



## **Facultad de Ciencias Económicas**

Trabajo de Investigación Final presentado en conformidad para obtener el título de grado de Licenciado en Comercio Internacional

· **Tutor:** Elena Miriam Roldán

· **Alumnos:**

1. Alexander Ariel Amodey                      L.U. 1036801
2. Matias Manuel Goya                         L.U. 1068069
3. Yhamil Mansilla                               L.U. 133669
4. Santiago Parareda                            L.U. 1076618

**2019**

# INDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. RESUMEN EJECUTIVO.....</b>                         | <b>5</b>  |
| 1.1 ABSTRACT.....  | 7         |
| <b>2. EMPRESA.....</b>                                   | <b>9</b>  |
| 2.1 CUERPO DIRECTIVO.....                                | 10        |
| 2.2 MISIÓN Y VISIÓN.....                                 | 12        |
| <b>3. INTRODUCCIÓN - DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO.....</b>    | <b>13</b> |
| 3.2 MERCADO META.....                                    | 13        |
| <b>4. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO.....</b>                   | <b>15</b> |
| <b>5. REGISTRO DE MARCA.....</b>                         | <b>19</b> |
| 5.1 CLASIFICACIÓN DE NIZA.....                           | 23        |
| <b>6. COSTOS DE PRESTACIÓN.....</b>                      | <b>23</b> |
| 6.1 COSTOS VARIABLES.....                                | 23        |
| 6.2 COSTOS FIJOS.....                                    | 24        |
| 6.2.1 SALARIOS.....                                      | 24        |
| 6.2.2 INFRAESTRUCTURA.....                               | 25        |
| 6.2.3 SERVICIOS.....                                     | 25        |
| 6.2.4 RESUMEN.....                                       | 25        |
| <b>7. ANÁLISIS DE MERCADO.....</b>                       | <b>25</b> |
| 7.1 ANÁLISIS POLÍTICO.....                               | 26        |
| 7.2 ANÁLISIS ECONÓMICO.....                              | 27        |
| 7.3 ANÁLISIS SOCIOCULTURAL.....                          | 36        |
| 7.4 ANÁLISIS TECNOLÓGICO.....                            | 38        |
| 7.5 ANÁLISIS LEGAL.....                                  | 43        |
| 7.5.1 LEGISLACIÓN A LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.....     | 43        |
| 7.5.2 TÉRMINOS DE USO.....                               | 43        |
| 7.5.3 LEGISLACIÓN DE SOFTWARE EN MÉXICO.....             | 44        |
| 7.6 CONCLUSIÓN DEL MACROENTORNO.....                     | 44        |
| <b>8. INDUSTRIA DE LA PSICOLOGÍA A NIVEL GLOBAL.....</b> | <b>46</b> |
| <b>9. INDUSTRIA DE LA PSICOLOGÍA EN MÉXICO.....</b>      | <b>49</b> |
| 9.1 COMPETENCIAS DE LOS PSICÓLOGOS MEXICANOS.....        | 52        |
| <b>10. ANÁLISIS DE CONSUMO.....</b>                      | <b>53</b> |
| <b>11. ANÁLISIS DEL MICROENTORNO.....</b>                | <b>54</b> |
| 11.1 PROVEEDORES.....                                    | 54        |

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| 11.2       | COMPETIDORES .....   | 55        |
| 11.3       | PODER DE NEGOCIACIÓN CON LOS CLIENTES .....                      | 57        |
| 11.4       | PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES .....                    | 58        |
| 11.5       | AMENAZA DE ENTRADA DE NUEVOS COMPETIDORES .....                  | 59        |
| 11.6       | AMENAZA DE INGRESO DE PRODUCTOS SUSTITUTOS .....                 | 60        |
| 11.7       | RIVALIDAD ENTRE LOS COMPETIDORES.....                            | 60        |
| 11.8       | ANALISIS FODA.....   | 61        |
| 11.8.1     | FORTALEZAS .....   | 61        |
| 11.8.2     | OPORTUNIDADES .....  | 61        |
| 11.8.3     | DEBILIDADES .....  | 61        |
| 11.8.4     | AMENAZAS.....  | 62        |
| 11.9       | CONCLUSIÓN DEL MICROENTORNO .....                                | 63        |
| <b>12.</b> | <b>ESTRATEGIA GENÉRICA .....</b>                                 | <b>63</b> |
| <b>13.</b> | <b>ESTRATEGIA DE INSERCIÓN .....</b>                             | <b>63</b> |
| <b>14.</b> | <b>ESTRATEGIA DE INVERSIÓN .....</b>                             | <b>64</b> |
| <b>15.</b> | <b>ESTIMACIÓN DE DEMANDA .....</b>                               | <b>65</b> |
| <b>16.</b> | <b>ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN .....</b>                     | <b>67</b> |
| 16.1       | PRODUCTO .....   | 68        |
| 16.1.1     | Matriz de Ansoff .....   | 70        |
| 16.2       | PROMOCIÓN.....   | 71        |
| 16.3       | PLAZA.....   | 75        |
| 16.4       | PRECIO.....  | 77        |
| 16.5       | PERSONAS .....   | 78        |
| 16.6       | PROCESOS.....  | 79        |
| 16.6.1     | Proceso de pago a proveedores .....                              | 79        |
| 16.6.2     | Proceso interno de Auditoría.....                                | 80        |
| 16.7       | EVIDENCIA FÍSICA .....   | 80        |
| <b>17.</b> | <b>MEDIOS DE PAGO.....</b>                                       | <b>87</b> |
| <b>18.</b> | <b>LEY DE ECONOMÍA DEL CONOCIMIENTO .....</b>                    | <b>87</b> |
| 18.1       | TRIBUTOS A LA EXPORTACIÓN DE SERVICIOS .....                     | 89        |
| <b>19.</b> | <b>RIESGOS CRÍTICOS .....</b>                                    | <b>91</b> |
| 19.1       | Riesgos Internos .....   | 91        |
| 19.2       | Riesgos Externos.....  | 91        |
| 19.3       | Planes de Contingencia .....                                     | 92        |
| <b>20.</b> | <b>PROYECCIONES FINANCIERAS.....</b>                             | <b>95</b> |
| 20.1       | REQUERIMIENTOS DE INVERSIÓN Y PROYECCIÓN DE FINANCIAMIENTO ..... | 95        |

|   |            |
|---|------------|
| 20.2 PROYECCIÓN DE VENTAS .....                                 | 98         |
| 20.3 DETERMINACIÓN DEL FLUJO DE CAJA NETO .....                 | 99         |
| 20.4 ANÁLISIS DEL PUNTO DE EQUILIBRIO .....                     | 100        |
| 20.4.1 Costos Fijos .....                                       | 101        |
| 20.4.2 Costos Variables.....                                    | 101        |
| 20.5 PRINCIPALES INDICADORES DE RENTABILIDAD.....               | 101        |
| 20.6 EVALUACIÓN DEL RIESGO.....                                 | 102        |
| 20.7 AMORTIZACIÓN DE LA DEUDA .....                             | 103        |
| 20.8 ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD .....                             | 104        |
| 20.9 RESUMEN.....   | 106        |
| <b>21. ANEXOS .....</b>   | <b>107</b> |
| 21.1 ANEXO: I MATRIZ DE ATRACTIVIDAD.....                       | 107        |
| 21.2 ANEXO II: DECLARACIÓN JURADA EXPORTACIÓN DE SERVICIOS..... | 108        |
| 21.3 ANEXO III: LEY ECONOMIA DEL CONOCIMIENTO .....             | 112        |
| 21.4 ANEXO IV: ENCUESTAS .....                                  | 113        |
| 21.5 ANEXO V: CUADRO DE MARCHA AMORTIZACION DE LA DEUDA.....    | 115        |
| <b>22. BIBLIOGRAFIA .....</b>                                   | <b>116</b> |

## 1.RESUMEN EJECUTIVO

La comunidad internacional evoluciona de manera constante, como también la vida de cada uno de los individuos que la componen. El ser humano se enfrenta a muchas decisiones trascendentales, sumido en un contexto que condiciona sus acciones. Creemos que el acompañamiento y la posibilidad de conocerse a uno mismo en profundidad, les brinda a los individuos herramientas fundamentales para sobrellevar determinados momentos o circunstancias de la vida cotidiana.

AyudAR S.R.L., un pequeño emprendimiento de capitales argentinos dedicados a la exportación de servicios vinculados a la Psicología General surge para atender este tipo de necesidades. De esta manera, la empresa decidió lanzar un programa para pacientes localizados en países de habla hispana, particularmente enfocados en México como su primera experiencia, bajo su plan “Psicoweb” con la posibilidad de asistir a sesiones psicológicas a través de una plataforma de videollamadas.

El plan de negocios se sostiene en la captación de los segmentos tanto masculino como femenino de clase media, media alta y alta, entre los 20 y los 55 años de edad que habiten el territorio mexicano y que tengan la necesidad de asistir a sesiones psicológicas generales, como por ejemplo cuadros de estrés, falta de motivación, trastornos de ansiedad, trastornos alimenticios, entre otras. La empresa se encuentra particularmente interesada en personas que no dispongan del tiempo necesario para trasladarse a consultorios convencionales o que, por motivos relacionados a viajes, eviten discontinuar sus tratamientos.

La empresa analizó el mercado mexicano y confirmó que posee una creciente cantidad de diagnósticos relacionados a trastornos psicológicos, como también un alza en el número de divorcios cada 100 matrimonios, entre otras estadísticas. A su vez, el mercado argentino posee la mayor cantidad de psicólogos en el mundo y, dadas las características de la sociedad, podrían considerarse de los más versátiles.

El sistema contará con la posibilidad de puntuar a cada uno de los profesionales, en base a la percepción de cada uno de sus pacientes, con el objetivo de generar una red de credibilidad en la que el potencial paciente encuentre confort y tranquilidad en la

decisión de iniciar terapia online con un individuo ubicado en el extranjero. Por otro lado, cada feedback recibido será una oportunidad para comparar a los distintos profesionales con el objetivo de encontrar quién será el adecuado para atender su necesidad.

De esta manera, AyudAR S.R.L. se posicionará como un intermediario en la provisión del servicio, vinculando potenciales pacientes con especialistas. A su vez, iniciará su internacionalización con profesionales especializados en temas relacionados a la psicología general y que se muestren a favor de una evolución en el método de entregar el servicio.

La empresa es consciente de su producto y la innovación que este supone a en un área sensible como lo es la salud mental, pero a su vez espera el desarrollo de relaciones sólidas con sus pacientes, con un especial hincapié en las relaciones personales con los mismos, para utilizar en su ventaja cualquier consecuencia que pueda generar el boca en boca. Inicialmente, también buscará un posicionamiento en redes sociales, con videos demostración de una sesión haciendo énfasis en las principales ventajas que tiene una sesión digital por sobre una presencial.

La inversión inicial para la realización de este proyecto cuya duración es de 5 años, asciende a 25.000,00 USD, será aportado en igual cantidades por los cuatro socios e incluirá 5.000,00 USD por un crédito otorgado por el Banco Ciudad. El plazo de recuperación de la inversión inicial será de 2 años y 3 meses.

La tasa interna de retorno del proyecto será de 83,53% y el valor actual neto de los flujos de caja será de a USD 116.521,79

## 1.1 ABSTRACT

The worldwide population is constantly evolving, as well as the life of each of the individuals that belong to it. Human beings face several important decisions, that may be influenced by the existing context. We believe accompaniment will provide each individual with important tools to overcome certain moments or circumstances of our daily life.

To address these scenarios, AyudAR S.R.L., a small enterprise of Argentinian capitals dedicated to export services related to general psychology, has been created. The company has launched their brand new “Psicoweb” program for online psychological treatments for abroad Spanish speakers’ patients, particularly focused on México, via teleconference.

Their business model aims to capture male and female populations, particularly between their 20’s and 55 years old, that live in Mexican soil and present the need of attending online sessions for reasons such as anxiety, food disorders, amongst others. The business is especially interested in people that can’t attend to conventional therapy or would need to discontinue their treatments for various reasons.

Mexico’s statistics such as psychological diagnosis and divorces per 100 marriages have increased significantly and, in our project’s favor, Argentina has the highest quantity of psychologists per 100.000 citizens.

Our system will provide the possibility to rate each psychologist aiming to create a secure network in which all our patients could trust, based on third parties experiences and comments. Adding to the previous comment, each feedback will allow the patients to compare professionals and choose the most suitable one for their case.

AyudAR S.R.L. is aware of their product and the innovation it supposes on sensitive area such as the mental health field but also expects to develop solid and long-term relationships with each patient, emphasizing interpersonal skills in order to obtain a good reputation amongst the community. Initially, they will begin with social networks

campaigns, including videos in which the advantages of online attendance will be highlighted against regular ones.

The initial investment for this 5 year business plan is 25.000,00 USD and it will be equally funded by the four partners plus 5.000,00 USD that will be provided by Banco Ciudad via a loan. Original investment is calculated to be recovered in 2 year and 3 month.

Internal rate of return will be 83,53% and the project's net present value is USD 116.521,79.

## 2. EMPRESA

Somos AyudAR, una compañía fundada en marzo de 2019 por cuatro profesionales que detectamos un aumento del estrés laboral en la población global, siendo Mexico el principal país en padecerla<sup>1</sup>, según la OMS hay escasez de profesionales relacionados a la salud mental.<sup>2</sup>

En base a esa problemática, observamos nuestra oferta en el mercado interno y hallamos que Argentina es el país con más psicólogos cada 100.000 habitantes en el mundo<sup>3</sup> y precisamente la CABA tiene una concentración de psicólogos de más de 1200 cada 100.000 habitantes<sup>4</sup>.

Habiendo considerado esta tendencia a nivel global y la sobreoferta de profesionales en el mercado argentino, creamos una plataforma digital donde se ofrecerán servicios psicológicos a la población mexicana de entre 20 y 55 años de edad. AyudAR será una aplicación que permita al ciudadano del país destino acceder a un servicio psicológico de alto reconocimiento respecto a su calidad y a través de la web.

---

1

**CECILIA BARRÍA. 2019.** Las consecuencias del estrés laboral. *World economic forum*. [online] bbc mundo, marzo 26, 2019. [cited: mayo 20, 2019.] <https://es.weforum.org/agenda/2019/03/las-consecuencias-del-estres-laboral/>.

<sup>2</sup> **UNTEL BLOG- UNIVERSIDAD. 2019.** La salud mental en México: entre los prejuicios y la falta de profesionales. *Untel blog*. [en línea] 8 de abril de 2019. [citado el: 17 de mayo de 2019.] <https://www.utel.edu.mx/blog/estudia-en-linea/la-salud-mental-en-mexico-entre-los-prejuicios-y-la-falta-de-profesionales/>.

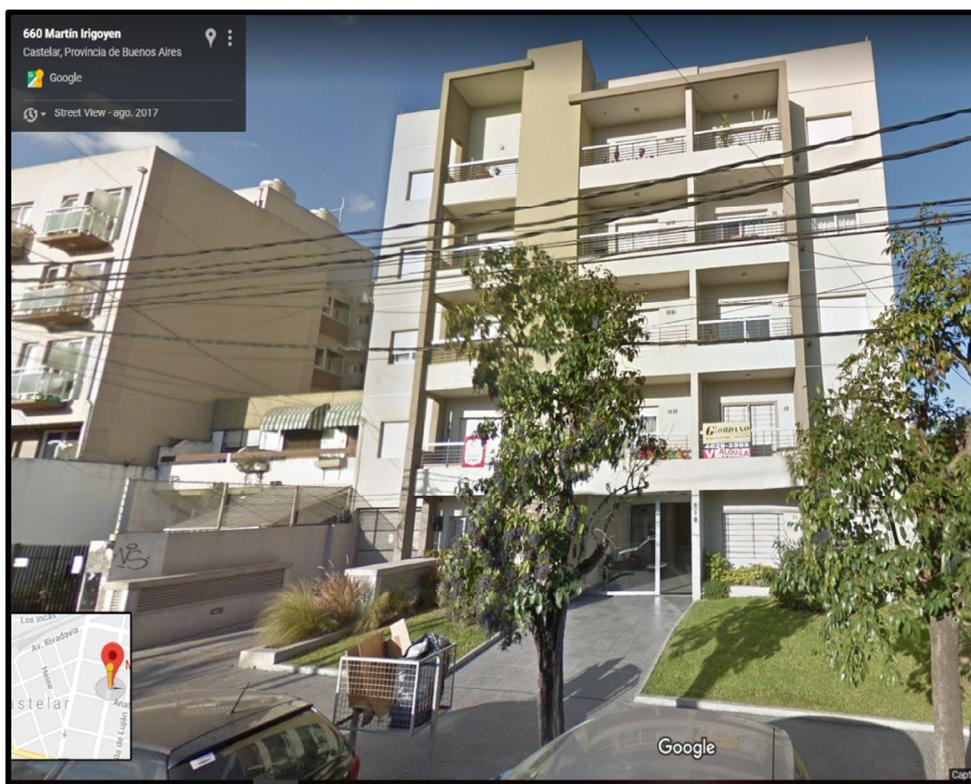
3

**SPUTNIK NEWS. 2016.** Freudlandia, el país con más psicólogos per cápita del mundo. *Diario de mendoza*. [en línea] 13 de julio de 2016. [citado el: 15 de mayo de 2019.] <https://mundo.sputniknews.com/america-latina/201607131061912440-argentina-psicologos-salud-mental/>.

<sup>4</sup> **ALONSO, MODESTO - KLINAR DOMESTICA Y GAGO PAULA. 2011.** *Los/as psicólogos/as en argentina. Relevamiento cuantitativo 2011*. S.l. : 30 de noviembre de 2012, 2011

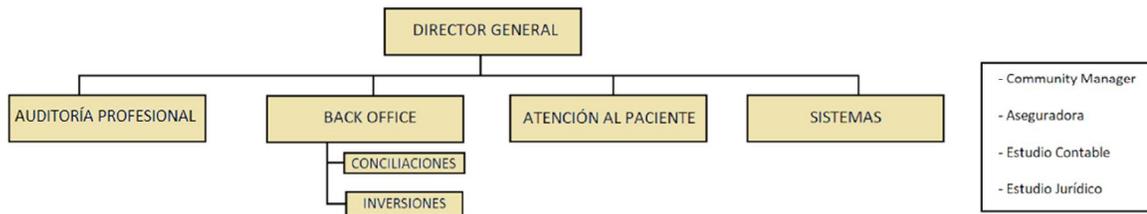
El servicio será provisto por psicólogos argentinos mediante Adobe Connect, un software que permite crear una sala virtual donde las partes se pueden comunicar con audio y video. Entendiendo que el concepto de lo no presencial existe actualmente entre pacientes/profesionales con una relación ya existente, nosotros apuntamos a ofrecer la ventaja de lo digital y las condiciones competitivas argentinas en un plano internacional.

Las oficinas de la compañía se ubican en Martín Irigoyen al 660, Castelar, Provincia de Buenos Aires, ya que priorizamos el costo inferior que supone ubicarse fuera de la Capital Federal y el aprovechamiento de los horarios pico de tránsito en sentido contrario. A su vez, a partir de un análisis de distintas alternativas, la opción elegida nos ofrece las mejores condiciones en términos de costos fijos relacionados al alquiler de un inmueble (alquiler + expensas + servicios) considerando que la empresa se encuentra en su fase inicial de desarrollo.



## 2.1 CUERPO DIRECTIVO

Cuatro son los departamentos que conforman la estructura organizacional de la empresa. Todos reportan al Director General, Matías Goya, uno de los socios fundadores. En la familia de Matías, la psicología fue un tema muy conversado ya que su madre es psicóloga y su padre médico. Además, él ha asistido a sesiones psicológicas a lo largo de su vida y, por ello mismo, identificó cuales eran los aspectos que creía que podrían mejorarse considerando las nuevas tecnologías de las últimas décadas.



Uno de los pilares en los que la empresa se basa es el sector de Auditoría Profesional, conformado por un licenciado en psicología que se encarga de acompañar transversalmente el proceso de reclutamiento y selección de nuestros psicólogos, el control de calidad de los servicios brindados y de evaluar si el abordaje psicológico realizado se ajusta a lo establecido por la empresa. Cabe destacar que la decisión de la compañía al contar con un equipo experto en el área psicológica asegure que la confidencialidad de la teleconferencia no será violada, junto a la posibilidad que tendrá la empresa de protegerse ante reclamos de pacientes.

En segunda instancia, la compañía contará con un sector de Back Office, en el que se desempeñarán los socios fundadores Santiago Parareda y Yhamil Mansilla. Yhamil será la persona encargada de conciliar los cobros realizados mediante PayPal, como también el cronograma de pagos a los diferentes psicólogos que hayan prestado servicios en nuestra página web en un período determinado. Santiago, por su parte, será el nexo entre AyudAR S.R.L. y Portfolio Personal, broker elegido por la empresa para ser asesorados en actividades vinculadas a inversiones. La empresa contará con efectivo de libre disponibilidad mediante la venta de packs de sesiones que son abonadas por adelantado en su totalidad, por lo que ese dinero será colocado en inversiones de muy bajo a nulo riesgo de cobro.

En términos de Atención al Paciente, Alexander Amodey, cuarto y último socio fundador, se encargará de manejar reclamos de diferentes índoles provenientes de nuestros pacientes. Los mismos se categorizarán en “Servicio/Calidad del Servicio”, “Profesionales”, “Medio de Pago”, “Sistemas” y “Otros”. Alexander derivará los reclamos de Profesionales a la Auditoría Profesional para su evaluación, los relacionados a problemas informáticos con el área de Sistemas y los de “Medios de Pago” hacia el sector Back Office. Los restantes serán manejados y resueltos por el mismo.

Por otro lado, la compañía tendrá un sector de Sistemas, donde se encontrará un técnico informático que se encargará del mantenimiento de las redes, los servidores locales y cualquier otro tipo de inconveniente digital que se presente. A su vez, almacenará y clasificará las copias de seguridad de las sesiones psicológicas que ya hayan transcurrido en los servidores propios durante un lapso de 10 años desde la fecha de sesión. Las mismas serán guardadas en formato vídeo y audio durante un año, para luego ser almacenadas únicamente en formato audio.

Por último, hay que mencionar que las actividades contables, legales, contratación de seguros pertinentes y el suministro y mantenimiento de los servidores digitales será tercerizado a partir de un análisis realizado por los socios fundadores para de esta manera elegir el que más se adecue a las necesidades de una Pyme en expansión.

## 2.2 MISIÓN Y VISIÓN

Nuestra misión es brindar un servicio de atención psicológica de excelencia, que se destaque en la atención de pacientes alrededor del mundo mediante el uso de tecnología de primera línea, contribuyendo al cuidado de la salud mental.

La salud mental es el estado de equilibrio entre una persona y su entorno socio-cultural, y que garantiza su participación laboral, intelectual y de relaciones con el fin de alcanzar bienestar y calidad de vida.

La visión de nuestra empresa es lograr una mejora en la calidad de vida de nuestros pacientes a partir de una correcta atención que brinde las herramientas necesarias para afrontar las distintas etapas de la vida.

### **3. INTRODUCCIÓN - DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO**

Ayudar S.R.L. actuará como un intermediario entre un psicólogo argentino (oferente) y un paciente mexicano (demandante), los cuales se contactarán a través de la plataforma Adobe Connect para realizar las sesiones en línea. Cada paciente tendrá la posibilidad de adquirir sesiones individuales o en modalidad pack y reservar los horarios que le sean más convenientes con su psicólogo seleccionado.

Los cobros se realizarán mediante PayPal y serán abonados por los pacientes en pesos mexicanos, siendo los mismos convertidos a dólares estadounidenses y depositados en la cuenta bancaria de la empresa a los cinco días hábiles de la transacción. Por su parte, los pagos a los profesionales argentinos se efectuarán cada quince días.

#### **3.2 MERCADO META**

Tras la realización de una matriz de atractividad<sup>5</sup>, México resultó el país mejor ponderado para la internacionalización de servicios de psicología general digital, principalmente por la cantidad de habitantes que posee en su totalidad y en la Ciudad de México en específico, ampliando la población objetivo del proyecto.

Otro punto a tener en cuenta es el PBI per cápita, ítem en el cual también supera notablemente a los restantes países analizados, Chile, Colombia y Perú, y, considerando que nuestro servicio está apuntado a un segmento ABC 1, es importante saber que hay habitantes que poseen la riqueza necesaria para adquirirlo.

Por otro lado, el país objetivo cuenta con aproximadamente 12 psicólogos cada 100.000 habitantes, una estadística por demás baja comparada con la oferta que presenta el

---

<sup>5</sup> VER ANEXO I: Matriz de Atractividad

mercado argentino, por lo que se encuentra latente una oportunidad de no solamente exportar un servicio superador en términos cualitativos, sino que también proporcionarle una mayor oferta al mercado mexicano.

La inflación en México es la más alta de los países analizados, aunque la misma no ha superado los dos dígitos en los últimos 20 años, lo que brindaría una relativa posibilidad de previsión en términos económico-financiero. Si bien la penetración de internet en el país es menor a los otros países comparados, en valores absolutos supera ampliamente a su competencia.

El servicio está dirigido principalmente a aquellas personas que requieran algún apoyo psicológico y que tengan alguna dificultad para acceder al tratamiento tradicional periódico y presencial. Esta dificultad en la accesibilidad puede ser geográfica o temporal, por ejemplo, las personas que residan lejos de los centros de atención, que quieran evitar las demoras debidas al tránsito, que viajan regularmente por cuestiones laborales o recreativas, que se muden de ciudad periódicamente, que tengan poca disponibilidad de tiempo libre, que tengan horarios laborales no convencionales, que deban permanecer en el domicilio para el cuidado de algún familiar, entre otras.

Asimismo, otros factores influyentes a la hora de elegir nuestra modalidad por sobre la presencial son la comodidad de poder recibir el servicio en el entorno deseado, la privacidad al no tener que compartir sala de espera con otros pacientes y el resguardo que le brinda el hecho de comunicarse a través de una pantalla con un profesional.

El segmento apuntado es el ABC1 en la edad económicamente activa (20-55), donde las personas priorizan un servicio innovador y de excelencia sin focalizarse en el precio.

Apuntamos geográficamente a la Ciudad de México, donde se encuentra concentrada gran parte de la población cuyos ciudadanos tienen un estilo de vida más dinámico y cuentan con una rápida y estable conectividad a internet, nuestro canal de promoción, de venta y de prestación de nuestro servicio.

## 4. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

México presenta la tasa más alta de casos de burnout del mundo, con un 75%<sup>6</sup> de la población económicamente activa, por delante de naciones con un alto grado de compromiso laboral como Japón o China, y, a su vez, el 14,30% de los mexicanos padece trastornos de ansiedad limitando su vida cotidiana<sup>7</sup>

La OMS pronosticó que la depresión será, a partir de 2020, la principal causa de discapacidad en países en vías de desarrollo<sup>8</sup>, como por ejemplo México, lo que resalta la relevancia de una detección y un tratamiento temprano a fin de evitar escenarios más complejos.

Cuadros psicológicos como la ansiedad o el síndrome del burnout no son las únicas razones que pueden impulsar a un individuo a iniciar terapia, sino que los trastornos alimenticios, celos o problemas matrimoniales podrían requerir la ayuda de un profesional. Entre los años 2000 y 2015, los divorcios en México aumentaron en un 136,4%<sup>9</sup>, por lo que el servicio de terapia sería de gran utilidad, no solamente para la pareja, sino también para su círculo familiar.

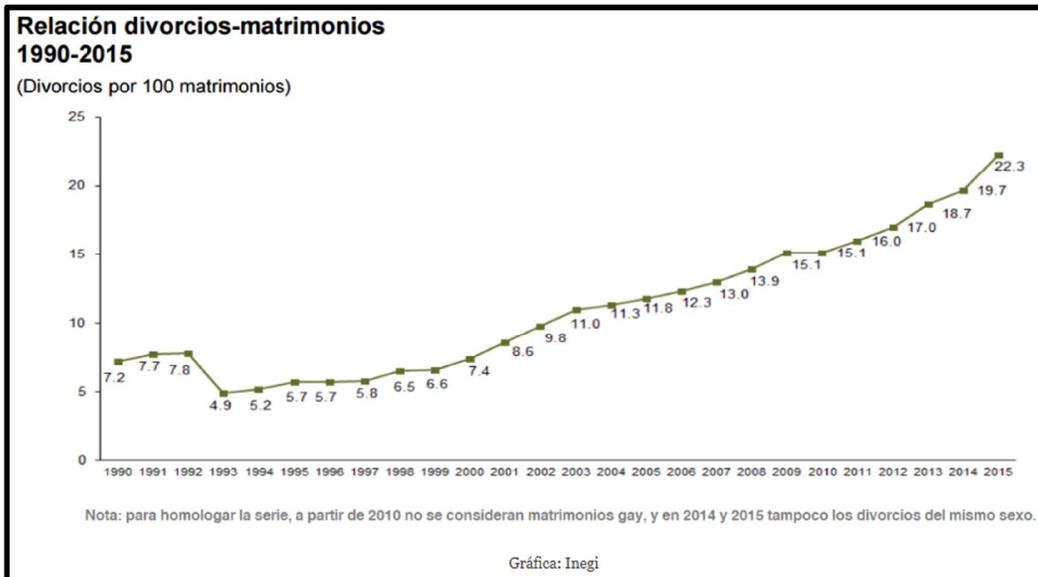
---

<sup>6</sup> **FORBES STAFF. 2017.** Mexicanos, los más estresados del mundo por su trabajo. *FORBES*. [En línea] 21 de DICIEMBRE de 2017. [Citado el: 5 de JUNIO de 2019.] <https://www.forbes.com.mx/mexicanos-los-mas-estresados-del-mundo-por-su-trabajo/>.

<sup>7</sup> **NOTIMEX. 2016.** Trastorno de ansiedad afecta a 14.3% de los mexicanos. *MILENIO*. [En línea] 11 de OCTUBRE de 2016. [Citado el: 12 de ABRIL de 2019.] <https://www.milenio.com/cultura/trastorno-ansiedad-afecta-14-3-mexicanos>.

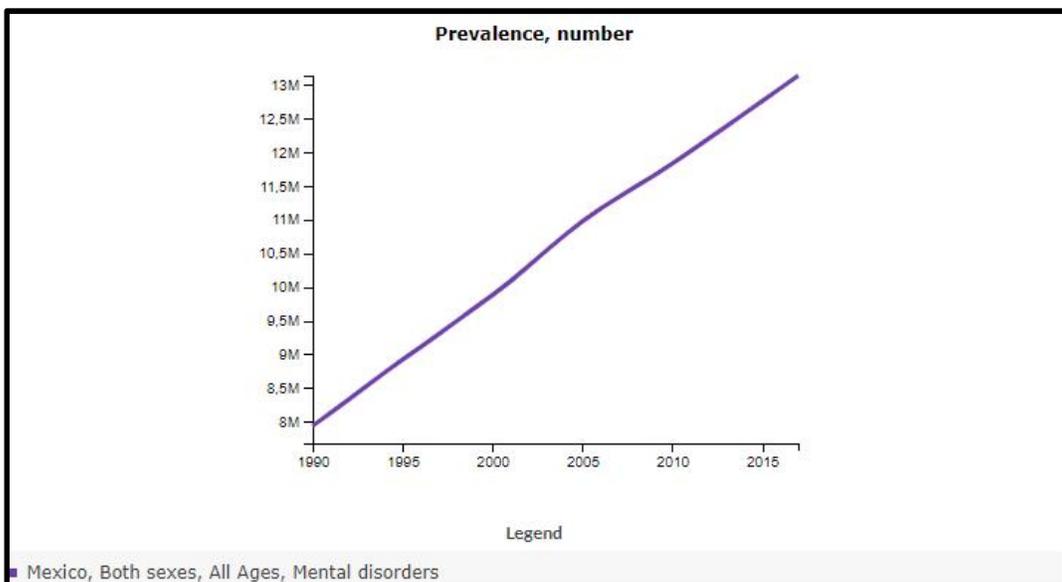
<sup>8</sup> **ELIZABETH C. VELÁZQUEZ Y MANUEL LINO. 2018.** Depresión: en 2020 será la principal causa de discapacidad en México. *ANIMAL POLITICO*. [En línea] 22 de JULIO de 2018. [Citado el: 13 de MAYO de 2019.] <https://www.animalpolitico.com/2018/07/depresion-2020-discapacidad-mexico/>.

<sup>9</sup> **ARTURO SOLIS. 2017.** Los mexicanos se casan menos y divorcian más: Inegi. *FORBES*. [En línea] 10 de FEBRERO de 2017. [Citado el: 18 de ABRIL de 2019.] <https://www.forbes.com.mx/los-mexicanos-se-casan-menos-y-divorcian-mas-inegi/>.



Fuente: INEGI

El diagnóstico de los mencionados cuadros psicológicos es cada vez más frecuente tanto en la población mexicana, como también en la comunidad global, y con una tendencia al alza.<sup>10</sup>



Fuente: GHDX HEALTH DATA

<sup>10</sup> GHDX. 2017. GHDX HEALTH DATA. [En línea] 2017. [Citado el: 18 de JUNIO de 2019.] <http://ghdx.healthdata.org/gbd-results-tool?params=gbd-api-2017-permalink/cc6cec7f68f04e74592888612c7071ae>.

Entendemos que, ante esta situación, estamos frente a un escenario oportuno para la internacionalización de un servicio innovador que disminuye la brecha entre el déficit de profesionales en un país que presenta la alta prevalencia de enfermedades mentales y la sobreoferta de profesionales calificados en el otro.

A partir de lo analizado previamente, surge el modelo de negocio de AyudAR S.R.L., en el que la compañía se posiciona como un intermediario entre los profesionales sanitarios, que ofrecen sus servicios a través de nuestra plataforma digital, y los pacientes que buscan apoyo psicológico para mejorar su calidad de vida.

Es fundamental destacar que AyudAR S.R.L. además asumirá las gestiones de cobro a los pacientes y será el intermediario en el pago a los profesionales. Esto beneficia al paciente ya que puede financiar el pago con una variedad de tarjetas y online. Mientras que a los profesionales les resulta beneficioso omitir las labores administrativas de cobro a través de los prestadores de salud y acortar su período de pago.

El cobro de cada sesión (o mismo de un pack) se efectuará por adelantado y, al ser acreditado el mismo, se les otorgarán a los pacientes consultas disponibles en sus respectivas cuentas que irán siendo deducidas por los profesionales tras la finalización de la consulta o ante la ausencia del paciente el día del turno.

Los profesionales mexicanos, no tan especializados como los argentinos, cobran la consulta de 45 minutos aproximadamente 40.00/USD, mientras que en nuestro país una sesión de igual duración ronda los 20.00/USD. Estas tarifas se encuentran expresadas a partir de consultas convencionales, sin embargo, el core del negocio se basa en la digitalización del mismo facilitando, de esta manera, la prestación y evitando traslados físicos.

El usuario de nuestro servicio podrá, luego de inscribirse, ver un catálogo de profesionales especializados en distintos temas, sus títulos, experiencia laboral, edad y una foto, como también la posibilidad de consultar reviews de distintos pacientes que realizaron terapia o la están haciendo. Una vez elegido, podrá ver sus horarios disponibles y reservar uno de ellos. El servicio se abonará vía PayPal a la empresa, ya sea por sesión o por suscripción (5-10-20 sesiones con un costo unitario más

económico). En todos los casos el paciente deberá decidir si abonar la sesión o utilizar alguna de sus sesiones ya prepagas al momento de efectuar la reserva del turno. PayPal acreditará el dinero en la cuenta bancaria de la compañía tras cinco días hábiles de procesada la transacción, por lo que contaremos con el monto disponible en poco más de una semana. Los pagos hacia los profesionales serán efectuados en dos etapas, a saber:

- Del 1 al 15 de cada mes. Toda sesión realizada durante este período será contabilizada y abonada al tercer día hábil luego de cerrado el ciclo.
- Del 16 al 30/31 de cada mes. Toda sesión realizada durante este período será contabilizada y abonada al tercer día hábil luego de cerrado el ciclo.

Por ejemplo: toda sesión realizada del 1° al 15 de enero será abonada el 21 del mismo mes, mientras que lo realizado del 16 al 31, será abonado el 5 de febrero.

La compañía decidió ofrecer distintos tipos de promociones convenientes a partir de la contratación de packs de consultas sujeto al pago de los mismos previo a la prestación las cuales ofrecerán un precio unitario menor a medida que aumente la cantidad de sesiones por pack. Financieramente, la empresa contará con dinero líquido para realizar distintos tipos de colocaciones, siempre atendiendo la disponibilidad de fondos para realizar los pagos a los profesionales post-consulta.

Establecimos que los honorarios profesionales estén expresados en MXN por una adaptación cultural del servicio y para una mayor conveniencia del paciente. Los ingresos de la compañía son en moneda extranjera, por lo tanto, la empresa se encuentra, con menos exposición al riesgo ante los vaivenes económicos argentinos. Los costos fijos locales son abonados en ARS y la inflación que los afectará no supondrán un inconveniente mientras se mantenga una política monetaria que no ate el tipo de cambio, sino que lo deje flotar a partir de los datos inflacionarios.

## 5. REGISTRO DE MARCA

El registro de marca es importante para dar identidad al negocio, ayudar a destacarse en el rubro, darse a conocer entre los clientes, y más importante aún permite diferenciarse de los potenciales competidores y profundizar el desarrollo de la marca. Registrar la marca ante el INPI (Instituto Nacional de la Propiedad Industrial) otorga derecho a hacer uso exclusivo del nombre de la empresa otorgándole derechos y obligaciones

En Argentina, el registro de marca puede demandar hasta doce meses desde que se inicia la solicitud hasta SU aprobación, con una vigencia de diez años. El arancel inicial cobrado por el INPI para el registro de la misma tiene un valor nominal de \$1.700,00 y puede ser iniciado de manera online, previa carga de los datos solicitados a través de <https://portaltramites.inpi.gob.ar/>.

Es requisito indispensable confirmar que la denominación a registrar no se encuentra activa, además de indicar en el formulario web cuál es la Clasificación de Niza correspondiente a nuestro servicio.

A su vez, la compañía iniciará los trámites de registro de marca en el mercado meta, con el fin de proteger el negocio de terceros, como también la reputación de la marca, que podría verse afectada por la usurpación del nombre y la copia del modelo de negocio.

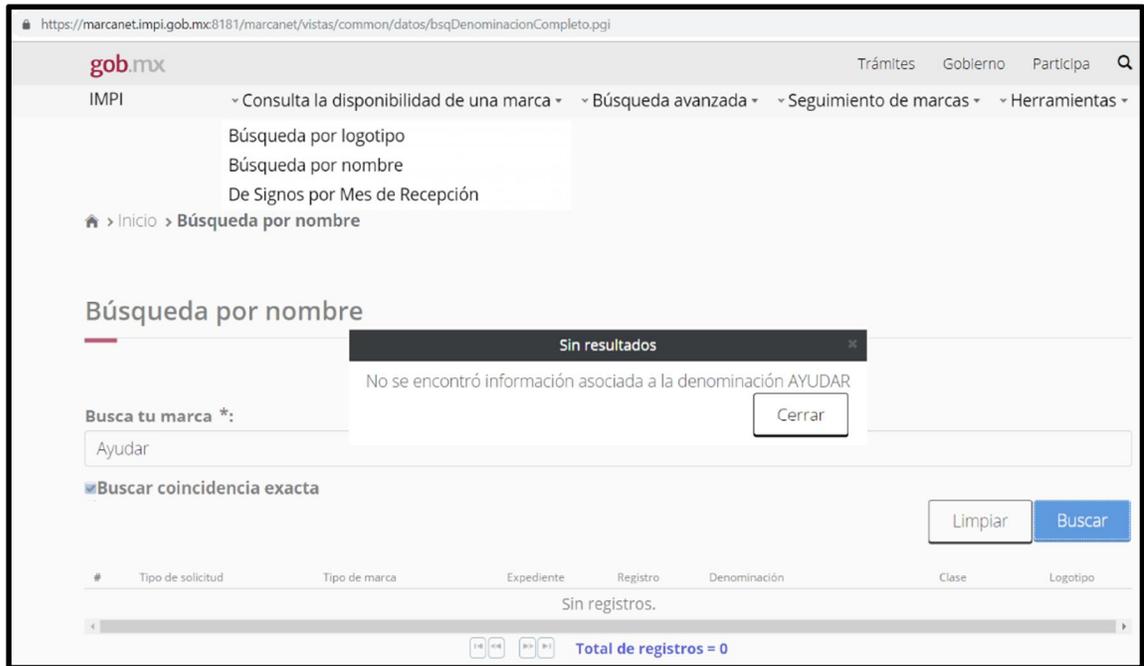
En México, para el registro de una marca se deben cumplir 4 requisitos: ser persona física o moral, buscar la clasificación correcta para tu servicio o producto en [impi.gob.mx](http://impi.gob.mx) (Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial), llenar la solicitud de registro y pagar en línea.<sup>11</sup>

Actualmente, el nombre de nuestra marca no coincide con las existentes en México, por lo que el registro de la misma como Ayudar no tendría inconvenientes. El valor a abonar por la empresa será de 2.695,18 pesos mexicanos, equivalentes a 140,00 dólares estadounidenses más 22,40 dólares de IVA, totalizando 162,40 USD y tendrá una

---

<sup>11</sup> INSTITUTO MEXICANO DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL (IMPI). 2019. ¿Cómo saber si tu marca es registrable? Consulta la disponibilidad de tu marca. *GOBIERNO DE MEXICO*. [En línea] 21 de MAYO de 2019. [Citado el: 6 de JUNIO de 2019.]

vigencia de 10 años desde el ingreso de la solicitud, con la posibilidad de renovar la solicitud por el mismo valor e igual duración.<sup>12</sup>



Fuente: MARCANET.IMPI.GOB.MX

El formulario a completar es el IMPI-00-001A y se detalla debajo:

<sup>12</sup> INSTITUTO MEXICANO DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL. 2019. Servicios que ofrece el IMPI|Tarifas|Tarifas Marcas, Avisos y Nombres Comerciales. *IMPI*. [En línea] 1 de AGOSTO de 2019. [Citado el: 20 de ABRIL de 2019.] <https://www.gob.mx/imp/acciones-y-programas/servicios-que-ofrece-el-imp-tarifas-tarifas-marcas-avisos-y-nombres-comerciales>.

Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial

**Solicitud de Protección de Signos Distintivos:**  
Registro de Marca, Aviso Comercial o Publicación de Nombre Comercial

|  |   |
|--|---|
| <b>Homoclave del formato</b><br>IMPI-00-001-A                        | <b>Folio</b>  |
| <b>*Fecha de publicación del formato en el DOF</b><br>09 / 08 / 2018 | <b>Fecha de solicitud del trámite</b><br>DD / MM / AAAA |

Datos generales del(de los) solicitante(s)

| Personas físicas                        | Personas morales                        |
|---|---|
| CURP (opcional):                        | RFC (opcional):                         |
| Nombre(s):                              | Denominación o razón social:            |
| Primer apellido:                        |   |
| Segundo apellido:                       |   |
| Nacionalidad:                           | Nacionalidad:                           |
| Teléfono (lada, número, extensión):     | Teléfono (lada, número, extensión):     |
| <input type="radio"/> Continúa en anexo | <input type="radio"/> Continúa en anexo |

Domicilio del solicitante

|  |                             |
|--|-----------------------------|
| Código postal:   |                             |
| Calle:   |                             |
| <small>(Por ejemplo: Avenida Insurgentes Sur, Boulevard Adu Camacho, Calles, Corredor, etc.)</small> |                             |
| Número exterior:   | Número interior:            |
| Colonia:   |                             |
| <small>(Por ejemplo: Ampliación Juárez, Residencial Hidalgo, Fraccionamiento, Sección, etc.)</small> |                             |
| Municipio o demarcación territorial:   | Localidad:                  |
| Entidad federativa:  | Entre calles (opcional):    |
| País:  | Calle posterior (opcional): |

Domicilio para oír y recibir notificaciones

|  |                             |
|--|-----------------------------|
| Código postal:   |                             |
| Calle:   |                             |
| <small>(Por ejemplo: Avenida Insurgentes Sur, Boulevard Adu Camacho, Calles, Corredor, etc.)</small> |                             |
| Número exterior:   | Número interior:            |
| Colonia:   |                             |
| <small>(Por ejemplo: Ampliación Juárez, Residencial Hidalgo, Fraccionamiento, Sección, etc.)</small> |                             |
| Municipio o demarcación territorial:   | Localidad:                  |
| Entidad federativa:  | Entre calles (opcional):    |
|  | Calle posterior (opcional): |
| Correo electrónico:  |                             |

Todos los requerimientos, resoluciones y demás actos relacionados con el presente trámite, hasta su conclusión, se notificarán a través de la Gaceta de la Propiedad Industrial, de conformidad con el artículo 183 de la Ley de la Propiedad Industrial.



**Contacto:**  
Avenida S-60, Puerto Santa María Tepepan, Neohitón, 14630, Ciudad de México  
Teléfono: (01) (55) 53-34-07-06 en la Ciudad de México y área metropolitana, del interior de la República en costo para el usuario 01-800-570-59-95, extensiones 10088, 10180 y 10181  
Correo electrónico: [droppm@pi.gob.mx](mailto:droppm@pi.gob.mx)

Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial

Datos del signo

Signo que solicita:  
 Marcar con una X sólo una casilla

Registro de Marca  
 Registro de Marca Colectiva  
 Registro de Aviso Comercial  
 Registro de Marca de Certificación

La Marca de Certificación se compone por una Indicación Geográfica

Fecha de primer uso en México: DD / MM / AAAA  No se ha usado

Clase:  Productos o Servicios/Giro preponderante, en el caso de Nombre Comercial:

Continúa en anexo

Denominación:  
 Sólo en caso de marcas que, además de un elemento figurativo, se integren por palabras, letras o números

Continúa en anexo

Elementos sobre los cuales No se solicita protección:

Continúa en anexo

Transliteración:

Continúa en anexo

Traducción:

Continúa en anexo

Representación del signo:  
 Anote o adibne el signo que desea proteger

| Ubicación del establecimiento  |                  | Prioridad reclamada  |
|--|------------------|--|
| Código postal:   |                  | (Sólo en caso de Marca o Aviso Comercial presentados en el extranjero) |
| Calle:   |                  | País (oficina) de origen:  |
| <small>(Por ejemplo: Avenida Insurgentes Sur Residencial Apto. Canacho, Colonia, Ciudad de México, etc.)</small> |                  |  |
| Número exterior:   | Número interior: | Número:  |
| Colonia:   |                  |  |
| <small>(Por ejemplo: Ampliación Juárez, Residencial Hidalgo, Franciscaneros, Sección, etc.)</small>              |                  |  |
| Localidad:   |                  | Fecha de presentación:   |
| Municipio o demarcación territorial:   |                  |  |
| Entidad federativa:  |                  |  |
| Entre calles (opcional):   |                  |  |
| Calle posterior (opcional):  |                  | DD / MM / AAAA   |
| País:  |                  |  |

Manifiesto, bajo protesta de decir verdad, que los datos asentados en esta solicitud son ciertos y que, en caso de actuar como mandatario, cuento con facultades suficientes para llevar a cabo el presente trámite.  
 Asimismo, me doy por enterado del tratamiento que se les dará a los datos personales contenidos en la presente solicitud.

Nombre y firma del solicitante o de su representante

\*De conformidad con los artículos 5, fracción II del Reglamento de la Ley de la Propiedad Industrial y 4 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, las formas oficiales del Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación (DOF).

## 5.1 CLASIFICACIÓN DE NIZA

La Clasificación de Niza es un sistema de clasificación de productos y servicios creada inicialmente para los registros de marca de la Unión Europea, aunque, actualmente, su uso se ha extendido a distintos países, por ejemplo, Argentina con el objetivo de catalogar los bienes o servicios de manera sencilla y exacta.

La Clasificación Internacional de Niza posee 34 categorías para productos y 11 para servicios. Nuestro servicio, puntualmente, pertenece a la categoría 45: SERVICIOS JURÍDICOS; SERVICIOS DE SEGURIDAD PARA LA PROTECCIÓN DE BIENES Y DE PERSONAS; SERVICIOS PERSONALES Y SOCIALES PRESTADOS POR TERCEROS DESTINADOS A SATISFACER NECESIDADES INDIVIDUALES.<sup>13</sup>

## 6. COSTOS DE PRESTACIÓN

Ayudar SRL es un intermediario en la prestación del servicio por lo que no existen costos vinculados a investigación o desarrollo. Los mismos se exclusivamente relacionados con la adquisición del servicio para su posterior colocación en el exterior, junto a los distintos costos fijos que la compañía afronta.

### 6.1 COSTOS VARIABLES

La compañía fijó un límite de 1.000,00 ARS a la hora de negociar los honorarios de los distintos profesionales, es decir, la empresa no pagará más de esa cifra por una sesión de 45 minutos, aunque existe la posibilidad que el honorario fijado con algunos psicólogos sea inferior.

A la hora de negociar los honorarios, la empresa tendrá en consideración los años de experiencia del individuo, su preparación académica y la cantidad de horas que el

---

<sup>13</sup> **INSTITUTO NACIONAL DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL ARGENTINA. CLASES INTERNACIONALES. INPI.** [En línea] [Citado el: 11 de JUNIO de 2019.] <https://portaltramites.inpi.gob.ar/Home/frame?page=https://portaltramites.inpi.gob.ar/Clasico/Docs/ResultadosConsultas/GrillaClases.asp>.

profesional le ofrecerá a la compañía, como también la propia urgencia que la empresa pudiera tener para cubrir determinados horarios.

Es importante mencionar que el valor de la sesión se encuentra actualizado a Enero de 2019, por lo que los cálculos a la hora de realizar la viabilidad financiera del proyecto han sido actualizados en un 45% de inflación estimada en el Relevamiento de Expectativas del Mercado publicado por el Banco Central de la República Argentina.

## 6.2 COSTOS FIJOS

Existen 3 variables a mencionar dentro del componente fijo del costo: salarios, infraestructura y servicios.

### 6.2.1 SALARIOS

Ayudar SRL inició sus actividades con 6 empleados, incluyendo a los 4 socios fundadores. Los socios han aceptado el cobro de un salario inicial de 25.000.00 ARS a modo simbólico, ya que la estrategia es aumentar sus ingresos a partir de los resultados netos de cada ejercicio en la distribución de ganancias acumuladas. De esta manera, se aseguran un ingreso mensual mínimo que la compañía está en condiciones de abonar.

Por su parte, el Auditor Profesional es el individuo mejor remunerado del emprendimiento con 60.000,00 ARS mensuales, principalmente por la alta dependencia que la compañía tendrá en sus capacidades y conocimientos para controlar que los servicios prestados por los psicólogos se encuentran en línea con las políticas de la empresa. A su vez, el Auditor tiene acceso a las grabaciones de cada sesión por lo que el secreto profesional se encuentra extendido a cada servicio prestado por cada uno de los psicólogos.

Por último, la empresa contrató un analista en sistemas para el mantenimiento de las redes y los servidores locales, como también para el manejo de la página web. A su vez, el analista será el encargado de administrar las sesiones ya grabadas y, al cumplirse los plazos estipulados, pasarlas de vídeo a audio.

## 6.2.2 INFRAESTRUCTURA

En términos de locación, la compañía estará ubicada en un departamento en la localidad de Castelar, particularmente en Martín Irigoyen 660, tercer piso, unidad B, al frente. El alquiler de la misma se encuentra fijado en 12.000,00 ARS mensuales, incluyendo las expensas del edificio y el municipal. Los servicios de la unidad (Internet + Gas + Luz) se estiman en 1.300,00 ARS al mes.

## 6.2.3 SERVICIOS

Algunos de los servicios mensuales fijos que la compañía adquirió y seguirá haciéndolo para continuar con sus operaciones son, por ejemplo, el servicio brindado por nuestro Community Manager, quién cobra un fee mensual de 11.990,00 ARS por el manejo de nuestras redes sociales incluyendo la respuesta a preguntas de nuestros seguidores, A su vez, la empresa contrató Soporte Técnico 16x5 + 24x2 que atenderá cualquier tipo de incidente que ocurra en nuestros servidores o redes por 18,000,00 ARS mensuales. La contabilidad es manejada por un contador de renombre de Zona Oeste y su honorario mensual es de 3.500,00 ARS. Por otro lado, la cobertura legal de la compañía es llevada adelante por el estudio jurídico de la hermana del socio fundador Santiago Parareda, por lo que no existirá un honorario mensual, sino que se cobrará en base a las solicitudes que eventualmente existan. Por último, el mantenimiento de la página web está a cargo del mismo proveedor que nos asesoró y creó el web site de la compañía y el precio final es de 600,00 ARS mensuales.

## 6.2.4 RESUMEN

La compañía afrontará los costos fijos detallados en los párrafos anteriores y los mismos equivalen aproximadamente a 3.825,71 USD en base a un tipo de cambio promedio estimado en 69,73 ARS por cada 1,00 USD.

# **7. ANÁLISIS DE MERCADO**

## 7.1 ANÁLISIS POLÍTICO

México, o los Estados Unidos Mexicanos, es un país de América del Norte cuya lengua materna es el español. La forma de gobierno es una República Federal basada en una democracia presidencial que se compone por tres poderes: el Ejecutivo, el Legislativo y el Judicial. Con respecto al primero, Andrés Manuel López Obrador es el actual presidente de México, perteneciente al partido político Morena, quien comenzó su mandato el 1° de diciembre de 2018 y tendrá una duración de seis años sin la posibilidad de ser reelecto.

En segundo lugar, el Congreso de la Unión representa el Poder Legislativo y se compone de dos cámaras: la de Diputados y el Senado de la República, en las que el Partido oficialista de Morena posee mayoría. Este escenario supone una estabilidad política en el país hasta el año 2024 lo cual es conveniente para el inicio de las actividades de esta empresa.

En lo que respecta a las políticas implementadas en salud pública, el gobierno mexicano ha incrementado en un 9,93% su gasto en el área, cifra que representa el 10,41% del gasto público total<sup>14</sup>. En lo que respecta a la salud mental, México destina el 2,4% de su gasto en salud, lo que es significativamente bajo ya que, según la OMC, se recomienda invertir entre un 5 y un 10 por ciento.<sup>15</sup>

El sistema de salud mexicano cuenta con el Instituto Mexicano de Seguridad Social (IMSS) que ofrece servicios de salud y seguridad social a quienes se hayan afiliado a dicho instituto, en su mayoría personas que tienen un trabajo en blanco en relación de dependencia. Por otro lado, también cuentan con el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de Trabajadores del Estado (ISSSTE) donde la mayoría de la población (55-

---

<sup>14</sup> **DATOS MACRO.COM.** México - Gasto público Salud. [En línea] [Citado el: 12 de ABRIL de 2019.] <https://datosmacro.expansion.com/estado/gasto/salud/mexico>.

<sup>15</sup> **DANIEL MARTINEZ. 2019.** Salud en México 2019 ¿A qué prestar atención? *PSYCIENCIA*. [En línea] 18 de ENERO de 2019. [Citado el: 3 de MAYO de 2019.] <https://www.psyciencia.com/salud-en-mexico-2019-a-que-prestar-atencion/>.

60%) se encuentra afiliada ya que no solo cubre a los trabajadores sino también a su familia.

En ambos institutos se puede recibir atención de un profesional en psicología si se lo desea de manera gratuita (teóricamente), pero en la práctica los profesionales le cobran un co-seguro al paciente a la hora de atenderse de un monto menor a la consulta completa. Ninguno de los dos institutos es percibido en el área de la psicología como proveedores de un servicio de calidad por los pacientes.

Con respecto a las acciones del gobierno mexicano en favor de la Salud Mental, podemos destacar el Programa de Acción Específico en Salud Mental (PAE)<sup>16</sup>, el cual buscará reorganizar los servicios y ampliar la cobertura en esta materia en pos de una detección temprana de los problemas emocionales, mejorando la calidad de vida de las personas. El objetivo principal de este proyecto se basa en disminuir en la mayor medida posible hospitalizaciones, reingresos y erradicar de manera definitiva estancias prolongadas en centros psiquiátricos, privilegiando la asistencia en centros de salud no especializados y recurriendo a una red de servicios comunitarios de Salud Mental interrelacionados. El modelo que se utiliza para el programa es el Modelo Miguel Hidalgo de Atención en Salud Mental, que, al sistematizar la atención de salud mental, se le dará lugar a la misma dentro de las políticas nacionales de salud.

Por lo anteriormente mencionado se deduce que el Estado mexicano reconoce que la salud mental es un problema importante a resolver dentro de las políticas públicas, pero de todas maneras aún no puede invertir la proporción del gasto en salud recomendada por la OMC en esta temática. Por lo tanto, nuestra empresa colabora en la resolución de este problema en el segmento ABC1. Con relación al programa desarrollado, es coherente con los lineamientos definidos por Ayudar de prevención y de tratamiento ambulatorio cubriendo otro segmento de la población diferente al destinatario del PAE.

## 7.2 ANÁLISIS ECONÓMICO

---

<sup>16</sup> **SECRETARIA DE SALUD. 2018.** Programa de Acción Específico. [En línea] 2018. [Citado el: 5 de MAYO de 2019.] [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/11918/Salud\\_Mental.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/11918/Salud_Mental.pdf).

México es la economía número 15 del mundo debido al volumen de su Producto Bruto Interno (1.036.878M.€), si bien se ha producido una caída del 0,2% respecto al cuarto trimestre del 2018<sup>17</sup>.

En cuanto a la variación interanual 2018-2019, el PBI se ha incrementado un 0,5% y, aunque refleja un relativo aumento, este no ha sido tan significativo como el del período 2017-2018, que marcó una variación del 1,7% positivo<sup>18</sup>.

El área de servicios registrada como actividad terciaria del país, fue un eje fundamental para darle aire al PBI en el segundo trimestre del año, ya que fue el único pilar de la economía positiva que creció el 0,34% con respecto al año anterior.

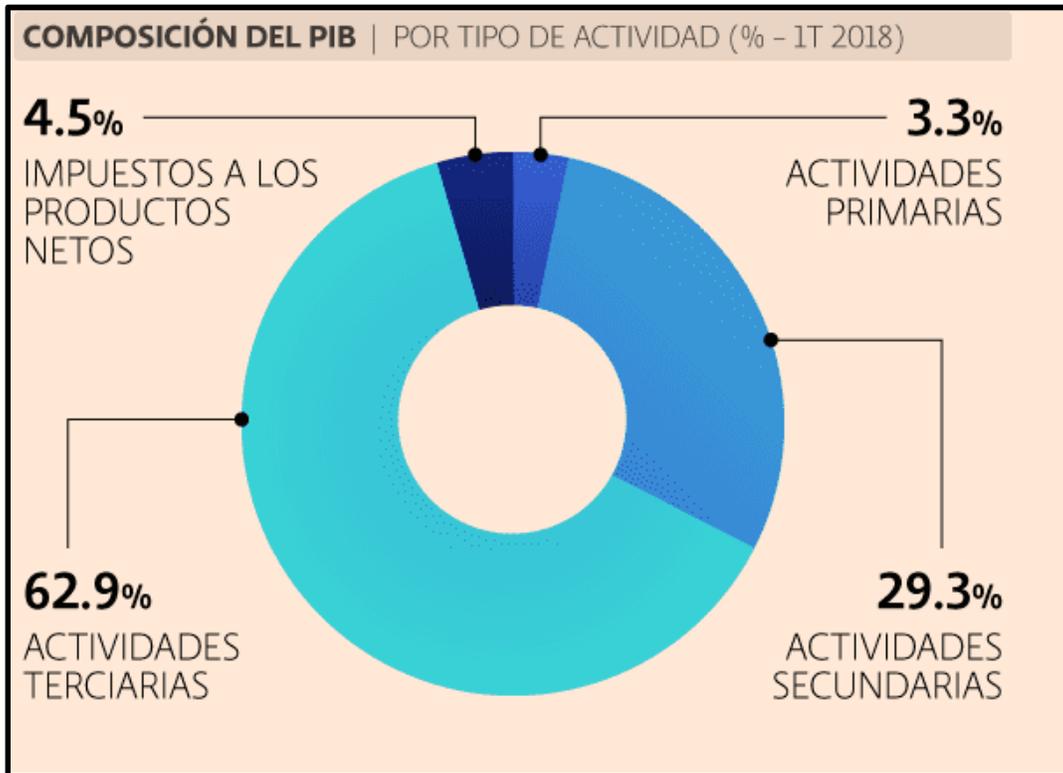
Por lo expuesto, se entiende que el área de servicios genera un alto impacto en el PBI del país, ya que representan un 60% de las actividades mexicanas en su conjunto<sup>19</sup>.

---

<sup>17</sup> **DATOS MACRO.COM 2018.** México: Economía y demografía. *DATOS MACRO*. [En línea] 2018. [Citado el: 26 de ABRIL de 2019.] <https://datosmacro.expansion.com/paises/mexico>.

<sup>18</sup> **MACRO, DATOS. 2018.** PIB de México. [En línea] 2018. [Citado el: 26 de ABRIL de 2019.] <https://datosmacro.expansion.com/pib/mexico>.

<sup>19</sup> **ANA KAREN GARCIA. 2018.** PIB de México cae 0.07%, comercio y servicios suavizan la caída. *EL ECONOMISTA*. [En línea] 31 de JULIO de 2018. [Citado el: 27 de ABRIL de 2019.] <https://www.economista.com.mx/economia/PIB-de-Mexico-cae-0.07-comercio-y-servicios-suavizan-la-caida-20180731-0050.html>.



Fuente: INEGI

Esto significa que, como país, es una economía en alza a nivel regional, con capacidad de pago para el servicio brindado por nuestra empresa.

Con respecto al comercio internacional de servicios, México registró un déficit en su balanza comercial de 9.744 millones de dólares debido a que las exportaciones registradas tuvieron un valor de 26.920 millones de dólares, mientras que las importaciones alcanzaron los 36.664 millones de dólares, lo cual implica que el país tiende a saciar las necesidades de su mercado con importaciones, dato favorable para el desarrollo de nuestra empresa<sup>20</sup>

<sup>20</sup> SANTANDER RIO TRADE PORTAL. 2017. SANTANDER RIO . [En línea] 2017. [Citado el: 27 de ABRIL de 2019.] <https://es.portal.santandertrade.com/analizar-mercados/mexico/cifras-comercio-exterior>.

| Indicadores de comercio exterior                           | 2013    | 2014    | 2015    | 2016    | 2017    |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|
| Importación de bienes (millones de USD)                    | 390.965 | 411.581 | 405.280 | 397.516 | 432.153 |
| Exportación de bienes (millones de USD)                    | 380.015 | 397.129 | 380.772 | 373.930 | 409.494 |
| Importación de servicios (millones de USD)                 | 28.364  | 30.341  | 29.495  | 31.926  | 36.664  |
| Exportación de servicios (millones de USD)                 | 20.194  | 21.086  | 22.609  | 24.097  | 26.920  |
| Importación de bienes y servicios (crecimiento anual en %) | 2,1     | 5,9     | 5,9     | 2,9     | 6,4     |
| Exportación de bienes y servicios (crecimiento anual en %) | 1,4     | 7,0     | 8,4     | 3,5     | 3,8     |
| Importación de bienes y servicios (en % del PIB)           | 32,5    | 33,1    | 36,6    | 39,1    | 39,7    |
| Exportación de bienes y servicios (en % del PIB)           | 31,3    | 31,9    | 34,6    | 37,1    | 37,9    |
| Balanza comercial (millones de USD)                        | -909    | -2.790  | -14.597 | -13.065 | -10.990 |
| Balanza comercial (incluyendo servicios) (millones de USD) | -14.966 | -16.068 | -24.335 | -21.948 | -20.775 |
| Comercio exterior (en % del PIB)                           | 63,8    | 65,0    | 71,2    | 76,2    | 77,6    |

Fuente: WTO – World Trade Organization; World Bank

La industria petrolera juega un rol muy importante en la economía mexicana, ya que es un país productor y exportador de crudo, que representa el 17% de los ingresos totales del 2018 con una suma de USD 51090,66 millones de dólares que representan un incremento del 12,8% con respecto al año anterior. El principal factor responsable de dicho aumento se dio a la recuperación de los precios internacionales del petróleo crudo.<sup>21</sup>

Particularmente referido a servicios vinculados a la salud, existe un superávit en la balanza comercial mexicana con exportaciones por 315 millones de dólares e importaciones por 84.5 millones de la misma moneda<sup>22</sup>

<sup>21</sup> **ELIZABETH ALBARRÁN. 2019.** Ingresos petroleros aumentaron en el último año de Peña Nieto. *EL ECONOMISTA*. [En línea] 31 de ENERO de 2019. [Citado el: 15 de JUNIO de 2019.] <https://www.economista.com.mx/economia/Ingresos-petroleros-aumentaron-en-el-ultimo-ano-de-Pena-Nieto-20190131-0008.html>.

<sup>22</sup> **WORLD TRADE ORGANIZATION. WTO.** [En línea] [Citado el: 15 de JUNIO de 2019.] <http://i-tip.wto.org/services/ChartResults.aspx>.

## STATISTICS



| Partner                                       | Value (Mil.US\$) |        |        | % in total services - 2017 | % in world - 2017 | Average growth |      |      |
|---|------------------|--------|--------|----------------------------|-------------------|----------------|------|------|
|   | 2015             | 2016   | 2017   |                            |                   | 2005 - 2017    | 2016 | 2017 |
| <b>Exports</b>                                |                  |        |        |                            |                   |                |      |      |
| Health-related                                |                  |        |        |                            |                   |                |      |      |
| World   | 279.73           | 268.54 | 315.07 | 1.2                        | 100.0             | 1              | -4   | 17   |
| Personal, cultural, and recreational services |                  |        |        |                            |                   |                |      |      |
| World   | 85.82            | 13.45  | 1.37   | 0.0                        | 100.0             | -37            | -84  | -90  |
| <b>Imports</b>                                |                  |        |        |                            |                   |                |      |      |
| Health-related                                |                  |        |        |                            |                   |                |      |      |
| World   | 61.00            | 52.71  | 84.58  | 0.2                        | 100.0             | 2              | -14  | 60   |
| Personal, cultural, and recreational services |                  |        |        |                            |                   |                |      |      |
| World   | 291.78           | 26.58  | 20.03  | 0.1                        | 100.0             | -20            | -91  | -25  |

**Fuente: WTO – World Trade Organization**

Existen tres pilares fundamentales en la economía mexicana: la industria, la agricultura y la energía. En primera instancia, la industria abarca distintos tipos de sectores y actividades, aunque es destacable el nivel de desarrollo y profundidad que han alcanzado, por ejemplo, la industria automotriz y la de bebidas. México, en parte gracias a ciertas desviaciones de capital que el NAFTA facilitó, ha recibido fuertes inversiones extranjeras no solamente para el ensamblaje de automóviles, sino también para la fabricación de autopartes en propio suelo mexicano. Los tres grandes grupos norteamericanos de fabricación de autos - General Motors, Ford y Chrysler - han construido algunas de sus plantas en México con el objetivo de abaratar costos, dándole la oportunidad a la población mexicana de realizar el agregado de valor con la posterior exportación de los bienes finales. Por otro lado, en México posee sus operaciones el

Grupo Modelo, dueño de una de las cervezas más reconocidas en el planeta, la cerveza Corona, y el Grupo FEMSA, la embotelladora más importante de Coca Cola a nivel mundial. Es importante mencionar que, en ambas ramas, los productos finales son destinados tanto al mercado local como al mercado internacional (en su gran mayoría), por lo que los estándares de calidad y seguridad de los mismos son muy elevados.

La industria energética juega un rol muy importante en la economía mexicana, ya que es un país productor y exportador de crudo, representando un 17% de los ingresos totales del 2018.

Desde abril de 2019, los precios internacionales han sufrido una caída del 23% en solo siete semanas, alcanzando un precio por barril de 54,67 dólares versus los 61,34 dólares del año anterior, principalmente por la guerra comercial entre Estados Unidos y China<sup>23</sup>

Es interesante destacar esta industria, como también la agrícola, para entender algunos aspectos a explotar por nuestro negocio. México cuenta con 16 pozos petroleros actualmente en explotación y, algunos de ellos, son plataformas marinas mediante explotación offshore.

Este tipo de tarea les produce aislamiento familiar a los trabajadores del área, lo que puede generar cansancio o estrés emocional por mantenerse alejados de sus familias un tiempo más que considerable<sup>24</sup>. Los turnos son prolongados y pueden alcanzar las dos o tres semanas, dando lugar al “Síndrome del Marido Intermitente”. Por esta razón, creemos que nuestro servicio no solamente puede ser demandado por individuos con trastornos psicológicos ordinarios, sino que también puede ser un apoyo emocional capaz de contener a este tipo de empleados mientras se mantienen alejados de sus familias, a la vez que son sobrecargados de exigencias laborales, padecen sedentarismo

---

<sup>23</sup> **ESTEBAN ROJAS Y RUBER RIVERA. 2019.** Petróleo cae 23% en solo 7 semanas. *EL FINANCIERO*. [En línea] 13 de JUNIO de 2019. [Citado el: 17 de JUNIO de 2019.] <https://www.elfinanciero.com.mx/economia/petroleo-cae-23-en-solo-7-semanas>.

<sup>24</sup> **SALUD JALISCO. 2018.** Experiencias laborales significativas en trabajadores. [En línea] AGOSTO de 2018. [Citado el: 16 de JUNIO de 2019.] <https://www.medigraphic.com/pdfs/saljalisco/sj-2018/sj182e.pdf>.

y aislamiento social<sup>25</sup>. Estas condiciones aumentan la demanda potencial de nuestros servicios, sumado a las inestabilidades propias de esta industria, que aumentan la incertidumbre y favorecen trastornos tales como ansiedad, fobias, entre otros. Misma situación podría ser aplicada a los trabajadores rurales, que se encuentran alejados, no tal vez de sus familias, pero sí de la posibilidad de asistir a terapia en casos de necesidad.



**Fuente: INEGI**

En base al informe de competitividad realizado por el World Economic Forum sobre 140 países participantes, México se encuentra en la posición número 51. En dicho reporte se analiza la competitividad frente a las nuevas innovaciones provocadas por la cuarta revolución industrial, en ella se analizan variables como macroeconomía,

<sup>25</sup> **LABOREAL. 2015.** Riesgos sociales del trabajo en turno largo. Vida familiar y laboral en crisis en un campamento petrolero patagónico. *LABOREAL*. [En línea] 2015. [Citado el: 16 de JUNIO de 2019.] <http://dx.doi.org/10.15667/LABOREALXI0215JW>



Las políticas económicas y monetarias implementadas por el Ministerio de Economía mexicano en conjunto con el Banco Central de México han logrado crear las condiciones para un crecimiento económico sostenido, ya que permitió mantener los niveles de inflación estables y bajos, cercanos a un 4,41% para el 2018 y con previsiones de reducción durante 2019 y 2020 a 3,4% y 2,7% anual, respectivamente.

De acuerdo con los resultados que muestra el Fondo Monetario Internacional en base a su indicador ARA (Assessing Reserve Adequacy), que mide las potenciales necesidades de liquidez cambiaria de un país, México ha acumulado reservas que le permitiría enfrentar un escenario volátil a nivel internacional. El ARA mexicano se ubica en un 108%, dentro del rango sugerido por el FMI, que va del 100% al 150%. Por ello mismo, el FMI reconoció la fortaleza de la economía mexicana y ratificó la confianza en el país al otorgarle una línea de crédito flexible en el año 2018 de 74 mil millones de dólares. Logrando así contar con un total de reservas de 249.000 millones de dólares para afrontar una posible volatilidad cambiaria en el mercado internacional<sup>27</sup>.



Fuente: INEGI

<sup>27</sup> **PROYECTOS MEXICO. POLITICA MONETARIA.** [En línea] [Citado el: 24 de ABRIL de 2019.] <https://www.proyectosmexico.gob.mx/por-que-invertir-en-mexico/economia-solida/politica-monetaria/>.

| Comparativo de Reservas Internacionales |      |
|---|------|
| Indicador ARA 2017 (%)                  |      |
| Panamá                                  | 20%  |
| Turquía                                 | 91%  |
| Costa Rica                              | 97%  |
| Guatemala                               | 100% |
| China                                   | 106% |
| México                                  | 108% |
| Chile                                   | 112% |
| Corea                                   | 114% |
| Indonesia                               | 130% |
| Colombia                                | 141% |
| India                                   | 161% |
| Brasil                                  | 179% |
| Paraguay                                | 184% |
| Uruguay                                 | 190% |
| Rusia                                   | 236% |

Fuente:Fondo Monetario Internacional (Assessing Reserve Adequacy (ARA)).

Fuente: FMI – Fondo Monetario Internacional.

La estabilidad económica le permite a la población planificar sus gastos y consumo de servicios. En ese escenario, Ayudar SRL se beneficia ya que su servicio puede ser brindado sin el riesgo de ser interrumpido por cuestiones económicas.

### 7.3 ANÁLISIS SOCIOCULTURAL

La cultura mexicana es el resultado de una mezcla entre elementos de diversas épocas y orígenes, desde los pueblos precolombinos y conquistadores de la época colonial hasta las influencias contemporáneas de Estados Unidos. De esta forma, la aceptación de profesionales argentinos propuesta por Ayudar sería coherente con la cultura cosmopolita a la que la población ya está habituada.

La transculturalidad afecta las formas y modos de vida de los individuos de una sociedad. El mexicano tiene una valoración de lo extranjero por sobre lo nacional, obtener un bien o un servicio extranjero lo hace sentir parte de ese país, siendo esto resultado de su inconformidad con el propio. Para el ciudadano mexicano es más sencillo escapar a un país donde encuentra protección que esperar cambios en el suyo.<sup>28</sup>

El español es el idioma hablado por el 92,7% de la población, mismo lenguaje hablado por los profesionales de la compañía. México es un país muy urbanizado donde más del 77,80% de los habitantes viven en grandes ciudades como Ciudad de México, Guadalajara, Puebla y Monterrey, entre otras<sup>29</sup>. En esos centros urbanos, los ciudadanos poseen un nivel de vida similar al de ciudades de Estados Unidos o de Europa, sin embargo, en los pueblos todavía se respetan los usos y costumbres de sus antepasados.

Consideramos que la cultura mexicana tiene cuatro grandes pilares que conforman la esencia del país. Uno de ellos es la gastronomía, la cual es conocida mundialmente por su excentricidad en sabores y tendencia a lo picante. Otro pilar es la religión, más precisamente el catolicismo, una de las fibras más importantes en el tejido social ya que atraviesa todas las clases y define los valores de sus individuos (aunque oficialmente el país sea laico). El tercer pilar tiene que ver con sus pasiones, la música tradicional y el fútbol son aspectos compartidos con varios países latinoamericanos, Argentina inclusive. Respecto al fútbol, su pasión no discrimina entre clases sociales y los ciudadanos tienen un gran sentido de pertenencia con el club de su ciudad y con la selección mexicana.

Por último, la familia constituye el cuarto pilar que, para el mexicano tipo, es un eje fundamental en su cultura, por lo general numerosa, unida y con una figura masculina muy dominante, líder, acompañada de una mujer con características maternas.

---

<sup>28</sup> **JUAN DAVID PEREZ PEREZ.** PSICOLOGIA DEL MEXICANO. [En línea] [Citado el: 16 de JUNIO de 2019.]  
[www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/derecho\\_y\\_ciencias\\_sociales/Psicologia\\_del\\_mexicano.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/derecho_y_ciencias_sociales/Psicologia_del_mexicano.pdf).

<sup>29</sup> **INEGI.** Población rural y urbana. *INEGI*. [En línea] [Citado el: 17 de JUNIO de 2019.]  
[http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/rur\\_urb.aspx?tema=P](http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/rur_urb.aspx?tema=P).

Esos valores familiares tan tradicionales no son casualidad ya que la sociedad en sí es muy conservadora en el país. Podemos encontrar grandes diferencias en este sentido entre Argentina y México y una de ellas, quizás la más importante dada nuestra intención de proveer servicios psicológicos, es la del tabú que tiene la salud mental. En México se sigue creyendo, como en Argentina unos años atrás, que ir al psicólogo está reservado para personas con enfermedades mentales. A su vez, este tabú de pedir ayuda en una sociedad machista presenta aún mayores dificultades al paciente masculino, ya que tiene que asumir su vulnerabilidad y hablar de sus preocupaciones y sentimientos con un profesional que pueda ayudarlo.

Esta estructura familiar tan conservadora podría ser causa de disfunciones familiares, ante las cuales los servicios que ofrece Ayudar podrían ser de utilidad. Asimismo, la modalidad en línea disminuiría en el hombre el sentimiento de vulnerabilidad al poder resguardarse tras una pantalla y exponerse ante alguien ajeno a su comunidad podría ayudarlo a no sentirse juzgado.

Dentro de las temáticas más preocupantes de salud en México se encuentran la drogadicción, alcoholismo, trastornos alimenticios, ansiedad, víctimas de abusos y estrés; cuyo tratamiento puede ser liderado por un profesional en psicología con el apoyo de otras disciplinas de la salud<sup>30</sup>.

## 7.4 ANÁLISIS TECNOLÓGICO

Nuestro negocio se basa en el uso exclusivo de conexiones online, mediante cualquier dispositivo, ya sean computadoras, tablets o smartphones. Es por ello por lo que, analizar cuán conectada se encuentra la población mexicana y que medio de comunicación utilizan más para hacerlo, es sumamente relevante; además de investigar cómo interactúan en internet al momento de realizar consultas referidas a la salud. Es por ello que este enfoque es uno de los pilares fundamentales de la compañía.

---

<sup>30</sup> **CENTRAL INTELLIGENCE AGENCY - CIA. 2018. THE WORLD FACTBOOK. CIA.** [En línea] 2018. [Citado el: 18 de MAYO de 2019.] <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/mx.html>.

La International Data Corporation (IDC), empresa que presta un servicio de asesoría y eventos para los mercados de tecnología de la información, telecomunicaciones y tecnología de consumo, predijo que, en el 2018, el crecimiento de las TICS en México sería de un 3,8%, superando porcentualmente el incremento del PBI. A su vez, remarcan que la misma tendencia se observará durante el 2019 y el incremento alcanzará un 2%, marcando un máximo histórico para el país americano.

Es interesante destacar que México superó durante 2018 el promedio de la región, que marcó un ascenso del 2,79%<sup>31</sup>.

Según los datos del INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía), el 63,7% de la población mexicana cuenta con acceso a internet, mientras que el 44,9% de los hogares cuenta con al menos una computadora, porcentaje que se mantiene estable desde el año 2015.

México no es la excepción a nivel internacional y la principal herramienta de acceso a la web son los teléfonos móviles, relegando a las PC, tanto de escritorio como portátiles, a un segundo plano. Los smartphones, con características similares a una computadora junto a la facilidad que en términos de transporte suponen (bolsillo/cartera), han afectado sensiblemente tanto al mercado de compra venta de PCs, como a su utilización.

El informe presentado por el INPC, elaborado por el INEGI, confirma una baja sostenida en los precios de los servicios móviles, por lo que los smartphones se colocan como el primer medio de comunicación y conexión a internet de los mexicanos.<sup>32</sup>

---

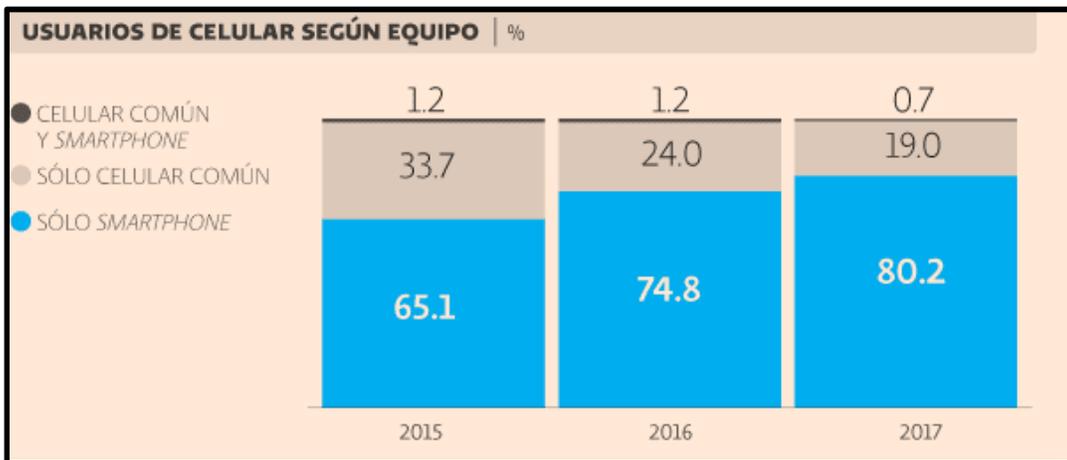
<sup>31</sup> **IDC.** Products & Services. *IDC*. [En línea] [Citado el: 18 de MAYO de 2019.]  
<https://www.idc.com/prodserv>

<sup>32</sup> **INEGI. 2018.** Disponibilidad y Uso de TIC. [En línea] 2018. [Citado el: 22 de MAYO de 2019.]  
<https://www.inegi.org.mx/temas/ticshogares/>.



**Fuente: INEGI**

Siete de cada diez mexicanos utilizan telefonía celular y, de ellos, ocho de cada diez poseen un teléfono inteligente. A su vez, nueve de cada diez personas se conectan a internet, dejando en evidencia un decrecimiento en la dependencia del Wi-Fi para acceder a la red y destacando la relevancia de las distintas herramientas que hoy en día nos lo facilitan.<sup>33</sup>



**Fuente: EL ECONOMISTA.COM.MX**

<sup>33</sup> **OCTAVIO AMADOR. 2018.** Cinco hallazgos del Inegi sobre los mexicanos y las TIC en el 2017. *EL ECONOMISTA*. [En línea] 25 de FEBRERO de 2018. [Citado el: 22 de MAYO de 2019.] <https://www.economista.com.mx/empresas/Cinco-hallazgos-del-Inegi-sobre-los-mexicanos-y-las-TIC-en-el-2017-20180225-0002.html>



Fuente: EL ECONOMISTA.COM.MX

Por otro lado, el 33,70% de la población entre 24 y 35 años utiliza internet para la obtención de turnos relacionados con la salud, cifra que confirma la relevancia de los medios digitales para las nuevas generaciones.<sup>34</sup>

Por último, cabe destacar el aumento de confianza en la relación internet - finanzas, un aspecto clave en el desarrollo de una actividad que dependerá exclusivamente de entregar datos tales como número de tarjeta de crédito, nombre completo, número de identificación personal, entre otros. Actualmente, el 31% de los usuarios de internet ha realizado compras a través de la web, mientras que un 19% ha realizado pagos.

Esta información de tecnología disponible (celulares y disponibilidad de acceso a internet), sumado a la confianza de hacer pagos a través de la red, favorecen la implementación de nuestro servicio.

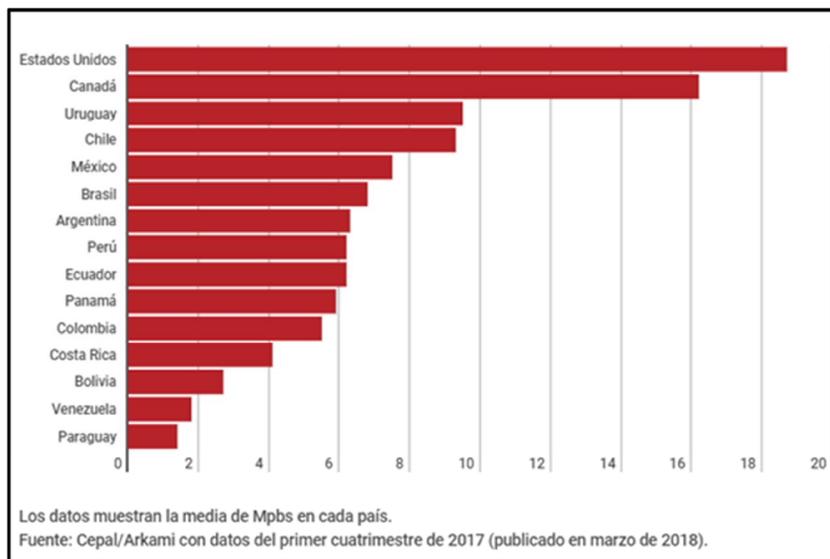
En el informe de conectividad proporcionado por Arkami, compañía especializada en medir el rendimiento de la banda ancha, México tiene un promedio de 7,5MBps, lo que

<sup>34</sup> **FERNANDO GALVAN. 2018.** CONSULTORIOS DIGITALES, LA APUESTA DE LOS MÉDICOS EN MÉXICO. *MERCA2.0*. [En línea] 23 de ENERO de 2018. [Citado el: 11 de JUNIO de 2019.] : <https://www.merca20.com/consultorios-digitales-la-apuesta-de-los-medicos-en-mexico/>

lo sitúa quinto en el continente americano, por debajo de Estados Unidos, Canadá, Uruguay y Chile.<sup>35</sup>

Según los reportes de Open Signal, compañía especializada en el mapeo de la cobertura inalámbrica, la velocidad ofrecida en México por el Internet Móvil es más veloz que la banda ancha o el WIFI que se le proporciona a los hogares. Según el estudio realizado, se confirmó que México ha empeorado en sus conexiones de WIFI aunque las compañías de telefonía ofrecen un mayor alcance de la red a precios más accesibles. Es por ello que la población mexicana hace hincapié en la utilización de dispositivos móviles para acceder a la red<sup>36</sup>.

### ANCHO DE BANDA EN AMÉRICA, SEGÚN CEPAL



<sup>35</sup> **CNN EN ESPAÑOL. 2018.** ¿Es muy lento el Internet en México? Estos son los países de América con mejor y peor ancho de banda. *CNN*. [En línea] 7 de AGOSTO de 2018. [Citado el: 2 de JUNIO de 2019.] <https://cnnespanol.cnn.com/2018/08/07/es-muy-lento-el-internet-en-mexico-estos-son-los-paises-de-america-con-mejor-y-peor-ancho-de-banda/>.

<sup>36</sup> **SIGNAL, OPEN. 2018.** The State of Wifi vs. *OPEN SIGNAL*. [En línea] NOVIEMBRE de 2018. [Citado el: 17 de JUNIO de 2019.] [https://www.opensignal.com/sites/opensignal-com/files/data/reports/global/data-2018-11/state\\_of\\_wifi\\_vs\\_mobile\\_opensignal\\_201811.pdf](https://www.opensignal.com/sites/opensignal-com/files/data/reports/global/data-2018-11/state_of_wifi_vs_mobile_opensignal_201811.pdf).

## 7.5 ANÁLISIS LEGAL

### 7.5.1 LEGISLACIÓN A LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En México, la ley protege los intereses económicos de los consumidores ante publicidad engañosa y contratos con cláusulas ventajosas. La calidad y la seguridad en el servicio son los retos que tienen las empresas mexicanas frente a sus consumidores. Estos últimos se encuentran protegidos por la legislación respectiva, pudiendo provocar sanciones en contra de las empresas que no la cumplan.

A su vez, existe la Ley Federal del Consumidor que se encarga proteger los intereses y dar certeza jurídica ante las relaciones entre consumidores y proveedores.

### 7.5.2 TÉRMINOS DE USO

En esta sección detallaremos las premisas a las que el paciente mexicano acepta a la hora de contratar los servicios a través de la aplicación. Los profesionales no tienen que hacer ningún tipo de homologación de título ya que al aceptar los TDU da su consentimiento de que el psicólogo cumple los requerimientos y tiene los conocimientos exigidos en el país de origen. La facturación presupone que el servicio es brindado desde Argentina y simplemente se goza del mismo en el exterior. Los colores, el nombre de la aplicación, la información brindada sobre la educación de los psicólogos, su número de matrícula, la facturación y aceptar los términos de uso presupone que el paciente es consciente que es un servicio argentino y que ante cualquier litigio prima la jurisdicción argentina.

Asimismo, el paciente dará consentimiento a que sus sesiones sean grabadas y almacenadas para su posterior revisión por el equipo profesional de nuestra empresa. De esta forma, la empresa tendrá una herramienta para la mejora continua y garantizar que reciba el servicio de óptima calidad. Esta información no será de ningún modo comercializada ni expuesta a personal no profesional en la salud mental ya que comprendemos que se trata de información delicada y que se rige el secreto profesional. Para mayor detalle sobre el proceso de auditoría profesional dirigirse a su apartado.

### 7.5.3 LEGISLACIÓN DE SOFTWARE EN MÉXICO

Los programas de computación y las bases de datos en México se rigen bajo la ley federal de derechos de autor más precisamente en los artículos 101 a 114.

El sistema jurídico mexicano reconoce los derechos de creación de softwares y la explotación de este. Protege a los propietarios del software y las bases de datos de la falsificación de los mismos y pena estos ilícitos bajo el código penal federal.

AyudAR S.R.L. iniciara el trámite de registro de la obra a través de un representante legal ante la autoridad competente mexicana (Instituto Nacional del Derechos de Autor), cumpliendo todos los requisitos formales<sup>37</sup> que exige esta autoridad como llenar los formularios correspondientes, entregar la cantidad de copias de la obra etc., el costo no es muy elevado (263 MXN aproximadamente 14 USD). Esta autoridad emite su resolución en un plazo de aproximado de 15 días.

### 7.6 CONCLUSIÓN DEL MACROENTORNO

Tras un análisis de los entornos expuestos anteriormente, entendemos que México es un país con posibilidades de previsión económica y que, si bien se encuentra expuesto a la volatilidad del frente internacional como todo país latinoamericano, tiene algunas de las mejores herramientas de la región para defender su economía y a su población.

Actualmente, los vaivenes económicos devienen de la relación con su principal socio comercial, Estados Unidos, a partir de políticas proteccionistas impulsadas por la dirección de Donald Trump. Sin embargo, es importante mencionar que la corrida contra el peso mexicano fue superada airosamente, más aún considerando que la misma se produjo durante un año electoral en el que la firma de un TLC norteamericano fue puesta en duda por Estados Unidos. México mostró solidez y fundamentos económicos interesantes para un país de la región.

---

<sup>37</sup> **GOB.MEX.** DIRECCION DE REGISTRO. [En línea] [Citado el: 7 de JUNIO de 2019.] [https://www.indautor.gob.mx/tramites-y-requisitos/registro/foto\\_documentos.html](https://www.indautor.gob.mx/tramites-y-requisitos/registro/foto_documentos.html)

A diferencia de la sociedad argentina, la mexicana no se trata masivamente con un psicólogo, ya que una minoría se inclina por asistir a terapia, pero una amplia mayoría de sus individuos no reconocen la necesidad de asistir aunque padezcan trastornos psicológicos generales que pueden ser tratados con profesionales. La clave, entendemos, es facilitarles el proceso y quitarle cierto dramatismo eliminando cualquier tipo de tabú o miedo a las sesiones psicológicas. Socioeconómicamente, el 31% de las familias residentes en la Ciudad de México se encuentran dentro del nivel ABC1, junto a un 50% de individuos que se ubican en el rango etario apuntado, lo que nos ofrece un público meta lo suficientemente grande como para aspirar a ganar una mínima porción de mercado en un comienzo, para luego buscar aumentar ese porcentaje.

México se caracteriza por ser un país más desarrollado que el promedio de la región y la misma lógica se aplica tanto a su desarrollo tecnológico como la profundidad del mismo en su población. Es una sociedad conectada y con la capacidad estructural para recibir un servicio digitalizado con una buena conexión a internet sin inconvenientes. Un porcentaje importante de la población posee acceso a internet y las herramientas necesarias para desarrollar una videoconferencia, aspecto clave para el éxito del emprendimiento.

En términos legales, México ofrece un marco regulatorio adecuado y, si bien han habido modificaciones regulatorias importantes, garantiza ciertas reglas de juego claras en materia de protección de la propiedad intelectual, defensa de los derechos del consumidor, como también interesantes avances pro-competencia, como la creación del COFECO (Comisión Federal de la Competencia) como el organismo responsable de velar por la competencia y de castigar a las partes que incurran en prácticas monopólicas.

En conclusión, México presenta variables económicas adecuadas como también un marco regulatorio satisfactorio para un desarrollo sostenible, junto a una población objetivo lo suficientemente rica y dispuesta a adquirir un servicio de alta calidad en un formato digital, facilitando la satisfacción de la necesidad a través de las distintas herramientas disponibles en el mercado, todas con un correcto funcionamiento gracias a las inversiones en infraestructura tecnológica.

## **8. INDUSTRIA DE LA PSICOLOGÍA A NIVEL GLOBAL**

La prevención, atención y rehabilitación de los trastornos mentales constituyen un problema cada vez mayor para la salud pública en América Latina y el Caribe. Las Naciones Unidas calcula que entre 2005 y 2025, la población total de América Latina y el Caribe aumentará 23% (de 558 a 688 millones de personas). Esas proyecciones indican que el crecimiento poblacional más rápido se registrará en las personas de edad más avanzada: la población de 50 a 64 años aumentará 76% y la de 65 años y más, 100%. La población entre 15 y 49 años de edad, que corre el mayor riesgo de sufrir los trastornos mentales que aparecen en la edad adulta, aumentará 19%.

Para hacer frente a la creciente carga sanitaria que representan los trastornos mentales en América Latina y el Caribe, es menester comprender tanto su prevalencia como las discapacidades asociadas con estos trastornos. Se calcula que en 2005, la población adulta total de 15 años y más en América Latina y el Caribe era de 392 millones (191 millones de hombres y 201 millones de mujeres). Entre los trastornos que afectan al mayor número de adultos están la depresión mayor, la distimia, la ansiedad generalizada y el abuso o la dependencia de alcohol.<sup>38</sup>

### **Prevalencia de trastornos mentales sufrido en el último año en la población de 15 años y más de países de América Latina y el Caribe.**

| <b>Trastorno mental</b>       | <b>Número de afectados<br/>(en millones)</b> |
|-------------------------------|--|
| Depresión mayor               | 21,1   |
| Distimia (depresión leve)     | 4,7  |
| Ansiedad generalizada         | 5,1  |
| Trastorno de pánico           | 3,9  |
| Agorafobia                    | 4,7  |
| Estrés postraumático          | 5,9  |
| Trastorno obsesivo-compulsivo | 4,7  |
| Abuso o dependencia alcohol   | 21,9   |

<sup>38</sup> **JORGE RODRIGUEZ, ROBERT KOHN, SERGIO AGUILAR-GAXIOLA. 2009.**  
*EPIDEMIOLOGIA DE LOS TRASTORNOS MENTALES EN AMERICA LATINA Y EL CARIBE.*  
WASHINGTON : ORGANIZACION PANAMERICANA DE LA SALUD, 2009.

Existen algunos factores que favorecen el auge de la psicología a nivel internacional. El ritmo acelerado de vida, las presiones laborales y económicas, la creciente necesidad de resultados rápidos, entre otras, son algunos ejemplos de situaciones que propician un escenario adecuado para el desarrollo de problemas tales como estrés, trastornos de ansiedad, problemas vinculares, trastornos del estado de ánimo, entre otras.

Hay un cambio en el perfil epidemiológico con predominancia en las enfermedades crónicas no transmisibles (diabetes, cáncer, hipertensión, discapacidades) que tienen una carga emocional tanto para el paciente como para la familia.

Tal es la relevancia de este tipo de diagnósticos que se han incluido en la trama principal de series exitosas, como por ejemplo *The Sopranos*, *The Sinner*, *13 Reasons Why*, *Arenas Movedizas*, por mencionar algunas.

Si bien el foco se encuentra sobre trastornos psicológicos, existen variables que potencian los ya existentes o colaboran, en una importante medida, en su desarrollo. La obesidad tiene una íntima correlación con el desencadenamiento de distintos tipos de trastornos y, también, se puede afirmar que a mayor grado de obesidad (índice de masa corporal), mayor es la prevalencia de este tipo de cuadros.<sup>39</sup>

Desde 1975, la obesidad mundial se triplicó. Las personas con sobrepeso aumentaron a un 39%, mientras que la obesidad creció a un 13%. Mismo es el escenario para la población infantil o jóvenes adultos, en el que encontramos 381 millones de personas que sufren sobrepeso/obesidad y van del año a los 19 años de vida.<sup>40</sup>

Según la Organización Mundial de la Salud, los múltiples cambios físicos, emocionales y hormonales, en conjunto con la exposición a situaciones como el bullying, la pobreza, el alcohol y las drogas, provocan que los adolescentes se encuentren vulnerables a cualquier problema vinculado a la salud mental. Una de cada seis personas tiene entre

---

<sup>39</sup> LARRACILLA, CARLOS. 2006. SALUD MENTAL Y OBESIDAD. *SISTEMA DE INVESTIGACION CIENTIFICA*. [En línea] AGOSTO de 2006. [Citado el: 21 de MARZO de 2019.] <https://www.redalyc.org/html/142/14280205/>.

<sup>40</sup> ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD. 2018. OBESIDAD Y SOREPESO. [En línea] 16 de FEBRERO de 2018. [Citado el: 5 de ABRIL de 2019.] <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/obesity-and-overweigh>

10 y 19 años y los trastornos mentales representan el 16% de la carga mundial de enfermedades y lesiones en las personas de esa franja etaria<sup>41</sup>.

La mitad de los trastornos mentales comienzan a los 14 años y la falta de acciones en tiempo y forma en este tipo de cuadros tiene una acción inmediata en la vida del individuo quien lo padece, aunque también las consecuencias se extienden a la edad adulta, imposibilitando la oportunidad de llevar adelante una vida satisfactoria como adulto.

Afortunadamente, el reconocimiento de la importancia que supone la creación de una red de contención, principalmente en los adolescentes, se encuentra en aumento. Las acciones de promoción y las campañas de protección de la salud, tanto física como mental, son fundamentales para forjar generaciones de jóvenes adultos fuertes y sanos que contribuirán positivamente no solo a la fuerza laboral, sino que también a la sociedad en su conjunto.

Aun así, el gasto público mundial relacionado a la salud mental es bajo, especialmente en los países de bajos y medianos ingresos - menos de 2,00 USD por habitante - lo que implica que existe aún un largo camino por recorrer en términos de desarrollo, detección temprana, atención ante emergencias y promoción.



Fuente: Elaboración propia

<sup>41</sup> SALUD, ORGANIZACION MUNDIAL DE LA. 2018. SALUD MENTAL DEL ADOLESCENTE. [En línea] 18 de SEPTIEMBRE de 2018. [Citado el: 15 de ABRIL de 2019.] <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/adolescent-mental-health>.

Si bien no existen estadísticas que determinen cuántos psicólogos cada 100.000 habitantes son los recomendables, podemos remitirnos a un estudio realizado por William Robiner en el que concluyó que existe desocupación en una población que cuente con 29 a 45 psicólogos cada 100.000 habitantes.<sup>42</sup> De todas formas, es importante destacar que la frecuencia de las sesiones, al igual que la relevancia que una sociedad le otorgue a la terapia, influyen positiva o negativamente en la demanda de psicólogos de cada país.

## 9. INDUSTRIA DE LA PSICOLOGÍA EN MÉXICO

Los trastornos de ansiedad abarcan distintos tipos de síndromes, si bien en todos ellos una fuerte ansiedad es uno de los síntomas más claros, como por ejemplo el trastorno de ansiedad generalizada, el trastorno de pánico, las fobias sociales, entre otros. Todos estos síndromes en su conjunto componen el segundo trastorno mental más discapacitante en la mayor parte de los países de la región de las Américas.

En México, se estima que los trastornos depresivos afectan a 4.936.614 personas, un 4,2% de la población. De igual modo, los trastornos de ansiedad afectan a unas 4.281.809 personas, aproximadamente un 3,6% de la población. Por otro lado, existe una brecha entre las personas que se tratan y las que no lo hacen, ya que uno de cada cuatro mexicanos entre 18 y 65 años ha padecido en algún momento de su vida un trastorno mental, pero solo uno de cada cinco recibieron un tratamiento.

Un estudio realizado en la población mexicana encontró que la depresión y la ansiedad generan una condición de discapacidad - entendiendo por discapacidad como el deterioro en el funcionamiento esperado de un sujeto ya sea en el ámbito laboral o personal - mayor a algunas enfermedades crónicas no psiquiátricas y generan mayor cantidad de días de trabajo perdidos.

---

<sup>42</sup> **SUCRI, AGUSTINA. 2010.** ¿CUANTOS PSICOLOGOS SON DEMASIADOS? *LA PRENSA*. [En línea] 07 de FEBRERO de 2010. [Citado el: 5 de MAYO de 2019.] <http://www.laprensa.com.ar/353837-Cuantos-psicologos-son-demasiados.note.aspx>

En México, como en muchos otros países de América Latina, los profesionales especializados en salud mental son escasos y no alcanzan a cubrir las necesidades de los pacientes y, a su vez, están fuertemente concentrados en los hospitales psiquiátricos de las grandes urbes del país.<sup>43</sup>

Por otro lado, se han identificado algunos factores por los cuales el Plan de Acción Específica sobre Salud Mental ha fallado en su implementación, a saber: desconfianza en las aptitudes del personal para atender problemas de salud mental, sobrecarga de trabajo y de funciones administrativas, estigma hacia los trastornos y sobre quien los padece y sistemas de seguridad social limitados.

En cambio, AyudAR SRL cuenta con personal altamente calificado, los propios psicólogos son quienes disponen de sus horarios libremente y no se exigirán con el fin de cubrir los costos fijos que tendrían que afrontar en sesiones presenciales (alquiler, secretaría, servicios, por mencionar algunos). Además, las funciones administrativas estarán a cargo de los empleados de la compañía, por lo que su tiempo será destinado en un 100% al paciente.

Adentrándonos en el mercado mexicano, un estudio realizado en individuos que sufren algún tipo de enfermedad mental reveló que, a pesar de que el 89% de los pacientes percibe que el médico le dedica el tiempo suficiente en la consulta y que recibe un buen trato durante la misma, sólo el 23% mencionó que le preguntan sobre sus problemas emocionales. Consideraron que lo anterior se debe principalmente a que los médicos sólo se enfocan en la enfermedad, los atienden muy rápido o no reparan en esas cuestiones. Es por eso que, aunque AyudAR no cuente con médicos ni tenga la capacidad de recetar fármacos al paciente, puede ser de gran utilidad para los pacientes a la hora de tratar este tipo de cuadros brindando el soporte psicológico necesario para atravesar distintos períodos de la vida, superando la carga emocional, los pensamientos negativos y lograr así un tratamiento más efectivo.<sup>44</sup>

---

<sup>43</sup> **SECRETARIA DE SALUD. 2018.** Programa de Acción Específico. [En línea] 2018. [Citado el: 5 de MAYO de 2019.] [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/11918/Salud\\_Mental.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/11918/Salud_Mental.pdf)

<sup>44</sup> **SHOSHANA BERENZON-GORN, NAYELHI SAAVEDRA - SOLANO, JORGE GALVAN REYES. 2018.** Contextos y desafíos para la atención de la salud mental en el primer nivel. Una



Fuente: ECOOSFERA

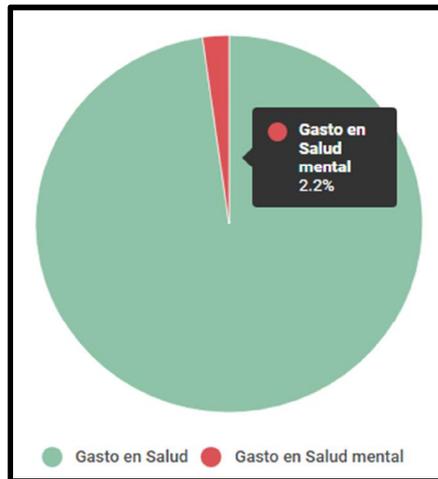
Actualmente, México se encuentra con un déficit considerable de psicólogos alcanzando la cifra de 12 cada 100.000 habitantes, lejos de las estadísticas que poseen los países europeos en la materia que promedian los 50 cada 100.000 habitantes y aún más alejado de los valores en Argentina, donde conviven aproximadamente 200 psicólogos cada 100.000 habitantes.

Además, el gobierno Mexicano destina una ínfima parte del presupuesto de salud anual al cuidado de enfermedades mentales, aproximadamente 2800 millones<sup>45</sup> de pesos mexicanos (145.983.600 USD) que solo representan un 2,2% del presupuesto total, lo que equivale a poco más de un dólar per cápita, lo que implica que, lejos de cubrir esta necesidad, el gobierno le asigna cada vez menos dinero al sector de salud mental.

---

aproximación socioecológica. *SCIELO*. [En línea] ABRIL de 2018. [Citado el: 13 de MAYO de 2019.] [https://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342018000200021&lang=es](https://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342018000200021&lang=es).

<sup>45</sup> CAMHAJI, ELÍAS. 2018. Estigma, tabú y falta de recursos: el laberinto de la salud mental en México. *EL PAIS*. [En línea] 29 de AGOSTO de 2018. [Citado el: 3 de JUNIO de 2019.] [https://elpais.com/internacional/2018/08/26/mexico/1535310169\\_873780.html](https://elpais.com/internacional/2018/08/26/mexico/1535310169_873780.html).



Fuente: EL PAIS

## 9.1 COMPETENCIAS DE LOS PSICÓLOGOS MEXICANOS

Las labores y competencias de los psicólogos mexicanos que se dedican al campo de la psicología general son muy similares a las que se realizan en territorio argentino: diagnosticar trastornos psicológicos, emocionales, de conducta y mentales. Las diferencias entre las tareas en México y Argentina son escasas, y podrían reflejarse en las maneras de abordar a los pacientes, vinculado directamente a los usos y costumbres del propio país.

Tratan los problemas de sus pacientes en base a las observaciones realizadas en las sesiones y orientan al paciente en materia de técnicas de resolución de problemas. Ellos utilizan diversos métodos para los tratamientos, tales como la psicoterapia, hipnosis, modificación en el comportamiento, terapia de juego, entre otros. Es importante documentar el camino a seguir del paciente, su progreso, qué tipo de terapia se seguirá y sus razones.

A su vez, tanto en México como en Argentina, los profesionales suelen consultarse entre sí, a fin de obtener diferentes puntos de vista o estrategias de abordaje, tratamientos, recursos y técnicas de terapia.

Por otro lado, brindan servicios de asesoría y orientación a empresas, programas y centros educativos, agencias de asistencia social y al público en general. Sus limitaciones son la imposibilidad de recetar fármacos, por ende, de ser necesarios, los pacientes serán derivados para la atención psiquiátrica.

## 10. ANÁLISIS DE CONSUMO

En México sólo el 1% de la población recibe terapia psicológica de un profesional<sup>46</sup> y en base a nuestra encuesta realizada asisten, en promedio, dos veces al mes, es decir cada quince días.<sup>47</sup> Por otro lado, la gran mayoría cree que la población mexicana siente vergüenza por ir a un psicólogo pero ellos personalmente no creen que sea un motivo que lo merezca. En el mismo estudio también descubrimos que el 84% de los encuestados cree que recurrir a un psicólogo puede ayudar al paciente a conocerse mejor y a relacionarse mejor con otras personas (74%). Según estos datos, podemos deducir que la imagen que tienen los individuos del tratamiento psicológico es favorable, aunque todavía quedan tabúes sobre el tema.

Teniendo en cuenta la alta prevalencia de enfermedades mentales a nivel mundial surge la necesidad del abordaje de sus causas a través del apoyo psicológico, ya sea para hacer prevención primaria, secundaria o terciaria de las mismas.

- Prevención primaria: actuar sobre los factores de riesgo y reforzar los factores protectores como son las habilidades sociales para la vida antes de que aparezca el problema de salud.
- Prevención secundaria: hacer un diagnóstico precoz y abordaje terapéutico oportuno de ese problema de salud.
- Prevención terciaria: evitar las complicaciones de los problemas de salud y favorecer la reinserción social.

Para cada una de las enfermedades prevalentes mencionadas previamente en el análisis psicológico global, se propone actuar en estos distintos tipos de prevención a través de la terapia en línea.

Por ej. AyudAR en el caso de las adicciones se enfoca no en la sustancia (pudiendo abarcar adicciones de cualquier tipo: tecnología, trabajo, ludopatía, etc.) sino en las

---

<sup>46</sup> **MIRANDA, JENNIFER ALCOCER. 2018.** Sólo 1% de los mexicanos acude al psicólogo. *PUBLIMETRO*. [En línea] 10 de OCTUBRE de 2018. [Citado el: 22 de MAYO de 2019.] <https://www.publimetro.com.mx/mx/noticias/2018/10/10/dia-mundial-de-la-salud-mental-solo-1-de-los-mexicanos-acude-al-psicologo.html>

<sup>47</sup> **VER ENCUESTA EN EL APARTADO ANEXO**

personas que presentan ese problema y actuando sobre las causas que las llevan a esta conducta adictiva según en el momento en el que se encuentre (1ra, 2ra o 3ra)

En México se presentan las características necesarias para proyectar un consumo ascendente que favorezca un escenario de por sí apropiado para una inversión como la propuesta. La compañía se encuentra con una sociedad poco analizada psicológicamente, que no le escapa a la terapia, pero que tampoco concurre asiduamente, por lo que existe un potencial crecimiento de la demanda a partir de la propia necesidad del ser humano, junto a las distintas campañas publicitarias que transmitan los beneficios de la terapia y, particularmente, de hacerlo de manera digital.

Los índices de obesidad, trastornos, estrés, síndrome de burnout y ansiedad, entre otros, están todos en aumento. No existe factor más determinante para la oferta de un servicio (o mismo de un bien) que la propia necesidad, y sin lugar a duda, este tipo de estadísticas vislumbra una necesidad que se encuentra en expansión, ya sea por la necesidad inherente al ser humano de desahogo, de ser escuchado, junto al awareness social de la existencia de este tipo de diagnósticos, como reconocerlos y qué hacer en caso de padecerlo.<sup>48</sup>

## 11. ANÁLISIS DEL MICROENTORNO

### 11.1 PROVEEDORES

Los principales proveedores son los psicólogos quienes ofrecen su tiempo y conocimiento para prestar el servicio. Los mismos cumplen el perfil requerido por la empresa con competencias en entornos virtuales además de la documentación habitual, que se detalla a continuación:

- ☒ Títulos de grado proveniente de establecimientos educativos universitarios públicos o privados acreditados por el Ministerio de Educación de la Nación.
- ☒ Matrícula profesional habilitante vigente.
- ☒ No tener antecedentes judiciales que impidan el ejercicio de la profesión.

---

<sup>48</sup> **PARAMETRIA. 2013.** Mexicanos dicen gozar de una buena salud mental. [En línea] 02 de OCTUBRE de 2013. [Citado el: 13 de ABRIL de 2019.] [http://www.parametria.com.mx/carta\\_parametrica.php?cp=4595](http://www.parametria.com.mx/carta_parametrica.php?cp=4595)

- ▣ Contar con la inscripción en la AFIP.

Si bien ellos no están en relación de dependencia, serán cuidadosamente seleccionados para aparecer en nuestro catálogo. De esta selección se encargará el equipo de Auditoría Profesional de nuestra empresa, seleccionando a los psicólogos especializados en las terapias cognitivo-conductuales (TCC) que se adecúen mejor a las demandas de nuestra clientela.

Otro punto para analizar dentro de los proveedores son las compañías de IT, quienes brindan el servicio informático, con la instalación y mantenimiento de servidores, diseño web y servicio de actualización de contenidos. Los que más se destacan en el mercado son los siguientes: Don Web, Neolo Argentina, Vox Diseño, Ciberiada, etc. Hay una gran oferta de propuestas las cuales ofrecen tarifas competitivas similares entre sí.

Como el negocio no se basa en una prestación tangible, es indispensable contar con un Community Manager o administrador de redes, quien se encarga de realizar las promociones necesarias para poder tangibilizar el servicio y captar el interés de potenciales pacientes. Adicionalmente, organiza el Market Brand y busca posicionar nuestro servicio en las redes sociales a través de figuras influyentes (músicos, artistas, creadores de contenido audiovisual, activistas que coincidan con la visión de la empresa, entre otros). Entre los principales prestadores se encuentran las siguientes empresas: Promaker, Merco Digital, Dyne Marketing.

Otros proveedores a tener en cuenta son la Asesoría Contable y Legal, las cuales serán tercerizadas.

Para finalizar el listado de proveedores, es importante contratar a una empresa que brinde la cobertura de seguro que se ajuste a la actividad de la empresa. Entre las aseguradoras más prestigiosas se encuentran: Zurich Seguros, Asekuranssa, Allianz, Metlife, entre otras.

## 11.2 COMPETIDORES

Al analizar la competencia identificamos cuatro participantes a tener en cuenta:

- SESIONES PSICOLÓGICAS PRESENCIALES

- OBRAS SOCIALES Y PREPAGAS (ASEGURADORAS)
- SACERDOTES
- COACHES

El servicio psicológico presencial es la principal competencia. Las personas que buscan apoyo psicológico recurren a los métodos tradicionales de prestación y se sienten cómodas siendo atendidas cara a cara. El vínculo que se genera entre psicólogo y el paciente depende de las habilidades profesionales (empatía, escucha asertiva, entre otras) y va más allá del canal que se utilice para realizar la sesión. Por lo que, desde lo digital, se deben destacar los beneficios de nuestro servicio, la calidad del mismo y transmitir los valores organizacionales a nuestro cuerpo profesional. Las ventajas de la sesión en línea (accesibilidad geográfica, temporal, comodidad, etc) hacen en su conjunto un resultado superior a la modalidad tradicional.

Por otro lado, las obras sociales y empresas de medicina prepaga serán también parte de la competencia, aunque en menor medida. Actualmente, algunas de ellas se encuentran explotando el campo de la atención médica digital y, si bien se encuentra orientado a la atención clínica, podría replicarse el modelo para la prestación de servicios psicológicos. Se demostró que la interacción entre los servicios de salud y los profesionales de la rama ronda el 33,70% de las personas entre 24 y 35 años en México. Estas personas, mediante algún dispositivo, realizan consultas de cartillas, opiniones de los profesionales, reservan turnos, etc, lo que evidencia un gran crecimiento en la utilización de estos medios en cuestiones de salud.<sup>49</sup>

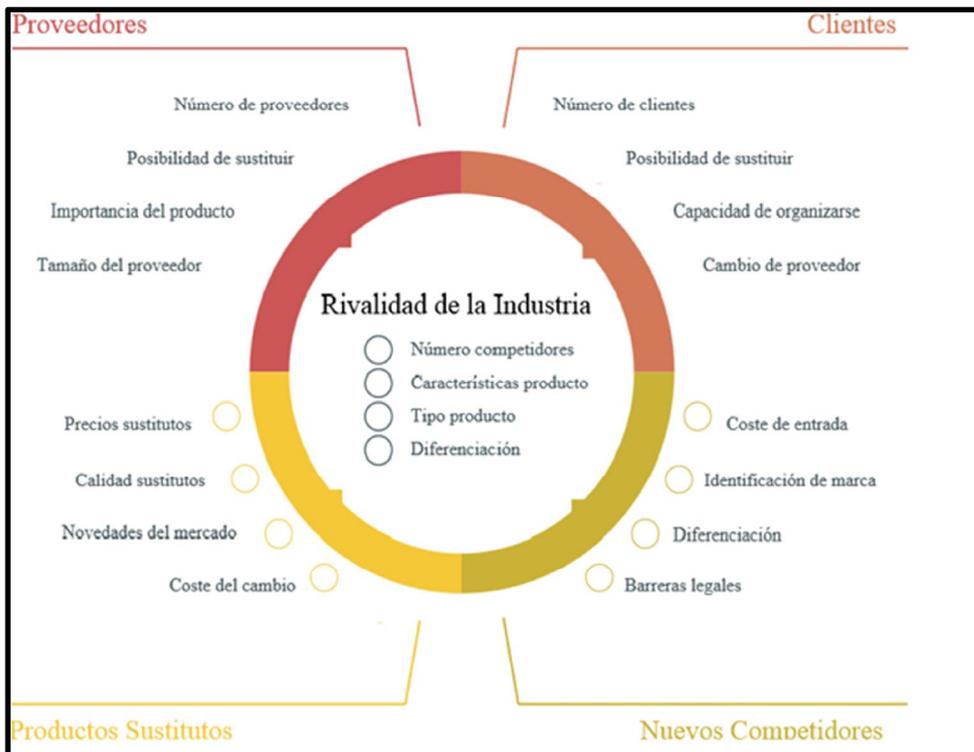
En nuestra búsqueda de información, identificamos que la población mexicana satisface la necesidad de apoyo y acompañamiento personal con actividades vinculadas a la Iglesia, principalmente la confesión. Este tipo de práctica se lleva a cabo aproximadamente una o dos veces al mes, donde el creyente confiesa sus pecados y pide consejos al sacerdote quien lo guía basándose en los valores de la institución, su experiencia y conocimiento. Este tipo de prácticas no son realizadas con un profesional en la psiquis humana y es por eso que la ayuda recibida en algunos casos no sea suficiente para la mejoría del individuo. Si bien entendemos que el mexicano concurre a

---

<sup>49</sup> **FERNANDO GALVAN. 2018.** CONSULTORIOS DIGITALES, LA APUESTA DE LOS MÉDICOS EN MÉXICO. *MERCA2.0*. [En línea] 23 de ENERO de 2018. [Citado el: 11 de JUNIO de 2019.] : <https://www.merca20.com/consultorios-digitales-la-apuesta-de-los-medicos-en-mexico/>.

la Iglesia por los mencionados motivos, no es intención de la compañía reemplazar la actividad, sino que buscamos proveer la contención de un experto que, en conjunto con la actividad religiosa que el paciente lleve adelante, aborde la problemática desde distintos puntos de vista.

Por otro lado, el coaching no resuelve cuestiones psicológicas, sino que es una disciplina que intenta mirar hacia el futuro del paciente apuntando a un desarrollo personal y profesional sin abordar las causalidades de los problemas. Por lo que AyudAR, aunque también pueda ser un competidor en cuanto a brindar herramientas para el desarrollo personal, diferencialmente abordan trastornos y enfermedades psicológicas de su exclusiva competencia.



**Fuente: Elaboración Propia**

### 11.3 PODER DE NEGOCIACIÓN CON LOS CLIENTES

Se tiene un poder de negociación medio con los clientes ya que, si bien ofrecemos un servicio innovador en el ámbito de la psicología, muchos pacientes no están

acostumbrados a tratarse mediante una video conferencia con un profesional. Encontramos favorable que la demanda no se modificaría a pesar de un aumento en el precio del servicio debido a que los pacientes priorizan obtener un servicio de calidad y con la comodidad de la modalidad digital.

A su vez, es sabido que hay una tendencia creciente de incidencia relacionadas a la salud mental lo cual implicaría una potencial demanda de este tipo de servicios.

#### 11.4 PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES

Nuestro principal proveedor es el plantel de psicólogos con quienes el poder de negociación es medio-alto, porque si bien se considera el valor mínimo del honorario de la consulta estipulado por la Asociación de Psicólogos del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires sin posibilidad de poder hacer una libre negociación, la ventaja que ofrece AyudAR está relacionado con el periodo de pago de las prestaciones realizadas, el cual es notablemente menor en relación a otros financiadores de salud. La principales prepagas y obras sociales de la Argentina tienen estipulados el pago de honorarios 30 a 45 días a partir de la fecha de la facturación de las prestaciones.

Se deben tener en cuenta factores posibles relacionado a la economía argentina al momento de negociar los honorarios con los profesionales. En primer lugar, nos encontramos con una situación actual donde el tipo de cambio se mantiene estable, pero la inflación es elevada por la cual los profesionales pretenderán un aumento por su servicio, por lo cual impactaría negativamente en el ciclo de caja ya que al convertir el dólar estable a moneda local producirá un agio en la estructura de costos dado el aumento de los honorarios en pesos que demandaría el psicólogo. Por otro lado, en el caso que el tipo de cambio aumente a la par de la inflación o más que ella, no se ocasionaría ninguna complicación ya que los costos se mantendrían o disminuirían dado la apreciación del dólar.

En un inicio, el cronograma de pagos será cada quince días y, aunque no es el objetivo de la empresa modificarlo, si podrían analizarse, de cara al futuro, revisiones de los valores de las sesiones, principalmente basados en la ausencia de gasto propio de un

consultorio (alquiler, secretaría de, servicios, etc) factores que encarecen las sesiones convencionales.

En cuanto a los proveedores de servicios vinculados a la informática, mercadotecnia, asesoría contable y legal hay mucha presencia de empresas de alta calidad y prestigio en el mercado local, lo cual ante potenciales desacuerdos y/o conflictos con alguno de estos proveedores existirían otras opciones competitivas.

### 11.5 AMENAZA DE ENTRADA DE NUEVOS COMPETIDORES

Las barreras de entrada para nuevos competidores en materia de servicios son relativamente bajas, lo que implica que la amenaza en sí es alta.

Como mencionamos previamente, el 33,7% de la población mexicana entre 24 y 35 años realiza consultas digitales a través de algún dispositivo en cuestiones de salud, lo que supone que las nuevas generaciones, aún más familiarizadas con este tipo de tecnologías, podrían aumentar el porcentaje e imponer un modelo de negocio similar al que ofrecemos. Las medicinas prepagas podrían ser una gran amenaza para nuestra empresa ya que, debido al renombre, conocimiento del mercado de la salud en México y a su espalda financiera, podrían ofrecer servicios psicológicos mediante su plataforma y así explotar su posicionamiento de mercado.

Consecuentemente, el desafío de AyudAR al ser pionera en el mercado pueda aprovechar esta innovación para consolidarse y para mantenerse entre los principales proveedores de este servicio. Para poder minimizar este riesgo a nuevos competidores, se debe hacer constantes estudios de satisfacción e identificación de tendencias con el objetivo de comprender lo que el paciente quiere y necesita antes que el resto. Por eso mismo, la empresa cuenta con dos sectores claves: Auditoría Profesional y Atención al Paciente para asegurar la excelencia en el servicio, satisfacción de los pacientes y estar predispuestos a las sugerencias y reclamos de los mismos

## 11.6 AMENAZA DE INGRESO DE PRODUCTOS SUSTITUTOS

Para los pacientes con trastornos y problemas psicológicos, la amenaza de ingreso de servicios sustitutos es baja. Debido a que la única amenaza real es la modalidad presencial, ya analizada entre los competidores.

Sin embargo, para las personas que buscan un apoyo psicológico relacionado a problemas vinculares, contención emocional, de carácter leve que no constituyan enfermedades la amenaza sería alta ante la existencia de servicios gratuitos grupales provenientes de entidades religiosas, coaches, ONG con valores humanistas, entre otros.

## 11.7 RIVALIDAD ENTRE LOS COMPETIDORES

Creemos que la rivalidad de nuestros competidores será media ya que poseen algunas ventajas por sobre nuestro servicio. En primer lugar, los psicólogos que brindan las sesiones presenciales cuentan con la posibilidad de afianzar el vínculo profesional-paciente y también pueden captar a las personas que no estarían dispuestas a utilizar la modalidad en línea por razones culturales, etarias o barreras digitales. Por otro lado, las grandes corporaciones de financiadores de salud cuentan con un poder económico capaz de modificar los escenarios planteados, junto a la posibilidad de sostener cierto servicio aun siendo no rentable, en pos de posicionarse en el mercado.

En cuanto al apoyo que brindan los sacerdotes, cabe mencionar la cercanía cultural, espiritual y geográfica con las personas que requieren su orientación. Esta modalidad de apoyo ha existido en México durante muchos años con costo cero para los individuos, es por ello que el público meta no incluirá a las personas que acuden a sacerdotes, sino que buscamos complementar su actividad con nuestros servicios.

Por último, con respecto a los coaches, su abordaje es elegido por aquellos que prefieren trabajar su problema de modo pragmático a diferencia de aquellos que buscan encontrar las causas más profundas de sus problemas de salud.

De todas maneras, consideramos que nuestro público meta elige el servicio que brinda AyudAR ya que prefiere afrontar sus problemas de raíz con profesionales altamente calificados, y con la modalidad en línea con todos los beneficios que esta ofrece.

## 11.8 ANALISIS FODA

El análisis de la situación de la empresa en relación a los aspectos internos (Fortalezas y debilidades) y los externos (amenazas y oportunidades) es de mucha utilidad para tomar conciencia e identificar las líneas de acción y planes estratégicos que son necesarios para alcanzar los objetivos empresariales.

### 11.8.1 FORTALEZAS

La empresa cuenta con un staff de profesionales psicólogos argentinos altamente capacitados.

Accesibilidad del servicio brindado asegurando al paciente flexibilidad horaria con optimización de tiempos, y el confort del entorno elegido por el paciente. Además, el servicio puede ser financiado con tarjetas de crédito.

Se puede acceder a las sesiones utilizando cualquier tipo dispositivo conectado a la red.

Servicio con garantía de calidad, con procesos de auditoría por un equipo profesional de las sesiones, con la posibilidad de visualizar previamente las opiniones de otros pacientes y contar con un área de atención al paciente que gestiona las quejas, reclamos y tiene en cuenta las sugerencias de mejoras.

La estrategia de inserción en el mercado mexicano no requiere de intermediarios ni de inversiones en infraestructura.

### 11.8.2 OPORTUNIDADES

Existe una baja tasa de profesionales psicólogos en México en comparación con la existente en Argentina. Creciente incidencia de los problemas psicológicos en el mercado meta. La población mexicana tiene alto uso de tecnologías, con gran porcentaje con acceso a internet con un potencial incremento de la misma. La psicología argentina es una marca país que presume que la terapia es de calidad e innovadora. Valoración más alta de los tiempos personales, laborales y cultura de la inmediatez.

### 11.8.3 DEBILIDADES

Que el servicio se brinde de manera virtual ya sea por la falla en la conexión o por la distancia con el profesional. Los socios propietarios carecen de experiencia exportando servicios en dicho país. Al ser innovador no tiene referencias al respecto como para aprender de los errores ajenos.

#### 11.8.4 AMENAZAS

Tipo de cambio de la moneda ya sea por fijarlo o por la devaluación del peso argentino frente al mexicano. Cambio de leyes impositivas que aumenten los costos del servicio. La salud mental es considerada un tabú entre la sociedad mexicana. El ingreso de los competidores al mercado de terapia en línea. Falta de profesionalismo de los psicólogos contratados. La religión en la sociedad mexicana cumple un papel muy importante, es por ello que las confesiones con sacerdotes de la iglesia son frecuente y utilizan este medio para acudir por ayuda y consejos



Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

## **11.9 CONCLUSIÓN DEL MICROENTORNO**

Tras analizar las variables mencionadas anteriormente, hemos concluido que el mercado psicológico mexicano presenta oportunidades que superan a las potenciales amenazas para el desarrollo de nuestro servicio. AyudAR propone un servicio innovador que jerarquiza la calidad profesional y la experiencia del paciente. También entendemos que nuestra empresa supone una innovación interesante, especialmente para los jóvenes adultos y adultos modernos que están habituados y valoran los beneficios del uso de tecnologías en su vida cotidiana.

## **12. ESTRATEGIA GENÉRICA**

La decisión de la compañía es adoptar la Estrategia de Enfoque, ya que nuestro servicio está orientado a un sector o segmento en particular “Personas del sector ABC1 que tengan la necesidad de terapia psicológica mediante una plataforma en red”. Podemos decir, también, que proponemos una oferta de diferenciación con nuestro servicio ya que, teniendo la posibilidad de atender sesiones digitales, el paciente podrá disponer de más tiempo en su día, ahorrando los traslados ida y vuelta a la consulta, y obteniendo el mismo resultado en términos cualitativos del servicio.

## **13. ESTRATEGIA DE INSERCIÓN**

Según las cuatro formas de suministrar servicios dictaminados por la Organización Mundial de Comercio, nuestro negocio se ubica en la MODALIDAD 1, el cual determina que el profesional (psicólogos argentinos a través de AyudAR) brinda un servicio transfronterizo al paciente ubicado en la Ciudad de México y, únicamente, el servicio cruza la frontera; ninguna de las partes es obligada a trasladarse hacia el país de origen o destino según donde se preste la sesión, ya que esta será emitida mediante una modalidad online, por lo tanto no es necesario tener presencia comercial en México, ni tampoco montar una sucursal en el exterior.

Para ingresar al mercado mexicano la estrategia de inserción utilizada por AyudAR S.R.L. es la exportación directa, la cual le permite a la compañía brindar su servicio sin

intermediarios, y sin agentes comerciales en el exterior. Teniendo una oficina propia en Argentina y realizar los procesos de promoción a distancia a través de nuestras redes sociales e influencers que se encargarán de publicitar nuestro servicio.

La elección que tomó la empresa se debe a que cuenta con los recursos, capacidades, medios y profesionales para llevar a cabo el proyecto y llegar directamente a los mexicanos para satisfacer sus necesidades de una manera diferente, sin la necesidad de asistir presencialmente a una sesión y todo ello a través de la plataforma de la compañía.

## **14. ESTRATEGIA DE INVERSIÓN**

Como mencionamos previamente, la empresa ofrece la posibilidad de abonar sesiones en modalidad Pack obteniendo distintos descuentos, siempre y cuando la totalidad del monto sea abonado por adelantado. Este tipo de acción tiene como objetivo la captación de clientes que se vean atraídos por el servicio y el porcentaje del descuento, permitiéndoles llevar adelante varias sesiones antes de determinar si el servicio satisface su necesidad o no, pero, por otro lado, también le brinda a la compañía la posibilidad de financiarse y realizar distintas colocaciones que le permitan recuperar (o incluso ganar) los porcentajes de descuentos cedidos a los pacientes.

La empresa prioriza las estrategias que impliquen minimizar riesgos. Nuestra actividad principal es la venta de servicios psicológicos y no realizar colocaciones de dinero, por lo que el objetivo no es obtener la máxima rentabilidad, ya que esta implicaría asumir riesgos mayores a los que Ayudar SRL no está dispuesto.

Algunos de los instrumentos a utilizar, siempre bajo el asesoramiento del broker seleccionado por la empresa, Portfolio Personal, serán:

- ❖ LETES
- ❖ PLAZO FIJO
- ❖ BONOS SOBERANOS (previo análisis con Asesor Financiero)
- ❖ BONOS CORPORATIVOS (previo análisis con Asesor Financiero)
- ❖ FONDOS COMUNES DE INVERSIÓN (que incluyan los instrumentos previamente mencionados)

Cada uno de estos instrumentos tiene la posibilidad de ser rescatado o tradeado en un mercado secundario por lo que, ante eventuales necesidades de fondos, los mismos pueden ser líquidos en un plazo de 48 horas.

La comunicación entre este departamento y el de Conciliaciones será fundamental para articular el cobro de las ventas, determinar los montos de dinero que son susceptibles de ser colocadas y las necesidades de efectivo para abonar las sesiones del periodo.

## 15. ESTIMACIÓN DE DEMANDA

Durante nuestra experiencia internacional, nos enfocaremos puntualmente en la zona metropolitana de la Ciudad de México, el área de mayor población por metro cuadrado del país, con un total de 21.581.000 habitantes.

Considerando que nuestro público objetivo se encuentra en el rango etario de 20 a 60 años, la población identificada se reduce al 40,91%, con un total de 8.828.787 habitantes. A su vez, es importante destacar que nuestros potenciales pacientes pertenecerían al sector socioeconómico ABC1 que, en la Ciudad de México, es el 21% de la población – 1.854.045 habitantes.<sup>50</sup>

La población mexicana no se caracteriza por acudir al psicólogo, sino que realiza actividades como visitas a sacerdotes con el fin de lograr el mismo resultado; ahora bien, aproximadamente el 1% de las personas en México fue, va o irá al<sup>51</sup>. De esta

---

<sup>50</sup> **MORA, MISAEL. 2017.** Niveles socioeconómicos en México. *RANKIA*. [En línea] 1 de ENERO de 2017. [Citado el: 30 de MAYO de 2019.] <https://www.rankia.mx/blog/mejores-opiniones-mexico/3095882-niveles-socioeconomicos-mexico>.

<sup>51</sup> **MIRANDA, JENNIFER ALCOCER. 2018.** Sólo 1% de los mexicanos acude al psicólogo. *PUBLIMETRO*. [En línea] 10 de OCTUBRE de 2018. [Citado el: 22 de MAYO de 2019.] <https://www.publimetro.com.mx/mx/noticias/2018/10/10/dia-mundial-de-la-salud-mental-solo-1-de-los-mexicanos-acude-al-psicologo.html>).

manera, podemos determinar que nuestra población objetivo final será de 18.540 personas.<sup>52</sup>

A partir de datos recolectados a través de encuestas de elaboración propia entre psicólogos en México, podemos concluir que los ciudadanos mexicanos que asisten a sesiones psicológicas lo hacen durante 2 horas al mes, en promedio. Por ello, las horas necesarias para cubrir la demanda total serán 37.081.

Con el propósito de analizar los distintos escenarios futuros, describiremos 3 alternativas: la favorable, la neutral y la desfavorable, siempre recordando que el objetivo del negocio en el corto plazo será la instalación de una manera innovadora de satisfacer este tipo de necesidad, que sea redituable y con una proyección favorable y sostenible en el tiempo.

En la primera, la empresa considera que obteniendo un market share del 5% será considerado positivo, lo que implica que el target será de 1.854 horas mensuales. Por su parte, la segunda alternativa buscará capitalizar el 2,5% de la cuota de mercado, lo que demandaría 927 horas de terapia psicológica. Por último, el escenario desfavorable implicaría la obtención de un market share del 1,25%, traducido en 464 horas mensuales.

A partir del año 2021, y con la misma prudencia utilizada en sus cálculos anteriores, fijará su posición de mercado en un 2,50% y lo mantendrá hasta 2024, año en el que finalizará el proyecto. La demanda aumenta año a año debido a los esfuerzos de marketing en primer lugar, como así también el aumento en la prevalencia a los diagnósticos de trastornos y enfermedades de salud mental sumado al aumento poblacional, factor importante en un país en desarrollo como lo es México.

---

<sup>52</sup> **PALACIO LEGISLATIVO DE SAN LÁZARO. 2009.** Perfil Socioeconómico del. *Centro de Estudios de las Finanzas Públicas*. [En línea] JUNIO de 2009. [Citado el: 30 de MAYO de 2019.] <http://www.cefp.gob.mx/intr/edocumentos/pdf/cefp/2009/cefp0372009.pdf>.

| ESTIMACIÓN DE DEMANDA            |            |              |             |            |          |               |  |
|----------------------------------|------------|--------------|-------------|------------|----------|---------------|--|
| Población total                  | 21.581.000 |              |             | 1          |          |               |  |
| Población - Rango Etario         | 8.828.787  |              |             | 0,4091     |          |               |  |
| Población - Nivel Socioeconómico | 1.854.045  |              |             | 0,21       |          |               |  |
| Población Psicoanalizada         | 18.540     |              |             | 0,01       |          |               |  |
| Horas Totales Mensuales          | 37.081     |              |             | 2          |          |               |  |
|                                  |            |              |             |            |          |               |  |
| ESCENARIOS DE DEMANDA MENSUAL    |            |              |             |            |          |               |  |
| Escenario                        | Horas      |              | Percentil   |            |          |               |  |
| Positivo                         | 1.854      |              | 0,05        |            |          |               |  |
| Neutral                          | 927        |              | 0,025       |            |          |               |  |
| Negativo                         | 464        |              | 0,0125      |            |          |               |  |
|                                  |            |              |             |            |          |               |  |
| INGRESOS - BRUTO DIARIO          |            |              |             |            |          |               |  |
| Escenario                        | Horas      | Precio       | Total       |            |          |               |  |
| Positivo                         | 1.854      | \$ 30,00     | \$55.620,00 | DATOS      |          |               |  |
| Neutral                          | 927        | \$ 30,00     | \$27.810,00 | EXPRESADOS |          |               |  |
| Negativo                         | 464        | \$ 30,00     | \$13.920,00 | EN USD     |          |               |  |
|                                  |            |              |             |            |          |               |  |
| CUANTIFICACIÓN GANANCIA BRUTA    |            |              |             |            |          |               |  |
| Escenario                        | Horas      | Rentabilidad | Total       |            |          |               |  |
| Positivo                         | 1.854      | \$ 10,00     | \$18.540,00 | DATOS      |          |               |  |
| Neutral                          | 927        | \$ 10,00     | \$ 9.270,00 | EXPRESADOS |          |               |  |
| Negativo                         | 464        | \$ 10,00     | \$ 4.640,00 | EN USD     |          |               |  |
|                                  |            |              |             |            |          |               |  |
| EGRESOS - COSTO MENSUAL          |            |              |             |            |          |               |  |
| Escenario                        | Horas      | Costo        | Total       |            |          |               |  |
| Positivo                         | 1854       | \$1.000      | \$1.854.000 | DATOS      | \$36.000 | DATOS         |  |
| Neutral                          | 927        | \$1.000      | \$927.000   | EXPRESADOS | \$18.000 | EXPRESADOS EN |  |
| Negativo                         | 464        | \$1.000      | \$464.000   | EN ARS     | \$9.010  | USD           |  |

ROFEX - 072019 \$ 51,50

Fuente: Elaboración Propia

## 16. ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN

Las estrategias de comercialización son las acciones que tomará la compañía para conseguir los objetivos planteados por la misma. En ella se pondrá en práctica un plan de marketing donde se utilizarán en nuestro caso, siete variables o herramientas comerciales denominadas las siete “P” del Marketing Mix, para poder conquistar el mercado correspondiente a la ciudad de México.



## 16.1 PRODUCTO

La empresa ofrece un servicio, cuyo objetivo principal es ayudar al paciente a enfrentar y/o solucionar sus problemas con la ayuda de un profesional en psicología.

El servicio que ofrece AyuDAR S.R.L. es brindado por profesionales argentinos debidamente calificados, con estudios académicos certificados por instituciones argentinas reconocidas y con amplia experiencia en el abordaje a través la terapia cognitivo-conductual (TCC).

La TCC es un tratamiento psicológico a corto plazo que ayuda a modificar los pensamientos, sentimientos y comportamientos negativos. Es un tipo de terapia de conversación, una combinación de terapia cognitiva (que estimula los procesos de pensamiento) con terapia conductual (que se concentra en la conducta que responde a estos pensamientos).

Las técnicas más comunes de TCC incluyen:

- Cuestionar las creencias negativas y reemplazarlas con alternativas
- Resolver problemas
- Desarrollar capacidades para sobrellevar situaciones difíciles

Las sesiones online se podrán acceder a través de todos los dispositivos ya sea, computadora, tablet, o smartphone, disponible en todos los sistemas operativos que ofrecen dichos medios.

Nuestro sitio web contará con un sistema de chat disponible en cualquier momento del día, el cual para las consultas fuera de horario laboral responderá con mensajes

automatizados, en cambio en los días hábiles de 9:00hs a 18:00hs (huso horario mexicano) se encontrará una persona conectada para responder cualquier inquietud.

Una propuesta de valor que hemos implementado se basa en que los pacientes pueden optar por adquirir un pack básico de 5, 10, 15 o hasta 20 sesiones, adquiriendo las mismas con un descuento.

Dependiendo de la problemática a abordar, el paciente podrá requerir entre 5 y 20 sesiones. Se recomienda que las mismas estén separadas por un intervalo semanal o quincenal, aunque pueden ser ajustadas a la disponibilidad horaria del paciente. Cada sesión tendrá una duración de 45 minutos. En las primeras 2-4 sesiones, el terapeuta estudiará si este tipo de tratamiento es apropiado para el paciente.

Juntos estudiarán sus pensamientos, sentimientos y comportamientos para determinar si no son realistas o son perjudiciales, cómo se afectan entre sí y cómo le afectan al paciente.

Su terapeuta le puede ayudar con sugerencias si algunas de las tareas le parecen demasiado duras o si por el contrario le ayudan. No se le pedirá que haga cosas que no quiera hacer: usted decide el ritmo del tratamiento y lo que va a intentar o no.

El paciente puede seleccionar dentro del listado de profesionales el que considere más adecuado para la atención de su problemática. Tendrá a disposición información detallada del CV con las áreas de especialización, así como también la puntuación y opiniones de pacientes que ya hayan sido atendidos por el profesional.

Asimismo, en el sitio encontrará información de utilidad con consejos prácticos relacionada a la salud mental que el paciente puede encontrar de interés ya que habla de una gran variedad de temas y los aborda de una manera muy amigable, escritos por el equipo de profesionales de nuestra empresa.

Adobe Connect es un software que utilizaremos para la prestación de nuestro servicio, dicha aplicación cuenta con la tecnología flexible que cubre ampliamente nuestros requerimientos actuales y nos permite celebrar conferencias online, chatear y transmitir audio y video entre los participante, compartir archivos multimedia, hacer encuestas, entre tantas otras.

El anfitrión (psicólogo) creará una reunión y el programa generará una URL que será enviada al participante (paciente) para unirse. Será parte de los términos de uso tener un navegador habilitado para Flash ya que, de lo contrario, Adobe Connect no funcionará. Las sesiones se prestarán vía webcam, o bien cámara frontal de Smartphone o Tablet, donde el profesional escuchará e indagará al paciente acerca de sus cuestiones a tratar manteniendo un feedback en vivo.

Algunas de las interesantes características de Adobe Connect para nuestro negocio son:

- ❖ Salas de reuniones ilimitadas y personalizables.
- ❖ Múltiples salas de reuniones por usuario.
- ❖ Conferencias de audio y video
- ❖ Grabación de la reunión
- ❖ Notas, chat y pizarras blancas.
- ❖ Gestión de usuarios, administración e informes.
- ❖ Aplicación móvil (Android y iOS)



**Ilustración Adobe Connect**

### 16.1.1 Matriz de Ansoff

Para crecer en el mercado de destino con el proyecto la empresa utilizará la estrategia de desarrollo de productos, porque busca introducir un servicio diferente al que se da actualmente en el mercado de la terapia psicológica. Este mercado ya existente en México, pero Ayudar S.R.L. implementará una nueva forma de brindar el servicio y de

esta forma se diferenciará del servicio que brinda un psicólogo convencional ya que usará herramientas tecnológicas para llevar a cabo las sesiones con los pacientes, dado que las sociedades cambian y las necesidades y gustos de las personas también lo hacen.



Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

## 16.2 PROMOCIÓN

El objetivo de la promoción de nuestro servicio es principalmente dar a conocer la modalidad del mismo y todas las ventajas que ofrecemos. Teniendo en cuenta que es un servicio novedoso, sabemos que la educación del potencial usuario es de suma importancia. La campaña, principalmente hecha en redes sociales y revistas físicas y digitales mexicanas, se centrará en que el potencial usuario conozca que tiene una necesidad y que nuestro servicio la satisface de manera práctica y económica.

La presencia en redes será nuestra principal herramienta a la hora de captar la atención de posibles usuarios ya que nuestro servicio se provee también en el medio digital. Facebook será la red social de máxima prioridad, seguida por Instagram y Twitter en segundo y tercer lugar respectivamente. El contenido en las tres redes sociales será diferente en cada una de ellas ya que la manera de consumirlas y el público en ellas es muy diferente. En Facebook apuntaremos a la porción de nuestro segmento de más edad, con videos y fotos. En Instagram el usuario promedio es más joven y por eso apuntaremos a la porción más juvenil dentro de nuestro segmento con publicidades con imágenes y promociones de influencers.

En estos espacios apuntaremos a la creación de contenido y educación a nuestros seguidores con estadísticas, consejos y curiosidades sobre la salud mental en general. Se

mantendrá un perfil serio, con gran transparencia e interacciones habituales con los seguidores, con mensajes optimistas y que, en cierta manera, apoyen el tratamiento que ya estén haciendo algunos usuarios (con consejos principalmente). El objetivo es que los seguidores aprendan y se entretengan a medida que se informan sobre nuestros servicios, sin abrumarlos con publicidades.

Como el modo de operar la aplicación puede sonar algo dificultosa, pondremos esfuerzos en Facebook para resolver sus dudas con un simple video explicativo, tal como se vio hacerlo a Wix, Uber, Trivago, Despegar, etc. Las estadísticas de México en salud mental son llamativas y las usaremos a nuestro favor como disparador para iniciar una conversación donde AyudAR sea parte del cambio.

Además, reforzaremos la presencia online ofreciéndole a personalidades como “Luisito Comunica”, el mayor creador de contenido en YouTube de México y principalmente reconocido por sus viajes por el mundo, que pruebe gratuitamente nuestra aplicación para después comentar en videos o entrevistas su experiencia, o bien que sea una promoción paga. Pensamos específicamente en él porque uno de los beneficios de nuestro servicio es que no importa en qué parte del mundo se encuentre el paciente, siempre podrá acceder a una sesión con su psicólogo habitual. También hemos contemplado que el contenido de esta persona no sea perjudicial a la marca AyudAR, ya que “Luisito Comunica” hace contenido apto para todo público y tiene muy buenas relaciones públicas libre de escándalos.

Otra de las personalidades objetivo, pero más a largo plazo, sería Natalia Lafourcade, cantante, compositora, productora musical, diseñadora, filántropa y activista oriunda de México y conocida por toda Latinoamérica. Es una artista que, a pesar de su éxito y nominaciones a los Grammy, el año pasado sintió la necesidad de dejar la vida de trotamundos un poco de lado para centrarse en otras cosas que ella disfruta<sup>53</sup>. Conseguirla como embajadora de nuestra marca sería un gran impulso ya que sus fans la siguen tanto por su música como por sus ideales (feminismo, veganismo, importancia a las tribus originarias, etc.)

---

<sup>53</sup> **PLAZA, GABRIL. 2018.** Natalia Lafourcade se retira de los escenarios: "Necesito parar por unos años y vivir otras cosas". *LA NACION*. [En línea] 26 de ABRIL de 2018. [Citado el: 14 de JUNIO de 2019.] <https://www.lanacion.com.ar/espectaculos/musica/natalia-lafourcade-necesito-parar-por-unos-anos-y-vivir-otras-cosas-nid2129256>

Consideramos que, una persona con una imagen de este estilo, ayudaría como primer paso para entrar en el mercado mexicano, ya que podrían escuchar a referentes hablar de experiencias propias con la aplicación y los beneficios que encontraron. Una vez captado ese público, el profesionalismo, diseño sobrio pero amigable y calidad de nuestro servicio hará que la palabra corra de boca en boca y así captaremos al resto de nuestro segmento, reforzando la imagen con presencia en las redes. Es por eso que nuestra mayor inversión en promoción tendrá lugar en enero (6000 USD), febrero (3000 USD) y marzo (3000 USD) de 2020, mientras que el resto de los meses dedicaremos 1000 USD a este tipo de actividades.

En el primer mes más precisamente será donde se buscará la promoción con Luisito Comunica además de las publicidades en Facebook, Instagram y banners con Google Adwords.

Adwords es la plataforma de anuncios pagos de Google, en la que el comprador paga para que su anuncio aparezca en distintos sitios.

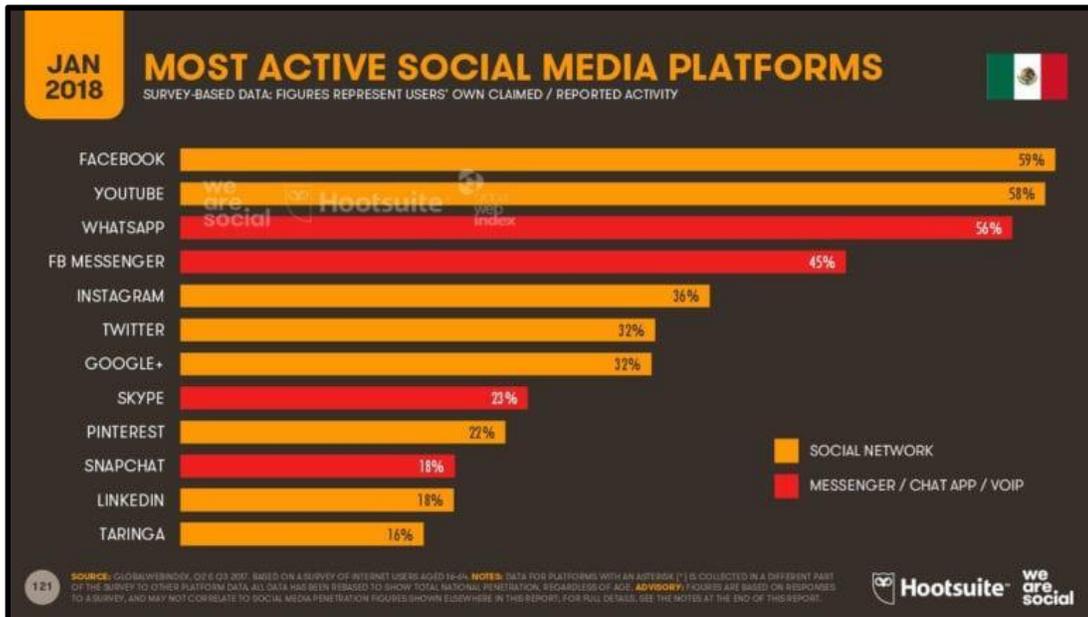
Ayudar SRL puede publicar su página web por medio de anuncios (banners) en sitios de particulares, así podremos publicitar nuestro servicio “ayudar.com” para que sea difundido y percibido por el público. Para adquirir esta herramienta el costo de desembolso será de USD 0,05 hasta USD 3,00 por click, esto depende del país la cual se dirige la promoción, particularmente en México el costo aproximado ronda por USD 1,00 por click.

Lo beneficios que nos proporciona Google, es que adapta la publicidad según los gustos y preferencias de los consumidores, teniendo en cuenta el historial de búsquedas del navegador y cookies, colocando promoción en ese segmento.

LinkedIn es una red que cuenta con 500 millones de usuarios activos en el mundo, caracterizada por ser una red del ámbito profesional donde interactúan entre sí. Esta red cuenta con una base de datos altamente cualificada es decir que esto nos permite segmentar con alta precisión a los usuarios y ubicando a personas pertenecientes a nuestro target apuntado.

El servicio que contrataremos será el de una campaña con objetivos de tráfico a la web, este “contenido patrocinado con imagen estática”, el cual se muestra en la plataforma de LinkedIn como si fuera cualquier otro tipo de publicación orgánica y no parece un tipo

de publicidad intrusiva. Utilizaremos en este anuncio una imagen con texto y URL cuyo costo es de USD 2,00 por click.<sup>54</sup>



Fuente: YIMINSHUM.COM

Casi 80 millones de usuarios acceden desde sus móviles y están activos a diario. Con una media de uso que supera las 8 horas al día en uso de Internet, los mexicanos destinan más de 3 horas de su día a los medios sociales. La red de social Facebook, sigue siendo la plataforma que registra mayor actividad, seguida muy cerca de Youtube, para más abajo en la lista acompañarle Instagram, Twitter y Google+.

Ochenta y tres millones de usuarios en México mensualmente presentan actividad en Facebook. De este número, más del 90% accede desde un móvil, siendo los perfiles de mujeres los que presentan un mayor número, así como usuarios entre los 18 y 34 años (edad declarada en el perfil) los que hacen mayor uso de la red social.

Facebook es la red preferida de los mexicanos, es por ello que el país figura entre el quinto con usuarios más activos, y Ciudad de México es la cuarta ciudad del mundo que más usa esta plataforma.<sup>55</sup>

<sup>54</sup> LINKEDIN. LinkedIn. [En línea] [Citado el: 18 de JUNIO de 2019.] <https://www.linkedin.com/help/linkedin/answer/11237/coste-y-tipos-de-pujas-de-la-publicidad-de-linkedin?lang=es>.

<sup>55</sup> INTERNACIONAL DE MARKETING IM. 2018. México: Las Redes Sociales más usadas en México y sus características. *INTERNACIONAL DE MARKETING*. [En línea] 6 de JUNIO de 2018.

Adicionalmente, para comunicar nuestro servicio al público objetivo mayor a 30 años consideramos que la publicación de banners en sitios como Forbes México o Milenio.com llamando a la acción podría ser una gran manera de captar clientes: “Sufres estrés? Aquí te podemos AyudAR” o frases similares. Elegimos estos portales porque el público que transita estos sitios coincide con nuestro segmento ABC1, con poco tiempo, estrés laboral, viajes frecuentes y uso habitual de nuevas tecnologías.

### 16.3 PLAZA

AyudAR S.R.L. se enfocará en el mercado mexicano, más precisamente en la Ciudad de México la cual consideramos idónea para el servicio que brindamos. Para la distribución de nuestro servicio, dado que no tenemos intermediarios para llegar a los pacientes potenciales, nos dirigimos de forma directa a través de nuestra plataforma digital.

Contamos con un equipo de psicólogos que nos proveen el servicio que brindamos, los cuales están debidamente capacitados y sus títulos y credenciales profesionales están verificadas y validadas por un especialista en el área de la salud mental. Para que la experiencia del paciente sea positiva, dependemos en gran manera de la estabilidad de la conexión entre las partes y es por eso que se le dará gran prioridad en los costos a la elección y mantenimiento de los servidores. Consideramos que la calidad y velocidad de la conexión es primordial a la hora de apoyar psicológicamente a un paciente para que la barrera digital sea lo menos perceptible posible ya que de esta manera tanto el relato del paciente como la lectura del profesional se asemejen a una sesión presencial.

Si bien los usuarios podrán acceder directamente por nuestro sitio web <http://www.ayud-ar.com.ar>, desde cualquier dispositivo ya sea computadora, tablet o smartphone, ofrecemos también la posibilidad descargar nuestra aplicación AyudAr, para cualquier sistema operativo, ya que al analizar el mercado mexicano notamos que el uso de internet móvil en los teléfonos inteligentes, es la principal fuente de conexión a internet utilizada es por ello que una aplicación le resultaría al usuario interactuar de una mejor forma con nuestro servicio.

---

[Citado el: 8 de ABRIL de 2019.] <https://www.internacionaldemarketing.com/blog/las-redes-sociales-mas-usadas-mexico-caracteristicas/>.



Fuente: XTEC BLCS

### **Búsqueda y descarga de la aplicación en App Store y Google Play**

Para facilitar la búsqueda de la aplicación en la App store a los potenciales pacientes y que estos puedan tener nuestra app en sus dispositivos móviles para su mayor comodidad, ya sea que los mismos cuenten con dispositivos Android o IOS, la aplicación estará ubicada en la categoría de Salud y Bienestar donde el usuario podrá ingresar a la misma y ver todas las aplicaciones relacionadas, o bien para una búsqueda rápida, puede establecer combinaciones de palabras clave relacionadas con el proyecto tales como “sesiones”, ”psicología”, “terapia”, “ayuda” de esta forma nos posicionamos de una mejor manera dentro de las categorías y conseguiremos mayor visibilidad y por ende mayor cantidad de descargas. En esta app el usuario tendrá la posibilidad de crear su cuenta, comprar sesiones, ver horarios disponibles, leer nuestros artículos destacados, ver los perfiles de los profesionales y su información.



#### 16.4 PRECIO

La compañía entiende que uno de los puntos más importantes en su estructura de negocio es el precio al que ofrezca sus servicios. El servicio cuenta con interesantes cualidades que permitirían mejorar los costos, como su digitalización, por ejemplo, como también destacar la practicidad en la provisión del mismo a través de un smartphone o una computadora con acceso a internet.

El precio promedio de una sesión con un psicólogo en la región mediante una consulta convencional es de 45.50/USD. En Argentina, los valores rondan los 22.00/USD, lo que implica un valor 45% inferior al promedio de Latinoamérica. De esta manera, la compañía contará con un diferencial en precio que le permitirá ofrecer un servicio a un precio competitivo a partir de la irrupción en un mercado en el que las consultas digitales no se encuentran explotadas de manera internacional.

Los pacientes podrán acceder a la plataforma y adquirir sesiones individuales o en formato pack (5, 10 o 20). A partir del análisis de costos efectuado, como también considerando que la estrategia de inserción al mercado meta se funda en precios

competitivos, valuamos una sesión de 45 minutos en 30.00/USD (579 MXN), lo que representa un valor 25% inferior al precio promedio del mercado mexicano, donde una consulta presencial con un psicólogo de calidad ronda los 40.00/USD.

A través de la oferta de packs, la compañía cederá rentabilidad por sesión en pos de asegurarse un ingreso de dinero sostenido en el tiempo. El precio del pack por 5 consultas será 145.00/USD, mientras que las 10 sesiones tendrán un valor de 285.00/USD y, por último, el pack de 20 sesiones se ofrecerá a 550.00/USD.

## 16.5 PERSONAS

Las personas son consideradas como una parte fundamental al analizar el Mix de Marketing, ya que sin ellas el servicio no se podría prestar de manera satisfactoria.

Para ello los psicólogos tendrán que ser expertos en la TCC (TERAPIA COGNITIVA CONDUCTUAL), ya que hace referencia a nuestro marco teórico. Es por eso por lo que los profesionales deben contar con nuestra filosofía de trabajo enfocándose en los siguientes valores:

- Trabajo en equipo: para la unión de ideas con el fin de concretar proyectos exitosos.
- Calidad en el servicio: satisfacer las necesidades ofreciendo las mejores soluciones y atención personalizada.
- Respeto hacia todas las personas: respetar y proteger los derechos de quienes forman los pacientes, ofreciéndoles igualdad de servicios con dedicación y profesionalismo a cada uno de ellos
- Espíritu emprendedor: motivación e incentivo para que los profesionales se tomen la iniciativa en búsqueda de mejores soluciones y acciones que crean convenientes para marcar una diferenciación a la hora de brindar el servicio.
- Honestidad y transparencia: como base para crear confianza y relaciones a largo plazo con los pacientes y profesionales.

## 16.6 PROCESOS

Los procesos son los mecanismos o rutinas en la prestación del servicio que afectan a la calidad percibida del mismo.

El servicio se llevará a cabo de la siguiente manera:

La persona en México entra al sitio web, crea un usuario y puede acceder a la cartilla de profesionales y sus horarios.

Cada profesional indicará su especialización y propondrá un calendario con sus turnos disponibles en sesiones de 45 minutos.

Habiendo elegido el profesional adecuado para él, podrá ver sus horarios y reservar una cita.

Para poder reservar tendrá que utilizar una de sus sesiones previamente pagadas o proceder a adquirir sesiones (1-5-10-20). Una vez que la plataforma Paypal nos confirme el pago, se le informará vía e-mail recordando día, fecha y hora de la sesión con un link a la sala de Adobe Connect para conectarse ese día. Además se le enviará además una factura E por haber contratado el servicio.

Cuando llega el día de su turno, ese día se abre una sesión mediante Adobe Connect haciendo posible, por la webcam o cámara frontal de dispositivos móviles, una charla entre el paciente y el profesional.

El psicólogo puede ver y escuchar al paciente, además de compartirle contenido multimedia, compartirle su pantalla si así lo quisiera y proponerle actividades.

Al finalizar el servicio, el psicólogo nos emitirá una factura confirmando el servicio brindado para poder efectuar el pago correspondiente. El día de pago (máximo 15 días después de la facturación) se le emitirá una factura A o C según lo solicite el profesional.

### 16.6.1 Proceso de pago a proveedores

Los pagos hacia los profesionales serán efectuados en un plazo máximo de 15 días después de efectuada la facturación. Una ventaja de proveer el servicio en línea a través de nuestra plataforma es la facturación inmediata, por lo que el profesional no deberá esperar hasta fin de mes para hacerlo, lo cual agiliza en gran medida el plazo de cobro. El mismo será en dos etapas, a saber:

- ❖ Del 1 al 15 de cada mes. Toda sesión realizada durante este período será contabilizada y abonada al tercer día hábil luego de cerrado el ciclo.
- ❖ Del 16 al 30/31 de cada mes. Toda sesión realizada durante este período será contabilizada y abonada al tercer día hábil luego de cerrado el ciclo.

Por ejemplo: toda sesión realizada del 1° al 15 de enero será abonada el 21 del mismo mes, mientras que lo realizado del 16 al 31, será abonado el 5 de febrero.

#### 16.6.2 Proceso interno de Auditoría

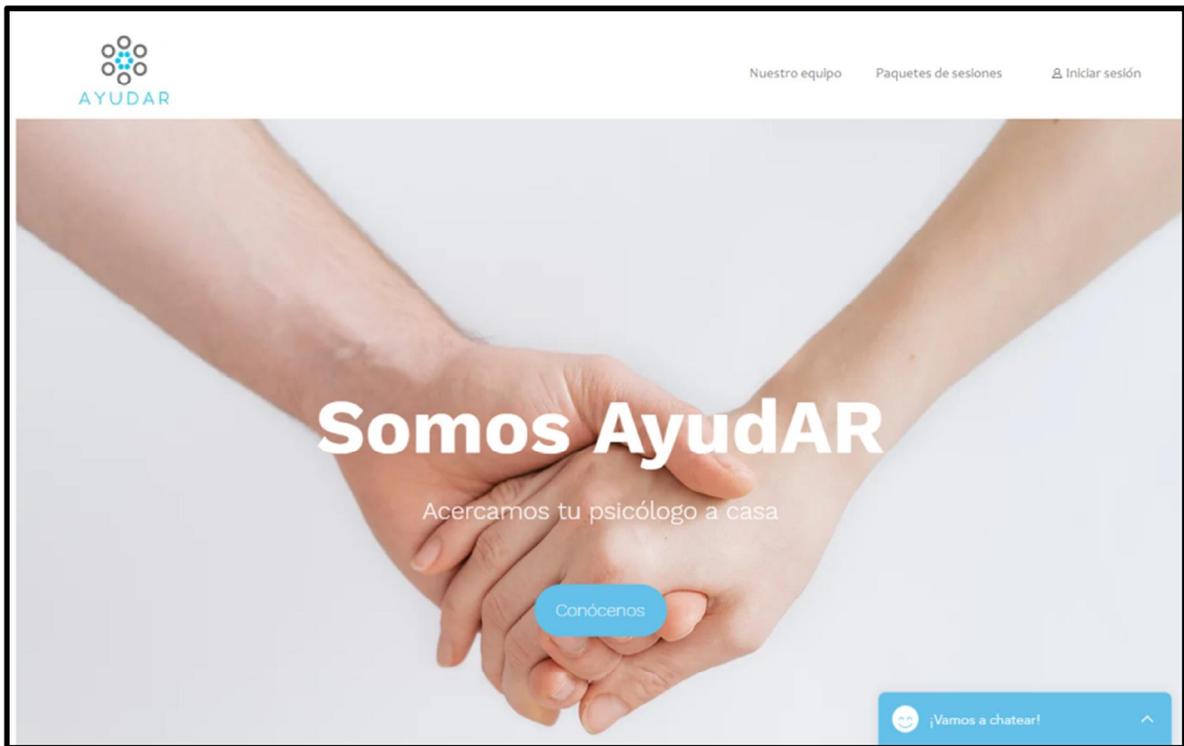
En los Términos de Uso de la plataforma, la compañía destaca que las sesiones serán grabadas a través de Adobe Connect en formato video/audio durante un año y, posteriormente, audio durante nueve años más, por lo que la aceptación de los pacientes es clave para iniciar la relación. Es importante destacar que la empresa archiva cada sesión con el único fin de mantener pruebas de la misma por cuestiones legales que pudieran desarrollarse, junto a la posibilidad de realizar una auditoría interna sobre los psicólogos contratados, en pos de ofrecer un mejor servicio. Dicha auditoría es llevada a cabo por el Auditor Profesional, ya que es un psicólogo graduado con los mismos valores que cualquiera de los profesionales prestando el servicio, que resguardará el secreto profesional de cada sesión. El sistema operativo del servidor informará los usuarios que accedieron a cada uno de los archivos con fecha y hora, como también si se han realizado copias de los archivos y la cantidad de views del mismo.

#### 16.7 EVIDENCIA FÍSICA

Las sesiones serán grabadas en formato video por el sistema Adobe Connect mediante el que se brinda el servicio. Esto requiere previa conformidad del paciente, donde se le informará sobre sus derechos como usuarios del sistema en relación con los profesionales (intimidad, trato digno y respetuoso, asistencia, confidencialidad,

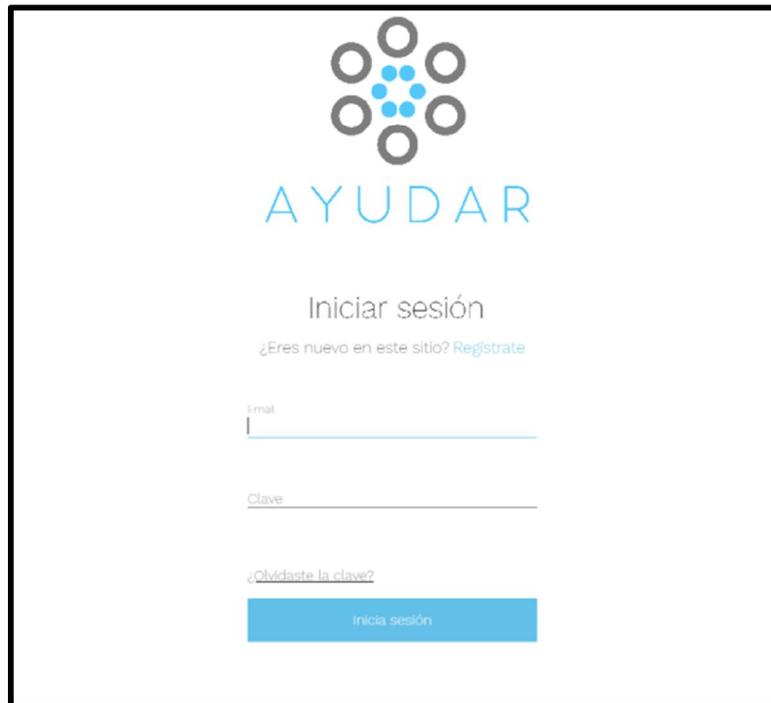
autonomía de la voluntad, entre otros). Los videos de las sesiones serán auditados únicamente por un psicólogo de la empresa teniendo como propósito monitorear el cumplimiento de los objetivos terapéuticos propuestos.

Estos archivos serán almacenados en los servidores internos de la empresa y serán guardados por un lapso de un año y luego será convertido sólo a formato audio para su posterior almacenamiento en los siguientes 10 años. Se respetará el derecho a la intimidad de los pacientes y que no se divulgará ni podrá hacer uso comercial ni investigaciones de ningún tipo de información sin el expreso consentimiento de ellos. Todo esto en marco normativo regulatorio local. Asimismo, quedará a disposición del paciente entregar toda esta información respaldatoria del total de las sesiones terapéuticas.



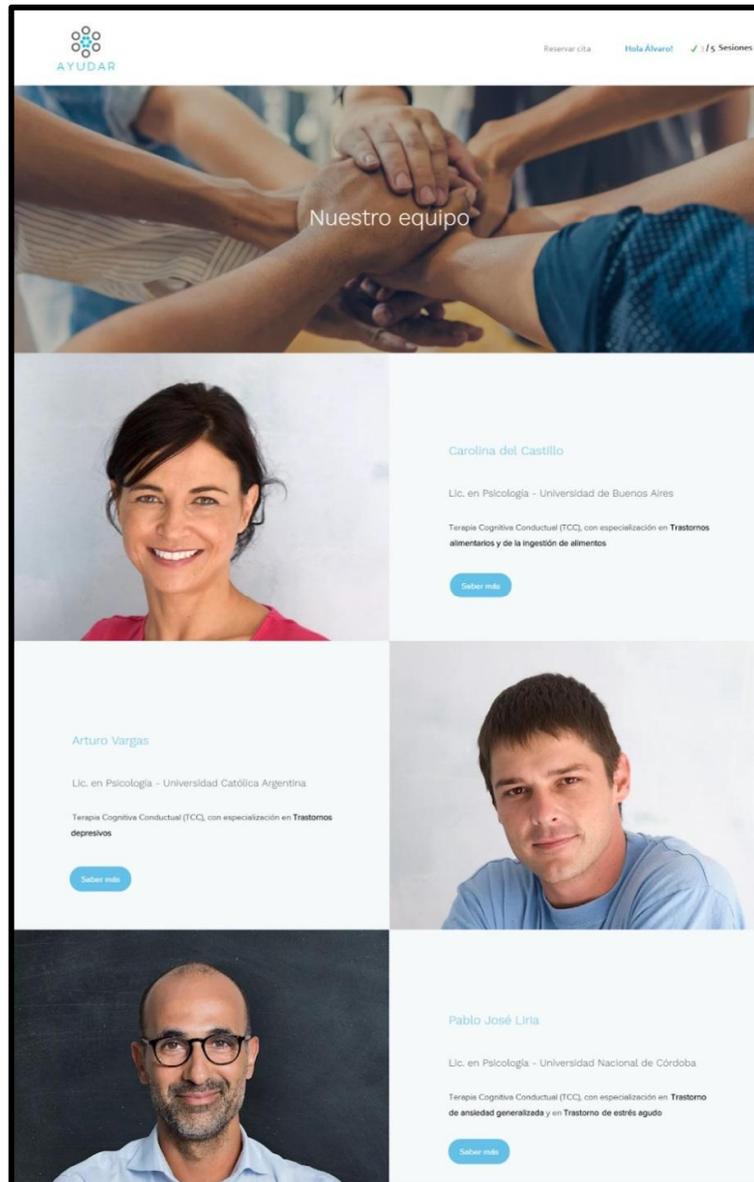
Todo el servicio será dado a través de Adobe Connect con apoyo para las reservas y gestión de las mismas en la plataforma virtual que contará con tecnología informática de primer nivel. La aplicación funcionará en todos los dispositivos, sin importar los

sistemas operativos y la página web será estructurada de forma amigable, intuitiva y sobria demostrando la seriedad de la empresa.



Éste es el Home o Página de Inicio (fig. 1 y 2), donde el visitante puede conocer la empresa, la propuesta de valor, el equipo de trabajo, la tecnología que utilizamos y las tarifas. Además, cuenta con un chat disponible 24/7 que en horarios de oficina responderá una persona, pero el resto del día tendrá mensajes automatizados respondiendo las clásicas preguntas: precios, primeros pasos en la app, soporte en caso

de fallos con los pagos, etc. Una vez ya registrado, puede iniciar sesión para gestionar su cuenta y sus sesiones. En el margen superior derecho podemos ver un saludo al paciente y la cantidad de sesiones ya tomadas y cuántas le quedan por tomar en el paquete que adquirió.



Aquí mencionamos a los psicólogos trabajando con nosotros con una breve descripción a su lado contando su especialidad. En caso de que el visitante quiera conocer más sobre el profesional puede clicar “Saber más” y lo dirigirá a otra página donde se detalla su información académica, un poco sobre él/ella, su currículum vitae, su promedio de

calificación en la app, publicaciones escritas por él/ella y comentarios de pacientes con su respectivo puntaje. Desde esa página puede adquirir la cantidad de sesiones que desee entre 1, 5, 10 y 20 pagando cada vez un valor menor por sesión a medida que elige paquetes con más sesiones.

The screenshot shows the profile of Pablo José Liria on the Ayudar app. At the top left is the Ayudar logo. In the top right, there are links for 'Reservar cita', 'Hola Álvaro!', and '15 Sesiones'. Below the logo, it says 'Inicio / Pablo José Liria' and navigation arrows for 'Previo' and 'Próximo'. A large portrait photo of Pablo José Liria is centered. Below the photo, his name 'Pablo José Liria' is displayed with a 5-star rating and '(31 recomendaciones)'. His credentials are listed: 'Licenciado en Psicología - Universidad Nacional de Córdoba' and 'Terapia Cognitiva Conductual (TCC)'. His specialization is 'Especialización en Trastorno de ansiedad generalizada y en Trastorno de estrés agudo'. Under the 'Personal' section, he describes himself as a father of 3 children and a full-time worker at Ayudar. Under the 'Académico/Laboral' section, he mentions his degree and specialization in Barcelona. A testimonial from Luciana, maestra, is shown with a 5-star rating and a comment about feeling lost and finding help through psychological support. At the bottom right, there is a 'CONTRATAR' button and a chat button that says '¡Vamos a chatear!'.

Una vez que el paciente ya adquirió las sesiones puede pasar a hacer la reserva de su cita de una manera muy intuitiva: debe clickear en “Reservar cita” en el margen

superior derecho y lo redireccionará a una página con un calendario donde puede buscar por profesional y por horario el que encuentre más conveniente para él/ella.

The screenshot shows the 'Reservar online' page for the 'AYUDAR' platform. At the top left is the logo and name 'AYUDAR'. On the top right, it says 'Reservar cita', 'Hola Álvaro!', and '3/5 Sesiones'. Below the logo is a '< Volver' link. The main heading is 'Reservar online'. The interface includes a date selector for '27, may. - 2, Jun., 2019' with navigation arrows and a 'today' button. A dropdown menu shows 'Pablo José Liria'. A calendar grid shows the days of the week from Monday to Sunday, with the 27th highlighted. Below the calendar is a 'Vista mensual' dropdown. Time slots are organized into three columns: 'Mañana' (10:00 am, 11:00 am), 'Tarde' (12:00 pm, 1:00 pm, 2:00 pm, 3:00 pm, 4:00 pm), and 'Noche' (5:00 pm). A sidebar on the right shows session details: 'Sesión Psicológica', '45 min. | 569,00 \$', 'mayo 27, 2019 10:00 am', 'Pablo José Liria', and a 'Sigüiente' button. At the bottom right, there is a blue chat button with a smiley face icon and the text '¡Vamos a chatear!'.

Además, en el sitio encontrará información relacionada a la salud mental que el paciente puede encontrar de interés ya que habla de una gran variedad de temas y los aborda de una manera muy amigable, escritos por el equipo de profesionales de nuestra empresa.

Todas las entradas

< Previo | Próximo >

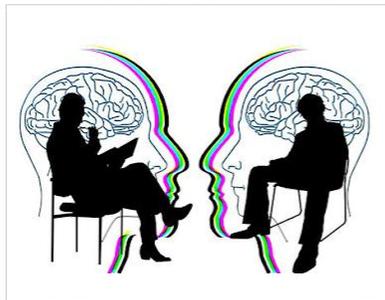


I Lic. Daniel Vellita hace 10 minutos • 1 min.

### 7 claves para reconocer el Trastorno Obsesivo Compulsivo

El TOC es una enfermedad que se encuadra dentro de los trastornos de ansiedad. Se caracteriza por distintos síntomas que se expanden en diferentes áreas de la vida del paciente. Una especialista explicó una serie de puntos para discernir la patología Para quienes...

0 vistas [Escribir un comentario](#)



I Lic. Daniel Vellita hace una hora • 1 min.

### ¿Qué son las TCC?

Es una forma de entender cómo piensa uno acerca de sí mismo, de otras personas y del mundo que le rodea, y cómo lo que uno hace afecta a sus pensamientos y sentimientos. La TCC le puede ayudar a cambiar la forma cómo piensa ("cognitivo") y cómo actúa ("conductual") y estos cambios le pueden ayud...

0 vistas [Escribir un comentario](#)



I Lic. Daniel Vellita hace una hora • 1 min.

### La influencia de las redes sociales en nuestra mente

Como sabemos, las Redes Sociales forman parte de nuestro estilo de vida, pero ¿hasta qué punto llega su influencia? Las Redes Sociales nos permiten comunicarnos, estar informados de forma global y el uso que se les puede llegar a dar, tiende a no tener...

0 vistas [Escribir un comentario](#)



I Lic. Daniel Vellita hace una hora • 1 min.

### Trastornos alimenticios en la niñez y su impacto

No sólo las personas adultas sufren trastornos alimenticios, los menores también pueden padecerlos. Generalmente son niños con altos niveles de autoexigencia, con evidente ansiedad y perfeccionistas. Otro de los factores que pueden influir, es la necesida...

0 vistas [Escribir un comentario](#)

< Previo | Próximo >

¡Vamos a chatear!

## 17. MEDIOS DE PAGO

La compañía ha optado por abrir una cuenta bancaria en el Banco Macro, quienes nos ofrecen una apertura de caja de ahorro en dólares y pesos con la apertura de una cuenta corriente, principalmente por su alianza con PayPal, nuestro procesador de pagos online.

PayPal es una de las mayores compañías de pago virtual en el mundo, la cual suple los pagos tradicionales como transferencias o cheques, a través de un sitio online. La tarifa que cobra por prestar este servicio es de 5,40% + 0,30 USD del importe que se envíe o se reciba, aunque la plataforma ofrece una tarifa preferencial de 4,90% + 0,30 USD por transacción para los oferentes que vendan más 3.000,00 USD mensuales.<sup>56</sup> Este precio preferencial le supondrá al negocio un ahorro de alrededor de 9.000,00 a 10.000,00 USD entre 2020 y 2024.

El principal método de pago del paciente será la tarjeta de crédito y débito mediante PayPal, ya que las transacciones bancarias comparadas a esta plataforma son más costosas.

Este sistema también será utilizado para realizar los pagos a los promotores de nuestro servicio en México, haciéndonos cargo de las comisiones que nos cobra la plataforma.

Para los costos locales como ser pago a proveedores, psicólogos y sueldos, emitiremos los pagos mediante transferencias bancarias y cheques a la orden.

## 18. LEY DE ECONOMÍA DEL CONOCIMIENTO

La Ley 27.506 de Economía del conocimiento, promulgada por el Poder Legislativo el día lunes 10 de Junio de 2019<sup>57</sup>, alienta a los emprendedores y profesionales en tecnología a exportar servicios, actualizando la Ley de Software ya existente. La ley es

---

<sup>56</sup> **PAYPAL. COMIENZA A VENDER HOY CON PAYPAL.** *MULTICAJA*. [En línea] [Citado el: 3 de JUNIO de 2019.] <https://www.multicaja.cl/paypal/vender-con-paypal>

<sup>57</sup> **DOLORES OLVEIR. 2019.** Este artículo fue hecho gracias al esfuerzo de trabajo de un periodista profesional. Reconocelos compartiendo esta nota mediante este link: <https://www.cronista.com/economiapolitica/Ley-de-economia-del-conocimiento-entraron-en-vigor-los-beneficios-2019061>. *EL CRONISTA ECONOMIA Y POLITICA*. [En línea] 10 de JUNIO de 2019. [Citado el: 12 de JUNIO de 2019.] <https://www.cronista.com/economiapolitica/Ley-de-economia-del-conocimiento-entraron-en-vigor-los-beneficios-20190610-0014.html>

aplicable a Ayudar bajo la categoría de servicios incluida como "Servicios profesionales, únicamente en la medida que sean de exportación" aunque con las siguientes condiciones:

Beneficie personas jurídicas comprendidas dentro del territorio argentino.

Cuando se trate de microempresas con una antigüedad menor a tres años desde el inicio de su actividad, para acceder al régimen sólo deberán acreditar que desarrollan en el país, por cuenta propia y como actividad principal, alguna de las actividades incluidas (Servicios Profesionales, únicamente en la medida que sean de exportación).

De no ser microempresa o tener una antigüedad mayor a tres años, la empresa deberá cumplir una de las dos siguientes condiciones:

Acreditar la realización de mejoras continuas en la calidad de sus servicios, productos y/o procesos, o mediante una norma de calidad reconocida aplicable a sus servicios, productos y/o procesos. La ley aún no confirmó la norma de calidad aplicable para la determinación, aunque es muy factible que sea ISO 9001.

Acreditar indistinta y/o conjuntamente, la realización de erogaciones en actividades de:

- 1- Investigación y desarrollo en las actividades del artículo 2° en un mínimo del tres por ciento (3%) de su facturación total; y/o
- 2- Capacitación de los empleados afectados a las actividades del artículo 2° en un mínimo del ocho por ciento (8%) de la masa salarial total.
- 3- Acrediten la realización de exportaciones de bienes y/o servicios que surjan del desarrollo de alguna de las actividades promovidas de, al menos, un trece por ciento (13%) de la facturación total correspondiente a esas actividades. Cuando la actividad promovida fuera la del inciso e) del artículo 2°, se requerirá como mínimo la realización de exportaciones provenientes exclusivamente de dicha actividad, por un porcentaje del setenta por ciento (70%) de la facturación total. Sólo en el caso de que esta última fuera desarrollada por empresas consideradas micro o pequeñas, en los términos del artículo 2° de la ley 24.467 y sus modificatorias, dicho porcentaje deberá representar el cuarenta y cinco por ciento (45%) del total de la facturación para los primeros cinco (5) ejercicios fiscales contados a partir de la entrada en vigencia de la presente.

La empresa es beneficiaria de lo descrito anteriormente ya que es una SRL suscrita bajo la normativa legal argentina que lleva adelante sus actividades en territorio nacional y, durante los primeros tres años, deberá acreditar que los Servicios Profesionales prestados son hacia el exterior. Una vez que el plazo de tres años haya sido cumplido, la empresa podrá optar por capacitar a sus empleados (y, opcionalmente, de sus profesionales vinculados) por un total del 8% de la masa salarial total o deberá acreditar exportaciones de los servicios incluidos en la ley por un total del 45% de su facturación, teniendo en consideración que Ayudar es una Pyme.

Al ampararse en la Ley de Economía del Conocimiento, la compañía será beneficiada con una rebaja del Impuesto a las Ganancias del previo 35% al 15%.<sup>58</sup>

A su vez, no seremos pasibles de retenciones o percepciones de IVA y la ley nos permitirá alcanzar estabilidad fiscal hasta el 31 de diciembre de 2029, de no mediar incongruencias a nivel político.<sup>59</sup>

## 18.1 TRIBUTOS A LA EXPORTACIÓN DE SERVICIOS

Por cada una de las transacciones procesadas a través de PayPal, una Factura E será emitida al comprador. La misma estará sujeta a los distintos gravámenes locales, como IVA e Ingresos Brutos, entre otros, aunque existen determinadas normativas que flexibilizan el pago de ciertos impuestos.

La Ley de Economía del Conocimiento, recientemente sancionada por el Congreso Nacional, incluyó un beneficio a la exportación de servicios en términos de los derechos de exportación a abonar en caso de ventas al exterior. Si bien no exime el pago del tributo, si les permite a empresas recientemente creadas y con el agregado de poseer vigente el certificado PYME expedido por el Ministerio de Producción, la posibilidad de no abonar el tributo hasta que su facturación supere los 600.000,00 USD en un año

---

<sup>58</sup> **BOLETIN OFICIAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA. 10 de Junio de 2019. RÉGIMEN DE PROMOCIÓN DE LA ECONOMÍA DEL CONOCIMIENTO.** s.l. : BOLETIN OFICIAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA, 10 de Junio de 2019.

<sup>59</sup> **ARGENTINA.GOB.AR. 2019.** El Congreso aprobó la Ley que promueve la Economía del Conocimiento. [En línea] 22 de MAYO de 2019. [Citado el: 17 de JUNIO de 2019.] <https://www.argentina.gob.ar/noticias/el-congreso-aprobo-la-ley-que-promueve-la-economia-del-conocimiento>

calendario. En el caso de superar dicho importe, se abonará el 12% correspondiente a la exportación de servicios por el monto que supere la base no imponible.

Por otro lado, la empresa debería abonar Impuesto a las Ganancias tanto en el mercado de origen como en el destino. En este aspecto, las autoridades nacionales ofrecen algunas alternativas para evitar la doble imposición y encarecer los productos o servicios nacionales, considerando que un pilar del comercio internacional es la no exportación de tributos. En este sentido, existen 3 alternativas, aunque la empresa será beneficiada por la siguiente:

- La Ley de Economía del Conocimiento también les permite a empresas que califiquen para sus beneficios, la posibilidad de aplicar lo retenido en el exterior por impuestos homólogos al Impuesto a las Ganancias como un pago a cuenta, sin la necesidad de que exista un acuerdo bilateral. En este caso, la empresa también podría calificar para el beneficio y evitar una doble imposición del tributo al calificar para la ley recientemente sancionada.
- Existencia de un acuerdo bilateral con el objetivo de evitar la Doble Imposición: En este sentido, Argentina posee el mencionado acuerdo con México en el marco de la ley 27.334<sup>60</sup>.
- Por otra parte, es necesario que el profesional cuente con un título universitario y ser matriculado en un Colegio de Psicólogos de la República Argentina.
- Como el servicio se prestará desde nuestro país hacia México, al profesional se aplicará la legislación argentina ya que se rigen las normas del país donde el psicólogo obtuvo su matrícula y sus conocimientos.
- Es por ello que, aunque sus consultas sean vía internet, el paciente mexicano tendrá que acudir a la jurisdicción donde reside el profesional si desea realizar alguna queja o reclamo.

A su vez, aunque la sesión psicológica se realice fuera de la frontera, el psicólogo por su parte deberá cumplir con los tributos que nuestro país le exige como la que tendría que desembolsar para cualquier sesión doméstica que desee realizar dentro del territorio nacional.

---

<sup>60</sup> **INFOLEG. 2016.** ACUERDO ENTRE LA REPUBLICA ARGENTINA Y LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS - APROBACION. *BOLETIN OFICIAL* . [En línea] 21 de DICIEMBRE de 2016. [Citado el: 16 de JUNIO de 2019.] <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=269285>.

La deducción de los gastos originados por honorarios del prestador del servicio se hará hasta un máximo del 40% del total de la facturación del período fiscal de que se trate y en la medida que el importe a deducir no supere el 5 % de la ganancia neta que tuvo en el ejercicio.<sup>61</sup>

## 19. RIESGOS CRÍTICOS

A continuación, analizaremos los principales riesgos críticos que pueden afectar en mayor o menor medida al proyecto e impedir su correcta implementación. En consecuencia, se pensaron alternativas de acción para evitarlos o minimizar su impacto.

### 19.1 Riesgos Internos

- Fallas en la plataforma (caída del sistema).
- Falta de recursos financieros.
- Ausentismo y juicios laborales.
- Posibilidad para el psicólogo de contactar al paciente por fuera de la plataforma y viceversa.
- Fuerte dependencia de la Auditoría Profesional.
- Descoordinación entre el sector encargado de realizar inversiones y quién coordine los pagos, afectando el cashflow de la empresa

### 19.2 Riesgos Externos

- Falta de servicio de internet al psicólogo.

---

<sup>61</sup> **ADMINISTRACION FEDERALE DE INGRESOS PUBLICOS. 2019.** ¿Pueden ser deducidos los gastos originados por honorarios médicos? *Impositiva Aduana Seguridad Social*. [En línea] 30 de ABRIL de 2019. [Citado el: 25 de MAYO de 2019.] [https://www.afip.gob.ar/genericos/guiavirtual/consultas\\_detalle.aspx?id=2403536](https://www.afip.gob.ar/genericos/guiavirtual/consultas_detalle.aspx?id=2403536).

- Riesgo político-económico en el país destino. Prohibición/restricción a la transferencia de divisas.
- Riesgo político-económico en el país de origen. Obligación de liquidar divisas en un plazo corto de tiempo.
- Retrasos en las acreditaciones en nuestra cuenta bancaria por parte de PayPal.
- Retraso/ausencia del psicólogo para brindar el servicio.
- Juicios por parte de pacientes por mala praxis.
- Surgimiento de nuevos competidores con igual o similar servicio.
- Bajo nivel de venta.
- Riesgo ante variaciones de la inflación
- Riesgo ante atraso cambiario.

### 19.3 Planes de Contingencia

- Ante eventuales fallos de sistema, la compañía contratará una empresa<sup>62</sup> que brinda soporte informático 24x7 los 365 días del año.
- La sociedad contará con respaldo de sus creadores ya que el servicio es nuevo y el mismo tiene gran capacidad de crecimiento.
- Los socios aportarán la mayor parte de los recursos, pero ante falta de los mismos la sociedad contará con financiación de terceros.
- Para evitar posibles litigios la empresa terceriza la selección de personal a una empresa especializada en RRHH para que elija a personal comprometido con el proyecto y competentes para minimizar los riesgos ante eventuales conflictos además de tener asesoría legal de estudios legales externos.
- Existe la posibilidad que el paciente o el psicólogo decidan llevar las sesiones por su cuenta y sin intermediarios, ante esta posibilidad creemos que nuestra propuesta de valor y el respaldo con el que cuenta el paciente por parte de la empresa ante inconvenientes es muy importante ya que somos el medio responsable ante cualquier tipo de dificultades, además se hará énfasis en blindar la relación tanto con los proveedores como con los clientes.
- El trabajo que realiza el auditor es un punto clave para la mejora continua de nuestro servicio. Una de sus tareas comprende la supervisión de la terapia,

---

<sup>62</sup> **CALSISTEM, SISTEMAS INFORMATICOS.** [En línea] [Citado el: 27 de MAYO de 2019.] <https://www.calsistem.com.ar/>.

asegurándose que se sigan las modalidades promovidas por la empresa para una pronta y óptima recuperación del paciente

- La compañía pondrá como uno de los requisitos mínimos e indispensables que los profesionales cuenten con una empresa proveedora de servicio de internet de primera línea y como segunda instancia para posibles cortes del servicio requerirá un proveedor adicional de telefonía móvil.
- Los cambios de índole político son muy fluctuantes y afectan de forma directa a la compañía y estos hechos no son posibles de controlar, en cuanto a la transferencia de divisas se enviarán las mismas a través de un intermediario que provee este servicio<sup>63</sup>
- Banco Macro asegura en su página que la entrega de fondos tarda 5 días hábiles y se puede retirar el dinero tanto en pesos como en dólares.
- AyudAR S.R.L. penalizará a los profesionales que no respeten los horarios pactados con los pacientes de diferentes maneras según la cantidad de veces que se repita este incumplimiento en un bimestre: 1ra vez, una advertencia; 2da vez, una restricción máxima en la cantidad de horarios posibles a publicar; 3ra vez, prohibir la publicación de sus horarios en los próximos 6 meses. Si el mismo profesional completa el ciclo de penalizaciones 3 veces, será prohibido de por vida publicar en nuestra plataforma. La tolerancia máxima es de 5 minutos solo dos veces al mes.
- Ante posibles casos de mala praxis, la empresa les facilitará a las partes involucradas las sesiones grabadas como prueba de lo sucedido en las sesiones. Será requisito que cada profesional cuente con un seguro para poder usar nuestra plataforma. Por cualquier inconveniente directamente con la empresa, se cuenta un seguro y asesoría legal para facilitar resolverlo.
- Es posible que surjan competidores que brinden el mismo servicio, en cuyo caso la empresa tendrá una ventaja por ser pionera en el rubro y contará con todo el know how necesario para que un profesional argentino pueda brindar el servicio vía online a pacientes mexicanos de manera distinguida de sus competidores.
- La empresa al ser pequeña cuenta con flexibilidad para adaptarse ante los cambios de las normas internacionales.

---

<sup>63</sup> **PAYPAL. CONOCE QUE ES PAYPAL Y COMO FUNCIONA .** *PAYPAL*. [En línea] [Citado el: 23 de ABRIL de 2019.] [https://www.paypal.com/ar/webapps/mpp/what-is-paypal?locale.x=es\\_AR](https://www.paypal.com/ar/webapps/mpp/what-is-paypal?locale.x=es_AR)

- La compañía realiza distintos tipos de publicidad en distintas redes sociales además de contar con el apoyo de personalidades conocidas en México para que el servicio sea difundido y conocido y evitar el riesgo de ventas bajas.
- Argentina es actualmente uno de los países con mayor inflación en el mundo a pesar de ello las políticas del gobierno están orientadas a reducir esta variación y hay consultoras que estiman que la variación mensual de ahora hasta fin de año tendrán una tendencia bajista y estará por debajo del 3%<sup>64</sup> mensual, esto estabilizará los costos de la empresa en el largo plazo y estos serían más previsibles.
- Con el año electoral en marcha y la intención del actual presidente de ser reelegido, si el Banco Central mantiene esta política para que el dólar se mantenga dentro de la zona de referencia cambiaría, hasta fin de año el tipo de cambio real se atrasaría un 10%<sup>65</sup>, esto implica que Argentina será menos competitivo frente a otros países, no obstante esta política solo se mantendrá hasta las elecciones ya que es inviable a mediano o largo plazo sostenerla, generando déficit comercial, sumando que Argentina tiene compromisos con el FMI por lo cual es probable que el tipo de cambio a fin de año aumente a un nuevo punto de equilibrio alcanzando al IPC.

---

<sup>64</sup> **JULIAN YOSOVITCH. 2019.** Dolar-seis-graficos-que-mira-el-mercado-para-entender-que-nos-depara-el-b. *EL CRONISTA*. [En línea] FINANZAS Y MERCADO, 10 de JUNIO de 2019. [Citado el: 15 de JUNIO de 2019.] <https://www.cronista.com/finanzasmercados/Dolar-seis-graficos-que-mira-el-mercado-para-entender-que-nos-depara-el-billete-20190610-0010.html>.

<sup>65</sup> **LA POLITICA ONLINE. 2019.** Por la estabilidad del dólar, vuelven las advertencias de atraso cambiario. *LA POLITICA ONLINE*. [En línea] 15 de JUNIO de 2019. [Citado el: 18 de JUNIO de 2019.] <https://www.lapoliticaonline.com/nota/119876-por-la-estabilidad-del-dolar-vuelven-las-advertencias-de-atraso-cambiario/>.

## 20. PROYECCIONES FINANCIERAS

### 20.1 REQUERIMIENTOS DE INVERSIÓN Y PROYECCIÓN DE FINANCIAMIENTO

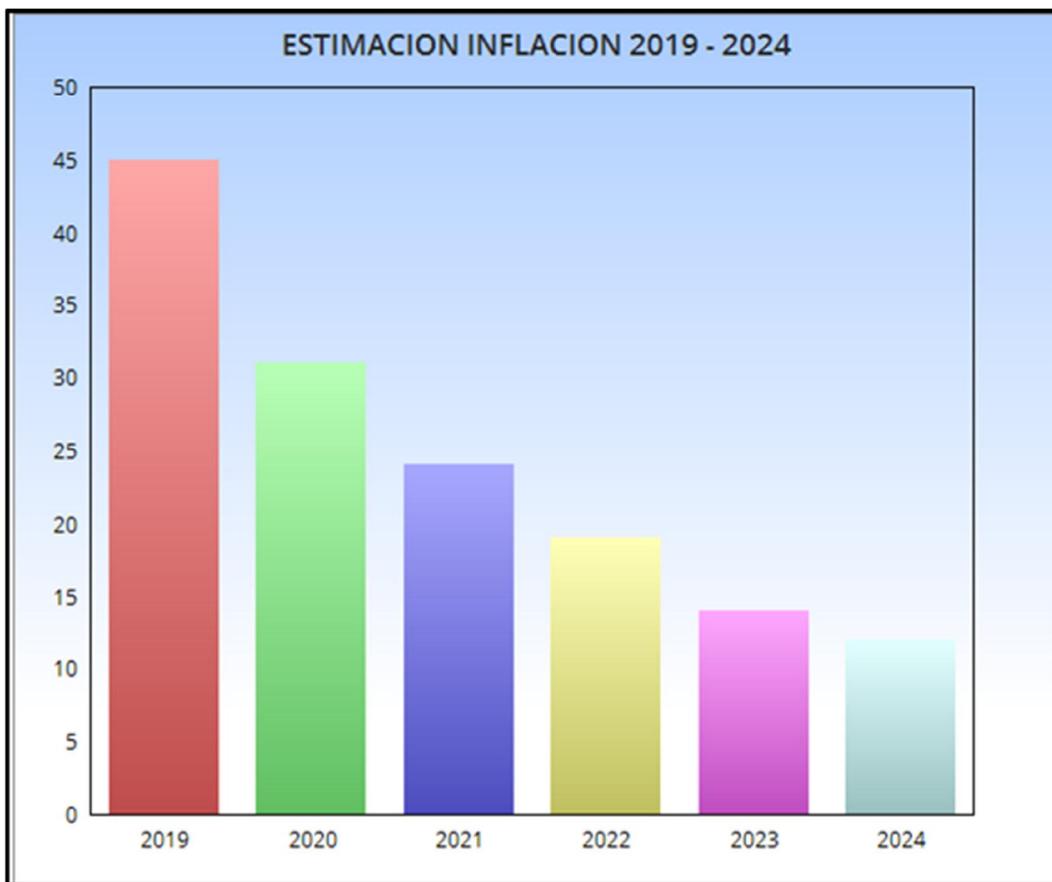
En este apartado detallaremos los aspectos económicos y financieros para el proyecto Ayudar. En principio, se analizó la estructura de la deuda tomada por la compañía, el índice de riesgo de la industria de la salud y los medios de financiación con los que contará la empresa.

Como primera medida se calculó el costo del capital propio de la compañía utilizando el modelo de CAPM y el costo de la deuda deduciendo el escudo fiscal, obteniendo como resultado la tasa de corte del costo de capital (WACC) equivalente al 13,84%, lo que implica que por cada dólar invertido, la empresa tendrá un costo de USD 0,1384.

| <b>WACC</b>     | <b>13,84%</b>     |
|-----------------|-------------------|
| <b>VARIABLE</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
| DEUDA           | 20%               |
| EQUITY          | 80%               |
| TAX             | 40%               |
| Rd              | 7,06%             |
| Re              | 16,24%            |

Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

A su vez, se realizó una proyección de la inflación proyectada para los primeros cinco años del proyecto, ya que esta variable ocasionará un fuerte impacto en los costos de cada sesión, junto a los demás egresos. Para estimar la evolución de la inflación, nos remitimos al Relevamiento de Expectativas de Mercado (REM) que emite el Banco Central con una variación al alza de hasta un 5% para los primeros tres años, mientras que para 2023 y 2024, proyectamos un descenso escalonado del 5% año contra año, totalizando un descenso en términos nominales del 31% (2019 vs. 2024).

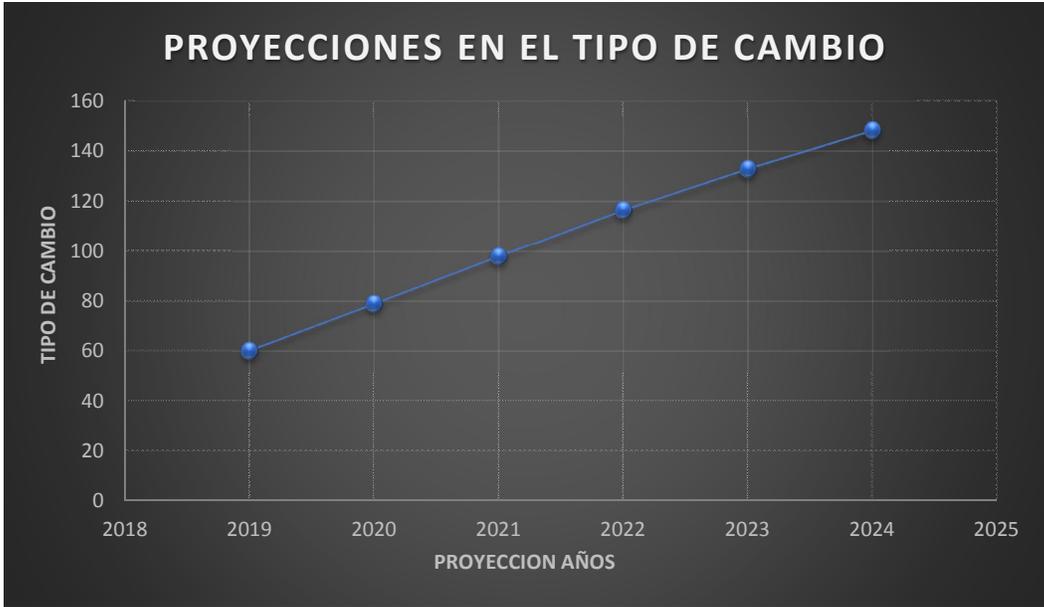


Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

Si bien nuestros costos se encuentran en ARS, se realizó un análisis similar al inflacionario con el objetivo de proyectar un tipo de cambio futuro con el objetivo de poder estimar los egresos de dinero contra los ingresos de moneda extranjera. Para ello tomamos como principal fuente el tipo de cambio futuro que nos proporciona Rofex<sup>66</sup> para diciembre de 2019 y, a partir de allí, reflejar en el tipo de cambio futuro la inflación anual esperada.

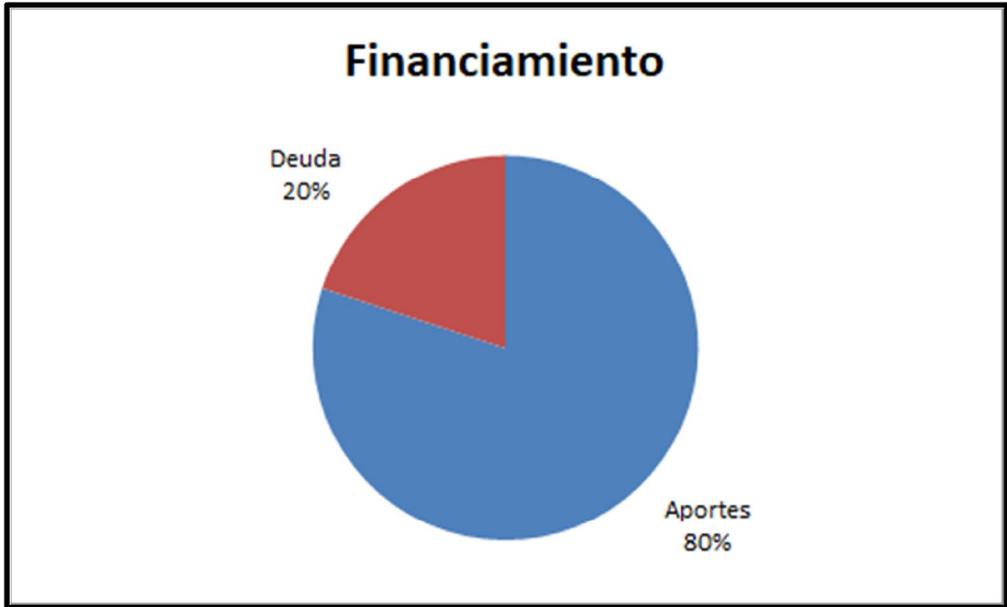
Considerando un tipo de cambio promedio para cada año, podemos proyectar un aumento del 208% aproximadamente comparando 2019 vs. 2024, 49,80 USD y 153,66 USD respectivamente.

<sup>66</sup> **ROFEX. 2019.** ROFEX. [En línea] JUNIO de 2019. [Citado el: 18 de JUNIO de 2019.] <https://www.rofex.com.ar/>.



**Fuente: ELABORACIÓN PROPIA**

A partir de los datos proyectados y los costos analizados previamente, Ayudar SRL requiere de un capital inicial de 25.000,00 USD para comenzar sus operaciones de manera sana, siendo los mismos aportados en un 80% (20.000,00 USD) por sus socios fundadores y el restante 20% (5.000,00 USD) por el Banco Ciudad.



**Fuente: ELABORACIÓN PROPIA**

## 20.2 PROYECCIÓN DE VENTAS

La presencia de Ayudar en el mercado mexicano se dará a partir de Enero de 2020, ya que en lo que resta del año es necesario iniciar las entrevistas con los psicólogos candidatos a pertenecer a nuestro staff, además de evaluar si son los indicados y se encuentran en línea con nuestros estándares de calidad, como también de finalizar las inscripciones en la IGJ para nuestra personería jurídica.

A partir del desembarco de nuestra marca en México, iniciaremos desde el primer día nuestras estrategias de promoción. Esto implica que produciremos contenido a lo largo de los próximos 6 meses, junto a la posibilidad de cerrar acuerdos con cantantes, actores o comunicadores, para comenzar a promover los beneficios de la terapia digital. Considerando que nos encontramos en un mercado nuevo y que nuestras fortalezas suponen una innovación en el área, estimamos una demanda de 200 horas durante el mes, muy por debajo de lo requerido para financiar los costos.

A lo largo del primer año, las ventas irán creciendo a medida que la marca va tomando renombre y las campañas publicitarias nos posicionan en la mente del consumidor mexicano. Es necesario mencionar que los esfuerzos de publicitarios y de marketing serán importantes durante los primeros tres meses de existencia de la compañía, especialmente el primero, donde habrá un desembolso de 6.000,00 USD, aproximadamente, para lograr posicionar la marca en la mente de la sociedad mexicana. La empresa, en pos de realizar una proyección que no sea sobrevalorada, analizó su situación basándose en un escenario neutral, captando el 2,5% de la demanda total de servicios psicológicos a partir del 2021. El incremento de la demanda fue considerado a partir analizando la cantidad de diagnósticos de cuadros psicológicos detectados, junto al crecimiento poblacional de la Ciudad de México.

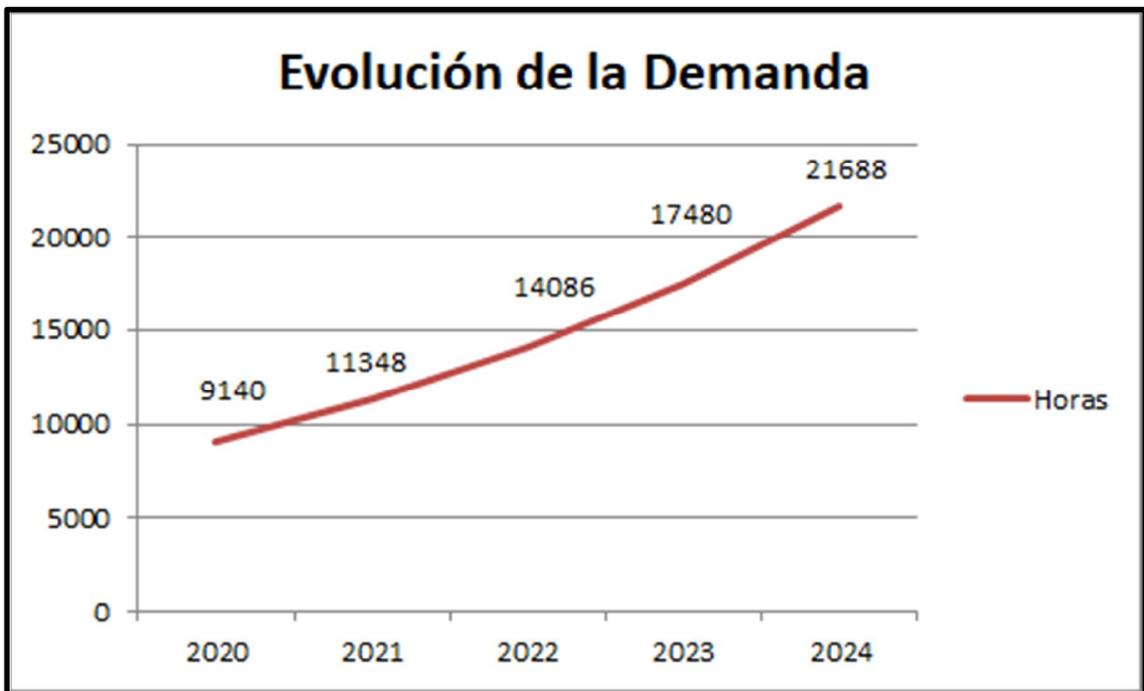
A partir del año 2021, y con la misma prudencia utilizada en sus cálculos anteriores, fijará su posición de mercado en un 2,50% y lo mantendrá hasta 2024, año en el que finalizará el proyecto. La demanda aumenta año a año debido a los esfuerzos de marketing en primer lugar, como así también el aumento en la prevalencia a los diagnósticos de trastornos y enfermedades de salud mental sumado al aumento poblacional, factor importante en un país en desarrollo como lo es México.

A continuación, se podrán visualizar las ventas estimadas a lo largo del proyecto:

| Mes          | Ventas Estimadas en Horas |              |              |              |              |
|--------------|---------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|              | 2020                      | 2021         | 2022         | 2023         | 2024         |
| Enero        | 200                       | 946          | 1174         | 1457         | 1807         |
| Febrero      | 450                       | 946          | 1174         | 1457         | 1807         |
| Marzo        | 560                       | 946          | 1174         | 1457         | 1807         |
| Abril        | 670                       | 946          | 1174         | 1457         | 1807         |
| Mayo         | 780                       | 946          | 1174         | 1457         | 1807         |
| Junio        | 850                       | 946          | 1174         | 1457         | 1807         |
| Julio        | 900                       | 946          | 1174         | 1457         | 1807         |
| Agosto       | 930                       | 946          | 1174         | 1457         | 1807         |
| Septiembre   | 950                       | 946          | 1174         | 1457         | 1807         |
| Octubre      | 950                       | 946          | 1174         | 1457         | 1807         |
| Noviembre    | 950                       | 946          | 1174         | 1457         | 1807         |
| Diciembre    | 950                       | 946          | 1174         | 1457         | 1807         |
| <b>TOTAL</b> | <b>9140</b>               | <b>11348</b> | <b>14086</b> | <b>17480</b> | <b>21688</b> |

No se registra estacionalidad

Fuente: ELABORACIÓN PROPIA



Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

### 20.3 DETERMINACIÓN DEL FLUJO DE CAJA NETO

A fin de realizar una correcta evaluación del Flujo de Caja Neto de la compañía, es importante dividirlo en dos etapas durante su primer año de actividad. De Enero a

Mayo, el saldo de caja de la empresa disminuirá ya que los ingresos no lograrán cubrir todos los costos generados en cada período. Ahora bien, a partir de Junio, el saldo de caja comenzará un trayecto ascendente, principalmente por el aumento de las ventas y la posibilidad de licuar los costos fijos de manera más eficiente. En este caso, será positivo para el cash flow de la compañía la posibilidad de cobrar los saldos mediante PayPal a 5 días hábiles, mientras que las erogaciones serán a 15 días calendario, generando flujos positivos en el financiamiento de los costos variables.

El flujo mínimo de dinero será en Abril de 2020 por un monto de 10.781,35 USD. A su vez, los flujos operativos de la empresa serán positivos durante la totalidad del proyecto por 1.490,84 USD, 23.093,53 USD, 40.395,47 USD, 61.846,59 USD y 111.294,68 USD, éste último compuesto por 88.437,18 USD de flujo operativo adicionados a los 22.500,00 USD de recupero de CTN y 357,50 USD de flujos generados por la venta de activos.

| CASH FLOW EN USD - 2020 |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |
|-------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| INGRESOS                | Enero             | Febrero           | Marzo             | Abril             | Mayo              | Junio             | Julio             | Agosto            | Septiembre        | Octubre           | Noviembre         | Diciembre         |
| Ventas                  | 6.000,00          | 13.500,00         | 16.800,00         | 20.100,00         | 23.400,00         | 25.500,00         | 27.000,00         | 27.900,00         | 28.500,00         | 28.500,00         | 28.500,00         | 28.500,00         |
| Aportes                 | 20.000,00         | -                 | -                 | -                 | -                 | -                 | -                 | -                 | -                 | -                 | -                 | -                 |
| Préstamos               | 5.000,00          | -                 | -                 | -                 | -                 | -                 | -                 | -                 | -                 | -                 | -                 | -                 |
| Caja Acumulada          | -                 | 16.684,31         | 13.227,29         | 10.588,10         | 10.766,72         | 11.763,16         | 13.280,04         | 15.168,64         | 17.280,29         | 19.540,64         | 21.800,98         | 24.061,33         |
| <b>TOTAL INGRESOS</b>   | <b>31.000,00</b>  | <b>30.184,31</b>  | <b>30.027,29</b>  | <b>30.688,10</b>  | <b>34.166,72</b>  | <b>37.263,16</b>  | <b>40.280,04</b>  | <b>43.068,64</b>  | <b>45.780,29</b>  | <b>48.040,64</b>  | <b>50.300,98</b>  | <b>52.561,33</b>  |
| EGRESOS                 |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |
| Sueldos                 | -2.868,31         | -2.868,31         | -2.868,31         | -2.868,31         | -2.868,31         | -2.868,31         | -2.868,31         | -2.868,31         | -2.868,31         | -2.868,31         | -2.868,31         | -2.868,31         |
| CMV                     | -4.159,06         | -9.357,88         | -11.645,36        | -13.992,84        | -16.220,32        | -17.675,99        | -18.715,76        | -19.339,61        | -19.755,52        | -19.755,52        | -19.755,52        | -19.755,52        |
| Gastos Comerciales      | -354,00           | -796,50           | -991,20           | -1.185,90         | -1.380,60         | -1.504,50         | -1.593,00         | -1.646,10         | -1.681,50         | -1.681,50         | -1.681,50         | -1.681,50         |
| Gastos de Promoción     | -6.003,91         | -3.003,91         | -3.003,91         | -1.003,91         | -1.003,91         | -1.003,91         | -1.003,91         | -1.003,91         | -1.003,91         | -1.003,91         | -1.003,91         | -1.003,91         |
| Gastos Generales        | -493,21           | -493,21           | -493,21           | -493,21           | -493,21           | -493,21           | -493,21           | -493,21           | -493,21           | -493,21           | -493,21           | -493,21           |
| Intereses               | -203,65           | -203,65           | -203,65           | -203,65           | -203,65           | -203,65           | -203,65           | -203,65           | -203,65           | -203,65           | -203,65           | -203,65           |
| Alquiler + Extras       | -229,47           | -229,47           | -229,47           | -229,47           | -229,47           | -229,47           | -229,47           | -229,47           | -229,47           | -229,47           | -229,47           | -229,47           |
| Impuestos               | -4,09             | -4,09             | -4,09             | -4,09             | -4,09             | -4,09             | -4,09             | -4,09             | -4,09             | -4,09             | -4,09             | -4,09             |
| <b>TOTAL EGRESOS</b>    | <b>-14.315,69</b> | <b>-16.957,01</b> | <b>-19.439,20</b> | <b>-19.921,38</b> | <b>-22.403,56</b> | <b>-23.983,13</b> | <b>-25.111,39</b> | <b>-25.788,35</b> | <b>-26.239,66</b> | <b>-26.239,66</b> | <b>-26.239,66</b> | <b>-26.239,66</b> |
| <b>Saldo de Caja</b>    | <b>16.684,31</b>  | <b>13.227,29</b>  | <b>10.588,10</b>  | <b>10.766,72</b>  | <b>11.763,16</b>  | <b>13.280,04</b>  | <b>15.168,64</b>  | <b>17.280,29</b>  | <b>19.540,64</b>  | <b>21.800,98</b>  | <b>24.061,33</b>  | <b>26.321,67</b>  |

Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

## 20.4 ANÁLISIS DEL PUNTO DE EQUILIBRIO

El punto de equilibrio es el punto en el cual el nivel de ventas cubre tanto los costos fijos como los variables, la compañía debe brindar 7279,6 horas de sesiones para cubrir sus costos en el primer año, a partir de ese punto la empresa obtiene beneficios en los posteriores años el punto de equilibrio es de 6301,9 horas de sesión.

| PUNTO DE EQUILIBRIO   |  | 2020      | 2021      | 2022      | 2023      | 2024      | Promedio |
|-----------------------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| Otros costos Anual    |  | 67.007,08 | 58.007,08 | 58.007,08 | 58.007,08 | 58.007,08 | 59807,08 |
| CV anual              |  | 20,80     | 20,80     | 20,80     | 20,80     | 20,80     | 20,80    |
| Precio anual          |  | 30        | 30        | 30        | 30        | 30        | 30       |
| Contribución Marginal |  | 9,20      | 9,20      | 9,20      | 9,20      | 9,20      | 9,20     |
| Punto de Equilibrio   |  | Horas     | 7279,6    | 6301,9    | 6301,9    | 6301,9    | 6497,44  |

#### 20.4.1 Costos Fijos

Para el análisis del punto de equilibrio se han considerado los siguientes costos

- ❖ Sueldos del personal interno (Director, Ing. Informática, Auditor, Comercial, Back office, Atención al cliente)
- ❖ Servicios de Community Manager
- ❖ Soporte Técnico Informático 24/7
- ❖ Internet + Gas + Luz
- ❖ Mantenimiento de Pagina Web
- ❖ Estudio contable/Jurídico Externo
- ❖ Seguros
- ❖ Alquiler y Expensas
- ❖ Promoción y publicidad.

#### 20.4.2 Costos Variables

Con respecto a los costos variables, el único es el correspondiente a los honorarios de los psicólogos que brindan el servicio a través de nuestra plataforma.

### 20.5 PRINCIPALES INDICADORES DE RENTABILIDAD

A partir del análisis del Valor Actual Neto, cuyo resultado es de USD 116.521,79, estamos en condiciones de afirmar que se trata de un proyecto viable, ya que luego de haber descontado la inversión inicial a los flujos futuros de fondos descontados con la tasa WACC que se presentan en el proyecto, el VAN resultó positivo por lo cual este es beneficioso llevar a cabo esta idea.

La Tasa Interna de Retorno del proyecto alcanza un 83,53%, esta tasa es superior comparada con la tasa de descuento del proyecto (WACC) cuyo valor es del 13,84%, La

TIR también puede ser interpretada como la máxima tasa de rentabilidad del proyecto, esto nos permite considerar que el este negocio constituye una excelente de inversión.

El índice de rentabilidad de este proyecto es 5,66, esto significa que el proyecto agrega un valor 5,66 veces más al monto efectuado en la inversión inicial que es de USD 25000.

El análisis payback nos permite determinar el plazo de tiempo necesario para que los flujos futuros de fondos acumulados igualen a la inversión inicial. En el marco de nuestro proyecto el plazo es de 2 años y 3 meses.

## 20.6 EVALUACIÓN DEL RIESGO

Para la evaluación del riesgo, la empresa consideró las siguientes variables:

- ☐ Tasa Risk Free: la tasa de los bonos del Tesoro Norteamericano, instrumento con el riesgo más bajo disponible en el mercado, fue fijada en 2,44% el día 18 de Junio de 2019. En este caso, se consideró la tasa de los bonos a un plazo de 10 años.
- ☐ Tasa de Rendimiento del Mercado: en este caso, se consideró la tasa provista por el rendimiento del S&P 500 Index, uno de los índices más representativos de la economía actual. El mismo se encuentra con una tasa promedio de alrededor de un 11% en los últimos 5 años, por lo que podemos asumir que el rendimiento esperado del mercado será similar.
- ☐ Variable Beta: Beta se encarga de medir el riesgo asociado al activo en cuestión en relación con las fluctuaciones del mercado. Para iniciar el análisis, se obtuvo la beta de la empresa United Health Group Incorporated (UNH), compañía que cotiza en Wall Street y es parte de los 30 del Dow Jones. En este caso, su coeficiente fue de 0,76. El mismo fue desapalancado en base a su relación deuda/equity y apalancado nuevamente considerando la deuda que Ayudar asumirá. El coeficiente Beta de nuestra empresa es 0,62.
- ☐ Por último, es imprescindible analizar el riesgo argentino y si bien ha decrecido en las últimas semanas, es importante destacar que alcanzó su pico máximo durante la presidencia de Mauricio Macri, superando los 1.000 puntos básicos. En este momento, el riesgo país se encuentra en 849 puntos básicos.

| Variable    | %      | Coficiente          |
|-------------|--------|---------------------|
| Deuda       | 20,00% | 0,2                 |
| Equity      | 80,00% | 0,8                 |
| Tax         | 40,00% | 0,40                |
| rd          | 7,06%  | 0,0706              |
| re          | 16,24% | 0,1624              |
| <b>WACC</b> |        | <b>0,1384473706</b> |

| Variable    | Coficiente | %      |
|-------------|------------|--------|
| rf          | 0,0244     | 2,44%  |
| rm          | 0,11       | 11,00% |
| Riesgo País | 0,0849     | 8,49%  |
| Beta Sector | 0,76       |        |

|       |              |
|-------|--------------|
| BetaU | 0,5401179731 |
| BetaL | 0,6211356691 |

|      |                    |       |
|------|--------------------|-------|
| Beta | United Health Care | 0,76  |
| D/E  | United Health Care | 67,85 |

|           |              |
|-----------|--------------|
| CAPM re = | 0,1624692133 |
|-----------|--------------|

Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

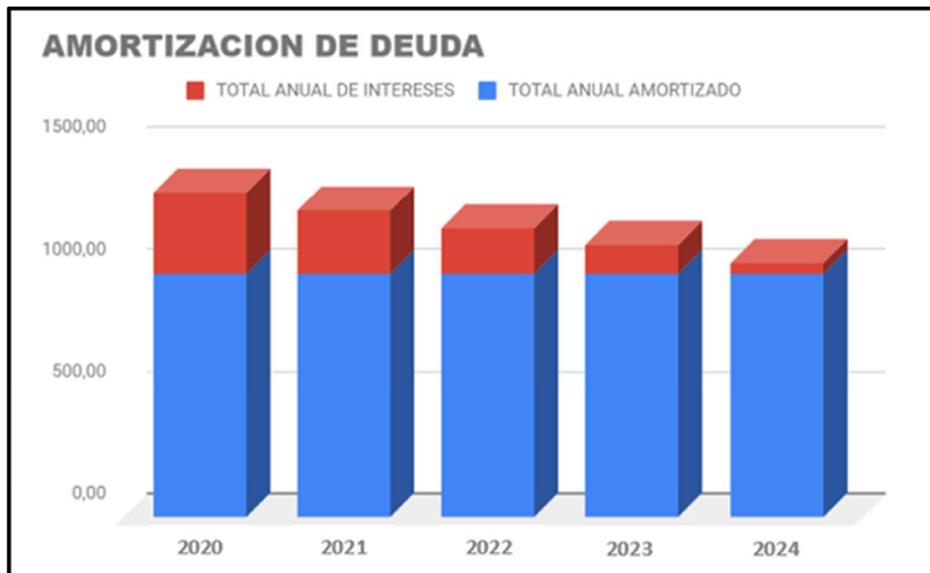
## 20.7 AMORTIZACIÓN DE LA DEUDA

Al momento de evaluar la posibilidad de tomar un préstamo es necesario contemplar las diferentes alternativas que nos ofrece el mercado, analizando el modo de cancelación del mismo a lo largo del proyecto. Es por ello, que se detallará a continuación un estudio referido a la amortización de la deuda que “AyudAR S.R.L” ha adoptado para financiar el proyecto.

Se consideró amortizar mediante el Sistema Alemán’ o también conocido como ‘Amortización Constante’. Este método contempla el pago de cuotas totales decrecientes, donde la cuota de amortización se mantiene constante y en cambio la cuota de interés es decreciente sobre saldos. En cuanto a las condiciones generales del préstamo, el mismo será en dólares, se cancelará en 5 años, es de capitalización mensual, con una TEA (Tasa Efectiva Anual) del 7,06%.<sup>67</sup>

<sup>67</sup> CIUDAD, BANCO. TASAS ACTIVAS EN DOLARES. [En línea]  
<https://www.bancociudad.com.ar/institucional/corporativas/Comercio%20Exterior/Pr%C3%A9stamos%20en%20d%C3%B3lares>.

Como se mencionó la cuota de amortización será constante con un valor de USD 83,33, y las cuotas de interés se descontará mes por mes tomando el saldo del periodo anterior. Debajo se podrá observar un gráfico donde se muestra como la cuota de amortización se mantiene constante durante los cinco años de duración del proyecto, y las cuotas de intereses decrecen año tras año.



Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

## 20.8 ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD

El análisis de sensibilidad nos da herramientas para tomar decisiones financieras respecto a variaciones en el nivel de las ventas de la empresa, en este caso se plantea una situación pesimista en la cual el nivel de ventas cae un 30%.

| Proyección 2020-2024 en USD pesimista(baja en las ventas del 30%) |      |                    |                  |                  |                  |                         |
|---|------|--------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------------|
|   | 2019 | 2020               | 2021             | 2022             | 2023             | 2024                    |
| Ventas  |      | 191.940,00         | 238.305,37       | 295.800,46       | 367.083,47       | 455.445,13              |
| Costo Variable  |      | (133.048,22)       | (165.187,59)     | (205.041,81)     | (254.453,49)     | (315.703,68)            |
| Costo Fijo  |      | (67.007,08)        | (58.007,08)      | (58.007,08)      | (58.007,08)      | (58.007,08)             |
| <b>Utilidad Bruta</b>   |      | <b>(8.115,30)</b>  | <b>15.110,70</b> | <b>32.751,57</b> | <b>54.622,90</b> | <b>81.734,37</b>        |
| Gastos Comerciales  |      | (12.147,06)        | (15.081,33)      | (18.719,94)      | (23.231,14)      | (28.823,17)             |
| Gastos Bancarios  |      | (12,71)            | (12,71)          | (12,71)          | (12,71)          | (12,71)                 |
| Otros gastos  |      | 0,00               | 0,00             | 0,00             | 0,00             | 0,00                    |
| Amortizaciones  |      | (606,39)           | (606,39)         | (606,39)         | (606,39)         | (606,39)                |
| <b>EBT</b>  |      | <b>(20.881,46)</b> | <b>(589,72)</b>  | <b>13.412,53</b> | <b>30.772,66</b> | <b>52.292,10</b>        |
| Impuesto a las Ganancias - 15.00%                                 |      | 3.132,22           | 88,46            | (2.011,88)       | (4.615,90)       | (7.843,81)              |
| Flujo de Activos No Corrientes (Amortizaciones)                   |      | 606,39             | 606,39           | 606,39           | 606,39           | 606,39                  |
| <b>Utilidad Neta</b>  |      | <b>(17.142,85)</b> | <b>105,13</b>    | <b>12.007,04</b> | <b>26.763,15</b> | <b>45.054,67</b>        |
| <b>FEO</b>  |      | <b>(16.536,46)</b> | <b>711,52</b>    | <b>12.613,43</b> | <b>27.369,54</b> | <b>45.661,06</b>        |
| Activo Fijo   |      | (3.031,95)         |                  |                  |                  |                         |
| Capital de Trabajo Neto   |      | (21.968,05)        |                  |                  |                  |                         |
| Recupero de ICTN  |      |                    |                  |                  |                  | 22.500,00               |
| Flujo por Venta de Activos  |      |                    |                  |                  |                  | 357,50                  |
| <b>FCFF</b>   |      | <b>(25.000,00)</b> | <b>16.536,46</b> | <b>711,52</b>    | <b>12.613,43</b> | <b>27.369,54</b>        |
| Flujos Descontados  |      | (25.000,00)        | (14.525,45)      | 548,98           | 8.548,59         | 16.293,55               |
| Valor Actual Neto   |      | 21.695,39          |                  |                  |                  |                         |
| TIR   |      | 26,87%             |                  |                  |                  |                         |
| Periodo de Recupero sin descontar                                 |      | (25.000,00)        | (41.536,46)      | (40.824,94)      | (28.211,52)      | (841,97)                |
| <b>Recupero en:</b>   |      |                    | <b>0,02</b>      | <b>0,22</b>      | <b>6,64</b>      | <b>4 AÑOS Y 5 DÍAS</b>  |
| Periodo de Recupero descontado                                    |      | (25.000,00)        | (39.525,45)      | (38.976,47)      | (30.427,88)      | (14.134,33)             |
| <b>Recupero en:</b>   |      |                    | <b>0,59</b>      | <b>7,02</b>      |                  | <b>4 AÑOS Y 8 MESES</b> |

| PUNTO DE EQUILIBRIO   |       | 2020      | 2021      | 2022      | 2023      | 2024      | Promedio |
|-----------------------|-------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| Otros costos Anual    |       | 67.007,08 | 58.007,08 | 58.007,08 | 58.007,08 | 58.007,08 | 59807,08 |
| CV anual              |       | 14,56     | 14,56     | 14,56     | 14,56     | 14,56     | 14,56    |
| Precio anual          |       | 21        | 21        | 21        | 21        | 21        | 21       |
| Contribución Marginal |       | 6,44      | 6,44      | 6,44      | 6,44      | 6,44      | 6,44     |
| Punto de Equilibrio   | Horas | 10399,5   | 9002,7    | 9002,7    | 9002,7    | 9002,7    | 9282,06  |

Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

Ante una caída de las ventas, como puede observarse en el cuadro anterior, las variaciones tuvieron su impacto en los valores obtenidos en la TIR y el VAN, ambos bajaron. La TIR bajó casi un 68% en este escenario ya que pasó de 83,53% a 26,87% y el VAN se redujo más de un 82%, pero a pesar de ello el negocio continúa siendo atractivo y viable. Por otro lado, el periodo de recupero sin descontar se extendió a 4 años y 5 días y el periodo de recupero descontado se amplió a 4 años y 8 meses. Además, se debe destacar que el punto de equilibrio en el primer año aumentó a 10399,5 horas de sesión y para los siguientes años se mantiene constante en 9002,7 horas de sesión para cubrir los costos.

Otro escenario posible puede darse con la suba en la tasa de descuento del proyecto (WACC) en un 10%, es decir que esta tasa sería del 23,84%, esta variación redujo el VAN en un 33,9%, pasando de ser USD 116.521,79 a USD 77.020,33. A pesar de esta ida en el Valor Actual Neto este continúa siendo positivo además de ello la TIR es

mayor que el WACC, es decir que el proyecto sigue siendo viable y genera valor. Esto puede observarse en el cuadro de abajo.

| Proyección 2020-2024 en USD                     |                    |                         |                  |                  |                        |                   |
|---|--------------------|-------------------------|------------------|------------------|------------------------|-------------------|
|   | 2019               | 2020                    | 2021             | 2022             | 2023                   | 2024              |
| Ventas  |                    | 274.200,00              | 340.436,24       | 422.572,08       | 524.404,96             | 650.635,90        |
| Costo Variable                                  |                    | (190.068,89)            | (235.982,27)     | (292.916,87)     | (363.504,99)           | (451.005,26)      |
| Costo Fijo                                      |                    | (67.007,08)             | (58.007,08)      | (58.007,08)      | (58.007,08)            | (58.007,08)       |
| <b>Utilidad Bruta</b>                           |                    | <b>17.124,03</b>        | <b>46.446,89</b> | <b>71.648,13</b> | <b>102.892,89</b>      | <b>141.623,56</b> |
| Gastos Comerciales                              |                    | (16.177,80)             | (20.085,74)      | (24.931,75)      | (30.939,89)            | (38.387,52)       |
| Gastos Bancarios                                |                    | (12,71)                 | (12,71)          | (12,71)          | (12,71)                | (12,71)           |
| Otros gastos                                    |                    | 0,00                    | 0,00             | 0,00             | 0,00                   | 0,00              |
| Amortizaciones                                  |                    | (606,39)                | (606,39)         | (606,39)         | (606,39)               | (606,39)          |
| <b>EBT</b>                                      |                    | <b>327,13</b>           | <b>25.742,06</b> | <b>46.097,28</b> | <b>71.333,90</b>       | <b>102.616,94</b> |
| Impuesto a las Ganancias - 15.00%               |                    | (49,07)                 | (3.861,31)       | (6.914,59)       | (10.700,08)            | (15.392,54)       |
| Flujo de Activos No Corrientes (Amortizaciones) |                    | 606,39                  | 606,39           | 606,39           | 606,39                 | 606,39            |
| <b>Utilidad Neta</b>                            |                    | <b>884,45</b>           | <b>22.487,14</b> | <b>39.789,08</b> | <b>61.240,20</b>       | <b>87.830,79</b>  |
| <b>FEO</b>                                      |                    | <b>1.490,84</b>         | <b>23.093,53</b> | <b>40.395,47</b> | <b>61.846,59</b>       | <b>88.437,18</b>  |
| Activo Fijo                                     | (3.031,95)         |                         |                  |                  |                        |                   |
| Capital de Trabajo Neto                         | (21.968,05)        |                         |                  |                  |                        |                   |
| Recupero del CTN                                |                    |                         |                  |                  |                        | 22.500,00         |
| Flujo por Venta de Activos                      |                    |                         |                  |                  |                        | 357,50            |
| <b>FCFF</b>                                     | <b>(25.000,00)</b> | <b>1.490,84</b>         | <b>23.093,53</b> | <b>40.395,47</b> | <b>61.846,59</b>       | <b>111.294,68</b> |
| Flujos Descontados                              | (25.000,00)        | 1.203,80                | 15056,89         | 21.266,69        | 26.290,91              | 38.202,05         |
| Valor Actual Neto                               | 77.020,33          |                         |                  |                  |                        |                   |
| TIR   | 83,53%             |                         |                  |                  |                        |                   |
| Período de Recupero sin descontar               | (25.000,00)        | (23.509,16)             | (415,63)         | 39.979,84        | 101.826,43             | 213.121,12        |
| <b>Recupero en:</b>                             |                    | <b>0,01</b>             | <b>0,12</b>      | <b>3,70</b>      | <b>2 AÑOS Y 3 DÍAS</b> |                   |
| Período de Recupero descontado                  | (25.000,00)        | (23.796,20)             | (8.739,31)       | 12.527,38        | 38.818,29              | 77.020,33         |
| <b>Recupero en:</b>                             |                    | <b>2 AÑOS Y 3 MESES</b> |                  |                  |                        |                   |

| Variable | %      | Coficiente |
|----------|--------|------------|
| Deuda    | 20,00% | 0,2        |
| Equity   | 80,00% | 0,8        |
| Tax      | 40,00% | 0,40       |
| rd       | 7,06%  | 0,0706     |
| re       | 16,24% | 0,1624     |

|             |                    |
|-------------|--------------------|
| <b>WACC</b> | <b>0,238447371</b> |
|-------------|--------------------|

Fuente: ELABORACIÓN PROPIA

## 20.9 RESUMEN

La compañía afrontará los costos fijos detallados en los párrafos anteriores y los mismos equivalen aproximadamente a 5583,92 USD en el primer año y 4833,92 USD en los siguientes cuatro años en base a un tipo de cambio promedio de cada año.

Durante 2020, el costo por sesión promedio será de 28,13 USD, mientras que durante los siguientes 4 años del proyecto la empresa logrará ser más eficiente con sus costos fijos gracias

al aumento en sus ventas, logrando costos por sesión promedio de 28,13 USD, 25,91 USD, 24,91 USD, 24,91 USD y 23,47 USD, durante 2021, 2022, 2023 y 2024. respectivamente.

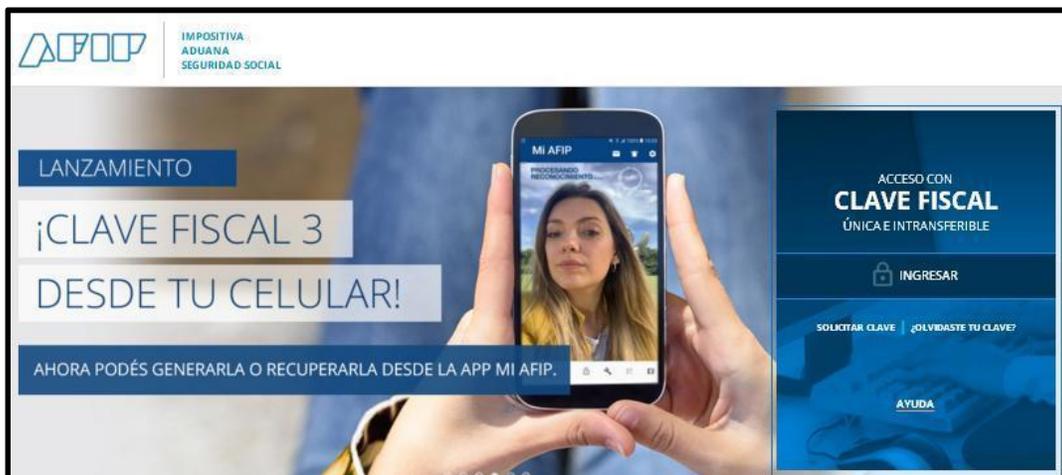
## 21. ANEXOS

### 21.1 ANEXO: I MATRIZ DE ATRACTIVIDAD

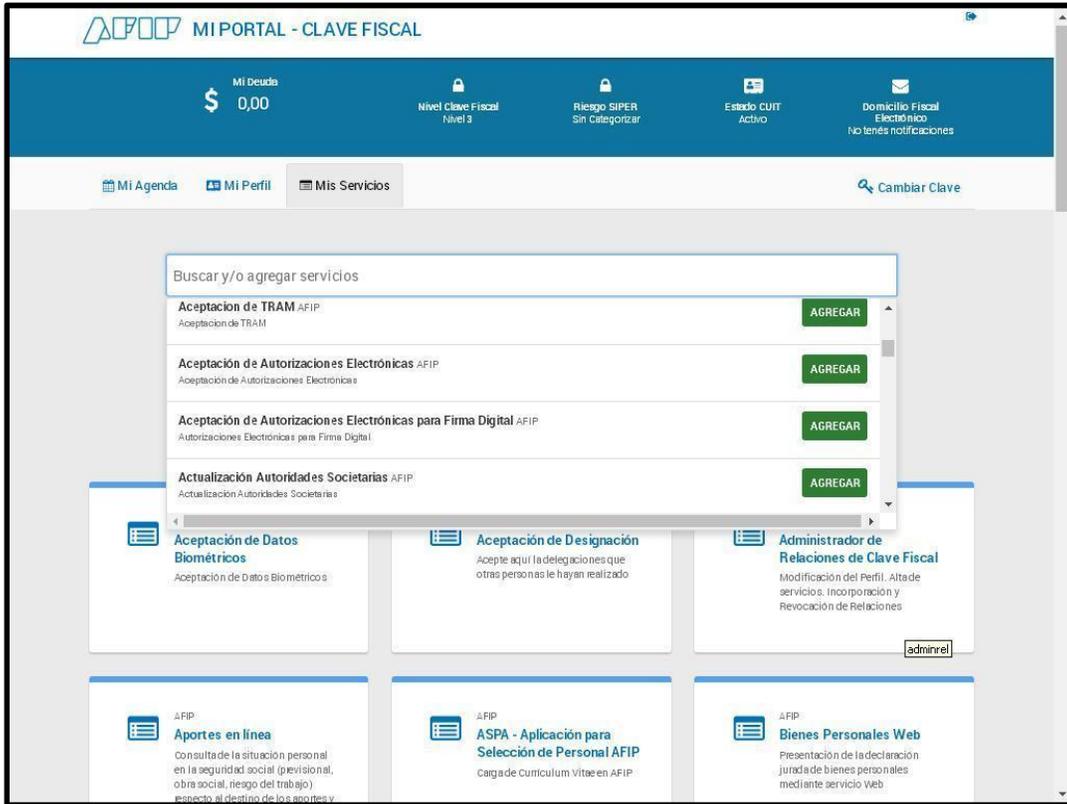
| <b>MATRIZ DE ATRACTIVIDAD</b>         |               |                 |               |               |
|---------------------------------------|---------------|-----------------|---------------|---------------|
| <b>VARIABLES</b>                      | <b>CHILE</b>  | <b>COLOMBIA</b> | <b>MEXICO</b> | <b>PERU</b>   |
| POBLACION                             | 17.574.003    | 49.921.868      | 125.959.205   | 31.331.228    |
| COEF DE GINI                          | 0,47          | 0,49            | 0,48          | 0,51          |
| ACCESO A INTERNET DE LA POBLACION (%) | 0,874         | 0,614           | 0,67          | 0,754         |
| PBI PER CAPITA                        | 15.346,45     | 6.277,00        | 19.900,00     | 13.500,00     |
| CANTIDAD PSICO                        | 17,1          | 11              | 12            | 10            |
| PRECIO PROM CONSULTA EN USD           | 55,00         | 54,00           | 40,00         | 33,00         |
| EDAD MEDIA                            | 34,80         | 30,40           | 28,6          | 28,4          |
| INFLACION 2018                        | 0,0246        | 0,0318          | 0,0481        | 0,0248        |
| GASTO PUBL.SALUD / %PBI               | 0,081         | 0,072           | 0,063         | 0,055         |
| HOMOLOGACION DE TITULO                |               |                 |               |               |
|                                       |               |                 |               |               |
| <b>VARIABLES</b>                      | <b>CHILE</b>  | <b>COLOMBIA</b> | <b>MEXICO</b> | <b>PERU</b>   |
| POBLACION                             | 7,82          | 22,21           | 56,04         | 13,94         |
| COEF DE GINI                          | 24,07         | 25,09           | 24,73         | 26,11         |
| ACCESO A INTERNET DE LA POBLACION     | 30,01         | 21,09           | 23,01         | 25,89         |
| PBI PER CAPITA                        | 27,89         | 11,41           | 36,17         | 24,53         |
| CANTIDAD PSICO                        | 34,13         | 21,96           | 23,95         | 19,96         |
| PRECIO PROM CONSULTA                  | 30,22         | 29,67           | 21,98         | 18,13         |
| EDAD MEDIA                            | 28,48         | 24,88           | 23,40         | 23,24         |
| INFLACION 2018                        | 19,03         | 24,59           | 37,20         | 19,18         |
| GASTO PUBL.SALUD / %PBI               | 29,89         | 26,57           | 23,25         | 20,30         |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>231,53</b> | <b>207,46</b>   | <b>269,72</b> | <b>191,29</b> |

## 21.2 ANEXO II: DECLARACIÓN JURADA EXPORTACIÓN DE SERVICIOS

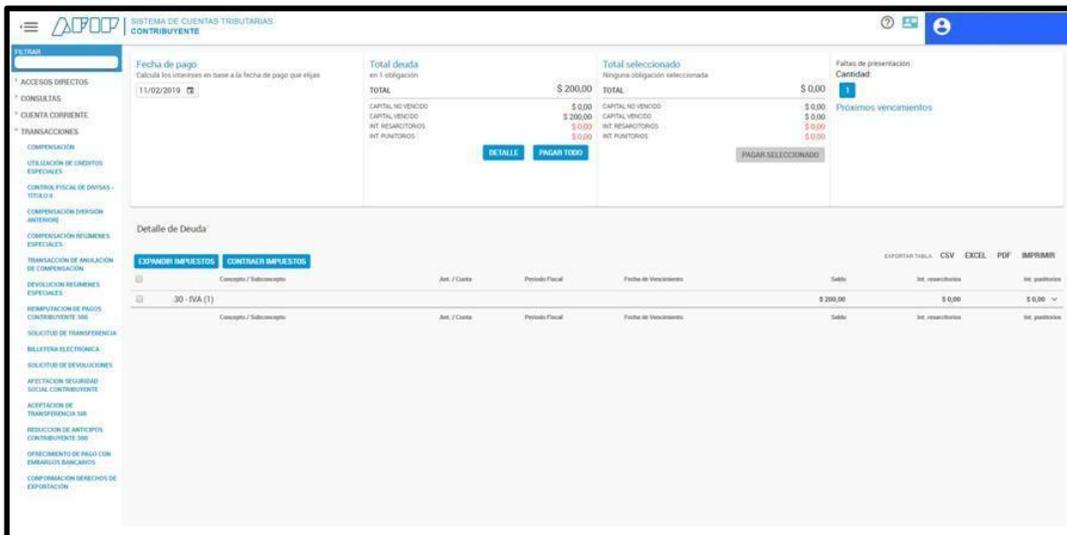
### 1. INGRESAR CON CUIT O CUIL EN LA PÁGINA DE AFIP



### 1. LUEGO, BUSCAR EL SISTEMA "CUENTAS TRIBUTARIAS" DENTRO DE LA SOLAPA MIS SERVICIOS:



3 - EN EL MENÚ DE LA IZQUIERDA CLICKEAR SOBRE TRANSACCIONES Y LUEGO SOBRE CONFORMACIÓN DE DERECHOS DE EXPORTACIÓN.



4 - UNA VEZ ALLÍ VAS A VER DISPONIBLES LAS DECLARACIONES JURADAS QUE SE GENERARON AUTOMÁTICAMENTE EN BASE A TUS COMPROBANTES E EMITIDOS; PODEMOS PREVISUALIZARLAS

CLICKEANDO SOBRE PDF Y LUEGO CONFORMARLAS O NO CONFORMARLAS, SELECCIONANDO INDIVIDUALMENTE A CADA UNA.

**Selección de comprobantes**

CUIT: 23 9 RAZÓN SOCIAL: XXXXXXXX  
FECHA DE CONSULTA: 11/02/2019 04:23:54

COMPROBANTES PENDIENTES

| Establecimiento | Formulario | Impuesto                             | Periodo  | Fecha Operación  | Derechos a favor AFIP (Pesos) | Derechos a favor contribuyente (Pesos) | Derechos a favor AFIP (Dólares) | Derechos a favor contribuyente (Dólares) | Estado    | Visualizar D.J. |
|-----------------|------------|--------------------------------------|----------|------------------|-------------------------------|--|---------------------------------|--|-----------|-----------------|
| 0               | 1318       | 2091 - DERECHO EXPORTACION SERVICIOS | 20190200 | 11/03/2019 00:00 | 3.000,00                      | 0,00                                   | 0,00                            | 0,00                                     | PENDIENTE | PDF             |
| 0               | 1318       | 2091 - DERECHO EXPORTACION SERVICIOS | 20190100 | 11/02/2019 00:00 | 0,00                          | 2.000,00                               | 0,00                            | 0,00                                     | PENDIENTE | PDF             |

COMPROBANTES NO CONFORMADOS

| Establecimiento | Formulario | Impuesto                             | Periodo  | Fecha Operación  | Derechos a favor AFIP (Pesos) | Derechos a favor contribuyente (Pesos) | Derechos a favor AFIP (Dólares) | Derechos a favor contribuyente (Dólares) | Estado        | Visualizar D.J. |
|-----------------|------------|--------------------------------------|----------|------------------|-------------------------------|--|---------------------------------|--|---------------|-----------------|
| 0               | 1318       | 2091 - DERECHO EXPORTACION SERVICIOS | 20181200 | 11/01/2019 00:00 | 1.000,00                      | 0,00                                   | 0,00                            | 0,00                                     | NO AUTORIZADO | PDF             |

NO CONFORMAR CONFORMAR

5- EN CASO DE CONFORMAR, COMO EN ESTE EJEMPLO, EL SERVICIO TE VA A PREGUNTAR SI ESTÁS SEGURO DE LA TRANSACCIÓN. DE SER ASÍ, CLICKEAR SOBRE CONFIRMAR, SINO, SOBRE VOLVER.

**Confirmación derechos de exportación**

CUIT: 23 9 RAZÓN SOCIAL: XXXXXXXX  
FECHA DE CONSULTA: 11/02/2019 04:27:45

COMPROBANTES SELECCIONADOS

| Establecimiento | Formulario | Impuesto                             | Periodo  | Fecha Operación  | Derechos a favor AFIP (Pesos) | Derechos a favor contribuyente (Pesos) | Derechos a favor AFIP (Dólares) | Derechos a favor contribuyente (Dólares) |
|-----------------|------------|--------------------------------------|----------|------------------|-------------------------------|--|---------------------------------|--|
| 0               | 1318       | 2091 - DERECHO EXPORTACION SERVICIOS | 20190200 | 11/03/2019 00:00 | 3.000,00                      | 0,00                                   | 0,00                            | 0,00                                     |

Confirma la conformación? En caso afirmativo se va a registrar la declaración jurada

VOLVER CONFIRMAR

6- SI CONFORMAS VAS A PODER VER UN FORMULARIO SIMILAR AL QUE SE ENCUENTRA ABIERTO EN ESTA DEMOSTRACIÓN.

**Comprobante**

Formulario: 1318  
 Versión: 100  
 Tipo de operación: 1  
 Cuit: 21  
 Establecimiento: 0  
 Período Fiscal: 20190200  
 Impuesto: 2091 - DERECHO DE EXPORTACION DE SERVICIOS DECRETO 120118  
 Fecha Operación: 2019-05-11 00:00:00

**Fecha Ingreso:** 2019-05-11 00:00:00

**Categoría:**  
 Simple:  
 No, Cuentas OSRS  
 0  
 Derechos de Exportación a favor de AFIP en Pesos  
 200  
 Derechos de Exportación a favor del Contribuyente en Pesos  
 Derechos de Exportación a favor de AFIP en Dolares  
 Derechos de Exportación a favor de Contribuyente en Dolares  
 0

**Compuestos:**  
 Elemento Compuesto: DATOS\_PRESENTACION - Datos de la Presentación  
 Concepto:  
 0  
 Subconcepto:  
 0  
 Fecha de Depósito:  
 2019-05-11 00:00:00  
 Cantidad de Envases Detallados en el Canal de Ingreso  
 0  
 Elemento Compuesto: DATOS\_BANCARIOS - Datos Bancarios  
 Banco:  
 0  
 Sucursal:  
 0  
 Tipo de Sucursal:  
 Banco Anexo Operativo  
 0  
 Repetitivo:

| EXPORTAR TABLA        |                                 |  |           | CSV | EXCEL | PDF | IMPRIMIR |
|-----------------------|---------------------------------|--|-----------|-----|-------|-----|----------|
| Contribuyente (Pesos) | Derechos a favor AFIP (Dólares) | Derechos a favor contribuyente (Dólares) | Estado    |     |       |     |          |
| 0.00                  | 0.00                            | 0.00                                     | PENDIENTE |     |       |     |          |
| Contribuyente (Pesos) | Derechos a favor AFIP (Dólares) | Derechos a favor contribuyente (Dólares) | Estado    |     |       |     |          |
| 0.00                  | 0.00                            | 0.00                                     | PENDIENTE |     |       |     |          |

| EXPORTAR TABLA                         |                                 |  |               | CSV             | EXCEL | PDF | IMPRIMIR |
|--|---------------------------------|--|---------------|-----------------|-------|-----|----------|
| Derechos a favor contribuyente (Pesos) | Derechos a favor AFIP (Dólares) | Derechos a favor contribuyente (Dólares) | Estado        | Visualizar D.J. |       |     |          |
| 0.00                                   | 0.00                            | 0.00                                     | NO AUTORIZADO |                 |       |     |          |
| Derechos a favor contribuyente (Pesos) | Derechos a favor AFIP (Dólares) | Derechos a favor contribuyente (Dólares) | Estado        | Visualizar D.J. |       |     |          |
|  |                                 |  |               |                 |       |     |          |

NO CONFIRMAR    CONFIRMAR

## 21.3 ANEXO III: LEY ECONOMÍA DEL CONOCIMIENTO

### LEY DE ECONOMÍA DEL CONOCIMIENTO

¿QUÉ DICE EL PROYECTO?

iPro<sup>UP</sup>

#### ALCANZA A EMPRESAS DE LOS SECTORES:

INDUSTRIA 4.0

SOFTWARE

GEOLÓGÍA

PRODUCCIÓN AUDIOVISUAL

NANOTECNOLOGÍA

BIOTECNOLOGÍA

INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EN INGENIERÍA, CIENCIAS EXACTAS, NATURALES, AGROPECUARIAS Y MÉDICAS

#### REQUISITOS:

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  |   |
| Acreditar mejoras continuas (certificaciones) en la calidad de sus productos y servicios. | Invertir en investigación el 3% de la facturación o capacitar empleados el equivalente al 8% del total de sueldos. | Exportar el equivalente al 13% de la facturación. |

#### BENEFICIOS Y OBLIGACIONES

|   |  |  |
|---|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> No se incrementa su carga tributaria total nacional.  | <input checked="" type="checkbox"/> Tributan menos Ganancias: alícuota reducida de 15% si mantienen su nómina de personal. | <input checked="" type="checkbox"/> Exención de retenciones y percepciones del IVA.                                  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Deducción de dos veces el monto máximo de las contribuciones patronales. Y un adicional si contratan empleados que tengan un doctorado o lo estén cursando. | <input checked="" type="checkbox"/> Eximición del pago de derechos o tasas de importación para sus insumos.                | <input checked="" type="checkbox"/> Pagan hasta 4% del total de beneficios para financiar los controles del régimen. |

## 21.4 ANEXO IV: ENCUESTAS

PREGUNTAS RESPUESTAS 9

### Encuesta Psicólogos Mexicanos

Descripción del formulario

111

¿Cuenta con tiempo disponible para atender a mas pacientes?

Opción múltiple

- Mucho
- Poco
- Nada
- Agregar una opción o AGREGAR "OTROS"

Obiligatoria

¿En promedio a cuantas sesiones por mes asisten pacientes? \*

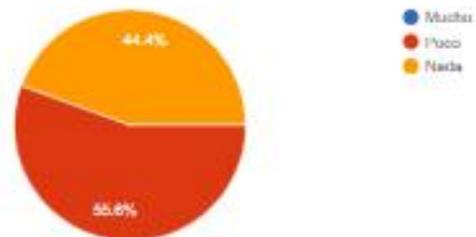
- 1
- 2
- 3
- 4

¿Considera que la psicología en linea puede ser eficaz?

- No

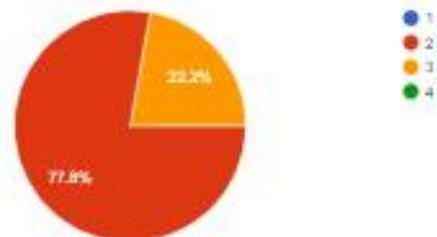
¿Cuenta con tiempo disponible para atender a mas pacientes?

0 respuestas



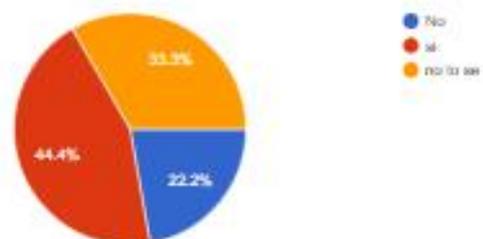
¿En promedio a cuantas sesiones por mes asisten pacientes?

0 respuestas



¿Considera que la psicología en linea puede ser eficaz?

0 respuestas



## 21.5 ANEXO V: CUADRO DE MARCHA AMORTIZACION DE LA DEUDA

| AMORTIZACION DE LA DEUDA MEDIANTE SISTEMA ALEMAN |               |         |              |        |             |                        |                          |             |      |
|--|---------------|---------|--------------|--------|-------------|------------------------|--------------------------|-------------|------|
| MOMENTO  | SALDO INICIAL | INTERES | AMORTIZACION | CUOTA  | SALDO FINAL | TOTAL ANUAL AMORTIZADO | TOTAL ANUAL DE INTERESES | TOTAL ANUAL | AÑO  |
| 0  | 5000          |         |              |        | 5000        |                        |                          |             |      |
| 1  | 4916,67       | 30,19   | 83,33        | 113,53 | 4916,67     |                        |                          |             |      |
| 2  | 4833,33       | 29,69   | 83,33        | 113,02 | 4833,33     |                        |                          |             |      |
| 3  | 4750,00       | 29,19   | 83,33        | 112,52 | 4750,00     |                        |                          |             |      |
| 4  | 4666,67       | 28,68   | 83,33        | 112,02 | 4666,67     |                        |                          |             |      |
| 5  | 4583,33       | 28,18   | 83,33        | 111,51 | 4583,33     | 1000,00                | 329,11                   | 1329,11     |      |
| 6  | 4500,00       | 27,68   | 83,33        | 111,01 | 4500,00     |                        |                          |             |      |
| 7  | 4416,67       | 27,17   | 83,33        | 110,51 | 4416,67     |                        |                          |             | 2020 |
| 8  | 4333,33       | 26,67   | 83,33        | 110,00 | 4333,33     |                        |                          |             |      |
| 9  | 4250,00       | 26,17   | 83,33        | 109,50 | 4250,00     |                        |                          |             |      |
| 10   | 4166,67       | 25,66   | 83,33        | 109,00 | 4166,67     |                        |                          |             |      |
| 11   | 4083,33       | 25,16   | 83,33        | 108,49 | 4083,33     |                        |                          |             |      |
| 12   | 4000,00       | 24,66   | 83,33        | 107,99 | 4000,00     |                        |                          |             |      |
| 13   | 3916,67       | 24,15   | 83,33        | 107,49 | 3916,67     |                        |                          |             |      |
| 14   | 3833,33       | 23,65   | 83,33        | 106,99 | 3833,33     |                        |                          |             |      |
| 15   | 3750,00       | 23,15   | 83,33        | 106,48 | 3750,00     |                        |                          |             |      |
| 16   | 3666,67       | 22,65   | 83,33        | 105,98 | 3666,67     |                        |                          |             |      |
| 17   | 3583,33       | 22,14   | 83,33        | 105,48 | 3583,33     |                        |                          |             |      |
| 18   | 3500,00       | 21,64   | 83,33        | 104,97 | 3500,00     | 1000,00                | 256,65                   |             | 2021 |
| 19   | 3416,67       | 21,14   | 83,33        | 104,47 | 3416,67     |                        |                          |             |      |
| 20   | 3333,33       | 20,63   | 83,33        | 103,97 | 3333,33     |                        |                          |             |      |
| 21   | 3250,00       | 20,13   | 83,33        | 103,46 | 3250,00     |                        |                          |             |      |
| 22   | 3166,67       | 19,63   | 83,33        | 102,96 | 3166,67     |                        |                          |             |      |
| 23   | 3083,33       | 19,12   | 83,33        | 102,46 | 3083,33     |                        |                          |             |      |
| 24   | 3000,00       | 18,62   | 83,33        | 101,95 | 3000,00     |                        |                          |             |      |
| 25   | 2916,67       | 18,12   | 83,33        | 101,45 | 2916,67     |                        |                          |             |      |
| 26   | 2833,33       | 17,61   | 83,33        | 100,95 | 2833,33     |                        |                          |             |      |
| 27   | 2750,00       | 17,11   | 83,33        | 100,44 | 2750,00     |                        |                          |             |      |
| 28   | 2666,67       | 16,61   | 83,33        | 99,94  | 2666,67     |                        |                          |             |      |
| 29   | 2583,33       | 16,10   | 83,33        | 99,44  | 2583,33     |                        |                          |             |      |
| 30   | 2500,00       | 15,60   | 83,33        | 98,93  | 2500,00     | 1000,00                | 184,18                   |             | 2022 |
| 31   | 2416,67       | 15,10   | 83,33        | 98,43  | 2416,67     |                        |                          |             |      |
| 32   | 2333,33       | 14,59   | 83,33        | 97,93  | 2333,33     |                        |                          |             |      |
| 33   | 2250,00       | 14,09   | 83,33        | 97,42  | 2250,00     |                        |                          |             |      |
| 34   | 2166,67       | 13,59   | 83,33        | 96,92  | 2166,67     |                        |                          |             |      |
| 35   | 2083,33       | 13,08   | 83,33        | 96,42  | 2083,33     |                        |                          |             |      |
| 36   | 2000,00       | 12,58   | 83,33        | 95,91  | 2000,00     |                        |                          |             |      |
| 37   | 1916,67       | 12,08   | 83,33        | 95,41  | 1916,67     |                        |                          |             |      |
| 38   | 1833,33       | 11,57   | 83,33        | 94,91  | 1833,33     |                        |                          |             |      |
| 39   | 1750,00       | 11,07   | 83,33        | 94,40  | 1750,00     |                        |                          |             |      |
| 40   | 1666,67       | 10,57   | 83,33        | 93,90  | 1666,67     |                        |                          |             |      |
| 41   | 1583,33       | 10,06   | 83,33        | 93,40  | 1583,33     |                        |                          |             |      |
| 42   | 1500,00       | 9,56    | 83,33        | 92,89  | 1500,00     | 1000,00                | 111,72                   |             | 2023 |
| 43   | 1416,67       | 9,06    | 83,33        | 92,39  | 1416,67     |                        |                          |             |      |
| 44   | 1333,33       | 8,55    | 83,33        | 91,89  | 1333,33     |                        |                          |             |      |
| 45   | 1250,00       | 8,05    | 83,33        | 91,38  | 1250,00     |                        |                          |             |      |
| 46   | 1166,67       | 7,55    | 83,33        | 90,88  | 1166,67     |                        |                          |             |      |
| 47   | 1083,33       | 7,05    | 83,33        | 90,38  | 1083,33     |                        |                          |             |      |
| 48   | 1000,00       | 6,54    | 83,33        | 89,88  | 1000,00     |                        |                          |             |      |
| 49   | 916,67        | 6,04    | 83,33        | 89,37  | 916,67      |                        |                          |             |      |
| 50   | 833,33        | 5,54    | 83,33        | 88,87  | 833,33      |                        |                          |             |      |
| 51   | 750,00        | 5,03    | 83,33        | 88,37  | 750,00      |                        |                          |             |      |
| 52   | 666,67        | 4,53    | 83,33        | 87,86  | 666,67      |                        |                          |             |      |
| 53   | 583,33        | 4,03    | 83,33        | 87,36  | 583,33      |                        |                          |             |      |
| 54   | 500,00        | 3,52    | 83,33        | 86,86  | 500,00      | 1000,00                | 39,25                    |             | 2024 |
| 55   | 416,67        | 3,02    | 83,33        | 86,35  | 416,67      |                        |                          |             |      |
| 56   | 333,33        | 2,52    | 83,33        | 85,85  | 333,33      |                        |                          |             |      |
| 57   | 250,00        | 2,01    | 83,33        | 85,35  | 250,00      |                        |                          |             |      |
| 58   | 166,67        | 1,51    | 83,33        | 84,84  | 166,67      |                        |                          |             |      |
| 59   | 83,33         | 1,01    | 83,33        | 84,34  | 83,33       |                        |                          |             |      |
| 60   | 0,00          | 0,50    | 83,33        | 83,84  | 0,00        |                        |                          |             |      |

## 22. BIBLIOGRAFIA

- ❖ ADMINISTRACION FEDERALEAL DE INGRESOS PUBLICOS. (30 de ABRIL de 2019). *¿Pueden ser deducidos los gastos originados por honorarios médicos?* Recuperado el 25 de MAYO de 2019, de Impositiva Aduana Seguridad Social: [https://www.afip.gob.ar/genericos/guiavirtual/consultas\\_detalle.aspx?id=2403536](https://www.afip.gob.ar/genericos/guiavirtual/consultas_detalle.aspx?id=2403536)
- ❖ ALONSO, M. -K. (9 de MAYO de 2011). *LOS/AS PSICÓLOGOS/AS EN ARGENTINA. RELEVAMIENTO CUANTITATIVO 2011*. 30 DE NOVIEMBRE DE 2012. Recuperado el 15 de ABRIL de 2019, de DIARIO UNO.
- ❖ ANA KAREN GARCIA. (31 de JULIO de 2018). *PIB de México cae 0.07%, comercio y servicios suavizan la caída*. Recuperado el 27 de ABRIL de 2019, de EL ECONOMISTA: <https://www.eleconomista.com.mx/economia/PIB-de-Mexico-cae-0.07-comercio-y-servicios-suavizan-la-caida-20180731-0050.html>
- ❖ ARGENTINA.GOB.AR. (22 de MAYO de 2019). *El Congreso aprobó la Ley que promueve la Economía del Conocimiento*. Recuperado el 17 de JUNIO de 2019, de <https://www.argentina.gob.ar/noticias/el-congreso-aprobo-la-ley-que-promueve-la-economia-del-conocimiento>
- ❖ ARTURO SOLIS. (10 de FEBRERO de 2017). *Los mexicanos se casan menos y divorcian más: Inegi*. Recuperado el 18 de ABRIL de 2019, de FORBES: <https://www.forbes.com.mx/los-mexicanos-se-casan-menos-y-divorcian-mas-inegi/>
- ❖ BOLETIN OFICIAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA. (10 de Junio de 2019). *RÉGIMEN DE PROMOCIÓN DE LA ECONOMÍA DEL CONOCIMIENTO*. BOLETIN OFICIAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA.
- ❖ CALSISTEM, S. I. (s.f.). Recuperado el 27 de MAYO de 2019, de <https://www.calsistem.com.ar/>
- ❖ CAMHAJI, E. (29 de AGOSTO de 2018). *Estigma, tabú y falta de recursos: el laberinto de la salud mental en México*. Recuperado el 3 de JUNIO de 2019, de EL PAIS: [https://elpais.com/internacional/2018/08/26/mexico/1535310169\\_873780.html](https://elpais.com/internacional/2018/08/26/mexico/1535310169_873780.html)
- ❖ CECILIA BARRÍA. (26 de MARZO de 2019). *Las consecuencias del estrés laboral*. (BBC MUNDO) Recuperado el 20 de MAYO de 2019, de WORLD ECONOMIC FORUM: <https://es.weforum.org/agenda/2019/03/las-consecuencias-del-estres-laboral/>
- ❖ CENTRAL INTELLIGENCE AGENCY - CIA. (2018). *THE WORLD FACTBOOK*. Recuperado el 18 de MAYO de 2019, de CIA: <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/mx.html>
- ❖ CIUDAD, B. (s.f.). *TASAS ACTIVAS EN DOLARES*. Obtenido de <https://www.bancociudad.com.ar/institucional/corporativas/Comercio%20Exterior/Pr%C3%A9stamos%20en%20d%C3%B3lares>
- ❖ CNN EN ESPAÑOL. (7 de AGOSTO de 2018). *¿Es muy lento el Internet en México? Estos son los países de América con mejor y peor ancho de banda*. Recuperado el 2 de JUNIO de 2019, de CNN: <https://cnnespanol.cnn.com/2018/08/07/es-muy-lento-el-internet-en-mexico-estos-son-los-paises-de-america-con-mejor-y-peor-ancho-de-banda/>
- ❖ DANIEL MARTINEZ. (18 de ENERO de 2019). *Salud en México 2019 ¿A qué prestar atención?* Recuperado el 3 de MAYO de 2019, de PSYCIENCIA: <https://www.psyciencia.com/salud-en-mexico-2019-a-que-prestar-atencion/>
- ❖ DATOS MACRO.COM. (2018). *México: Economía y demografía*. Recuperado el 26 de ABRIL de 2019, de DATOS MACRO: <https://datosmacro.expansion.com/paises/mexico>

- ❖ DATOS MACRO.COM. (s.f.). *México - Gasto público Salud*. Recuperado el 12 de ABRIL de 2019, de <https://datosmacro.expansion.com/estado/gasto/salud/mexico>
- ❖ DOLORES OLVEIR. (10 de JUNIO de 2019). *Este artículo fue hecho gracias al esfuerzo de trabajo de un periodista profesional. Reconocelos compartiendo esta nota mediante este link: https://www.cronista.com/economiapolitica/Ley-de-economia-del-conocimiento-entraron-en-vigor-los-beneficios-2019061*. Recuperado el 12 de JUNIO de 2019, de EL CRONISTA ECONOMIA Y POLITICA: <https://www.cronista.com/economiapolitica/Ley-de-economia-del-conocimiento-entraron-en-vigor-los-beneficios-20190610-0014.html>
- ❖ Elizabeth Albarrán. (31 de ENERO de 2019). *Ingresos petroleros aumentaron en el último año de Peña Nieto*. Recuperado el 15 de JUNIO de 2019, de EL ECONOMISTA: <https://www.economista.com.mx/economia/Ingresos-petroleros-aumentaron-en-el-ultimo-ano-de-Pena-Nieto-20190131-0008.html>
- ❖ Elizabeth C. Velázquez y Manuel Lino. (22 de JULIO de 2018). *Depresión: en 2020 será la principal causa de discapacidad en México*. Recuperado el 13 de MAYO de 2019, de ANIMAL POLITICO: <https://www.animalpolitico.com/2018/07/depresion-2020-discapacidad-mexico/>
- ❖ ESTEBAN ROJAS Y RUBER RIVERA. (13 de JUNIO de 2019). *Petróleo cae 23% en solo 7 semanas*. Recuperado el 17 de JUNIO de 2019, de EL FINANCIERO: <https://www.elfinanciero.com.mx/economia/petroleo-cae-23-en-solo-7-semanas>
- ❖ FERNANDO GALVAN. (23 de ENERO de 2018). *CONSULTORIOS DIGITALES, LA APUESTA DE LOS MÉDICOS EN MÉXICO*. Recuperado el 11 de JUNIO de 2019, de MERCA2.0: <https://www.merca20.com/consultorios-digitales-la-apuesta-de-los-medicos-en-mexico/>
- ❖ FORBES STAFF. (21 de DICIEMBRE de 2017). *Mexicanos, los más estresados del mundo por su trabajo*. Recuperado el 5 de JUNIO de 2019, de FORBES: <https://www.forbes.com.mx/mexicanos-los-mas-estresados-del-mundo-por-su-trabajo/>
- ❖ FORUM, W. W. (2018). *WORD ECONOMIC FORUM*. Recuperado el 25 de ABRIL de 2019, de [http://www3.weforum.org/docs/GCR2017-2018/03CountryProfiles/Standalone2-pagerprofiles/WEF\\_GCI\\_2017\\_2018\\_Profile\\_Mexico.pdf](http://www3.weforum.org/docs/GCR2017-2018/03CountryProfiles/Standalone2-pagerprofiles/WEF_GCI_2017_2018_Profile_Mexico.pdf), 2018
- ❖ GHDX. (2017). *GHDX HEALTH DATA*. Recuperado el 18 de JUNIO de 2019, de <http://ghdx.healthdata.org/gbd-results-tool?params=gbd-api-2017-permalink/cc6cec7f68f04e74592888612c7071ae>
- ❖ GOB.MEX. (s.f.). *DIRECCION DE REGISTRO*. Recuperado el 7 de JUNIO de 2019, de [https://www.indautor.gob.mx/tramites-y-requisitos/registro/foto\\_documentos.html](https://www.indautor.gob.mx/tramites-y-requisitos/registro/foto_documentos.html)
- ❖ IDC. (s.f.). *Products & Services*. Recuperado el 18 de MAYO de 2019, de IDC: <https://www.idc.com/prodserv>
- ❖ INEGI. (2018). *Disponibilidad y Uso de TIC*. Recuperado el 22 de MAYO de 2019, de <https://www.inegi.org.mx/temas/ticshogares/>
- ❖ INEGI. (s.f.). *Población rural y urbana*. Recuperado el 17 de JUNIO de 2019, de INEGI: [http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/rur\\_urb.aspx?tema=P](http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/rur_urb.aspx?tema=P)
- ❖ INFOLEG. (21 de DICIEMBRE de 2016). *ACUERDO ENTRE LA REPUBLICA ARGENTINA Y LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS - APROBACION*. Recuperado el 16 de JUNIO de 2019, de BOLETIN OFICIAL: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=269285>
- ❖ INSTITUTO MEXICANO DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL (IMPI). (21 de MAYO de 2019). *¿Cómo saber si tu marca es registrable? Consulta la disponibilidad de tu marca*. Recuperado el 6 de JUNIO de 2019, de GOBIERNO DE MEXICO: <https://www.gob.mx/imp/ articulos/como-saber-si-tu-marca-es-registrable-consulta-la-disponibilidad-de-tu-marca?idiom=es>

- ❖ Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial. (1 de AGOSTO de 2019). *Servicios que ofrece el IMPI| Tarifas| Tarifas Marcas, Avisos y Nombres Comerciales*. Recuperado el 20 de ABRIL de 2019, de IMPI: <https://www.gob.mx/impi/acciones-y-programas/servicios-que-ofrece-el-impi-tarifas-tarifas-marcas-avisos-y-nombres-comerciales>
- ❖ INSTITUTO NACIONAL DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL ARGENTINA. (s.f.). *CLASES INTERNACIONALES*. Recuperado el 11 de JUNIO de 2019, de INPI: <https://portaltramites.inpi.gob.ar/Home/frame?page=https://portaltramites.inpi.gob.ar/Clasico/Docs/ResultadosConsultas/GrillaClases.asp>
- ❖ INTERNACIONAL DE MARKETING IM. (6 de JUNIO de 2018). *México: Las Redes Sociales más usadas en México y sus características*. Recuperado el 8 de ABRIL de 2019, de INTERNACIONAL DE MARKETING : <https://www.internacionaldemarketing.com/blog/las-redes-sociales-mas-usadas-mexico-caracteristicas/>
- ❖ JORGE RODRIGUEZ, R. K.-G. (2009). *EPIDEMIOLOGIA DE LOS TRASTORNOS MENTALES EN AMERICA LATINA Y EL CARIBE*. WASHINGTON: ORGANIZACION PANAMERICANA DE LA SALUD.
- ❖ JUAN DAVID PEREZ PEREZ. (s.f.). *PSICOLOGIA DEL MEXICANO*. Recuperado el 16 de JUNIO de 2019, de [www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/derecho\\_y\\_ciencias\\_sociales/Psicologia\\_del\\_mexicano.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/derecho_y_ciencias_sociales/Psicologia_del_mexicano.pdf)
- ❖ JULIAN YOSOVITCH. (10 de JUNIO de 2019). *Este artículo fue hecho gracias al esfuerzo de trabajo de un periodista profesional. Reconocelos compartiendo esta nota mediante este link: https://www.cronista.com/finanzasmercados/Dolar-seis-graficos-que-mira-el-mercado-para-entender-que-nos-depara-el-b. (FINANZAS Y MERCADO)* Recuperado el 15 de JUNIO de 2019, de EL CRONISTA: <https://www.cronista.com/finanzasmercados/Dolar-seis-graficos-que-mira-el-mercado-para-entender-que-nos-depara-el-billete-20190610-0010.html>
- ❖ LA POLITICA ONLINE. (15 de JUNIO de 2019). *Por la estabilidad del dólar, vuelven las advertencias de atraso cambiario*. Recuperado el 18 de JUNIO de 2019, de LA POLITICA ONLINE: <https://www.lapoliticaonline.com/nota/119876-por-la-estabilidad-del-dolar-vuelven-las-advertencias-de-atraso-cambiario/>
- ❖ LABOREAL. (2015). *Riesgos sociales del trabajo en turno largo. Vida familiar y laboral en crisis en un campamento petrolero patagónico*. Recuperado el 16 de JUNIO de 2019, de LABOREAL: <http://dx.doi.org/10.15667/LABOREALXI0215JW>
- ❖ LARRACILLA, C. (AGOSTO de 2006). *SALUD MENTAL Y OBESIDAD*. Recuperado el 21 de MARZO de 2019, de SISTEMA DE INVESTIGACION CIENTIFICA: <https://www.redalyc.org/html/142/14280205/>
- ❖ LINKEDIN. (s.f.). *LinkeIn*. Recuperado el 18 de JUNIO de 2019, de <https://www.linkedin.com/help/linkedin/answer/11237/coste-y-tipos-de-pujas-de-la-publicidad-de-linkedin?lang=es>
- ❖ MACRO, D. (2018). *PIB de México*. Recuperado el 26 de ABRIL de 2019, de <https://datosmacro.expansion.com/pib/mexico>
- ❖ MIRANDA, J. A. (10 de OCTUBRE de 2018). *Sólo 1% de los mexicanos acude al psicólogo*. Recuperado el 22 de MAYO de 2019, de PUBLIMETRO: <https://www.publimetro.com.mx/mx/noticias/2018/10/10/dia-mundial-de-la-salud-mental-solo-1-de-los-mexicanos-acude-al-psicologo.html>
- ❖ MORA, M. (1 de ENERO de 2017). *Niveles socioeconómicos en México*. Recuperado el 30 de MAYO de 2019, de RANKIA: <https://www.rankia.mx/blog/mejores-opiniones-mexico/3095882-niveles-socioeconomicos-mexico>

- ❖ NOTIMEX. (11 de OCTUBRE de 2016). *Trastorno de ansiedad afecta a 14.3% de los mexicanos*. Recuperado el 12 de ABRIL de 2019, de MILENIO:  
<https://www.milenio.com/cultura/trastorno-ansiedad-afecta-14-3-mexicanos>
- ❖ OCTAVIO AMADOR. (25 de FEBRERO de 2018). *Cinco hallazgos del Inegi sobre los mexicanos y las TIC en el 2017*. Recuperado el 22 de MAYO de 2019, de EL ECONOMISTA:  
<https://www.economista.com.mx/empresas/Cinco-hallazgos-del-Inegi-sobre-los-mexicanos-y-las-TIC-en-el-2017-20180225-0002.html>
- ❖ ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD. (16 de FEBRERO de 2018). *OBESIDAD Y SOREPESO*. Recuperado el 5 de ABRIL de 2019, de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/obesity-and-overweight>
- ❖ PALACIO LEGISLATIVO DE SAN LÁZARO. (JUNIO de 2009). *Perfil Socioeconómico del*. Recuperado el 30 de MAYO de 2019, de Centro de Estudios de las Finanzas Públicas:  
<http://www.cefp.gob.mx/intr/edocumentos/pdf/cefp/2009/cefp0372009.pdf>
- ❖ PARAMETRIA. (02 de OCTUBRE de 2013). *Mexicanos dicen gozar de una buena salud mental*. Recuperado el 13 de ABRIL de 2019, de  
[http://www.parametria.com.mx/carta\\_parametrica.php?cp=4595](http://www.parametria.com.mx/carta_parametrica.php?cp=4595)
- ❖ PAYPAL. (s.f.). *COMIENZA A VENDER HOY CON PAYPAL*. Recuperado el 3 de JUNIO de 2019, de MULTICAJA: <https://www.multicaja.cl/paypal/vender-con-paypal>
- ❖ PAYPAL. (s.f.). *CONOCE QUE ES PAYPAL Y COMO FUNCIONA*. Recuperado el 23 de ABRIL de 2019, de PAYPAL: [https://www.paypal.com/ar/webapps/mpp/what-is-paypal?locale.x=es\\_AR](https://www.paypal.com/ar/webapps/mpp/what-is-paypal?locale.x=es_AR)
- ❖ PLAZA, G. (26 de ABRIL de 2018). *Natalia Lafourcade se retira de los escenarios: "Necesito parar por unos años y vivir otras cosas"*. Recuperado el 14 de JUNIO de 2019, de LA NACION:  
<https://www.lanacion.com.ar/espectaculos/musica/natalia-lafourcade-necesito-parar-por-unos-anos-y-vivir-otras-cosas-nid2129256>
- ❖ PROYECTOS MEXICO. (s.f.). *POLITICA MONETARIA*. Recuperado el 24 de ABRIL de 2019, de <https://www.proyectosmexico.gob.mx/por-que-invertir-en-mexico/economia-solida/politica-monetaria/>
- ❖ ROFEX. (JUNIO de 2019). *ROFEX*. Recuperado el 18 de JUNIO de 2019, de <https://www.rofex.com.ar/>
- ❖ SALUD JALISCO. (AGOSTO de 2018). *Experiencias laborales significativas en trabajadores*. Recuperado el 16 de JUNIO de 2019, de <https://www.medigraphic.com/pdfs/saljalisco/sj-2018/sj182e.pdf>
- ❖ SALUD, O. M. (18 de SEPTIEMBRE de 2018). *SALUD MENTAL DEL ADOLESCENTE*. Recuperado el 15 de ABRIL de 2019, de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/adolescent-mental-health>
- ❖ SANTANDER RIO TRADE PORTAL. (2017). *SANTANDER RIO*. Recuperado el 27 de ABRIL de 2019, de <https://es.portal.santandertrade.com/analizar-mercados/mexico/cifras-comercio-exterior>
- ❖ SECRETARIA DE SALUD. (2018). *Programa de Acción Específico*. Recuperado el 5 de MAYO de 2019, de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/11918/Salud\\_Mental.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/11918/Salud_Mental.pdf)
- ❖ SHOSHANA BERENZON-GORN, N. S.-S. (ABRIL de 2018). *Contextos y desafíos para la atención de la salud mental en el primer nivel. Una aproximación socioecológica*. Recuperado el 13 de MAYO de 2019, de SCIELO:  
[https://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342018000200021&lang=es](https://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342018000200021&lang=es)

- ❖ SIGNAL, O. (NOVIEMBRE de 2018). *The State of Wifi vs.* Recuperado el 17 de JUNIO de 2019, de OPEN SIGNAL: [https://www.opensignal.com/sites/opensignal-com/files/data/reports/global/data-2018-11/state\\_of\\_wifi\\_vs\\_mobile\\_opensignal\\_201811.pdf](https://www.opensignal.com/sites/opensignal-com/files/data/reports/global/data-2018-11/state_of_wifi_vs_mobile_opensignal_201811.pdf)
- ❖ SPUTNIK NEWS. (13 de JULIO de 2016). *Freudlandia, el país con más psicólogos per cápita del mundo.* Recuperado el 15 de MAYO de 2019, de DIARIO DE MENDOZA: <https://mundo.sputniknews.com/america-latina/201607131061912440-argentina-psicologos-salud-mental/>
- ❖ SUCRI, A. (07 de FEBRERO de 2010). *¿CUANTOS PSICOLOGOS SON DEMASIADOS?* Recuperado el 5 de MAYO de 2019, de LA PRENSA: <http://www.laprensa.com.ar/353837-Cuantos-psicologos-son-demasiados.note.aspx>
- ❖ UNTEL BLOG- UNIVERSIDAD. (8 de ABRIL de 2019). *La salud mental en México: entre los prejuicios y la falta de profesionales.* Recuperado el 17 de MAYO de 2019, de UNTEL BLOG : <https://www.utel.edu.mx/blog/estudia-en-linea/la-salud-mental-en-mexico-entre-los-prejuicios-y-la-falta-de-profesionales/>
- ❖ WORLD TRADE ORGANIZATION. (s.f.). Recuperado el 15 de JUNIO de 2019, de WTO: <http://i-tip.wto.org/services/ChartResults.aspx>