

Modelo de negocios para el servicio de consultoría psicológica en Cúcuta, departamento Norte de Santander

Autor:

Federico García Quiñonez

Trabajo de investigación como requisito para optar el título de Magíster Maestría
En Administración De Empresas E Innovación

Tutor:

Mg. Diego Andrés Rivera Porras
Psicólogo

RESUMEN

La evolución del concepto de modelo de negocios está en constante sinapsis, siendo este el que muestra la forma de hacer negocios para crear y retener valor al explotar oportunidades de negocios, bien sea mediante la transformación de materiales o la prestación de servicios o intangibles, por tanto, basándonos en lo anterior, la realidad de los profesionales dedicados a la prestación del servicio psicológico en la ciudad de Cúcuta, en la actualidad tienen la oportunidad de ofrecer un servicio diferente al tradicional como una oportunidad de potenciar en el mercado la consulta psicológica, además de la realidad sobre el servicio que más de ser visto como una obligación personal, es una necesidad imperiosa para ser atendida oportunamente; en este orden de ideas, surge el propósito de identificar las variables endógenas y exógenas del modelo de negocio del servicio de consultoría psicológica en Cúcuta departamento Norte de Santander, para determinar sus características propias, y con ello, diseñar un Modelo de Negocio que maximice valor a todos los stakeholders.

Para lograrlo se aplicaron encuestas con escala tipo Likert a 204 personas, instrumento validado por tres expertos, cuya confiabilidad determinada por el coeficiente Cronbach del 95% aproximadamente, dieron paso a la obtención que mediante el respectivo análisis permitió hallazgos, con lo cual, se pudo cumplir el desarrollo de los objetivos propuestos

Palabras clave: modelo de negocios, proposición de valor, prestación del servicio, partes interesadas.

ABSTRACT

The evolution of the business model concept is in constant synapse, being this the one that shows the way of doing business to create and retain value by exploiting business opportunities, either through the transformation of materials or the provision of services or intangibles, for Therefore, based on the above, the reality of professionals dedicated to providing psychological services in the city of Cúcuta, currently have the opportunity to offer a service different from the traditional one as an opportunity to promote psychological consultation in the market, In addition to the reality about the service that more than being seen as a personal obligation, it is an imperative need to be attended in a timely manner; In this order of ideas, the purpose arises to identify the endogenous and exogenous variables of the business model of the psychological consulting service in Cúcuta department of Norte de Santander, to determine its own characteristics, and with it, design a Business Model that maximizes value to all stakeholders.

To achieve this, surveys with a Likert-type scale were applied to 204 people, an instrument validated by three experts, whose reliability determined by the Cronbach coefficient of approximately 95%, gave way to obtaining that through the respective analysis allowed findings, with which, it was possible fulfill the development of the proposed objectives

Keywords: business model, value proposition, service provision, stakeholders.

REFERENCIAS

1. Amit, R. y Zott, C. (2012). Creating value through business model innovation. *MIT Sloan Management Review*, 53(3): 41-49.
2. Arenas, V. y Silva, G. (2018). Tendencias en intervención psicológica y psicoterapia en el Norte de Santander-Colombia. [Tesis de grado, Universidad Simón Bolívar]. Repositorio Institucional Unisimon.
3. Arias, F. (1999). *El proyecto de Investigación. Guía para su elaboración.*, Editorial Episteme, Caracas, 1999.
4. Arnout, B. y Almoied, A. (2021). Un modelo estructural que relaciona la gratitud, la resiliencia, el bienestar psicológico y la creatividad entre los

- consejeros psicológicos. Investigación en consejería y psicoterapia, 21(2), 470-488.
5. Baena Paz, Guillermina María Eugenia. Metodología de la investigación. México, D.F., MX: Larousse - Grupo Editorial Patria, 2014. ProQuest ebrary. Web. 19 September 2016.
 6. Baray, H. (2006). Introducción a la metodología de la investigación. Juan Carlos Martínez Coll.
 7. Barrientos, J. W., y Rumiany, D, (2005). Modelo de negocios. Publicaciones de Cátedra. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.
 8. Bautista, J. y Ramírez, D. (2018). Modelo de negocio E-Commerce para la prestación de servicios domésticos exprés. [Tesis de grado, Universidad de Santander]. Repositorio Institucional UDES.
 9. Bocken, N., Short, S., Rana, P. y Evans, S. (2014). A literature and practice review to develop sustainable business model archetypes. Journal of Cleaner Production, 65(5), 42-56.
 10. Bogotá: Ascofapsi.
 11. Bohórquez, L., Caicedo, Y., Astroz, Y. Castillo, C. (2020). Análisis técnico financiero de un modelo de negocio basado en CANVAS para una empresa de consultoría en obras civiles en la Ciudad de Cúcuta. [Tesis de grado, Universidad de Santander]. Repositorio Institucional UDES.

12. Casadesus, R. y Ricart, J. (2011) How to Design A Winning Business Model. Harvard business review, 89(1-2), 100-107.
13. Casas, W. y Poveda, Y. (2017). Modelo de negocio para validar el emprendimiento “verduritas” en la ciudad de Bogotá. [Tesis de grado, Universidad Libre]. Repositorio Institucional, Unilibre.
14. Chaviano, O. G. (2004). Algunas consideraciones teórico-conceptuales sobre las disciplinas métricas. Acimed, 12(5), 1-1.
15. Congreso de la República de Colombia (1999, 27 de Julio). Ley 550 de 1999, Ley que establece el régimen que promueve y facilita la reactivación empresarial, la restauración de los entes territoriales para asegurar la función social de las empresas y lograr el desarrollo de las regiones. Diario oficial, No 28.631.
16. Congreso de la República de Colombia (2006, 05 de Julio). Ley 1090 2006: mediante la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología y además se dicta el código deontológico y bioético y otras disposiciones. Diario oficial, No 30.827.
17. Congreso de la República de Colombia. (1990, 30 de Abril). Ley 29 de 1990, en la cual el Estado debe promover y orientar el adelanto científico y tecnológico y está obligado a incorporarla los planes y programas de desarrollo económico. Diario oficial, No 30.125.

18. Congreso de la República de Colombia. (2011). Ley 1480 de 2011.
Mediante esta ley se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. Diario oficial, No 48.220.
19. Congreso de la República de Colombia. (2011, 12 de Octubre). Leyes 905 de 2004 y la 1450 de 2011 sobre el Plan Nacional de Desarrollo 2.011 – 2.014, ley de estímulo empresarial. Bogotá: El Congreso.
20. Constitución Política de Colombia. (1991). Título IV. Se presenta lo relativo al régimen económico y de la Hacienda Pública y en su Capítulo I que corresponde a las disposiciones generales desarrolladas en el Artículo 333. Bogotá: El Congreso.
21. De Jesús, María. Manual de procedimiento académico y administrativo para la titulación por tesis del Programa de Nivelación a la Licenciatura en Trabajo Social. Guadalajara, MX: Universidad de Guadalajara, 2011.
ProQuest ebrary. Web. 19 September 2016. Copyright © 2011. Universidad de Guadalajara. All rights reserved.
22. De la Portilla, S., Montoya, D., Dussán, C. y López, M. (2016).
Caracterización de los asistentes al centro de atención psicológica de la Universidad de Manizales. Hacia promoción de la salud, 21(2), 127-141.
Doi: 10.17151/hpsal.2016.21.2.10
23. Díaz, E. y Jaimes, Y. (2017). Psicología educativa, ciencia y educación. En M. Riaño-Garzón, S. Carillo, J. Torrado, y J. Espinosa, Contexto educativo:

convergencias y retos desde la perspectiva psicológica (págs. 28-34).

Cúcuta: Ediciones Universidad Simón Bolívar.

24. Escobar, J. y Cuervo, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en Medición*, 6, 27-36.
25. Fajardo, R. (2018). Plaza Colombia: Modelo de negocio para la creación de ventajas competitivas utilizando tecnologías de información en el sector agrícola. [Tesis de Maestría, Universidad de la Sabana]. Repositorio Institucional Unisabana.
26. Fernández, C. y Paredes, Y. (2018). Propuesta de un rediseño de modelo de negocio aplicando la metodología value proposition Canvas al hotel emperador en la ciudad de Chiclayo. [Tesis de grado, Universidad de la Cuenca]. Repositorio Institucional Universidad de Cuenca.
27. George, C., Felix, S., McLellan, A., Small, M. y Verity, K. (2021). Proyecto piloto de servicios psicológicos integrados en una clínica de epilepsia pediátrica: Psicología agregando valor - Detección de epilepsia (PAVES). *Epilepsia y comportamiento*, 120(4), 107-186.
28. Gómez, M., y Peláez, G. (2015). Modalidades de intervención de los psicólogos clínicos en Medellín, Colombia. *Psychologia: Avances de la Disciplina*, 9(2), 73-83.
29. Grueso, M. & Rey, C. (2013). Hacia la construcción de un modelo explicativo de organizaciones saludables. *Revista de Ciencias Sociales*, XIX (4), 625 - 638.

30. Grueso, M., González, J. & Rey, C. (2014). Valores de la cultura organizacional y su relación con el engagement de los empleados: Estudio exploratorio en una organización de salud. *Invest. Pens. Criti*, 2(3), 77-91.
31. Gudiño, E. (2018). K'EEX: Modelo de negocio para una consultoría en gestión de la calidad. [Tesis de Maestría Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente] Repositorio institucional ITESO.
32. Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). Metodología de investigación. México: Mc Graw Hill
33. Ibarra, D. y Rojas, A. (2021). Diseño de un modelo de negocio para la comercialización del Anamú en Cúcuta, Norte de Santander. [Tesis de grado, Universidad Libre de Colombia]. Repositorio Institucional Unilibre.
34. Jaramillo Arcila, G. (2015). Identificando la propuesta de valor de Menta (Master's thesis, Universidad EAFIT).
35. Kazez, R. (2009). Los estudios de casos y el problema de la selección de la muestra: aportes del sistema de matrices de datos. *Subjetividad y procesos cognitivos*, 13(1), 71-89.
36. Kohn, R., Levav, I., Almeida, J. M. C. D., Vicente, B., Andrade, L., Caraveo-Anduaga, J. J., ... y Saraceno, B. (2005). Los trastornos mentales en América Latina y el Caribe: asunto prioritario para la salud pública. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 18, 229-240 (3).
37. Lin, M., Ling, Q., Liu, Y., Hu, R. (2021). Los efectos del clima de servicio y la calidad del servicio interno en los comportamientos orientados al servicio de

- los empleados del hotel de primera línea. Revista internacional de gestión hotelera, 97(5), 102-195.
38. Lokman, L. y Chahine, T. (2021). Modelos de negocio para la prestación de atención primaria de salud en países de ingresos bajos y medianos: un estudio de alcance de nueve emprendedores sociales. Investigación de BMC Health Services, 21(1), 211-223.
39. Luna, G. (2017). Plan de negocios para la creación de una empresa de consultoría enfocada en los procesos logísticos de las pequeñas y medianas empresas dentro del área metropolitana centro occidente (AMCO). [Tesis de grado, Universidad Tecnológica de Pereira] Repositorio Institucional UTP.
40. Martínez, B. y Delgado, K. (2017). Propuesta documental del sistema de gestión de calidad en la E.S.E Hospital de los Patios – Norte de Santander basados en la NTCGP 1000 versión 2009. [Tesis de grado, Universidad Libre de Colombia]. Repositorio Institucional Unilibre.
41. Martínez, T. (2016). Creación de una empresa de consultoría que busca mitigar el ausentismo laboral a través de la implementación de la Ingeniería de Factores Humanos (IFH). [Tesis de grado, Colegio de Estudios Superiores Administrativos]. Repositorio Institucional Cesa.
42. Martins, F., y Palella, S. (2006). Metodología de la investigación cuantitativa. FEDUPEL. Caracas. Venezuela.

43. Mauricio Hernández-Avila, Ph.D.,(1) Francisco Garrido, M.C., M. en C.,(2) Eduardo Salazar-Martínez, Dr. en C.(1). Centro de Investigación en Salud Poblacional, Instituto Nacional de Salud Pública. Avenida Universidad 655, colonia Santa María Ahuacatlán, 62508 Cuernavaca, Morelos, México. Correo electrónico: mhernan@insp3.insp.mx salud pública de méxico / vol.42, no.5, septiembre-octubre de 2000
44. Maycotte, E., Lozada, F., Chavez, J., Argomedo, M., (2005). Lineamientos para la elaboración de proyectos de Investigación. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. (2005)
45. McInnerney, D., Candy, B., Stone, P., Hiskey, S. y Kupeli, N. (2021). Acceso y adecuación de los servicios psicológicos para pacientes adultos en hospicios del Reino Unido: una encuesta transversal nacional. Cuidados paliativos de BMC, 20(1), 31-42.
46. Méndez, C. y Sánchez, M. (2019). Habilitación de Centros de atención Psicológica.
47. Meneses, M. (2018). Diseño de un modelo de negocio bajo la metodología canvas, para la empresa CLEV consultores cía. Ltda. [Tesis de grado, Universidad Internacional del Ecuador]. Repositorio Institucional UIDE.
48. Mishra, P., Gupta, R. y Bhatnagar, J. (2014). Investigación de teoría fundamentada: exploración del enriquecimiento del trabajo y la familia en una economía emergente. Revista de investigación cualitativa, 14(3), 289, 306

49. Monje, C.A. (2011). Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa. Neiva: Ediciones Universidad Surcolombiana
50. Morris, M., Schindehutte, M. y Allen, J. (2005). The entrepreneur's business model: toward a unified perspective. *Journal of Business Research*, 58(6), 726– 735.
51. Nair, S. y Paulose, H. (2014). Emergence of green business models: The case of algae biofuel for aviation. *Energy Policy*, 65(2), 175-184
52. Osterwalder, A., Pigneur, Y. y Clark, T. (2010). Business model generation. Hoboken, NJ: Wiley. Richardson, J. 2008. The business model: An integrative framework for strategy execution. *Strategic Change*, 17(5/6): 133-144.
53. Pérez Morales, José Gerardo. Normatividad para la elaboración de propuesta de proyecto de investigación. Córdoba, AR: El Cid Editor, 2005
54. Porter, M. (2001). Strategy and The Internet. *Harvard Business Review*, 79(3), 63-78
55. Posada, José A. (2013). La salud mental en Colombia. *Biomédica*, 33(4), 497-498. Retrieved May 04, 2020, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-41572013000400001&lng=en&lng=es.
56. Presidencia de la República. (1971, 27 de Marzo). Decreto 410 de 1971. Por el cual se expide el Código de Comercio donde se decretan las

- disposiciones generales para la aplicabilidad de la ley comercial. Diario oficial, No 22.589.
57. Prieto, G. y Delgado. A. (2010). Fiabilidad y validez. Papeles del Psicólogo, 31 (1), 67-74.
58. Riaño, M., Díaz, E., Torrado, J., Bautista, M. y Chacón, O. (2017). Control voluntario y prácticas parentales en niños que inician edad escolar en colegio privado de Cúcuta. Contexto educativo: convergencias y retos desde la perspectiva psicológica. 14(2), 126–145.
59. Ricart, J. (2009). Modelo de Negocio: El eslabón perdido en la dirección estratégica. *Universia Business Review*, tercer trimestre 2009, ISSN: 1698-5117, pp. 12-25. (1)
60. Rivera-Porras, D., Carrillo-Sierra, S. M., Forgiony-Santos, J., Bonilla-Cruz, N. J., Hernández-Peña, Y. y Silva-Monsalve, G. (2018). Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Ámbito Psicosocial desde la Perspectiva del Marco Lógico. *Revista Espacios*, 39 (28), 31-44. Recuperado de:
<http://bonga.unisimon.edu.co/handle/123456789/2307>.
61. Rivera-Porras, D., Carrillo-Sierra, S. M., Forgiony-Santos, J., Nuván-Hurtado, I. L. y Rozo-Sánchez, A. (2018). Cultura organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables. *Revista Espacios*, 39 (22), 27-40. Recuperado de: <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/123456789/2165>.

62. Rivera-Porras, D., Hernández-Lalinde, J., Forgiony-Santos, J., Bonilla-Cruz, N. J. y Rozo-Sánchez, A. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Revista Espacios*, 39 (16), 17-35. Recuperado de:
<http://bonga.unisimon.edu.co/handle/123456789/2168>.
63. Rivera-Porras, D., Rincón-Vera, J. y Flórez-Gamboa, S. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Revista Espacios*, 39 (19), 5-14. Recuperado de:
<http://bonga.unisimon.edu.co/handle/123456789/2166>.
64. Robles, P. y Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada*, (2015), 1-18.
65. Rodríguez, J. (2000). Paradigmas, enfoques y métodos en la investigación educativa. *Revista Investigación Educativa*, Volumen 4 (Número 7), pp.23-40
66. Rogelio Gallo, *Diccionario de la Ciencia y la Tecnología*, UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA 2000
67. Rojas-Sola, J., & San Antonio-Gómez, C. (2010). Análisis bibliométrico. *Revista de Metalurgia*, 46, 6.
68. Salas-Fumás, Vicent (2009). Modelos de Negocio y Nueva Economía Industrial. *UniversiaBusiness Review*, tercer trimestre 2009, ISSN: 1698-5117, pp. 122-143. (2).

69. Sánchez Vignau, B., & Valdés López, Y. (2008). Diseño de sistemas de información documental. Consideraciones teóricas. *Ciencias de la Información*, 39(3).
70. Segura, A., Álvarez, B. y Rincón, T. (2019). Modelo de negocio digital para que pacientes internacionales encuentren una oferta integral de cirugía plástica y demás servicios complementarios del turismo médico en Bucaramanga y su área metropolitana. [Tesis de Grado, Universidad Nacional Bucaramanga]. Repositorio Institucional UNAB.
71. Spence, C. y Driver, J. (1997). On measuring selective attention to a specific sensory modality. *Percept. Psychophys.* 59(8), 389-403.
72. Teece, J. (2010). Business Models, Business Strategy and Innovation. *Long Range Planning*, 43(2-3), 172-194.
73. Torres, B. (2018). Modelo de negocios para la importadora de textiles Nahimtex periodo 2018-2020. [Tesis de grado, Universidad de la Cuenca]. Repositorio Institucional Universidad de Cuenca.
74. Varela, A., Maderni, G., & di Candia, C, (2016). La norma ISO 9001: 2015. Aspectos fundamentales del cambio. *INNOTEC Gestión*, (7 ene-dic), 44-50.
75. Velandia, L. y Obando, A. (2018). Diseño del modelo de negocio y propuesta de un plan de transformación para la Compañía Pesquera del Mar S.A.S. [Tesis de Grado, Universidad Pontificia]. Repositorio Institucional Javeriana.

76. Vizmanos, B., Bernal, M., López, P., Olivares, I., Valadez, F., (2009). Guía para elaborar un proyecto de investigación. Revista Educación y desarrollo. http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com.co/2013/08/como-formular-el-titulo-de-la_23.html