

UNIVERSIDAD EAN
SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN – CREACIÓN DE EMPRESAS

PLAN DE NEGOCIO G.E.N GLOBAL EDUCATION NETWORK

AUTORES

ERIKA JULIANA SUAREZ RIAÑO
ESTEFANIA MEJIA POVEDA
RAFAEL FRANCO PEÑALOZA

TUTOR
JAIRO ALONSO OROZCO

BOGOTÁ, D.C 2021

TABLA DE CONTENIDO

1. Tabla de contenido	
2. Antecedentes de la idea de negocio.....	3
3. Objetivo general y específicos (un objetivo general y mínimo tres específicos).	3
4. Caracterización de usuario y necesidades	4
5. Propuesta de Valor	10
6. Análisis de entorno y de mercado.....	13
Análisis PESTEL.....	13
5 Fuerzas de Porter	25
7. Descripción del modelo de negocio sostenible	28
Mapa de Sistema de Negocio.....	29
Validación de las hipótesis.....	29
Hallazgos.....	30
Nuevo Modelo De Negocio	33
8. Análisis DOFA	34
9. Análisis Técnico.....	35
Ficha Técnica	36
Proceso de la prestación del servicio.	37
Recursos Tecnológicos e Infraestructura.....	38
Capacidad de prestación del servicio	38
10. Modelo financiero	39
11. Plan de requerimiento	43
12. Anexos	44
Qué tipo de capacitaciones o talleres te gustaría que la empresa ofreciera.....	72

ANTEPROYECTO DE GRADO

2. Antecedentes de la idea de negocio.

Desde hace algunos años América Latina ha mostrado un ascenso significativo en procesos de desarrollo y coaching, enfocado tanto a empresas como a personas, logrando evidenciar la importancia de procesos que apoyen y desarrollen habilidades y competencias específicas de los trabajadores, permitiendo tener mejores resultados no solo en los indicadores si no también en la calidad de vida de las personas.

Según estudio realizado por la Federación Internacional de Coaching, en la actualidad hay alrededor de 47.500 coaches en todo el mundo, en América Latina hay alrededor de 2.600 de estos profesionales, con un equivalente a 4,4 por cada millón de habitantes adicionalmente la región produjo ingresos del orden de 73 millones de dólares en 2019 y cada coach activo, en promedio, ganó 34.400 dólares.

Esta idea de negocio surge ya que cada uno de los autores en su rol actual, ha podido vivenciar la importancia de tener uso de diferentes herramientas que apoyen el desarrollo humano de las personas dentro de las organizaciones, facilitando realizar el trabajo de manera eficiente, pero sobre todo con gusto y felicidad.

3. Objetivo general y específicos (un objetivo general y mínimo tres específicos).

- Objetivo general: Validar que el modelo de negocio de G.E.N sea viable.

- Entender a mi usuario y validar sus problemas y necesidades con el fin de segmentar claramente G.E.N.
- Realizar el análisis del entorno y de oportunidad de viabilidad para G.E.N.
- Diseñar y validar el modelo de negocio, para saber si es aceptado o saber qué cambios hacer.
- Realizar un modelo financiero que permita analizar y validar la estrategia de G.E.N.
- Cuantificar en el modelo financiero la oportunidad de retorno de un porcentaje de la utilidad en horas de atención psicológica a las familias afectadas de forma colateral por la pandemia.

4. Caracterización de usuario y necesidades

La caracterización del usuario se realiza para poder entender al usuario y validar sus problemas y necesidades, analizar su contexto y recolectar información que nos permita sacar conclusiones para poder generar una propuesta de valor que este enfocada a sus necesidades y que genere beneficios reales a nuestros clientes.

Paso 1 Definición de la idea de negocio en el mapa de empatía.

Debido a los diferentes cambios por los que el mundo ha atravesado en el último año, ocasionados por la pandemia de la COVID- 19, surge la idea de brindar un servicio de asesorías, talleres, cursos, y procesos de desarrollo, enfocado en diferentes competencias, que permita ayudar y apoyar a las personas que trabajan en el sector de la salud, a afrontar situaciones de crisis a partir de herramientas de apoyo emocional y el desarrollo de capacidades, apuntalando a tener un personal más calificado y más fuerte para trabajar en primera línea. Es por esto que nuestros principales clientes serán todas las empresas prestadoras de salud.

Paso 2 Definición del segmento de cliente (Early Adopter).

Francisco Silva, líder de cardiología de la unidad de cuidados intensivos de la clínica el Bosque, 46 años y padre de gemelos de 5 años, vive actualmente con su esposa, igualmente médico y su madre de 72 años ya que su padre falleció hace 3 meses por COVID.

¿Qué piensa y siente Silvia?

- Francisco, está destrozado emocionalmente por la pérdida de su padre, ya que se siente culpable de haber sido él la persona que posiblemente lo contagio, debido a su profesión.
- En su trabajo se siente frustrado por qué no logra concentrarse por que aún no sabe cómo manejar la situación por la que está viviendo, con su esposa sus hijos y su madre.
- Antes de la muerte de su padre, Francisco venia sintiendo reactivo a ver a sus pacientes porque sentía mucha presión de contagiarse y contagiar a su familia.
- Francisco empezó a sentirse desmotivado por las altas cargas laborales debido al COVID, sin embargo, sabe que no puede renunciar ya que es la única fuente de ingreso a su familia ya que su esposa renuncio para quedarse con los niños en casa.
- En las consultas que tiene Francisco, sus pacientes llegan a contarle sus problemas haciendo que al final de día Francisco que sienta cargado y no sabe cómo manejar toda esa carga.
- Debido a su situación, ha tenido problemas de liderazgo con su equipo de trabajo.

¿Qué ve?

- Francisco ve que muchos compañeros suyos del trabajo (Médicos, enfermeras, bacteriólogos, etc. Vienen sintiéndose, cansados, tristes, desmotivados, solo, debido a las consecuencias del COVID
- Viene viendo que sus compañeros vienen solicitando otros recursos de apoyo a la empresa donde trabaja que le faciliten su trabajo.

- También ha visto, que es importante desarrollar y apoyar el proceso personal de cada uno de los trabajadores desde las habilidades y competencias para afrontar momentos difíciles.

¿Qué oye?

- Desde el último año, escucha constantemente como sus compañeros vienen viviendo situaciones difíciles y carecen de herramientas para afrontarlas
- Las noticias resaltan cada vez más la importancia de la salud mental.
- Muchas personas vienen a pedirle consejos para saber cómo afrontar la situación de pérdida de su padre.

¿Qué dice y hace?

- Francisco, ha tratado de buscar cursos, talleres o alguna herramienta que le ayuden a superar esta crisis tanto laboral como personal
- En diferentes oportunidades, ha hablado con el área de Talento humano para que desde el área de bienestar y desarrollo le den apoyo.
- Ha buscado en internet como fortalecer sus competencias y sus habilidades para poder asumir de mejor manera estas crisis.

¿Qué esfuerzos, miedos, frustraciones y obstáculos encuentra?

- Francisco considera que la empresa para la que trabaja debería brindar un apoyo emocional a sus trabajadores.
- No tiene tiempo por fuera de su trabajo de participar en cursos o talleres de crecimiento profesional y personal
- Le frustra no saber cómo sentirse mejor o a quien pedirle ayuda.

Qué le motiva. Deseos, necesidades, medida del éxito, obstáculos superados.

- Francisco busca constantemente apoyo para su crecimiento personal.
- Francisco, siempre está abierto para recibir feedback.

- Le motiva aprender y superar miedos y fracasos.

Entrevistas y Encuestas

Para este análisis realizamos encuestas y entrevistas, con el fin de entender de una forma correcta el perfil de mi cliente y la necesidad.

Para las encuestas, se realizaron 25 preguntas en donde se recolectaron datos sociodemográficos, datos relacionados con el problema, y con la posible solución. Fueron realizadas 22 encuestas a personas que trabajan en el sector de la salud. Para poder encontrar las personas que nos apoyaran a realizar esta encuesta, fue necesario buscar nuestros amigos, conocidos o conocidos de los conocidos, sin embargo, no fue posible contar con más participación de más personas.

Los resultados fueron analizados de la siguiente manera.

Pregunta #1. De 22 personas 4 personas viven en el sector de barrios unidos, y en promedio dos personas en otras localidades, en rangos de edades encontramos que un porcentaje del 22,7% de las personas se encuentran en un rango de 20 a 30 años, 27,3 % entre los 30 a 40, 27,3% entre 40 a 50 y finalmente un 22,7% entre 50 a 60 años. De las personas encuestadas se puede observar que el 54,5% son hombres seguido por un 45,5% de mujeres, ubicándose con un rango del 31,8 % de profesionales en medicina, 22,7% de Enfermero y 31, 8 % de bacteriólogos. De las empresas entrevistadas, el 22,7% eran trabajadores de Emermédica, 22.7% Hospital de Engativá, 18% en el hospital san José y finalmente 31,8% en la Clínica de Marly.

También se encontró que la mayoría de las personas con un 31,8% que se encuentran casados, seguido por un 22.7 de personas separadas, entiendo que el 59.1% tienen hijos y un 40,9% no tienen hijos, con un porcentaje de 36,4 0 hijos de 9,1% con 1 hijo, 22,7% con 2 hijos, 13,6% 3 hijos, 13,6 4 hijos.

El 87,5% de personas tienen mascotas, dividido entre perros y gatos. 81,8% son creyentes y el resto no, prevaleciendo la religión católica con un porcentaje de 40.9%, 36,4% cristiano y 22,7% no creyente.

Por otro lado, analizando los datos, se encontró que el 86,4% se han sentido, frustrados, tristes o agobiados en su trabajo, en el último año con más frecuencia, puntuando 45,5%, seguido por 1 a 3 veces por semana; causado en su mayoría 77,3% debido a la pandemia, seguida por la pérdida de un ser querido con un 27.3%. Con el fin de saber que ve y que oye el cliente, le preguntamos a las personas si había escuchado o visto algún compañero que se sienta, triste, agobiado o frustrado, encontrado que el 95.5% afirmó que sí, muestras que el 68,2% afirmaba creer que era a causa de los estragos de la pandemia, seguida con un 50% por la pérdida de un ser querido.

Con el fin de entender las motivaciones, obstáculos superados o deseos, se preguntó a los encuestados si consideraban que contaban con el desarrollo de las capacidades para afrontar de manera correcta momentos de crisis, encontrando un 50% respondiendo que sí y el otro 50% respondiendo que no, reforzado junto a la siguiente pregunta en donde el 100% confirmó la importancia de saber y aprender cómo manejar las emociones en situaciones de crisis.

Para finalizar, se encontró que el 63,3% había asistido en algún momento a un curso de desarrollo de competencias para afrontar situaciones de crisis, entendiendo que el 59,1% de personas consideran que es una cuestión en donde no solo debe ser responsabilidad de la empresa, si no de un crecimiento personal, lo que le da a lugar, que el 50% de las personas había recibido de parte de la empresa alguna formación relacionada al desarrollo de competencias laborales y un 36,4% nunca había recibido. Es por esto que, el 90,9% considera que es fundamental que las empresas capaciten y formen a sus colaboradores en competencias laborales y socioemocionales, por el cual 81.8% confirma que sacará tiempo y se comprometerá a asistir a programas de desarrollo que ofrezca la empresa y finalmente un 45.5% sacaría tiempo y dinero para asistir e invertir en desarrollo de diferentes competencias

Esto conlleva a interpretar los resultados de una forma cualitativa, resaltando la importancia y la necesidad de tener modelos tanto en las empresas, colegios, gobiernos que se preocupen no solo por lograr alcanzar objetivos de éxito económico, si no, lograr desarrollar y entrenar a las personas en competencias emocionales preparándolas para asumir y afrontar diferentes situaciones, como problemas laborales que disminuyen la eficacia y la eficiencia de una empresa, inconvenientes en situaciones personales que afectan las diferentes áreas de ajuste de las personas, problemas de salud pública como el COVID, entre otros.

Con el fin de verificar los datos y poder ver más detalladamente los resultados de la encuesta, se adjunta el link con los resultados.

<https://docs.google.com/forms/d/1g0difARJFde7pBp4urSFLV43iKbLCb5kGrbjuMVyycc/edit#responses>

- Por otro lado, como afirma Ozonas y Pérez en el 2004, *en el enfoque cualitativo, las entrevistas semiestructuradas son particularmente convenientes para la creación de situaciones de conversación que faciliten la expresión natural de percepciones y perspectivas por parte de las personas sujetos de investigación. Se realizó 10 entrevistas semiestructuradas a 3 personas que colaboraron y sacaron de su tiempo para tener una llamada y contar un poco más de su situación laboral y emocional antes y durante la pandemia.*

Para ver las entrevistas por favor revisar el anexo 1.

Anexo 1. Entrevistas.

En las siguientes entrevistas se analizaron de forma cualitativa, en donde se estudiaron y compararon las respuestas de los entrevistados a través de verbatimim y palabras repetidas.

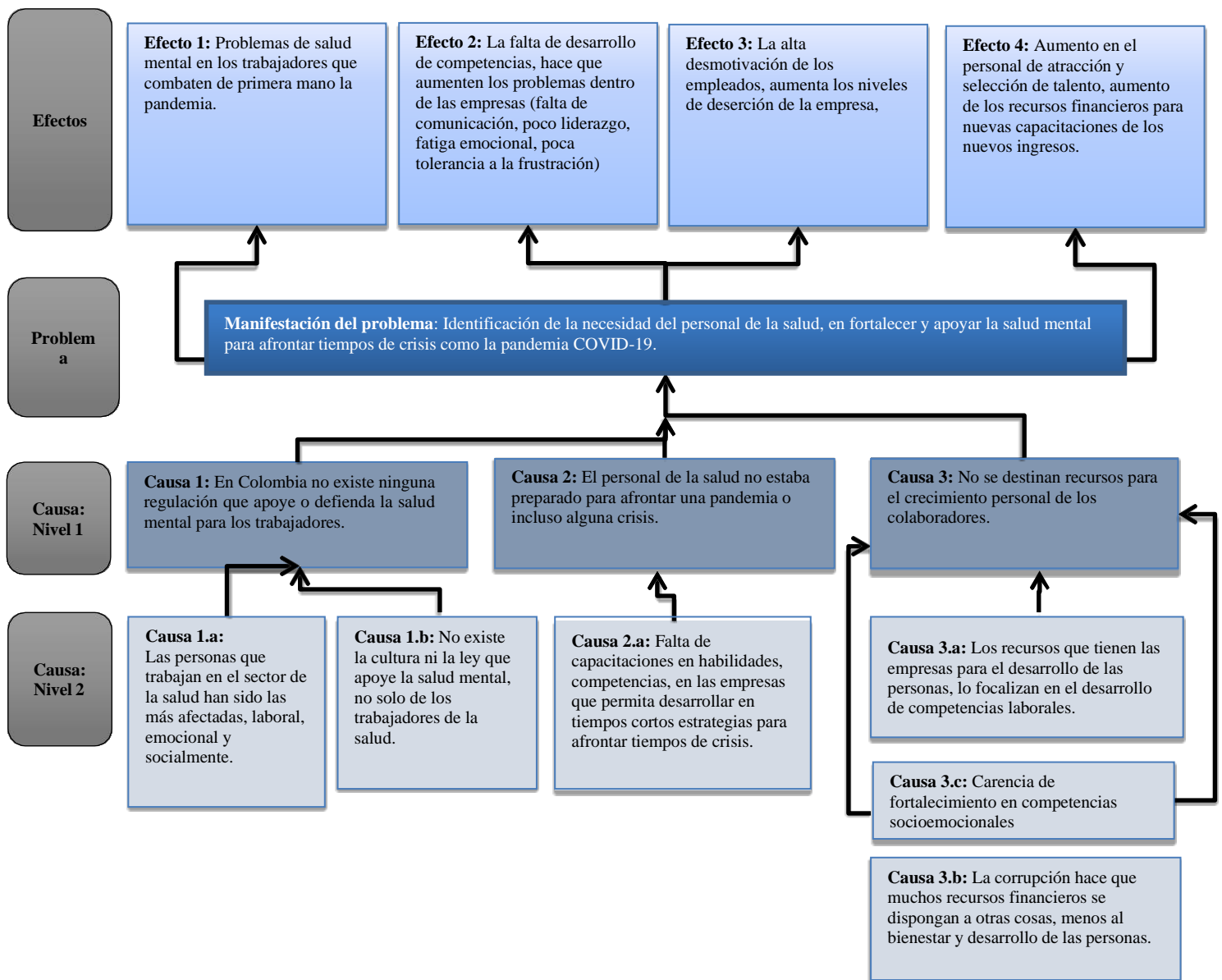
Para ver los resultados y el análisis dirigirse al anexo 2.

Anexo 2. Resultados

Como conclusión y como análisis final, se puede observar la carencia del desarrollo de competencias, y que a pesar de que alguna vez las personas hayan asistido a algún tipo de formación, es una de las principales razones por las que las personas no cuentan con herramientas necesarias para por lo menos saber manejar situaciones de tensión de una forma adecuada, y no solo debido por la pandemia, si no en casos del día a día que pasan en el sector de la salud.

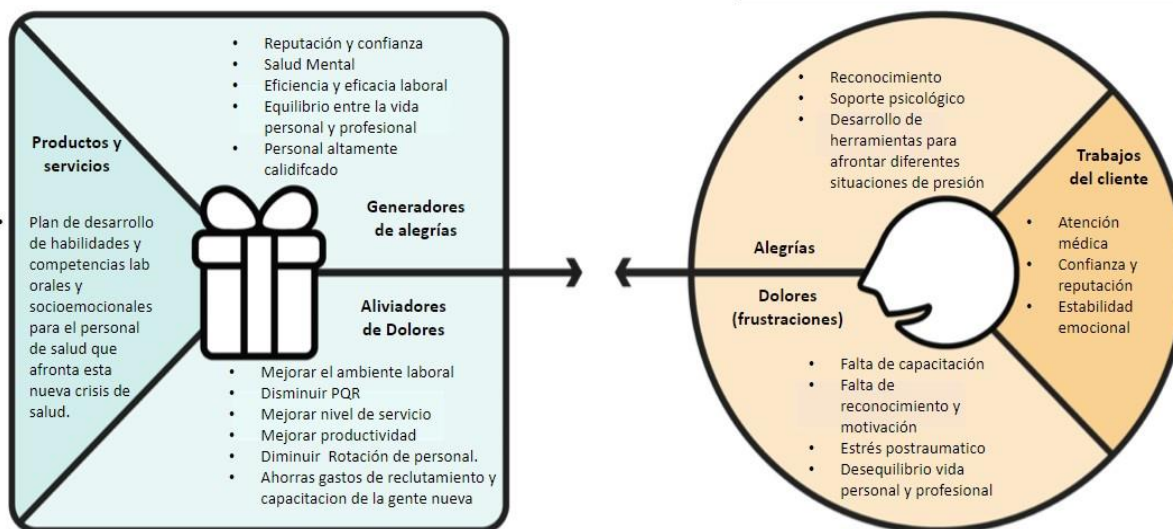
5. Propuesta de Valor

MODELO DEL ÁRBOL DE PROBLEMAS



LIENZO DE PROPUESTA DE VALOR

Compañía: G.E.N Global Education Network
Producto o servicio: Planes de desarrollo de competencias para empresas del sector de salud.



Finalmente definan de manera sintetizada la propuesta de valor (declaración final), la cual describe los beneficios principales que recibirás sus clientes a través de los productos o servicios que les entregará.

Colaboradores Clave	Actividades Clave	Propuesta de Valor	Relación con los clientes	Segmentos de Clientes
<ul style="list-style-type: none"> • Psicólogos Clínicos. (Técnicas de Duelo) • Psicólogos Sociales. • Servicio de 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de desarrollo de competencias laborales y socioemocionales. • Actividades para cada una de las competencias. • Apoyo emocional en Duelos 	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar y apoyar al personal de salud en competencias laborales y socioemocionales para asumir y afrontar situaciones de 	<ul style="list-style-type: none"> • Una relación muy cercana con cada uno de los colaboradores de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • EPS, IPS, Operadores Logísticos. • Profesionales de la salud.

<p>publicidad y marketing.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Papelería. • Fincas y lugares de recreación para hacer los talleres. 	<ul style="list-style-type: none"> • Taller (Soy lo mejor). • Asesorías particulares 	<p>crisis.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ofrecerá a nivel Colombia, para apoyar pueblos, veredas y municipios. • Espacios para asesorías particulares para tratar particularmente algún problema laboral o personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se harán en espacios abiertos y sin contacto físico, por las reglas de bio seguridad, pero si con contacto visual. • Online con acercamiento de talleres en casa. 	
	<p>Recursos Claves</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personas calificadas para hacer los talleres. • Psicólogos clínicos para el apoyo emocional. • Material para el apoyo de 		<p>Canales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empresas prestadoras de salud EPS, IPS, Operadores Logísticos. • Proyectos del sector público. • Alianzas o asociaciones con otras empresas 	

Estructura de Costes	Fuentes de Ingreso
<ul style="list-style-type: none"> • Salarios de los empleados (Contratos por obra o labor). • Costos de publicidad y marketing. • Precio de los materiales por talleres. • Precio de los domicilios para hacer los talleres online. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de desarrollo, Talleres, asesorías, o paquetes de los servicios ofrecidos. • B2B – Empresas prestadoras de salud. • Alianzas con el sector público para apoyar proyectos con los trabajadores en veredas o municipios. • Consultorías para el área de desarrollo de empresas.

Conclusiones

- Se pudo evidenciar una carencia de capacitación a los empleados de la salud para afrontar y asumir a partir de competencias situaciones de crisis.
- El 100% de las personas entrevistadas, afirmo la importancia de entrenar, preparar y apoyar a las personas en general (no solo para el personal de la salud) para afrontar momentos de crisis, como manejar la vida laboral y la vida personal cuando todo está mal.
- A pesar de que solo el 50% de las personas entrevistadas afirmaron que necesitaron en algún momento de su carrera o durante la pandemia ayuda o apoyo psicológico, estuvieron de acuerdo en implementar estrategias de ayuda para quienes lo necesitan.

6. Análisis de entorno y de mercado.

Análisis PESTEL

POLÍTICO

- Cambio de gobierno: Actualmente el gobierno en curso pertenece al partido del centro democrático; en marzo de 2022 se darán las elecciones presidenciales en donde se dará un cambio de gobierno y con ello cambios en las políticas que afectan directa o indirectamente al sector.

- Decreto de desarrollo de talento humano en el sector salud: El Ministerio de Salud y Protección Social a través de la Dirección de Desarrollo del Talento Humano en Salud, lidera la formulación e implementación de políticas para formar y mantener un Talento Humano armonizado con los requerimientos de las instituciones en los diferentes sectores generadores de empleo en el país. En este sentido y de acuerdo con lo emanado en el Decreto 4107 de 2011, el trabajo de la Dirección se enmarca, entre otras, en las siguientes funciones:
 - Proponer los fundamentos que contribuyan a la formulación de políticas de formación, ejercicio y desempeño del talento humano en salud.
 - Diseñar y coordinar la política de formación y capacitación del talento humano en salud.
 - Velar por el mejoramiento del talento humano para mejorar su eficiencia y productividad en el trabajo.
 - Diseñar y desarrollar estrategias para la investigación aplicada y evaluación de tecnologías destinadas al mejoramiento del talento Humano.
 - Adelantar los estudios sobre composición, distribución e incentivos para el Talento Humano.

ECONÓMICO

- Crecimiento económico mundial – 2020 y proyecciones: Para el Fondo Monetario Internacional (FMI) el año 2020 se produjo un fuerte colapso para la economía mundial, en donde la contracción de crecimiento fue de -3,5% (exceptuando China que tuvo un crecimiento “apenas” de 2,3%. Sin embargo, las perspectivas del FMI acerca del crecimiento económico mundial para el 2021 y 2022 es de 5,5% y 4,2% respectivamente (para China es 8,1 % y 5,2%), el cual está motivado principalmente por la aprobación e implementación de las vacunas contra el COVID19, aunque genera inquietudes para el organismo las nuevas olas o picos, así como también las variantes del virus que están surgiendo en varios países.

Últimas proyecciones de crecimiento de Perspectivas de la economía mundial

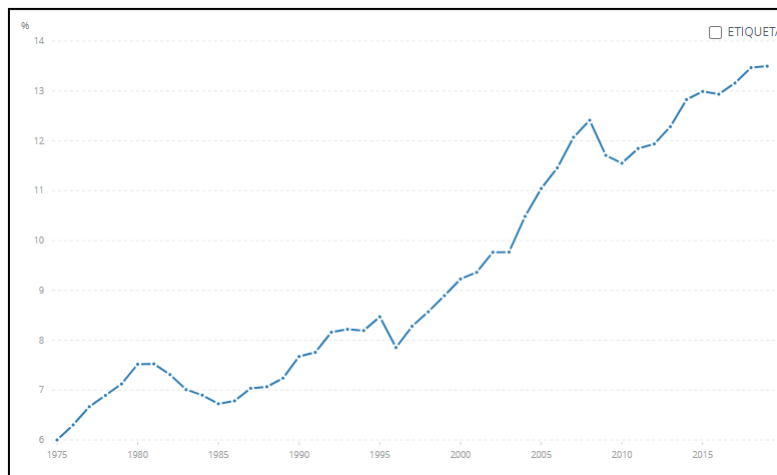
(PIB real, variación porcentual anual)	ESTIMACIÓN		PROYECCIONES
	2020	2021	2022
Producto mundial	-3,5	5,5	4,2
Economías avanzadas	-4,9	4,3	3,1
Estados Unidos	-3,4	5,1	2,5
Zona del euro	-7,2	4,2	3,6
Alemania	-5,4	3,5	3,1
Francia	-9,0	5,5	4,1
Italia	-9,2	3,0	3,6
España	-11,1	5,9	4,7
Japón	-5,1	3,1	2,4
Reino Unido	-10,0	4,5	5,0
Canadá	-5,5	3,6	4,1
Otras economías avanzadas	-2,5	3,6	3,1
Economías emergentes y en desarrollo	-2,4	6,3	5,0
Economías emergentes y en desarrollo de Asia	-1,1	8,3	5,9
China	2,3	8,1	5,6
India	-8,0	11,5	6,8
ASEAN 5	-3,7	5,2	6,0
Economías emergentes y en desarrollo de Europa	-2,8	4,0	3,9
Rusia	-3,6	3,0	3,9
América Latina y el Caribe	-7,4	4,1	2,9
Brasil	-4,5	3,6	2,6
México	-8,5	4,3	2,5
Oriente Medio y Asia Central	-3,2	3,0	4,2
Arabia Saudita	-3,9	2,6	4,0
África subsahariana	-2,6	3,2	3,9
Nigeria	-3,2	1,5	2,5
Sudáfrica	-7,5	2,8	1,4
Partida informativa			
Países en desarrollo de bajo ingreso	-0,8	5,1	5,5

Fuente: FMI, Actualización de las Perspectivas de la economía mundial, enero de 2021.
 Nota: En el caso de India, los datos y pronósticos están basados en el ejercicio fiscal; el ejercicio 2020/2021 comienza en abril de 2020. Las proyecciones de crecimiento de India son: 7,6% en 2020 y 11,0% en 2021 con base en el año civil.
 FONDO MONETARIO INTERNACIONAL IMF.org

Fuente: Tomado del FMI a través de la

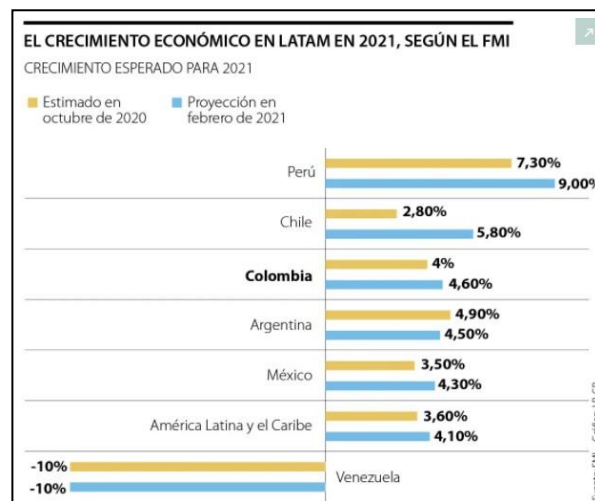
<https://datos.bancomundial.org/indicador/BG.GSR.NFSV.GD.ZS>

- Aporte histórico del sector servicios al crecimiento mundial: Según el Banco Mundial, El sector del comercio de servicios ha estado en constante crecimiento de manera sostenida desde 1975 y con una tendencia al alza en su aporte al PIB mundial. Cabe destacar que dichos datos comprendían datos del FMI, Anuario de Estadísticas de balanza de pagos y archivos de datos, y estimaciones del PIB del Banco Mundial y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).



Fuente: Tomado del Banco Mundial a través de la <https://datos.bancomundial.org/indicador/BG.GSR.NFSV.GD.ZS>

- Aporte de Latinoamérica al crecimiento económico: Para el FMI, el crecimiento económico esperado para América Latina y el Caribe es de 4,1% el 2021, en donde Brasil, México y Colombia crecerían 3,6%, 4,3% y 4,6% respectivamente según la proyección de dicho organismo en febrero de 2021. Cabe destacar que las economías mundiales emergentes en conjunto crecerán un 6,3% durante el 2021.



Fuente: Tomado del FMI a través de la <https://www.larepublica.co/globoeconomia/fondo-monetario-internacional-aumento-proyeccion-de-crecimiento-en-latam-hasta-41-3122096#:~:text=Pese%20a%20esta%20situaci%C3%B3n%2C%20el,las%20mejores%20perspectivas%20de%20crecimiento>

- Comportamiento de las empresas de servicios en Colombia durante el 2019: La perspectiva del 2019 es un buen indicativo para poder reiniciar proyecciones en el 2021, y en este caso el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) de Colombia destaca (en su boletín técnico de encuesta anual de servicios) una variación positiva en los niveles de producción bruta e ingresos operacionales del 2019 con respecto al 2018, en donde el sector de salud humana tiene la mayor variación dentro del

subsector con 39,4 %, y el subsector de actividades profesionales, técnicas y científicas produjo una variación positiva del 13% en la misma categoría.

Subsector de servicios	Número de empresas	Valores en billones de pesos					Coeficiente técnico % ²
		Ingresos operacionales	Producción bruta	Consumo intermedio ¹	Valor agregado		
Almacenamiento y actividades complementarias al transporte	453	13,7	13,5	6,1	7,4	45,1	
Correo y servicios de mensajería	91	2,6	2,6	1,6	1,0	63,0	
Alojamiento	667	5,2	5,2	2,6	2,6	50,5	
Restaurantes, catering y bares	482	9,4	9,3	5,8	3,4	62,9	
Actividades de edición	118	1,5	1,4	0,7	0,7	50,8	
Producción, distribución y exhibición de películas cinematográficas	43	1,8	1,7	1,0	0,7	57,4	
Actividades de programación y transmisión de televisión	44	2,4	2,4	1,8	0,6	73,5	
Telecomunicaciones	220	34,8	30,7	15,2	15,5	49,5	
Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos	404	14,4	13,5	5,9	7,6	43,6	
Actividades inmobiliarias y de alquileres sin operario	323	5,7	5,6	2,5	3,1	45,0	
Actividades profesionales, científicas y técnicas	725	13,0	12,9	5,2	7,7	40,3	
Publicidad	154	2,9	2,9	1,4	1,5	49,0	
Agencias de Viaje	87	1,5	0,9	0,3	0,6	34,7	
Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios	1.022	24,6	24,5	2,3	22,2	9,4	
Actividades administrativas y de apoyo a oficina y otras actividades excepto call center	103	1,9	1,9	0,8	1,2	39,2	
Actividades de centros de llamadas (Call center)	65	5,6	5,6	1,4	4,2	24,7	
Educación superior privada	166	11,1	11,1	3,3	7,8	29,5	
Salud humana	877	39,4	38,9	24,5	14,4	63,0	
Juegos de azar, actividades deportivas, recreativas y esparcimiento	202	6,7	6,6	4,3	2,3	64,9	
Otras actividades de servicios	152	2,2	2,1	1,2	0,9	57,4	

Fuente: DANE, Encuesta Anual de Servicios - EAS

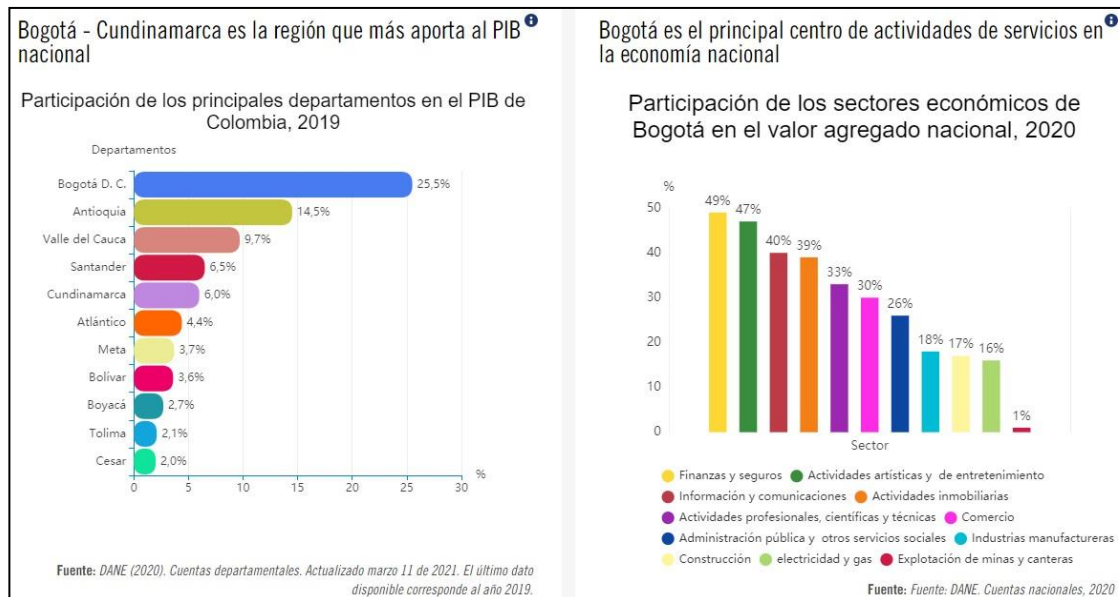
¹ Consumo intermedio se refiere al valor de los bienes (excepto los de capital) y servicios mercantiles consumidos por la unidad productora de servicios durante el período de la encuesta para el desarrollo de sus operaciones.

² El coeficiente técnico insumo producto de las empresas de servicios investigadas, es la relación porcentual entre el consumo intermedio y la producción bruta, mide la proporción de bienes y servicios utilizados en la producción de los servicios en estudio.

Fuente: Tomado del DANE a través de la

https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/eas/bp_EAS_2019.pdf

- La economía local de Bogotá: La capital colombiana es el epicentro económico del país, eso lo indica la Cámara de Comercio de Bogotá, cuyo aporte de la capital al PIB nacional durante el 2019 fue de 25,5%, siendo así la región con mayor aporte al crecimiento económico nacional, destacando a Bogotá como el principal centro de actividades de servicios en la economía nacional.



Fuente: Tomado del DANE a través de la

[https://www.ccb.org.co/observatorio/Economia/Economia-dinamica-incluyente-e-innovadora/Crecimiento-economico#:~:text=En%20el%20tercer%20trimestre%20de,del%20PIB%20de%20la%20ciudad.&text=En%20el%202019%20la%20econom%C3%ADa,Colombia%20\(3%2C3%20%25\).](https://www.ccb.org.co/observatorio/Economia/Economia-dinamica-incluyente-e-innovadora/Crecimiento-economico#:~:text=En%20el%20tercer%20trimestre%20de,del%20PIB%20de%20la%20ciudad.&text=En%20el%202019%20la%20econom%C3%ADa,Colombia%20(3%2C3%20%25).)

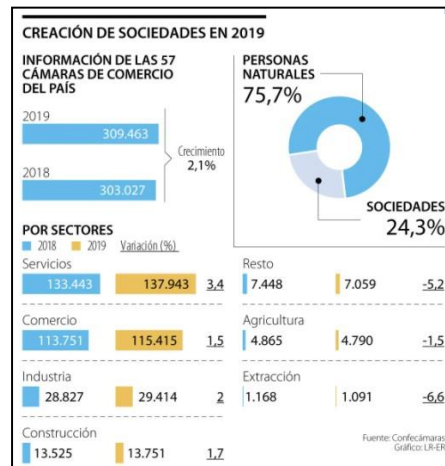
- Inversión Extranjera en Colombia en el sector de servicios: Según estudio realizado por ProColombia, comenta que el 12% de la inversión extranjera prevista para el 2019 corresponde a empresas de software y servicios, en donde empresas como Google, Amazon, Facebook y Netflix abren oficinas en el país entre el 2019 y 2020.

Fuente: WebFindYou <https://www.webfindyou.com.co/blog/colombia-cuna-de-inversion-para-empresas-extranjeras-tecnologicas/>

SOCIAL

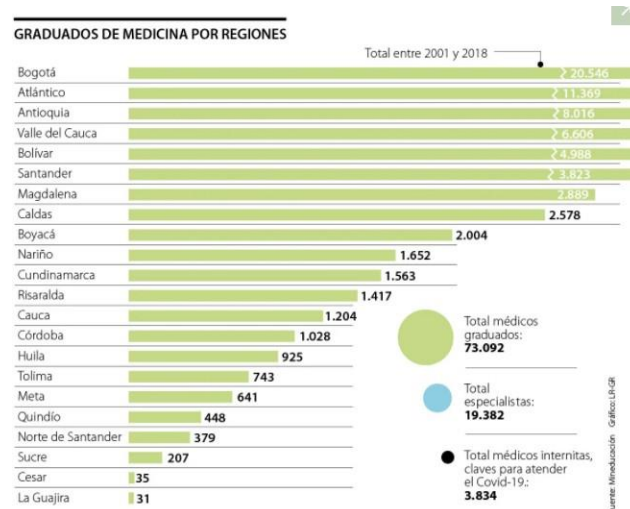
- Las empresas de servicio en Colombia: Para la Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio (Confecámaras), la creación de empresas de servicios durante el 2019 fue el año de mayor crecimiento (309.463 nuevas empresas), registrando un crecimiento de 2,1% respecto al 2018. Ahora

bien, las empresas de servicios fueron las que encabezaron dicho crecimiento con 137.943 empresas nuevas, con un aumento de 3,4% con respecto al 2018, dejando así que la economía nacional está dando apertura a la formalización de la economía nacional y su respectivo crecimiento.



Fuente: Tomado de Confecámaras a través de la <https://www.larepublica.co/empresas/creacion-de-empresas-de-servicios-la-que-mas-crecio-durante-2019-2954666>

- Teletrabajo: Un estudio sobre el teletrabajo en entidades públicas realizado por el Ministerio TIC en 2019, reveló que el 98% de los encuestados que participan de esta modalidad laboral afirman que han mejorado la calidad de vida ya que les permite conciliar su vida personal con su vida laboral.
- Médicos en Colombia: Según el Ministerio de Educación de Colombia, con corte al 2018 existen 73.092 profesionales graduados como médicos generales, el cual establecen que por cada 1.000 habitantes existen 1,5 médicos generales. Cabe destacar que en Bogotá existen 20.546 médicos generales.



Fuente: Tomado del Ministerio de Educación a través de la

<https://www.larepublica.co/economia/por-cada-1000-habitantes-en-colombia-hay-aproximadamente-15-medicos-generales-2982596>

TECNOLÓGICO

- Resolución procedimiento técnico-científico: El Ministerio de Salud y Protección Social presentó la Resolución 330 de 2017, que establece el procedimiento técnico-científico y participativo para la determinación de los servicios y tecnologías que serán excluidos de la financiación con recursos públicos. Este procedimiento cumple con lo establecido en el Ley Estatutaria en Salud que tiene como objetivo garantizar la prestación de servicios y tecnologías de manera completa, y que en su artículo 15 le ordena al Ministerio crear un procedimiento técnico – científico para determinar qué servicios y tecnologías no puedan ser financiados con recursos públicos por seis posibles motivos: que fueran cosméticos, estuvieran en fase de experimentación, no fueran seguros y efectivos, no tuvieran efectividad clínica, no estuvieran aprobados por el Invima o se prestaran en el exterior.
- Apoyo gubernamental y empresarial a la tecnología: Diferentes instituciones gubernamentales y empresariales, como el Ministerio de Comercio,

Industria y Turismo, Colciencias, Impulsa, el Departamento de Planeación Nacional, las cámaras de comercio, MinTIC, Bancóldex, entre otros, están trabajando con políticas, programas, actividades, capacitaciones, instrumentos para el fomento en ciencia, tecnología e innovación y hasta beneficios tributarios, para promover la competitividad, el ecosistema empresarial y emprendedor, lo que finalmente se traduce en mayores índices de innovación y productividad.

- Global Innovación Índice: El GII mide 7 variables para establecer el nivel de innovación de una economía: Instituciones, Capital humano, Infraestructura, sofisticación de mercado, sofisticación de negocios, outputs de conocimiento y tecnología e inputs de creatividad. Cada una de estas variables se subdivide en 3 temas que componen el puntaje final. Según este mismo ranking, la posición de Colombia en los últimos años ha variado así:

Año	Puesto global	Puesto región
2007	57	7
2008/2009	75	9
2009/2010	90	14
2011	71	7
2012	65	4
2013	60	6
2014	68	7
2015	67	6
2016	63	5
2017	65	5
2018	63	5

2019	67	6
------	----	---

Fuente: Tomado de RSM Colombia SAS a través de la

<https://www.rsm.global/colombia/es/ideas/insights-de-innovacion/colombia-en-los-rankings-de-innovacion>

ECOLÓGICO

- Responsabilidad social con el capital humano: Para hablar de una empresa “socialmente responsable” su área de talento humano debe estar enfocada principalmente en cuidar el capital humano. La responsabilidad social tiene que ver con su principal cliente, el empleado y los stakeholders de la empresa, especialmente clientes y proveedores. Colaboradores que se encuentren frustrados y estresados atenderán de manera negativa a sus clientes los cuales tomarán la decisión de preferir a nuestra competencia afectando la rentabilidad, lo cual no es más que una mala gestión interna por parte de sus ejecutivos. (Moreno, 2014).
- Huella de Carbono: La tendencia del teletrabajo y las diversas interacciones personales a través de plataformas de videollamadas, ha permitido tener un impacto positivo en el medioambiente, en donde según la segunda edición del Libro Blanco estudios realizados en la ciudad de Barcelona demuestran que el trabajo de 2 días por semana en modalidad teletrabajo para un 40% de la población, estos aportarían en una reducción de 332.843 toneladas de CO₂ al año o 336.771 toneladas de gases de efecto invernadero al año, igualmente en una disminución significativa en accidentes vehiculares hacia o desde el lugar de trabajo.

Fuente: Teletrabajo reduce la contaminación <https://www.ambientum.com/ambientum/contaminacion/teletrabajo-contaminacion.asp>

LEGAL

- Ley Estatutaria de Salud 1751 de 2015: Artículo 6°. Elementos y principios del derecho fundamental a la salud. El derecho fundamental a la salud

incluye los siguientes elementos esenciales e interrelacionados:

Disponibilidad. El Estado deberá garantizar la existencia de servicios y tecnologías e instituciones de salud, así como de programas de salud y personal médico y profesional competente.

- Ley de salud mental: En Colombia la salud mental está contemplada en la Ley 1616 de 2013 como un derecho fundamental, un tema prioritario de salud pública, y un componente esencial del bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos.
- Decreto 0472 de 2014 Seguridad y salud en el trabajo: Por el cual se reglamentan los criterios de graduación de las multas por infracción a las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Riesgos Laborales, se señalan normas para la aplicación de la orden de clausura del lugar de trabajo o cierre definitivo de la empresa y paralización o prohibición inmediata de trabajos o tareas y se dictan otras disposiciones.

PONDERACIÓN ANALISIS PESTEL

Factor	Características	Puntaje	Ponderación
Político	1. Cambio de gobierno	2	3,5
	2. Decreto de desarrollo de talento humano en el sector salud.	5	
Económico	1. Crecimiento económico mundial	3	3,16666667
	2. Aporte histórico del sector servicios al crecimiento mundial.	3	
	3. Aporte de Latinoamérica al crecimiento económico.	3	
	4. Comportamiento de las empresas de servicios en Colombia durante el 2019.	4	
	5. La economía local de Bogotá.	4	
	6. Inversión Extranjera en Colombia en el sector de servicios.	2	
Social	1. Las empresas de servicio en Colombia.	3	4
	2. Teletrabajo.	4	
	3. Médicos en Colombia.	5	
Tecnológico	1. Resolución procedimiento técnico-científico.	2	2,66666667
	2. Apoyo gubernamental y empresarial a la tecnología.	3	
	3. Global Innovation Index.	3	
Ecologico	1. Responsabilidad social con el capital humano.	4	4
	2. Huella de Carbono.	4	
Legal	1. Ley Estatutaria de Salud 1751 de 2015.	4	3,66666667
	2. Ley de salud mental.	5	
	3. Decreto 0472 de 2014 Seguridad y salud en el trabajo.	2	

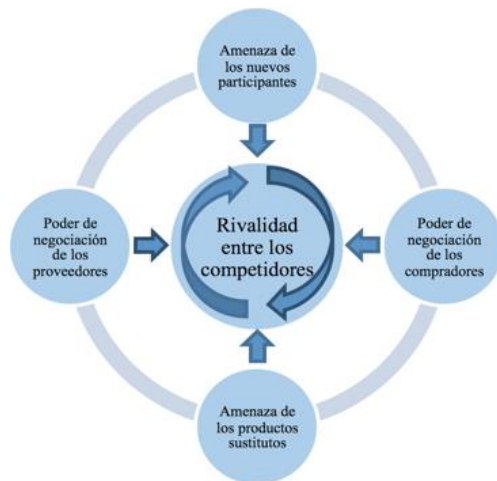
Fuente: Elaboración propia

Después de realizar el análisis PESTEL e identificar los factores externos que influyen en el modelo de negocio propuesto, cuantificamos el impacto de cada uno de ellos el cual nos indica que los factores más relevantes son el social caracterizado por el teletrabajo que afectaría a nuestra empresa como una alternativa importante para la prestación del servicio, el crecimiento del sector de servicios que está directamente relacionado con nuestro modelo y el tamaño del nicho de mercado representado en los médicos en Colombia. Por otro lado, otro de los factores más relevantes con el mismo puntaje es el ecológico en donde podemos captar una ventaja competitiva que está tomando gran fuerza a nivel mundial y en general en los grupos de interés, la reducción de la huella de carbono, adicional a esto el tema de responsabilidad social empresarial enfocado a la calidad de vida de los trabajadores y el equilibrio entre la vida personal y profesional.

Es importante destacar en el factor legal La ley de salud mental que obtuvo el mayor puntaje individualmente la cual considera que esta es un derecho fundamental de la población y un tema prioritario de salud pública y debemos considerarla como base jurídica para nuestro modelo de negocio.

Por último otra de las características con mayor puntaje individualmente en el factor Político fue el Decreto de desarrollo de talento humano en el sector salud que orienta su política de Talento Humano desde tres componentes fundamentales como lo son la Formación, Gestión y el Ejercicio, cuyos fundamentos deben estar apoyados en estrategias de concertación, coordinación y generación de información y conocimiento permanente; lo cual nos muestra que existe una disposición desde el estado para mejorar la formación y el constante crecimiento de los profesionales de la salud.

5 Fuerzas de Porter



Fuente: (Porter, 2008)

#1 Productos Sustitutos.

- Propensión del comprador hacia el sustituto: esta es una amenaza debido a que muchas empresas han cambiado talleres presenciales por talleres virtuales gratuitos.
- Grado de sustitución: Se considera como una oportunidad, ya que la salud mental se ha vuelto primordial en muchas áreas, (laboral, personal, salud física, entre otros), sin embargo, en este momento hay pocas empresas que cubran la necesidad de un cuidado y desarrollo completo de la salud mental para tiempos de pandemia relacionado a las personas que trabajan en el área de la salud.
- Precios relativos: Los precios actualmente del mercado de coaching y talleres de competencias son muy costosos, debido a la poca demanda que tenían antes de la pandemia.

#2 Competidores potenciales.

Requerimientos de capital: es una amenaza ya que el capital que se necesita que poder crear una empresa desde ceros no es muy alta, permitiendo ser una idea fácil de replicar.

- Existe una alta dificultad para poder acceder al mercado tanto privado como público, distribuidores y tomadores de decisiones y licitaciones.

- Por otro lado, también contamos con una amenaza, de “*efecto experiencia*” ya que existen diferentes empresas que ofrecen experiencia en cuanto a talleres, consultorías y/ asesorías en cuidado y desarrollo de las personas, sin embargo, no existe algo enfocado a trabajar relacionado con la nueva normalidad.
- Cantidad de competidores: esta es una oportunidad, por que aun el mercado no esta tan explotado.

#3 Intensidad de la competencia actual

- Nivel de diferenciación: es una oportunidad, porque tenemos la diferencia de tener un servicio completo de salud mental, somos la primera empresa enfocada únicamente en personal médico, cuidado y desarrollo de salud mental y tenemos precios competitivos.
- Crecimiento de la industria: esta es una oportunidad debido a la importancia que cada día le dan los medios de comunicación y las mismas personas al interior de compañías a través de diferentes manifestaciones, le dan cada vez más al cuidado de la salud mental de las personas.
- Cantidad de competidores: es una amenaza y una oportunidad, ya que cada día más entran al mercado, nuevas empresas con nuevas técnicas para abarcar y darle solución a esta necesidad
- Costos fluctuantes: esta es una oportunidad pues debido al aumento de competidores es posible tener precios más accesibles para las empresas.

#4 Poder de negociación de los proveedores

- El número de proveedores y su grado de concentración: Es una oportunidad debido a que la mayoría de nuestros proveedores son psicólogos clínicos y organizacionales, y en el mercado laboral, existe un gran y amplio personal calificado que debido a las consecuencias de la pandemia se encuentran en

busca de nuevas oportunidades, por lo que permite tener acceso a excelentes perfiles en salarios muy cómodos.

- El grado de diferenciación del servicio que ofrecen los proveedores: Es una oportunidad, ya que los profesionales que prestaran el servicio tendrán una formación enfocada en algún área, que complementara de forma detallada y estratégica a un grupo de profesionales integrales que ayudan a cuidar y desarrollar particularmente a los empleados en sus oportunidades de mejora y sus fortalezas
- La importancia que nuestra empresa tiene para el proveedor: En una oportunidad y una amenaza, ya que al ser una empresa emergente no tendrá los mismos beneficios y la misma oportunidad de trabajar en una empresa con reconocimiento, sin embargo, tendrá la oportunidad de trabajar en una empresa con un sentido de responsabilidad social, con una gran posibilidad de crecimiento y de ser parte de un equipo de trabajo innovador, en donde cada idea será importante.
- La importancia del servicio del proveedor sobre el coste final del servicio: Es una oportunidad debido a que el costo de los proveedores será dependiendo la demanda que se vaya generando.

#5 Poder de negociación de los proveedores

- El número de clientes y su grado de concentración: Puede ser una amenaza y una oportunidad, ya que existen un numero limitados de clínicas, hospitales o centros de servicio de salud que realmente inviertan de su presupuesto para contratar empresas privadas que ofrezcan este tipo de servicio.
- El grado de diferenciación de los servicios que ofrecemos a los clientes: es una oportunidad, ya que es una empresa que vende no solo el servicio de ayudar a cuidar lo más importante en tiempos de crisis como lo son el personal de la salud, trabajando en apoyo de todos los profesionales, con el fin de a corto mediano y largo plazo, se cuente con personal más calificado.

- La existencia de servicios sustitos al servicio que ofrecemos a los clientes: Actualmente existen diferentes empresas que ofrecen servicios similares a los nuestros, y empresas de diferentes sectores económicos.
- El grado de rentabilidad del sector del cliente, es una amenaza, ya que, por todas las consecuencias de la pandemia, muchos de nuestros clientes tuvieron crisis financieras.

Conclusión

- A pesar de que existen diferentes obstáculos, es importante resaltar que existendiferentes oportunidades de explotar el mercado desde los clientes y desde los proveedores, debido a las circunstancias socioeconómicas mundiales porlas que se está pasando.
- Uno de los principales obstáculos es poder entrar a la red y encontrar a las personas que toman las decisiones en este tipo de entidades.
- Una de las oportunidades más grandes que se tiene, es el reconocimiento cada vez más en trabajar en la salud mental de las personas y los trabajadores de diferentes industrias, sin embargo, por el tema de la pandemia, se enfocó en personal de la salud.

En complemento al análisis anterior, se realizó la guía de las 5 fuerzas de Porter, adjuntada a continuación.

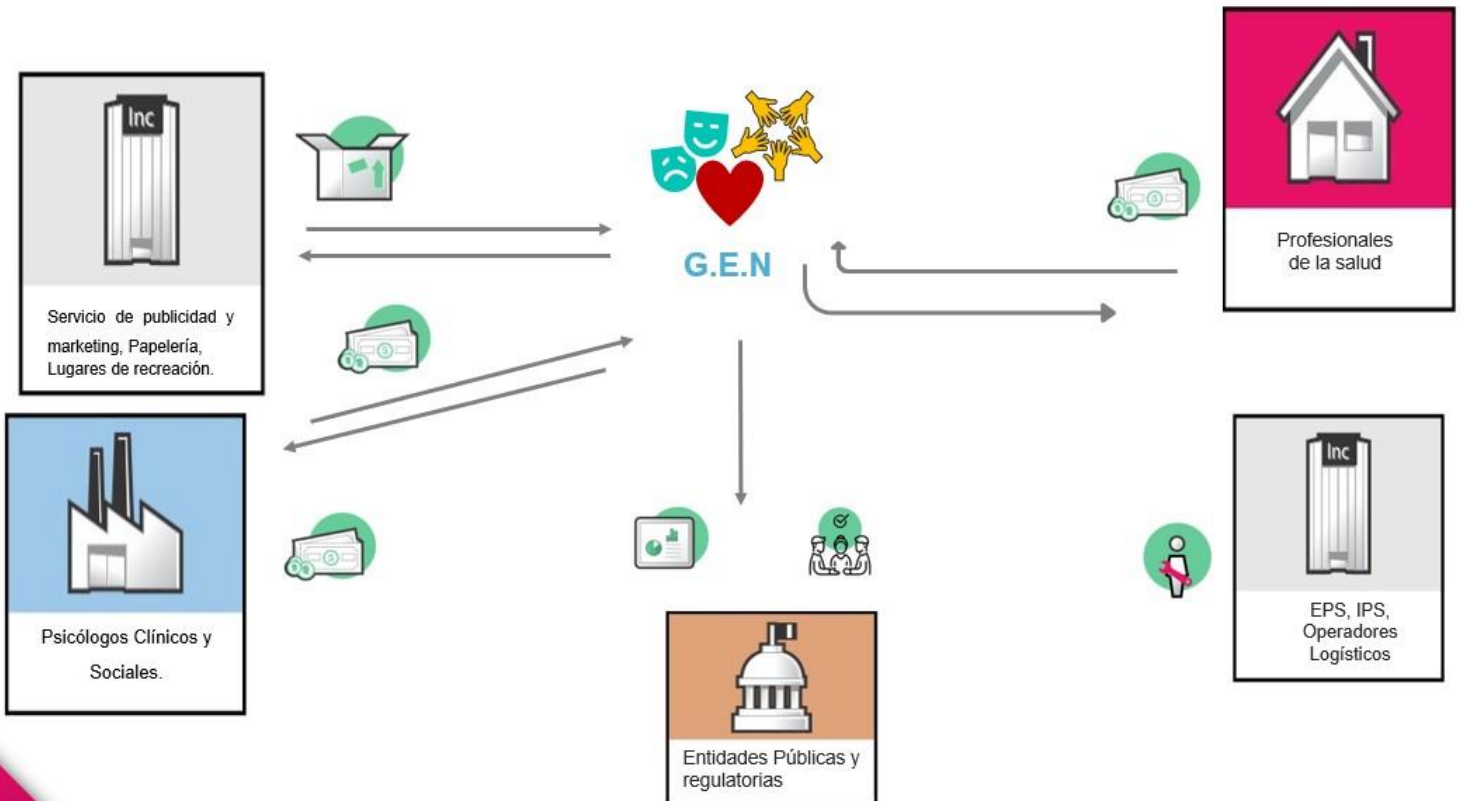
Anexo 3. Guía de las 5 fuerzas de Porter.

7. Descripción del modelo de negocio sostenible

Tomando como base la propuesta de valor y perfil de cliente se diseña el Modelo de Negocio, utilizando la herramienta System mapping.

Mapa de Sistema de Negocio

Modelo de negocio



Fuente: Elaboración propia

Validación de las hipótesis

Hipótesis.

1. Determinar el alcance de los servicios para, EPS, IPS, Operadores Logísticos y Profesionales de salud, según el modelo de negocio.
2. Comprobar la rentabilidad del modelo de negocio con foco especial en los talleres de los planes de desarrollo se realicen en lugares fuera de la ciudad como valor diferenciador.
3. Validar el valor social de G.E.N frente a los diferentes actores propuestos en el modelo de negocio.

Para poder ver las entrevistas realizadas por favor revisar el anexo 4.

Anexo 4. Entrevistas de validación.

Hallazgos

Para realizar el análisis de los resultados de las entrevistas, se hace uso del análisis cualitativo a través de *Verbatims*.

En la primera entrevista realizada a una persona especializada en TH en organizaciones, validado como experto técnico, se resalta el análisis que hace para el modelo de negocio, definiendo y sugiriendo que se debería especificar un poco más los clientes a los que se quiere llegar, no solo el sector de la salud si no que tipos de EPS, IPS o niveles de salud se quiere llegar.

En clientes pondría IPS y EPS (las cuales a su vez se dividen por niveles y por tipo de entidades: públicas, privadas, mixtas.) y en gobierno pondría entidades públicas y regulatorias.

Por otro lado, en la entrevista con el experto clave, la cual fue una psicóloga clínica (proveedor), se resaltó una retroalimentación también relacionada al cliente, sugiriendo que existe una posibilidad de incluir nuevos mercados y sectores económicos, logrando tener un mayor reconocimiento a nivel empresarial.

Es claro y conciso, entiendo claramente hacia donde tienen enfocado el negocio, es decir los clientes, los proveedores y la relación entre ellas. Sin embargo, creo que señalan solamente el sector de la salud, ¿es que quieren enfocarse solamente en el sector salud? ¿porque no mirar otros mercados? Claramente esto es una buena idea, y en cuanto salgan al mercado van a empezar a surgir la competencia de empresas que brindan servicios muy similares. Pienso que podrían abarcar un

mercado como el sector de servicios, en esta época, empresas de IT están en crecimiento y remodelando muchos modelos basados en el cuidado de los empleados.

En la siguiente entrevista, realizada a un empresario, consultor en Customer Experience, se pudo analizar y resaltar una sugerencia que a pesar de que no se encuentra en la herramienta del system mapping, es fundamental para el desarrollo de la empresa, y es que se debería realizar a este punto un análisis financiero, para saber si es rentable o no continuar gastando recursos para sacar al mercado este negocio, o si, hay que modificar algo de la idea para que se vuelva exitoso.

Uff eso es una pregunta compleja, porque realmente para responderla es necesario conocer a detalle todo el plan financiero que tienen. Por lo que te la respondería de otra manera, creo que lo más importante es entender primero de donde va a salir el dinero, es propio, es un prestamos, a que porcentaje, a cuánto tiempo, cuanto se necesita y como se planea pagarlo.

Esto es otro tema que debe ser muy detallado y estudiado, por eso te decía la importancia de tener estructura y planes.

Además de ver la inversión inicial es importante saber cuánto van a cobrar por el servicio y hacer una simulación financiera para saber cuánto les vale a ustedes neto brindar el servicio, después, mirar cual es el margen de ganancia y entender cuanto pueden llegar a cobrar ustedes dependiendo la competencia. Es decir, cuanto está el servicio que ustedes ofreciendo en el mercado.

En la siguiente entrevista realizada a otro empresario, pero esta vez mucho más relacionado con innovación, se resaltó que su sugerencia era especificar y enfocar más detalladamente el cliente, ya que existen diferentes EPS, IPS y prestadoras de salud a nivel nacional y a nivel local, siendo extenso y ambiguo el cliente. Por otro lado, también se resaltó la importancia de entender y averiguar las entidades regulatorias para trabajar en salud mental, que permisos y quienes lo

dan, además, del interés de diferentes entidades públicas por la promoción y el interés de este proyecto.

Pues se entiende, es claro, entiendo claramente a donde quieren llegar y por medio de que lo quieren hacer.

Entiendo que las líneas son las relaciones con nada uno de los actores, sin embargo, considero que deberían ser más específicos con que tipos de personal de la salud, pero pues eso abarca mucho, me explico, IPS hay muchas de muchas EPS, pero para poder abarcar por ejemplo toda Bogotá deben tener claro por dónde empezar, con que EPS. Por ejemplo, ponen ahí Ministerio de Salud, pero no solo el ministerio de salud regula, tienen que averiguar cuál son los permisos que tienen que tener con los diferentes entes regulatorios.

Y por último, en la entrevista para el experto en sostenibilidad organizacional, se pudo identificar y resaltar que él sugiere que se puede brindar un foco importante en la idea de negocio, generando no solo trabajo a terceros, si no también, generar una cadena de beneficios entre los stakeholders.

En mi opinión además del sector salud enfocaría las actividades que van a desarrollar con el personal médico en lugares de recreación saliéndose del enfoque habitual generando una propuesta diferencial en donde se realicen actividades experienciales en las áreas rurales (fincas campesinas) y de ese modo se apalanque el desarrollo de estas economías.

Si, pudieran generar una propuesta en la que, por el valor recibido como pago por sus servicios, donarían un porcentaje en horas de atención a familiares que han sufrido de manera colateral la pérdida de algún familiar por esta pandemia.

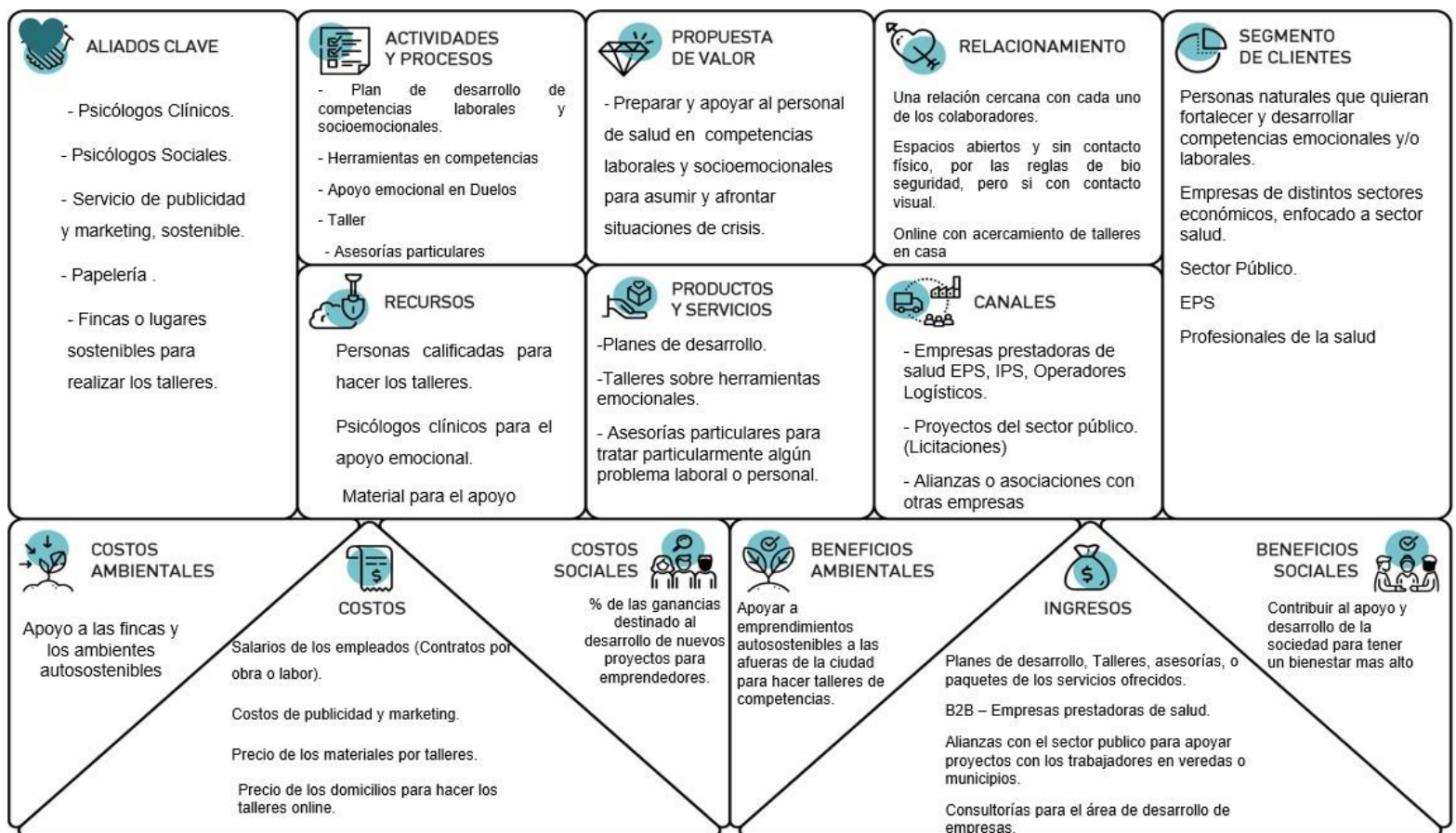
Por último, como conclusión se puede resaltar que hay dos expertos que sugieren detallar más los clientes a los que se quiere llegar, un experto que propone ampliar el sector de salud a otros sectores como el de servicios a partir de diferentes unidades de negocio y por último el experto de sostenibilidad propone enfocar este modelo a una propuesta autosostenible, que permita generar

una ganancia a diferentes emprendimientos, como lo es, generar valor en los talleres realizándolos en espacios o fincas en donde se pueda apoyar prácticas de auto sostenibilidad, al igual, que destinar un porcentaje de las ganancias para apoyar otras personas.

Nuevo Modelo De Negocio

Una vez analizados los resultados de las entrevistas, se procedió a realizar los ajustes necesarios en la propuesta de valor para el modelo de negocio.

A continuación, se encontrará el nuevo lienzo del modelo de negocio sostenible.



8. Análisis DOFA

Se realizará en análisis DOFA con el fin de entender y determinar factores internos y externos que condicionaran o potencializaran a G.E.N a partir de la identificación de los puntos fuertes débiles en el proceso de la operación.

	Fortalezas	Debilidades
Matriz DOFA G.E. N	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionales altamente capacitados. • Tener exclusividad del servicio en empresas de salud. • Atención presencial y Virtual. • Desarrollo de las últimas técnicas en desarrollo de competencias. • Apoyo sostenible a fincas orgánicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Poca disponibilidad de tanatólogos • Presupuesto limitado • Capacidad de endeudamiento. • El precio no es competitivo en el mercado local.
Oportunidades	Estrategia FO	Estrategia DO
<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de nuevos servicios. • Hay tendencia al cuidado de la salud mental • Hacer uso de la tecnología. • Alianzas con empresas para ampliar la red. • Servicio a importantes grupos de clientes que permitirá abrir campos a otros nichos. 	<p>¿Cómo superar las debilidades utilizando las oportunidades?</p> <p>Hacer uso de la tecnología para poder buscar y hacer más conexiones con profesionales.</p> <p>Realizar alianzas con las empresas para ser más competitivos en el mercado.</p> <p>Generar publicidad enfocada al cuidado de la salud mental.</p>	<p>¿Cómo potenciar las fortalezas utilizando las oportunidades?</p> <p>Cuidar la salud mental de las personas con profesionales altamente capacitados.</p> <p>Generar publicidad en los diferentes medios tecnológicos para promocionar el uso de las últimas técnicas en desarrollo.</p> <p>Abrir nuevos campos de mercado gracias a la atención virtual o presencial.</p>
Amenazas	Estrategia FA	Estrategia DA
<ul style="list-style-type: none"> • Demora en el crecimiento y conocimiento de la compañía • Vulnerabilidad de las capacidades de aceptación 	<p>¿Cómo superar las debilidades y controlar las amenazas que vienen del exterior?</p> <p>Hacer diferentes paquetes para tener precios más cómodos y accesibles para diferente tipo de población.</p>	<p>¿Cómo utilizar las fortalezas para controlar las amenazas del exterior?</p> <p>Apalancarnos de una publicidad con un enfoque de sostenibilidad.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Riesgos socioemocionales • Permisos de salubridad. • Competitividad de empresas similares 	<p>Buscar nuevos inversionistas y aumentar el capital.</p> <p>Tener alternativas de coaches para suplir el tanatólogo.</p> <p>Hacer publicidad, demostrando los beneficios de capacitarse en competencias.</p>	<p>Bajar la vulnerabilidad de la aceptación a través de la confianza de profesionales altamente capacitados.</p> <p>Competir con las empresas existentes desde el uso de las últimas técnicas de competencias.</p> <p>Sacar permisos necesarios ante los entes regulatorios con el fin de ser competitivos en el mercado</p>
---	--	--

9. Análisis Técnico.

En este punto se hará la revisión de requerimientos técnicos para la puesta en marcha de la empresa. El análisis busca determinar la factibilidad de la puesta en marcha de nuestra propuesta, respondiendo a la pregunta de cómo lo vamos a hacer?

Macro localización

Debido al momento de salud pública que se está viviendo, este proyecto no tendrá una sede física, sin embargo, se pretende lanzar la operación en la ciudad de Bogotá debido a la centralización de casos positivos y la cantidad de personal de la salud. Se lanzará en sus inicios en la capital con el fin de entrar en un mercado conocido, en el que se pudo validar la idea. Sin embargo, a mediano plazo la idea es abrir operaciones en otras principales ciudades del país y pequeños pueblos.

Micro localización

Uno de los criterios de ubicación depende de las ubicaciones de los centros de salud en los que se tenga contrato, sin embargo, se espera trabajar en localidades

cómo, Usaquén, Chapinero, Teusaquillo, la Candelaria, Barrios unidos, Suba, Engativá.

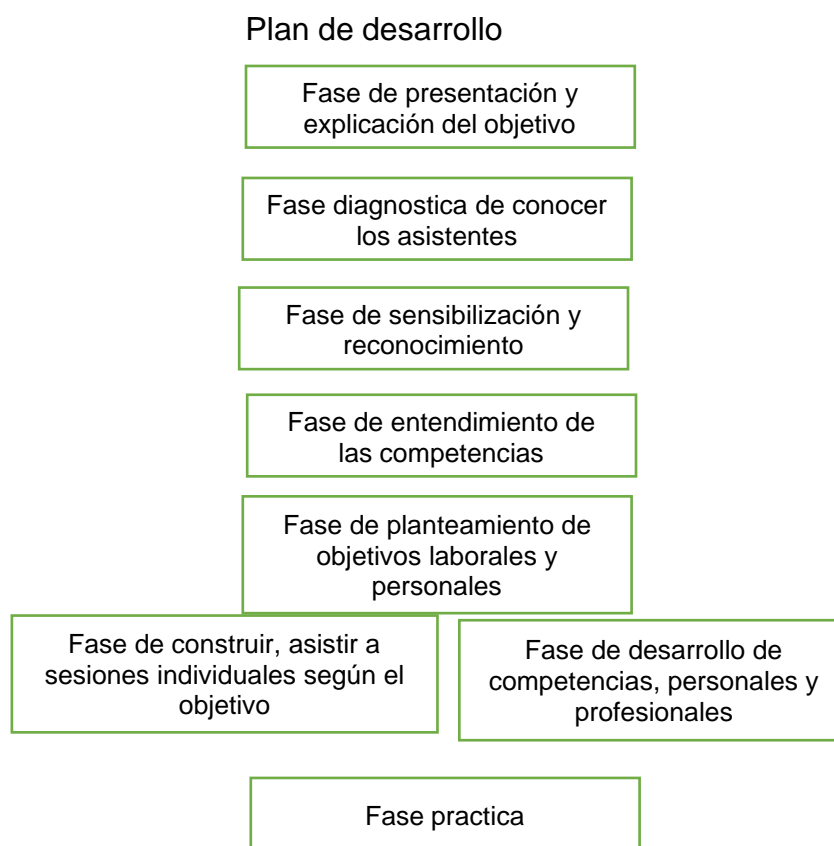
Ficha Técnica

Día	Hora	Actividad	Descripción	Interacción	Materiales
Día 1 – viernes	02:00 – 02:40	Charla de bienvenida	se hará la presentación de las personas del equipo, se explicarán las expectativas y se hará una rápida presentación de los asistentes.	Grupal	Música – Escarapelas – Marcadores
Día 1 – viernes	03:00 – 03:40	Taller de sensibilización / Diagnostica	Se hará una sesión de meditación guiada, hacemos la presentación de cada uno desde el ser (que somos, que queremos, que ha pasado, que duele). Se continuará con el video de 7 minutos. Actividad del árbol, se realizará un árbol de problemas, entiendo que problemas tengo, cuáles son las raíces y que frutos están dando.	Grupal	Tapete de yoga, agua, cartulina, esferos, música https://www.youtube.com/watch?v=wGOZZalPHko
Día 1 – viernes	03:40 - 04:00	Break	Break		Refrigerio
Día 1 – viernes	04:00 - 05:30	Actividad las emociones	Se dará una explicación de las emociones y de la sensopercepción. Actividad de activación de los sentidos y de reconocimiento. Identificar cuáles son los sentidos que más tenemos desarrollados. Compartirlo con alguien que no conoce mucho de ti. Agradecimientos y despedida.	Grupal	Frutas acidas y dulces, plumas artificiales, peluches
Día 2 – sábado	08:00 – 08:30	Estiramiento muscular guiado	Se realizará el reconocimiento con el cuerpo, saludo al sol y agradecimiento	Grupal	cobija para el frio, tapete para yoga, esencia de limón.
Día 2 – sábado	08:30 – 09:00	Desayuno individual	Dentro de la finca cada uno de manera individual va a desayunar, la idea es poder encontrarse con el silencio y con sus propios pensamientos.	Individual	Desayuno
Día 2 – sábado	09:00 – 10:30	Taller conociéndome	Se dará la explicación de la importancia de reconocerse, de conocer sus límites, establecerlos si es necesario, saber que quiero mejorar, a donde quiero ir, que puedo hacer. Esto se llevará de manera individual en una bitácora.	Grupal / individual	Bitácora, esferos, música, esencia de lavanda.
Día 2 – sábado	10:30 – 11:00	Taller te reconozco	Se harán en parejas y se van a describir y van a tomar nota que percibe y describe el interlocutor.	Parejas	Bitácora, esferos, música, esencia de lavanda
Día 2 – sábado	11:00 – 12:30	Clase de competencias personales y profesionales.	Explicación de que son las competencias, como se diferencian y como se pueden trabajar. Acá se hace una clasificación de competencias dependiendo el área de trabajo y de la necesidad empresarial, y se escogen de manera personal las competencias a trabajar	Grupal / Individual	Video explicativo, música, bitácora, esferos.

Día 2 – sábado	12:30 – 1:30	Almuerzo	Hora de almorzar	Grupal	Almuerzo
Día 2 – sábado	1:30 - 02:00	Café comunicativo	Se sentará con otra persona 15 minutos hablar de los momentos más difíciles en los que ha tenido que comunicar algo, como lo hizo, que fue lo más difícil, y que cambiaría	Parejas	Café – Aromáticas o té
Día 2 – sábado	02:00 – 03:30	Taller de comunicación	Se explicarán que es la comunicación, cuáles son los diferentes tipos de comunicación, beneficios. Se darán 3 técnicas de comunicación asertiva, de apoyo y se pondrá un caso práctico.	Grupal / Parejas	Bitácora, esferos.
Día 2 – sábado	03:30 – 04:00	Agradecimiento	Comentarios de los asistentes	Grupal	Brindis de coctel sin alcohol

Una vez finalizada la primera fase, se tendrán sesiones individuales para entender particularmente cual es el objetivo del plan de desarrollo. Habrá talleres grupales para cada una de las competencias y sesiones de seguimiento semanales individuales, dependiendo cada una de las necesidades.

Proceso de la prestación del servicio.



Fase de mentoring

Fase de autoevaluación
periódica

Recursos Tecnológicos e Infraestructura

- Talento humano – Psicólogos calificados.
- Videobeam
- YouTube
- Spotify
- Computadores
- Software para hacer los dossiers
- Alquiler de zonas verdes
- Papelería
- Alquiler de salones

Capacidad de prestación del servicio

Los planes de desarrollo tienen previsto tener una duración de 1 mes dividido por fases de semanas. Por grupos no mayores a 20 personas.

La semana 1, tendrá lugar de un día a la semana de 2 de la tarde hasta las 6 de la tarde (4 horas), y el día siguiente de 8 am a las 4 pm (8 horas).

En la segunda semana habrá 2 a 3 sesiones individuales con cada persona de 1 hora.

En la tercera semana se harán talleres y actividades de competencias de aproximadamente 2 horas teóricas 2 prácticas individuales, 1 por día, de lunes a viernes.

En la 4 semana, se hará seguimiento con 2 sesiones individuales (1 hora) y se dejarán tareas de mentoring en casa.

La capacidad interna del personal es de 4 personas. En la primera fase participarán todo el equipo, en la segunda semana cada persona tiene la

capacidad de ver a 3 personas y una a 4 personas. En la cuarta fase cada uno de los psicólogos realizará una intervención de alguna competencia por día, y el viernes se realizará con dos personas para el cierre.

Por semana hay una ocupación aproximadamente de 29 horas por persona por cada taller, por lo que es probable que se puedan tener 1 o máximo 2 proyectos por mes.

10. Modelo financiero

Dimensionamiento de los ingresos.

El cálculo de los ingresos está en línea con la oferta comercial que tendríamos la cual esta compuesta por un taller de capacitación y asesorías durante 4 semanas con un esquema de sesiones grupales, sesiones personalizadas tanto de teoría como de práctica con el fin de poder cerrar brechas. En este sentido, se estiman 29 horas de capacitación para un público de 20 personas para cada taller de capacitación, es decir que se ejecutaría un taller al mes con un total de 580 horas, en donde los ingresos por dicha capacitación son \$100.000,00 pesos por hora o \$58.000.000,00 por capacitación. Ver anexo 5 Simulador financiero, hoja 1.

Definición de los costos.

Para poder desarrollar las capacitaciones, es necesario incurrir en unos costos (cabe destacar que son variables en su totalidad) y que están analizados según el desarrollo del taller a lo largo de las 4 semanas. Entonces para tal efecto tenemos los siguientes costos:

- Facilitadores: se estiman 4 personas dedicadas a las 580 horas de capacitación (145 horas/facilitador) durante las 4 semanas, a un costo de \$50.000,00 la hora.

- Equipos y materiales: los equipos requeridos para el desarrollo de la capacitación son computadores para cada facilitador, un videobeam, papelería (post it, bolígrafos, carpetas, hojas, libretas). Esto suma \$1.250.000,00 en su totalidad para las 4 semanas.

- Sitio: Se considera el alquiler de un sitio para las horas establecidas en la capacitación de 4 semanas, con un valor total de \$2.000.000,00 pesos.

- Refrigerios: como está el guion de la capacitación, se estima 1 refrigerio, 1 desayuno, 1 almuerzo, 1 cóctel de despedida para cada una de las 20 personas, además de una estación de café constante durante las 580 horas del taller y al final del taller la entrega de un material de apoyo para posteriores consultas. El valor total es de \$3.000.000,00 divididos así:

- Café: \$200.000,00
- Refrigerio: \$500.000,00
- Almuerzo: \$600.000,00
- Desayuno: \$400.000,00
- Cóctel: \$300.000,00

Ver anexo 5 Simulador financiero, hoja 1.

En cuanto a los costos fijos tenemos lo siguiente:

Los costos fijos estimados se relacionan con los servicios que se necesitan para el correcto funcionamiento de la empresa. Entre estos servicios se tiene:

- Contador: Se estima un contador el cual implica para la empresa \$1.920.000,00 mensuales (\$1.200.000,00 de salario con un factor prestacional de 1,6).

- Comercial: De la misma manera se estima un profesional comercial para la empresa en \$2.880.000,00 mensuales (\$1.800.000,00 de salario con un factor prestacional de 1,6).

-Adicionalmente se pagarán 3 planes de celular empresarial para desarrollar todos los temas comerciales y de seguimiento requeridos, estos tendrán un costo de \$195.000,00 mensuales.

Ver anexo 5 Simulador financiero, hoja 2.

Inversión requerida para la puesta en marcha.

Los gastos que se tuvieron en cuenta para la puesta en marcha corresponden a lo que se debe pagar tanto a la Cámara de Comercio como a la DIAN para la creación e inscripción de una nueva empresa en el sistema comercial y tributario de Colombia. Este valor es \$1.500.000,00 pesos.

Equipos de oficina: Se requieren 3 computadores para los asesores principales de la empresa con espacio en la nube para el repositorio de toda la información. Este costo se estima en 5.000.000 pesos.

Ver anexo 5 Simulador financiero, hoja 2.

Indicadores de evaluación financiera.

Valor presente Neto VPN: Este valor hace referencia a la suma de dinero que vamos a recuperar después de 5 años de operación de la empresa, adicional a la recuperación de la inversión inicial.

Inversión inicial	\$129.035.000,00
VPN con una TMR de 20%	\$ 304.789.381,20

Después de 5 años de la proyección de la operación del modelo de negocio logramos recuperar la inversión inicial y generar una ganancia o rentabilidad adicional de \$ 304.789.381,20, esto quiere decir que nuestro negocio es rentable pues permite recuperar la inversión inicial y genera recursos adicionales cumpliendo con la tasa mínima requerida que esperamos obtener con la inversión. Ver anexo 5 Simulador financiero, hoja 5.

Periodo de recuperación de la inversión: es el periodo en años que varía de acuerdo con la tasa mínima de rentabilidad requerida TMR. Para este modelo de negocio usamos una TMR de 20% por lo que el periodo de recuperación de la inversión sería 1,49 años. Ver anexo 5 Simulador financiero, hoja 5.

Tasa interna de retorno TIR: Máxima rentabilidad posible que se puede ofrecer de acuerdo con las cifras que se han proyectado.

La tasa máxima de rentabilidad que ofrece este proyecto es de 73,02%. Ver anexo 5 Simulador financiero, hoja 5.

Punto de equilibrio: cuantas unidades se deben vender de cada producto o servicio para empezar a generar utilidades, en este punto los ingresos son iguales a los costos y gastos de la empresa, a partir de este momento la empresa logra generar utilidades.

Para nuestro caso el punto de equilibrio se logra cuando logramos vender 3,11 unidades, es decir que este es el número de capacitaciones que debemos vender al año para cubrir nuestros costos y gastos fijos y empezar a generar utilidades. Ver anexo 5 Simulador financiero, hoja 5.

11. Plan de requerimiento

A continuación, se encontrará los pasos que aún se necesitan para la finalizar estructuración del plan de empresa, es decir, los procesos que aún están por verificar o por estructurar.

Componente	Actividades por desarrollar
Investigación de Mercado	<p>Se considera necesario realizar un estudio de mercado detallado de los servicios ofrecidos en este momento y los precios del mercado.</p> <p>Es importante revisar como hacer publicidad de manera interna al ministerio de salud o EPS.</p>
Aspectos técnicos	<p>Hay que revisar como llegar a las personas de TH o de otra área que sean quienes cierren contratos.</p> <p>Hay que averiguar y tramitar los permisos necesarios ante las empresas reguladoras.</p>
Aspectos financieros	<p>Es necesario verificar cuanto está en el mercado los psicólogos, si es por contrato a término fijo, contrato por obra o labor, o freelance.</p> <p>Hay que revisar financieramente que impuestos hay que pagar, quien va a llevar la contabilidad.</p>

12. Anexos

Anexo 1. Entrevistas

Entrevista #1

Hola mucho gusto, mi Nombre es Estefanía Mejía y soy estudiante de MBA de la universidad EAN.

Primero que todo quisiera agradecerle por tu tiempo y tu apoyo.

El fin de este espacio es poder realizar una entrevista semiestructurada, con el fin de entender un poco más, la situación que está viviendo el personal de la salud en esta época de pandemia y como han afrontado esta crisis emocionalmente. Estos resultados serán netamente con fines educativos.

Para comenzar quisiera que nos contaras un poco acerca de ti, ¿estas casada?

¿Tienes hijos?, ¿cuántos hijos tienes?, ¿Tienes mascotas?

Bueno primero que todo, me presento, soy Andrea Arango, médico internista de la clínica Marly, trabajo allá desde hace 6 años.

Estoy felizmente casada con Alberto, él es Médico cirujano ortopedista y también trabaja en la Marly. Nosotros estamos casados desde hace 4 años y hemos decidido no tener hijos, y aunque suena a cliché, no creemos que el planeta tierra aguante más personas.

Si total, pues un gusto.

¿Cuáles son tus funciones como médico internista?

Bueno pues son varias, porque nosotros aparte de brindar un servicio también tenemos que hacer diligencias administrativas. Pero nuestra principal labor es atender a las personas que piden cita o llegan por urgencias con alguna dolencia. Por lo general el primer filtro son los médicos y nosotros los internistas.

¿Cómo asumes la labor de tener en tus manos la integridad y vida de los pacientes?

Esa pregunta es muy buena, porque en la universidad te enseñan toda la labor técnica, sin embargo, carece de fundamentos emocionales, o por lo menos cuando yo estudie, no te enseñaban como decirle a un familiar que había un deceso, y eso es aún peor cuando es en la unidad pediátrica.

Pero para responder tu pregunta, creo que asumir la labor emocional del médico es muy difícil, sea la especialización que sea, porque al igual que muchas otras profesiones, tenemos en nuestras manos la responsabilidad de cuidar la vida. De hecho, ahorita durante todo este caos de salud pública, ese precisamente ha sido un tema de discusión.

Precisamente de eso quería hablar, ¿tu estuviste atendiendo pacientes COVID?
¿Como te fue con eso?

Bueno, pues gracias a Dios solo tuve que cubrir como 10 turnos durante todo este caos, pero era muy difícil esos turnos. Realmente admiro a mis colegas que estuvieron al frente del cañón y rezo también por todos los que dieron su vida incluso por atender esta emergencia, porque han sido muchos los casos de médicos que se han contagiado y han fallecido.

Mucha admiración para todos ustedes.

Por otro lado, y hablando de esto, quisiera saber cómo ha sido toda la logística de apoyo por parte de la Marly a ustedes los profesionales de salud que han enfrentado de primera mano la pandemia.

¿Apoyo logístico te refieres a la entrega de insumos o de dotación?

Si claro también, pero en general la Clínica como y de qué manera los ha apoyado para enfrentar este suceso.

Bueno pues eso que ves en las noticias que casi no hay implementos quirúrgicos y de terapia para atender a los pacientes es muy cierto, pero gracias a Dios esta clínica es muy buena, tiene una muy buena administración, y a pesar que no contábamos con todos los implementos, siempre había un plan B.

También, las veces que hice turnos en urgencias, ¡¡uy!! Porque esos turnos eran muy duros, porque se alargaban, el llanto de las personas, escucharlas quejarse, uy no es que de verdad fueron momentos muy duros, y eso que yo no soy de urgencias, la Clínica nos prestaba servicio de transporte y alimentación.

¿Como te sentías o que pensabas cuando salías de estos turnos?

Uy no muchas cosas, estas son situaciones para las que nadie está preparado, nadie se esperaba esto y la gente no ayuda, hay muy poca conciencia.

Pero cuando llegaba a la casa hablamos con mi esposo de esta situación, veíamos las aglomeraciones de gente por ejemplo el día sin IVA, realmente era muy triste, además de las historias que escuchábamos de cómo se contagiaban, que mi hijo, mi nieto, mi sobrina. es doloroso.

¿Como hacías o que hacías para poder manejar esto que te hacía sentir así?

Creo que fue fundamental poder llegar y hablar con alguien, mi esposo es una persona que escucha mucho, entonces el me escuchaba, muchas veces llore e incluso aun lloro de casos particulares que uno ve en el día a día.

También empecé hacer cursos de meditación y respiración por internet, porque muchos momentos cuando estaba en acción, me trataron de dar como ataques de pánico.

¿En algún momento escuchaste o viste algún colega tuyo que se sintiera parecido o pensara similar?

Si claro, de hecho, en espacios de descanso que teníamos, hablábamos entre nosotros de eso, incluso muchas enfermeras lloraban, porque a ellos también les toco un trabajo muy duro y no solamente duro físicamente, ellos eran los que en muchas ocasiones hablaban más con los pacientes.

¿Crees que de alguna manera eso afecto con la productividad de la labor?

Te diría que en estos tiempos de pandemia todo afecto, afecto la soledad en las calles, afecto el miedo generado por los medios, pero creería que a nosotros nos afectó quizás aún más que a las demás profesiones, porque nos afectaba ver gente morir todo el tiempo y no solo por el COVID, por todo lo que normalmente se muere la gente, Cáncer, accidentes, enfermedades, en fin. Respondiéndote puntualmente, sí, ver la tensión de no poder recibir más gente, la tensión de los mismos compañeros angustiados y cansado.

¿Qué crees que pudo haber hecho la Clínica de más, para apoyar al personal?

Realmente no lo sé, todo sucedió muy rápido y como te dije nadie estaba preparado, de hecho, creo que eso precisamente, creo que la clínica, o bueno no solo esta clínica si no el estado, con el tiempo que transcurrió desde que anunciaron en China y Europa, pudieron haberse preparado mejor la infraestructura y al personal médico.

¿Como crees que la clínica pudo haber preparado al personal?

Excelente pregunta, y pues creo que, de muchas formas, por ejemplo, dotándolo de un muy bien insumo, incentivando con un aumento de salario, brindando más apoyo de recursos humanos, con más formaciones relacionadas al autocontrol y autorregulación, pues nosotros también somos seres pensantes y emocional es y pues no se quizás con una mejor planeación.

¿Consideras importante o relevante tener capacitaciones, talleres o asesorías que apoyen el desarrollo de habilidades tanto laborales como (orientación al cliente, innovación, liderazgo entre otros), personales (Empoderamiento, autorreconocimiento, empatía, entre otros) por parte de la compañía?

Uf total! De hecho, durante la pandemia nos enviaron a nuestros correos algunas pautas para cuidar de nuestra salud mental, pero realmente algo muy impersonalizado, nada realmente que aportara. Considero más que importante, algo necesario y no solamente para nosotros si no en general en todas las empresas, en los colegios, en la vida real, por que como te decía antes, nos preparan en la vida para ser excelentes médicos, enfermeras, profesores, abogados, pero y donde quedo lo que sentimos lo que realmente importa, donde quedo la vida y aprender a vivir.

¿Por qué crees que no se ha logrado implementar este tipo de metodologías en la sociedad o el mercado?

Bueno, son varios factores, como por ejemplo, la mala administración del gobierno hace que los recursos de las empresas se tengan que destinar en un gran porcentaje a impuestos que al final no se ven retribuidos en la sociedad ni en la cultura, es decir, no tenemos la cultura y de hecho te podría decir que a nivel mundial no había la cultura de desarrollar como dices tú, competencias, ahora, pienso que después de esta pandemia y de la nueva normalidad, se está invirtiendo en tiempo y recursos para la salud mental, el cuidado emocional y la felicidad.

También creo que otro factor super importante es que la definición de éxito la solemos relacionar con dinero, buenos trabajos, una casa grande, no con la felicidad.

Bueno Carolina muchas gracias por tu tiempo y por tu disponibilidad, en cuanto tengamos los resultados te los haremos saber.

Gracias a ti Estefanía

Entrevista #2

Hola mucho gusto, mi Nombre es Estefanía Mejía y soy estudiante de MBA de la universidad EAN.

Primero que todo quisiera agradecerte por tu tiempo y tu apoyo.

El fin de este espacio es poder realizar una entrevista semiestructurada, con el fin de entender un poco más, la situación que está viviendo el personal de la salud en esta época de pandemia y como han afrontado esta crisis emocionalmente. Estos resultados serán netamente con fines educativos.

Para comenzar quisiera que nos contaras un poco acerca de ti, ¿Qué estudiaste? ¿Dónde trabajas? ¿estas casado? ¿Tienes hijos?, ¿cuántos hijos tienes?, ¿Tienes mascotas?

Primero que todo te agradezco a ti por tu tiempo, yo entiendo muy bien como son los trabajos de la universidad. Bueno, yo soy bacteriólogo, trabajo en este momento para la clínica Marly, llevo dos años y medio acá, yo entre unos meses antes de que comenzará la pandemia, no estoy casado, no tengo hijos, no tengo mascotas, vivo en suba.

¿Cuáles son tus funciones en la clínica?

Yo me encargo de la toma de muestras, pues hacemos la mitad del tiempo toma de muestras y la otra mitad el análisis de las pruebas.

¿Es decir que tú tienes contacto directo con los pacientes?

Si correcto, en el laboratorio.

¿Cuéntame que es lo más difícil de tu labor?

Uy no sé, pero yo creo que la exposición a virus, enfermedades, contagiarse con alguna cosa de los pacientes, porque a pesar que uno tenga acá muchas medidas de seguridad pues siempre la tensión es fuerte. También hay pacientes muy problemáticos, y toca lidiar con eso, y eso también

¿Cuándo dices de contagiarte te refieres al COVID?

Si también, pero existen muchas otras cosas con las que llegan los pacientes, por ejemplo, una vez una compañera tuvo un virus que se encontró luego que un paciente había dado positivo. Eso uno acá ve de todo.

¿Crees que con el tema del COVID ese estrés que me comentas por contagiarte se ha aumentado?

Si total, sustancialmente por que el problema es que a uno le tocaba seguir trabajando, mientras todos estaban en sus casas, y trabajando expuesto al virus como nadie más, eso, aunque no parezca es pesado.

¿Como has logrado manejar este estrés o esa angustia de estar todos los días expuesto a esto?

Uy no eso es difícil, con decirte que desde que comenzó todo este ajetreo, me he adelgazado como 3 kilos, porque no solo era eso lo que generaba estrés, imagínate las cosas que a uno le contaban, mi tío se murió de COVID, la angustia que mis papas se contagiaran y se murieran.

¿En algún momento la clínica les ofreció algún tipo de apoyo para poder solventar esta situación?

No realmente era como un tema muy personal, era cuestión como de cada uno y pues los jefes si lo apoyaban a uno peor pues ellos también estaban igual o peor que uno.

¿Alguna vez escuchaste a alguien de tu trabajo que te contara que se sentía como tú?

Si claro, todo el tiempo, todos vivíamos como preocupados, tristes, cansados, no sé cómo explicarte, se sentía como si fuera el fin del mundo, como si fuera la guerra, he incluso ahora que todo ha vuelto a normalidad, aun se siente como ese hueco, como la sensación de haber perdido algo, no sé.. silencio. creería que es difícil de explicar

¿Qué crees que pudo haber hecho la Clínica de más, para apoyar al personal?

Pues no sé, todo paso muy rápido, había mucha incertidumbre, nadie sabía que iba a pasar, cuantos muertos iba, el encierro. Pero si, creo que nos hubiesen podido apoyar contratando más personas, abriendo más espacios para todos, teniendo algo más estructurado, porque tras de todo teníamos muchas veces que trabajar con las uñas.

¿En algún momento te hubiera gustado haber tenido algún tipo de apoyo psicológico o algún tipo de apoyo emocional para aprender a manejar este tipo de situaciones?

No, eso uno tiene que aprender y ser un guerrero, a mí personalmente en la vida me ha tocado muy duro, he tenido que salir yo solo adelante y eso lo hace a uno mucho más fuerte, y eso a uno lo prepara para poder manejar estas situaciones, es difícil, pero no imposible, esta vida es para los luchadores y uno no puede ponerse a esperar que la empresa le de las cosas para uno continuar, eso uno

tiene que sacar fuerzas de donde no las tenga y seguir adelante, porque ningún psicólogo le enseña a uno de verdad como afrontar la vida.

¿Consideras importante o relevante tener capacitaciones, talleres o asesorías que apoyen el desarrollo de habilidades tanto laborales como (orientación al cliente, innovación, liderazgo entre otros), personales (Empoderamiento, autorreconocimiento, empatía, entre otros) por parte de la compañía?

Pues sería chévere que uno pudiera tener clases de como poder ser más innovador, o ser mejor líder y pues si claro también que a uno se enseñen como ser más empoderado y más empático.

¿En algún momento has recibido algún tipo de capacitación de este tipo?

Si claro, en las empresas a uno le hablan y le enseñan como hablar con los pacientes, le enseñan como trabajar en equipo, tú sabes, todas las habilidades blandas que llaman.

¿Si la clínica abriera las puertas para cursos, talleres y asesorías para desarrollar diferentes competencias tanto laborales como personales, asistirías?

Si claro, pues si no nos dicen que tenemos que pagar algún porcentaje, porque en esta época tan difícil uno no tiene dinero para muchas cosas, pero igual no creo que eso pase, porque no hay tiempo para eso, tendrían que contratar más gente y eso no va a pasar.

¿Por qué crees que no se ha logrado implementar este tipo de metodologías en las empresas o en la sociedad?

Eso es muy sencillo, a las empresas ni a la sociedad les importan este tipo de cosas, como te decía, eso cada uno se va formando, y si esta triste vaya al baño y

llore y vuelva, porque las deudas no dan espera y menos las empresas se van a poner a gastar más plata en eso, a ellos lo único que les interesa es ganar plata por encima de los demás.

Bueno Jorge, muchas gracias por tu tiempo tu honestidad, en cuanto tengamos los resultados me comunicare nuevamente contigo y te contare cuales fueron los resultados.

Gracias ti

Entrevista #3

Hola mucho gusto, mi Nombre es Estefanía Mejía y soy estudiante de MBA de la universidad EAN.

Primero que todo quisiera agradecerte por tu tiempo y tu apoyo.

El fin de este espacio es poder realizar una entrevista semiestructurada, con el fin de entender un poco más, la situación que está viviendo el personal de la salud en esta época de pandemia y como han afrontado esta crisis emocionalmente. Estos resultados serán netamente con fines educativos.

Para comenzar quisiera que nos contaras un poco acerca de ti, ¿Qué estudiaste? ¿Dónde trabajas? ¿estas casado? ¿Tienes hijos?, ¿cuántos hijos tienes?, ¿Tienes mascotas?

Hola Estefanía, no te preocupes no hay problema.

Bueno mi nombre es Andrés Castro, soy psicólogo de la universidad el bosque y trabajo actualmente en la clínica el bosque como psicólogo clínico.

Si estoy comprometido, pero bueno como ya sabes, por cuestiones sociales y morales e incluso religioso no podemos tener hijos, pero por eso, tomamos la decisión de adoptar a un perro y un gato.

¡Qué lindo!

Bueno por otro lado, ¿Cuáles son tus funciones como psicólogo clínico en la clínica?

Yo estoy a cargo de temas de depresión, ansiedad y pánico. Tengo pacientes que son remitidos de los médicos, o incluso de otros psicólogos que trabajan con otros temas.

En algún momento, también trabaje con urgencias atendiendo pacientes que estaban en ataques de pánico, episodios de ansiedad, episodios depresivos, intentos suicidas, muertes trágicas de seres queridos, de todo. Uno ve de todo en urgencias.

¿Actualmente estas en urgencias?, cuanto llevas en esta clínica?

No, actualmente estoy con citas programadas, llevo acá 4 años y cuando llevaba 3 años acá me pasaron a urgencias, duré 1 año y volví a consulta programada.

¿Es decir que durante la pandemia asistías únicamente a citas programadas?

Correcto, los primeros 4 meses estábamos con las citas online, pero a medida que fue avanzando el tiempo me di cuenta la importancia de tener ese contacto con las personas, y más cuando son personas con problemas emocionales. Ahora estoy haciendo las 2, presenciales y online.

¿Durante la pandemia, permanecían, disminuyeron o aumentaron las consultas?

Fue extraño porque los primeros dos meses, disminuyeron las nuevas consultas, por que continuaban los pacientes que tenía, aunque la frecuencia con la que nos veíamos aumento, porque así mismo aumento también, la depresión, la ansiedad, el pánico. Pero después maso menos del tercer mes, empezó aumentar drásticamente los nuevos pacientes, tanto así que en un momento tenía disponibilidad con tiempos de 3 semanas. Pero después de eso, maso menos

para Diciembre, las cosas volvieron a cambiar, pues como volvieron abrir, llego la época de navidad, y volvieron a disminuir, y nuevamente ahorita comenzó a aumentar, los nuevos pacientes y aumentar la frecuencia de los antiguos.

¿Alguna vez te han pedido o han sacado citas contigo el mismo personal de la clínica?

Que buena pregunta (Risas), sí de hecho, cuando te cuento que las consultas de nuevos pacientes comenzaron también aumentar, algunos de ellos eran personas que trabajaban conmigo.; incluso en este momento también personas de otras áreas de la clínica han solicitado el apoyo psicológico que ofrece la clínica.

¿Con que frecuencia o que tan normal es que las personas del mismo lugar en donde trabajas te consulten?

Uy pues depende, por que como te comento la clínica ofrece a sus empleados apoyo con 3 sesiones de psicología a cada uno de los trabajos gratis, entonces por eso te puedo decir que desde hace 4 años veo personal de la clínica, sin embargo, durante la pandemia te podría decir que aumento las consultas y no solo las consultas por la clínica, si no las consultas externas, y con diferentes sintomatología, muchos de ellos me tocaba remitirlo porque tenían diagnósticos de estrés postraumático, duelo,.

¿Podrías contarnos cual era la principal razón de consulta de tus pacientes?

¿Normalmente, es decir siempre? ¿O últimamente?

Normalmente.

No pues los mismo, como te dije atendiendo pacientes con depresión, pánico y ansiedad, pero entre esas te podría decir que depresión, la gente encerrada en la casa, sin trabajo y con problemas, eso aumenta mucho los episodios depresivos.

¿Entonces entendería que a causa de la pandemia ha aumentado las consultas por depresión?

Correcto.

¿Y tú como te sentías, tú que pensabas, como te cuidas tu?

Bueno, eso no es tan fácil la gente piensa que por que yo trato estos temas yo no siento nada ni me da tristeza (risas), pero realmente a mí también me afecta la situación, muchas historias de mis pacientes son difíciles y por más que uno trate y maneje todo para que no le afecte eso afecta. Una de mis pacientes que era una señora de 62 año se murió y eso fue un poco impactante para mí. En fin. ¿Como me sentía? Pues te diría que, manteniendo la calma, viviendo y disfrutando del día a día, tratando de vivir el momento presente y entender que en algún momento esto iba a pasar. ¿Cómo me cuido? Trato de hacer ejercicio 3 veces por semana por que el tiempo no me da para más, hago Mindfulness, ejercicios de respiración, me apoyo mucho en mi cirulo de apoyo y bueno pensar positivamente.

¿Podrías decir que cuentas con herramientas que te ayudan a afrontar situaciones de crisis y que eso te permite manejar mejor este tipo de situaciones quizás un poco mejor que otras personas?

Quizás no manejo las cosas mejor que otras personas, pero definitivamente si entiendo y se cómo aplicar como dices tú, herramientas para afrontar diferentes tipos de situaciones.

¿La clínica les ofrece a ustedes algún tipo de capacitación de este tipo, es decir, talleres de bienestar, capacitaciones, asesorías o algún tipo de apoyo para desarrollar esta habilidad que tú tienes de contar con herramientas que te permiten afrontar mejor estas situaciones de crisis?

Si, como te comenté, la clínica ofrece apoyo psicológico para los colaboradores, también antes ofrecían talleres de bienestar emocional, digamos que gracias a la alianza con la u el bosque, hay un gran apoyo del área de psicología tanto para el área de recursos humanos como para el área clínica. Sin embargo y paradójicamente, por toda esta inusual contingencia, los talleres capacitaciones y demás mermaron, además que se complicó demasiado brindarlas, porque todo el material con que se contaba era a través de actividades presenciales.

Crees que, de alguna manera, este trabajo que se venía haciendo con el personal, de desarrollarlos en competencias, facilito o previno de alguna manera el efecto que deja la pandemia emocionalmente en los trabajadores de la clínica.

Por supuesto, incluso es algo que debía estar regulado para todas las empresas, es fundamental en el proceso de desarrollo y bienestar que las empresas deberían tener, No sé si has visto las noticias, pero la salud mentar es uno de los problemas que aumentado drásticamente.

Si total, completamente de acuerdo. ¿Por qué crees que no está implementado este tipo de capacitaciones en las empresas?

Realmente no tengo claridad, pero pues es que la salud mental no es prioridad no solo acá en Colombia, si no en muchísimos países, pues el foco principal de las empresas es llegar a la meta financiera, aunque hay muchas empresas que han migrado a nuevos modelos basados en la felicidad del trabajador porque está demostrado que una persona que trabaje feliz es una persona que rinde más en el trabajo y da más y mejores resultados.

Bueno Jorge, muchas gracias por tu tiempo tu honestidad, en cuanto tengamos los resultados me comunicare nuevamente contigo y te contare cuales fueron los resultados.

Gracias ti

Entrevista #4

Hola mucho gusto, mi Nombre es Estefanía Mejía y soy estudiante de MBA de la universidad EAN.

Primero que todo quisiera agradecerte por tu tiempo y tu apoyo.

El fin de este espacio es poder realizar una entrevista semiestructurada, con el fin de entender un poco más, la situación que está viviendo el personal de la salud en esta época de pandemia y como han afrontado esta crisis emocionalmente. Estos resultados serán netamente con fines educativos.

Para comenzar quisiera que nos contaras un poco acerca de ti, ¿Qué estudiaste? ¿Dónde trabajas? ¿Tienes Hijos? ¿Estas casada? ¿Mascotas?

Muchas gracias Estefanía por invitarme a ser parte de este proceso educativo tuyo te cuento Yo me llamo Andrea Aristizábal estudie medicina trabajo en este momento en Emermédica tengo dos hijos una niña y un niño la niña tiene 12 años y el niño tiene 16 años estoy casada hace más o menos 17 años y tenemos un perrito para los niños

¿Podrías contarnos un poco más acerca de tus labores en Emermédica?

Pues nosotros como médicos lo que hacemos es básicamente visitar pacientes en las casas, en sus domicilios, o también para empresas, dependiendo pues la gravedad del asunto nosotros los visitamos ahí; hay personas que van en carros depende del color de la clave y hay personas que van en ambulancias en las ambulancias son para emergencias pues que requieren algún tipo de intervención o prioridad.

¿Qué es lo más difícil de tu labor?

Primero que todo yo amo ser médico amo tener contacto con la gente amo estar al lado de la gente y poder ayudarlos, saber que hay alguien que tiene un problema y que tú le puedes ayudar. sin embargo, muchas veces no se le puede ayudar a todo el mundo y eso en algunas ocasiones se puede volver frustrante, porque tú no tienes la solución en tus manos en muchas ocasiones. Entonces es muy difícil tener que decir a un paciente como Mira yo no te puedo ayudar te voy a retirar remitir con alguien más, o te dejo en este hospital Además porque nosotros en Emermédica somos una atención básica entonces no podemos muchas veces salvar vidas como dicen.

¿Cómo haces para manejar esa frustración?

Uy no Estefanía, eso es muy difícil manejar la frustración, porque no es solamente la frustración, porque con eso viene acompañada la tristeza, muchas veces llanto, ira, cansancio. entonces no es solamente la frustración porque pues aquí te mencione sólo una de las cosas la que más me parece difícil; pero esta profesión trae muchos otros aspectos que uno como médico tiene que aprender. realmente te puedo decir que aprender a manejar este tipo de situaciones y emociones es con la experiencia, la experiencia a uno le va enseñando realmente como no dejarse afectar directamente por este tipo de problemas, pero realmente pienso que uno nunca deja de aprender a manejar estas cosas.

¿Has visto o escuchado que algún compañero tuyo, haya tenido situaciones en donde la afectación de alguna situación de estas que me cuentas haya pasado a mayores?

Lo que pasa Estefanía, es que uno no tiene tiempo ni tiene derecho muchas veces a que este tipo de situaciones pase a mayores, porque cuando tú estás en una situación en donde sientes que tú eres básicamente la persona en la que todo el mundo tiene puesto los ojos y están esperando algo de ti, entonces te puedes sentir mal, frustrada, triste, pero igual tienes que seguir trabajando.

Lo que realmente se vuelve un poco triste, es ese después es agotador cuando uno sale alguna cirugía, cuando se muere un paciente. Alguna vez tuve reemplazar a un compañero. Me llamaron para relevar un accidente que hubo en un edificio en construcción porque el médico que estaba allá atendió la emergencia de primeras y llevaba trabajando durante 4 horas seguidas, apoyando al personal de construcción para poder levantar un material que se le había caído a uno de los trabajadores encima, pero no se podía levantar tan fácil y el médico estaba tratando de evitar una hemorragia y una muerte y cuando llegué yo a reemplazarlo, el médico estaba realmente destrozado se le veía, es su cara, además, porque él sabía y entendía que no se podía hacer nada más y que esta persona iba a morir. Después de una semana cuando hablamos nuevamente con el médico que reemplazó, me comentó que había estado muy mal, pues le duró días con un sentimiento negativo en el corazón, no podía dormir, no podía comer bien, entonces sí, realmente ahoritica eso es un tema emocional muy fuerte que de hecho no hay ningún ente o alguien que apoye realmente ese proceso de duelo que los médicos tenemos que tener no solamente los médicos sino también todo el personal de apoyo de los médicos y de salud.

¿Hablando precisamente de eso, quería preguntarte, si Emermédica, les ofrece algún tipo de desarrollo, sustento o algún tipo de apoyo emocional?

No Estefanía, eso aún en Colombia todavía no pasa, no somos un país desarrollado aún, y todavía las empresas no invierten en la Salud Mental ni en la felicidad de sus trabajadores, ahoritica ellos lo único que hacen es proporcionar vacunas a sus trabajadores, pero porque les toca por el tema del COVID y la pandemia.

Pero no ni siquiera con la pandemia y con todo esto nos han dado algún apoyo, tú no te imaginas cómo ha sido estos últimos días, este último tiempo, este último año, porque ya no es solamente las muertes que uno veía por cosas normales, ahora, es un tema de contagio, el estrés, muchas veces ni siquiera tenemos los implementos básicos para visitar pacientes y pues igual uno tiene que salir a

trabajar, además que mucha gente que a uno se le muere incluso trasladándolo de la casa al hospital, entonces no, realmente ni la empresa, ni creo que no conozco ninguna empresa que apoyen ese desarrollo de formas y herramientas para afrontar ese tipo de problemas post.

¿Por qué crees que no hay esa cultura empresarial del cuidado de la salud mental, de lo emocional de sus trabajadores?

Realmente no lo sé, como dices tú, esto es una cultura y en esta cultura aún eso no es importante ese cuidado, aunque creería que después de esto van a venir muchos problemas emocionales y no solamente de médicos, el hecho de que a tanta gente hayas mandado a la casa por tanto tiempo, ha hecho que se aumentan los riesgos de depresión, de maltrato intrafamiliar, de muchas otras cosas; Entonces pienso que hay muchas empresas que tendrán que tener un cuidado demás hacia sus trabajadores, algo mucho más emocional porque o si no van a tener gente triste, gente que no rinda en el trabajo, gente que prefiera renunciar, gente que no sea productiva.

¿Cómo crees que la empresa les puede ayudar?

Esa es una excelente pregunta, porque realmente pienso que son muchas cosas, primero que todo deberían apoyarnos realmente brindándonos lo básico, lo más importante, y son los utensilios para poder manejar pacientes y más ahoritica que el contagio es tan alto, entonces primero creo que eso daría paz mental, daría tranquilidad, porque hay muchas veces que uno se estresa precisamente porque cree que se va a contagiar o porque estás exponiendo a toda tu familia, Entonces primero que todo pienso que es sobre lo legal sobre lo básico deberían cumplir a cabalidad todo.

Por otro lado, pienso que deberían estar más al lado y escuchar más a sus trabajadores, cuáles son sus dolencias, cuáles son sus maneras de tratar las emociones, es por esto que pienso que deberían hacer un diagnóstico y saber

realmente porque la gente se está deprimiendo, porque la gente no está conforme, que le pasa a la gente y poder sacar las tres o cuatro principales razones.

Seguido de su diagnóstico y de poder clasificar las tres o cuatro principales razones por las cuales la gente solicita quizás ayuda emocional, es crear planes de trabajo para estas personas, que ellas puedan encontrar los planes de desarrollo, apoyo psicológico, apoyo moral, también porque para mí no es lo mismo lo psicológico y lo moral, porque hay muchas personas que creen en Dios entonces se aferran mucho Adió, deberían hacer diferentes proyectos para tres o cuatro razones principales con el fin de estar más conectado con el trabajador.

¿Crees o consideras que, si la empresa implementa un plan de trabajo con cada uno de los colaboradores, con el fin de desarrollar competencias laborales y socioemocionales, ayudaría afrontar estos escenarios de malestar?

Sí claro totalmente, porque de hecho de eso se trata, poder preparar a la gente, poder contarle a la gente que esto también es normal, que eso le pasa a mucha más gente, muchas veces uno ve que las personas lo que necesitan es ser escuchadas, poder hablar, poder desahogarse, pero realmente muchas de estas personas no tienen esa posibilidad, porque viven solas o porque no tienen esa confianza para contarlo, o porque simplemente no quieren llegar a la casa a seguir pasando todo ese día de problemas. Entonces sí pienso que esto debería ser parte de lo que la empresa o de lo que el ámbito laboral debería ofrecer a sus trabajadores. sin embargo, consideró de suma importancia también, no sólo este tipo de desarrollo de tareas como dices tú laborales o socioemocionales, sino también, de un apoyo constante que quizá si uno está sufriendo algún tipo de dolencia en su casa emocional, no sé, una pérdida de un hijo, la separación, un duelo, también la empresa puedo apoyar quizás con un psicólogo un psiquiatra o muchas veces ni siquiera es de psicólogo sino de entender si hay una falencia en algún proceso químico si de pronto tienes alguna vitamina bajita, hay muchas razones por las cuales uno se puede a sentir así, también entonces pienso que no

serían solamente estos talleres que me comentas sino también un apoyo un poco más grande del cuidado del ser completamente.

Para finalizar quisiera saber si ¿en algún momento has recibido este tipo de capacitaciones en competencias?

Sí claro, he recibido diferentes capacitaciones a las que nos envían de diferentes empresas a desarrollar competencias como liderazgo orientación al cliente, sin embargo, cuando tú ves eso, y si no lo vuelves a repetir y no hay manera de ponerlo en práctica pues eso se olvida, como te decía antes, no es un apoyo de una sola vez, sino es algo constante, tiene que ser algo realmente que hago un cambio y un cambio no pasa en una sola vez, en una sola sesión, entonces pues se lo del tema laboral, pero nunca había escuchado competencias socioemocionales, me imagino que son todas esas competencias que te ayudan a ser mejor, a mí me gusta leer mucho y sí eh leído acerca del tema trato de yo misma encontrar esas maneras de prepararme.

Bueno Andrés, muchas gracias por tu tiempo tu honestidad, en cuanto tengamos los resultados me comunicare nuevamente contigo y te contare cuales fueron los resultados.

Gracias ti

Entrevista #5

Hola mucho gusto, mi Nombre es Estefanía Mejía y soy estudiante de MBA de la universidad EAN.

Primero que todo quisiera agradecerte por tu tiempo y tu apoyo.

El fin de este espacio es poder realizar una entrevista semiestructurada, con el fin de entender un poco más, la situación que está viviendo el personal de la salud en

esta época de pandemia y como han afrontado esta crisis emocionalmente. Estos resultados serán netamente con fines educativos.

Para comenzar quisiera que nos contaras un poco acerca de ti, ¿Qué estudiaste? ¿Dónde trabajas? ¿Tienes Hijos? ¿Este casado? ¿Mascotas?

Hola mucho gusto mi nombre es Carlos Julián Duarte Rodríguez, tengo 47 años, soy enfermera de profesión y trabajo para la tripulación de una ambulancia de alta urgencia, no estoy casado, no tengo hijo, no tengo mascotas y trabajo en Emermédica

Muchas gracias, me podrías por favor contar un poco más acerca de tu labor en Emermédica.

Yo básicamente acompañó al médico y nosotros atendemos urgencias de clave roja, es decir todas estas urgencias en las que está en juego la vida, trabajamos turnos de 12 horas y descansamos dos días, es un trabajo algo agotador.

Cuéntame que es lo más difícil de tu trabajo.

Realmente todo el trabajo es difícil, porque siempre estás corriendo, siempre estás expuesto, siempre hay algo feo, sangre y enfermedades, hay dolor hay ahí cosas feas siempre, en este trabajo uno trata cosas difíciles de la gente, entonces te podría decir que el trabajo en general es difícil, pero lo más difícil es cuando uno se le muere un paciente o cuando uno no alcanza a llegar al hospital o incluso cuando no llega a la casa y es simplemente ya hacer la acta de defunción porque el paciente ya está muerto, ahoritica con todo este tema de la pandemia eso ha sido súper difícil.

Yo ya se cómo es esto, porque llevo 14 años trabajando en esto, pero uno nunca se termina de acostumbrar, ver personas morir por unas cuestiones súper raras es difícil una vez tuve que ver a una señora pariendo y su bebé no alcanzó a salir del vientre se ahogó y se murió. Esas cosas uno las ve todos los días.

Hablando de eso precisamente, ¿crees que, durante la época de la pandemia, fue más difícil hacer tu trabajo?

Pero por supuesto, en este tiempo de pandemia aparte de que hay muchísimo más trabajo, hubo más miedo, hubo más incertidumbre y también la gente pues no, había mucha gente como nosotros para apoyar la gente que se enfermaba, todo estaba colapsado, y pues imagínese, nos llaman y no habían ambulancias para ir a atenderlos o simplemente en las clínicas no los recibían porque ya no había cupo entonces Sí definitivamente durante la pandemia e incluso ahorita todo es más difícil porque pues hay muchas personas que tienen secuelas, o se han vuelto a contagiar.

¿Como te has sentido tu con eso, como haces para tratar tanto estrés y con tantas cosas?

No nada, no hay nada que hacer, muchas veces la necesidad hace que te acostumbres a lo que hay, y pues yo ya me acostumbre, yo no tengo la manera de sentirme triste, porque no puedo renunciar, ni incapacitarme, porque necesito el trabajo.

Hay veces que salgo de acá y lloro por algún caso difícil, voy a la iglesia y pido por tanta gente, pido por mí, y pido fuerzas para seguir adelante.

¿Alguna vez has pedido ayuda?

No, si pidiera ayuda yo creo que mis jefes se reirían, ayuda para que o que, eso no pasa.

Además, ellos como lo pueden ayudar a uno, si ni siquiera le dan las herramientas necesarias para protegerse de no contagiarse.

¿Alguna vez has escuchado o visto algún compañero que pase por una situación similar?

Claro, a todos nos pasa, médicos, enfermeros, conductores, y a los conductores les toca también difícil, porque ellos no son solo conductores, los conductores de ambulancias tienen que hacer un curso de primeros auxilios, porque muchas veces toca pedirles a ellos favores y ellos se untan de sangre, incluso tienen que canalizar, cuando uno está metido en una situación de vida o muerte todo cambia. Pero sí, yo creo que a todos de una manera u otro les afecta.

¿Nunca Emermédica ha hecho algo para poder ayudarlos a ustedes en la salud mental y emocionalmente?

No, nunca, ¿pero qué se puede hacer para eso?, eso no es una prioridad

¿Y tú crees que hay algo que pudiera funcionar para poder ayudarlo a todos en manejar su estado de ánimo y sus emociones?

Pues yo no creo, eso no es algo nuevo, no es solo por la pandemia, aunque sí claro eso aumentado, pero si en años no se ha hecho nada, no creo que algo se pueda hacer ahorita. Lo que toca es uno mismo aprender a manejar eso y a no dejarse afectar.

¿Alguna vez has asistido a algún tipo de taller, capacitación, asesoría o algo similar que te enseñen a como desarrollar competencias laborales y/o socioemocionales?

Pues alguna vez en la empresa nos hicieron asistir a unos cursos, pero eran más relacionados a cómo manejar pacientes, como tratarlos, como dar un buen servicio al cliente, pero pues eso no ayuda de mucho.

¿Consideras que, si la empresa empieza a implementar nuevas capacitaciones, talleres o asesorías para apoyar al personal en temas de salud mental y emocional, funcionaria?

Pues yo no sé por qué eso es muy difícil, la gente prefiere irse a su casa a descansar, la verdad nosotros vemos en las cosas positivas, porque desde hace años hemos visto que eso realmente no importa. Si lo hicieran en horas laborales de pronto la gente asista, pero eso sería una recocha, porque lo que te digo, uno ya no toma en serio eso.

¿Por qué crees que no existe la cultura, o porque nunca ninguna empresa invierte en la salud mental de los trabajadores?

Pues como te decía, lo único que importa es la plata, entre más personas veamos al día mejor, nunca hay tiempo para eso, ni plata, además ellos ven que uno puede con todo entonces para que invertir en algo que es de cada uno.

Si tu fueras el directivo de esta empresa, ¿qué harías para comenzar apoyar a los empleados en el cuidado emocional?

Uy no sé, pero creo que comenzaría con una atención digna a mis trabajadores, ofrecerles cafecito, ofrecerles buenos instrumentos para trabajar, pagarles las horas extras, subir los salarios, ofrecer otro tipo de salarios emocionales, yo tengo una compañera que trabaja en Emi, es otra empresa, y ellos allá tienen un día de descanso por su cumpleaños, le dan un subsidio de alimentación, le ayudan con la medicina prepagada. Es que, si ves, con pequeñas cosas la gente es más feliz.

Si tuvieras ese tipo de beneficios crees que te sentirías mejor cada vez que un paciente se muere, o quizás si comienza otra pandemia te sentirías más preparado con esos beneficios que me acabaste de mencionar.

Pues entre otras cosas si claro, por lo menos uno sabe que eso que está haciendo es recompensado de otra manera, y pues quizás no preparado para otra pandemia, es que eso nadie nunca va a estar preparado, eso es como la guerra, llega y a uno le toca ir a ponerse al frente del cañón. De pronto si existiera una psicóloga o algo así para que uno pueda ir a buscarla y hablar de la vida, pues muchas veces lo único que uno necesita es hablar.

Carlos, muchas gracias por este espacio, ya para finalizar me gustaría preguntarte, si la empresa en horarios laborales diseña un proceso de desarrollo de competencias para cada uno de los trabajadores, te gustaría asistir?

Si claro, si lo paga la empresa y es único para mí y lo hago en las horas de trabajo, seria chévere, porque es diferente cuando uno va solo y se puede concentrar, a cuando va en grupo y se la empiezan a montar a uno.

Bueno Carlos, muchas gracias por tu tiempo tu honestidad, en cuanto tengamos los resultados me comunicare nuevamente contigo y te contare cuales fueron los resultados.

Gracias ti

Entrevista #6

Hola mucho gusto, mi Nombre es Estefanía Mejía y soy estudiante de MBA de la universidad EAN.

Primero que todo quisiera agradecerte por tu tiempo y tu apoyo.

El fin de este espacio es poder realizar una entrevista semiestructurada, con el fin de entender un poco más, la situación que está viviendo el personal de la salud en esta época de pandemia y como han afrontado esta crisis emocionalmente. Estos resultados serán netamente con fines educativos.

Para comenzar quisiera que nos contaras un poco acerca de ti, ¿Qué estudiaste?
¿Dónde trabajas? ¿Tienes Hijos? ¿Estas casadas? ¿Mascotas?

Mi nombre es Carlos Medina, soy Bacteriólogo de la universidad Javeriana, tengo 33 años, no estoy casado pero vivo en unión libre con mi pareja, no tenemos planes de hijos ni de mascotas, porque eso es un problema (Risas). No mentiras. Pero sí, en nuestros planes no concebimos tener hijos. Además, como te puedes dar cuenta mi pareja no es una chica, y eso es aún más un problema para la sociedad, jaja.

Trabajo actualmente para Emermédica, tengo 2 años de estar allá, y me encargo de toma de muestras de laboratorio.

Super, ¿Cuéntame por favor un poco más acerca de lo que haces en Emermédica, es decir, tú vas a la casa de los pacientes, tienes contacto con ellos, tramitas y analizas las pruebas?

De todo un poco, me encargo de la toma de muestras con pacientes, es decir voy hasta sus casas con citas programadas para hacer toma de muestras. Digamos que no estoy del todo en el análisis de la toma de muestras, pero en varias oportunidades he tenido que hacer análisis. También, hacemos labores administrativas, como la historia de los pacientes, apoyamos también en base. Hacemos de todo un poquito.

Que crees que es lo más positivo de tu rol, lo que te genera más felicidad y que crees que es lo que te genera más tristeza o frustración.

Esa pregunta me la he venido haciendo desde hace un tiempo, porque he tenido momentos difíciles en donde he querido mandar todo para el carajo, y me he sentado a preguntarme eso. Pero la respuesta no es así de fácil, porque lo que más me genera felicidad es lo que al mismo tiempo me genera tristeza.

Esta es una labor muy bonita porque puedes ayudar a los pacientes directamente, y tener ese contacto con ellos es muy gratificante, sin embargo, tratar con pacientes también es muy difícil, yo sé y tengo claro que todas las labores tienen algún tipo de desafío, pero este es un gran desafío, porque es tratar con un “cliente”, enfermo o con alguna dolencia, en muchas ocasiones, ni siquiera es posible realizar la labor no por el paciente, si no por que las circunstancias no lo permiten, (no salen las venas, no hicieron bien la preparación), entonces te respondería que lo más lindo es tener el contacto con la gente, hablar con ellos, y lo más difícil o frustrante es tratar con ellos mismos, además no solo por ellos, si no por todo, por ejemplo, ahorita en la pandemia, tuvimos que empezar hacer pruebas PCR, y primero era estresante ir por que te puedes contagiar y por ende a toda tu familia o las personas con las que vives, y por otro lado, ver unos casos super difíciles en donde toda la familia estaba contagiada, no había quien los cuidara porque todos estaban en cama o peor aún personas que Vivian solas. Eso es muy difícil.

Me dices que desde hace un tiempo te vienes preguntándote lo de tu trabajo, crees que ha existido alguna circunstancia en especial para que sea desde hace algún tiempo

Ha sido de todo un poco, el trabajo, mi relación de pareja, las deudas, la pandemia (risas), pero enfocado en el trabajo, es más relacionado a la sobrecarga que hemos tenido, obviamente la pandemia trajo consigo una cantidad de cosas, muchas personas acá en la empresa enfermas, entonces teníamos que hacer más turnos, turnos extras, horas extras, como te decía ahorita, ver casos trágicos, el transporte a la casa, las noticias. Era como todo, ya estoy mucho mejor, pero si tuve un momento super critico porque no quería volver a trabajar, pensé que estaba contagiado, mi mama también, obvio mi pareja también, uy no horrible, no podía dejar de trabajar porque yo era la única persona que estaba trabajando por que todos se habían quedado sin trabajo.

En algún momento la empresa les ofreció algún tipo de apoyo, alguna remuneración extra, algún tipo de capacitación, apoyo psicológico, no se alguna herramienta que te apoyará en ese momento de crisis por el que estabas pasando?

No cero, nada, muchos supieron, pero pues uno que puede hacer, nada. Además, que no era el único, uno veía como los compañeros también se veían como frustrados, la tensión se volvió un poco más tensa.

¿Tú crees que los directivos de la empresa sabían que están sintiendo y que estaba pasando en la empresa?

Claro, pero ni que fueran ciegos, sordos y transparentes, de hecho, se está formando el sindicato, porque las quejas aumentaron, todo comenzó de un momento a otro a ponerse feo. Ya todo está mejor, pero sí que estuvo feo.

Que hiciste tú, como hiciste para afrontar y pasar esta crisis

De todo, que no hice, saque cita con el psicólogo de la EPS, hable con mi jefe para tomarme todos los días de vacaciones que tenía, incluso hable con mi jefe contándole que estaba pasando por una mala racha, pero ella no podía hacer mucho por mi aparte de escucharme y decirme que tuviera paciencia y recordarme que mi principal motivación era que necesitaba el trabajo (Risas), así es que nos motivan a nosotros.

¿Como crees que la empresa te hubiera podido apoyar?

Mira yo conozco empresas que de verdad tienen un área de recursos humanos, un área de desarrollo, en donde se preocupan por el bienestar de los empleados, los capacitan, los forman, les dan apoyos emocionales como talleres no es un

montón de cosas. Acá uno se suicida y lo único que harán es enviarle flores a la familia de uno, y eso si uno está de suerte.

Qué tipo de capacitaciones o talleres te gustaría que la empresa ofreciera
Pues es que eso depende, porque hay compañeros que están pasando por duelos, otros por rupturas amorosas, otros por enfermedades, otros por depresión, otros por falta de dinero, en fin. Pero lo más importante es que creo que de verdad se debería crear un área para que en general los empleados de cualquier empresa sean escuchados, un área en donde de verdad les importe en recurso humano, yo pensaba y decía, si la gente está feliz pues todo va a fluir más. En fin, la hipocresía.

Si la empresa comenzara a implementar talleres, crees que la gente asistiría, consideras que realmente las personas lo utilizarían.

No sé todo depende porque eso es como lo del pastorcito mentiroso ya sería increíble ya la gente no confiaría ya para que se ha pasado tantas cosas, Creo que podría comenzar primero que todo generando confianza a través de la entrega de los instrumentos necesarios, pagando realmente lo que a la gente le corresponde, contratando más personas para tener un plan de apoyo cuando la gente se enferma.

¿Alguna vez has asistido a algún tipo de taller, capacitación, asesoría o algo similar que te enseñen a como desarrollar competencias laborales y/o socioemocionales?

En la universidad alguna vez asistí algún taller de cómo sobrellevar efectivamente cargas emocionales altas no como parte de la carrera si no esas charlas que dan de apoyo de la facultad, pero no realmente no ni en ninguna empresa he podido asistir conozco muchas empresas que, si lo hacen, pero realmente no nunca pienso que sería muy chévere.

Bueno Carlos, muchas gracias por tu tiempo tu honestidad, en cuanto tengamos los resultados me comunicare nuevamente contigo y te contare cuales fueron los resultados.

Gracias

Entrevista # 7

Hola mucho gusto, mi Nombre es Estefanía Mejía y soy estudiante de MBA de la universidad EAN.

Primero que todo quisiera agradecerte por tu tiempo y tu apoyo.

El fin de este espacio es poder realizar una entrevista semiestructurada, con el fin de entender un poco más, la situación que está viviendo el personal de la salud en esta época de pandemia y como han afrontado esta crisis emocionalmente. Estos resultados serán netamente con fines educativos.

Para comenzar quisiera que nos contaras un poco acerca de ti, ¿Qué estudiaste? ¿Dónde trabajas? ¿Tienes Hijos? ¿Estas casadas? ¿Mascotas?

Hola Mi nombre es Andrea Castillo tengo 33 años soy médico trabajo para Emermédica, tengo dos hijos, estoy separada, vivo en Castilla y trabajo acá en Emermédica desde hace 6 años, estudie en la universidad nacional, mis hijos hace rato quieren un gatico, pero realmente todavía no tenemos mascotas.

Cuéntame un poco acerca de tu labor, que tienes que hacer en Emermédica

Básicamente lo que hacemos es visitar a los pacientes, ellos llaman el calle center y solicitan una atención, las atenciones tienen un grado de prioridad y es por colores, entonces hay médicos que van con los conductores en carros y hay otros médicos que van en ambulancias, hay unas ambulancias que son digamos de una prioridad diferente a otras es decir hay unas que tienen todos el equipo para atender urgencias prioritaria, hay otras que son simplemente para transportar a las personas- yo trabajo en los carros para emergencias pues no tan graves y

llegó a la casa de los pacientes los examinó y dependiendo de cuál sea el diagnóstico pues se hace algún tratamiento se les inyecta algo se les da algo para el dolor en ocasiones se traslada para el hospital pues porque se ve que puede ser una prioridad mayor, por ejemplo un dolor de estómago agudo, o bueno muchas cosas.

Cuéntame que de tu trabajo que es lo que te hace más feliz y que es lo que te hace más triste

A mí me suelen preguntar porque estudié medicina y creo que para responderte pues eso es lo que me hace feliz, me hace feliz poder atender a los pacientes, me hace feliz estar ayudando a los pacientes, me hace feliz cuando un paciente me dice ya estoy bien muchas gracias eso me hace muy feliz poder estar al lado de los pacientes.

La tristeza es algo que viene con la medicina, o dependiendo cómo lo ejerzas, pero cuando se atiende al lado del paciente y está uno al frente del paciente la tristeza es algo que viene consigo porque no siempre se le puede ayudar a alguien porque mucha gente que se muere, por ejemplo, ahorita la pandemia uno no podía ayudar porque los centros médicos pues no daban abasto esa es otra cosa independientemente de la pandemia uno de las frustraciones más grandes de nosotros acá en Emermédica es poder lidiar con todas las EPS con los hospitales con los operadores logísticos porque eso no es fácil la gente solamente de una parte de la historia pero no sabe cómo realmente es detrás.

Como has hecho para manejar esa tristeza que tú dices que viene consigo ser medico

Con los años uno va aprendiendo uno siempre va buscando las razones también para justificar cada una de las cosas no todas las labores y todas las carreras tienen algún tipo de frustración lo de los médicos es esto, pero yo creo que aprendiendo a controlar las emociones aprendiendo también a atender los

pacientes entendiendo que la vida tiene un ciclo y que este es el ciclo somos parte de un todo.

¿Crees que solo los médicos sufren de este sentimiento de tristeza? Has visto en algún momento a alguien de tus compañeros en una situación de tristeza o frustración

Como te digo Creo que muchas carreras y muchas labores tienen este tipo de tristeza a otro nivel sin embargo no solamente los médicos también los enfermeros las enfermeras las personas que siempre estamos al lado de los pacientes los cirujanos todas las personas que siempre están al lado del paciente sienten esa ese tipo de tristeza lo que pasa es que nosotros los médicos somos los que asumimos la mayor responsabilidad por eso te digo que los médicos en general se acostumbran a este tipo de sentimientos claro he visto muchos compañeros en situaciones de dolor Además porque uno como médico tiene que asumir toda la responsabilidad social y aparte de todo asumir su vida porque pues tú sabes que lo que pasa en la vida también afecta en el trabajo entonces sí te podría decir. Muchos compañeros se lo largo no los ha visto tristes por ejemplo ahorita con el tema de la pandemia Y uno sin insumos incluso No aún no le he pagado entonces atendíendome atendiendo pacientes eso ha sido muy difícil creo que últimamente se ha visto con mayor frecuencia esos episodios de tristeza que puede tener el personal de la salud.

En algún momento la empresa les ha ofrecido algún tipo de apoyo emocional o los han capacitado para afrontar este tipo de situaciones.

Quizás en algún momento en otra empresa si tuvo algún tipo de capacitación en temas emocionales cómo afrontar duelos y también no solamente para mí sino para uno saber cómo tratar algún tipo de pacientes no porque cuando no llega alguna visita y hay un paciente triste y muchos pacientes emocionales que pues

uno es médico no psicólogo y psiquiatra Entonces ellos y nos capacitan en primeros auxilios psicológicos me acuerdo que se llamaba fue una capacitación muy buena pero pues fue una única vez realmente después de eso nunca he visto que otra empresa o qué otra clínica ofrezca esto.

De hecho, consideró que las empresas deberían tener y también consideró que ya van a empezar a tener porque todo el tema de la pandemia hizo que la gente tuviera una Revolución mental la gente de ahoritica cuida mucho más de su salud mental hay muchas más propagandas de eso también se ven las tasas de aumento de depresión eso tarde que temprano las empresas van a tener que llegar a implementar algo para para cuidar el personal en temas de Salud Mental

¿Por qué crees que Emermédica no ha implementado ningún tipo de apoyo emocional?

Principalmente porque no hay plata para eso la plata está para otras cosas de hecho Emermédica no sé cómo no estar tapa y se quedó como una startup si bien agradecido por el aumento de inscripciones de nuevas personas el sistema administrativo interno o sigue siendo aún muy cojo y le faltan muchos procesos le faltan aún personas de calidad ellos pues pienso que contratan a personas que en el mercado está en un poco más baratas pero así mismo pues se refleja el tipo de personas con las que se trabaja acá No es que no tenga nada relacionado al ser humano Por qué tienen el área de recursos humanos pero pues realmente como apoyo emocional o como algo que realmente pueda ayudar a las personas.

Bueno Andrea, muchas gracias por tu tiempo tu honestidad, en cuanto tengamos los resultados me comunicare nuevamente contigo y te contare cuales fueron los resultados.

Entrevista # 8

Hola mucho gusto, mi Nombre es Estefanía Mejía y soy estudiante de MBA de la universidad EAN.

Primero que todo quisiera agradecerte por tu tiempo y tu apoyo.

El fin de este espacio es poder realizar una entrevista semiestructurada, con el fin de entender un poco más, la situación que está viviendo el personal de la salud en esta época de pandemia y como han afrontado esta crisis emocionalmente. Estos resultados serán netamente con fines educativos.

Para comenzar quisiera que nos contaras un poco acerca de ti, ¿Qué estudiaste? ¿Dónde trabajas? ¿Tienes Hijos? ¿Estas casadas? ¿Mascotas?

Hola mucho gusto Mi nombre es Catalina Aristizábal yo trabajo como tripulante en una ambulancia soy enfermera estudié en la San José trabajo en Emermédica hace tres años he tenido varios puestos pase por ambulancia pase por enfermera de planta y ahoritica me encuentro pues ya ando como tripulante en una ambulancia. No tengo hijos no estoy casado si tengo un perrito que se llama Zarza y vivo sola

Cuéntame un poco acerca de tu labor, que tienes que hacer en Emermédica.

Bueno pues ahorita lo que estoy haciendo es acompañar a una ambulancia y nosotros hacemos toda la atención prioritaria y pues dependiendo de la prioridad seguimos con el conducto, es decir lo trasladamos a algún tipo de clínica u hospital dependiendo pues la afiliación que el paciente tenga y después pues ahí ya lo dejamos y hacemos todo el trámite para dejarlo pues donde hay veces se quedan en la casa o no llega aplica algún medicamento o hacia algún procedimiento y pues no hay necesidad de transferir la ambulancia con la que estoy ahorita tiene unos equipos médicos que permiten hacer diferentes procesos dentro de la ambulancia entonces aún no levita ir a trasladar pacientes

Cuéntame por favor que es lo que te proporciona más felicidad de tu labor y que es lo que más te produce tristeza y/o frustración.

Son varias cosas la felicidad me la produce realmente poder aplicar todo lo que estudie, me gusta mucho entender el cuerpo, me gusta mucho saber cómo reacciona el cuerpo ante muchas cosas, entonces pues me alegra mucho aplicar eso, ser parte de la solución de un problema algún paciente, cuidarlos, me gusta también poder tener esa relación con los pacientes me da tristeza muchas cosas creo que es lo que más me entristece en este momento es que uno muchas veces no le puede ayudar a los pacientes, los pacientes son tercos y pues uno termina siempre llevando como dicen vulgarmente del bulto. Por ejemplo ahorita con lo del covid-19 mucha tristeza que los hospitales a llenarse a reventar y no tenía cómo trasladar a las personas y uno veía la gente sin tapa bocas en unas multitudes de personas y era muy triste porque eran unos pelados también en muchas veces que iban y contagian a los abuelos unas muertas Incluso en las casas entonces generaba mucha tristeza eso pero en general creo que la felicidad me la puede generar todo lo la práctica de la medicina y la enfermería y las tristezas es ver cómo la gente no apoya también en su salud y en la salud de todos Hay mucha mucho egoísmo.

Como haces para manejar esa tristeza y/o frustración

Eso es de todos los días, pero pues realmente uno respiro no aprende como a respirar, uno aprende a saber también que pues estos son gajes del oficio la gente en algún momento también son buenas personas y a uno Lo tratan bien entonces como que todo se va equilibrando, aunque no te miento muchas veces es súper difícil poder manejar esa frustración porque pues igual a uno le toca seguir dándole, si me entiendes.

¿Alguna vez has recibido algún tipo de ayuda por parte de la empresa para poder afrontar esos momentos difíciles?

No, pues eso se entiende que hace parte como de la labor, si me entiendes, como los psicólogos tienen que pues poder también llevar todo lo que los pacientes les cuentan o como el abogado o como cualquier otra profesión, entonces pues no realmente nunca hemos sentido apoyo o ayuda de la empresa pues para que nos sentamos mejor no sé de pronto recursos humanos encargada de hacer algún tipo de actividad como para fomentar la motivación o de pronto que pues estemos matrices el trabajo en equipo pero pues ya específicamente cada uno algún tipo de apoyo no para nada

Como crees que la empresa podría ayudar a su personal en cuestiones emocionales

en muchas cosas pienso que pedían también ponernos más atención de hecho ahoritica se está armando sindicato porque pues exigimos lo justo lo básico lo necesario y ellos muchas veces ni siquiera eso nos pueden cubrir entonces pues sería indispensable primero cómo arreglar las cosas administrativas como te cuento que nos paguen bien que paguen las horas extras y también creo que es súper importante el cómo nos tratan no porque cuando a uno le dicen de una forma grosera que no es muy diferente que a uno lo sienten ni le digan que no eso también deberían capacitar al personal aprender a hablar a mejorar la comunicación porque considero que la comunicación es una parte fundamental de todo y cuando uno se siente bien en el trabajo y lo tratan bien y se siente cómodo pues obviamente todo empieza a mejorar o sea sí o no tiene problemas ya normalmente llega a trabajar y el trabajo es un problema la vida se vuelve un problema todo se vuelve un problema porque uno pasa la mayor parte del tiempo de hecho trabajando entonces sólo debería sentirse bien en su lugar de trabajo no sé por ejemplo que a uno lo traten como una persona muchas veces incluso entre los médicos a uno lo miran mal por ser un enfermero entonces sí sería chévere poder entender y que todo el mundo esté trabajando bajo el mismo objetivo.

Por qué crees que la empresa no tiene ningún apoyo a capacitar a los colaboradores con lo más básico como tú dices de la comunicación, aprender hablar.

Pues realmente no sé pero yo creería que eso no es importante y además que eso demanda más plata porque quién va a hacer esos esos esas capacitaciones digamos que ellos tienen acá personas para capacitar pero capacitan en ventas capacitar por ejemplo la gente que tiene que ir a las empresas abrir nuevos contratos a ellos y los capacitan pero aún no que lo van a capacitar para aprender a hablar no supuestamente no tiene que haber aprendido son la vida porque es que ni siquiera en la universidad uno aprende eso uno nunca ve una clase de cómo atender un paciente o cómo decirle a un paciente oiga se murió alguien eso nunca existió pienso que de pronto las empresas que tienen eso es porque ya son empresas grandes empresas que de verdad le ven el valor al recurso humano. Eso nunca ha sido prioridad ni para empresas de salud ni para empresas de nada de pronto empresas donde tengan un riesgo altísimo en donde la gente se vaya porque realmente no tienen otra opción, pero si eso no existe no existirá en las empresas, empresas nunca le van a invertir a eso.

Has visto en algún momento algún compañero o jefe tuyo en una situación emocional difícil dentro de la empresa.

Sí claro muchas veces es que uno se pone emocionalmente mal si el trabajo no le fluye si uno se pone emocional Pues también porque tiene problemas en la familia en la casa es que todo influye pero sí claro aquí en la empresa y más lo que te digo nosotros al ser una empresa de salud pues obviamente estamos como más la primera línea de muchas cosas en la sociedad entonces Claro Por ejemplo ahorita en la pandemia mucha gente estuvo muy mal porque se murió el papá o la mamá ellos estuvieron contagiados después las secuelas Entonces eso es súper difícil y eso emocionalmente dejado una gran huella.

Crees que, si la empresa implementa talleres o capacitaciones para desarrollar habilidades blandas, las personas asistirían y realmente sería un apoyo.

Es que tú tocaste un tema superimportante por ejemplo que nos han dado muchos capacitaciones para muchas cosas no capacitaciones para el uso de herramientas capacitaciones para el uso de dispositivos pero la gente no se toma en serio eso no yo creería que tendría que haber una metodología muy no adora para que realmente a la gente le funcione porque es muy difícil cuando asisten 20 50 60 personas y todas reciben el mismo la misma información yo creo que todos tienen un momento difícil muy diferente al otro así todo sean por la misma pandemia unos por duelo otros por secuelas otros porque hasta ahora las están dando entonces pues si la gente asistiría pero de ahí a que eso funcione pues realmente no sé. creo que si hacen algo de pronto un poco más individualizado sería más factible pero lo que te digo considero que realmente la empresa no va a gastar dinero en eso porque pues igual empresa sigue funcionando así

Bueno Catalina, muchas gracias por tu tiempo tu honestidad, en cuanto tengamos los resultados me comunicare nuevamente contigo y te contare cuales fueron los resultados.

Entrevista # 9

Hola mucho gusto, mi Nombre es Estefanía Mejía y soy estudiante de MBA de la universidad EAN.

Primero que todo quisiera agradecerte por tu tiempo y tu apoyo.

El fin de este espacio es poder realizar una entrevista semiestructurada, con el fin de entender un poco más, la situación que está viviendo el personal de la salud en esta época de pandemia y como han afrontado esta crisis emocionalmente. Estos resultados serán netamente con fines educativos.

Para comenzar quisiera que nos contaras un poco acerca de ti, ¿Qué estudiaste? ¿Dónde trabajas? ¿Tienes Hijos? ¿Estas casadas? ¿Mascotas?

Hola soy Claudia Betancur trabajo para médica hace 4 años soy odontóloga de la universidad el bosque, no tengo hijos, bueno si tengo tres hijos tengo dos gatitos y un perro vivo en chía trabajo en la base de la 170 esa soy yo.

Cuéntame un poco acerca de tu labor, que tienes que hacer en Emermédica.

Yo me encargo básicamente de hacer atenciones a domicilios programas digamos que Emermédica tiene diferentes servicios no solamente medicina general, ellos ofrecen diferentes especialidades y pues ya se cobran como consultas externas, estas consultas son en la casa de los pacientes entonces pues yo me programó en la semana para saber qué consultas tengo no solamente trabajo acá también tengo mi consultor independiente y pues trabajo independientemente pero sí básicamente lo que yo hago es ir a la casa de los pacientes y hacer pues los procedimientos que necesita ser.

Cuéntame por favor que es lo que te proporciona más felicidad de tu labor y que es lo que más te produce tristeza y/o frustración.

Realmente me gusta la odontología, es de que entra estudiar porque pues me parece un área muy única un área que si bien la gente no se enferma todo el tiempo de los dientes sí es importante cuando a uno le da un dolor de muela pero es dolores de muela no la antología no son sólo dolores de muela también es ver y ofrecerle una oportunidad diferente desde algo diferente a todo lo integró del cuerpo entonces pues eso me parece muy atractivo de la antología también el tema de los pacientes poder hablar con ellos la relación social que tiene con los pacientes es muy chévere. lo frustrante lo triste es que muchas veces personas que por ejemplo si tienen que hacer algún tratamiento y la depre de seno lo cubre nosotros tenemos médica no podemos hacerlo pues me mucha gente que pierde dientes por ejemplo la diabetes es una vaina súper fuerte porque es de las razones principales por las coloque la gente perder los dientes a cierta entonces es difícil pero los casos muy únicos en donde realmente estás personas no tienen

otras opciones simplemente ya es dejar que las cosas son unas otra cosa súper difíciles ver cómo el sistema de salud en colombiano apoya realmente en diferentes situaciones eso es muy frustrante la verdad

Como haces para manejar esa tristeza y/o frustración

Yo para manejar la frustración he aprendido hacer pausas activas también hago mucho lo que es mindfulness de hecho en algún momento estuvo allá en donde un psicólogo para que me ayudara porque entre en esas crisis de los 30 que llaman en dónde cómo que pensaba porque fui odontóloga, porque no fui médico o porque no viaje o porque no tengo hijos entonces me ha apoyado mucho psicólogo en el que uno hace la semana ya en estos momentos digamos que consideraría pues que el psicólogo no es fundamental en la vida pero sí ha sido una gran ayuda porque en esos espacios logró cómo neutralizar nuevamente las emociones y como no aumente poner todo en ceros entonces esa es la manera.

En algún momento has recibido algún tipo de apoyo por parte de la empresa para poder aprender a manejar estas situaciones.

No en absoluto, en absoluto porque las empresas y más esta es una empresa es que realmente no tienen estructurado un plan desde el área de recursos humanos o incluso desde el área de bienestar ellos dicen que tienen esto porque hay un tema de regulación que deben tenerlo pero para nada creo que recursos humanos está más enfocado en esos procesos de a quien echarle cuál es el proceso disciplinario o el memorando para fulanito pero realmente que se interesen por eso no de hecho hay muchas personas que se han quejado en el último año de pandemia porque con el covid-19 ha traído muchos problemas realmente emocionales y no solamente de acá esta empresa si no yo creo que todo el mundo ha tenido en el último año algo que afecta la salud emocional.

¿Has escuchado o visto en algún momento a alguien de tus compañeros sintiéndose así?

Sí claro todo el tiempo, esto no es nuevo y como te digo a pesar de que la pandemia como aumentado un poco más esos sentimientos y esas emociones negativas esto ha sido de toda la vida estos son estos algo que viene realmente con la profesión entonces pues sí realmente visto varias personas que emocionalmente vienen a trabajar y no tienen pues esa estabilidad emocional.

¿Como crees que la empresa puede comenzar a apoyar a su personal?

De muchas formas, pienso que se puede hacer planes de desarrollo, implementar realmente un área de bienestar y desarrollo del personal, desarrollar la gente en competencias, desarrollar la gente también en temas técnicos porque muchas veces es sólo lo reglamentario y ya, entonces pienso que podemos apoyar al personal también con capacitaciones y desarrollo de competencias, también pienso que dependiendo el área o de cómo se pueda esta persona motivar hacer diferentes planes de motivación también para mantener esa felicidad dentro de la compañía.

¿Alguna vez has asistido algún programa o taller para el desarrollo de competencias?

Pues no exactamente para el desarrollo de competencias pero sí asistido talleres que te ayudan a manejar por ejemplo la respiración, o te ayudan a manejar también la concentración y pues eso son cosas que uno va aprendiendo con el tiempo y pues lo que te digo con esos talleres, pero si funcionan, pienso que realmente funcionan cuando se hace de una manera continua, cuando realmente son técnicas fáciles de aprender, no así libro súper largos o teorías súper largas o decirte no es que tiene por la mañana que irse todos los días a pararse y abrazar un árbol por media hora y tú vives en algún lugar donde no tienes árboles, no,

entonces sean cosas realmente posibles y que sean cosas realmente que pueden funcionar.

¿Por qué crees que ese modelo del cuidado de la salud mental aún no está instaurado en la cultura y en las empresas?

Yo conozco empresas que, si tienen algún modelo de cuidar la salud mental, por ejemplo, tengo una amiga que trabaja en sura, y yo he tratado de postularme en varias oportunidades a trabajar con sura, pero ella me cuenta que ellos todo el tiempo los están capacitando, todo el tiempo están preguntándoles cómo están, de hecho, ellos tienen algunas sesiones con psicólogos gratis, precisamente si en algún momento llegas a sentirte así.

No fue creado durante la pandemia incluso esto existía antes y pienso que eso es muy bueno porque el prestarle apoyo psicológico también al personal y darle también otros beneficios emocionales porque ellos no solamente tienen las citas con el psicólogo, sino que también tiene la oportunidad de hablar o tienen un modelo de comunicación muy dinámico dentro de la empresa son unas directrices que pues son fundamentadas en la empresa y es muy bueno.

Es bueno porque acostumbrar al personal a realmente tener una comunicación continúa y eso no es algo que si quieres o no quieres, es una cultura organizacional y si no te acomodas a ella pues simplemente no puedes continuar ahí, por eso, pienso que esas son las cosas que deberían realmente implementar las empresas; pero entiendo tu punto y te podría decir que la mayoría de empresas no cuidan a su personal desde el área emocional, básicamente porque pues tú lo has dicho no es una cultura todavía pienso que le falta a la gente y a las empresas cuidar del personal cuidar de su felicidad.

Bueno Andrea, muchas gracias por tu tiempo tu honestidad, en cuanto tengamos los resultados me comunicare nuevamente contigo y te contare cuales fueron los resultados.

Gracias a ti.

Entrevista # 10

Hola mucho gusto, mi Nombre es Estefanía Mejía y soy estudiante de MBA de la universidad EAN.

Primero que todo quisiera agradecerte por tu tiempo y tu apoyo.

El fin de este espacio es poder realizar una entrevista semiestructurada, con el fin de entender un poco más, la situación que está viviendo el personal de la salud en esta época de pandemia y como han afrontado esta crisis emocionalmente. Estos resultados serán netamente con fines educativos.

Para comenzar quisiera que nos contaras un poco acerca de ti, ¿Qué estudiaste? ¿Dónde trabajas? ¿Tienes Hijos? ¿Estas casadas? ¿Mascotas?

Hola mi nombre es Daniel Ávila, tengo 42 años, yo hago parte del equipo médico, soy conductor, yo pues vivo en este momento en el Claret, tengo tres hijos, dos niñas y un varoncito, ya todos están grandes de hecho la más chiquita tiene 21 años entonces ya estoy saliendo de ellos. mi hija menor la de 21 años tiene, un gatico lo recogió en la calle y pues nada de esas como mi historia estoy casado hace 25 años.

Cuéntame un poco acerca de tu labor, que tienes que hacer en Emermédica.

Yo me encargo de transportar a todo el personal médico a las claves, normalmente son casas o pueden ser los lugares de trabajo de esta gente, eso era antes de pronto de la pandemia porque pues ahora, como todo es teletrabajo entonces ahoritica casi no vamos a empresa, pero nosotros le prestamos servicios también empresas entonces hay veces tenemos que ir, yo simplemente los transportó yo transporte la gente en carros pero pues hay compañeros que también tienen ambulancia hay veces me ponen la tripular en ambulancia cuando hay que reemplazar a alguien.

Cuéntame por favor que es lo que te proporciona más felicidad de tu labor y que es lo que más te produce tristeza y/o frustración.

Lo más chévere de mi trabajo es que puedo hacer parte del personal de apoyo para la gente que tiene algún problema, entonces muchas veces incluso el doctor nos dice como bueno corra porque usted es el que tiene el tiempo en sus manos, entonces si uno tiene que ser muy buen conductor uno tiene que saber por dónde meterse uno tiene también que ser muy prudente y manejar muy bien porque pues imagínese uno está expuesto y más acá en Colombia algún accidente las motos, las bicicletas, eso es súper estresante cuando, por ejemplo no en un trancón y lo llaman a uno de la base y le dicen dónde está lo están esperando apúrense, entonces, eso puede ser lo negativo cómo es estrés que no maneja todo el tiempo en estos trancones.

Muchas veces toca también apoyar a los médicos y aprender uno a canalizar aprender uno también a limpiar a recoger porque eso ve de todo, usted todo el tiempo tiene que estar expuesto, aunque uno nunca sube con el médico el médico hay veces nos llaman cuando lo necesita uno, pero si uno acá ve de todo.

¿Como hace para manejar el estrés?

No pues realmente eso no se maneja, eso ya uno aprende a vivir con eso, de hecho, yo creo que uno ya todo el mundo está estresado, incluso desde chiquito uno escucha que está estresado, yo tengo un nietecito y me acuerdo que me decían es que tiene seis meses y está estresado y por eso no puede hacer bien la digestión, entonces yo pienso que ya el estrés hace parte de todo el ser humano, pero yo normalmente, lo que hago es tratar de pensar de que no hay nada más que hacer que cuando uno en un trancón de esos pues igual le toca esperar y tranquilizarse porque pues no hay de otra cuando uno va la casa de alguien y de pronto uno lo tratan mal pues ahí sí es difícil porque uno está prestando un servicio y la gente muchas veces ni siquiera se da cuenta.

También trato mucho hablar con mi esposa y mis hijos, cuando llegó la casa yo soy alguien muy familiar y por ejemplo en esta época a uno le tocó trabajar más si claramente, yo llegaba cansado, pero llegaba hablar con ellos los fines de semana los momentos que podía, pues también así no nos pudiéramos ver todos pues uno se quedaba en la casa con la esposa eso siempre ayuda para manejar el estrés hacer cosas que a uno le gusta no hacer tener hobbies como llaman.

¿Ha recibido alguna vez algún ayuda de la empresa para aprender a manejar el estrés?

No hija, uno nunca recibí nada para aprender a manejar el estrés, pues sí los gritos del jefe de uno, pero no, muchas veces uno incluso necesita una palabra de aliento, uno llega cansado acá y a uno lo ponen hacer cosas todas raras como el yoga y coja y agarre, pero a uno no lo entienden, uno piensa que pues uno por ser el conductor no hace nada y es uno termina mucho más cansado, pues imagínate manejar en esta ciudad. Pero no, acá en la empresa eso aún no hay veces de pronto le han dado alguna capacitación ahí como para para de pronto algo como primeros auxilios y eso de atender a las personas, pero nunca en la vida o no le han dado pautas cómo o cómo aprender a manejar el estrés eso sería muy bueno.

¿Cree usted que, si la empresa implementa algunos talleres para aprender a manejar el estrés, funcionarían, la gente si lo podría en práctica?

Uy no pues yo no sé si realmente funcionarían, porque pues yo no sé cómo pueda manejarse eso de manejar el estrés, me imagino que será esa gente así toda mariguanera que vienen a uno y le enseñan disque a manejar las manos y echarse esencias y que haga yoga y estire sé si es eso yo no sé si eso funcione, porque pues imagínese en estas labores tan impresionantes uno no tiene tiempo de pararse y estirarse y respirar es el tiempo va muy rápido pero sí pues si de pronto hay alguna forma más innovadora de presentar las formas o herramientas para manejar el estrés algo que realmente funcione sí yo creo que sí funcionarían

incluso muchas veces lo que uno necesita para manejar el estrés es una buena una buena. Con que a uno le paguen bien, por lo menos si me entiendes que por lo menos uno tenga un salario digno eso yo creo que también sería incluso suficiente pero no es que ni siquiera eso muchas veces a uno le pagan y las horas extras ni nada.

¿Alguna vez has visto algún compañero tan estresado que no pueda seguir trabajando?

Claro como no, todo el tiempo veo compañeros estresados y no solamente conductores uno de aquí toda la gente estresadas por que manejar usted personas enfermas eso no es fácil y todo la gente que llama que la mayoría están enfermas y tienen problemas entonces imagínense usted teniendo problemas y corriendo, porque esto es un servicio que usted pide el mismo día entonces sólo tiene que correr todo el tiempo, todo el tiempo, uno tiene la hora en su contra entonces aparte de eso también, hay en ese todo el mundo somos personas y seres humanos y tenemos problemas y pues en esos problemas súmele lo de los trabajos claro todo el tiempo los compañeros uno los ve con problemas

¿Por qué crees que las empresas no tienen áreas que cuiden de las personas?

No eso es sencillo, las empresas no tienen áreas que cuiden a las personas es porque pues eso no eso no hay plata, para tantas cosas no hay gente que sepa, y la empresa en este momento lo que busca es tener más gente y tener más plata como todas las empresas al final, todas las empresas termina siendo las mismas, por lo menos hay unos empresas como te digo pagan mejor y uno se siente mejor también, pues yo pienso que eso es también del jefe de uno y pues el jefe es cómo haga las cosas porque hay gente ahí toda grosera, yo tenido jefes acá mismo que han sido pues muy chévere si a uno siempre le preguntan cómo está y como puede ayudar.

¿Qué te gustaría recibir de un taller, o capacitación de manejo de emociones?

Pues sí, eso sería chévere, qué bueno le enseñen cómo manejar el estrés o por ejemplo cuando uno tiene momento de angustia o eso pues que hacer o como respirar porque si eso muchas veces es importante y uno no sabe ni siquiera que hacer, hay veces también que uno se levanta como de mal humor o le pasa algo en la casa y llega al trabajo y uno trata de que eso no le afecte pero si al final termina afectándole a uno, entonces sí sería chévere donde pudieran inventar algo que a uno le ayude a estar más feliz todos los días y a poder calmarse y no estresarte tanto.

¿Tú que oyes todo y sabes de primera mano que pasa en este país en términos de salud, cuáles son las emociones que más son comunes entre las personas prestadoras de salud?

Uy pues yo no sé, yo pienso que los compañeros se deprimen mucho, no ahoritica, por temas de pandemia pues la gente andaba todo el mundo estresado, preocupado, pendientes de las noticias, porque pues nadie sabía que iba a pasar o cómo iba a pasar, en qué momento le iba a tocar a uno, y eso era súper angustiante porque también pues imagínate uno de conductor tiene el mismo riesgo incluso que el médico porque el médico también se sube al carro de uno y pues así ahí al lado no les ayude a quitarse todo a guardar todo entonces pues claro eso fue estresante yo pienso que también lo que le digo la depresión porque no sé qué usted terminó con su esposa con su novia que no tiene plata esas cosas siempre son importantes ahí pero yo creo que las más.

Bueno Daniel, muchas gracias por tu tiempo tu honestidad, en cuanto tengamos los resultados me comunicare nuevamente contigo y te contare cuales fueron los resultados.

Anexo 2. Resultados de entrevistas

Se entrevistaron 10 personas que trabajan en diferentes empresas prestadoras de salud, estas personas son amigos, conocidos y personas que colaboraron hacer esta entrevista con fines netamente académicos.

De lo anterior se puede analizar que por ejemplo la mayoría de personas 9/10 personas, tienen contacto directo con los pacientes, es decir que tienen la responsabilidad directa de la labor.

Ejemplos.

- *Bueno primero que todo, me presento, soy Andrea Arango, médico internista de la clínica Marly, trabajo allá desde hace 6 años.*
- *Primero que todo te agradezco a ti por tu tiempo, yo entiendo muy bien como son los trabajos de la universidad. Bueno, yo soy bacteriólogo, trabajo en este momento para la clínica Marly, llevo dos años y medio acá, yo entre unos meses antes de que comenzará la pandemia, no estoy casado, no tengo hijos, no tengo mascotas, vivo en suba.*
- *Bueno mi nombre es Andrés Castro, soy psicólogo de la universidad el bosque y trabajo actualmente en la clínica el bosque como psicólogo clínico.*
- *Hola mucho gusto mi nombre es Carlos Julián Duarte Rodríguez, tengo 47 años, soy enfermero de profesión y trabajo para la tripulación de una ambulancia de alta urgencia*
- *Yo estoy a cargo de temas de depresión, ansiedad y pánico. Tengo pacientes que son remitidos de los médicos, o incluso de otros psicólogos que trabajan con otros temas.*
- *Yo me encargo de la toma de muestras, pues hacemos la mitad del tiempo toma de muestras y la otra mitad el análisis de las pruebas.*

- *Pero nuestra principal labor es atender a las personas que piden cita o llegan por urgencias con alguna dolencia. Por lo general el primer filtro son los médicos y nosotros los internistas.*

Por otro lado, todos consideran que se vieron de alguna manera afectados emocionalmente por toda esta contingencia de salud pública, y que de alguna manera hizo que las personas estuvieran más vulnerables emocionalmente

- *También, las veces que hice turnos en urgencias, ¡¡uy!! Porque esos turnos eran muy duros, porque se alargaban, el llanto de las personas, escucharlas quejarse, uy no es que de verdad fueron momentos muy duros, y eso que yo no soy de urgencias, la Clínica nos prestaba servicio de transporte y alimentación.*
- *Uy no sé, pero yo creo que la exposición a virus, enfermedades, contagiarse con alguna cosa de los pacientes, porque a pesar que uno tenga acá muchas medidas de seguridad pues siempre la tensión es fuerte. También hay pacientes muy problemáticos, y toca lidiar con eso, y eso también*
- *Bueno, eso no es tan fácil la gente piensa que por que yo trato estos temas yo no siento nada ni me da tristeza (risas), pero realmente a mí también me afecta la situación, muchas historias de mis pacientes son difíciles y por más que uno trate y maneje todo para que no le afecte eso afecta*
- *Pero por supuesto, en este tiempo de pandemia aparte de que hay muchísimo más trabajo, hubo más miedo, hubo más incertidumbre y también la gente pues no, había mucha gente como nosotros para apoyar la gente que se enfermaba, todo estaba colapsado, y pues imagínese, nos llaman y no había ambulancias para ir a atenderlos o simplemente en las clínicas no los recibían.*
- *De hecho, consideró que las empresas deberían tener y también consideró que ya van a empezar a tener porque todo el tema de la pandemia hizo que la gente tuviera una Revolución mental la gente de ahoritica cuida*

mucho más de su salud mental hay muchas más propagandas de eso también se ven las tasas de aumento de depresión eso tarde que temprano las empresas van a tener que llegar a implementar algo para para cuidar el personal en temas de Salud Mental

También se evidencio que las personas habían percibido a compañeros de ellos afectados de alguna manera por cuestiones emocionales.

- *Si claro, de hecho, en espacios de descanso que teníamos, hablábamos entre nosotros de eso, incluso muchas enfermeras lloraban, porque a ellos también les toco un trabajo muy duro y no solamente duro físicamente, ellos eran los que en muchas ocasiones hablaban más con los pacientes.*
- *Si claro, todo el tiempo, todos vivíamos como preocupados, tristes, cansados, no sé cómo explicarte, se sentía como si fuera el fin del mundo, como si fuera la guerra, he incluso ahora que todo ha vuelto a normalidad, aun se siente como ese hueco, como la sensación de haber perdido algo, no sé... silencio. creería que es difícil de explicar*
- *Que buena pregunta (Risas), sí de hecho, cuando te cuento que las consultas de nuevos pacientes comenzaron también aumentar, algunos de ellos eran personas que trabajaban conmigo.; incluso en este momento también personas de otras áreas de la clínica han solicitado el apoyo psicológico que ofrece la clínica.*
- *Si claro, en algunas oportunidades vi compañeros míos angustiados por que se habían contagiado y por ende a toda su familia, también tengo varios compañeros que tuvieron perdidas de familiares, incluso hay personas que tú las escuchas aun quejarse por que quedaron con algún síntoma*
- *Claro como no, todo el tiempo veo compañeros estresados y no solamente conductores uno de aquí toda la gente estresadas por que manejar usted personas enfermas eso no es fácil y todo la gente que llama que la mayoría están enfermas y tienen problemas entonces imagínense usted teniendo problemas y corriendo, porque esto es un servicio que usted pide el mismo*

día entonces sólo tiene que correr todo el tiempo, todo el tiempo, uno tiene la hora en su contra entonces aparte de eso también, hay en ese todo el mundo somos personas y seres humanos y tenemos problemas y pues en esos problemas súmele lo de los trabajos claro todo el tiempo los compañeros uno los ve con problemas

- *Sí claro todo el tiempo, esto no es nuevo y como te digo a pesar de que la pandemia como aumentado un poco más esos sentimientos y esas emociones negativas esto ha sido de toda la vida estos son estos algo que viene realmente con la profesión entonces pues sí realmente visto varias personas que emocionalmente vienen a trabajar y no tienen pues esa estabilidad emocional.*

Las principales razones de por que existen tantos impedimentos o por que las empresas no adquieren la cultura de la salud mental

- *Bueno, son varios factores, como por ejemplo, la mala administración del gobierno hace que los recursos de las empresas se tengan que destinar en un gran porcentaje a impuestos que al final no se ven retribuidos en la sociedad ni en la cultura, es decir, no tenemos la cultura y de hecho te podría decir que a nivel mundial no había la cultura de desarrollar como dices tú, competencias, ahora, pienso que después de esta pandemia y de la nueva normalidad, se está invirtiendo en tiempo y recursos para la salud mental, el cuidado emocional y la felicidad. También creo que otro factor super importante es que la definición de éxito la solemos relacionar con dinero, buenos trabajos, una casa grande, no con la felicidad.*
- *Eso es muy sencillo, a las empresas ni a la sociedad les importan este tipo de cosas, como te decía, eso cada uno se va formando, y si esta triste vaya al baño y llore y vuelva, porque las deudas no dan espera y menos las empresas se van a poner a gastar más plata en eso, a ellos lo único que les interesa es ganar plata por encima de los demás.*

- *Realmente no tengo claridad, pero pues es que la salud mental no es prioridad no solo acá en Colombia, si no en muchísimos países, pues el foco principal de las empresas es llegar a la meta financiera, aunque hay muchas empresas que han migrado a nuevos modelos basados en la felicidad del trabajador porque está demostrado que una persona que trabaje feliz es una persona que rinde más en el trabajo y da más y mejores resultados.*

Existe una preocupación de que realmente se tenga una adherencia a este punto de talleres o de capacitaciones en competencias, pues las personas tienen una alta desmotivación por diferentes problemas más relacionados a pagos, a malos tratos, entonces la credibilidad de las personas puede resultar en juego, por lo que se ha podido ver que una de las principales opciones son hacerlas de forma individualizada y de forma creativa, abarcando personalmente cada uno de los problemas.

- *Pues es que eso depende, porque hay compañeros que están pasando por duelos, otros por rupturas amorosas, otros por enfermedades, otros por depresión, otros por falta de dinero, en fin. Pero lo más importante es que creo que de verdad se debería crear un área para que en general los empleados de cualquier empresa sean escuchados, un área en donde de verdad les importe en recurso humano, yo pensaba y decía, si la gente está feliz pues todo va a fluir más. En fin, la hipocresía*
- *Pero la gente no se toma en serio eso no yo creería que tendría que haber una metodología muy no adora para que realmente a la gente le funcione porque es muy difícil cuando asisten 20 50 60 personas y todas reciben el mismo la misma información yo creo que todos tienen un momento difícil muy diferente al otro así todo sean por la misma pandemia unos por duelo otros por secuelas otros porque hasta ahora las están dando entonces pues si la gente asistiría pero de ahí a que eso funcione pues realmente no sé*
- *Pues yo no sé por qué eso es muy difícil, la gente prefiere irse a su casa a descansar, la verdad nosotros vemos en las cosas positivas, porque desde*

hace años hemos visto que eso realmente no importa. Si lo hicieran en horas laborales de pronto la gente asista, pero eso sería una recocha, porque lo que te digo, uno ya no toma en serio eso

- *Ha sido de todo un poco, el trabajo, mi relación de pareja, las deudas, la pandemia (risas), pero enfocado en el trabajo, es más relacionado a la sobrecarga que hemos tenido, obviamente la pandemia trajo consigo una cantidad de cosas, muchas personas acá en la empresa enfermas, entonces teníamos que hacer más turnos, turnos extras, horas extras, como te decía ahorita, ver casos trágicos, el transporte a la casa, las noticias.*
- *No sé todo depende porque eso es como lo del pastorcito mentiroso ya sería incrédulo ya la gente no confiaría ya para que se ha pasado tantas cosas, Creo que podría comenzar primero que todo generando confianza a través de la entrega de los instrumentos necesarios, pagando realmente lo que a la gente le corresponde, contratando más personas para tener un plan de apoyo cuando la gente se enferma.*

A pesar que muchas personas hayan podido asistir a diferentes tipos de talleres o capacitaciones, manifiestan que la continuidad de la clave para que realmente sean efectivos los aprendizajes.

- *Si de hecho durante la pandemia pague unos cursos online para aprender a manejar la respiración para poder conciliar el sueño, porque hasta el sueño se me fue, pero eso si uno no es constante con eso, al final no funciona o termina funcionando de a mucho.*
- *Si claro, en las empresas a uno le hablan y le enseñan como hablar con los pacientes, le enseñan como trabajar en equipo, tú sabes, todas las habilidades blandas que llaman, pero eso casi nunca se utiliza.*
- *Pues nunca me he inscrito, pero si claro, me gusta ver por YouTube esos videos de TED o los que hacen del banco BBVA, esos son videos buenos que uno le enseñan muchas cosas, muy motivadores. Creo que el secreto*

realmente es que todos los días uno sea consciente y pueda hacer algo para cambiar su realidad, pero es con constancia

Para finalizar, se pudo evidenciar que efectivamente en Colombia no existe la cultura ni un estilo de vida que cuide y/o proteja el trabajador desde el ser y desde la salud mental. Evidenciando una necesidad clara, en proporcionar más herramientas y más insumos en el cuidado de nuestros colaboradores con el fin de obtener más y mejores resultados.

- *Por supuesto, incluso es algo que debía estar regulado para todas las empresas, es fundamental en el proceso de desarrollo y bienestar que las empresas deberían tener, No sé si has visto las noticias, pero la salud mental es uno de los problemas que aumentado drásticamente.*
- *Entonces pienso que hay muchas empresas que tendrán que tener un cuidado demás hacia sus trabajadores, algo mucho más emocional porque o si no van a tener gente triste, gente que no rinda en el trabajo, gente que prefiera renunciar, gente que no sea productiva.*
- *Por otro lado, pienso que deberían estar más al lado y escuchar más a sus trabajadores, cuáles son sus dolencias, cuáles son sus maneras de tratar las emociones, es por esto que pienso que deberían hacer un diagnóstico y saber realmente porque la gente se está deprimiendo, porque la gente no está conforme, que le pasa a la gente y poder sacar las tres o cuatro principales razones.*
- *Uy no sé, pero creo que comenzaría con una atención digna a mis trabajadores, ofrecerles cafecito, ofrecerles buenos instrumentos para trabajar, pagarles las horas extras, subir los salarios, ofrecer otro tipo de salarios emocionales, yo tengo una compañera que trabaja en Emi, es otra empresa, y ellos allá tienen un día de descanso por su cumpleaños, le dan un subsidio de alimentación, le ayudan con la medicina prepagada. Es que, si ves, con pequeñas cosas la gente es más feliz.*
- *Mira yo conozco empresas que de verdad tienen un área de recursos humanos, un área de desarrollo, en donde se preocupan por el bienestar de los empleados, los capacitan, los forman, les dan apoyos emocionales como talleres no es un montón de cosas. Acá*

uno se suicida y lo único que harán es enviarle flores a la familia de uno, y eso si uno está de suerte.

En cuanto a las palabras más significativas repetidas fueron.

Pacientes: 47 Resultados

Pandemia: 44 Resultados

Pienso: 24 Resultados

Problemas :15 Resultados

Capacitaciones:15 Resultados

Salud mental: 12 Resultados

Anexo 3. Guía de las 5 fuerzas de Porter.

Guía para analizar la posición competitiva de la Startup
5 fuerzas de Porter¹

Auto Evaluación — Poder de Negociación con los Proveedores

Este es un cuadro de mando que le ayudara a evaluar la posición de su negocio en el mercado. Lea cada una de las preguntas, con "sí" o "no" en el espacio proporcionado. "sí" indica un entorno competitivo favorable para su negocio o "no" indica la situación negativa. Utilice la información que obtenga para desarrollar tácticas efectivas para contrarrestar o aprovechar la situación.

¹ Traducido de Ehmke, C; Fulton, J. y Akridge, J (s.f) Industry Analysis: The Five Forces. Purdue Agriculture, recuperado del 20 de diciembre de 2017 en <https://www.extension.purdue.edu/extmedia/ec/ec-722.pdf>

1. ¿Hay un gran número de proveedores potenciales de insumos? Entre mayor sea el número de proveedores de sus insumos necesarios, más control se tendrá. **Si**
X No___

2. ¿Son comunes los productos que usted necesita comprar para su negocio? Usted tiene más control cuando los productos que usted necesita no son de un único proveedor. **Si X** No___

3. ¿Las compras de proveedores representan una gran parte de su negocio? Si sus compras son una porción relativamente grande del negocio de su proveedor, usted tendrá más poder para reducir costos o mejorar las características del producto. **Si X** No___

Evaluación

4. ¿Sería difícil para sus proveedores entrar en su negocio, vender directamente a sus clientes, y convertirse en su competidor directo? Cuanto más fácil es comenzar un nuevo negocio, es más probable que usted tenga competidores. **Si X** No___

5. ¿Puede cambiar fácilmente a productos sustitutos con otros proveedores? Si es relativamente fácil cambiar a productos sustitutos, usted tendrá más poder de negociación con sus proveedores. **Si X** No___

6. ¿Está bien informado sobre el producto y el mercado de su proveedor? Si el mercado es complicado, usted tiene menos poder de negociación con sus proveedores. **Si X** No___

Utilizando un lápiz y una hoja de papel, examine con mayor detalle cómo el poder de negociación de los proveedores afectará a su negocio.

#	Enumere las principales insumos, servicios o materiales necesarias para su negocio	Para cada insumo, servicio o material, enumere los proveedores posibles.	¿Cómo puede usted trabajar mejor con el proveedor para maximizar su poder de negociación?
1	1 psicólogo Clínico	50	Ofrecer incentivos a mediano y largo plazo.
2	1 psicólogo Organizacional	50	Ofrecer incentivos a mediano y largo plazo.
3	1 tanatólogo	20	Ofrecer incentivos a mediano y largo plazo.
4	Insumos de papelería	15	Comprar a mayor cantidad para tener precios de mayorista.
5	Espacios verdes para los talleres.	10	Hacer contratos con anticipación y por horas.

Auto Evaluación — Poder de Negociación con los Compradores

Este es un sencillo cuadro que le ayuda a evaluar la posición del mercado en su negocio. Lea cada una de las siguientes preguntas y responda con "sí" o "no" en el espacio proporcionado. "sí" indica un entorno competitivo favorable para su negocio o "no" indica una situación negativa. Utilice la información que obtenga para desarrollar tácticas efectivas para contrarrestar o aprovechar la situación.

1. ¿Tiene suficientes clientes para que si pierde uno no tenga dificultades? Cuanto menor sea el número de clientes, más dependerá de cada uno de ellos. Sino **X**

fácil que sus clientes pasen a la competencia, usted tendrá menos poder de negociación con sus clientes. Sino **X**

2. ¿Su producto representa un pequeño gasto para sus clientes? Si su producto es un gasto relativamente grande para sus clientes, ellos gastarán más esfuerzo negociando con usted para bajar precio o para mejorar características del producto. Si **No X**

3. ¿Los clientes no están informados sobre su producto y mercado? Si su mercado es complicado o difícil de entender, los compradores tienen menos control sobre él. **Si X** No___

4. ¿Es su producto único? Si su producto es homogéneo o igual que el de sus competidores, los compradores tienen más poder de negociación. **Si X** No___

5. ¿Podría ser difícil para los compradores integrarse hacia atrás en la cadena de proveedores, comprar un competidor que provea los productos o servicio que usted vende y competir directamente con su empresa? Es menos probable sea que sus consumidores puedan entrar en su industria, más poder de negociación tendrás. Sino **X**

6. ¿Es difícil para los clientes cambiar sus productos por otros productos de su competencia? Si es relativamente

Evaluación

Usando un lápiz y una hoja de papel, examine con mayor detalle cómo el poder de negociación de los compradores afectará a su negocio.

#	Enumere los tipos de clientes que usted tiene o espera tener.	¿Qué alternativas podrían tener estos clientes para su producto?	¿Cómo puede crear lealtad para su producto o servicio reduciendo el poder de negociación con los clientes?
1	Hospitales	Programas adaptables según la necesidad, de horas, de competencias, de personas.	Ofrecer un servicio único direccionado a la responsabilidad social y con diferentes precios según la necesidad. Alianzas con el estado para mejores precios.
2	Clínicas	Programas adaptables según la necesidad, de horas, de competencias, de personas.	Ofrecer un servicio único direccionado a la responsabilidad social y con diferentes precios según la necesidad.
3	Centros de salud	Programas adaptables según la necesidad, de horas, de competencias, de personas.	Ofrecer un servicio único direccionado a la responsabilidad social y con diferentes precios según la necesidad.

Auto Evaluación — Amenaza de Nuevos Competidores

Este es un cuadro que ayuda a evaluar la posición de su negocio en su mercado. Lea cada una de las siguientes preguntas y responda con "sí" o "no" en el espacio proporcionado. "sí" indica un entorno competitivo favorable para su negocio o "no" indica una situación negativa. Utilice la información que obtenga para desarrollar tácticas efectivas para contrarrestar o aprovechar la situación.

1. ¿Tiene un proceso único que ha sido protegido? Por ejemplo, si usted es una empresa de base tecnológica con protección de patentes para sus inversiones en investigación, usted disfruta de algunas barreras a la entrada. Sino **X**
2. ¿Los clientes son leales a su marca? Si sus clientes son leales a su marca, un nuevo producto, incluso si es idéntico, se enfrentaría a una batalla formidable para ganar con los clientes leales. **Si X** No ___



©Universidad Ean: SNIES 2812 | Viglada Mineducación | Personería Jurídica Res. nº. 2898 del Minjusticia - 16/05/69

El Nogal: Cl- 79 n°. 11 - 45 | NIT: 860.026.058-1

Centro de contacto: (+57-1) 593 6464 | Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, Suramérica
universidadean.edu.co



3. ¿Hay altos costos de arranque para su negocio? Cuanto mayor sean los requisitos de capital, menor será la amenaza de una nueva competencia. Sino **X**

4. ¿Los activos necesarios para ejecutar su negocio son únicos? Otros serán más reacios a entrar en el mercado, si la tecnología o el equipo no se pueden convertir en otros usos si la empresa falla. Sino **X**

5. ¿Hay un proceso o procedimiento crítico para su negocio? Cuanto más difícil es aprender el negocio, mayor es la barrera de entrada. **Si X** No ___

6. ¿Un nuevo competidor tendrá dificultades para adquirir/ obtener los insumos necesarios? Los canales de distribución actuales pueden dificultar que un nuevo negocio adquiera/ obtenga entradas tan fácilmente como las empresas existentes. Sino **X**

7. ¿Un nuevo competidor tendrá dificultades para adquirir/ obtener clientes? Si los canales de distribución actuales dificultan que un nuevo negocio adquiera/ obtenga nuevos clientes, podrá disfrutar de una barrera de entrada. **Si X** No ___

8. ¿Sería difícil para un nuevo competidor contar con recursos suficientes para competir de manera eficiente? Para cada producto, existe un nivel de producción rentable. Si los desafíos no logran ese nivel de producción, no serán competitivos y por lo tanto no entrarán en la industria. Sino **X**

Evaluación opcional

Usando un lápiz y una hoja de papel, examine con mayor detalle cómo la amenaza de nuevos competidores podría afectar su negocio.

<p>1. ¿Cómo afectaría un nuevo competidor a su negocio?</p>	<p>Actualmente en el mercado existen diferentes empresas que realizan tareas similares, son embargo, la afectación disminuye cuando tenemos algo diferencial que ellos no tienen. Sí un nuevo competidor con el mismo enfoque aparece, afectaría de forma directa, sin embargo, el reconocimiento del mercado jugaría a nuestro favor.</p>
<p>2. ¿Qué harán sus competidores si hay un nuevo competidor en su mercado?</p>	<p>Hoy en día debido a la virtualidad, las redes sociales y el neuromarketing se han convertido en una estrategia eficaz y eficiente para competir legalmente. Sin embargo, en este sector, la innovación y las últimas tendencias lo hacen compatible. Es por esto que, los competidores innovarían en productos, servicios y promociones.</p>



©Universidad Ean: SNIES 2812 | Viglada Mineducación | Personería Jurídica Res. nº. 2898 del Minjusticia - 16/05/69

El Nogal: Cl- 79 nº. 11 - 45 | NIT: 860.026.058-1

Centro de contacto: (+57-1) 593 6464 | Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, Suramérica
universidadean.edu.co



3. ¿Cómo va a responder a un nuevo competidor?	Como lo haría los competidores, a través de estrategias de innovación y marketing.
--	--

Auto Evaluación — Amenaza de Productos Sustitutos

Este es un cuadro de mando que ayuda a evaluar la posición de su negocio en su mercado. Lea cada una de las siguientes preguntas y responda con "sí" o "no" en el espacio proporcionado. "sí" indica un entorno competitivo favorable para su negocio o "no" indica una situación negativa. Utilice la información que obtenga para desarrollar tácticas efectivas para contrarrestar o aprovechar la situación.

1. ¿Su producto se compara favorablemente con posibles productos sustitutos? Si otro producto ofrece más características o beneficios a los clientes, o si su precio es más bajo, los clientes pueden decidir que el otro producto es un mejor valor.
Sino **X**

2. ¿Es costoso para sus clientes cambiar a otro producto? Cuando los clientes experimentan una pérdida de productividad si cambian a otro producto, la amenaza de los productos sustitutos es más débil. **Si X** No ___

3. ¿Los clientes son leales a los productos existentes? Incluso si los costos de cambiarse a un nuevo producto son bajos, los clientes pueden tener lealtad a una marca en particular. Si sus clientes tienen una alta lealtad de marca a su producto, usted disfruta de una débil amenaza de productos sustitutos.
Si X No ___

Evaluación opcional

Utilizando un lápiz y una hoja de papel, examine con mayor detalle cómo la amenaza de los productos sustitutos afectará a su negocio.

#	Enumere los posibles productos sustitutos que sus clientes podrían utilizar en lugar de su producto.	¿Qué tan fácil sería para su cliente considerar esta alternativa?	¿Cómo puede diferenciar sus productos o fidelizar a los clientes para manejar la amenaza de los productos sustitutos?
1	Coaching	Fácil, aunque incompleta.	Ofrecer un servicio completo en términos de cuidado y desarrollo de la salud mental a muy buenos precios.
2	Talleres de competencias laborales	Fácil, aunque, son muy enfocados al	Ofrecer un servicio completo en términos de cuidado y desarrollo de



©Universidad Ean: SNIES 2812 | Vigilada Mineducación | Personería Jurídica Res. n°. 2898 del Minjusticia - 16/05/69

El Nogal: Cl- 79 n°. 11 - 45 | NIT: 860.026.058-1

Centro de contacto: (+57-1) 593 6464 | Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, Suramérica
universidadean.edu.co



		área laboral y puede ser poco motivador.	la salud mental a muy buenos precios.
3	Talleres de empoderamiento	Medio, hay pocos talleres en el mercado que ofrezcan estos talleres a empresas.	Ofrecer un servicio completo en términos de cuidado y desarrollo de la salud mental a muy buenos precios.
4	Hacer un área de cuidado de salud mental	Difícil y costos, tienen que cambiar la estructura de muchas cosas administrativas en la empresa.	Ofrecer un servicio completo en términos de cuidado y desarrollo de la salud mental a muy buenos precios.
5	Contratar psicólogos.	Fácil, pero quedaría vacíos otros temas.	Ofrecer un servicio completo en términos de cuidado y desarrollo de la salud mental a muy buenos precios.

Auto Evaluación — Rivalidad entre los Competidores

Este es un cuadro de mando que ayuda a evaluar la posición de su negocio en su mercado. Lea cada una de las siguientes preguntas y responda con "sí" o "no" en el espacio proporcionado. "sí" indica un entorno competitivo favorable para su negocio o "no" indica una situación negativa. Utilice la información que obtenga para desarrollar tácticas efectivas para contrarrestar/ aprovechar la situación.

1. ¿Hay un pequeño número de competidores? A menudo, cuanto mayor es el número de jugadores, más intensa es la rivalidad. Sin embargo, la rivalidad ocasionalmente puede ser intensa cuando una o más empresas están compitiendo por posiciones líderes del mercado. **Si X** No___

2. ¿Hay un líder claro en su mercado? La rivalidad se intensifica si las empresas tienen acciones similares del mercado, lo que lleva a una lucha por el liderazgo del mercado. Si___ **No X**

3. ¿Está creciendo su mercado? En un mercado en crecimiento, las empresas son capaces de aumentar los ingresos simplemente por el mercado en expansión. En un mercado estancado o en declive, las empresas a menudo luchan intensamente por un mercado pequeño y más pequeño. **Si X** No___

4. ¿Tienen costos fijos bajos? Con altos costos fijos, las empresas deben vender más productos para cubrir estos altos costos. **Si X** No___

5. ¿Puede almacenar su producto para vender en los mejores momentos? Los altos costos de almacenamiento o los productos perecederos dan lugar a una



©Universidad Ean: SNIES 2812 | Vigilada Mineducación | Personería Jurídica Res. n.º, 2898 del Minjusticia - 16/05/69

El Nogal: CI- 79 n.º. 11 - 45 | NIT: 860.026.058-1

Centro de contacto: (+57-1) 593 6464 | Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, Suramérica
universidadean.edu.co



situación en la que las empresas deben vender el producto lo antes posible, aumentando la rivalidad entre las empresas. **Si X** No ___

6. ¿Sus competidores están persiguiendo una estrategia de bajo crecimiento? Usted tendrá rivalidades más intensas si sus competidores son más agresivos. En cambio, si sus competidores están siguiendo una estrategia de obtener beneficios en un mercado maduro, usted disfrutará menos rivalidad. Sino **X**

7. ¿Su producto es único? Las empresas que producen productos que son muy similares competirán sobre todo en precio, por lo que se espera que la rivalidad sea alta. **Si X** No ___

8. ¿Es fácil para los competidores abandonar su producto? Si los costos de salida son altos, una empresa puede permanecer en el negocio incluso si no es rentable. **Si X** No ___

9. ¿Es difícil para los clientes cambiar entre su producto y el de sus competidores? Si los clientes pueden cambiar fácilmente, el mercado será más competitivo y la rivalidad se espera para ser alta mientras que las firmas compiten para el negocio de cada cliente. **Si X** No ___

Evaluación opcional

Utilizando un lápiz y una hoja de papel, examinar con mayor detalle cómo la rivalidad entre los competidores afecta a su negocio.

#	Enumere sus principales competidores.	¿Qué estrategias de negocio y crecimiento utiliza este competidor?	¿Cómo afectará este competidor a su negocio?	¿Qué acciones va a tomar en respuesta a las acciones de sus competidores?
1	Coaching Grupo	Se enfoca en dar coaching y talleres de superación a los empleados para aumentar la motivación	Por la experiencia que tienen en el mercado	Generar una mayor promoción por en el mercado a través de las redes.
2	1&1	Hacen cualquier tipo de consultorías para crear y desarrollar talleres de motivación y competencias laborales	Tienen diferentes opciones para prevenir y desarrollar personas	Generar paquetes completos para el cuidado y el desarrollo de la salud mental en general
3	El Asesores	Asesoran a las empresas en crear sus propios modelos	Es una opción que está aumentando cada vez más.	Generar la diferenciación en las actividades,



©Universidad Ean: SNIES 2812 | Vigilada Mineducación | Personería Jurídica Res. nº. 2898 del Minjusticia - 16/05/69

El Nogal: Cl- 79 n°. 11 - 45 | NIT: 860.026.058-1

Centro de contacto: (+57-1) 593 6464 | Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, Suramérica
universidadean.edu.co



		de bienestar y desarrollo		precios y calidad del servicio.
--	--	---------------------------	--	---------------------------------

Conclusión

En este espacio reflexione sobre los resultados obtenidos en el ejercicio y sobre las decisiones que su equipo debe tomar en cuanto a su startup. Integre sus conclusiones con el Análisis PESTEL

- A pesar que existen diferentes obstáculos, es importante resaltar que existen diferentes oportunidades de explotar el mercado desde los clientes y desde los proveedores, debido a las circunstancias socioeconómicas mundiales por las que se está pasando.
- Uno de los principales obstáculos es poder entrar a la red y encontrar a las personas que toman las decisiones en este tipo de entidades.
- Una de las oportunidades más grandes que se tiene, es el reconocimiento cada vez más en trabajar en la salud mental de las personas y los trabajadores de diferentes industrias, sin embargo, por el tema de la pandemia, se enfocó en personal de la salud.

Anexo 4. Entrevistas de Validación.

Experto Técnico. – Talento Humano

1. ¿Como considera usted que se ha desarrollado o capacitado al personal de salud para afrontar situaciones de crisis como la que estamos viviendo COVID - 19?

R/: El personal médico se entrena incluso desde la universidad para afrontar situaciones de crisis y bajo presión constantemente en su labor, sin embargo, en situaciones como la crisis sanitaria de COVID -19, no se había previsto y no estábamos preparados para enfrentarnos a una ocupación de casi el 100% con un virus desconocido, lo cual requiere habilidades diferentes y



©Universidad Ean: SNIES 2812 | Vigilada Mineducación | Personería Jurídica Res. n°. 2898 del Minjusticia - 16/05/69

El Nogal: Cl- 79 n°. 11 - 45 | NIT: 860.026.058-1

Centro de contacto: (+57-1) 593 6464 | Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, Suramérica
universidadean.edu.co



planes de acción adicionales que desafortunadamente en este caso se han tenido que desarrollar y tomar bajo la marcha.

2. Conoce o ha participado en alguna iniciativa para ayudar al personal del sector de la salud a enfrentar la crisis de la pandemia

R/: Si, actualmente se brinda acompañamiento psicológico en las diferentes clínicas y hospitales.

- 3.Cuál es su opinión frente a este modelo de negocio, como se plantea en el Sistema MapPoint.

R/: Es una propuesta interesante teniendo en cuenta que se plantean actividades fuera del entorno laboral, lo cual podría tener una gran acogida y podría ser de gran ayuda para mejorar la integración y clima del ambiente laboral.

4. ¿Cree que los actores de nuestra propuesta de negocio son los correctos?

R/: En clientes pondría IPS y EPS (las cuales a su vez se dividen por niveles y por tipo de entidades: públicas, privadas, mixtas.) y en gobierno pondría entidades públicas y regulatorias.

5. ¿Qué beneficio cree usted que pueda agregar este modelo de negocio?

R/: Poder cerrar las brechas que salieron a la luz con esta pandemia y las que no fueron identificadas anteriormente, con un modelo diferente que al ser externo tiene la flexibilidad de ajustarse a las necesidades y adicionalmente tiene un componente innovador y con una visión fresca que puede ayudar a generar un cambio.

6. ¿Es viable manejar los temas de capacitación y coaching del sector de salud de forma externa?

R/: Si, siempre y cuando tengamos una buena relación costo beneficio y podamos cubrir estas nuevas necesidades que han surgido durante la pandemia.

Experto Clave. – Proveedor (Psicólogo Clínico)



©Universidad Ean: SNIES 2812 | Vigilada Mineducación | Personería Jurídica Res. n.º, 2898 del Minjusticia - 16/05/69

El Nogal: Cl- 79 n.º. 11 - 45 | NIT: 860.026.058-1

Centro de contacto: (+57-1) 593 6464 | Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, Suramérica
universidadean.edu.co



1. ¿Como considera usted que se ha desarrollado o capacitado al personal de salud para afrontar situaciones de crisis como la que estamos viviendo COVID - 19?

R/: Pues eso se puede responder desde varios flancos, pero para responderte sinceramente creo que no se prepararon desde ningún foco. Pero no solo el sector de la salud. Hubo muy pocos que realmente estaban capacitados para afrontar algo así.

Por otro lado, soy consciente que diferentes empresas tienen distintos modelos desde el área de talento humano que apoyan y desarrollan al personal.

Exactamente no te podría responder, pero sé que por ejemplo EPS SURA, Compensar, entre otras, tienen una fuerza de trabajo importante dedicados a motivar y desarrollar a las personas.

2. Cuando hablas de desarrollar, sabes de casualidad en que los desarrollan, es decir, ¿en competencias? ¿Laborales? ¿emocionales? ¿Motivación?

R/: Buena pregunta, pues ese detalle no lo sé, pero claramente deben tener un modelo de desarrollo de competencias laborales y pues talleres de motivación. Pero realmente no se si en competencias laborales exactamente.

3. Conoce o ha participado en alguna iniciativa para ayudar al personal del sector de la salud a enfrentar la crisis de la pandemia.

R/: Directamente desde alguna empresa no, pero si como psicóloga clínica, tuve una mayor demanda en sesiones particulares por diferentes sintomatologías, depresión, trastornos de ansiedad, episodios de pánico etc., etc.



©Universidad Ean: SNIES 2812 | Vigilada Mineducación | Personería Jurídica Res. n°. 2898 del Minjusticia - 16/05/69

El Nogal: Cl- 79 n°. 11 - 45 | NIT: 860.026.058-1

Centro de contacto: (+57-1) 593 6464 | Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, Suramérica
universidadean.edu.co



Entonces consideraría que, si he participado en apoyar a diferentes personas, pero específicamente al personal de la salud no.

Si quizás hubiera tenido la oportunidad con mucho gusto hubiera participado, no está de más siempre un ayuda extra.

- 4.Cuál es su opinión frente a este modelo de negocio, como se plantea en el Sistema MapPoint.

R/: Es claro y conciso, entiendo claramente hacia donde tienen enfocado el negocio, es decir los clientes, los proveedores y la relación entre ellas.

Sin embargo, creo que señalan solamente el sector de la salud, ¿es que quieren enfocarse solamente en el sector salud? ¿porque no mirar otros mercados? Claramente esto es una buena idea, y en cuanto salgan al mercado van a empezar a surgir la competencia de empresas que brindan servicios muy similares. Pienso que podrían abarcar un mercado como el sector de servicios, en esta época, empresas de IT están en crecimiento y remodelando muchos modelos basados en el cuidado de los empleados.

5. Tu como Psicóloga y como “aliada clave”, ¿cuáles riesgos identificas en que pueden existir al salir al mercado?

R/: Uno de los riesgos grandes que veo es encontrar excelentes aliados o socios, es decir, que las personas que estén al frente y en contacto con las personas sea la mejor. Por qué pueden pasar diferentes escenarios.

1. Que los psicólogos de las diferentes ramas que planean contratar sean realmente personas calificadas para hacer esto, ya que de la reputación que ellos den es la propaganda también que van hacer, y he visto en muchos casos en los que las ideas y estructuras de proyectos son muy buenos, pero las personas que las ejecutan no son las adecuadas para ciertas tareas. Entonces como primer factor es encontrar el personal idóneo para manejar y relacionarse con personas, por que como te digo,



©Universidad Ean: SNIES 2812 | Vigilada Mineducación | Personería Jurídica Res. n.º. 2898 del Minjusticia - 16/05/69

El Nogal: Cl- 79 n.º. 11 - 45 | NIT: 860.026.058-1

Centro de contacto: (+57-1) 593 6464 | Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, Suramérica
universidadean.edu.co



más que la metodología es el cómo. 2. Por otro lado, veo un riesgo importante es que tienen que tener una opción B siempre, porque, si uno de los psicólogos o de las personas renuncia, no pueden esperar a conseguir alguien más, tienen que tener un plan B. He visto algunos casos en los que no se tiene un plan B y eso ha sido realmente preocupante. Y, por último, pienso que tienen que tener mucho cuidado los temas que se van a trabajar para “apoyar y desarrollar” como tú dices, porque pueden tocar temas muy delicados que si no tienen el personal indicado pueden despertar enfermedades mentales o trastornos.

6. ¿Qué crees que se podría mejorar o agregar en el modelo de negocio para ser exitoso?

R/: Como te dije anteriormente, lo primero es que creo que se podría expandir el nicho del mercado al que quieren llegar, teniendo diferentes tipos de portafolios y servicios para distintas empresas.

También creo que es importante entender y planear como llegar al cliente, la salud es un negocio como cualquier otro, entonces es claro que muchas empresas están también apuntando a licitar, pero eso es todo un proyecto ya que tienen que tener claro cómo llegar al tomador de decisiones.

Yo creo que van bien, pero pueden investigar más, porque meterse en el mundo de la salud no es tan fácil tampoco.

Empresario – Consultor en CX

1. ¿Como considera usted que se ha desarrollado o capacitado al personal de salud para afrontar situaciones de crisis como la que estamos viviendo COVID - 19?

R/: Realmente no lo tengo claro a detalle, sin embargo, sé que efectivamente el gobierno y otras entidades públicas y privadas han destinado diferentes



©Universidad Ean: SNIES 2812 | Vigilada Mineducación | Personería Jurídica Res. n°. 2898 del Minjusticia - 16/05/69

El Nogal: Cl- 79 n°. 11 - 45 | NIT: 860.026.058-1

Centro de contacto: (+57-1) 593 6464 | Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, Suramérica
universidadean.edu.co



recursos para el apoyo de toda la planta de salud. Por otro lado, también es claro que no solo acá en Colombia si no en muchas partes del mundo las personas, TODAS, no solo el personal de la salud, no estaba preparado ni física ni emocionalmente para atravesar y superar una situación como estas.

2. Conoce o ha participado en alguna iniciativa para ayudar al personal del sector de la salud a enfrentar la crisis de la pandemia.

R/: Entiendo que hay empresas prestadoras de salud que han optado por contratar personal psicológico e instaurar programas de motivación y de cuidado por el ser, sin embargo, no he participado o he estado inmerso en algún tipo de proyecto que sean relacionados a ayudar al personal de la salud.

- 3.Cuál es su opinión frente a este modelo de negocio, como se plantea en el Sistema MapPoint.

R/: Primero que todo creo que es una idea muy buena, ahora, frente al modelo del negocio es clave poder identificar cada uno de los stakeholders y cada uno de sus roles.

Me parece muy interesante que puedan también identificar cual es el tipo de transacción que se va a llevar con cada uno de ellos, con el fin que se pueda establecer desde un principio como se debe direccionar el objetivo de la relación. Por otro lado, veo que tienen establecido que su fuerza de trabajo es tercerizada por lo que tienen que tener mucho cuidado al seleccionar los psicólogos y siempre tener siempre un plan B.

4. ¿Considera usted que la idea de negocio enfocada a desarrollar al personal de salud en competencias emocionales y laborales puede ser rentable en una situación tan crítica como la que está pasando el país?



©Universidad Ean: SNIES 2812 | Vigilada Mineducación | Personería Jurídica Res. n°. 2898 del Minjusticia - 16/05/69

El Nogal: Cl- 79 n°. 11 - 45 | NIT: 860.026.058-1

Centro de contacto: (+57-1) 593 6464 | Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, Suramérica
universidadean.edu.co



R/: Eso depende y de hecho es una de las preguntas más importantes. La rentabilidad es un tema muy amplio y que es necesario de una estructura y planeación.

Ahora, si me pregunta, si la idea de negocio que ustedes tienen puede llegar a ser rentable, la respuesta es sí; actualmente uno de los mercados que tienen más iniciativas y nuevos alcances es precisamente la salud mental. Hace pocos días leía un artículo que precisamente resaltaba como diferentes empresas han optado en crear un área de apoyo y refuerzo emocional para los empleados, por eso repito nuevamente la importancia de tener esta idea estructurada y tener diferentes planes, porque, si algo sale mal, tener ya preparada cual puede ser otra opción.

5. ¿Teniendo en cuenta que hay que hacer una inversión importante para poder salir al mercado, como cree usted que se puede llegar a encontrar el punto de equilibrio de forma rápida y segura?

R/: Uff eso es una pregunta compleja, porque realmente para responderla es necesario conocer a detalle todo el plan financiero que tienen. Por lo que te la respondería de otra manera, creo que lo más importante es entender primero de donde va a salir el dinero, es propio, es un prestamos, a que porcentaje, a cuánto tiempo, cuanto se necesita y como se planea pagarlo. Esto es otro tema que debe ser muy detallado y estudiado, por eso te decía la importancia de tener estructura y planes.

Además de ver la inversión inicial es importante saber cuánto van a cobrar por el servicio y hacer una simulación financiera para saber cuánto les vale a ustedes neto brindar el servicio, después, mirar cual es el margen de ganancia y entender cuanto pueden llegar a cobrar ustedes dependiendo la competencia. Es decir, cuanto está el servicio que ustedes ofreciendo en el mercado.



©Universidad Ean: SNIES 2812 | Vigilada Mineducación | Personería Jurídica Res. n°. 2898 del Minjusticia - 16/05/69

El Nogal: Cl- 79 n°. 11 - 45 | NIT: 860.026.058-1

Centro de contacto: (+57-1) 593 6464 | Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, Suramérica
universidadean.edu.co



6. Usted como experto, ¿qué consejos nos podría dar para poder salir al mercado?

R/: Ustedes creo que ya tienen claro lo básico, es decir una idea, la validación de la idea y el modelo de negocio, entonces pienso que en este momento lo más importante es poder entrar a la otra fase clave y es el área financiera; Es tan importante como todo lo que han realizado hasta ahorita, porque existe la posibilidad que cuando entren a analizar los precios del mercado y los precios de costo se den cuenta que el margen de ganancia es demasiado pequeño para lograr ser competitivos en el mercado.

Otra cosa muy importante que deben tener en cuenta es las regulaciones actuales, es decir, que y como se está rigiendo legalmente la salud mental en el país, que leyes apoyan y cuales afectan. Es decir, estar al tanto de cómo se mueve la industria.

Por otro lado, considero que ustedes están cerrando demasiado el nicho, ¿Por qué solamente personal de la salud? ¿Por qué no mirar otros sectores que tienen gran demanda como el sector IT o el sector de servicios?, creo que podrían llegar a diferentes industrias teniendo una apertura más amplia.

7. Cuáles son los principales riesgos por lo que se puede pasar en este momento de crisis al emprender.

R/: Muchos, pero pueden llegar a ser los mismos riesgos que se tienen sin crisis, ahora, el riesgo puede llegar a ser más alto, pero siempre existen los riesgos.

Creo que actualmente una de las cosas más importantes es poder optar por una idea que la inversión sea reducida optimizando los recursos existentes y llegando al máximo de público posible. Sin embargo, hay que entender que la situación actual más que una crisis está cambiando los hábitos y costumbres de las personas, cambiando gustos, pensamientos incluso mercados.



©Universidad Ean: SNIES 2812 | Vigilada Mineducación | Personería Jurídica Res. n°. 2898 del Minjusticia - 16/05/69

El Nogal: Cl- 79 n°. 11 - 45 | NIT: 860.026.058-1

Centro de contacto: (+57-1) 593 6464 | Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, Suramérica
universidadean.edu.co



Empresario – Innovación

1. ¿Como considera usted que se ha desarrollado o capacitado al personal de salud para afrontar situaciones de crisis como la que estamos viviendo COVID - 19?

Se escucha y se ve muchas cosas, pero cuando realmente se hace zoom a la situación se escuchan quejas, reclamos, peticiones, huelgas, etc etc. Entonces a ciencia cierta no podría responderte, no obstante, si creería que no estábamos lo suficientemente capacitados todos, y mucho menos desarrollados para asumir una situación como estas.

Recuerdo que para el 2019 se estuvo promocionando en empresas y en universidades de Francia nuevos modelos de RH enfocados a la felicidad del empleado, sin embargo, aún hay muchas personas por ende empresas que consideran que los recursos se deben destinar a proyectos que generen dinero a corto plazo y de forma fáctica, por lo que tomara aún mucho tiempo adaptar modelos de desarrollo del ser humano para ser mejor personas, para aprender asumir retos como estos sabiendo que cada vez serán más.

2. Conoce o ha participado en alguna iniciativa para ayudar al personal del sector de la salud a enfrentar la crisis de la pandemia.

No, realmente nunca he participado en iniciativas para ayudar al personal de la salud. He participado en algunas empresas que ofrecen diferentes voluntariados para niños, adultos mayores, escuelas, familias, pero nunca al personal de la salud.

- 3.Cuál es su opinión frente a este modelo de negocio, como se plantea en el System mapping.



©Universidad Ean: SNIES 2812 | Vigilada Mineducación | Personería Jurídica Res. n.º, 2898 del Minjusticia - 16/05/69

El Nogal: Cl- 79 n.º. 11 - 45 | NIT: 860.026.058-1

Centro de contacto: (+57-1) 593 6464 | Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, Suramérica
universidadean.edu.co



Pues se entiende, es claro, entiendo claramente a donde quieren llegar y por medio de que lo quieren hacer.

Entiendo que las líneas son las relaciones con nada uno de los actores, sin embargo, considero que deberían ser más específicos con que tipos de personal de la salud, pero pues eso abarca mucho, me explico, IPS hay muchas de muchas EPS, pero para poder abarcar por ejemplo toda Bogotá tienen que tener claro por dónde empezar, con que EPS. Por ejemplo, ponen ahí Ministerio de Salud, pero no solo el ministerio de salud regula, tienen que averiguar cuál son los permisos que tienen que tener con los diferentes entes regulatorios.

4. ¿Considera usted que la idea de negocio enfocada a desarrollar al personal de salud en competencias emocionales y laborales puede ser rentable en una situación tan crítica como la que está pasando el país?

Este es el momento precioso, pues en este momento es donde se está viendo la importancia y la relevancia que se tiene el personal de la salud, y si ellos no se sienten bien, no tenemos nada, entonces si claro, creo que muchas personas están empezando a valorar la importancia de prepararnos no solo económicamente, o con buenos utensilios, si no prepararnos mental y emocionalmente, y no solo para afrontar crisis si no para vivir más tranquilos y más felices, para vivir con sentido y ser más eficientes en nuestros días.

Una persona feliz, se levanta más temprano, hace ejercicio, trabaja más, y al final termina siendo más productiva para la sociedad.

5. ¿Teniendo en cuenta que hay que hacer una inversión importante para poder salir al mercado, como cree usted que se puede llegar a encontrar el punto de equilibrio de forma rápida y segura?



©Universidad Ean: SNIES 2812 | Vigilada Mineducación | Personería Jurídica Res. n.º, 2898 del Minjusticia - 16/05/69

El Nogal: Cl- 79 n.º. 11 - 45 | NIT: 860.026.058-1

Centro de contacto: (+57-1) 593 6464 | Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, Suramérica
universidadean.edu.co



Como dice la canción, todo depende, y sí, depende que cual fue la inversión, como se está invirtiendo que se tiene esperado y en qué momento inicie a producir. Pero creo que todo hace parte del modelo de negocio.

Bueno, pero también es importante entender y saber cómo es la posición de la empresa frente a los competidores, también entender el entorno como se está aceptando este tipo de ideas, y como poder llegar a vender esta idea directamente a las empresas.

Probablemente los primeros meses sean de aprendizaje, pero necesitan a alguien muy fuerte en el área comercial, por lo que pienso que uno de sus proveedores o de sus empleados tiene que ser una persona comercial que conozca la industria, por ejemplo, un KAM Institucional, esos roles hacen precisamente eso, por lo que conocen muy bien las personas claves dentro del as EPS que son quienes hacen realmente todo el proceso logístico para saber a quién tienen que llegar para vender su idea. Ya sabes, los tomadores de decisión.

6. Usted como experto, ¿qué consejos nos podría dar para poder salir al mercado?

Gracias por lo de experto, pero pues pienso que aún les falta bastante porque, si bien tienen una idea de un modelo de negocio preliminar, es importante que empiecen a construir y a plasmar ya las ideas, me explico, ya pueden ir haciendo un estudio de mercado, pueden ir haciendo diferentes matrices que les permita saber costos de la competencia, costos de la fabricación o del servicio, es decir, a ustedes cuanto le sale esto que están diciendo, cuáles son los impuestos a pagar, cuáles son los permisos, pueden ir adelantando el Logo. Lo que les decía, segmentar mejor el público objetivo y saber a qué tipo de EPS pretenden llegar, a que sectores de IPS, no tienen por ejemplo ¿clínicas privadas?, acá solo muestran las IPS pero hablan de profesionales de la salud, por ejemplo, los prestadores de salud que ahora



©Universidad Ean: SNIES 2812 | Vigilada Mineducación | Personería Jurídica Res. n°. 2898 del Minjusticia - 16/05/69

El Nogal: Cl- 79 n°. 11 - 45 | NIT: 860.026.058-1

Centro de contacto: (+57-1) 593 6464 | Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, Suramérica
universidadean.edu.co



son muy comunes, como Emermédica, Medimas, Medisalud, y bueno todas esas.

7. Cuáles son los principales riesgos por lo que se puede pasar en este momento de crisis al emprender.

Los riesgos están siempre, hay riesgo de que cuando estés en la casa solo se quede abierto el gas, o que haya un temblor, o que un vecino llegue borracho y dispare, no sé, tantas cosas, pero precisamente es importante mitigar el riesgo, y esto se hace a través efectivamente de la investigación y de tener mucha información de muchas cosas.

En este momento creo que los riesgos han aumentado, riesgos financieros debido a la crisis económica del mundo, riesgos emocionales porque quizás no todos estén dispuestos para “ser capacitados o desarrollados”, entonces creo hay varios riesgos. Si me preguntan específicamente por riesgos específicamente para su negocio, puedo rápidamente ver que por ejemplo la competencia por estos tiempos puede ser alta, porque hay muchas empresas que están buscando ofrecer diferentes tipos de apoyos y no solo a personal de la salud. Son empresas que ofrecen diferentes tipos de talleres y de apoyo o de acompañamiento.

Experto de sostenibilidad.

1. ¿Como considera usted que se ha desarrollado o capacitado al personal de salud para afrontar situaciones de crisis como la que estamos viviendo COVID - 19?

R/: Esta pandemia nos tomó a todos por sorpresa y como lo hemos evidenciado el sector más afectado ha sido el de salud el cual ha tenido que trabajar sin descanso en medio de un riesgo reputacional debido a que tiene toda la atención del entorno por lo que la capacitación se ha dejado en un segundo plano o se atiende según la necesidad.



©Universidad Ean: SNIES 2812 | Vigilada Mineducación | Personería Jurídica Res. n°. 2898 del Minjusticia - 16/05/69

El Nogal: Cl- 79 n°. 11 - 45 | NIT: 860.026.058-1

Centro de contacto: (+57-1) 593 6464 | Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, Suramérica
universidadean.edu.co



2. Conoce o ha participado en alguna iniciativa para ayudar al personal del sector de la salud a enfrentar la crisis de la pandemia.

R/: Existe una entidad sin ánimo de lucro llamada médicos sin fronteras que está brindando ayuda emocional y cuidando la salud mental de los médicos a través de pequeñas acciones, celebración de cumpleaños o eventos especiales, así como foros y consejos.

- 3.Cuál es su opinión frente a este modelo de negocio, como se plantea en el System mapping.

R/: Es una buena propuesta pues está enfocada a un sector de la sociedad que está pasando por un momento de crisis y que a raíz de la pandemia se identificó a mayor nivel que requieren además de capacidades profesionales equilibrio emocional y mental para poder generar un balance de vida en ellos.

4. ¿Considera que este modelo de negocio tiene un impacto social?

R/: Si, debido a que ve al mercado objetivo como un ser humano sensible a las circunstancias que lo rodean antes que a un profesional que ejerce una labor.

5. ¿Qué grupos de interés se pueden impactar con este modelo de negocio?

R/: En mi opinión además del sector salud enfocaría las actividades que van a desarrollar con el personal médico en lugares de recreación saliéndose del enfoque habitual generando una propuesta diferencial en donde se realicen actividades experienciales en las áreas rurales (fincas campesinas) y de ese modo se apalanque el desarrollo de estas economías.

6. ¿Cree usted que este modelo puede realizar algunas labores de voluntariado como parte de los planes de desarrollo?

R/: Si, podrían generar una propuesta en la que, por el valor recibido como pago por sus servicios, donarían un porcentaje en horas de atención a familiares que han sufrido de manera colateral la perdida de algún familiar por esta pandemia.



©Universidad Ean: SNIES 2812 | Vigilada Mineducación | Personería Jurídica Res. n.º, 2898 del Minjusticia - 16/05/69

El Nogal: Cl- 79 n.º. 11 - 45 | NIT: 860.026.058-1

Centro de contacto: (+57-1) 593 6464 | Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, Suramérica
universidadean.edu.co

