

**DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE NEGOCIO DE UN CONSULTORIO  
PSICOLÓGICO *ONLINE* FUNDAMENTADO EN LA PSICOLOGÍA POSITIVA**

Daniela Vásquez Jiménez



Institución Universitaria de Envigado

Facultad de Ciencias Sociales

Psicología

Envigado

2020

**DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE NEGOCIO DE UN CONSULTORIO  
PSICOLÓGICO *ONLINE* FUNDAMENTADO EN LA PSICOLOGÍA POSITIVA**

Daniela Vásquez Jiménez

Trabajo de grado presentado para optar al título de Psicóloga

Asesor: Andrés Felipe Marín, Magíster (MSc) en [ Psicología].



Institución Universitaria de Envigado

Facultad de Ciencias Sociales

Psicología

Envigado

2020

### **Dedicatoria**

Quisiera dedicarle este trabajo a mi madre quien es una pieza fundamental en mi formación como profesional. Me motivó a realizar un trabajo que me sirviera para toda la vida, por esta razón, este trabajo de grado es bajo la modalidad de empresarismo. Mi propósito es hacer de mi trabajo de grado una oportunidad de empleo y de proyectarme como profesional ante las nuevas tecnologías y oportunidades de la época.

La familia es uno de los pilares más importantes en la vida de cada persona, por esta razón quiero que mi familia haga parte de la dedicatoria de mi último producto a entregar como estudiante de la Institución Universitaria de Envigado.

### **Agradecimientos**

Me gustaría agradecerle en primer lugar a mi *alma mater*, la Institución Universitaria de Envigado, la cual a lo largo de los años se esfuerza por ser mejor y formar íntegramente a cada uno de sus estudiantes.

También quisiera agradecer a cada uno de los docentes que hicieron parte de estos 5 años de formación, los cuales dejaron algo más que su conocimiento, dejaron sus experiencias como profesionales en el mundo laboral de la psicología. Gracias por ser un pilar fundamental en la formación ética y profesional de todas las personas que aspiramos a ser excelentes psicólogos.

## Tabla de contenido

<b>Abstract</b> .....	6
<b>Introducción</b> .....	7
<b>Planteamiento del Problema</b> .....	9
<b>Justificación</b> .....	13
<b>Objetivos</b> .....	15
<b>Marco Referencial</b> .....	16
<b>Marco teórico</b> .....	22
<b>Marco ético legal</b> .....	25
<b>Metodología</b> .....	27
<b>Resultados</b> .....	29
<b>Discusión</b> .....	46
<b>Conclusiones</b> .....	51
<b>Referencias</b> .....	54

**Abstract**

The era of the fourth industrial revolution has been transformed by merging the physical world with the digital and biological aspects, giving rise to new ways of developing and developing in different professions. Psychology is no exception to this and online psychotherapy emerges as an example, as an alternative to face-to-face psychotherapy. The different studies related to online psychotherapy, ensure that there is a large percentage of the success of the therapies and their development. This undergraduate work was carried out under the modality of entrepreneurship and its objective is to design an online psychotherapy space based on the model of positive psychology, aimed at Spanish-speaking people from different countries that have Internet access. The methodology followed for its elaboration was the FODA matrix and the canvas model. Among the main results of this work it is highlighted that approximately 59% of the world population has access to the Internet, it is also highlighted that people who have stigmas to go to the psychologist prefer online psychotherapy as it is a more anonymous treatment and in addition to this found the existence of a phenomenon called online disinhibition which ensures that people tend to display their feelings more easily through virtual means. Finally, it is concluded that currently taking into account the different needs of people, it is necessary to provide psychological care services through digital channels, taking into account that adequate ethical and professional training is required to carry it out.

**Keywords:** Psychology, Cyberpsychology, online Psychotherapy.

## **Resumen**

La era de la cuarta revolución industrial se ha caracterizado por fusionar el mundo físico con los aspectos digitales y biológicos, dando lugar a nuevas formas de desarrollar y emprender en las diferentes profesiones. La psicología no es una excepción de ello y como ejemplo surge la psicoterapia *online*, como una alternativa en la psicoterapia presencial. Los diferentes estudios relacionados a la psicoterapia online, aseguran que hay un gran porcentaje en el éxito de las terapias y en el desarrollo de las mismas. Este trabajo de grado se realizó bajo la modalidad de empresarismo y su objetivo es diseñar un espacio de psicoterapia *online* basada en el modelo de la psicología positiva, dirigido a personas entre los 18 y 50 años de edad, de diferentes países que cuenten con acceso a Internet y hablen el idioma español. La metodología que se siguió para su elaboración fue la matriz FODA y el modelo *canvas*. Entre los principales resultados de este trabajo se destaca que aproximadamente el 59% de la población mundial cuenta con acceso a Internet, también se destaca que la personas que tienen estigmas para acudir al psicólogo prefieren la psicoterapia *online* por ser un tratamiento más anónimo y además de esto se halló la existencia de un fenómeno llamado desinhibición *online* el cual asegura que las personas suelen desplegar más fácilmente sus sentimientos a través de medios virtuales. Finalmente, se concluye que en la actualidad teniendo en cuenta las diferentes necesidades de las personas, se hace necesario prestar servicios de atención psicológica a través de canales digitales. Además de esto, se requiere una adecuada formación ética y profesional para llevarlo a cabo.

**Palabras clave:** Psicología, ciberpsicología, psicoterapia online.

**Introducción:**

El surgimiento de las tecnologías de la información y la comunicación cambió por completo las formas de interacción entre los individuos a través de los ordenadores, dando lugar a la comunicación mediada por ordenador (CMO), con posibilidades de que la comunicación sea sincrónica o asincrónica entre personas que se encuentran a distancia.

La psicología se ha servido de la tecnología desde muchos años atrás, desde el uso de test adaptativos informatizados (TAI); pero es a partir de los años 90 cuando importantes profesionales de la psicología comienzan a hablar acerca de la evolución tecnológica que es requerida en la profesión, un ejemplo de esto fue John Suler referente científico al publicar en el 1999 el libro la psicología del ciberespacio, desde este momento se despliega todo lo relacionado a la psicoterapia *online* que ha surgido como una alternativa para trabajar el ámbito de la psicología clínica, utilizando las herramientas tecnológicas disponibles en la actualidad.

El presente trabajo tiene como objetivo diseñar -un espacio de psicoterapia online basada en el modelo de la psicología positiva, dirigido a personas hispano hablantes de diferentes países que cuenten con acceso a Internet. Partiendo de las necesidades que presentan los pacientes en la actualidad, teniendo en cuenta todos requerimientos de una investigación, que por su parte pretenden responder a la pregunta ¿Cómo desarrollar un espacio de psicoterapia *online*, basado en el modelo teórico de la psicología positiva?

## **Planteamiento del Problema (datos de la necesidad del servicio)**

La psicología clínica a lo largo de los años se ha caracterizado por ser una ciencia en la cual se maneja el rol del psicólogo netamente presencial en la vida de las personas que acuden a sus servicios, por tanto, siempre ha sido necesario contar con un espacio físico terapéutico llamado comúnmente consultorio psicológico. El éxito de las terapias está directamente relacionado con el contacto entre terapeuta- paciente conocido como alianza terapéutica y define la calidad del vínculo y la colaboración en el proceso terapéutico (Santibañez, 2003); pero dado que estamos en la era de la cuarta revolución industrial, caracterizada por una gama de nuevas tecnologías que fusionan el mundo físico, digital y biológico, se exige una adaptación de la psicoterapia a la época. Según Schwab (2005), la transformación digital ha avanzado a gran velocidad y se ve lista para modificar drásticamente la industria en el mundo, muchas de las actividades que antes eran necesariamente presenciales se han vuelto posibles de realizar desde el manejo de dispositivos que cuenten con navegación y acceso a Internet. Por tanto, el interés de las personas en desplazarse de un lugar a otro cada vez es menor toda vez que existe la facilidad de realizar diferentes tipos de actividades estando en otros lugares. Teniendo en cuenta la contingencia mundial actual, debido al brote de COVID-19, la situación de aislamiento social disparó la demanda de servicios psicológicos *online*, al igual que la demanda de pacientes. Según Fernández (2020), las cifras de profesionales de la psicología que ofrecen servicios virtuales, aumentaron en un 75%, también se halló que, los profesionales que anteriormente ofrecían 20 sesiones diarias, estarían realizando 40. Lo anterior demuestra que, los servicios psicológicos *online* tienden a incrementar en el tiempo, y que muchas veces no son solamente una opción sino una necesidad.

En la época contemporánea ya se hace posible el estudio de carreras universitarias desde la metodología *online* generando innovación, la cual cada día aumenta más su demanda por múltiples razones (Capdevila y Aranzadi, 2014); surgen entonces diferentes preguntas: Si podemos realizar estudios profesionales *online* ¿Cómo lograr expandir el ejercicio de la Psicología y llevarlo a nuestra era, adaptándolo a la tecnología? ¿Cuáles son las necesidades de un paciente de terapia psicológica en la actualidad? ¿Qué ventajas y desventajas posee un consultorio *online*? ¿Se podría tratar cualquier tipo de patología desde esta modalidad?

En la educación *online* se pretende brindar información óptima y eficaz para formar profesionales que puedan enfrentarse a la sociedad de la información en el nuevo milenio y a la amplia oferta laboral, un hecho que no era posible algunos años atrás; también la telemedicina que consiste en la utilización de información de forma electrónica y tecnológica para promover el cuidado de la salud, aun cuando el paciente y el doctor se encuentren a distancia. Surge entonces la necesidad de llevar la psicoterapia que hasta ahora se ha venido trabajando, a lo moderno, al mundo digital, adaptarse a las nuevas oportunidades que está generando el acceso al Internet (Capdevila y Aranzadi, 2014).

Entre las diversas características que motivan a las utilidades de los espacios digitales, se podría mencionar la facilidad de acceso en cualquier hora del día, los bajos costos, las rápidas respuestas y recompensas de forma inmediata. Un ejemplo de esto es la incorporación de test adaptativos informatizados (TAI). Los autores Olea y Ponsoda definieron los TAI como una prueba construida para fines de evaluación psicológica o educativa, cuyos ítems se presentan y responden mediante un ordenador, siendo su característica fundamental que se adapta al nivel de competencia progresivo que va manifestando la persona, son adaptados a la era digital ya que permiten almacenamiento inmediato de los datos y la calificación del paciente; test adaptados

específicamente para necesidad de cada sujeto, son atributos que hacen del Internet un espacio muy atractivo para diferentes poblaciones, siendo la población adolescente y adulto joven los usuarios que permanecen más activos en las redes *online* para interactuar socialmente (Sierra et al., 2007). Otras de las importantes características del Internet son la facilidad de expresión en comparación con los ambientes de expresión cara a cara, hay un acceso a información más variada, el anonimato y el ahorro en costos de desplazamiento también son factores que hacen del uso del Internet muy favorable. Es importante resaltar que en la actualidad las posibilidades de éxito están relacionadas con aspectos profesionales e interpersonales, vinculadas con nuevas competencias tecnológicas y habilidades digitales.

El mundo digital también ha beneficiado aspectos económicos en países como Colombia, España y Estados Unidos, gracias a empresas que se sirven de tecnologías de la información y de servicios que son posibles mediante el uso del Internet, ya que éste es un mercado abierto al que se accede con un ordenador o Smartphone. De acuerdo al estudio digital del Mckinsey Global Institute realizado por Klaus Schwab (2015) se espera que para el 2020 la tercera parte de los datos del mundo hagan parte de una nube en la que estén cargados, la digitalización en Colombia es un cambio real, el 50% de la población mundial es usuaria de Internet, 2.789 millones de personas alrededor del mundo son usuarios activos de redes sociales, es decir, el 37% de los habitantes del planeta.

Se refiere que la innovación de la tecnología ha creado modificaciones tanto en el ámbito de gestión de servicios, en las condiciones laborales e incluso en el mismo concepto de trabajo, puesto que, el trabajo es más fluido, los equipos asumirán más responsabilidades, especialmente en la solución de problemas complejos (Gonzales, 2017). En razón de esto se producen cambios en el trabajo grupal, ya que el trabajo individual entra en detrimento; también se habla de un

cambio cognitivo en el ámbito laboral debido a las nuevas tecnologías, se requieren cada vez más habilidades intelectuales en reemplazo de las manuales. Es así como la sociedad de la era digital y las telecomunicaciones engloba conjuntos de actividades industriales, sociales, individuales y económicas, logrando transformarlas en gran medida.

Es un reto entonces para los profesionales de la psicología seguir expandiendo sus conocimientos y técnicas profesionales a medida que también se expanden las nuevas tecnologías y las nuevas formas de comunicación a las que se deben adaptar, en tanto que su trabajo siempre será con las personas y cómo éstas se relacionen e interactúen entre ellas y con su entorno. Es esto posible generando estrategias de promoción de la salud mental y prevención de enfermedades mentales, con la adaptación de una psicología positiva. Según Seligman y Csikszentmihalyi (2000), ésta se entiende como un modelo teórico de la psicología que ha buscado comprender por medio de investigaciones científicas los procesos que subyacen a las cualidades y emociones positivas del ser humano, no solo buscando la solución de los problemas relacionados a la salud mental sino lograr una mejor calidad de vida y bienestar, implementando y trabajando dentro de la psicoterapia términos positivos como optimismo, creatividad, resiliencia y adaptación a una sociedad que cada vez exige más de ellos. La concepción actual de la psicoterapia está centrada en lo patológico, intentando corregir defectos y reparar todo lo que mentalmente se encuentre en desorden (Gómez, 2010), mientras que la psicología positiva intenta centrarse en la prevención de estos; por tanto, con ayuda de este modelo de psicoterapia se intentara responder: ¿Cómo desarrollar un espacio de psicoterapia *online*, basado en el modelo teórico de la psicología positiva?

## Justificación

La pertinencia social y científica de esta investigación está relacionada con el desarrollo de un modelo de psicoterapia *online* enfocado en la promoción de la salud mental positiva y la prevención de los trastornos psicológicos, teniendo en cuenta las necesidades del entorno es necesario ofrecer tratamientos psicológicos *online* con las mismas garantías que ofrecen las intervenciones presenciales, aprovechando las posibilidades únicas que ofrece el uso del Internet; con mayor accesibilidad para el público y una mayor comodidad para los pacientes, permitiendo flexibilidad en los horarios y realizar intervenciones en horarios convenientes para los pacientes.

Los pacientes no tendrán que preocuparse por desplazarse de un lugar a otro. Esto genera también ahorro de costos en los desplazamientos, además de brindar la posibilidad de que el paciente tenga control de la intervención y el terapeuta, por su parte, haga una estructura del programa, ofreciendo un servicio profesional de calidad, eficacia y efectividad, teniendo en cuenta las necesidades que las personas han demostrado tener en los últimos años. Según Poterala (2018), Humanlink (humanos conectados) es una plataforma digital que tiene por objetivo principal permitir la comunicación entre pacientes y profesionales de la salud fusionando la tecnología y el contacto humano; herramienta que debe ser aprovechada por los psicólogos ya que posibilita lo siguiente:

- Lograr que los pacientes tengan acceso inmediato a profesionales de la psicología, conocer antecedentes de los psicólogos como lo son la especialidad y contar con la opción de elegir un margen de horario más amplio, desde la comodidad del espacio físico elegido por el consultante.

- Brindarle la posibilidad a los profesionales en psicología de ampliar su campo de acción, ofreciéndoles un medio más para poder atender a sus pacientes, permitiéndoles dar a conocer su trabajo digitalmente.

Desarrollar un modelo de negocio de psicoterapia *online* como opción de trabajo de grado es pertinente desde el ámbito académico, en tanto que, se hace posible demostrar las capacidades que tienen los estudiantes de psicología de diseñar y emprender un método diferente de intervención a través de nuevas ideas que rompan esquemas tradicionales de la profesión, utilizando herramientas y conocimientos que adquirieron durante su formación académica para lograr cumplir con los estándares educativos nacionales e internacionales.

## Objetivos

### Objetivo general

- Diseñar un espacio de psicoterapia *online* fundamentado en el modelo de la psicología positiva, dirigido a personas entre los 18 y 50 años de edad, de diferentes países que cuenten con acceso a Internet y hablen el idioma español.

### Objetivos específicos

- Identificar las oportunidades y fortalezas de intervención de un espacio de psicoterapia *online* ofrecido a personas entre los 18 y 50 años de edad, de diferentes países que cuenten con acceso a Internet y hablen el idioma español.
- Determinar las debilidades y amenazas de un espacio de psicoterapia *online* ofrecido a personas entre los 18 y 50 años de edad, de diferentes países que cuenten con acceso a Internet y hablen el idioma español.
- Construir un modelo de negocio para un espacio de psicoterapia *online* ofrecido a personas entre los 18 y 50 años de edad, de diferentes países que cuenten con acceso a Internet y hablen el idioma español.

## **Marco Referencial**

### **Antecedentes**

En este apartado se busca presentar el estado de conocimiento de los modelos terapéuticos *online* existentes, se exponen marcos de referencia, estudios desarrollados, sujetos analizados y conceptos relacionados. Se emplearon entonces filtros relacionados al internet, la psicoterapia *online*, redes sociales, psicología positiva y salud mental; se encontró que la relación entre la psicología y el uso del internet en las personas es catalogada en la mayoría de estudios como conductas patológicas.

Para la construcción de este modelo de negocio es importante tener conocimiento del concepto de la salud mental desde diferentes perspectivas; desde la perspectiva emocional la salud mental consiste en que una persona adulta haya logrado un nivel positivo de salud emocional en el cual pueda comprender, nombrar y manejar adecuadamente sus diferentes estados emocionales negativos o positivos; esto implica que la persona pueda hacer una experimentación adecuada de la emoción que corresponde a la situación, sin intentar bloquearla o suprimirla (Pelatelli, Romero y Carreño., 2012). Desde la perspectiva de salud mental positiva se define como un estudio científico de las diferentes experiencias, rasgos individuales, fortalezas, virtudes y las instituciones positivas de un individuo, que a su vez facilitan el desarrollo y la calidad de vida de éste; también permiten que el potencial de las personas sea visto desde una perspectiva más abierta (Contreras y Esguerra. 2006).

Autores como Martin Seligman y Tracy Steen propusieron dar un giro en la investigación psicológica hacia los aspectos más saludables del ser humano como el bienestar y una vida

satisfactoria. Seligman sugirió que debían estudiarse 3 temas principales: el estudio de emociones positivas, rasgos positivos y organizaciones positivas (Seligman y Steen, 2005), teniendo en cuenta que las emociones negativas son independientes, pero pueden lograr que se reduzcan las positivas, el mismo efecto sucede en términos de salud y enfermedad. El bienestar es entendido como una apreciación subjetiva de ‘‘estar bien’’, en la psicología positiva se hace un esfuerzo por demostrar que es necesario considerar los potenciales de las personas que pueden llegar a ser influyentes en periodos de crisis, teniendo en cuenta que las crisis son un factor fundamental para el crecimiento y madurez de un individuo (Cuadra y Florenzano, 2003).

El surgimiento de la ciberterapia y la incorporación de tecnologías dentro de la psicología tiene un origen desde los usos de correos electrónicos, permitiendo que las personas puedan comunicarse sin necesidad de coordinar tiempos. Al comienzo las investigaciones sobre la ciberterapia se basaban en el área de la eficacia, comparándolos con tratamientos tradicionales. Finalmente, y en la actualidad han comenzado a desarrollarse investigaciones mediante meta-análisis y éxito de las terapias (Soto et al., 2010); algunos de los meta-análisis demuestran que esta nueva modalidad de terapia *online* facilita al terapeuta para que este pueda recolectar información que queda escrita por medio de los emails o mensajes que se envían, con el fin de planificar nuevas metodologías, tareas o actividades en relación a la terapia, también facilita un análisis más detallado del feedback o devoluciones que se le hacen al paciente (Escalante, 2015).

Diferentes estudios relacionados a psicoterapia *online* (Solanes y del Rio, 2007) (Zohn, Gómez y Enríquez, 2015) aseguran que las ventajas más relevantes de esta modalidad son: el tratamiento de problemas no clínicos que incluyen consultas sencillas, aclaraciones o consejos psicológicos, un aumento en el contacto terapéutico, ahorro de costos, posibilidades de archivar

la información de forma integrada, una flexibilidad en la comunicación en cuanto a horarios y desplazamientos, grupos de soporte para patologías poco frecuentes o excluidas.

Un artículo de reflexión sobre la percepción que tienen los profesionales en psicología acerca de las intervenciones psicológicas online (Vásquez, 2011) concluyó que los profesionales tienen percepciones ambivalentes; se realizó un estudio a 20 profesionales, los cuales concluyeron que las intervenciones psicológicas *online* son recomendables en situaciones particulares en pacientes con problemáticas específicas y se tuvieron en cuenta las siguientes consideraciones:

- Que tanto el terapeuta como el paciente tengan las habilidades necesarias para la comunicación acertada y el manejo del computador vía internet.
- El terapeuta debe tener en cuenta la razón por la cual el paciente acude a este método de terapia, para así organizar las metas y tareas del proceso terapéutico.

Un estudio realizado por Raquel Suría Martínez en el año 2012 en Barcelona, enfocado a Redes sociales online y su utilización para mejorar las habilidades sociales en jóvenes con discapacidad (Suría,-2012), con una muestra de 68 jóvenes con discapacidad motora (42.6% mujeres y 57.4% varones), con edades comprendidas entre los 18 y 35 años, con un instrumento construido a partir de un cuestionario formado por dos bloques, uno de cuestiones sociodemográficas y otro con el fin de conocer la frecuencia de uso de las redes online y sobre la utilización que hacen de las redes sociales en sus relaciones sociales; como resultados se obtuvo que un 50% afirmó conectarse en internet varias veces al día, observándose que la mayoría le dedican de 2 a 4 horas a estos espacios siendo el motivo principal para el que los utilizan es por amistad, a la vez que indicaron alrededor del 47.1% tener entre 21 y 50 amigos en la red, con respecto a la calidad de las relaciones que mantienen a través de las redes online se observó que

el 25% mostró estar muy de acuerdo y bastante de acuerdo en considerar que estas relaciones virtuales son igual de importantes que las relaciones tradicionales. Asimismo, el 38.24% indicó estar bastante de acuerdo en afirmar que desde que tienen acceso a estos espacios ha aumentado el número de amigos que tienen. Por último, los datos globales sobre la percepción que tienen los participantes de que es un recurso de ayuda para mejorar las habilidades sociales observamos que el 41.18% estuvo muy de acuerdo en afirmar que las redes fomentan las habilidades sociales y contribuye al conocimiento de otras personas, a la vez que el 32.35% consideró que el uso de estas redes les ha ayudado a mejorar sus habilidades sociales.

Otro estudio similar fue realizado por Ana Laura Jiménez y Vanessa Pantoja en el año 2007 en Venezuela relacionado con autoestima y relaciones interpersonales en sujetos adictos a internet (Jiménez y Pantoja, 2007), fue utilizado un estudio descriptivo que buscaba especificar las características importantes de las personas consideradas como adictos o no adictos a internet, como instrumento se usó una entrevista semi-estructurada creada con el fin de obtener suficiente información de los sujetos, conformada por cinco secciones que incluyen el uso de Internet, las relaciones interpersonales, autoestima, núcleo familiar y relaciones de pareja, y el cuestionario de adicción a internet de young traducido por Menéndez en el 2000, se utilizó la Escala de Autoestima de Coopersmith y se empleó el test psicodiagnóstico de Rorschach tomando en cuenta específicamente la sección de autopercepción, y el índice de inhabilidad social, como resultados el grupo de adictos presentó un tiempo de conexión entre 3 y 6 horas diarias, a diferencia del grupo de no adictos quienes se conectan entre una hora y dos horas diarias. En cuanto a la conexión semanal, los sujetos adictos se conectan alrededor de 9 a 18 horas, mientras que los no adictos lo hacen entre 4 y 6 horas en su mayoría, por otra parte respecto a la autoestima de los sujetos adictos, se encontraron inconformidades con aspectos físicos y de

personalidad, aunque expresaron sentirse bien consigo mismos; en las descripciones de sí mismos predominaron características positivas que dependían más del entorno donde se desenvolvían que de características propias. Mientras que, los sujetos no adictos, se mostraron conformes con la mayoría de sus características personales, expresaron sentirse bien consigo mismos, percibiéndose positivamente, demostrando conciencia sobre aspectos negativos propios.

Un mapeo realizado en el buscador Google en el año 2007 con las palabras ‘‘Psicología Online’’ arrojaba unos 148.000 resultados en el mundo, de los cuales 121.000 eran páginas de idioma español, posteriormente en el año 2011 la misma búsqueda arrojó como resultado la existencia de 266.000 páginas, la página <http://www.mytherapynet.com> contaba con más de 1.000 terapeutas registrados que brindaban servicios a más de 5.000 usuarios en el año 2006 (Soto. 2011); actualmente existen páginas en internet como [www.justanswer.es](http://www.justanswer.es), [www.terapify.com](http://www.terapify.com), [ww.therapion.com](http://ww.therapion.com), [www.therapychat.com](http://www.therapychat.com), [www.liberarte.co](http://www.liberarte.co). Las cuales se dedican a prestar un servicio de chat Online de Psicología las 24 horas del día donde se atienden problemáticas de pareja, familia y trastornos como la depresión y ansiedad; tienen cobertura en 196 países, cuentan con 12.000 profesionales disponibles los cuales hablan 4 idiomas.

En Colombia ya existen universidades que se acogen al modelo de consejería psicológica *online*, un artículo publicado por Germán Andrés Torres Escobar y Laura Stella Parra en el año 2019, en el cual se pretendió hacer un análisis de la consejería psicológica como una opción de respuesta frente a las demandas psicológicas que puedan tener estudiantes universitarios que se matriculan en pregrados de forma virtual se evidencio que actualmente cada institución de educación superior maneja su propia plataforma virtual en la cual los estudiantes tienen acceso a cursos, planes de estudio, y diferentes actividades académicas, por ende cuando los estudiantes no se muestran activos en dichas plataformas o presentan notas bajas esto representa un riesgo de

deserción; por esta razón el área de consejería emplea estrategias de contacto ya sea telefónico o electrónico con los estudiantes, permitiendo indagar y conocer a fondo las causas de su bajo rendimiento académico o bajo nivel de participación, y posteriormente brindarles talleres y sesiones de consejería académica o psicológica que les permita superar tales dificultades y poder continuar de manera exitosa en sus estudios, pero dado que el número de estudiantes que presentan este tipo de problemáticas supera el número de profesionales disponibles en la consejería psicológica, se generaron entonces 4 tipos de soluciones que tienen los profesionales de bienestar universitario para resolver de forma efectiva tanto el abordaje de problemas psicológicos que pueden afectar el desempeño académico de los estudiantes de programas virtuales, como la cobertura de toda la población estudiantil en línea que presenta necesidad de apoyo psicológico (Torres y Parra, 2019):

- Conformación de comunidades de aprendizaje virtuales
- Consejería psicológica virtual personalizada
- Formación de psicólogos de bienestar universitario virtual en consejería virtual y psicoterapia *online*.
- Regulación de prácticas de consejería psicológica virtual a nivel nacional

En cuanto a sitios en internet que cuenten con el servicio psicológico virtual en Colombia, se encuentran páginas como [apoyoterapeutico.com](http://apoyoterapeutico.com) que cuenta con su sede principal en Bogotá en la cual se realizan consultas psicológicas presenciales, sus servicios virtuales van dirigidos hacia psicoterapia de niños, adolescentes, adultos, personas en situación de discapacidad y colombianos que se encuentren viviendo en el exterior donde probablemente no manejen el idioma nativo.

## **Marco teórico**

Para la construcción de esta propuesta de modelo de negocio se tuvieron en cuenta 4 constructos, que a su vez permiten referenciar el desarrollo de los objetivos específicos: cuarta revolución industrial, psicoterapia *online*, salud mental positiva y psicología positiva.

### **La psicoterapia *online* en el marco de la cuarta revolución industrial.**

La convergencia entre las tecnologías físicas, digitales y biológicas han logrado un cambio en la economía y la sociedad como lo mencionó Caro (2017). Esto ha generado ventajas competitivas en el mercado, acceso a nuevas tecnologías, mejora en el análisis de datos y una disminución de fronteras alrededor del mundo, características que favorecen a los profesionales de la salud, entre ellos a los psicólogos que deciden desempeñar su profesión desde un medio digital, logrando así el desarrollo de la psicoterapia *online*, la cual surge como una modalidad que busca ayudar a las personas que desean resolver diferentes asuntos utilizando como medio de comunicación el internet (Soto, Franco y Mordares, 2016).

La historia de la psicoterapia *online* está permeada por una discusión en cuanto a su definición, existen autores que la definen como un medio para desarrollar algún tipo de ayuda psicológica, y otros autores que aseguran que la informática y la psiquiatría ya tenían relación desde la incorporación del ordenador (Lopez,Franco,Macias,1994); existen dos modalidades de psicoterapia *online*, *sincrónica* cuando el terapeuta y el paciente se conectan e interactúan en un mismo momento o *asincrónica* cuando la comunicación entre terapeuta y paciente es basada en una espera de tiempo en relación al mensaje y respuesta (e-mails, mensajes de texto), también

se utilizan foros en los cuales se generan instancias de autoayuda con opciones de chat que facilitan espacios de guía cognitiva directa e inmediata hacia el paciente, estas técnicas dan paso a una promoción de la salud mental por medio del uso del internet.

### **La salud mental y la psicología positiva.**

La salud mental es entendida como el aprendizaje de la realidad que tiene cada persona para lograr transformarla a través del enfrentamiento, manejo y solución de los diferentes conflictos tanto internos como del medio en el cual interactúa (Oramas, Santana y Vergara, 2007), el termino de salud mental desde la visión de La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2015) es un estado de bienestar físico, mental y social completo, y no solamente refiere a la ausencia de afecciones u enfermedades; el estudio del proceso de la salud mental en términos positivos está directamente relacionado al nuevo paradigma de la psicología positiva ya que se tienen en cuenta temas como: la fortaleza, la eficiencia y eficacia, el sentido de coherencia, desarrollar los talentos y creatividad, fomentar proyectos comunes entre los individuos que puedan generar grupalidad y consciencia social haciendo que se trasciendan los intereses propios del sujeto.

La psicología positiva no desconoce la importancia de dirigir una psicoterapia hacia las enfermedades mentales, pero cabe resaltar que es igualmente necesario mejorar la calidad de vida de las personas.

Autores importantes de la psicología positiva afirman que el haber enfocado el trabajo de la psicología clínica únicamente en los trastornos psicopatológicos trajo como consecuencia que la psicología se transformara hacia la victimología, ocupándose sólo de aquellos que requieren tratamiento y dejando de lado el estudio del funcionamiento óptimo mental (Lupano y Castro,

2010); por tanto, es posible junto a las nuevas tecnologías generar una promoción de la salud mental en nombre de la psicología, integrando tanto a aquellos que padecen de enfermedades mentales como también a quienes quieran prevenirlas y optimizar sus capacidades psicológicas, dejando de lado estigmas actuales que sugieren una psicología enfocada a la enfermedad, dándole mayor importancia a los estudios de los aspectos positivos y de las experiencias vitales de los seres humanos.

Existe un modelo teórico de salud mental positiva planteado por Jahoda en 1958, la cual propuso 6 criterios generales que a su vez se desglosan en varias dimensiones o criterios más específicos (Lluch, 2002):

*1) Actitudes hacia sí mismo, que hacen referencia a la importancia de la autopercepción y el autoconcepto. (accesibilidad del yo a la conciencia sí mismo, concordancia yo real-yo ideal, autoestima, sentido de identidad)*

*2) Crecimiento, desarrollo y auto actualización, este se orienta hacia el sentido de la vida y la coherencia que se tiene con esta. (motivación por la vida, implicación por la vida)*

*3) Integración, hace referencia a poder incluir en la vida todas las experiencias que atraviesan al sujeto, tanto positivas como negativas. (resistencia al estrés)*

*4) Autonomía, como el sujeto establece relaciones con el mundo que lo rodea y sus semejantes, también en la toma de decisiones. (conducta independiente)*

*5) Percepción de la realidad, hace referencia a como da cuenta de las circunstancias de manera objetiva (percepción objetiva, empatía o sensibilidad social)*

*6) Dominio del entorno, hace énfasis al alcance de logros o el éxito y adaptación al proceso de llegar a la meta. (satisfacción sexual, adecuación en el amor, el trabajo y el tiempo libre, adecuación en las relaciones interpersonales, habilidad para satisfacer las demandas del entorno, adaptación y ajuste, resolución de problemas).*

La autora describió el modelo desde un nivel teórico, pero nunca realizó investigaciones para comprobar la validez empírica de este; a pesar de la antigüedad de este modelo aún sigue teniendo gran influencia en los teóricos de la salud mental (Lluch, 2002).

### **Marco ético legal**

#### **Protocolos de atención y acompañamiento desde una perspectiva de psicología positiva.**

En Colombia existe la ley 1616 de 2013 del Ministerio de Salud y Protección Social la cual adopta y busca posicionar la salud mental, contiene disposiciones para garantizar el ejercicio pleno del derecho a la salud mental de la población colombiana, en esta se priorizan los menores de edad implementando promociones de la salud por medio de programas que fortalezcan las habilidades psicosociales, individuales y de la comunidad, generando entornos saludables, resilientes y protectores; por otra parte se busca generar prevención de los diferentes trastornos mentales, promoviendo la rehabilitación y la inclusión social, optimizando los sistemas de información y de gestión del conocimiento; es importante tener conocimiento de las leyes que rigen la salud mental ya que para la implementación de técnicas y protocolos es indispensable saber cuáles son los lineamientos que deben seguirse (Minsalud, 2013)

Dentro de las técnicas implementadas para mejorar y promocionar la salud mental se encuentran:

- Realizar actividades de promoción y prevención no solo a nivel individual sino también en contextos familiares y comunitarios.
- Desarrollar campañas y acciones dirigidas a la transformación social y cultural a largo plazo.
- Fortalecer y mantener de forma actualizada las competencias del personal encargado de la salud y educación desde la atención primaria.

La política integral en Salud- PAIS adoptada por la resolución 420 de 2016, es otra de las reglamentaciones que tiene como objetivo la generación de que la salud de la población tenga las mejores condiciones, mediante la regulación de los agentes responsables de garantizar la atención, promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y paliación en condiciones de accesibilidad, aceptabilidad, oportunidad y capacidades de resolución; esta política está acompañada de un marco estratégico y un marco operacional, el modelo operacional corresponde al modelo integral de atención en salud-MIAS en el cual se integran los procesos de priorización, intervención y arreglos institucionales que direccionan las acciones de los de los integrantes del sistema de forma coordinada, garantizando así calidad en la atención de la salud de la población en términos de equidad (Minsalud,2016).

Las redes integrales de prestación de servicios (RIAS) también hacen parte del instrumento regulatorio básico, el cual debe cumplir la mayor parte de las prioridades en salud con objetivos sociales de ganancias en salud y reducción en la carga de las enfermedades (Minsalud,2016); es importante tener en cuenta estas regulaciones ya que el proyecto de consultorio online pretende trabajar por la ruta de promoción y mantenimiento de la salud como

lo consolida el RIAS en su primera etapa, en la cual se pretende promover acciones que prevengan riesgos y permitan el bienestar y el sano desarrollo de los individuos .

## **Metodología**

Este trabajo de grado tiene la modalidad de empresarismo. La cual consiste en la construcción de un modelo de negocio. Por tanto, para el alcance de los objetivos del presente trabajo de grado se implementaron dos instrumentos: la matriz FODA y el modelo *canvas*.

La matriz FODA es definida como un marco conceptual que conlleva a un análisis sistemático de un proyecto, en el cual se logran relacionar y aparear las características externas como las oportunidades y las amenazas, y las características internas como las debilidades y las fortalezas (Jiménez, 2011).

El modelo *canvas* se utiliza para determinar la relación que tienen los componentes de una organización y los factores que pueden influir para que ésta tenga éxito, probar que la idea aporte valor y tenga impacto en la sociedad (Ferreira, 2015).

En el modelo *canvas* se proponen nueve bloques que permiten la validación y estudio de la idea.

- El segmento de clientes: se realizan un estudio de los clientes a los cuales se va a dirigir la propuesta de valor para conocer el nicho y las oportunidades del negocio.
- Las alianzas claves: se determina el tipo de socios que se requieren para mejorar estrategias de marketing.

- Las propuestas de valor: se busca resolver los problemas de los clientes y definir los elementos diferenciadores de la competencia.
- Las actividades clave: se generan acciones para lograr el alcance de los objetivos y, finalmente, que el modelo de negocio funcione.
- Los canales de distribución: se identifican los medios de comunicación, distribución y venta de la propuesta de valor.
- Los flujos de ingresos: se generan cuando los clientes adquieren la propuesta de valor ofrecida. Se deben determinar las fuentes de ingresos, tanto operacionales, como no operacionales.
- La estructura de costos: se deben conocer los costos directos e indirectos, fijos y variables para determinar la estructura básica de costos, con el fin de tomar decisiones en los elementos importantes, tales como precios de venta.
- Los recursos clave: se identifican los activos y los recursos clave que son necesarios en el engranaje de la idea empresarial.
- Las relaciones con los clientes: se establece una relación que genere fidelización en los clientes y confianza en la propuesta de valor.

Es importante implementar este tipo de estudio en el proceso de diseño de un negocio virtual como lo es en este caso el desarrollo de un consultorio online, ya que permite detectar las oportunidades de negocio, conocer las necesidades de los clientes (pacientes), los posibles canales de comunicación, distribución, promoción y venta, las fuentes de ingresos operacionales

como no operacionales, reconocer los activos y recursos necesarios para desarrollar la idea propuesta, saber cuáles son las actividades que van a permitir el logro de objetivos.

También es importante tener en cuenta leyes que regulen el tratamiento de datos personales en psicología; en este caso la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, sobre protección de datos personales. Los psicólogos deben tener conocimiento y acogerse a las definiciones de la ley; entre las cuales se encuentran la autorización que consiste en el debido consentimiento del paciente para llevar a cabo el tratamiento de los datos personales, y la confidencialidad que obliga al profesional a garantizar la reserva de la información recogida.

## Resultados

### Análisis de matriz FODA

El proceso de elaboración de la matriz FODA se realizó consultando diferentes fuentes. Entre las que se encuentran: 1) estudios sobre ciberpsicología, particularmente sobre psicoterapia *online*; 2) participación como asistente en el I Congreso Iberoamericano de Ciberpsicología; 3) mapeo de plataformas existentes en Colombia que ofrecen el servicio de psicoterapia *online*; y 4) Asesoría con docente de la Institución Universitaria de Envigado. A continuación, se presentan los resultados del análisis realizado con la matriz FODA.

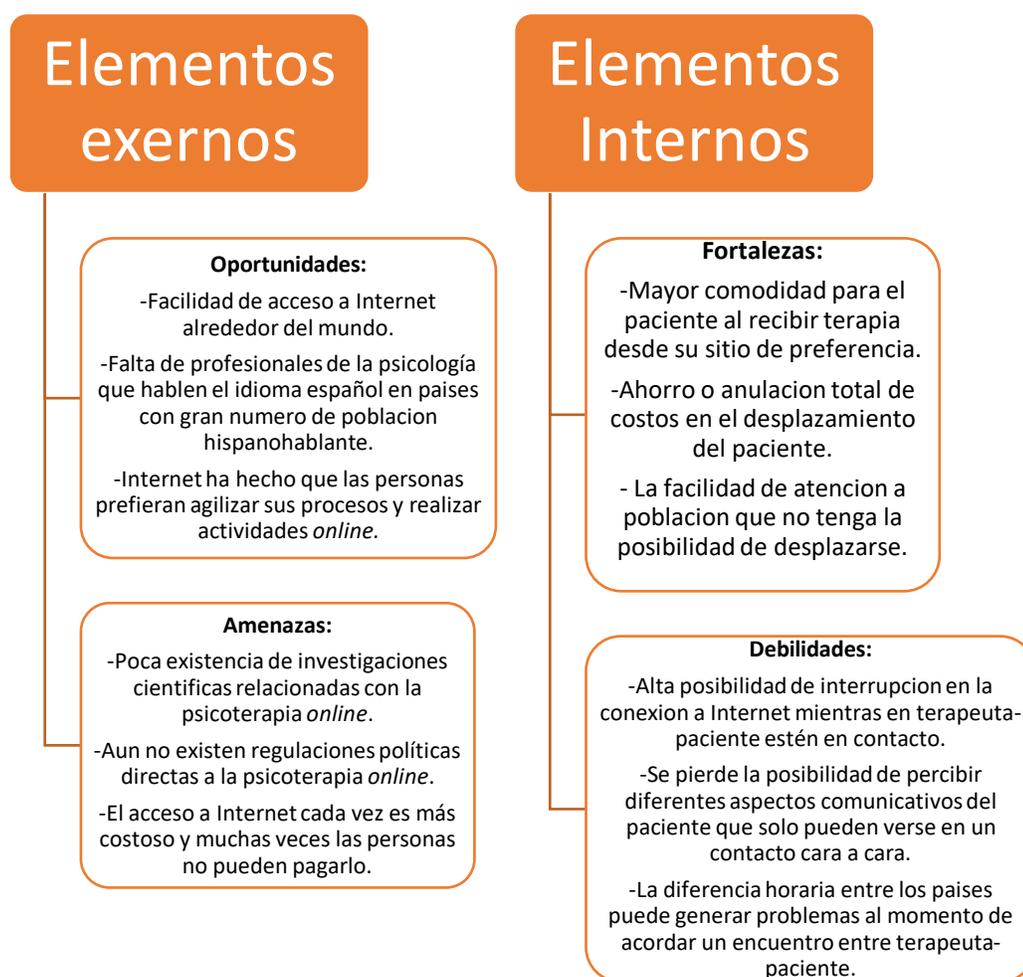


Figura 1. Gráfico matriz FODA.

## **Oportunidades**

- La facilidad que existe para acceder a Internet es una gran oportunidad para este proyecto, puesto que es necesario el acceso a la web para hacer efectivo el contacto entre el terapeuta y el paciente. Según Kemp (2020), el número de usuarios en Internet cada vez aumenta más. Actualmente, la cifra de usuarios activos en Internet es de 4.540 millones, es decir, el 59% de la población mundial cuenta con acceso a Internet.
- En países como Estados Unidos existe gran cantidad de población inmigrante, la cual necesita profesionales de la salud mental que hablen el idioma español, y en muchas ocasiones son difíciles de encontrar. Según cifras reveladas por la cancillería en 2017, alrededor de 5 millones de colombianos viven fuera del país, principalmente en los Estados Unidos, con un 34,6%, el 23,1% en España y el 20% en Venezuela.
- Internet ha facilitado la realización de actividades que evitan desplazamiento y ahorran tiempo. Por tanto, las personas cada vez prefieren más este medio para comunicarse, según Badia (2002), Internet favorece a las entidades a conseguir clientes con el beneficio de adquirir productos y servicios en cualquier momento del día y en cualquier lugar, siendo un factor que logra favorecer a las empresas que no cuenten con una oficina física.
- Existe un fenómeno llamado desinhibición online el cual se refiere a que las personas suelen compartir asuntos personales sobre sí mismos, revelan sus emociones y sus más profundos secretos cuando interactúan con otras personas en Internet. Según Suler (2004), es conocido como desinhibición benigna, la cual hace que las personas sientan mayor confianza de expresar sus emociones por el medio virtual; esto puede llegar a ser

muy provechoso en la psicoterapia *online*, puesto que los pacientes estarían más abiertos a desplegar sus experiencias y emociones en un espacio seguro.

- Es una gran oportunidad para los usuarios que puedan pagar por este servicio con la moneda del país donde se encuentren, a través de plataformas digitales que facilitan esta transacción; generando mayor comodidad para ellos.

### **Amenazas:**

- Una relación entre dos personas que se origina por el medio *online* puede generarse rápidamente, pero en muchas ocasiones este fenómeno es llamado intimidad rápida o falsa puesto que alguna de las personas puede ocultar fácilmente sus emociones o descontentos (Suler, 2004). Esto puede generar atrasos en la terapia, ya que el terapeuta no contará con todos los elementos perceptivos para notar una verdadera emoción o descontento por parte de su paciente.
- Las pocas investigaciones científicas relacionadas al tema de la psicoterapia *online* pueden generar desconfianza y desconocimiento en las personas al momento de pensar en esta modalidad como terapia.
- Al momento del desarrollo del presente trabajo de grado, no existen en Colombia leyes que regulen el trabajo de la psicoterapia *online*, lo que puede generar confusiones en el manejo y seguridad de la información que es sumamente importante para prevenir que se vea violentado el privilegio de confidencialidad que rige a los terapeutas en su profesión.
- Existen personas para las cuales no es suficiente una comunicación por medios tecnológicos y necesitan la presencia de su terapeuta, por esta razón podrían abandonar fácilmente el proceso terapéutico.

- La psicoterapia puede presentar limitaciones al momento de aplicar tratamientos para trastornos los cuales tengan la necesidad de ser tratados de forma presencial.

### **Fortalezas:**

- Un sitio web de psicología facilita una mayor cobertura en los programas de promoción de la salud mental y prevención de la enfermedad, gracias a la rapidez con la que puede difundirse la información a través de internet.
- Se mantiene un mayor anonimato del paciente, un aspecto muy positivo para aquellas personas que tienen estigmas al asistir a terapia psicológica.
- El paciente tendrá más autonomía e independencia al poder recibir el servicio de psicoterapia *online* desde el lugar que el mismo prefiera, siempre y cuando el lugar cuente con un ambiente tranquilo que permita la adecuada realización de la sesión; todo esto genera mayor comodidad para el paciente.
- Al realizarse la terapia desde la modalidad online, el paciente ahorraría costos en desplazamiento que normalmente son indispensables para dirigirse hasta un consultorio físico.
- A través de la modalidad *online* se hace posible la atención a población que no tenga posibilidades de desplazamiento por diferentes razones (Personas que viajen con mucha frecuencia, personas que vivan en sitios muy alejados de la ciudad, personas que posean alguna discapacidad física que les impida o dificulte moverse).
- Al ser un proyecto de modalidad *online*, genera mayor potencialidad de clientes en diferentes lugares del mundo, ya que gracias a las redes sociales y a la propia página web del consultorio la información puede llegar fácilmente a cualquier lugar del mundo.

- En Colombia aún no existen muchas empresas en las cuales su modalidad sea netamente *online*, esto es positivo para el proyecto, puesto que, es un mercado amplio en el cual se puede innovar sin tanta competencia.

**Debilidades:**

- Existe una alta probabilidad de que existan interrupciones en la conexión mientras el terapeuta y paciente se encuentre en comunicación. Según Cattels (2001), El internet es la red de redes más importante en la historia, pero es vulnerable de sufrir caídas de velocidad o de conexión total en cualquier momento.
- Según Sassenfeld (2008), el terapeuta puede percibir a través de los gestos que hace el paciente con el cuerpo, diferentes aspectos de la situación problemática que presenta el paciente, de su personalidad, entre otros. Por tanto, a través de la ciberterapia pueden perderse este tipo de percepciones, ya que la comunicación entre terapeuta y paciente es por medio de un ordenador.
- Este proyecto está dirigido a personas hispanohablantes que estén en diferentes países, lo que podría generar dificultades al momento de acordar el horario del encuentro entre el terapeuta y el paciente ya que los dos pueden encontrarse en diferentes países con distintos horarios.
- Si una persona no tiene un manejo óptimo y necesario de los dispositivos tecnológicos podría entorpecer el proceso terapéutico ya que es la herramienta fundamental para la comunicación online.

## **Análisis modelo *canvas***

### **La propuesta de valor: ¿Qué se ofrece?**

La propuesta de valor de este proyecto se basa en un consultorio psicológico *online* que preste servicios de consultas y tratamientos psicológicos. Esta propuesta busca satisfacer una necesidad en las personas hispanohablantes que se encuentran en diferentes países, donde quizá no se encuentren cómodos con la oferta de profesionales de la salud mental. Por tanto, tendrán la opción de encontrar un profesional a través de Internet, que podrá atenderlos desde la comodidad de sus casas., Este proyecto también busca resolver el problema de las personas que no cuentan con facilidad para desplazarse a un consultorio físico, ya sea por problemas de salud o circunstancias asociadas a la falta de tiempo. Estas son algunas de las razones por las que los pacientes desertan de su tratamiento psicológico.

Según Muñoz (2004), cuando se evalúa la deserción terapéutica se suele ubicar un porcentaje entre el 20% y el 60% total de los pacientes. Este porcentaje hace referencia a las personas que abandonan su terapia aun necesitando de ésta. Sin embargo, cuando la deserción es evaluada desde el contacto telefónico hasta la primera sesión, este factor suele sobrepasar el 60%., Se dice entonces que en la mayoría de los casos existe un factor llamado ‘abandono precoz de la terapia’, en tanto ni siquiera se inicia un proceso de evaluación.

Es importante resaltar que esta propuesta de valor ya existe y en el mercado se pueden encontrar diferentes páginas web que cuentan con este servicio. El atributo adicional de esta propuesta de valor, será la presencia en redes sociales como Instagram y Facebook, las cuales serán de gran importancia en la búsqueda de posibles clientes.

Adicionalmente, este modelo de negocio realiza su propuesta de valor en el marco de una situación de salud pública y social que ha afectado a la gran mayoría de los países en el mundo: el aislamiento social debido al brote del Covid-19. En este sentido, la psicología necesita encontrar alternativas para la atención de las personas que requieren servicios de salud mental. Máxime cuando los periodos largos de aislamiento y cuarentena pueden llegar a tener efectos negativos tales como estados de ansiedad, síntomas de depresión, sentimientos de angustia, entre otros. (Lee, Sub, Kyung., 2015). Así entonces, este consultorio psicológico *online* constituye una alternativa para promover la salud mental y prevenir trastornos psicológicos en un periodo en el que el distanciamiento social es necesario.

### **El segmento de clientes: ¿Para quién se dirige la propuesta de valor?**

Los clientes son el recurso más importante de una empresa o proyecto, en este caso se utilizará un nicho de mercado para segmentar la población, teniendo en cuenta que los clientes de un consultorio psicológico *online* poseen necesidades diferentes. Según Ostewalder y Pigneur (2010), es posible que se aumente la satisfacción de los clientes si estos son agrupados en varios segmentos con necesidades, comportamientos y atributos diferentes, por tanto, en este caso la propuesta de valor estará dirigida a personas hispano hablantes de diferentes países que cuenten con acceso a Internet, los países principales serán: Colombia, Ecuador, Perú, Venezuela, Argentina, México, España, Chile y Estados Unidos.

Las necesidades de este segmento de clientes son diferentes, por tanto, se les debe brindar un trato diferente, un ejemplo de esto son las personas que tienen trabajos en los cuales deben viajar constantemente o personas que presenten limitaciones físicas y por esta razón no pueden o

no prefieren asistir a una terapia psicológica presencial, en este caso la comunicación y los encuentros con el terapeuta serán a través de medios digitales; por medio del consultorio *online* el terapeuta podrá brindarle la posibilidad de control de la intervención al paciente.

Otra necesidad que presentan algunas personas y puede ser resuelta a través de la terapia *online*, es la importancia del anonimato cuando asisten a terapia psicológica. Según Florencia (2017), los estigmas de ir al psicólogo están directamente relacionados con las creencias erradas que se tienen acerca de la enfermedad mental, suele ser asociada a etiquetas negativas que la sociedad ha impuesto y generan discriminación, lo que posteriormente resulta en una disminución en la búsqueda de apoyo psicológico por parte de las personas.

### **Las alianzas claves: ¿Aliados o socios?**

Es importante que dentro del proyecto se generen asociaciones que ayuden a optimizar la asignación de las actividades y de los recursos, que también puedan ayudar por su parte a reducir el riesgo competitivo que existe en el mercado.

En el presente proyecto de negocio es importante contar con aliados que sean profesionales en psicología provenientes de diferentes países, ya que la página web puede llegar a un tope alto de usuarios y en ese momento se requiera de un número mayor de profesionales. Estos deberán contar con un adecuado conocimiento y con destrezas que les permitan desenvolverse en el área de la psicoterapia *online*, esto también será con el fin de tener un mayor alcance alrededor del mundo, también es importante contar con diferentes profesionales que sean expertos en el tratamiento de diferentes trastornos, todo esto con el fin de darle al paciente una mejor atención.

Según Ostewalder y Pigneur (2010), dentro de las alianzas claves también debe tenerse en cuenta la compra de determinados recursos y actividades, ya que por lo general las empresas no cuentan con todos los recursos necesarios para realizar las actividades específicas y estas asociaciones ayudan a obtener información, licencias o acceso a clientes. En el caso de este proyecto es necesaria la compra de una membresía para obtener una página web certificada, esta membresía debe renovarse cada año para continuar siendo una página activa en internet. También debe adquirirse un o SEP (Search Engine Positioning) que es definido como la capacidad que tiene un emisor de aparecer en los resultados que un buscador de internet arroja cuando un internauta realiza una búsqueda específica con palabras claves o keywords (Gravalos, 2013), en este caso la búsqueda que realizarán los usuarios en Internet será de consultorios psicológicos online.

### **Las actividades clave: ¿Qué hacemos para ofrecer nuestra propuesta?**

Las redes sociales juegan un papel muy importante dentro de las actividades clave, ya que en la actualidad las personas acostumbran buscar y comprar productos tanto tangibles como intangibles por este medio, buscando ahorrar tiempo y costos de desplazamiento.

Gracias a su amplio desarrollo las redes sociales han logrado ser el principal instrumento de comunicación entre el cliente y las empresas, se han convertido en un marco perfecto para desarrollar campañas de promoción, sorteos, concursos y descuentos, con el fin de generar un público seguidor que genere ventas, interacción y un impacto positivo en la marca.

Adicionalmente, es importante tener en cuenta que se pueden realizar diversas actividades con la información obtenida por medio de encuestas en tiempo real, una gran oportunidad para mejorar

en todos los aspectos, esto crea vínculos directos en la relación del cliente con la marca. Cabe resaltar que la información obtenida es de gran ayuda para implementar nuevas y mejores estrategias de marca incluso para saber cómo es la reacción de usuarios y ofrecer servicios nuevos que estén en ventaja con otras marcas del sector.

Según Guerrero (2017), las principales características de las redes sociales son:

- Permiten el *feedback*, es decir, la emisión y recepción de mensajes por parte de los usuarios.
- Son accesibles para todo tipo de personas.
- Son gratuitas y fáciles de usar.
- Permiten publicación de diversa información.
- Poseen la capacidad de ampliar contenidos y conocimiento.
- Posibilitan una mejor relación entre las empresas y los clientes.
- Promueven y facilitan la libre expresión.
- Permiten realizar diligencias sin desplazamiento.

Por tanto, se puede afirmar que las redes sociales son un perfecto escenario y deben aprovecharse, para desarrollar todas las actividades propuestas en este proyecto de negocio *online*, haciendo uso de todos los beneficios y las ventajas de rápida distribución de la información alrededor del mundo.

### **Los canales de distribución: ¿Cómo se entera el cliente de nuestra existencia?**

Los principales canales de distribución serán plataformas de internet como las redes sociales. También será de gran importancia prestar un excelente servicio para que una voz a voz de clientes sea uno de los canales más poderosos de distribución. Por otra parte, los negocios virtuales tienen la ventaja de aparecer en los buscadores de Internet cuando una persona se encuentra realizando una búsqueda con palabras relacionadas a nuestros servicios ofrecidos, la presencia en redes sociales como Instagram y Facebook también genera un mayor alcance de población, las cuales se han convertido en el mayor medio de influencia en los consumidores., Las nuevas tendencias del comercio *online* requieren utilizar la inteligencia en el marketing de las empresas y una mayor interacción y presencia en las redes sociales. (Amesti, Estrada, Rey., 2014)

La inteligencia en el marketing de las empresas consiste en una adecuada recolección, sistematización y organización de la información de sus clientes, a través de los *softwares* con los que cuentan las redes sociales, el proceso de sistematización se realiza automáticamente y esto les facilita a las empresas la recolección de datos necesarios para orientar la atención y satisfacción del cliente. (Amesti et al., 2014). Por tanto, es importante e indispensable contar con canales de distribución y comunicación efectivos como las plataformas digitales, ya que garantizan una forma más efectiva de comunicarse e interactuar con los clientes. Se buscará integrar al cliente en los procesos de comunicación estratégica, creando de esta manera una comunidad virtual. Según Flavian & Guinaliu (2004), el concepto de comunidad virtual puede entenderse como una estructura de relaciones que se crea a través de la admiración que tienen por una marca, un conjunto de personas que voluntariamente se relacionan entre sí de acuerdo al interés o a la experiencia que han tenido con una marca, con sus productos y sus servicios.

### **Los flujos de ingresos: ¿Qué fuentes de ingresos y en qué concepto?**

Según Ostewalder y Pigneur (2010), los clientes de un modelo de negocio representan el corazón y las fuentes de ingresos son las arterias del mismo. Luego de tener claro el segmento de mercado al cual se va a dirigir la propuesta de valor, debe tenerse en cuenta el valor que los clientes están dispuestos a pagar por el servicio prestado. Los clientes al estar ubicados en diferentes países, la moneda puede variar y, por tanto, el valor de una consulta psicológica es diferente en cada país, se debe realizar un mapeo previo de dichos precios para fijar una lista de precios., También al ser un servicio que se presta a través de Internet los clientes tendrán que realizar sus pagos por este medio: giros internacionales, depósitos a la cuenta bancaria asociada a empresa a través de canales como Paypal o PSE.

Las fuentes principales de ingresos serán generadas por consultas o tratamientos psicológicos, a este tipo de ingreso se le denomina cuota por uso, el cliente estará pagando por la utilización de un servicio, en este caso el servicio terapéutico. Para lograr que los clientes que hagan parte del consultorio *online*, continúen sus procesos y no desistan, se implementarán estrategias para lograr una mayor fidelización y con esto, mantener un adecuado flujo de ingresos, entre las estrategias se encuentran:

- Brindar la opción de un pronto pago, la cual consiste en que los clientes puedan adquirir un mejor precio por un número mayor de sesiones, adquiriendo estos paquetes se genera la facilidad al cliente de no tener que hacer un pago por cada sesión y además de esto, pagaría un monto menor.

- Se establecerán programas relámpago en el transcurso del año. En las fechas especiales de cada país, donde los paquetes de terapia estarán con descuentos especiales, invitando a nuevos clientes a inscribirse y a participar.

### ***La estructura de costos: Recursos para llevar a cabo la propuesta de valor***

Para llevarle al cliente una propuesta de valor se hacen necesarios ciertos recursos que conllevan costos económicos. Los costos se refieren tanto a la creación y a la entrega de valor, como al mantenimiento de las relaciones con los clientes (Ostewalder y Pigneur, 2010). En la propuesta de valor del consultorio *online*, se aplicará una estructura de costos basada en una economía de escala, la cual consiste en la medición de los costos a medida que la propuesta aumenta su producción o su volumen de ventas, los costos iniciales para la creación y adecuada ejecución de la propuesta de valor se dividen en los siguientes:

- La creación y desarrollo de la página web y demás páginas en redes sociales.
- El pago de una membresía para la página web (La membresía corresponde a la aparición de la página web en todos los buscadores de internet).
- Contratación de servicios de diseño gráfico para todos los temas relacionados con el logotipo del consultorio y la apariencia de la página web.
- Computadores y tabletas de alta tecnología que permitan un adecuado desarrollo de la comunicación con los clientes.
- Promociones pagas a través de canales digitales para generar un mayor alcance de clientes.

Es importante resaltar que los costos de un negocio físico son diferentes a los costos requeridos en una propuesta de valor basada en un espacio netamente *online*., Los costos

anteriormente mencionados son los fundamentales para entregar un producto o servicio en internet.

### **Los recursos claves: Tangibles e intangibles**

Según Ostewalder y Pigneur (2010), los recursos claves incluyen todos los activos importantes para que la propuesta de valor funcione, entre estos se encuentran, los recursos físicos, los recursos económicos y los recursos intelectuales que aportan al negocio un valor considerable. En este proyecto es fundamental el recurso intelectual que incluye la compra y los derechos de autor de la página web, para así lograr un reconocimiento en el mercado de consultorios *online*, en los recursos intelectuales también se incluye el nombre de marca, el nombre que se le asignó a este consultorio online es: “Psicología para la vida”, este nombre hace alusión a la fundamentación en psicología positiva con la que se estructuró el consultorio *online*, recordándole a las personas que no solo pueden acudir al servicio psicológico cuando se padecen enfermedades mentales, sino también en cualquier momento y situación que se presente a lo largo de sus vidas.

El título profesional de la psicóloga y su adecuado conocimiento para desarrollar su profesión a través de esta modalidad hace parte del recurso humano. Este recurso es fundamental, al igual que el recurso físico que incluye todas las herramientas tecnológicas necesarias para la comunicación *online*, entre las cuales se incluyen computador, *smartphone* o tablet; otro recurso fundamental en el proyecto, es el recurso económico en el cual se incluyen el dinero en efectivo, líneas de crédito o carteras de opciones sobre acciones para la contratación de empleados claves (Ostewalder y Pigneur, 2010). En este sentido sería necesario contar con líneas de crédito para

hacer constantes publicidades del consultorio *online* en diferentes plataformas de internet, también sería necesario contar con dinero en efectivo para la solución de cualquier contingencia relacionada a los equipos tecnológicos y su mantenimiento. Cada uno de los recursos claves mencionados anteriormente son igualmente necesarios para el adecuado desarrollo de la propuesta de negocio.

***La relación con los clientes: ¿Cómo integrar el cliente en la propuesta de negocio?***

En este proyecto y en cualquier proyecto de negocio uno de los recursos más indispensables para tener éxito son los clientes, especialmente en este caso los clientes son pacientes y esto conlleva a darle una mirada más especial a la relación con los clientes potenciales. En primer lugar, la relación terapeuta- paciente es considerada un asunto técnico indispensable para el adecuado proceso de terapia en salud, proceso en el cual intervienen factores para el manejo de las buenas relaciones interpersonales y la comunicación, que deben ser tenidos en cuenta, fundamentalmente, por el terapeuta, entre estos factores se incluyen:

- El valor del respeto hacia el otro.
  - La empatía.
  - El uso adecuado del lenguaje verbal y gestual.
  - El uso moderado de la jerga médica.
  - La capacidad de escucha.
  - El cumplimiento de las funciones de la comunicación terapéutica y el reconocimiento de las características sociodemográficas y de personalidad del paciente durante la entrevista.
- (Ospina, 2008).

Teniendo en cuenta la adecuada atención del paciente por parte del terapeuta desde el primer encuentro terapéutico, se debe pensar en los beneficios de atención al cliente con los que va a contar el consultorio online. Una estrategia de marketing y de trato con los clientes, será el no pago de consulta en la primera sesión, por otra parte, para hacer del cliente una parte importante del proyecto se realizarán encuestas luego de cada sesión, relacionada al nivel de satisfacción sobre nuestra plataforma de servicio, de esta manera constantemente se estaría llegando a al cliente de la manera que ellos desean ser contactados y tratados.

También es importante brindarles a los clientes-pacientes la adecuada información sobre la metodología y el estilo terapéutico del psicólogo., El consultorio psicológico *online*, tiene una mirada hacia la psicología positiva, por tanto, los fundamentos de la terapia serán basados en este modelo de terapia.

Gráfico del modelo *canvas*Figura 2. Gráfico modelo *canvas*

## Discusión

Para el desarrollo del presente trabajo de grado se trazó un objetivo principal que consiste en Diseñar un espacio de psicoterapia online fundamentado en el modelo de la psicología positiva, dirigido a personas entre los 18 y 50 años de edad, de diferentes países que cuenten con acceso a Internet y hablen el idioma español. El propósito principal es incorporar todos los conocimientos en el ámbito de la psicología y la psicoterapia a un espacio virtual y así, lograr un adecuado desarrollo de las terapias que pretenden realizarse. Entre los hallazgos obtenidos se encontró que el número de usuarios en internet cada vez ha aumentado más. Actualmente la cifra de usuarios activos en Internet es de 4.540 millones, es decir, el 59% de la población mundial cuenta con este acceso, (Kemp, 2020), lo cual significa que una gran cantidad de la población en todo el mundo tendrá la oportunidad de acceder a este servicio de psicoterapia a través de la modalidad *online*. No obstante, existen investigaciones que se contraponen a esta idea, ya que, si bien existe alta propagación del acceso a las tecnologías en el mundo, pero también existen obstáculos que están relacionados con las habilidades informacionales de los ciudadanos, como la falta de preparación para operar computadoras y falta de conocimiento en el manejo de los programas usados para acceder a Internet, lo cual hace que se disminuya el desarrollo y la comunicación *online*. (Ugas y Cendros, 2005).

Actualmente se sabe que la comunicación virtual es una de las más utilizadas por las personas, en medio de esta comunicación existen fenómenos que se presentan. El fenómeno de la desinhibición *online* fue otros de los hallazgos que posibilitan el desarrollo de esta propuesta de negocio, ya que se refiere a que las personas a través de la comunicación virtual, suelen compartir fácilmente asuntos personales sobre sí mismos, revelan sus emociones y sus más profundos secretos, también es llamado desinhibición benigna, (Suler, 2004), esto puede llegar a

ser muy provechoso en la psicoterapia *online*, puesto que los pacientes estarían más abiertos a desplegar ante el terapeuta sus experiencias y emociones en un espacio seguro. Sin embargo, tal y como lo afirma Aiken (2017), también existe la desinhibición *online* maligna, la cual consiste en un comportamiento caracterizado por la agresividad y la intención de hacer daño, que está promovido por la naturaleza de las tecnologías digitales. Sumado a esto, está la condición del anonimato, la cual está asociada con el fenómeno de la ciberagresión. Esto podría ser un problema, ya que la desinhibición *online* no es un fenómeno únicamente positivo.

Adicionalmente, Cornejo y Tapia (2011), aseguran que las relaciones virtuales son de fácil acceso y de fácil salida, quiere decir que las personas suelen conectarse y conocerse fácilmente con otras por medios virtuales, pero de este mismo modo se desconectan de la relación, esto juega un papel en contra de la terapia *online*, ya que podría verse aumentada la deserción en las terapias.

Países que cuentan con alto desarrollo tienen gran cantidad de población inmigrante, dicha población no tiene acceso a salubridad o por temas económicos no pueden acceder a ella. En países como Estados Unidos existe gran cantidad de población inmigrante, la cual necesita profesionales de la salud mental que hablen el idioma español, y en muchas ocasiones no logran encontrarlos, además porque se ve involucrado el factor distancia y los costos de desplazamiento también influyen. Según la revista Dinero en 2019, alrededor de 5 millones de colombianos viven fuera del país principalmente en los estados unidos con un 34,6%, el 23,1% en España y el 20% en Venezuela. Este hallazgo es importante en la elaboración del presente proyecto de negocio puesto que, es fundamental que el terapeuta y el paciente compartan el mismo idioma para llevar a cabo una adecuada comunicación durante la terapia. Esto concuerda con Ospina (2008), quien afirma que el mundo actual está caracterizado por tratados comerciales entre

países, conflictos políticos internos y externos, que han generado un fenómeno de constantes movimientos de la población. Este fenómeno ha hecho que los profesionales de la salud deban ampliar su bagaje con respecto a factores de índole psicológico, social y cultural que influyen en los ambientes de procedencia de sus pacientes. Esto, dado que los contextos socioculturales dan contenido y significado a los conceptos de salud y enfermedad, y por ende a los roles que el terapeuta y el paciente deben cumplir dentro de un espacio psicoterapéutico. Todo lo anterior implica que el terapeuta al atender pacientes de diferentes países, se vea en la obligación de replantearse asuntos relacionados a los factores psicosociales con los que tradicionalmente estaba relacionado, con el fin de cumplir las expectativas que sus pacientes esperan de él dentro de la terapia.

La comunicación a través de un ordenador ha sido una herramienta fundamental para la interacción entre las personas que se encuentran a distancia, pero la comunicación virtual en muchas ocasiones no es tan asertiva como la presencial. Uno de los hallazgos más importantes en el presente trabajo, es que según Sassenfeld (2008) el terapeuta en una sesión de terapia presencial puede percibir a través de los gestos que hace el paciente con el cuerpo, diferentes aspectos de la situación problemática que presenta el paciente, de su personalidad, entre otros; por tanto, a través de la psicoterapia *online* pueden ser imperceptibles muchos rasgos del paciente. Lo anterior concuerda con Cuadrado, Mora y Fernández (2015), aseguran que a través de la comunicación en Internet se supone una perversión del lenguaje por la pérdida de algunos aspectos de expresión oral. Pero dadas estas carencias, se introducen elementos que no son propiamente lingüísticos en el Ciberhabla, que responden a la necesidad de expresión de las personas, surgen entonces diversas técnicas para añadir emoción a los mensajes, entre ellas: los emoticones, la repetición de letras, videos cortos y las notas de voz. Desde la psicología la

expresión es importante en el ambiente terapéutico, puesto que, ayuda a conocer quiénes son las personas y cómo se comportan, también está influenciada la expresión corporal en el momento en el cual se cuentan experiencias pasadas ya que quedan impresas en el cuerpo, es una manera de exteriorizar estados anímicos. (Ruano et al., 2006)

En esta discusión se pretende dejar claro que la comunicación mediada por ordenador, se ha convertido en una de las herramientas más fundamentales en la sociedad. Los hallazgos muestran que en dicha comunicación puede verse afectada la percepción de diferentes aspectos de las personas por la falta de contacto físico, pero durante la evolución y desarrollo han surgido avances en la comunicación *online*, los cuales relacionan la escritura con la oralidad en el ámbito virtual. Por ello, los psicoterapeutas que trabajan en la modalidad *online* deben complementar sus conocimientos de psicología con formación en Ciberpragmática. Este campo de estudio se refiere a la ocupación de las posibilidades del uso del lenguaje a través de las nuevas tecnologías, analizando las operaciones de contextualización que deben llevar a cabo los receptores al recibir un mensaje de otros usuarios a través de Internet (Yus, 2001).

Otro de los hallazgos que más dan fuerza al posible desarrollo de este proyecto es que las personas en la actualidad prefieren realizar diligencias por medio de Internet, es decir, evitar desplazamientos, ahorrar tiempo y costos, esto ha permitido que muchos negocios lleguen a ofrecer y prestar sus servicios solamente en el campo de la virtualidad. Según Badia (2002) Internet ha favorecido muchas empresas, para que estas puedan encontrar clientes mediante el beneficio de adquirir productos y servicios en cualquier momento del día y en cualquier lugar a través de la Web. En el contexto de la psicoterapia *online* el anterior hallazgo concuerda con Pérez (2008), quien asegura que los terapeutas y pacientes comenzaron a inclinarse por técnicas

similares con la terapia *online* desde hace muchos años, principalmente cuando los pacientes tenían dificultades de salud para desplazarse hasta el consultorio, por ende, debían realizar la terapia por medio telefónico. Es decir, la telepsicología lleva muchos años siendo utilizada, únicamente que los medios han cambiado. En principio se utilizaron medios analógicos como el teléfono y hoy se utilizan medios digitales como las videollamadas.

La aceptación que ha tenido la ciberpsicología por parte de los pacientes que han tenido la experiencia de llevar una terapia mediante la digitalidad, se debe en gran medida a la propuesta de comodidad que genera el recibir una terapia desde el hogar, ahorrar costos de desplazamientos, mencionando también aquellas personas que padecen fobias específicas en las cuales salir de sus casas se vuelve algo tedioso. Cabe entonces resaltar que la psicoterapia *online*, no es una metodología nueva en el mundo, ya que muchas personas actualmente reciben este tipo de terapia por las diversas razones anteriormente expuestas.

## Conclusiones

Una de las mayores motivaciones al realizar este trabajo de grado es que cada día la tecnología se hace más necesaria en el ámbito de la comunicación, la educación y los negocios. Este proyecto abarca todo lo anterior; puesto que, el desarrollo de un consultorio *online* requiere además de un conocimiento profesional en psicología, también requiere un adecuado manejo de las nuevas tecnologías y así poder interactuar en el mundo digital. La psicología se ha visto influenciada y beneficiada de la tecnología desde los comienzos de las pruebas psicométricas, las cuales tenían el objetivo de monitorizar la información de las pruebas. Pero es en la era de la cuarta revolución industrial donde todo da un giro y se hace posible el estudio de esta carrera mediante la modalidad *online*, surge entonces la posibilidad de desarrollar la profesión por el mismo medio, lográndose que los profesionales en psicología tengan un campo más abierto para ejercer su conocimiento.

Más que comparar la modalidad de terapia *online* con la modalidad presencial, es aceptar que existen personas que tienen diferentes necesidades y estilos de vida, y, por ende, se ajustan más a una de las dos posibilidades de psicoterapia. Actualmente, podemos evidenciar cómo la mayoría de las personas de diferentes edades se encuentran interactuando en sus celulares en cualquier momento del día y en cualquier lugar. Existe entonces una necesidad de interacción por este medio, no solamente porque las personas disfruten la utilización de los canales digitales sino también porque no tienen otra posibilidad de comunicarse con sus seres queridos, un ejemplo de esto es cuando una persona se encuentra viviendo fuera del país o de viaje. Esto quiere decir que la comunicación a distancia ya no se percibe como anteriormente, ahora se percibe como una forma de sentir cerca a otra persona. En el marco del presente trabajo es muy positivo que las personas hayan normalizado el hecho de establecer relaciones por Internet, puesto que, la relación entre terapeuta y paciente siempre debe estar mediada por una buena comunicación y empatía.

Los negocios que se desarrollan en Internet tienen una gran facilidad de darse a conocer en diferentes lugares del mundo al mismo tiempo, gracias a la rápida difusión de la información y a las publicidades que se pueden realizar en las redes sociales y en las diferentes plataformas de información digital. De hecho, Internet suele ofrecer productos o servicios a las personas aun cuando éstas no los están buscando, es decir, si una persona en algún momento realizó una búsqueda de psicólogos en línea o consultorios *online*, durante vario tiempo a esta persona le seguirán apareciendo publicidades relacionadas a ese tema. Podría decirse entonces que un servicio de psicología *online*, puede atraer muchos pacientes que se encuentren en diferentes países, los cuales estén interesados en esta modalidad de terapia.

Se podría recomendar para una próxima realización de un estudio de este tipo, hacer una búsqueda detallada de las regulaciones políticas en torno a la ciberpsicología en los diferentes países, ya que si bien actualmente en Colombia no existe una ley que cubra directamente esta modalidad de psicoterapia, pueden llegar a establecerse políticas similares a las de otros países. También podrían establecerse relaciones con el área de negocios de la Institución universitaria de Envigado, ya que podrían verse beneficiados con un espacio de psicología *online*, que sea para servicio de los estudiantes de la institución y que pueda servirles a futuros practicantes en psicología clínica.

Una limitación del presente trabajo es que hasta ahora solamente se realizó la debida investigación para el futuro desarrollo del consultorio *online*. Si se tratara de una página web que ya estuviese al servicio del público, se tendrían datos más exactos como la percepción y la satisfacción de los pacientes que utilicen el servicio, también podrían conocerse cifras de edades de la población que más solicita este servicio. Otra limitación de este estudio radica en la falta de formación específica en Colombia sobre telepsicología, psicoterapia *online* y ciberpsicología; lo

que hace que emprender un negocio como este se haga con los modelos teóricos tradicionales de la disciplina. Junto con esta limitación vale la pena hacer una reflexión permanente sobre los aspectos técnicos y éticos implicados en la práctica de la psicoterapia *online*, para lo cual se requieren instituciones avaladas por el Colegio Colombiano de Psicólogos y la Asociación Colombiana de Facultades de Psicología (ASCOFAPSI).

Finalmente, este trabajo de grado se terminó de realizar en medio del aislamiento físico preventivo debido al brote del Covid-19, momento en el cual se ha evidenciado un gran número de psicólogos ofreciendo sus servicios de psicoterapia *online*, esto constituye un reto para este emprendimiento porque demuestra por un lado, la necesidad de este tipo de servicios en esta situación de pandemia, y por otro lado, la facilidad que tienen los profesionales de la psicología para ofrecer servicios de psicoterapia *online* si cuentan únicamente con conexión a Internet y una plataforma de videochat. Estos servicios son ofrecidos, en muchas ocasiones, sin tener en cuenta consideraciones éticas, teóricas, metodológicas, prácticas y estratégicas en términos de negocios. El valor que tiene este trabajo de grado es pensar en esos elementos integrados en una propuesta de modelo de negocio.

## Referencias

- Amesti, E., Estrada,L., Rey,D. (2014) Inteligencia de negocios y redes sociales. *Revista marketing visionario* (2)2 P 110-121. Recuperado de:  
<http://ojs.urbe.edu/index.php/market/article/download/2355/2181>
- Badia, F., (200) Internet: Situacion actual y perspectivas. *La Caixa* 1 (1), P 197-205. Recuperado de:  
[https://www.caixabankresearch.com/documents/10180/54279/ee28\\_esp.pdf](https://www.caixabankresearch.com/documents/10180/54279/ee28_esp.pdf)
- Capdevila, R., Aranzadi, P., (2014) Los cursos online masivos y abiertos: ¿oportunidad o amenaza para las universidades iberoamericanas? *Revista iberoamericana de educación a distancia* (17) 1, P 69- 82. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3314/331429941004.pdf>
- Castells, M. (2000). Internet y la sociedad red. Conferencia de Presentación del Programa de Doctorado sobre la Sociedad de la Información y el Conocimiento. Universitat Oberta de Catalunya. P 1-19.
- Caro, E., (2017) La Cuarta Revolución Industrial (Tesis de pregrado). Universidad de Sevilla, Sevilla, España. Recuperado de:  
[https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/66285/La\\_cuarta\\_revolucion\\_industrial.pdf?sequence=1](https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/66285/La_cuarta_revolucion_industrial.pdf?sequence=1)
- Contreras,F., Esguerra,G., (2006) Psicología positiva: una nueva perspectiva en psicología. *Revista diversitas: perspectivas en psicología* (2) 2 P 311-316. Recuperado de:  
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/diver/v2n2/v2n2a11.pdf>

Cornejo, M., Tapia, M., (2011) Redes sociales y relaciones interpersonales en internet. *Fundamentos en humanidades* 11(24) P 219-227. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/184/18426920010.pdf>

Cuadra, H., Florenzano, R., (2003) El bienestar subjetivo: hacia una psicología positiva. *Revista de psicología de la universidad de chile* 11(1) p 83-96. Recuperado de:

[file:///C:/Users/ASUS/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge\\_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/17380-1-51078-1-10-20111127.pdf](file:///C:/Users/ASUS/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/17380-1-51078-1-10-20111127.pdf)

Cuadrado, I., Mora, G., & Fernández, I., (2015), La expresión de las emociones en la Comunicación Virtual: El Ciberhabla. *Icono* 14 vol 13 (1) pp. 180-207. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/5525/552556573009.pdf>

Escalante, R., (2015) Ciberterapias: Sus aportes a la psicoterapia (Tesis de pregrado). Universidad de Belgrano, Buenos aires, Argentina. Recuperado de:

<http://repositorio.ub.edu.ar/bitstream/handle/123456789/8729/tesina%20815%20escalante.pdf?sequence=1>

Ferreira., (2015). El modelo Canvas en la formulación de proyectos. *Cooperativismo y Desarrollo*, 23(107) p 69-80. Recuperado de:

<https://revistas.ucc.edu.co/index.php/co/article/download/1252/1439/>

Fernandez, J., (2020) El confinamiento dispara la demanda de psicólogos online. Expansión. Recuperado de:

<https://www.google.com/amp/s/amp.expansion.com/economia-digital/innovacion/2020/05/13/5eb3f24d468aeb246b8b4625.html>

- Flavián, C., Guinaliu, M., (2004). La comunidad virtual: factor clave del éxito de algunos negocios en Internet. Boletín económico de ice (2794) p 21-27. Recuperado de:  
[https://www.ramonmillan.com/documentos/bibliografia/LaComunidadVirtual\\_ICE.pdf](https://www.ramonmillan.com/documentos/bibliografia/LaComunidadVirtual_ICE.pdf)
- Florencia, C., (2017) El estigma de ir al psicólogo. Página web C&B psicología clínica. Recuperado de: <https://cbpsicologas.com/el-estigma-de-ir-al-psicologo/>
- Gravalos, D., (2013) La calidad de una página web como herramienta de comunicación. *Estudios sobre el mensaje periodístico 19* p253-261. Recuperado de:  
<https://core.ac.uk/download/pdf/38814746.pdf>
- Gonzales, J., (2017) Cuarta revolución industrial, empleo y estado de bienestar. Universidad de Navarra. Madrid. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/Jose\\_Gonzalez-Paramo/publication/321965972\\_Cuarta\\_Revolucion\\_Industrial\\_empleo\\_y\\_Estado\\_del\\_Bienestar/links/5a3b89d70f7e9bbe9fece79/Cuarta-Revolucion-Industrial-empleo-y-Estado-del-Bienestar.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jose_Gonzalez-Paramo/publication/321965972_Cuarta_Revolucion_Industrial_empleo_y_Estado_del_Bienestar/links/5a3b89d70f7e9bbe9fece79/Cuarta-Revolucion-Industrial-empleo-y-Estado-del-Bienestar.pdf)
- Gomez, M., (2010) Concepto de psicoterapia en psicología clínica (tesis de pregrado). Universidad de Antioquia, Medellín. Recuperado de:  
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpsua/v2n2/v2n2a3.pdf>
- Guerrero, E., (2017) Nuevas tendencias en el marketing de influencia: el caso de instagram. Universidad politécnica de Cartagena. Colombia. Recuperado de:  
<https://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/6041/tfgguenue.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Jiiménez, A., Pantoja, V., (2007) Autoestima y Relaciones Interpersonales en Sujetos Adictos a Internet. *Segunda época* (26) 1 p 79-89. Recuperado de:  
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/repesi/v26n1/v26n1a06.pdf>
- Jiiménez, A., (2011) Deficiencias en el uso del FODA causas y sugerencias. *Ciencias Estratégicas* (19) 25 p 91-99. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/1513/151322413006.pdf>
- Ley 1616 de 2013. Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones. 21 de enero de 2013. D.O. No. 48680.

Ley 1581 de 2012 Política de tratamiento de datos personales en el colegio colombiano de psicólogos – colpsic. 7 de junio de 2006. D.O. No. 101801.

Lee, S., Sub, W., Kyung, J., (2015) Psychological impact of the 2015 mers outbreak on hospital workers and quarantined hemodialysis patients. *Comprehensive psychiatry* (87) p 123–127.

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7094631/>

López, C., Franco, M., Macías, J.,(1994) Introducción a las aplicaciones de la informática en psicología médica y psiquiatría. *Informaciones psiquiátricas* (135) 6 p 9-19. Recuperado de:

<https://www.uv.es/docmed/documed/documed/561.html>

Lluch, M., (2002) Evaluación empírica de un modelo conceptual de salud mental positiva. *Salud mental* (25) 4 p 42-50. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/salmen/sam-2002/sam024e.pdf>

Lupano, M., Castro, A., (2010) Psicología positiva: análisis desde su surgimiento. *Ciencias psicológicas* (4)1 p 43-56. recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/4595/459545425005.pdf>

Organización mundial de la salud (2015). Glosario. Recuperado de:

<https://www.who.int/es>

Muñoz, E. (2004). Factores determinantes en el abandono terapéutico en pacientes con trastornos mentales: El papel de la indefensión aprendida. (Tesis de doctorado). Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España. Recuperado de:

<https://eprints.ucm.es/5188/>

Oramas, A., Santana, S., Vergara, A., (2007) El bienestar psicológico, un indicador positivo de la salud mental. *Cubana de Salud y Trabajo* (7) 1-2 p 34-9. Recuperado de:

<http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/1424/1/Bienestar%20Psicologico...Salud%20Mental.pdf>

Osterwalder, A. y Pigneur, Y. (2010). Generación de modelos de negocio. España: Deusto.

Ospina, D., (2008) La relación terapeuta-paciente en el mundo contemporáneo. *Investigación y Educación en Enfermería* (26) 1 p 116-122. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3258797.pdf>

Pelatelli, A.; Romero, C.; Carreño, M. (2012) Salud mental: un concepto polisémico. *Revista Uruguaya de Psiquiatría* (7) 2 p 1-10. Recuperado de:

<http://rue.fenf.edu.uy/index.php/rue/article/download/65/63>

Ministerio de salud y protección social (2016). Política de atención integral en salud. Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/modelo-pais-2016.pdf>

Poterala, M., (2018) El lugar de la psicología en los trabajos del futuro. Recuperado

de: <https://www.apra.org.ar/pdf/junio2018/El%20lugar%20de%20la%20psicologia%20en%20los%20trabajos%20del%20futuro.pdf>

Sassenfeld, A., (2008) Lenguaje corporal e intencionalidad relaciona. *Gaceta de psiquiatría universitaria* (4) 1 p 83-93. Recuperado de:

[http://revistagpu.cl/GPU\\_ejemplares/2008/vol4n1marzo2008.pdf#page=83](http://revistagpu.cl/GPU_ejemplares/2008/vol4n1marzo2008.pdf#page=83)

Poscia, A., Stojanovic, J., La Milia, D., Duplaga, M., Grysztar, M., Moscato, U., Onder, G., ... Magnavita, G., (2018) Interventions targeting loneliness and social isolation among the older people: An update systematic review. *Experimental Gerontology* (102) p 133-144. Recuperado de:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S053155651730520X>

Ruano, T., Learreta, B., Barriopedro, M., (2006) El valor de la emoción en expresión corporal desde las diferentes orientaciones. *Kronos* 5(9) pp. 24-33. Recuperado de:

<https://pdfs.semanticscholar.org/350b/16019e505d9ce14890d05e0d1cf79e227ff1.pdf>

Santibañez, P., (2003) La alianza terapéutica en psicoterapia: el “Inventario de alianza de trabajo” en Chile. *Psykhé* (12) 1 p 109-118. Recuperado de:

<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/download/856/2880>

Seligman, M., Csikszentmihalyi, M., (2000) Positive Psychology an introduction. *American psychologist* 55 (1) p 5-13. Recuperado de:

<http://www.bdp-gus.de/gus/Positive-Psychologie-Aufruf-2000.pdf>

Seligman, M., Steen, T., (2005) Positive psychology progress empirical validation of interventions. *Psykologforening* (42) 874-884. Recuperado de:

<https://pdfs.semanticscholar.org/e83e/c1739d233acebe78d5df0b56b2c6f6f42691.pdf>

Sierra, F., Valdelamar, J., Hernández, F., Sarmiento, L., (2007) Test adaptativos informatizados. *Avances en Medición* (5) p 157- 162. Recuperado de:

<http://www.humanas.unal.edu.co/files/cms/104127439949f8a644274bf.pdf>

Soto, F., (2011) Implementación y eficacia de un tratamiento de psicoeducación familiar en esquizofrenia mediante ciberterapia (tesis de doctorado). Universidad de Salamanca, Salamanca, España. Recuperado de:

[https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/121226/DPETP\\_SotoPerezFelipe\\_Tesis.pdf;jsessionid=728F2D51AE06EA4D906303FB4CCF4614?sequence=2](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/121226/DPETP_SotoPerezFelipe_Tesis.pdf;jsessionid=728F2D51AE06EA4D906303FB4CCF4614?sequence=2)

Soto, F., Franco, M., Monardes, C., y Jiménez, F. (2010). Internet y psicología clínica: Revisión de las ciberterapias. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica* (15) p 19-37. Recuperado de:

<http://revistas.uned.es/index.php/RPPC/article/download/4082/3936>

Soto,F., Franco,M.,& Monardes,C., (2016). Ciberterapias: tratamientos mediados por ordenador y otras tecnologías. *FOCAD* (29)1 p 1-29. Recuperado de:

[https://www.researchgate.net/profile/Felipe\\_Soto-Perez/publication/303485517\\_Cybertherapies\\_treatments\\_mediated\\_by\\_computer\\_and\\_o  
ther\\_technologies/links/5744c78108ae9ace8421a89d/Cybertherapies-treatments-  
mediated-by-computer-and-other-technologies.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Felipe_Soto-Perez/publication/303485517_Cybertherapies_treatments_mediated_by_computer_and_other_technologies/links/5744c78108ae9ace8421a89d/Cybertherapies-treatments-mediated-by-computer-and-other-technologies.pdf)

Solanes, A., del Rio, B., (2007) Aportaciones de la psicología a la incorporación de las nuevas tecnologías en diferentes ámbitos de la vida cotidiana. *Revista de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de Elche* (1)2 p 225-257. Recuperado de:

[https://www.researchgate.net/profile/Beatriz\\_Martin\\_del\\_Rio/publication/28152471\\_Aportacion  
es\\_de\\_la\\_psicologia\\_a\\_la\\_incorporacion\\_de\\_las\\_Nuevas\\_Tecnologias\\_en\\_diferentes\\_amb  
itos\\_de\\_la\\_vida\\_cotidiana/links/00b495274c0fd75229000000/Aportaciones-de-la-](https://www.researchgate.net/profile/Beatriz_Martin_del_Rio/publication/28152471_Aportacion_es_de_la_psicologia_a_la_incorporacion_de_las_Nuevas_Tecnologias_en_diferentes_ambitos_de_la_vida_cotidiana/links/00b495274c0fd75229000000/Aportaciones-de-la-)

[psicologia-a-la-incorporacion-de-las-Nuevas-Tecnologias-en-diferentes-ambitos-de-la-vida-cotidiana.pdf](#)

Schwab, K., (2005): The Global Competitiveness Report. World Economic Forum. Recuperado de: [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_GlobalCompetitivenessReport\\_2014-15.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport_2014-15.pdf)

Suría, R., (2012) Redes sociales online y su utilización para mejorar las habilidades sociales en jóvenes con discapacidad. *Anuario de Psicología* (45) 1 p 71-85. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/32324775.pdf>

Suler, R. (2004). The online desinhibition effect. *CyberPsychology & Behavior*. 7 (3), 321-326 [https://www.researchgate.net/publication/8451443\\_The\\_Online\\_Disinhibition\\_Effect](https://www.researchgate.net/publication/8451443_The_Online_Disinhibition_Effect)

Torres,G., Parra,L.,(2019) Consejería psicológica virtual en la universidad colombiana: más allá del rendimiento académico. *Investigaciones Andina* (21) 38 p 113-121. Recuperado de: <http://revia.areandina.edu.co/ojs/index.php/IA/article/viewFile/994/1337>

Ugas, L.,- Cendros,J., (2005) Brecha digital en la difusión de las tecnología de Internet para el acceso a la Sociedad Red. *Revista de Ciencias Sociales* (9) 2. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28000207.pdf>

Yus,F., (2001), Ciberpragmática. Entre la compensación y el desconcierto. [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/22942/1/Francisco\\_Yus\\_2001\\_Archivo\\_OCS.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/22942/1/Francisco_Yus_2001_Archivo_OCS.pdf)

Zohn, T., Gomez, E., Enriquez, R., (2015) Psicoterapia frente al bienestar y el malestar: La interacción en ciberterapia (trabajo de maestría). Instituto tecnológico y de estudios superiores de occidente, Guadalajara, México. Recuperado de:

[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/46111586/Psicoterapia3-20151030\\_Correcciones\\_.pdf\\_comentarios\\_eugenia.pdf?1464734385=&response-content-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/46111586/Psicoterapia3-20151030_Correcciones_.pdf_comentarios_eugenia.pdf?1464734385=&response-content-)

[disposition=inline%3B+filename%3DPsicoterapia3-20151030\\_Correcciones\\_.pdf.pdf&Expires=1591282765&Signature=bkIXMtXczFKOK5kvEX38xcThtGKNFUTvy90-CDzDVDEL6J7UY06DVXjcnMY-FLb3b8FIunEv-dd2QxvEGpWnMQsJRN5532p5dzLwZel1QmbslK9IStJxBTZCfB4vFKbFdZ2WJTT66C4PESxfbQBwFtTm15i8UIr9Yz8dpR6RB1j1L5BIC~hRiBssI-ckgyZ5zE7WcnkWIJT~UhAl5ZtIgjzBnoGnYXxs6IH3r3dC-j-UywDysGGO3~WYlh3d5MCmC1DP45Mhhr5s9VqS28jTq6rczIHGcZtRX3yglMhy7-uTFzn4yI2TFBuTLepmEnfHhd8ul9kxpIMM82O8a6d7oQ\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA#page=317](#)

Departamento Nacional de Planeación. Glosario. Recuperado de:

<https://www.dnp.gov.co/Paginas/DNP-inicia-caracterizaci%C3%B3n-de-los-colombianos-residentes-en-el-exterior-.aspx>