

**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA PRIVADA
TOULOUSE LAUTREC**



**CREACIÓN DE UNA PLATAFORMA DIGITAL QUE FACILITE EL
ACCESO A LAS TERAPIAS DE SALUD MENTAL A LOS
RESIDENTES DE LIMA NORTE**

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

AUTORES:

LUCIA MEI CHANG MEDINA

(Código ORCID: 0000-0002-4544-4866)

Trabajo de investigación para obtener el grado de Bachiller en Dirección y Diseño
Publicitario

ALEXA JIMENA MASSA ROLANDO

(Código ORCID: 0000-0002-0450-667X)

Asesora

LÍA REBAZA LÓPEZ

(Código ORCID: 0000-0003-2147-5358)

Lima-Perú

Mayo, 2022

● 25% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 25% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	ptolomeo.unam.mx:8080 Internet	4%
2	repositorio.tls.edu.pe Internet	4%
3	dirislimanorte.gob.pe Internet	2%
4	zagan.unizar.es Internet	2%
5	Universidad Privada del Norte on 2023-05-02 Submitted works	1%
6	repositorioacademico.upc.edu.pe Internet	1%
7	Universidad Privada Antenor Orrego on 2020-08-19 Submitted works	<1%
8	redargentina.com Internet	<1%

9	ri.ues.edu.sv Internet	<1%
10	pulsometrosinbanda.com Internet	<1%
11	Universidad Continental on 2017-12-22 Submitted works	<1%
12	Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas on 2024-06-01 Submitted works	<1%
13	Corporación Universitaria Iberoamericana on 2024-05-11 Submitted works	<1%
14	coursehero.com Internet	<1%
15	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
16	Pontificia Universidad Catolica del Peru on 2023-07-07 Submitted works	<1%
17	hdl.handle.net Internet	<1%
18	researchgate.net Internet	<1%
19	repositorio.ucsg.edu.ec Internet	<1%
20	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2023-02-07 Submitted works	<1%

21	core.ac.uk Internet	<1%
22	Escuela De Ingenieria De Antiquia - Columbia on 2015-09-22 Submitted works	<1%
23	Universidad San Ignacio de Loyola on 2021-05-15 Submitted works	<1%
24	journals.plos.org Internet	<1%
25	mysteries-and-strangeness.blogspot.com Internet	<1%
26	ADEN University on 2021-11-21 Submitted works	<1%
27	lookformedical.com Internet	<1%
28	pt.slideshare.net Internet	<1%
29	repositorio.uncp.edu.pe Internet	<1%
30	repositorio.utp.edu.pe Internet	<1%
31	tesis.ipn.mx Internet	<1%

Resumen del Trabajo de Investigación

La investigación consiste en resolver la falta de precisión en los pasos para acceder a citas en los Centros de Salud Mental, psicólogos particulares o público. Por esta razón, los residentes de Lima Norte no quieren ser tratados o desisten de sus tratamientos. Teniendo como objetivo crear una plataforma digital que ayude a gestionar y facilitar el acceso a las citas médicas en el sector de salud mental a los residentes de Lima Norte, de manera rápida y eficaz, ya que los procesos serán digitalizados. Donde podrán encontrar una variedad de opciones de especialistas, de los que podrá escoger el que más se adecue para los usuarios, ya sea en tiempo, en dinero y en localización.

La metodología empleada es el Toulouse Thinking, la cual consiste en investigar, idear, desarrollar y transferir. Se realizaron 3 encuestas para evaluar al público objetivo, en las cuales se obtuvo un resultado satisfactorio de 95 personas. Así mismo, se realizó la metodología del mystery shopping, trabajo de investigación en campo que permite entender mejor el problema y al público que lo afecta desde un punto más cercano. Posteriormente, se realizaron talleres generativos con el público objetivo, donde se evaluó la necesidad del usuario frente a la plataforma digital.

Como resultado, los usuarios obtuvieron mayor facilidad para acceder a las citas en donde escogieron al psicólogo de su preferencia y agrado; de la misma forma, los psicólogos lograron segmentar a sus futuros clientes.

Palabras claves: Salud Mental, GPS, plataforma Digital, Psicólogos, citas médicas.

TABLA DE CONTENIDO

1.	Contextualización del problema.....	6
2.	Justificación.....	6
	2.1. Justificación Social.....	6
	2.2. Justificación Práctica.....	7
	2.3. Justificación Metodológica.....	8
3.	Reto de Innovación.....	8
	3.1. Pregunta de Investigación.....	8
	3.2. Objetivos de Investigación.....	9
4.	Sustento teórico.....	9
	4.1 Estudios previos.....	9
	4.2 Marco teórico.....	12
	4.2.1. Plataforma digital.....	12
	4.2.2. Usabilidad de la plataforma.....	12
	4.2.3. Ejecución del Bot.....	12
	4.2.4. Pasarela de pago.....	13
	4.2.5. GPS.....	13
	4.2.6. Importancia de la plataforma.....	13
5.	Beneficiarios.....	14
6.	Propuesta de valor.....	15
	6.1. Propuesta de valor.....	15
	6.2. Segmento de clientes.....	15
	6.3. Canales.....	16
	6.4. Relación con los clientes.....	16
	6.5. Actividades clave.....	17
	6.6. Recursos clave.....	17
	6.7. Aliados clave.....	17
	6.8. Fuentes de ingreso.....	17
	6.9. Presupuesto.....	18
7.	Resultados.....	19
8.	Conclusiones.....	20

9. Bibliografía.....	20
10. Anexos.....	24

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Presupuesto de ventas de la Plataforma Digital</i>	19
--	----

1. Contextualización del Problema

Según el Instituto Nacional de Salud Mental (2021), en el Perú existen 1 700 000 personas que padecen de depresión, lo que la convierte en la enfermedad mental más común del país. Lima Norte cuenta con una población de más de dos millones y medio de habitantes, de los cuales el 70% de ellos padece de enfermedades de trastornos como la depresión, ansiedad, estrés u otros más complejos que derivan a episodios de violencia que puedan llevar hasta la psicosis (Dirección de redes integradas de salud de Lima Norte).

Debido a la pandemia, los casos de depresión aumentaron, a pesar de que la depresión es un trastorno mental tratable, pero la mayoría de las personas que lo padecen no solicitan ni reciben tratamiento (Navarro-Loli, J., Moscoso, M., & Calderón-De la Cruz, G., 2017). Es por eso, que el Gobierno del Perú habilitó el uso de la línea 113, donde las personas puedan comunicarse cada vez que se sientan mal y esta les brinda apoyo, pero este apoyo es momentáneo, según el Minsa, el país necesita de un mayor número de psicólogos clínicos que se desenvuelven en diferentes áreas de la sociedad.

Por esa razón, el problema a resolver es la falta de precisión en los pasos para acceder a una cita en los Centros de Salud Mental, psicólogos particulares o público, debido a que se mantiene información desactualizada y al momento que una persona quiera solicitar una cita, se presentan inconvenientes de parte del área informativa de los Centros de Salud. Por ello, se optó como solución presentar una plataforma digital que servirá para que el usuario pueda hacer el proceso de sacar citas en los Centros de Salud Mental, psicólogos particulares o público de manera online y del mismo modo, facilitar todo el proceso de sacar una cita.

2. Justificación

2.1. Justificación Social

Como lo mencionado anteriormente en la Contextualización del Problema. Lima Norte cuenta con una población de más de dos millones y medio de habitantes, de los cuales

el 70% de ellos padece de enfermedades de trastornos como la depresión, ansiedad, estrés u otros más complejos que derivan a episodios de violencia que puedan llevar hasta la psicosis.

Añadido a esto, se encuentra el problema causado por la pandemia, en donde hubo 313 455 casos (Dirección de Salud Mental del Ministerio de Salud, Minsa, 2022) de personas con depresión que fueron atendidos a nivel nacional durante el 2021 por motivos de pérdidas familiares, problemas en el hogar por la cuarentena, y otros problemas más. Sin embargo, pese a esta problemática aún es escasa la ayuda en temas de terapia psicológica.

El Gobierno del Perú habilitó el uso de la línea 113, donde las personas puedan comunicarse cada vez que se sientan mal, aparte se abrieron 155 Centro de Salud Mental Comunitaria en todo el país, sin embargo los centros de Salud Mental del sector público no están bien implementados, ya que, su personal no está bien capacitado o por la falta de información actualizada para los pacientes, Por ende, la falta de información actualizada para los pacientes es una problemática que hoy en día resulta muy incómoda para ellos, ya que, se acercan a los centros de salud con la idea de ser atendidos con rapidez.

2.2. Justificación Práctica

El siguiente trabajo de investigación se basa en una plataforma digital que será amigable, accesible a todos y de fácil uso, que servirá para que el usuario pueda sacar citas y agilizar el proceso de obtener una cita ya sea en un centro de salud mental público o con psicólogos particulares. Pues la mayoría del público objetivo posee celular sobre otros dispositivos. Se trabajará junto con la aplicación de Google Maps para que los usuarios puedan visualizar qué consultorios de salud mental les quedan cercanos a sus posiciones actuales ya sean Centros de Salud Mental, psicólogos particulares o públicos. También podrán separar las citas de manera virtual y así evitar las colas, con el fin de evitar que la persona vaya hasta el establecimiento. Toda información y proceso se brindaría en tiempo real.

2.3. Justificación Metodológica

En este proyecto se utilizó la metodología Toulouse Thinking para definir el problema y a quienes afecta. Se utilizaron las siguientes herramientas: mapa de problema, que permitió llegar a la problemática mediante un proceso de votación; DPSTA, se realiza una investigación que responda a cada uno de los factores: demográfico, político, económico, sociocultural, tecnológico y ambiental, basado en la problemática; mapa de actores, sectoriza al público al cual se dirige el problema a solucionar; mystery shopping, trabajo de investigación en campo donde ayuda a entender mejor el problema y al público que lo afecta desde un punto más cercano; plan de investigación y el lienzo de propuesta de valor, con lo cual se obtuvo el hallazgo del arquetipo y del insight, todas realizadas en el tablero de Miro.

3. Reto de innovación

Creación de una plataforma digital que ayude a gestionar y facilitar el acceso a las citas médicas en el sector de salud mental a los residentes de Lima Norte, de manera rápida y eficaz ya que los procesos serán digitalizados, en el año 2022. (ver anexo A)S

3.1. Preguntas de Investigación

Pregunta General

¿De qué manera, a través de la tecnología se puede facilitar el acceso a las citas médicas a los residentes de Lima Norte?

Preguntas Específicas

P1: ¿Cuáles son los requerimientos para acceder a una cita en los centros de salud o consultorios privados?

P2: ¿Cuál es la información básica sobre los centros de salud o consultorios privados para poder colocarlos en la plataforma?

P3: ¿Cuál será el impacto de la plataforma en la gestión de citas de los centros de salud mental o consultorios privados?

3.2.Objetivos de Investigación

Objetivo General

Desarrollar una plataforma digital que facilite el acceso a las citas médicas a los residentes de Lima Norte.

Objetivos Específicos

O1: Identificar los requerimientos para acceder a una cita en los centros de salud o consultorios privados.

O2: Recopilar toda la información de los centros de salud mental o consultorios privados para colocarlos como información básica en la plataforma.

O3: Validar el impacto de la plataforma facilitando la gestión de citas en los centros de salud mental o consultorios privados.

4. Sustento Teórico

4.1.Estudios previos

Alvarado, C., Kina, A., Melquiades, Y., Ugarte, M. y Sales, R. (2021) desarrolló la tesis *Modelo de negocio para el desarrollo de un aplicativo de ayuda emocional: SanaMente*, para optar el grado de bachiller en Administración y Marketing y Administración y Negocios Internacionales, en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Tuvo como objetivo desarrollar un plan de negocio para la aplicación denominada SanaMente. La cual ofrece beneficios tanto para psicólogos, brindándoles oportunidades de crecimiento profesional y la posibilidad de ampliar su cartera de clientes y a los pacientes, un servicio de apoyo emocional personalizado en un ambiente confiable y seguro.

Llegando a la conclusión que el desarrollo del modelo de negocio de SanaMente es viable, ya que se obtuvo un valor actual neto (VAN) positivo. Este proyecto, resulta útil para la presente investigación, ya que por medio de las validaciones y experimentos realizados se pudo evidenciar que el proyecto es del interés de ambos públicos objetivos a los cuales busca

dirigirse, así mismo, lo que se usará para la presente investigación será la interacción con los clientes, tanto realizando oferta y/o promociones mediante redes sociales.

Ñaupari, V., Zúñiga, J. (2021) desarrolló la tesis *Creación de proyecto transmedia para jóvenes con depresión*, para optar el grado de Bachiller en Comunicación Audiovisual Multimedia en el instituto Toulouse-Lautrec.

Tuvo como objetivo apoyar a los pacientes que padecen problemas de salud mental, manteniendo una interacción constante en su día a día, mediante los recursos audiovisuales, brindando contenido personalizado, sugerido por los psicólogos, frases motivacionales y espacios seguros para que los usuarios interactúen con libertad.

Llegando a la conclusión que la presente investigación de la tesis es viable y útil ya que mostraron a los usuarios la aplicación en su versión beta, con el contenido en base a lo que las personas deseaban tener. El 100 % estuvo conforme con el orden y lo que ofrecían. Siendo esto útil a la plataforma digital ya que tiene como similar objetivo de acompañar a la persona en los tiempos que más lo necesiten, teniendo un sitio de apoyo.

Miranda, J., Bailón, R., Lázaro, J. (2020) desarrolló la tesis *Desarrollo de app para monitorizar pacientes con depresión durante la realización de test estresor*, para optar el grado de bachiller en Ingeniería y Arquitectura, en la Universidad de Zaragoza de España.

Uno de los usos que se puede dar a este tipo de dispositivos aparece en la monitorización de personas con este tipo de enfermedad. La app se desarrollará en Android Studio, que es el IDE oficial para el desarrollo de aplicaciones Android. Para la realización de este proyecto se buscaron códigos que se puedan adaptar a las funcionalidades requeridas y finalmente, se encontró en el repositorio de GitHub un código que se escogió como base en el desarrollo del App. Este proyecto no se pudo realizar, pero sí coincide con la propuesta de solución monitoreando a los pacientes que no pueden tener un acompañante con quien ir al

centro de salud mental, proporcionando un código QR para que puedan separar virtualmente su cita y tener un seguimiento del día a día por la misma plataforma digital.

Miranda, S. (2015) desarrolló la tesis *Análisis y diseño de aplicación móvil para citas en consultorios odontológicos particulares en la ciudad de Piura*, para optar el Título de Ingeniero Industrial y de Sistemas, en la Universidad de Piura.

Tuvo como objetivo proponer una herramienta de software para la reserva de citas en consultorios odontológicos particulares.

Llegando a la conclusión que la presente investigación ayudará a reducir el tiempo perdido de los pacientes en los consultorios odontológicos, debido a que cada paciente sabrá a qué hora es su cita con el odontólogo. Siendo esta útil para el presente proyecto, ya que dicha aplicación móvil envía una notificación de recordatorio al paciente sobre la cita para que tome las medidas respectivas, al igual que la plataforma digital.

Soto, E. (2018) desarrolló la tesis *Sistema móvil enfocado a combatir la depresión y sus consecuencias a través de la implementación de un bot y la representación de datos estadísticos*, para optar el Título de Ingeniero de Computación, en la Universidad Nacional Autónoma de México.

Para poder hacer uso de la plataforma de Heroku y todas sus características se creó una cuenta de Heroku y se instaló las dependencias necesarias para su uso. El Bot fue implementado en la plataforma de Heroku, a la cual se subieron los archivos necesarios para que la ejecución se realizará de forma correcta en la nube, demostrando la correcta implementación del Bot en la plataforma oficial. Este proyecto es similar a la presente plataforma digital que se está investigando, en la cual se implementará un Bot en donde llegará el mensaje a dicha aplicación, así dado una alerta de que alguien necesita ayuda.

4.2.Marco teórico

4.2.1 Plataforma Digital

En la investigación Alvarado et al. (2021) Son infraestructuras digitales que se comunican entre sí; espacios en Internet que permiten la ejecución de diversas aplicaciones o programas en un mismo lugar para satisfacer distintas necesidades, intercambiando datos sobre sus usuarios mediante protocolos comunes que crean redes de compatibilidad entre las plataformas. Se posicionan como intermediarios que reúnen a diferentes usuarios como clientes, anunciantes, prestadores de servicios, productores, proveedores y hasta objetos físicos.

4.2.2 Usabilidad de la plataforma

En la presente investigación, Miranda et al. (2020) menciona que el desarrollo de la aplicación se realiza mediante la implementación de una metodología ágil, ayudando a estructurar, planificar, probar y controlar el desarrollo de la aplicación durante todas sus fases desde el comienzo hasta el final de la plataforma digital. El almacenamiento y administración es de fácil implementación dentro de las plataformas digitales en tiempo real.

4.2.3 Ejecución del Bot

En la presente investigación, Soto, E. (2018) señala que el Bot se encarga de ejecutar tareas programadas frecuentemente, y que no pueden ser realizadas por una persona debido a su capacidad y al hecho de que son tareas muy tediosas. El área de un Bot se encuentra enfocada en Internet, sin embargo, esto no excluye su uso en sistemas no conectados a la red. El Bot es el encargado de gestionar todos los datos que se generen durante la interacción con el usuario a través de la mensajería instantánea. Se encarga de almacenar los datos que el usuario genera en la base de datos en tiempo real.

4.2.4 Pasarela de Pago

Es una modalidad de pago similar a un terminal de punto de venta (TPV) físico, pero para Internet. De esta forma, lo que hacen estas pasarelas es facilitar al cliente y al proveedor la compraventa de productos o servicios ya que su funcionamiento se basa en la sencillez, seguridad y rapidez.

4.2.5 GPS

Sistema de posicionamiento global de navegación por satélite que proporciona información relativa a ubicación, velocidad y sincronización horaria. Es una guía que indica la posición en que te encuentras y las posibles rutas alternativas que podrías tomar, así como es capaz de medir la trayectoria más corta a tu lugar de destino.

4.2.6 Importancia de la plataforma

La plataforma será importante pues, por primera vez, se logrará conectar de manera digital al paciente con el personal de salud mental (Centros de salud mental comunitarios, consultorios privados y psicólogos independientes).

Esto permitirá que el paciente pueda escoger qué servicio tomar, de acuerdo con sus preferencias, qué tipo de terapia desea recibir, qué tipo de especialista quiere ver, qué tan cercano es a su domicilio, etc. También podrá ver en tiempo real la cantidad de pacientes que hay a la espera, si hay citas para ese momento o no. A su vez, podrá hacer el pago de su consulta, de manera online.

Por otro lado, la plataforma permitirá unificar al gremio del sector de salud mental, será un espacio donde los especialistas podrán ofrecer sus servicios, indicando los beneficios que ofrecen, las direcciones exactas, en este punto, el mapa en 3D le facilitará la visualización de su establecimiento, para que los potenciales pacientes puedan llegar a ellos sin inconvenientes.

Finalmente, una vez terminada la consulta, se podrá calificar la sesión y dejar comentarios, tanto hacia el paciente como al especialista, para que de esa manera otros usuarios puedan tener referencias.

5. Beneficiarios:

Las personas beneficiarias en primera instancia serán los pacientes que necesiten recibir el servicio de salud mental, como segunda instancia se tiene a los Centros de salud mental comunitarios, privados, y consultorios de psicólogos privados, es decir, cualquier institución que brinde servicios de psicología.

Los pacientes serán beneficiados con la facilidad de poder obtener una cita en el establecimiento más cercano a su ubicación y que se acomode a sus posibilidades, podrá escoger entre opciones públicas o privadas. Además, podrán almacenar todos los requerimientos en la misma aplicación. Como segundo beneficiario están los psicólogos y centros que brindan los servicios de psicología, pues les ayudará a mejorar la gestión de sus pacientes y sus procesos de sacar cita. Asimismo, podrán tener un sistema de pago más ordenado, pues la plataforma contará con una pasarela de pagos. Las familias de los pacientes que se atienden a través de la plataforma serán beneficiados, pues se reducirá el estrés que atraviesan cada que necesitan ir a sacar una cita médica. La cantidad de beneficiarios de nuestra propuesta serán todos los usuarios que se descarguen la aplicación, siendo esta dinámica, fácil y rápida.

Como muestra, los beneficiarios que fueron entrevistados fueron 15 personas entre ellas psicólogos y pacientes que viven en los distritos de Lima Norte.

Características de los beneficiarios:

- Flor Fernández, de 31 años, que cumple un horario de oficina y no cuenta con tiempo durante los días de semana para poder ir a sacar una cita, les molesta que para

atenderse en un establecimiento pueda tomar toda la mañana haciendo toda la gestión.

Además, le gustaría ser atendida en el primer establecimiento al que acude.

- Mariana Salazar, de 29 años, es una persona más digitalizada, que usa el celular para hacer todo. Les molesta que para ser atendida aún se entreguen documentos impresos. Necesita que los centros mejoren sus procesos de atención, pues son muy lentos y tradicionales.
- Alonso Perez, profesional de 30 años, quisiera que brinden apoyo en los servicios de psicología, que no cuenten con un asistente o secretaria que les haga el trabajo de administrar las citas. Ellos necesitan concentrarse solo en su labor, la de atender pacientes.

6. Propuesta de Valor

6.1.Propuesta de valor

La plataforma conectará al paciente con su potencial psicólogo. Podrá encontrar una variedad de opciones, de los que podrá escoger el que más se adecue para él, ya sea en tiempo, en dinero y en localización. Ayudándolos desde ubicarlos a consultorios o centros cercanos, hasta separar y recordarles las citas médicas, facilitando con los métodos de pagos. (ver anexo C).

6.2.Segmento de clientes

Personas que vivan en la zona de Lima Norte que quieren atender su salud mental, además tienen las siguientes necesidades:

- Necesitan citas inmediatas para evitar las colas.
- Tener conocimiento previo del lugar al que debe acudir, antes de acercarse a cualquier centro de salud mental.
- Quiere que sea dinámico el tener que informarse del proceso de hacer los trámites en los centros de salud.

- Quieren que el proceso de los requerimientos sea de manera virtual para evitar tanto papeleo y ahorrar tiempo.

Consultorios que ofrecen el servicio de salud de mental en la zona de Lima Norte, además tienen las siguientes necesidades:

- Necesitan de alguien que pueda encargarse de responder todas las consultas y brindar información a los pacientes.
- Necesita una pasarela de pagos al hacer las citas o terapias.
- Quiere lograr que cada paciente pueda ubicar un centro cercano a su domicilio.

6.3.Canales

Los canales que se usarán para poder llegar a los arquetipos serán los siguientes:

- Aplicación móvil.
- Correo electrónico.
- Página web.
- WhatsApp.
- Redes Sociales (Facebook, TikTok, Instagram).
- Publicidad ATL (Comerciales en la televisión y radio, Publicidad en páginas web.)
- Publicidad externa en los centros existentes.

6.4.Relación con los clientes

La plataforma ofrece una alternativa donde el paciente podrá tener más opciones para tratar con su enfermedad, obteniendo una mejora eficaz, sin perder el tiempo y de manera económica, dándoles las facilidades para que logren separar una cita con el psicólogo, ya sean públicos, privados o centros de salud mental públicos, logrando una comunicación de manera asertiva. Así mismo, cada vez que se utilice la plataforma se otorgarán promociones y/o descuentos. Tendrá un libro de reclamaciones en el cual podrán registrar sus inquietudes y así poder mejorar estos inconvenientes.

Contiene un soporte técnico que puedan resolver sus dudas, asimismo encuestas y recomendaciones para mejorar el servicio. Dando también calificaciones mediante estrellas a los psicólogos, y/o centros médicos.

6.5.Actividades clave

- Desarrollo de la plataforma.
- Atención al Cliente.
- Más personas que se registren en la App.

6.6.Recursos clave

- Recursos humanos: Se trabajará con programadores diseñando el modelado y creación del app y equipo de diseñadores publicitarios para la creación de una campaña dando a conocer la plataforma, piezas gráficas y funcionalidad de la plataforma.
- Recursos físicos: Imprentas (folletos, banner, vallas publicitarias).

6.7.Aliados clave

- Informáticos/programadores.
- Ingenieros de sistemas.
- Comunicadores Audiovisuales.
- Psicólogos.
- Diseñadores publicitarios.
- Centros de Salud públicos.
- Marketeros.

6.8.Fuentes de ingresos

Las fuentes de ingreso serán de la siguiente manera:

- Por cada descarga que hagan desde Play Store o App Store.
- Para acceder a la versión premium.

- Pasado el periodo de prueba de un mes, los psicólogos privados y/o centros de salud que deseen acceder a tener un espacio dentro de la plataforma tendrán que dar el 10% de las ganancias que tuvieron del mes.
- Publicidad pagada dentro de la plataforma para llegar a más usuarios.

6.9.Presupuestos

- Inversión para el desarrollo de la plataforma digital.
- Campaña para dar a conocer la plataforma.
- Comercialización en redes sociales.
- Tiempo.
- Desarrolladores.

Tabla 1: Presupuesto de Ventas de la Plataforma Digital.

VENTAS

Rubro/Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Producto 1: Membresia Principiante	0	0	0	3193.8375	3672.913125	4223.850094	4857.427608	5586.041749	6423.948011	7387.540213	8495.671245	9770.021932
Precio estimado	0	0	0	140	140	140	140	140	140	140	140	140
Cantidad estimada:	15	17	20	23	26	30	35	40	46	53	61	70
Producto 2: Membresia Medio	0	0	3703	4258.45	4897.2175	5631.800125	6476.570144	7448.055665	8565.264015	9850.053617	11327.56166	13026.69591
Precio estimado	0	0	280	280	280	280	280	280	280	280	280	280
Cantidad estimada:	10	12	13	15	17	20	23	27	31	35	40	47
Producto 3: Membresia Avanzada	0	2415	2777.25	3193.8375	3672.913125	4223.850094	4857.427608	5586.041749	6423.948011	7387.540213	8495.671245	9770.021932
Precio estimado	0	420	420	420	420	420	420	420	420	420	420	420
Cantidad estimada:	5	6	7	8	9	10	12	13	15	18	20	23
Producto 4: Descargas por IOS	0.38	8.74	10.051	11.55865	13.2924475	15.28631463	17.57926182	20.21615109	23.24857376	26.73585982	30.74623879	35.35817461
Precio estimado	0.38	0.38	0.38	0.38	0.38	0.38	0.38	0.38	0.38	0.38	0.38	0.38
Cantidad estimada:	20	23	26	30	35	40	46	53	61	70	81	93
Producto 5: Descargas por Android	0.068	3.128	3.5972	4.13678	4.757297	5.47089155	6.291525283	7.235254075	8.320542186	9.568623514	11.00391704	12.6545046
Precio estimado	0.068	0.068	0.068	0.068	0.068	0.068	0.068	0.068	0.068	0.068	0.068	0.068
Cantidad estimada:	40	46	53	61	70	80	93	106	122	141	162	186
Producto 6: Publicidad	50	57.5	66.125	76.04375	87.4503125	100.5678594	115.6530383	133.000994	152.9511431	175.8938146	202.2778868	232.6195698
Precio estimado	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Cantidad estimada:	5	6	7	8	9	10	12	13	15	18	20	23
Ingreso total	-	2,415.00	6,480.25	10,646.13	12,243.04	14,079.50	16,191.43	18,620.14	21,413.16	24,625.13	28,318.90	32,566.74
Costos Mensuales NECESARIOS												
Mantenimiento de la app	S/228.00	S/228.00	S/228.00	S/228.00	S/228.00	S/228.00	S/228.00	S/228.00	S/228.00	S/228.00	S/228.00	S/228.00
Sueldo del grupo	S/4,100.00	S/4,100.00	S/4,100.00	S/4,100.00	S/4,100.00	S/4,100.00	S/4,100.00	S/4,100.00	S/4,100.00	S/4,100.00	S/4,100.00	S/4,100.00
Pasarela de pago	S/566.00	S/566.00	S/566.00	S/566.00	S/566.00	S/566.00	S/566.00	S/566.00	S/566.00	S/566.00	S/566.00	S/566.00
Publicidad	S/0.00	S/144.90	S/388.82	S/638.77	S/734.58	S/844.77	S/971.49	S/1,117.21	S/1,284.79	S/1,477.51	S/1,699.13	S/1,954.00
Community Manager	S/2,160.00	S/2,160.01	S/2,160.02	S/2,160.03	S/2,160.04	S/2,160.05	S/2,160.06	S/2,160.07	S/2,160.08	S/2,160.09	S/2,160.10	S/2,160.11
TOTAL COSTOS	4,894.00	5,038.90	5,282.82	5,532.77	5,628.58	5,738.77	5,865.49	6,011.21	6,178.79	6,371.51	6,593.13	6,848.00

INVERSIÓN MÍNIMA

Elaboración de la app	S/25,000.00
Laptops	S/8,000.00

TOTAL INVERSIÓN MV	33,000.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
--------------------	-----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

RESULTADOS A CORTO PLAZO - ETAPA DE CAPITALIZACIÓN

Ventas	S/. -	S/. 2,415.00	S/. 6,480.20	S/. 10,646.00	S/. 12,243.00	S/. 14,079.00	S/. 16,191.00	S/. 18,620.14	S/. 21,413.00	S/. 24,625.00	S/. 28,318.00	S/. 32,560.00
Costos	S/. 4,894.00	S/. 5,038.90	S/. 5,282.80	S/. 5,532.70	S/. 5,628.50	S/. 5,738.70	S/. 5,865.40	S/. 6,011.21	S/. 6,178.00	S/. 6,371.00	S/. 6,593.00	S/. 6,848.00
Utilidad	S/. -4,894.00	S/. -2,623.90	S/. 1,197.40	S/. 5,113.30	S/. 6,614.40	S/. 8,340.30	S/. 10,325.60	S/. 12,608.93	S/. 15,234.00	S/. 18,253.00	S/. 21,725.00	S/. 25,712.00
Inversión inicial	S/. 33,000.00											

7. Resultados

Luego de un profundo análisis en la investigación con la participación de los usuarios y psicólogos, se dieron los siguientes resultados:

Se detectó la falta de información en los procesos para sacar una cita médica en los Centros de Salud Mental Comunitarios y en los consultorios privados. Por ello, se creó “TuGuía” una plataforma digital que facilite el acceso a las terapias de salud mental a los residentes de Lima Norte, mediante la experimentación mencionada en esta investigación, los usuarios llegaron a conseguir la ayuda necesaria para obtener citas médicas, sin pasar por todas las dificultades que estas presentan.

El proyecto fue llamado “TuGuía”, pues la plataforma se encarga de guiar a los pacientes a llegar al psicólogo ideal, sin embargo, los pacientes no se sintieron identificados con el logo inicial pues concluyeron que el estilo no era acorde al rubro. Se recomendó hacer modificaciones en cuanto a color y diagramación del imagotipo, las cuales se tomaron en cuenta. Además, los usuarios mostraron agrado por la posibilidad de poder pagar la cita gracias a una pasarela de pagos.

A pesar de que a un buen grupo de usuarios se les hizo fácil e interactiva la plataforma, existió un grupo no tecnológico quienes no lograron entender la interfaz.

Los psicólogos pueden segmentar a los usuarios para brindarles un servicio acorde a sus necesidades, también pueden brindar el servicio de consejería y mantenerse en contacto a través de un chat de consultas, sin embargo sugirieron que la plataforma tenga una opción de

teleconsulta. También mostraron preocupación sobre que la tarifa mensual no cubra sus ganancias esperadas al no captar los suficientes pacientes.

8. Conclusiones

La presente investigación permitió recolectar información válida que respalda que crear una plataforma digital puede ayudar a gestionar y facilitar el acceso a las citas médicas en el sector de salud mental a los residentes de Lima Norte.

Es importante recalcar que el peso o el espacio que ocupa la plataforma debe ser la mínima posible, pues los usuarios desestiman aplicaciones que ocupen mucho espacio en la memoria del celular.

Otro aspecto a considerar es que al ser público de distintas edades, existe la posibilidad de no satisfacerlos al 100% en cuanto al diseño del logo y su paleta de colores, por ello se recomienda ser lo más neutral posible.

Además, es importante reconocer que dentro del público objetivo, existen personas de la tercera edad, a quienes les cuesta adaptarse al mundo digital. Por ello se recomienda, en futuras investigaciones, considerar esta limitación.

9. Bibliografía

Alvarado Chávez, C. D., Kina Alvarado, A., Melquiades Huaranga, Y. A., Ugarte Añazco,

M. S. y Sales Rossel, R. K. (2021). *Modelo de negocio para el desarrollo de un aplicativo de ayuda emocional: SanaMente* [Tesis de Bachiller, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/659340>

American Cancer Society. (22 de abril de 2020). *Telemedicina y telesalud*.

<https://bit.ly/3MRedv3>

Cacao Ortiz, F. R. y Sagñay Tenelema, F. E. (2017). *Desarrollo de un sistema web para el agendamiento de citas médicas y manejo de historial clínico para consultorios en la*

nube. [Tesis de Titulación, Universidad de Guayaquil].

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/24346/1/tesis%20final.pdf>

Córdoba, S. M. y Valderrama, L. (2019). *Desarrollo de aplicación móvil multiplataforma para la gestión y recordatorio de citas médicas en el hospital de Tabio* [Tesis de Titulación, Universidad de Cundinamarca Extensión Chía]. <https://bit.ly/37fBt6H>

Diario El Peruano (13 de enero de 2022). MINSA: Más de 300 mil casos de depresión fueron atendidos durante el 2021. *El Peruano*. <https://bit.ly/3OSw5r9>

Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte (2018). *Campaña de Salud Mental en el distrito de Comas*. <https://bit.ly/3rlKuSN>

Edward, C. (15 de abril de 2020). *Telesalud: Guía para entender las citas médicas virtuales*. <https://bit.ly/3ygKSpW>

Kyes J., Geotab (22 de mayo de 2020). *Administración de flotas, Significado de GPS*. <https://www.geotab.com/es-latam/blog/qu%C3%A9-significa-gps/>

Mera Muguera, A. C. (2019). *Análisis de la Gestión de Citas Médicas en una empresa del sector salud* [Tesis de Bachiller, Universidad Tecnológica del Perú]. <https://bit.ly/3vJOkHO>

Miranda, J., Bailón, R. y Lázaro, J. (2020). *Desarrollo de app para monitorizar pacientes con depresión durante la realización de test estresor*. <https://bit.ly/3uCTgxM>

Miranda Zambrano, S. A. (2015). *Análisis y diseño de aplicación móvil para citas en consultorios odontológicos particulares en la ciudad de Piura* [Tesis de Titulación, Universidad de Piura]. <https://bit.ly/3LXgWCL>

Naranjo Huacón, A. G. y Saltos Tarira, J. A. (2021). *Aplicación web y móvil para la gestión de los procesos de citas médicas, historial clínico y publicidad en la veterinaria* [Tesis de Titulación, Universidad Agraria del Ecuador]. <https://bit.ly/3LO4UMn>

- Navarro-Loli, J. S., Moscoso, M., y Calderón-De la Cruz, G. (2017). La investigación de la depresión en adolescentes en el Perú: una revisión sistemática. *Liberabit*, 23(1), 57-74. <http://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/liberabit.2017.v23n1.04>
- Ñaupari Fernández, V. H. y Zúñiga Briones, J. A. (2021). *Creación de proyecto transmedia para jóvenes con depresión* [Tesis de Bachiller, Escuela de Educación Superior Tecnológica Privada Toulouse Lautrec]. <https://bit.ly/3KF587J>
- Ozaeta Bermúdez, J. I. y Vera Mejía, E. R. (2017). *Implementación de tecnología cloud computing software como servicio, para el agendamiento de citas médicas en el consultorio médico de la ESPAM mfl* [Tesis de Titulación, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. <https://bit.ly/3LY6jQg>
- Reinoso González, A.J. y Zhirzhan Cabrera, C. D. (2022). *Desarrollo de una aplicación móvil para el agendamiento de citas de consultas médicas utilizando técnicas de procesamiento de lenguaje natural aplicadas a un asistente virtual* [Tesis de Titulación, Universidad Politécnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/22064>
- Rus Arias, E. (04 de diciembre, 2021). *Pasarela de pago*. <https://bit.ly/3w4z5Iz>
- Salas Torres, J. C. (2017). *Aplicación del sistema web E_Clinic y su influencia en el proceso de reserva de citas médicas de la clínica Tataje barriga de Ica, año - 2017* [Tesis de Titulación, Universidad Alas Peruanas]. <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/6543>
- Santiago, S. (27 de diciembre de 2021) *Android jefe: Cuánto dinero se gana creando APPS*. <https://bit.ly/3vGEaYv>
- Soto Vázquez, E. (2018). *Sistema móvil enfocado a combatir la depresión y sus consecuencias a través de la implementación de un bot y la representación de datos*

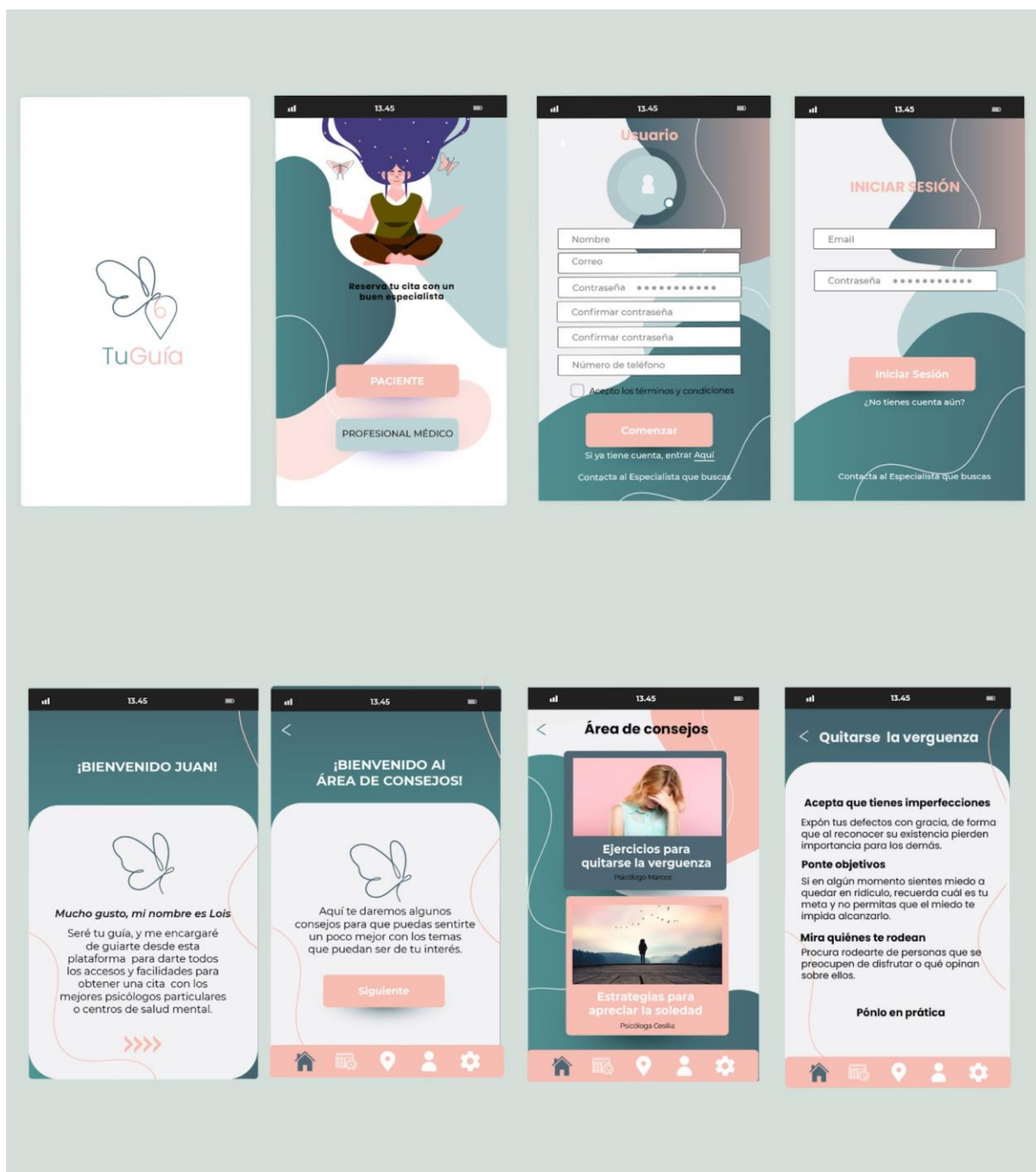
estadísticos [Tesis de Titulación, Universidad Nacional Autónoma de México].

<https://bit.ly/3vd1L1A>

Yirda, A. (1 de febrero del 2021). *Definición de Digital*. <https://conceptodefinicion.de/digital/>

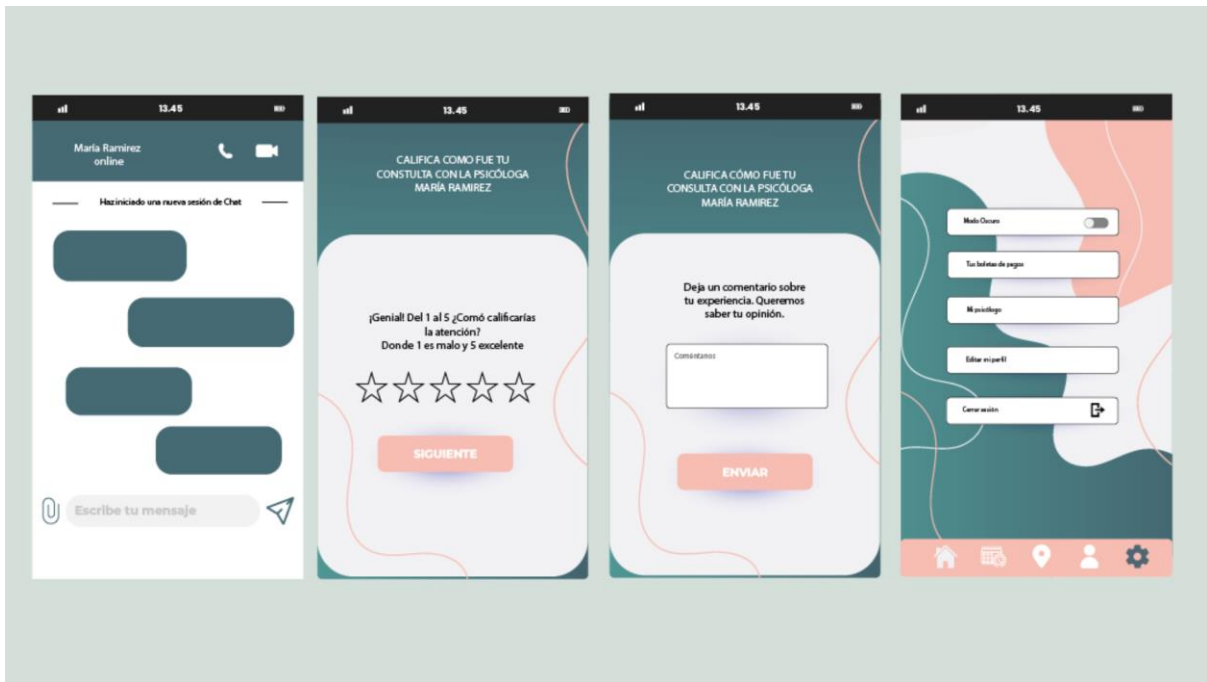
10. Anexos

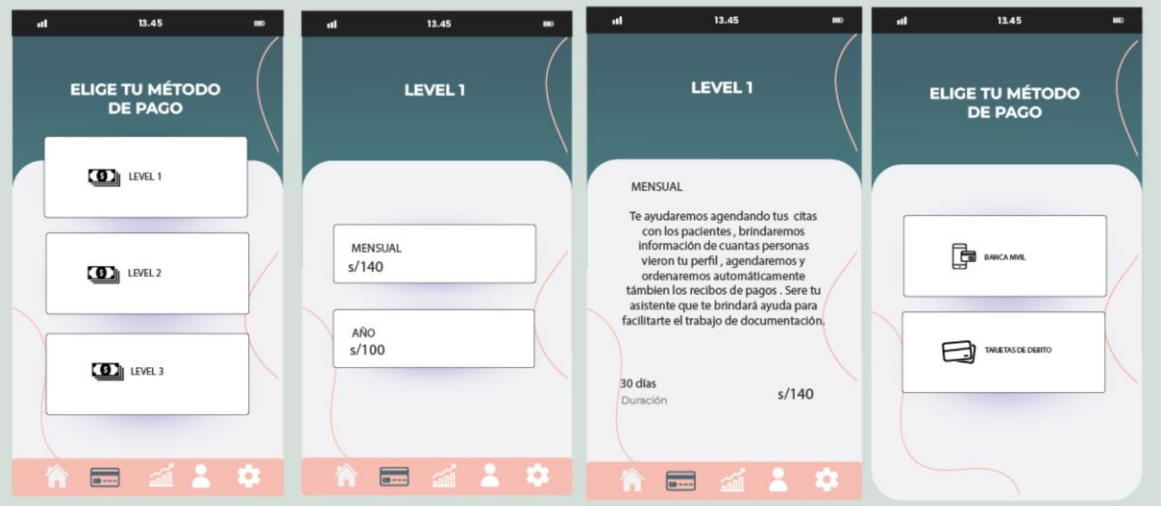
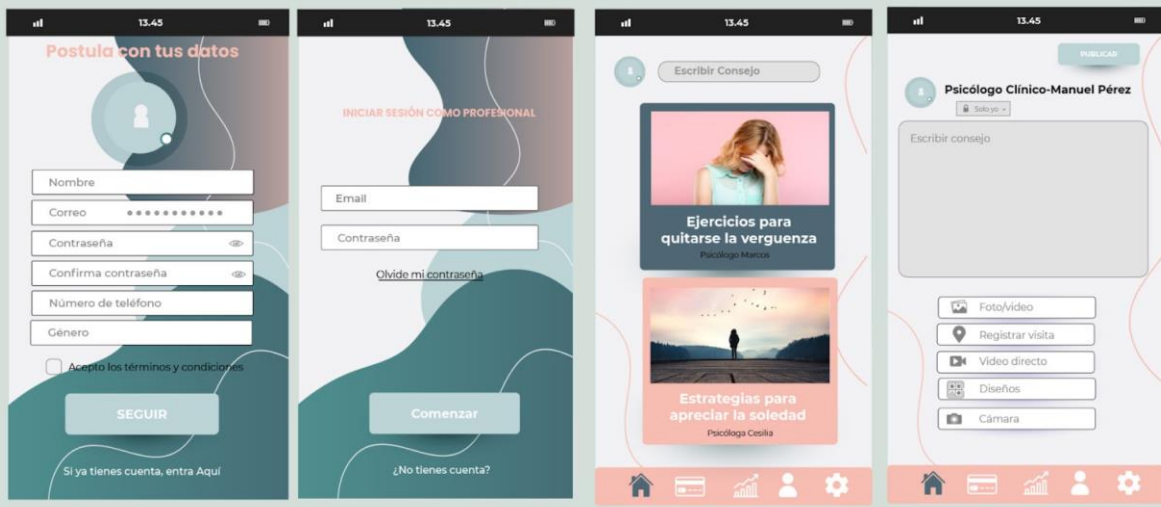
Anexo A: Prototipo de la Plataforma Digital

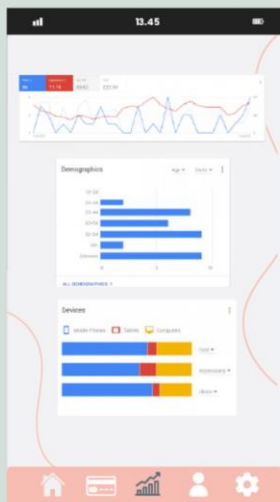












- 13.45
- ### PACIENTES
- Paciente: Juan Luna
 - Paciente: Rosa Moreno
 - Paciente: Luis Díaz
 - Paciente: Luz Salas
 - Paciente: Jorge Zambrano
- Home, Dashboard, Analytics, Profile, Settings

13.45

PACIENTE JUAN LUNA

(06-05-22) 1ra consulta

AGREGAR

Home, Dashboard, Analytics, Profile, Settings

13.45

PACIENTE JUAN LUNA

Consulta Médica

Fecha: 06-05-22
Dr. Manuel Pérez

Escribir

AGREGAR

Home, Dashboard, Analytics, Profile, Settings

13.45

PSICÓLOGO

Nombre: Manuel
Apellido: Pérez Barnechea

Teléfono: 973680568
Email: manuel.pb@gmail.com
Dirección: Av. Carlos Izaguirre 539- Los Olivos

Home, Dashboard, Analytics, Profile, Settings

13.45

Modo Oscuro

Tus boletines de pagos

Mi perfil

Editar mi perfil

Conectar

Home, Dashboard, Analytics, Profile, Settings

13.45

Consultorio cercano "Mente y alma"

Sobre mí

Tarifas

Promociones/Descuentos

Horarios

Público

Calificación Opiniones

GUARDAR

Home, Dashboard, Analytics, Profile, Settings

13.45

Consultorio cercano "Mente y alma"

15 min a pie

Manuel Pérez
Hombre
32 años
Temas que trata: Trastornos de ánimo, Ataques de ira

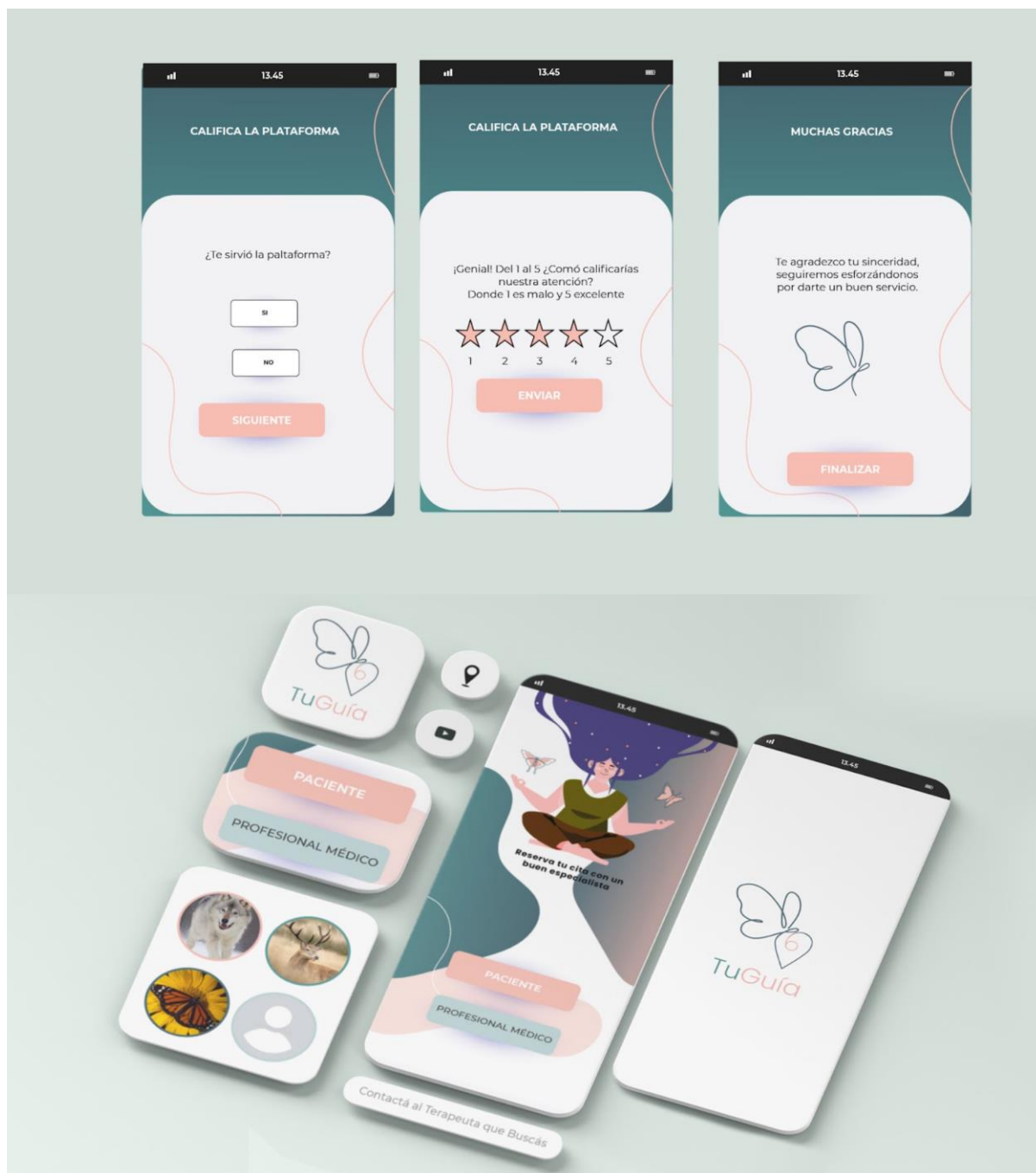
Horarios de consulta:
Lunes
Miércoles
viernes
Sábados

Horario: de 9:00 am hasta 6:00 pm

Llamar Indicaciones Guardar

RESUMEN DE OPINIONES

Home, Dashboard, Analytics, Profile, Settings



Fuente: Propio del autor

Anexo B: Publicidad para Redes Sociales



Únete al cambio
Únete a TuGuía

¿Qué esperas? Estamos en búsqueda de profesionales como tú en el ámbito de salud mental. Necesitamos ayuda para devolver las sonrisas. Únete a nuestra plataforma.

Link de descarga en la descripción.



TuGuía



*Te guiamos al
gran cambio*

Link de descarga
en la descripción.



Únete al cambio
Únete a TuGuía

Una mente sana en un cuerpo sano, es una descripción
corta pero completa de un estado feliz en este mundo.
Únete a nuestra plataforma TuGuía, te esperamos.



Únete al cambio
Únete a TuGuía

TuGuía

Reserva tu cita con un buen especialista

PACIENTE

PROFESIONAL MÉDICO

Link de descarga en la descripción.

15 min
vale

Condicionamiento Mental y más

Historia de consultas
Llamadas
Reservaciones
Historial de consultas

Historia de consultas
Llamadas
Reservaciones
Historial de consultas

RESUMEN DE OPINIONES

Tu salud mental es prioridad, únete a TuGuía para separar tus citas con los mejores especialistas en salud mental.

Fuente: Propio del autor

Anexo C: Lienzo de Modelo de negocio

LIENZO MODELO DE NEGOCIO

0. Visión Utópica: ¿Cuál es el propósito de tu modelo de negocio? ¿Para qué sirve tu proyecto?				
8. Aliados clave -Informáticos/programadores -Ingenieros de sistemas -Comunicadores Audiovisuales -Psicólogos -Diseñadores publicitarios -Centros de Salud públicos -Marketeros	7. Actividades Clave -Desarrollo de la plataforma -Atención al Cliente - Más personas que se registren al App	2. Propuesta de valor La plataforma conectará al paciente con su potencial psicólogo, donde podrá encontrar una variedad de opciones, de los que podrá escoger el que más se adecue para él; ya sea en tiempo, donde podrá separar la cita en el horario que desee; en dinero, encontrará los tarifarios de los especialistas a través de la pasarela de pagos y en localización, podrá ubicar los consultorios más cercanos a su posición.	4. Relación con los clientes -Mantener una comunicación asertiva con los usuarios para brindarles apoyo. -Promociones y/o descuentos si utilizaba la app. -Cumplir con las promesas de las recomendaciones -Un soporte técnico que puedan resolver sus dudas, además encuestas y recomendaciones para mejorar el servicio	1. Segmento de clientes: Arquetipos Personas que vivan en la zona de Lima Norte que quieren atender su salud mental, además tienen las siguientes necesidades: - Necesitan citas inmediatas para evitar las citas. - Necesitan tener información sobre los tipos de terapias que existen y su alcance a cualquier hora del día. - Necesitan que el proceso de los especialistas sea de rápida y fácil implementación. - Necesitan que el proceso de los especialistas sea de rápida y fácil implementación.
	6. Recursos clave Programación: -Bots -Programas de adobe -Publicidad por medios digitales -Play Store/ App Store Recursos físicos -Volantes -Folleto -Vallas publicitarias -computadoras		3. Canales -Aplicación móvil -Redes Sociales (Facebook, Tik Tok, Instagram) Publicidad en páginas -Comerciales en la televisión y radio. -Publicidad en los centros existentes.	
9. Presupuestos -Inversión para el desarrollo de la Aplicación -Campaña para dar a conocer la plataforma -Comercialización en redes sociales -Tiempo		5. Fuentes de ingreso -Por las descargas del app. -Descarga de play store y app store		

LIENZO MODELO DE NEGOCIO

0. Visión Utópica: ¿Cuál es el propósito de tu modelo de negocio? ¿Para qué sirve tu proyecto?				
8. Aliados clave -Informáticos/programadores -Ingenieros de sistemas -Comunicadores Audiovisuales -Psicólogos -Diseñadores publicitarios -Centros de Salud públicos -Marketeros	7. Actividades Clave -Atención al Cliente - Más personas que se registren al App	2. Propuesta de valor La plataforma conectará al paciente con su potencial psicólogo, donde podrá encontrar una variedad de opciones, de los que podrá escoger el que más se adecue para él; ya sea en tiempo, donde podrá separar la cita en el horario que desee; en dinero, encontrará los tarifarios de los especialistas a través de la pasarela de pagos y en localización, podrá ubicar los consultorios más cercanos a su posición.	4. Relación con los clientes -El primer mes de utilizar el app serán de manera gratuita como periodo de prueba. -Recomendar al psicólogo mediante calificaciones por estrellas.	1. Segmento de clientes: Arquetipos Entidades que ofrezcan el servicio de salud de mental en la zona de Lima Norte, además tienen las siguientes necesidades: - Necesitan alguien que pueda responder todas las consultas y brindar información a los pacientes. - Necesita una pasarela de pago al hacer las citas o terapias. - Quiere lograr que cada paciente pueda recibir un centro cercano a su domicilio.
	6. Recursos clave Programación: -Bots -Programas de adobe -Publicidad por medios digitales -Play Store/ App Store Recursos físicos		3. Canales -Aplicación móvil -Redes Sociales (LinkedIn, Facebook, Instagram) - Correo electrónico - Página web -WhatsApp	
9. Presupuestos -Inversión para el desarrollo de la Aplicación -Campaña para dar a conocer la plataforma -Comercialización en redes sociales -Tiempo -Desarrolladores		5. Fuentes de ingreso -Pago mensual de parte de los psicólogos, para llegar a más "clientes" Existirán tres rangos de membresía que dependerá de la cantidad de pacientes que reciban mensualmente (Principiante, medio y avanzado) -Publicidad de los psicólogos.		

Fuente: Propio del autor