profesional tú lo estás planteando, porque tú me dijiste primero te evaluó y después te presento alternativas para eliminar el estrés, eso sería el segundo, el segundo elemento, un autodiagnóstico y alternativas o propuestas para manejar, para entrenarme en salud mental, algo así lo diría y después de eso es cuando, como tú dices, si es que esto no funciona muy bien o si a pesar de esto, tú consideras que necesitas algo adicional, ahí viene el profesional, el profesional vendría en el tercer lugar y después del profesional vendría el seguimiento, ahora el seguimiento puede ocurrir, si tienes contacto como profesional o si no lo tienes por qué?, porque como tú lo estás planteando una opción de salud mental a través del yoga, del deporte de la como tú lo estás planteando es, eso ya necesita seguimiento y si en ese seguimiento, la persona se da cuenta, oye ¡ me está yendo bien, estoy mejorando, estoy más

tranquilo, con el yoga, con el deporte, con lo que se le plantee está más tranquilo, va bien, pero si en el seguimiento él dice pero me falta algo más, quisiera conversar con alguien a bueno, ahora tenemos esta alternativa, puedes contactarte con este colega, con este profesional puedes hacer esto, eso sería la otra alternativa, yo creo que primero es diagnosticar, luego es plantearle estas opciones de salud mental o de bienestar psicológico, ahí le pueden dar a ustedes un nombre más atractivo y luego de ello vendría el seguimiento y dentro del seguimiento es donde viene la participación de los profesionales, en los casos que las personas los consideran necesaria.

13. ¿Usted cuál cree que deberían ser las características esenciales de una aplicación web, aplicación móvil para que se pueda adaptar rápidamente y el usuario pueda utilizarlo fácilmente?

Mira inclusive, yo mismo, hoy día hace un momento, cuando me desconecte, fue porque me estaba comprando una tablet, yo tengo mi laptop, bueno, tengo dos laptop porque a veces tengo que tener dos actividades a la vez, tengo mi celular, el otro día estuve con 3 actividades, una en cada una y ahora me estoy comprando una tablet porque a veces necesito trabajar, necesito escribir, porque hasta prender laptop, hasta sentarte, además para poder trabajar en otros lugares, entonces viendo eso, yo les sugeriría que está este aplicativo tendría que ser tanto a nivel de celular como de computadora desde la laptop, o sea, que se utilicen en las dos, entonces es más, el otro día me regalaron un smartfit, los que se pueden conectar con tu teléfono, al final este smartfit termina siendo adictivo. ¿Por qué?, porque tengo todos mis horarios lo tengo acá, entonces me avisa que tengo que entrar, que tengo que salir, que tengo que marcar, o sea, es muy adictivo, pero es necesario y lo tienes a la mano porque a veces el celular lo dejaste en otro sitio, hasta que aprendas la laptop para ver tu calendario ya se te pasó la hora, entonces si ese aplicativo tendría alguna señal en buena hora, para que, para que te señale cada día a qué hora voy a hacerlo, por ejemplo, yo digo todos los días a las 10:00 de la noche voy a hacer esto, pero que alguien me avise.

14 ¿Usted cuál cree que puede ser una desventaja de esta plataforma o de la solución que estamos proponiendo?

Bueno, si lo está dirigiendo justamente a los millennials, a los centennials, a las personas que están metidos en este tipo de aspecto laboral, la tecnología es una ventaja, la desventaja y yo te lo comento, la desventaja está en que, como lo conversábamos hace un momento, nadie nos ha educado para cuidar nuestra salud mental, nadie nos ha educado para darle importancia al bienestar psicológico, nadie, ni tus padres, porque esa es la realidad, oye, me siento mal!, ya pero eso pasa no, oye me siento deprimido!, pero no importa!, o sea, lo hacemos la mayoría, ahí está la desventaja, la desventaja está en que de repente las personas no le den importancia a esto, ustedes están tratando de dar importancia, pero ellos no le dan importancia, ahora quien le tiene que dar importancia? Le tiene que dar importancia el millennials, que es el trabajador y también le tiene que dar importancia el dueño de la empresa, el gerente y como te digo muchas veces, ellos son la otra generación, la generación x, que no son millennials ni centennials, sino son los cómo más o menos mi edad y que ellos le den importancia también a esto y la realidad es que en nuestro proceso educativo ni los de generación x, generación y o generación z, ninguno, se ha formado dándole importancia al bienestar psicológico, a la salud mental, nadie, entonces el tema es interesante, es importante y lo estoy comentando y creo que te has dado cuenta que me he motivado mucho con el tema, pero porque yo soy psicólogo, porque busco esta formación, porque tengo en mi ideario y en mi formación la importancia del ser humano, entonces ahí viene el tema.

La idea esta, yo te lo digo porque a veces también he trabajado desde la Policía Nacional en colegios y los colegios también son organizaciones, son empresas, entonces a veces tú querías capacitar, por ejemplo, del tema que te estoy hablando y quien iba, ¿Quién iba?, no estás haciendo nada, cierto, mándalo a la capacitación, yo no puedo dejar mi trabajo, el gerente, el administrador, el encargado de finanzas, ellos nunca tienen tiempo, vayan ustedes yo no tengo tiempo y apúrate porque tienes que hacer tu trabajo, y si vas te quedas después una hora porque en el trabajo no lo puedes dejar así, entonces, si es que no generamos que todos nos demos un espacio para esto, el trabajador, en este caso el millennial, lo va a ser, pero como se da cuenta que el otro no le da importancia, lo deja, ósea acá hay que generar la importancia desde arriba, entonces todos debemos de participar y de repente en algún momento, en base a esto que están ustedes elaborando de repente, lo que podrían hacer, no de manera permanente, sino en algunos periodos, organizar ciertos momentos, por ejemplo, lo está haciendo macro, por decir una empresa y todos los trabajadores de Makro van a poder entrar a tu plataforma y van a seguir esto, pero en algún momento, no me lo dicen tampoco, eso va a ser una invitación especial a un evento donde nos vamos a poder conectar todos, pero no va a ser necesario que yo ponga mi nombre, yo no voy a poner Luis Alberto Bardoza, yo voy a poner sagitario, mi seudónimo y yo voy a participar con todos, pero de una manera libre que estemos todos, entonces eso también genera que el gerente, el administrador, todos, de alguna manera estén preparados para ese momento y lógicamente ese momento tiene que ser un momento, no para llorar sino para ayudarnos, un momento para relajarnos, para soltarnos, para ser libre, para decir lo que siento para decir lo que quiero, para conocernos un poquito más y como te digo utilizando lo de las parábolas y de repente utilizando algunas dinámicas, por ejemplo, ahora en tecnología y yo también lo he ido aprendiendo para las clases, ahí Kahoot y esos programas, donde tú le das como una trivia y el responde, pero a la hora de responder es donde aprende, que es la idea, mezclar esas cositas, mezclar estos pequeños juegos para que la persona aprenda jugando.

Nombre y Apellido: Leandro Escobar

Profesión: Psicóloga Clínica Educativa y Terapeuta gestal y apoyo a depresión.

1. ¿Cuáles son las actividades cotidianas que generan ansiedad y agotamiento mental en los millennials?

Buena pregunta, en primer lugar, comencemos, para nosotros hablar de ansiedad, tenemos que determinar algo, toda persona va a pasar por ese proceso, la ansiedad es algo que nos acompaña desde que ya tenemos cierta carga de responsabilidad, donde hay cierto grado de exigencia hasta el último día de nuestras vidas, va a hacer parte de; ¿de qué depende? De cómo lo manejemos. Te pongo un ejemplo imagínate que tienes un vaso de agua en tu mano izquierda y ese brazo lo tienes levantado sujetando el vaso de agua, ojo el peso de ese vasito no pasara más de 300 gramos, pero no importa el peso del vaso con el agua sino cuanto tiempo tienes que sujetarlo, entonces cuando nosotros hablamos de ansiedad nos estamos refiriendo a la preocupación que nosotros tenemos frente a una situación y que tanto podemos manejarlo según los recursos que tenemos, entonces si tenemos pocos recursos nos vamos a cansar más, nos vamos a frustrar, vamos a asociar otra emociones y después va a terminar agotando completamente, pero si tenemos recursos, tanto de cognitiva, recursos emocionales, recursos económicos, circunstanciales, sociales y familiares, entonces va a hacer mucho más fácil llevar el estrés y manejar esta ansiedad, en el caso de lo millennials, la preocupación, ojo, con el tema de la pandemia, con la situación actual es, qué va a pasar conmigo adelante, porque hago una evaluación de mis recursos que tengo, ya como una persona entre los 25 a los 30 y tantos años, y hago una evaluación, y respondo que hago con lo que tengo frente a las todas las adversidades que se están viniendo, que pueden ser un tema de salud, familiar, económico, laboral; entonces la ansiedad actualmente está en aumento, debido a que no hubo una buena gestión de estos recursos para enfrentar esta problemática que viene a hacer una constante en toda persona y a través de la historia, lo que está pasando mucho con el tema de los millennials.

2. ¿Como se mide el nivel de estrés?

En la actualidad existen diferentes instrumentos que nos ayudan a medir que grado de estrés uno presenta, pero tengamos presente que la ansiedad es una respuesta fisiológica normal que nos acompaña por las circunstancias de nuestra biología, el cuerpo está habituado a vivir o generar ansiedad, ¿por qué? porque es una respuesta de supervivencia; a través de la historia ha ido cambiando de diferentes nombres, obviamente el estrés es parte de, ósea la esencia del estrés es la ansiedad asociada a otras problemáticas o a otras respuestas, pero la ansiedad es una respuesta biológica, entonces lo que nosotros debemos manejar, como medimos es que tanto esta preocupación, una influencia en nuestra vida, en nuestra vida diaria, desde tomar decisiones, desde realizar actividades, desde cumplir metas y que tanto esto viene a ser una interferencia, porque bien puedes utilizar esta ansiedad como factor positivo, para que te organices mejor, para buscar alternativas que te ayuden a relajarte, a manejar esa preocupación hacia el futuro y todo lo demás, ¿ok? va a depender de cómo este elemento influye o afecta la realización de esas otras actividades, mientras más sea la presencia y deteriore diferentes actividades, diferentes áreas de tu vida, quiere decir que al final se está convirtiendo en algo patológico y obviamente no va a estar solamente el tema de ansiedad si no que va asociado o haber una comorbilidad con otros problemas.

3. ¿Cuál es tu percepción del perfil del millennial y cómo relacionas el comportamiento de un millennial actualmente?

Mira, si no me equivoco tengo entendido que son las personas nacidas entre 1980 y 1993 aproximadamente, y técnicamente yo estoy dentro de ese patrón y casi la mayoría que estamos en los 30s somos millennials, entonces como nosotros pensamos, ojo nosotros salimos de una temporada donde la mentalidad era de buscar un trabajo seguro y asegurarme, y vivir en ese trabajo hasta el último día de mi vida y disfrutar de mi pensión, pero con los cambios de tecnologías, cambio de las nuevas puestos laborales, nuevas perspectivas sociales, todo eso ha cambiado, ahora las personas cambian más de empleo de manera continua, y no porque sean malas si no porque hay una búsqueda de nuevas tendencias, nuevas oportunidades laborales incluso, el tema de emprendimientos en esta última década ha ido creciendo constantemente, ¿por qué? Porque esta generación no busca quedarse con la enseñanza de la generación pasada, en conseguir un trabajo y vivir de ese trabajo completamente y dedicarse solamente a ello, jubilarse y pasar sus últimos años tranquilo, en la actualidad no existe esa simpleza, ahora es mucho más competitivo, porque las empresas están en la búsqueda de personas cada vez más capacitadas, más eficientes, que veloces en la ejecución de los trabajos, etc. , entonces una empresa no se va a quedar enganchar con nadie , al contrario va a renovar y el millennial va a hacer lo mismo, no se va a enganchar con nadie porque va a buscar nuevas oportunidades e incluso el tema de pareja por ejemplo, antes las relaciones de parejas duraban décadas pero en la actualidad estas relaciones son más efímeras, mucho más pasajeras, y se debe a que estamos viviendo una temporada donde estamos viviendo una temporada donde no nos sentimos conforme con las cosas que hacemos, siempre está el bichito de querer innovar, de querer crear, de querer dejar tu propia huella a comparación de las décadas pasadas, el que era dueño o era el jefe de la empresa, dejaba la huella y los nosotros no, nosotros simplemente se trabajaban y vivían de ello, ahora el panorama ha cambiado completamente entonces, un millennial es una persona en la actualidad, desde mi perspectiva que no se conforma con lo que tiene, que tal vez no piensa con claridad el futuro sino que está tratando de vivir el día a día, de sobreponerse a los problemas existentes de manera diaria y que también algunos van a diferenciarse, porque hay muchos millennials que están atados a las enseñanzas de la familia y dependiendo de la necesidad que puedan tener van a buscar, lo que otras décadas brindaban, un trabajo seguro y quedarse en ese trabajo, pero el otro porcentaje va a luchar y no quedarse en eso, sino que va a querer hacer su propia línea, y lo bueno de eso es que va a haber más permiso para equivocarnos, porque el crear algo, el generar algo te lleva eso a un temor constante de que si funciona, o si rendirá, u obtendrá los resultados que tú esperas, entonces hay este espíritu de querer realizar, independientemente de los riesgos del cómo puede resultar.

4. ¿Como impacta la situación actual de emergencia sanitaria por el COVID-19, en el país y en el mundo en la salud mental del millennial?, tú crees que impacta en menor o mayor grado con respecto a las otras generaciones?

No creo que impacte de mayor grado, no es lo mismo la década de los 40 o 50, donde estuvo presente el tema de la guerra la Segunda Guerra mundial, la guerra fría, los problemas económicos internacionales que había, y acá en el Perú se vivía el tema del terrorismo, en la década de los 80 para adelante, entonces hay gente tenido que abandonar completamente sus tierras, sus familias no saber si su familiar está vivo está muerto, y el hecho venirse a la capital, a una ciudad completamente racista, clasista ha sido una lucha difícil, que hasta ahora quedan esos rezagos, esa cultura muy marcada, entonces lo que se vivió hace tiempo no es lo mismo lo que se está viviendo pero es de menor intensidad, como repito es menor intensidad pero obviamente la persona que lo vive ahora pues, es alguien que no ha pasado por ejemplo, yo he nacido casi al final de la época de los 80, entonces, yo no he vivido la época cruda del terrorismo, además que también yo soy de parte del norte, donde no ha llegado el terrorismo no hubo tanto ese choque cultural, va a depender de mucho de la región, de la temporada, pero si no podemos analizar fríamente lo que estamos viviendo ahorita no es nada en comparación a lo que se vivió en décadas pasadas, por varias razones, uno porque tenemos acceso a la comunicación a la información así en tiempo real, tu ingresas a internet, te informa de todo, hay un una enlace de comunicación, puedes comunicarte con la gente y lo que me parece raro es que teniendo los medios para comunicarse la gente tenga esa necesidad de ver, de salir para poder sentirse más en familia, y es que esa es una característica del peruano, el peruano es muy querendón, celebra casi todos, hay un matrimonio celebra, hay un divorcio celebra, ósea el peruano celebra por todo, entonces esa es nuestra característica nuestra marca de como sobreponernos a las dificultades de la vida, obviamente en esta forma esta también el abuso de este modelo, algunos que ya exceden y van a buscar romper las normas, las reglas y otros que van a hacerse la víctima; yo escuchaba algunos pacientes que me decían que es muy complicado estar encerrado, estar en casa, el hecho de no poder salir, no poder ver a sus amistades o hacer sus actividades libremente como estaba acostumbrado, pero de que puede tener una vida normal, común y corriente con estas variaciones la tiene, donde no tiene problemas económicos o donde tienen lo necesario no? tienen techo, comida, tiene lo necesario para estar tranquilos y eso le causa estrés, mientras a comparación de otras personas que tienen que buscarse el día a día, salir a buscar el dinero para comer porque si ellos si tienen ciertas complicaciones, entonces el millennial no ha vivido una situación tan cruda, lo está pasando y considera que esta situación que la más cruda de su vida, puede entenderse por qué ha vivido una temporada que no ha estado marcado por dificultades y obviamente algunos, como hay una cierta fragilidad no se ha enseñado el aspecto cognitivo, ósea esa rigidez cognitiva, estas situaciones como tal le generan mucho estrés, por ejemplo tú vas al gimnasio?

Ok, pero yo te digo ahora vas a hacerme una rutina 4 de 20 pero de 60 kg, si no estás acostumbrado o sea no hay forma pues no?, te va a chocar claro y lo mismo es con esta situación, todo esto avalancha, esta situación de pandemia ha desnudado muchas cosas en nuestra sociedad, pero más que en nuestra sociedad en nuestro estilo de vida, porque hay muchos chicos que han estado pensando, Ah yo trabajo me pagan cada 15 días o me pagan a fin de mes, me lo gasto y el siguiente mes voy a tener de nuevo el sueldo, entonces no hubo una proyecciones hacia futuro, no hubo una proyección de guardar recursos, muchos chicos que han dicho este año descanso y el próximo año empiezo a trabajar, entonces la situación ha sido tan abrupta que nos agarró a todos con el pantalón abajo, y aquello que pensaron un poco en el futuro, en el la parte de estudios, en la parte económica de ahorrar, aquellos que han cuidado su salud diciendo no saldré los fines de semana, y creo que voy a simplemente divertirme pero no voy a abusar de la alimentación, el alcohol u otras sustancias no?, entonces cuando llegó todo esto de la pandemia a muchos los agarro sin ningún sol en el bolsillo, sin ningún plan de vida, sin ninguna forma de asegurar su trabajo o de proteger a su familia y todo esto ha llevado

que el estrés y la preocupación hacia un futuro, frente a los pocos recursos que se tiene o casi ningún recurso tenga que enfrentarse, por eso hay varias personas que están, pues no solamente con el tema de la ansiedad si no con depresión, otros trastornos emocionales que está mermando la conducta del millennial.

5. ¿Cuáles son los tratamientos que deben recibir los millennials para reducir el estrés o el mitigar el nivel de estrés y cuáles son los especialistas que intervienen este tratamiento por ejemplo psicólogos, psiquiatras, nutricionistas según tu experiencia?

Como te mencionaba al inicio, aquí debemos ver qué tanto la persona está afectada, por ejemplo tú estás estudiando aparte de ello estás trabajando y tal vez tienes otro proyecto personal, estás haciendo tres cosas y aparte tienes tu pareja, tienes contacto con tu familia nuclear, llega una situación crítica, en tu empresa realizan una reducción de personal, no te pagan, tu pareja se enferma, un miembro de tu familia comienza a enfermarse también, se expone, todo ese cúmulo de preocupaciones terminan afectándote, y aquí depende mucho de tus recursos, porque si esta presión comienza a hacer que tú, dejes de realizar tus actividades diarias, hay un descuido de tu imagen, hay un descuido de tus labores, hay un descuido en la parte académica etc., entonces según el grado de impacto que tenga esto, se debe buscar ayuda, si el impacto es leve o moderado hasta donde yo puedo controlarlo y soy consciente de que necesito ayuda, puede intervenir la parte psicológica, que va ayudar a que tome decisiones más acertadas, a que gestione de manera adecuada mi tiempo, a que evalúe correctamente cuáles serían mis fortalezas, mis oportunidades, mis debilidades y amenazas, para poder entender todo el panorama, entonces hasta un nivel moderado puede ir acompañado la intervención de un especialista, un terapeuta, un psicólogo que estén capacitados en este tema, y en la parte de estrés leve puedes estar acompañado de una consejería que puede reforzar ciertas habilidades que la persona tiene, pero si es estrés leve quiere decir que la persona está manejando entre un 60% toda su situación, que con unas cuantas herramientas pueden llegar a manejar un 80% o un 90%, la parte de estrés moderado ya es cuando solo puedes manejar un 50% o 40% y lo demás sientes que te resbala de las manos y no puedes controlarlo, el estrés crítico es donde ya sientes que un 20% o 10% solamente la controlas tú y el resto se te está yendo de las manos y aparte de eso tienes problemas de sueño, tienes problemas alimenticios, tienes problemas a nivel social, con la pareja, con la familia y buscas de algún aliciente que puede ser las drogas o puede ser alguna conducta compulsiva como las compras, los videojuegos, las redes sociales el sexo etc., para tratar de mitigar o equilibrar todo esto, ahí es donde se necesita la intervención del psiquiatra, porque como hemos dicho la parte de la ansiedad es netamente biología, netamente nuestro organismo y cuando éstos se desequilibra, quiere decir que los componentes neuroquímicos de nuestro cerebro también se van a desequilibrar, entonces necesitamos de una medicación, obviamente brindado por el psiquiatra, para nivelar todo esto y que la persona tenga un control que pase de un 20% o 10% a manejar un 40% o 50% y con ayuda terapéutica, quiere decir el psiquiatra más el psicólogo terapeuta o el psicólogo clínico puede llegar a manejar un 60% o 70% e incluso un 80% a manejar todas las situaciones que está pasando.

6. ¿Es posible medir y tratar el estrés a través de una plataforma digital, más aún en el confinamiento en el que estamos y cuál sería el grado de adopción que tendría esta plataforma?

Yo creo que ayudaría demasiado, porque de esta manera la persona puede sentir un aliciente, no todas la persona pueda acceder a una atención terapéutica o de un consultorio, así que el ingreso desde un aplicativo va ser más sencillo y que este le permita entender, comprender encontrar ayuda de primera mano en cómo afrontar la problemática que está viviendo, obviamente siempre es recomendable tener la orientación de un profesional para abordar estos temas, pero las plataformas digitales actualmente están sirviendo demasiado a las personas, por ejemplo con el tema del COVID, se crearon varios aplicativos para realizar el descarte del

COVID, entonces ayuda bastante, la preocupación de si estar infectado o no, eso terminan aturdiendo a la persona, de la misma manera es con los temas psicológicos una preocupación no manejada correctamente puede convertirse en un serio problema y si una plataforma nos ayuda a identificar que lo que estoy pasando es algo manejable, que hay forma de cómo solucionar, hay formas de cómo controlarlos, entonces bienvenido sea.

7. ¿Cuáles son las principales características o funcionalidades que debe ofrecer las plataformas digitales para la opción por los millennials, por ejemplo, que tenga una buena interfaz gráfica, que sea dinámico, que sea intuitivo, que pueda registrar mis actividades del día a día?

En primer lugar que sea amigable, eso hace que la persona se enganche y no se enrede con las indicaciones, porque estamos hablando de términos psicológicos y debemos llevarlo al lenguaje más común, para que persona pueda entender e identificarse si tiene esa problemática, segundo obviamente cuando hablamos de amigable va de la mano con lo intuitivo para que la persona pueda manejarlo con facilidad, pero el hecho aquí es, que estas plataformas tienen que hacerte recordar ciertas cosas, porque yo puedo tener 20 aplicativos en mi celular y el que necesito se me olvida y estoy más pendiente del Facebook, Instagram porque? Porque ellos te envían recordatorios, entonces es un detalle que se debe mantener. Por otro lado, se debe formar redes, la gente necesita estar comunicada con otros, quiere sentirse que no están solos en este proceso y que hay otras personas que están pasando por la misma situación, que realmente no está difícil como uno cree, sino que también lo que yo puedo estar considerando para mí, puede ser el fin del mundo pero en la práctica y en la realidad cuando lo analizo, observas que existen otras persona que tiene un problema mucho más serio, entonces la generación de redes nos ayuda a que la persona no se sienta solo y pueda estar identificado, además de encontrar herramientas en conjunto, que de manera individual.

8. ¿Como una plataforma digital podría ayudar de forma gratuita a diagnosticar y reducir los niveles de estrés además de conectarte con especialistas y un monitoreo constante personalizado?

Es una pregunta bastante interesante, el diagnostico no es muy complicado, eso lo puedes encontrar en la literatura, del como poder diagnosticar, claro está que hay que darle los detalles, por ejemplo si encontramos un persona hipocondriaca, y diga de estos 5 criterios tengo 4 entonces estoy con estrés agudo y todo lo demás, cuando no se están dando cuenta que su problema no es la ansiedad sino la hipocondría, que me lleva a asociar y pensar que realmente tiene problemas mucho más serios, entonces aquí se debe definir a que publico está dirigido, porque quizás con los criterios que vas a definir tu público objetivo sean las personas con estrés leve o moderado y no para alguien que tiene estrés agudo, podrías colocar si la personas además de estas problemáticas la persona presenta otras cosas le recomendamos ir a una terapeuta o psiquiatra para que se realice un evaluación de descarte, es ahí donde puedes vincular con otro profesional de la salud, que hoy en día con esto de la digitalización , la mayoría de los psicólogos están migrando a tener su consultorio virtual, te aseguro que muchos colegas muchos profesionales van a decir quiero participar de este proyecto me gustaría, que alguien se acerque a mi consulta, yo lo voy a entender y todo lo demás, y esto genera un ingreso para todos los colegas que ahora necesitan pacientes e ingresos y que podría darse a través de estas plataformas digitales, puedes ir recomendado un listado de profesionales, que también sean calificados por parte del usuario, así como lo hace Uber, al que me atendió le doy 4 o 5 estrellas y tener esa retroalimentación , ayudaría bastante.

9. Claro, lo que nosotros pretendemos hacer con el modelo de negocio es proponer una aplicación que mediante preguntas fáciles en el modo freemium, ingresó las respuestas del cuestionario que la aplicación me muestra y como resultado me diagnostique el nivel de estrés, si el nivel estrés está entre medio y bajo, entonces para este tipo de nivel nosotros te recomendamos estas actividades, por ejemplo salir a caminar 5 minutos, hacer ejercicios,

deberías de cambiar tu dieta, esto como ayuda primaria e iniciar el proceso de tratamiento o mitigación del estrés, si nosotros detectamos que tú nivel de estrés es moderado crónico ahí pasamos a la siguiente fase de conectarte con un especialista, por ejemplo un psicólogo, un psiquiatra, personal trainer etc., entonces buscamos generar este contacto con un profesional mediante esta plataforma y ofréctete un seguimiento integral, si decides hacerlo por la plataforma que hacerlo por otro canal, es un poco el modelo de negocio que nosotros estamos proponiendo y respondiendo a tu pregunta, también tenemos el contemplado las alertas, notificaciones, recordatorios que le sumariamos a la aplicación la funcionalidad de hacer este tipo de calificaciones del servicio claro que es una línea muy delgada que algunos casos ofrece mucha valoración de un profesional, pero en otros casos se ha visto que una persona que por hacerle la mala fama como así decir a alguien empieza a escribir cosas que no son entonces es una delgada línea que nosotros estamos evaluando pero sí sería importante?

Yo tuve la idea hace tiempo, soy muy autodidacta, pero lo que estás haciendo está por buen caminado, déjame felicitarte por eso, haz que la brecha entre la persona, salud mental y el profesional se acorte, claro estamos hablando de un triángulo, de tres actores muy importantes, la persona con problemas, salud mental y especialista, tres segmentos, y te estas olvidando de un tema fundamental, el dinero la gente no sabe ahorrar dinero, colocar también un contador o economista para ayudarte con algunos tips para que puedas manejar tu dinero y tus recursos económicos y no ahogarte en tus deudas, la salud mental es un tema que complementa todas las áreas y hay que tener personal para ello y yo te apuesto que muchos se van a querer sumar ese proyecto pero toda profesional o persona con la experiencia siempre tiene algo que enseñar obviamente hay que ajustar ciertos parámetros, porque existen usuarios de todo tipo , usuarios agradecidos así cómo usuarios que siempre están descontentos de todo,

10. ¿Qué ventajas que ventajas y desventajas puede presentar una plataforma digital orientado a medir el estrés con respecto a un tratamiento físico o un tratamiento presencial?

Muy interesante, el tratamiento de ahora face to face quedara desfasado, la tendencia es que, gracias a la digitalización, ya no tenga que movilizarme de mi casa al consultorio y tomarme 45 min a un hora, en el transporte de lima donde el tráfico es uno de lo más pesados de américa latina, tener la consulta 45 minutos y tomar otras dos horas para volver a casa, gracias al tema de la digitalización, esto está cambiando, obviamente que hay un proceso de acostumbrarse, hay un proceso transición de pasar de lo presencial a lo digital, en las empresas como en las personas el proceso de transición choca y es por eso que la plataforma tiene que ser amigable y el acercamiento y el mensaje que sin importan el canal digital o presencial, la atención y la calidez debe ser la misma, esto se complementa con las habilidades terapéuticas de los profesionales que debe ser la mejor y estar preparados, no tienen que bajar por el hecho que no sea una atención cara cara, al contrario el profesional debe de estar capacitado para utilizar con gran habilidad las plataformas digitales, algunas pacientes prefieren una cita telefónica porque se siente más cómodos, nadie lo está mirando además el tono de voz dice mucho, la vocalización también ayuda bastante a entender cómo se encuentra la persona, aquí hay que enseñarle al cliente, al usuario final a utilizar la plataforma, mostrarle que es algo mejor y mostrárselo como algo más atractivo, que va a tomar su tiempo, pero podrías ahorras tiempo, incomodadas, recursos que antes tenías que alquilar un consultorio, además de ser más seguro, eso puede ser un ventajas para los profesionales que se encuentran alrededor de la salud mental, habrá un mercado creciente de este tipo de servicios, incluso puedes trabajar desde la comodidad de tu casa además tendrás un ventana de trabajar con especialistas y pacientes de otros países, nosotros tenemos un consultorio virtual que lanzamos la semana siguiente, y dentro de CEAS Perú, tenemos cliente de toda Latinoamérica Ecuador, Chile, Argentina, Panamá para nuestros cursos y esperamos que para nuestras atenciones también sea así que ya no existen esas barreras esto lleva a que el psicólogo y el terapeuta este mejor preparados, capacitados que pasa si te toca un colombiano en tu consulta, su contexto es muy distinto al de un peruano entonces debes de entender ese contexto además de estar atento no tienes que estas sesgado por el contexto donde vives, además de estar capacitado y entrenado y tomemos más enserio nuestro trabajo, y

lograrnos diferencias de otras carreras que desean invadirnos, esto va a tener mucho mercado así como Uber, es porque se trata de economías colaborativas.

Nombre y Apellido: Juan Rodríguez

Profesión: Psicólogo Clínico Educativa y Terapeuta gestal y apoyo a depresión.

1. ¿Cuál es su percepción del perfil y comportamiento de un millennial, y cómo se lo categoriza al millennial?

Una definición bueno, ahí sí creo que me han sorprendido un poco, definitivamente ellos han nacido buenos, diría que ellos han crecido con la presencia del internet, prácticamente digamos si son de los 80, el internet llevo al Perú 1992, por ejemplo, en comparación con nosotros, los de mi generación, en definitiva, nosotros empezamos con la máquina de escribir, con el teléfono el ring que de repente ustedes no creo que lo ha conocido. Pero bueno, este definitivamente ha crecido, obviamente los que vienen después que son las otras poblaciones con mayor razón, pero, por ejemplo, si comparamos los 80, ellos si han estudiado en la universidad con acceso a tecnología, entonces, a diferencia de nosotros nuevamente, los millennials son digamos más tecnológicos que los de mi generación,

2. ¿Cuál cree que pueden ser estas actividades que hoy le están generando ansiedad o agotamiento a los millennials?

Haber estrés tenemos todos no solamente los millennials, pero es un tema patológico del punto de vista médico, entonces el estrés es un cuadro que lo aborda, la psiquiatría, la ansiedad, es un campo de la psiquiatría médicamente hablando. Entonces, cuando yo vi el término diagnóstico, ojo el diagnóstico es médico, entonces el estrés es un cuadro cuyo diagnóstico lo hace un médico, tengan presente eso para tener el marco teórico. además cuando hablas multitarea, eso genera ansiedad porque imagino que no pueden cumplir con todas las cosas a la vez; me hace recordar al comportamiento que se dice de las damas, que comparativamente los hombres y mujeres somos diferentes, los hombres somos más orientados a un solo fin, claro, y las damas tienen esa particularidad, que es una ventaja bien manejada, porque también hay de todo; y quizás podríamos ver esta diferencia, en los millennials quizás hay casos donde las damas presenten mayor estrés con respecto a los hombre, eso también les puede servir para orientar cierto tipo de producto.

Pero básicamente el que yo no pueda cumplir todas las tareas que yo me planteo, genera más estrés, en cambio, sí solo realizo una tarea, no me estreso mucho, además yo creo que esa sería la principal razón y obviamente necesitas algún tipo de ayuda, y vuelvo a repetir ahí entras un cuadro patológico de salud mental que lo diagnostica un psiquiatra o un médico preparado para salud mental, no necesariamente un psiquiatra, lo que lo que quiero decirles que es eso, tiene que hacer un médico porque desde el punto de vista médico la salud mental en el país ha sido literalmente olvidada, hace 2 o 3 años está comenzando a preciararse la salud mental, porque es la segunda causa de morbilidad en el país, en consulta ambulatoria, la depresión, la ansiedad, es la segunda causa de morbilidad enfermedad, en la consulta es normal, diario. Entonces por eso es que los médicos tenemos que prepararnos, si bien es cierto llevamos un curso de 2 semanas de psiquiatría, pero obviamente tiene que haber un mayor reforzamiento entonces, sí es un problema importante y yo creo que, bajo esa lógica, la solución que Uds. plantean podría tener un mercado y la solución de la raíz del problema es eso.

Pero ahí las tecnologías, por ejemplo en su uso, en sus tareas diarias debería ayudarlos y no causarle estrés, ahora no sé si las tecnologías le causa un estrés adicional, porque supuestamente si yo soy multitareas, las herramientas tecnológicas me pueden ayudar a hacer multitarea, pero ahí viene el problema, si comienzan a fallarme las aplicaciones, entonces el aumento, un estrés adicional, entonces también veamos ese lado por el caso, si

vamos a hacer un aplicativo que utilizando la tecnología para que ayude a resolver el problema y si no la resolvió el problema, se van a estresar más.

3. ¿Doctor y usted en su experiencia qué herramientas o instrumentos existen hoy día para medir el nivel de estrés?

No lo sé, pero bueno, obviamente los signos cardíacos, el latido, será su sintomatología, pero como te digo, todo eso se diagnostica, es parte de la entrevista, comienzas a notar signos y síntomas en el paciente, un uso de tecnología que me diagnostique estrés no he escuchado, como te digo, podría ser las pulsaciones aceleradas, síntoma de ansiedad, ritmo cardíaco acelerado, pero eso lo tiene que examinar, salvo que le pongas un dispositivo, pero eso puede ser por otra causa, no es patognomónico característico del estrés, que puede tener el pulso acelerado por fiebre por otras cosas. Pero ahí viene el diagnóstico entonces, tengan cuidado, que objetivos tiene el aplicativo, el modelo de negocio que quiera emprender, si incluye diagnóstico, tengan presente que es un diagnóstico médico.

4. ¿Cuáles pueden ser los tratamientos para mitigar o reducir el estrés?

Bueno, está la parte no farmacológica y farmacológica, la farmacológicas, son pastillas contra la ansiedad y la no farmacológica son las terapias con psicólogos, y las y diferentes formas no farmacológicas, que no incluyen digamos, tratamiento medicamentoso, pero como todo en medicina tiene la parte médica, el uso de pastillas, inyectables y la parte no medicamentosa, que en este caso, en un cuadro de ansiedad hay que dar tranquilidad, tratar recomendar pautas de conducta, terapias, que depende mucho del grado o nivel, además mucho de los cuadros de ansiedad, ya tienen estructurados, existen clasificaciones, DSM2, DSM3, hay varios tipos que varía de acuerdo al grado o nivel de patología.

5. ¿Cómo cree que está impactando y los millennials toda esta coyuntura?

Claro que sí, el estar encerrado, de alguna manera los limitan salvo que estén acostumbrados a hacer trabajo remoto. En, pero igual, cualquier encierro, a cualquier persona los limita, especialmente alguien que es imperativo, con una mayor tendencia a ser más cosas, pero en general el estar encerrado a cualquiera, lo estresa. Adicionalmente el otro tema es desinformación, las redes sociales, que los millennials viven más pendientes de eso, ahí están pues los memes, que incluso he escrito un par de artículos sobre la salud mental y este tema desinformación, imagino que eso estresa más porque obviamente uno que es médico, por lo menos puede discernir, aunque hay colegas también que desinforman, entonces todo eso hace que aumente el nivel de estrés, entonces definitivamente no es la del virus en sí no, es todo lo que se genera alrededor de esta enfermedad, que lamentablemente tu comparas, bueno ustedes no vivieron la epidemia del AH1N1, que fue el 2009, o quizás el cólera que no la han vivido, entonces el nivel de desinformación ha crecido proporcionalmente como ha crecido los celulares, porque es la única forma en que se declara la información, eso crea estrés a cualquiera no, pero también depende de cada uno, no de cómo está preparado, cómo tolera y el cual es umbrales de estrés, entonces eso es particular de cada persona, pero hay grupos poblacionales que se afecta más, se afecta al menos y quizá los millennials puedan ser que se afecten más por sus propias características definidas, vuelvo a repetir, no he hecho un estudio, pero es importante si ustedes han realizado sus estudios, es tener esa base para poder identificar, pues por dónde va la solución que ustedes quieren ofrecer, pero desde mi punto de vista no quisiera decirles que sea medicalizado, porque tiene que ir a un médico, pero el diagnóstico lo hace un médico, un médico preparado en salud mental y obviamente como ustedes le han dicho, hay herramientas todas esas cosas, entonces hay que ver qué parte del proceso ustedes van a abordar en el tema.

6. ¿Dr. ahora que menciona, dentro de los diferentes perfiles o especialistas que pueden estar involucrados en la atención para el estrés, por ejemplo, psicólogo, psiquiatra, médico general, ¿qué otra profesión o que otro perfil dentro de la salud, podrían estar ayudando a mitigar o tratar el estrés?

De un tiempo a esta parte ya hay un mayor interés del estado por la salud mental, tienes que ver el enfoque, por el lado de la oferta pública, por el lado de la oferta privada o por el lado de la demanda, que son los millennials, eso sería la estructura, la oferta privada, que son las clínicas, las aseguradoras y la oferta pública, que es el ministerio de salud, los gobiernos regionales, el hospital de policía, la sanidad de las fuerzas y el seguro social y dentro de los privados también tienes las ONG, que también brindan apoyo, las municipalidades, que también se encargan de la salud a nivel local y la demanda, que en este caso son los millennials, y atrás de eso, pues tienes de la oferta, tiene sala a las universidades, que forman los profesionales, etcétera, el mercado farmacéutico, etc.

Ahora hablando de los profesionales, el diagnóstico hasta ahora lo hace un médico o alguien preparado, la única persona para diagnosticar tema de salud mental es el médico, el psicólogo no puede hacer eso pues no es una profesión médica, hasta donde sé el médico es el que hace diagnóstico de enfermedades de salud mental.

Ahora si estamos hablando de un nivel público, el tema de salud mental como les comenté, es la segunda causa de morbilidad en la consulta externa a nivel nacional, en la parte privada, algunos médicos no diagnosticaban depresión o ansiedad, solo había un sub registro de la ocurrencia, pero ya cuando se han hecho los estudios de carga de enfermedad, eso lo puede encontrar el ministerio de salud, verán que los temas de salud mental, depresión y ansiedad ocupan el segundo lugar, como segunda causa de morbilidad de enfermedades en el país. Entonces, de un tiempo a esta parte en la política del estado, ya se le da importancia a la salud mental y se está trabajando en centros de salud comunitarios, el gobierno han comenzado a inaugurar centros de salud mental comunitario, porque antes la atención mental era más hospitalaria, pero ya esa idea de estigmatización de la salud mental ha ido cambiando y ahora se quiere deshospitarizar la atención mental y llevarla al nivel de atención primaria, como en general o cualquier enfermedad

Entonces tienes un equipo de salud donde, puede ser un psiquiatra, además psiquiatras hay pocos, pero es un médico entrenado, como en cualquier especialidad, además tiene que entrenarse en estas cosas y en el caso del sector público se está tratando de hacer eso, entrenar al personal de salud, empezando por el médico, a reconocer esta sintomatología, signos de ansiedad, estrés, etc. Empezamos con el médico general, psiquiatra, un médico internista que es el médico general, como digo todos los médicos llevamos un curso de psiquiatría y de alguna manera estamos preparados para identificar; pero a nivel de atención primaria de los centros, puesto de salud, no vas encontrar a un especialistas, entonces básicamente es el médico general y el equipo de salud que son la enfermera y el técnico sanitario porque tampoco hay médicos en todas partes. Entonces, a los técnicos sanitarios, a las enfermeras también se les da algunos tips para que reconozcan síntomas y lo derive, para que un médico finalmente realice el diagnóstico, a esto se llama referencia a la derivación, entonces no es que una enfermera no pueda atender a un paciente, pero obviamente primero lo refiere al médico, ya sea en el centro de salud más cercano, etc., para que haga el diagnóstico del tratamiento y la enfermera ayude a que se cumpla el tratamiento, porque hay un tratamiento médico de pastillas y hay un tratamiento no farmacológico que puede incluir, terapias, etc. y es ahí viene el psicólogo, la misma enfermera, depende del tipo de tratamiento que se le indiquen o los problemas más comunes que son ansiedad y depresión.

Ahora también se debe considerar a que tipo millennials se van a dirigir, a los millennials digamos que se atienden en el centro público o a los miles que se atienden en el sector privado,

porque definitivamente hay un tema de acceso y de poder económico, es así nuestro país no, entonces también se debe considerar esta segmentación, porque una cosa es alguien que tiene carencias económicas, que también te genera estrés, entonces, para que la herramienta implique también la conectividad, con el asistente social, además qué región rural, urbano, porque también, pues ahí hay deprimidos y ansiosos millennials, porque el tema de estrés varía dependiendo de las condiciones donde uno vive, pero el estrés no solo depende del millennials si no depende de las condiciones, entonces tienen que tener claro en qué situaciones la aplicación puede funcionar más o funcionar menos, porque hasta ahora solo escucho el tema, el diagnóstico y ayudar al paciente, va a ser una herramienta adicional al tratamiento? habría que ver por dónde van, por eso un poco les decía que tanto han definido el proceso de la atención del estrés y de qué condiciones además de depender en que segmento de la población, realicen sus casos de estudio, identifiquen el problema, hagan el análisis y segmenten las poblaciones, las condiciones que afectan porque al final lo que tú resuelves es un problema de salud, el aplicativo. por sí solo puede ayudar o puede ser la solución, que creo difícil o es un complemento a otras cosas más, entonces el aplicativo no va a funcionar si no están esas otras cosas, más le ponemos el ejemplo de diabetes para que compare porque generalmente el estrés es un tema crónico, pero puedo haber estrés agudo pero la ansiedad, la depresión a veces son más crónicas que agudas, pero también ese es un tema que tendrían que ver ese tipo de cosas, entonces por dónde va a ir el aplicativo?

Por ejemplo, en el tratamiento de la diabetes, una de las ausencias o falencias es el seguimiento al paciente fuera del consultorio, estoy hablando del 2009, en un hospital público, los diabéticos que se atendía en el hospital Cayetano Heredia eran mayores de 50 para arriba, 60 para arriba y en esa época no había tanto celular y lo de los señores de 50 a 60 años, obviamente eran menos no tics que yo, al hacer un Focus Group con ellos se mostraban interesados, por qué? ¿Cuál era el problema?, No sabían usar el celular acuérdense los celulares del 2009 no eran como los que tenemos ahora porque no había 5G o 4G, estaban los Nokia, se detectó que la necesidad era la información, uno de los pacientes comentaba, “Yo voy a la consulta y el médico en 5 minutos ni me mira y no me da la información”, sentían la falta de información, en sector público, funciona así, entonces, si yo puedo recibir información, si me interesaría recibir el mensaje de texto porque ahí todo era mensaje de texto, pues no había WhatsApp, además necesitaban recordatorios, además la ansiedad requiere cierta terapia, cierto seguimiento y cumplimiento de las pastillas, del tratamiento que se prescribe ¿y le pregunto si ustedes cumplen su tratamiento, tomando sus pastillas?, y respondían no doctor me olvido, en las encuestas al final se mostró que la mitad se olvidaba de tomar por lo menos una pastilla de las 1 o 2 que tomar diariamente y eso es un tema de adherencia, se olvidaba, decíamos, ustedes les interesa un recordatorio que le llega al celular, bueno yo no uso celular, pero mi hija sí y mi hija entonces le preguntábamos a la hija y usted recibiría mensajes para hacerle acordar a su papá o si le puede dejar el celular para ver mensajes de texto nada más, al final de la del proyecto, porque hicimos un piloto, caso control, recibían hasta 3 mensajes todos los días; a nosotros nos molestan los mensajes comerciales no queremos, pero ahí las personas mayores, estaban a gusto con recibir mensajes en el celular de su hija o el cuidador, entonces les pongo ese ejemplo para que vean que hay que identificar bien cuál es el problema y como la tecnología puede ayudar a resolver, complementar, aparte eso le permitía al médico, hacer el seguimiento, entonces todo depende de por dónde quieren ustedes orientar el aplicativo, porque hay que conocer el comportamiento del médico, del personal de salud, si es público o privado, además de la patología?, ese tipo de detalles es importante. No es que ustedes estén viendo un tema chiquitito la salud mental es una causa importante, demandaba va a haber, el tema está en tratar de identificar por donde la tecnología puede ayudar, le pongo el caso de diabetes, recordatorios, información, mensajes, tips, obviamente hay que preparar los mensajitos para el nivel de educación, de manera similar para las gestantes, por cada semana de gestación no era enfermedad, pero le mandaba sus recordatorios, tips, auto reportes, todo eso se puede aplicar en el enfermedades, cómo está, que no son tan agudas o incluso en períodos

agudos, también para el COVID y hacer el seguimiento del paciente, un monitoreo de su oximetría.

7. Dr. le comentamos en que consiste la idea del modelo de negocio, en base a los diferentes estudios iniciales que hicimos del marco teórico, ver las categorías del estrés, cómo se genera el estrés, identificamos que existen diferentes instrumentos que nos permiten hacer la medición del estrés, son encuestas, entrevistas que responden la preguntas ¿Cuál es el nivel de estrés tiene la persona?, entonces qué es lo que hemos planteado es una plataforma móvil donde el usuario, el paciente va a ingresar a la plataforma y responder estas preguntas iniciales y al final identificar el nivel de estrés, esto como primer plan gratuito en base al estrés que tienes, te recomiendo hacer ciertas actividades, que tú puedas hacerlo, la plataforma va a registrar todas las diferentes actividades e ir monitoreando al paciente o al usuario, si con estas acciones no le está permitiendo mitigar o mejorar su estrés, entonces como tal es donde vamos a conectarte con los profesionales de salud, para que ella le haga una tratamiento más personalizado, una terapia más acorde a tu persona, de igual forma, toda la interacción que puede tener con el especialista de la salud va a estar registrado en la aplicación, para que se pueda realizar él envío de los recordatorios, notificaciones, donde te recuerde todas las actividades o recomendaciones; además el doctor, el médico, psicólogo, el psiquiatra van a ingresar a la aplicación para poder darle seguimiento y sobre todo el monitoreo constante, cuál es su opinión?

Lo que me dijiste lo podemos resumir en este gráfico. Está bien, el autodiagnóstico inicial, porque es un autodiagnóstico inicial en base a plantillas y eso lo pueden obtener de los profesionales que trabajan con estos instrumentos.

Voy a compartir mi pantalla, ahora sí estamos bien, este es el proyecto c@renet, estoy hablándote del 2003, que fue la idea y se implementó en el 2008, creo que es lo que tú me estás comentando, porque te decía, los cuadros de salud mental generalmente son cuadros crónicos, con reagudizaciones, entonces la lógica, cómo son personas con el título, “enfermedades crónicas” para nosotros cuando estuvimos del 2001 que empezamos a trabajar, nos dimos cuenta que el tema enfermedades crónicas teníamos problemas en sistema de salud, que eran el monitoreo y la adherencia, la adherencia es el apego al tratamiento, en una enfermedad crónica si tu no cumples el tratamiento porque es una enfermedad de por vida, por largo tiempo lo que vas a tener complicaciones, en el caso de salud mental, si tú no cumples el tratamiento, te va a seguir deteriorando mentalmente, es el curso natural, entonces en diabetes es hipertensión alta, en el tema del colesterol, de igual forma si tú no cumples tratamiento y no te monitorizan a la larga, te complicas y pierdes el ojo, pierdes del riñón, pierdes el corazón, te da un infarto, entonces y en un entorno familiar, son estas condicionantes, entonces tú tienes por un lado a la persona que es el paciente, porque es centrado en el paciente pero tiene un entorno, ahora para los millennials, hay que ver si ese entorno. ¿Puede ayudar o no ayudar? porque ahí tendrías otro usuario, obviamente, el módulo de registro, relacionado con la Reniec o alguna base de datos, el auto monitoreo, no que viene a hacer este tema de autodiagnóstico, porque en el caso de diabetes hay unas plantillas de la OPS de factores de riesgo, entonces existe un respaldo para toda esa clasificación y ese tipo de cuestionarios que en psiquiatría, también están definidos, es cuestión de adaptarlos un poco, ahora hay más facilidad de adaptarlos al celular, al internet, etc. todo esto lo hacíamos con IVR a través de mensajes de texto, el auto monitoreo, lo que se medía era peso, perímetro abdominal, depresión, entonces puedes tener datos individuales, grupales, ahí viene el esquema, pero sí lo vendes a un médico o una clínica al estado o lo vendes a los pacientes para que se asocien con su médico, bueno, hay múltiples formas, que hay que darle vuelta, además teníamos el tema de los recordatorios, los tips, tiene a alguien de soporte y al personal de salud, además de aplica la multicanalidad y obviamente es bidireccional, no solamente es de ida sino ida y vuelta, entonces más o menos lo que me ha descrito.

Enhorabuena que ustedes lo estén promoviendo, me da un gusto y no se lo digo porque eso ya se hizo sino para que vean y no perdamos más tiempo, en el fondo el mensaje es, no perder más tiempo en y que estas cosas se vuelvan realidad, porque el poder de las tics es incluso tienes una cobertura mucho más que pensar en construir miles de centros de salud, pues no hay plata para construir tantos centro de salud, entonces por este medio tú puedes fidelizar pacientes debido que tienes un monitoreo más allá de los intramuros, se termina la consultoría y por este medio sigues a los paciente, entonces el paciente se siente bien, además puedes definir el tipo de mensajes, hay mensaje de voz por el mismo médico, una voz dulce nos agradable, todo ese tipo de cosas que tienen que ustedes identificar en el millennials, como quiere recibir la información, fríamente en texto, en voz, en imagen, porque ahora tienes la posibilidad de hacerlo por todos los medios, te vuelvo a repetir, imagínate antes que solo teníamos IVR y mensaje de texto nada más.

8. ¿Y en base a ese mismo modelo que se presentó en ese momento con su proyecto, ¿cuáles fueron las desventajas de este tipo de plataforma o modelo de negocio?

Uno es el personal de salud, que no está embebido en el uso de las tecnologías, ahora supongo que, con la pandemia, ha cambiado el chip, les di algunas referencia artículos que escribí pero en septiembre del 2019, 5 meses antes de la pandemia, el Dr. Tomas Borda, promovió un aplicativo de tele consulta médica directa que hacía Mapfre, que ya Rimac el 2017 lo había lanzado, pero no pego mucho, porque eso lo hizo la Clínica internacional, pero como voy a repetir el tema de la tele salud y saludos lo digital, no ha tenido el despegue que uno hubiera querido y quizás las causas sean por resistencia, etc. podríamos entrar en ese detalle después, pero solo expongo el caso, mira en el 2019 el colegio médico de Lima al ver ese esa propaganda que hizo el Dr. Borda, lo denunció públicamente, lo denunciaron ante INDECOPI, 5 meses ante la pandemia y qué pasó en la pandemia?, la tele consulta médica directa fue el que se usó todos los días, quizás hubo un cambio normativo también, pero que en 2019 en el mundo ya se usaba la tele consulta médica directa, como lo hacían nuestros vecinos en Chile, las municipalidades en Argentina y nuestro gremio médico no, y vuelvo a repetir el médico, es una parte importante del tema porque es el que hace el diagnóstico, entonces, si ustedes quieren que este aplicativo de alguna manera se asocie con los médicos, entonces tiene que asegurarse que esos médicos sepan y estén concientizados en usar esto, ahora, con la pandemia sea ha abierto esa posibilidad, pero para la tele consulta, todavía no tanto para este tema de usar auto aplicativos en salud, ustedes investiguen si en el mercado hay muchos auto aplicativos en salud, porque tienen que hacer el link, yo puedo hacer este aplicativo de salud enfocado en el millennial, que lo puede comprar solo como una app, pero más allá de que me puede dar unos mensajes como hacíamos con la diabetes, y si después pasa algo más que hago, te falta el enlace con la parte médica, con la oferta médica, entonces no puede ir solito, por eso es muy importante ver qué necesidad le van a cubrir al millennials, si está contento con tener un aplicativo de autodiagnóstico y con eso se va a manejar la mayoría, perfecto, pueden vender el auto aplicativo solito y se lo venden a los millennials y listo, no piensan más en el médico, el segundo, digamos, servicio el premium plus, es que lo pueda asociar con el médico, con su médico de confianza, con su médico psiquiatra del seguro, entonces que falló Uds. preguntaran?, no es que fallo, o sea, el esquema fue integral y tú lo partías, el tema es que en ese momento teníamos un gremio médico que en el 2009, que no estaba sensibilizado como puede estarlo ahora, tú ves todas las clínicas, todas están haciendo telemedicina a Aunna, Internacional, todas, entonces yo creo que ellas si te pueden comprar más rápido; el estado está avanzando, pero el estado, por ejemplo yo c@renet, hemos estado tratando, golpeando 30000 veces la puerta porque los privados, hemos ido a las farmacéuticas, no hubo aceptación en el sector salud, porque la población lo quería pero lamentablemente, en el caso de diabetes y conociendo las particulares de nuestra población, necesitabas unir a la oferta, no solo era el auto aplicativo o los mensajes que tú podrías generarles?, sino lo importante es resolver el problema de salud al diabético, que

es un crónico, entonces solo los mensajes, los recordatorios podría ayudar, solo que se trató de ir por el lado de la oferta, pero como digo, tuvimos ese problema, por eso ustedes tienen que identificar bien qué necesidades va a cubrir, qué necesidad piensan atacar y si esas necesidades implica que tengan que asociarse o no con la oferta de salud, que son los médicos y todo la oferta pública o privada.

9. Nosotros estamos proponiendo un modelo donde de manera autodidacta, el millennials descarga esta aplicación, el mismo pase este test y como resultado diagnostique el nivel de estrés, si tú estás crónico moderado, entonces como oferta secundaria de la plataforma te ofrecemos una conexión por especialista, al hacer la conexión con el especialista, tú logras hacer el tratamiento y ahí la pregunta es ¿Qué pasa si el psicólogo te dice, tienes que tomar esta medicación? ¿Es válido? debería pasar por un diagnóstico médico o es suficiente el psicólogo para hacer este tipo de tratamientos.

Si, ahí viene lo que yo les decía, de acuerdo el gráfico, ustedes hablan de la parte auto monitoreo, en el tema de diabetes y todos los crónicos, ahora hay bastantes desarrollos a nivel médico que pueden darle plantillas de auto monitoreo, de autodiagnóstico, etc., pero el tema si requieren un tratamiento, definitivamente vuelvo a repetir el tratamiento, solo da un médico, el psicólogo no es médico, por si acaso o averigüen bien ¿Cuál es el campo de acción en términos de prescripción del tratamiento relacionado con el psicólogo?, en tema de salud mental, cuando el estrés es una enfermedad es un diagnóstico y el diagnóstico lo hace un médico, preparado en salud mental, entonces sí, hoy voy a pasar del autodiagnóstico que obviamente va a ser para los casos más leve probablemente, porque si es un caso de estrés grave, ninguna plataforma va a poder resolverles el problema, tiene que atenderse por un médico, entonces ahí tiene que haber del componente de interactuar o apoyarse en alguien que conozca muy bien el tema del estrés, un profesional psiquiatra, y para que ustedes definan bien, hasta donde yo puedo hacer algo sin asociarme con la oferta o partir de qué momento yo me asocio con la oferta, cuando hablo de oferta me refiero con la parte médica ya sea pública o privada, el único quien puede ayudarlos a ustedes es un psiquiatra o un médico que conozca mucho de salud mental, yo lamentablemente no les podría decir eso.

Entonces lo que me comentabas la primera parte de la autodiagnóstico y monitoreo, creo que sí podría ser atractivo por los millennials, porque ellos ven algo de tecnología que los puede ayudar y si ustedes ya lo han validado con sus focus group previa pruebas piloto, perfecto, yo creo que sí, vuelvo a repetir las tecnologías aplicadas para manejo de enfermedades crónicas, creemos y sigo creyendo que sí es útil, así que en el tema de salud mental generalmente es crónico, con recaudaciones, igual que la diabetes que tiene sus crisis, si calza; el tema es tener claro que le voy a resolver al millennials, los recordatorios, cuál es su necesidad específica en la cual la tecnología lo pueda ayudar en su tema de estrés, por ejemplo el olvido de las pastillas digamos que es información u otra cosa, de repente podría ser ofrecerles calma y ver como la tecnología puede ayudar a ofrecer calma, digo yo no, pero tienen que identificar eso, para que sea él que le de valor, el concepto de valor como tal y el valor del producto, como le dije nosotros en la diabetes descubrimos los recordatorios para pastillas, la información, ellos mismos nos dijeron eso y en las encuestas validamos eso, que se olvidaban de tomar las pastillas, cómo pueden recordar la pastillas? claro, tú te puedes amarrarte con una pita en el dedo índice, pero en este caso le mandabas mensajes y además le decías que escriban el texto del mensaje, en otras palabras ellos ponían su recordatorio, porque imagínese, VIH o tuberculosis, que también hemos hecho aplicativos para eso, que además es una enfermedad estigmatizada, entonces los pacientes con VIH sida, tiene que tomar un montón de pastillas y en varias horas, entonces es susceptible de olvidarse, pero imagínese que le diga al celular un mensaje, toma tu pastilla, el nombre de cualquier medicamento, porque si tienes VIH o tuberculosis hay un estigma, entonces el mensaje podría ser “es la hora de mi caramelito”, pero es muy válida, además de validarlo, todas esas cosas van más allá de la tecnología, la tecnología pero ese solo es la herramienta,

lo que tú tienes que ver es el valor, entonces es un consejo, ahora la tecnología está más sofisticada, y si hubiéramos manejado la tecnología actual, yo creo que el proyecto hubiera tenido un mayor éxito.

10. ¿Cuál cree usted que deberían ser estas características mínimas que debe tener ese tipo de plataformas, de soluciones, para su adopción de manera rápida por el público objetivo que son los millennials?

La multicanalidad, como ves, teníamos hasta POS digamos, porque tú podías usar, pues el teléfono fijo, celular, mensaje de texto, el internet para enviar los datos o recibir los datos en voz, en imagen, dependía del caso, entonces la multi calidad, porque tú no sabes donde puedas estar, en qué momento necesitarlo y no solamente que sea el internet el 5G, porque ahora yo veo muchas cosas, donde dicen “si no hay 5 G no se puede hacer tele salud, no se puede hacer telemedicina, tele educación”; hay cosas que sí se pueden hacer o ya se han hecho, entonces por ejemplo, los mensajes de texto pueden ayudar, tú puedes mandar mensaje de texto y puede responder una encuesta por mensaje de texto y lo hemos hecho nosotros, puedes hacer un ping pong, claro, hay un costo por cada mensaje, pero bueno, puedes codificar, puede hacerle unas tarjetitas. Mira acá y los voy a pasar unas diapositivas, solamente para que tenga una idea del cómo hemos hecho algunos aplicativos usando códigos, por ejemplo para donantes de sangre, miren para los donantes de sangre fue que le lleguen a los ORH-, por ejemplo de estar en el país previamente registrado, les llegue un mensaje de que si pueden acercarse a donar por una necesidad, imagínense ahora que para conseguir RH-, tienes que llamar, ahora imagínense tener en una base de datos donde tú le mandas un mensaje de texto nada más, y si son personas altruistas, van a decir si, aquí estoy o se pueden acercar, con un solo mensaje, esto también se pensó para para gestantes, algo similar, como les decía a través de la semana de gestación, les llegaban mensajes programados, para el control de la semana, claro, todo eso está basado en información médica científica, esa programación, este tipo de mensajes, todo eso está validados científicamente, Para salud mental puede ayudar el tema wearables, como vuelvo a repetir, hay que buscar desde la tecnología más sencilla y cómo puede ayudar la multicanal, entonces, obviamente hay cosas que no se van a poder hacer con mensaje de texto, no puedo mandar imágenes con mensaje de texto y eso era obvio, pero bueno ahora lo puedes hacer, entonces ustedes traten identificar, en el estrés qué cosas los millennials les es más valioso, acuerdes el ejemplo que le dije de los diabéticos para ellos, era importante que no se olvide la pastilla porque la mitad de ellos se olvidaba de tomar la pastilla en el día, por lo menos una dosis, entonces, un recordatorio les resolvía el problema, un recordatoria que sea efectivo y ese sonido del celular, te hace recordar, es como una alarma, es un recordatorio mediado por tecnología y mucho ojo con ese mensaje traten de identificar en el millennial, en el estrés del millennial, con qué cosa él se sentiría a gusto o en qué parte del proceso de su manejo del estrés está incompleto y que la tecnología puede llenar ese vacío o ayudar a llenar ese vacío, entonces ahí tienen que identificar eso, ahorita no, podría decirlo lo único que podrá decirles para el tratamiento de estrés, es siempre con tranquilidad, cumplimiento de pastillas, yo no sé si la falta de herencia sea un problema en el manejo y el tratamiento del estrés en millennials, como lo es en diabéticos, en hipertensos, porque definitivamente hay incumplimiento y, por ejemplo, en el caso de los diabéticos en el hospital Cayetano Heredia, los médicos endocrinólogos que son los especialistas en tratar diabetes, pensaban que sus pacientes cumplían al 90% con el tratamiento y no lo veían como un problema, pero al hacer la encuesta, a los pacientes salía un 50%, pues miren esa falsa percepción, que los mismos médicos tenían, al final ustedes tienen que hacer las encuestas a los a los futuros usuarios, además vean también que nivel socioeconómico, en qué condiciones se dan, entonces puede funcionar solo el módulo y se lo pueden vender a los a los pacientes, al público objetivo, hasta cierto nivel, va a dar resultado.

Nombre y Apellido: Alejandro Roman

Profesión: Psicólogo Clínico Educativa y Terapeuta gestal y apoyo a depresión.

1. ¿Cuáles son las actividades cotidianas que generan ansiedad y agotamiento mental en los millennials?

Bueno, es una generación que conozco bastante bien porque he tenido la oportunidad de dirigirlos mucho, entonces creo que cualquiera cualquier actividad que les genere frustración, es decir, que no puedan superar, les genera estrés.

Es decir, al margen de cualquier tipo de cosa que haga, por ejemplo, puede ser laboral, puede ser educativa, puede ser social. Cualquier frustración la convierten en estrés.

2. ¿Cómo se podría medir el nivel de estrés? ¿Usted conoce algunas herramientas, algunas técnicas?

Sí, claro, tienes varios tipos de niveles de medición. Primero, los objetivos que pueden ser a través de parámetros que conocemos en el cuerpo humano, que se pueden valorar y se pueden ver, por ejemplo cuando se disparan los neurotransmisores del estrés genera pues catecolaminas, aumento de frecuencia cardíaca, aumenta la vasodilatación periférica, aumenta la contractibilidad muscular, entonces hay una forma directa de medirlo, así como también indirectamente a través de test psicológicos, que pueden hacer una medición de cómo la persona maneja el estrés, porque el estrés está presente en la vida, pero la forma como la enfrentas es lo que define una situación de estrés o no.

3. ¿Cómo es el comportamiento actual del millennial?

Yo creo que tu generación es muy parecida a todas las demás generaciones que he conocido, la única diferencia es que los han sub catalogados como poco interesados en la empatía social, y yo no lo veo tan así, yo en realidad veo que sí son bastante más sensible o por lo menos en la esfera de todo lo que tenga que ver con el planeta, todo lo que tenga que ver con medio ambiente que otras generaciones, y en el tema de habilidades sociales lo que sucede es que, hay una refundación del ego, es decir, se visualiza muy bien y muy claro por delante que son personas únicas, válidas, a diferencia de otras generaciones que estaban un poco más subyugadas, y preferían no mostrar eso y creo que esa es la falsa percepción que se tiene, por el cual no son tan socialmente estables, pero yo no, yo he conocido gente, millennials que ha entrado muy fuerte en el trabajo, muy empáticos,

Pienso que en salud es un peligro, y tú lo sabes, pero en el resto de los temas y eso es una gran ventaja.

5. ¿Cuáles son los tratamientos que debería recibir un millennial para reducir o mitigar su nivel de estrés?

Yo creo que tiene que aprender a enfrentar las situaciones, que no puede superar rápidamente y empezar a manejar la frustración; un manejo de frustraciones es lo que podría hacer que supere todo este impase que tiene frente a los retos que se le presentan y no le permiten desenvolverse tan rápido; cómo buscar ctrl+c, ctrl+v copiar pegar y hacer otro search, y si no le sirve, lo paga, frente a las situaciones reales de la vida, eso no funciona tan fácilmente y creo que ahí es donde esa habilidad debe ser potenciada.

6. ¿Cómo impacta la situación actual de emergencia sanitaria por el COVID-19 en la salud mental del millennials?

Bueno, cómo está impactando en todos creo, desconecta mucho más a las personas, a pesar que la conexión es digital, la desconexión y es muy fuerte, porque la interacción no solamente es visual, auditiva, tiene muchos más aspectos, por ejemplo la corporal, física que se ha perdido casi completamente y eso es un poco preocupante para esta nuevas generaciones, yo diría millennials, centennials y los también ahora llamados pandemias, que son los que van a sufrir bastante más fuertemente estas repercusiones, es como una situación de estrés posttraumático de guerra, donde la gente está muy hacinada, muy metida, felizmente existen las redes sociales y las plataformas digitales como para mitigar un poco eso.

7. ¿Qué especialistas intervienen en el tratamiento del estrés?

Entrevistado:

Bueno, intervienen muchos especialistas, sabes porque en realidad el estrés es una situación de una desestabilización positiva o negativa, dependiendo de cómo la afrontes positiva, porque te avisa que algo podría generar un daño o negativa, si es que no logras entender estas señales y no lo vas a poder afrontar, entonces vienen desde los más fáciles de pensar que son los psicólogos y los psiquiatras hasta otro tipo de especialistas que podrían interactuar, como por ejemplo los nutricionistas, para ver cómo es la nutrición y cómo está ayudando esto al desarrollo de la mayor facilidad. También medicina física y rehabilitación para empezar a reestructurar aquellas partes que están dañadas por estrés físicamente y también yo creo que terapeutas sociales, que pudiesen ayudar con la interacción para poder hacer más fácil la vida y en general muchos especialistas, yo creo que en realidad ahí hay bastante iteración para ayudar a las personas de general.

8. ¿Es posible medir y tratar el estrés a través de una plataforma digital? ¿Y más aún ahora en el confinamiento y cuál sería el grado de adopción que éste tendría?

Yo creo que sí, y el grado de adopción, por ejemplo, para esta generación va a ser muy alto, porque más de los 2 tercios de la vida despierta que tienen, la tienen en las redes sociales o en interacciones de tipo no presencial, entonces es simplemente una actividad más que se va a poder completar en un mundo que ya está completamente normalizado para esta primera, para la generación de los millennials, entonces bajo esa perspectiva y bajo los avances de la medicina, de la telemedicina, del e-health, del internet de las cosas yo creo que sí se va a poder hacer muchísimo, es una gran posibilidad.

9. ¿Cómo ve el tema normativo de las leyes es lo mismo estar de manera presencial en un consultorio con un psicólogo o través de una pantalla? ¿Hay algún marco normativo que rige esto?

Hay un montón de marcos normativos, acaba de salir el reglamento de la ley marco de telesalud, que fue dada hace algún tiempo, y en realidad han cambiado muchísimo, porque justo hasta marzo del 2020, era imposible, inclusive, hacer una interacción entre dos personas y que se pueda llamar esto como una tele consulta, o una interacción de telemedicina, por lo menos ahora ya se puede, sin embargo, está totalmente delimitada por la mayor limitante que yo veo a todas; estás digamos nuevas legislaciones que han salido a liberar lo que antes estaba oprimido, se han olvidado de liberar a los profesionales independientes y todo lo hacen a través de IPRESS, entonces bajo ese esquema, es poco probable que un desarrollo de este tipo, tenga mucho éxito, si no es para una institución de gran envergadura que tenga categorización de IPRESS, entonces ahí está el mayor problema que tiene que enfrentar el desarrollo de esta tecnología.

10. ¿Cuáles serían las principales características que debería de ofrecer esta plataforma digital para una rápida adopción de los millennials?

Primero seguridad, porque acá el mayor problema, es que las plataformas son cualquier cosa, no son seguras, lo segundo, tiene que tener mucha UX (user experience), es decir, ser muy fácil de utilizar para las personas y hacerles sentir bien, otra sería la confidencialidad, las plataformas no están buscando la confidencialidad y a veces, el profesional está, pues en la sala de su casa y pasa su hijito y eso hace que pierda cualquier tipo de seriedad, diría que también necesitas temas de validación, de doble o triple validación para poder ingresar y que la integridad de los datos que se recaban son seguros y quizás una de las mayores dificultades es la forma de pensar de las personas, es decir que probablemente todo puede ser hackeado, stalkado y vulnerado, entonces el entrar a esta esfera que es tan complicada de salud mental, pues ahí tienen un reto muy grande, y por lo tanto, necesita las características opuestas para dar esta seguridad, tranquilidad, confianza y pueda salir adelante

11. Perfecto, así me parece muy importante acotar los temas de seguridad, integridad y confiabilidad de toda la información, que se genere alrededor de esta transacción o interacción. Muy bueno este entonces ahora, le comento el modelo que nosotros estamos queriendo evaluar, entonces nosotros pensamos en un modelo de negocio donde la persona, mediante un test, ingrese las respuestas y como resultado la plataforma, que utiliza algoritmos de machine learning, diagnostique el nivel de estrés; si el nivel de estrés es medio bajo, la plataforma recomiende actividades predeterminadas de ayuda primaria, para luego hacerle el seguimiento, por ejemplo, digamos que el nivel de estrés, es medio bajo, entonces te recomendamos hacer ejercicio 5 minutos, seguir una dieta, dormir a tal hora, despertarte a tal hora, esto como ayuda primaria de manera gratuita, de modo freemium, y si detectamos que tu nivel de estrés es de medio a crónico o moderado, ahí pasamos a la opción de contactarte con un especialista, este especialista podría ser un psicólogo, podría ser un psiquiatra, podría ser un médico general así como un nutricionista, algunas personas nos recomendaron también este buscar financistas o economistas, ya que algunos problemas de estrés, se generan justamente por no saber administrar correctamente el dinero y no poder ahorrar, En esta parte nosotros de conectarte con el especialista, una vez que se realiza esta consulta o tratamiento, nosotros ingresa toda la información de los datos de la consulta en la plataforma, para de así hacerte el seguimiento integral y claro, mediante notificaciones, alertas para que tú te sientas comprometido a cumplir con los objetivos, monitorear el cómo ingresaste a cómo estás ahora y ver si tu nivel de estrés se ha mitigado o se ha reducido; esa es la propuesta del modelo de negocio, cuáles son sus comentarios?

Ósea, ustedes lo que están haciendo es una plataforma de gestión de citas con todo un contenido generado para poder hacer tráfico.

12. ¿Qué funcionalidades adicionales podría agregarle a este modelo?

Yo creo que antes de ponerle funcionalidades lo primero que deberían hacer es su VAN y su TIR para ver si realmente logran alcanzar el punto de equilibrio, porque existen muchísimas plataformas ahorita, lo que me gusta, por ejemplo, a diferencia de wearable o un smartwatch o un smartfit, es que mucho más cómodo, que inclusive tiene parámetros para medir el estrés y todo lo demás y de manera gratuita, es bueno, perdón nada es gratuito, es para recolección de información de grandes bases de datos y todo lo demás o sea finalmente nada es gratuito, pero entonces son empresas enormes que no necesitan y recuperar la inversión inicial y todo lo demás, ya la tiene hundida, pero en el caso de ustedes es un modelo de negocio que recién empieza si necesita estructurar bien cuál es el punto de equilibrio después de la inversión inicial que tienen que hacer para poder llegar, porque he visto muchas plataformas de gestión de citas, que son este, una opción de plug in y plug out, un lugar donde un profesional, simplemente se inscribe y entonces paga un porcentaje de lo que se logre, pero los volúmenes son tan bajos que no llega a al punto de equilibrio. Entonces yo diría que lo primero es que validen bien, que la idea

realmente va a poder ser rentable, lo segundo es que ustedes solamente pueden prestar y ahí viene el problema del uso de datos y si ustedes no son una IPRESS, tiene un gran problema para el uso de los datos, los datos son de la IPRESS pues entonces, para comenzar, no podrían venderla, ni siquiera a un profesional, sino a una IPRESS y la IPRESS no necesariamente les va a permitir utilizar los datos. Entonces yo les diría que a una reevaluación del modelo de negocio para ver si es aplicable actualmente en el Perú, porque lo veo poco aplicable y lo veo con muchos riesgos de no terminar siendo rentable, que finalmente una tesis puede llegar a eso, a decir que no es rentable, si ya lo quieres llevar a idea de negocio es otro nivel, es otro paso.

13. ¿Qué ventajas y desventajas presenta una consulta a través de una plataforma digital con respecto a la presencial o el face to face?

Sí, yo creo que la principal desventaja, es la incapacidad de poder generar esta interacción, digamos física, es decir, hay un contacto visual y eso es bueno, eso lo mejora y lo vuelve plausible, es decir, la telemedicina funciona gracias a eso, pero todavía a través de wearables o a través de medios indirectos se pueden sacar indicadores y puede tomarlos un médico, pero falta ese contacto, digamos, como decíamos en algún momento, como decían los maestros de la medicina, el que no mete la mano mete la pata, pues es un poquito eso te resume de una manera muy, digamos, muy simple, además de manera jolgorica, lo que podría ser el mayor problema de la telemedicina, en este momento, ahora las ventajas son millones y millones, fíjate, que en esa situación hay millones de vidas salvadas, hay muchas personas que han disminuido el nivel de estrés, gracias interacción con profesionales de salud, en nuestro país no se puede, pero no en otras partes del mundo, trabajo en una compañía de seguros mundial, yo soy el gerente regional de todo Sudamérica y en otras partes del mundo si se puede utilizar profesionales de salud para brindar a través de plataformas de medicina este tipo de asesorías y consultas médicas, psicológicas y que en el Perú no se puede, como te dije no, o sea, tiene que ser alguien colegiado dentro de una IPRESS, si tienes un montón de reglas que cumplir para que se logre, pero las ventajas son muchísimas, podríamos estar hablando todo el tiempo.

14. ¿Cuál es la infraestructura adecuada que se debería de tener para prestar el servicio de telemedicina o de la consulta?

Pues haber, hay dos tipos de respuesta de esto que me está dando, si hablamos de la solución tecnología, específicamente, tú tienes un frontend y un backend y podrías trabajarlo a nivel de servidor local o podrías trabajar a nivel de nube, yo diría que ahorita las tecnologías en nube son tan potentes que los servidores locales son demasiado costosos y demasiado obsoletos, en el tiempo como para trabajar. Ahora si estamos que hablamos del punto de vista del profesional de salud, yo creo que tiene que ser lo más simple y lo más seguro, que se parezca lo más posible al entorno, digamos presencial, para que se sienta suficientemente cómodo de poder realizar todo, inclusive con funcionalidades de poder utilizar lapicero virtual, para que el profesional pueda escribir y con inteligencia artificial puede ser tomado como notas y convertido a texto, y que después pueda ser cargado en alguna bases de datos y que pueda convertirse posteriormente en información, tú sabes que los datos se convierten en información y estructurado adecuadamente, te permite tomar decisiones entonces. Entonces hay muchas respuestas, tu pregunta es tan abierta que hay demasiadas respuestas posibles, y creo que por lo menos un par de esas perspectivas te las he mencionado y si la tercera, digamos ya para no hacerte un Balance Score Card completo, pero sí para ver algunas perspectivas, estamos hablando de procesos, estamos hablando de personas que dan los servicios y personas que reciben los servicios, llamado cliente, y los clientes deben de ver un entorno seguro, un entorno amigable, un entorno privado, que permita poder semejar todo lo posible a un ambiente casi confidencial que existe en la consulta psicológica, médico, psiquiatra, pues ahí tienes un poquito de perspectivas.

15. En un futuro pensamos llegar a implementar la historia clínica electrónica. ¿Y eso es posible? ¿Está normado en el Perú?

Sí, claro, es posible, pero digamos, es bien costoso el desarrollo, entonces justo ahí es donde tu plataforma tiene que dar seguridad y la seguridad además para darle mantenimiento, además si es que vas a tener un historia embebida o no?, si es que la video llamada va a ser propia o vas a utilizar algún tipo de canal de video llamada ya de terceros, si es que vas a utilizar el desarrollo de software libre o vas a pagar por las librerías para poder hacerlo también más seguro, hay muchas cosas ahí; te comento eso como para poder responderte una manera muy simple ya que es un tema medio complicado.

BIBLIOGRAFIA

- Artica, J. (2021, 5 enero). *Suspensión perfecta: ¿qué medidas se deben aplicar para que el trabajador llegue al 5 de abril?* Diario El Comercio. <https://tinyurl.com/ycyjga7>
- Arora S, Yttri J, Nilsen W. (2017). Privacy and Security in Mobile Health (mHealth) Research. *Alcohol Res Health.* (1):143-51. en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4432854/>
- BCG (2020). *“How Marketers Can Win with Gen Z and millennials Post-COVID-19”*. Boston Consulting Group. <https://tinyurl.com/y4nmcna>
- Castells, M. (2017). *El impacto de internet en la sociedad: una perspectiva global*. C@mbio: 19 ensayos clave acerca de cómo Internet está cambiando nuestras vidas. (Serie BBVA). Madrid, España.
- Congreso de la República, (2011). *Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales*. Diario Oficial El Peruano. <https://tinyurl.com/yyprewl>
- Congreso de la República, (2014). *Ley N° 30171 – Ley de Delitos Informáticos*. Diario Oficial El Peruano. <https://tinyurl.com/yqwm5vf>
- David, Fred R. (2013). *Conceptos de administración estratégica*. 14a edición. México: Pearson Educación. ISBN: 978-607-32-1576-3. 400 pág.
- Deloitte (2020). *millennials y Generación Z son la clave para crear una "mejor normalidad"*. Encuesta Millennial 2020. <https://tinyurl.com/yul5do>
- Dentzel, Z. (2017). *El impacto de internet en la vida diaria*. C@mbio: 19 ensayos clave acerca de cómo Internet está cambiando nuestras vidas. (Serie BBVA). Madrid, España.
- INEI, (2020a). *Población ocupada, según ramas de actividad, tamaño de empresa y categoría de ocupación, 2007-2019*. Informe Técnico del Instituto Nacional de Estadísticas e Informática. <https://tinyurl.com/y5z94j>
- INEI, (2020b). *Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares*. Informe Técnico del Instituto Nacional de Estadísticas e Informática. <https://tinyurl.com/y3amlb>
- Iqbal A., S. (2020, 23 diciembre). *Inversores apuestan a que la debilidad del dólar mantendrá el rally de activos en 2021*. Reuters. <https://tinyurl.com/y2g3yggw>

- Mejía, D. (2020, 5 mayo). *Efectos ambientales positivos de la pandemia por Coronavirus*. UN Periódico Digital. <https://tinyurl.com/y2by42>
- MINSA (2018). *Plan Nacional de Fortalecimiento de Servicios de Salud Mental Comunitaria 2017 – 2021 (RM N° 356 – 2018/ MINSA)*. Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública - Dirección de Salud Mental del Ministerio de Salud, Lima, 96 p.
- MINSA (2020). *Plan de Salud Mental Perú, 2020 - 2021 (en el contexto COVID-19)*. Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública - Dirección de Salud Mental del Ministerio de Salud, Lima, 60 p.
- OMS (2018). *El Proceso de reforma de la OMS*. Informe Técnico de la Organización Mundial de la Salud. <https://tinyurl.com/yxt8no>
- Parmelee, M. (2020). *El 61% de millennials peruanos considera que su situación financiera mejorará en los próximos 12 meses*. Diario El Comercio [artículo en línea]. <https://tinyurl.com/yytngcc>
- Ríos, A. (2018, 28 agosto). *Nativos Digitales vs. Migrantes Digitales*. Inacorpsa. <https://tinyurl.com/y6mohk>
- Torres, A. (2020, 28 Julio). *Martín Vizcarra: los anuncios en mensaje a la nación por Fiestas Patrias*. Diario La República [artículo en línea] <https://tinyurl.com/3uxwbh>
- Zea, M. (2020, 17 agosto). *El 61% de millennials peruanos considera que su situación financiera mejorará en los próximos 12 meses*. Diario El Comercio [artículo en línea]. <https://tinyurl.com/yyt7gcc>
- Zúñiga, J. (2020, 11 octubre). *Comportamiento del dólar en Latinoamérica, luego del COVID 19*. Diario Económico Gestión [artículo en línea]. <https://tinyurl.com/yxgamov>