



Universidad del
Rosario

Escuela de Administración
Graduate School of Business (Rosario GSB)

Maestría en Emprendimiento e Innovación (MEI)

Excor (Experiencia Corporativa)

Modalidad: Solución empresarial

Presentado por:

Valeria Espinosa Fernández

Bogotá

2023



**Universidad del
Rosario**

Escuela de Administración
Graduate School of Business (Rosario GSB)

Maestría en Emprendimiento e Innovación (MEI)

Solución empresarial: Excor (Experiencia Corporativa)

Modalidad: Solución empresarial

Presentado por:

Valeria Espinosa Fernández

Bajo la dirección de:
Massimo Manzoni

Bogotá, Colombia

2023

Tabla de contenido

Agradecimientos	5
Declaración de originalidad y autonomía.....	6
Declaración de exoneración de responsabilidad.....	7
Lista de figuras.....	8
Lista de tablas.....	9
Resumen ejecutivo	11
Abstract	14
1. Descripción general del proyecto.....	16
1.1. Antecedentes	16
1.1.1. Misión y visión	25
1.1.2. Metas y objetivos	25
1.1.3. Mercado objetivo	26
1.1.4. Descripción de la industria o el sector.....	26
1.1.5. Fortalezas y competencias básicas	27
1.1.6. Forma jurídica.....	33
2. Validación de la oportunidad	34
2.1. Aspectos básicos de la validación de la oportunidad	34
2.2. Principales hallazgos o <i>insights</i>	35
2.3. Perfil básico de los <i>early adopters</i>	37
3. Construcción y validación del mínimo producto viable (MVP).....	41
3.1. Aspectos básicos de la validación del mercado	42
4. Producto o Servicio	45
4.1. Especificaciones técnicas del producto.....	47
4.2. Características del producto	49
4.3. Beneficios del producto.....	50
4.4. Servicio posventa	51
5. Plan de mercadeo.....	52
5.1. Entorno económico del emprendimiento.....	52

5.2. Tipo de clientes del producto	52
5.3. Análisis competitivo	54
5.4. Planeación estratégica	56
5.5. Estrategia de mercado.....	58
5.5.1. Estrategia de precio.....	58
5.5.2. Estrategia de distribución.....	59
5.5.3. Promoción	60
5.5.4. Publicidad	61
5.5.5. Pronóstico de ventas.....	62
6. Plan de operaciones	64
6.1. Producción.....	64
6.2. Costos	64
6.3. Entorno legal	66
6.4. Personal.....	66
7. Gestión y organización	68
8. Plan financiero.....	69
9. Beneficios a la comunidad.....	72
9.1. Impacto en la comunidad.....	72
9.3. Desarrollo humano.....	72
Referencias bibliográficas.....	74

Agradecimientos

Este proyecto de investigación es el resultado de un largo, arduo y apasionante camino académico que no hubiera podido recorrer sin las personas que orientaron este proyecto.

Ante todo, quiero agradecer a Dios, por ser fuente de amor, paz y felicidad inagotable, su luz siempre ilumina nuestro camino, y nos lleva a perseverar ante las dificultades y a superar todos los obstáculos que se presenten.

Quiero agradecer a mis padres Winston y Lucero por ser mis ángeles terrenales, mis maestros de vida. Su apoyo incondicional, amor, ejemplo y paciencia fueron indispensables en cada momento.

También le doy gracias a Massimo Manzoni por su orientación, motivación, su conocimiento y gran experiencia fueron imprescindibles para el desarrollo de este proyecto.

Valeria Espinosa Fernández

Se vale ser feliz

Declaración de originalidad y autonomía

Declaro bajo la gravedad del juramento, que he escrito el presente Proyecto Aplicado Empresarial (PAE), en la modalidad de proyecto de emprendimiento (plan de negocio) por mi propia cuenta y que, por lo tanto, su contenido es original.

Declaro que he indicado clara y precisamente todas las fuentes directas e indirectas de información y que este PAE no ha sido entregado a ninguna otra institución con fines de calificación o publicación.

Valeria Espinosa Fernández

Firmado en Bogotá, D.C. el 31 de agosto de 2023

Declaración de exoneración de responsabilidad

Declaro que la responsabilidad intelectual del presente trabajo es exclusivamente de su autor. La Universidad del Rosario no se hace responsable de contenidos, opiniones o ideologías expresadas total o parcialmente en él.

Valeria Espinosa Fernández

Firmado en Bogotá, D.C. el 31 de agosto de 2023

Lista de figuras

Figura 1. <i>Situación del síndrome de burnout en Colombia</i>	18
Figura 2. <i>Características de un director de la felicidad</i>	20
Figura 3. <i>Datos de los países con mayor productividad laboral</i>	29
Figura 4. <i>Países con más personas sufriendo por estrés laboral</i>	31
Figura 5. <i>Cinco síndromes que evidencian malas prácticas en el liderazgo</i>	36
Figura 6. <i>Entrevista a un profesional de seguridad y salud en el trabajo</i>	38
Figura 7. <i>Entrevista a un gerente de ventas</i>	39
Figura 8. <i>Mapa de empatía usuario final</i>	40
Figura 9. <i>Sesión Excor – Fluidez y Persuasión</i>	45
Figura 10. <i>Sesión Excor – Liderazgo dirigido por invitado internacional</i>	46
Figura 11. <i>Sesión Excor – Reconocimiento de cualidades</i>	46
Figura 12. <i>Sesión Excor – Reconocimiento a los colaboradores con mejores niveles de productividad</i>	47
Figura 13. <i>Programas de felicidad Excor</i>	48
Figura 14. <i>Lienzo propuesta de valor Excor</i>	50
Figura 15. <i>Encuesta- pregunta #2</i>	53
Figura 16. <i>Modelo DAFO</i>	56
Figura 17. <i>Encuesta - pregunta #11</i>	59
Figura 18. <i>Logo Excor</i>	61

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Características y descripción del servicio</i>	49
Tabla 2. <i>Matriz de análisis competitivo</i>	54
Tabla 3. <i>Pronóstico de ventas</i>	62
Tabla 4. <i>Ventas primer año</i>	63
Tabla 5. <i>Costos variables unitarios de acuerdo con la prestación del servicio</i>	64
Tabla 6. <i>Proyección de costos</i>	65
Tabla 7. <i>Gastos del proyecto</i>	65
Tabla 8. <i>Estado de resultados</i>	69
Tabla 9. <i>Proyección balance general</i>	70
Tabla 10. <i>Proyección flujo de caja</i>	71

Glosario

Estrés laboral: el estrés laboral según (Organización Internacional del Trabajo, 2016)

Es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene su lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa (p.2).

CHO: Chief Happiness Officer, es un cargo ejecutivo que tiene el objetivo de mejorar el bienestar y felicidad de los colaboradores en una organización, para mejorar la productividad y retención del talento.

Felicidad en el trabajo: es la sensación de bienestar que tiene un colaborador cuando realiza su trabajo. Esta satisfacción se produce en gran medida cuando el colaborador disfruta la mayor parte del tiempo las tareas que le asignan, siente comodidad con las personas de su equipo de trabajo, remuneración, y trato recibido. Un profesional que es feliz en su trabajo siente pasión por lo que hace y tiene fuertes sentimientos positivos hacia su trabajo (Rifá Fabregat, 2021)

Síndrome de Burnout:

El síndrome de burnout se produce como resultado del estrés laboral crónico que no se ha gestionado con éxito. Tiene tres dimensiones destacadas: sentimientos de agotamiento o falta de vitalidad; sentimientos de negativismo o cinismo relacionados con el trabajo; y reducción de la eficacia profesional (World Health Organization, 2019).

Resumen ejecutivo

Nombre del emprendimiento	Excor (Experiencia Corporativa)
Información básica del proyecto	<p>El activo más importante que tiene una empresa son sus colaboradores, personas que entregan cada día, gran parte de su tiempo, conocimientos, y emociones para llevar a cabo sus funciones. Los colaboradores que sean felices en sus trabajos, den lo mejor de sí mismos, tengan capacidad de motivación y creatividad, serán más productivos, más dinámicos, tendrán gran sentido de pertenencia y lograrán mejores resultados en comparación con un colaborador totalmente insatisfecho con su trabajo.</p> <p>Hoy en día se vive una situación invaluable que ha traído gran impacto social, político, desaceleración económica en todos los países, especialmente en Colombia, actualmente se vive una época de incertidumbre, debido a la inflación, la guerra de Ucrania, la situación política, los rezagos que han quedado del paro, la pandemia, etc. Todo esto ha traído consecuencias nefastas, porque millones de personas han sido afectadas por el aumentado del desempleo. La brecha entre ricos y pobres genera un impacto directo en la salud mental de las personas, aumentando sus niveles de ansiedad, estrés, depresión, así pues este proyecto tiene como principal objetivo fomentar hábitos saludables y bienestar mental de los colaboradores de una organización.</p> <p>Excor es un proyecto que a través de diferentes programas fomenta en las organizaciones un ambiente colaborativo - creativo, logrando un impacto</p>

	<p>positivo en los colaboradores, contribuyendo al desarrollo de capacidades como resiliencia, gestión de las emociones, trabajo en equipo, pensamiento creativo, alcance de objetivos en menor tiempo, y aumento de la productividad bajo la premisa: es posible ser feliz en el trabajo aunque no se tenga el cargo soñado.</p>
<p>Oportunidad de mercado</p>	<p>De acuerdo con diferentes estudios, se tiene el conocimiento de que el sistema de trabajo actual puede enfermar e incluso terminar con la vida de las personas. Las consecuencias adversas que trae el estrés crónico (infarto, derrame cerebral, parálisis, insomnio, obesidad) , se deben identificar a tiempo en todas las empresas. Según un estudio del DANE, en Colombia se tiene estimado que entre el 20% y el 33% de los colaboradores son afectados por estrés y el 0,05% solicitó atención psicosocial en el año 2020.</p> <p>Durante la ejecución de este proyecto, se espera llegar cómo mínimo a 30 empresas durante el primer año de operación. De modo que existe una gran oportunidad de mercado para desarrollar talleres especializados en felicidad corporativa que contribuyan positivamente a la salud mental de los colaboradores.</p> <p>El tamaño del mercado es de \$528.552 millones de pesos para el sector de consultoría técnica, administrativa y científica en Colombia según la plataforma EMIS.</p> <p>La participación esperada en el mercado es de 0,021% y los ingresos durante el primer año de operación serán de \$111.000.000 según las estimaciones.</p>

Costo total previsto del emprendimiento	El costo previsto durante el primer año es de cuarenta millones ochocientos ochenta mil pesos colombianos (\$40.880.000).
Financiamiento	Recursos propios y financiamiento bancario.

Abstract

Name of the venture	Excor: Corporate Experience
Basic project information	<p>The most important asset that a company has are its collaborators, people who give a large part of their time, knowledge, and emotions every day to carry out their functions. Employees who feel happiness, give the best of themselves, will have skills, motivation, and creativity, will be more productive, more dynamic, will have a great sense of belonging and will achieve better results compared to an employee totally dissatisfied with their work.</p> <p>Today there is an invaluable situation that has brought a great social and political impact and economic slowdown in all countries, especially in Colombia, where there is currently an event due to inflation, the war in Ukraine, the political situation, unemployment, the pandemic, etc. All this has brought disastrous consequences because the danger of unemployment has affected millions of people. The gap between rich and poor generates a direct impact on the mental health of people, increasing their levels of anxiety, stress, and depression, so this project's main objective is to promote and support the mental well-being of the employees in other organizations.</p> <p>Excor is a project that through different programs promotes a collaborative-creative environment in organizations. Excor will achieve a positive impact on employees, contribute to the development of capacities such as resilience, emotion management, teamwork, creative thinking, and scope of objectives in less time, as well as increase productivity under the premise: that it is possible to be happy at work even if it is not the dream position.</p>

<p>Market opportunity</p>	<p>According to studies, it is known that the current work system creates illnesses within people and at times, ends their lives. The adverse consequences that chronic stress brings (heart attack, stroke, paralysis, insomnia, obesity), must be identified in time for all companies. According to a DANE study, in Colombia, it is estimated that between 20% and 33% of employees are affected by stress and 0.05% requested psychosocial care in 2020. Excor is expected to reach at least 30 companies during the first year of operation to contribute to the decrease of the underlying issues.</p> <p>Due to the above statistics, it can be affirmed that there is a great market opportunity to develop workshops specialized in corporate happiness that contribute to positively impacting the mental health of employees.</p> <p>The size of the market is \$528.552 million pesos for the technical, administrative, and scientific consulting sector in Colombia according to the EMIS platform.</p> <p>The expected market share is 0,021% represented in the first year at \$111.000.000 according to estimates</p>
<p>Total expected cost of the venture</p>	<p>The estimated cost during the first year is forty million eight hundred and eighty thousand Colombian pesos (\$40,880,000).</p>
<p>Financing</p>	<p>Personal assets and financial resources</p>

1. Descripción general del proyecto

1.1. Antecedentes

Muchas personas afirman que alguna vez han sentido cansancio, frustración, desmotivación por su trabajo o incluso que su salud mental se ha visto afectada, impactando negativamente su calidad de vida y desempeño laboral. En el mundo actual, regido por la industria 4.0, donde la tecnología es parte fundamental de la vida de las personas, existe un fenómeno que afecta a millones de personas alrededor del mundo: el estrés crónico generado por exceso de trabajo, estrés que perjudica la salud mental y lleva a las personas a tener la necesidad de estar conectados todo el tiempo, incluso fuera del horario laboral, para dar respuesta inmediata a los correos electrónicos, solicitudes de clientes, mensajes del gerente, entre otros, sin tener el descanso físico y mental que el cuerpo necesita.

Este fenómeno afecta al colaborador y lo lleva a sentir agotamiento mental por el exceso de trabajo, también conocido como el síndrome de “estar quemado en el trabajo” o síndrome de Burnout, definido por Maslach y Jackson de acuerdo con una investigación sobre burnout (Díaz Bambula & Gómez, 2016) cómo:

un síndrome psicológico de agotamiento emocional –agotamiento de los propios recursos emocionales y la presencia de sentimientos de estar muy agotado emocional y psicológicamente–; despersonalización –la respuesta negativa, insensible y excesivamente fría, objetivizada frente al otro que usualmente es el beneficiario– y

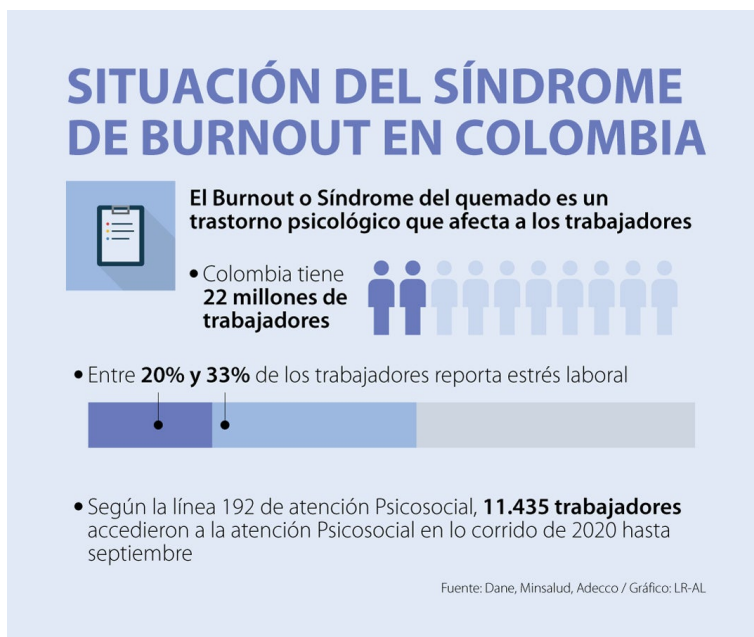
reducción en la realización personal –que se refiere al declive en los sentimientos de la competencia y de los buenos resultados en el propio trabajo. (p.114)

Este agotamiento afecta no solo al colaborador y a las personas cercanas a él, sino también su rendimiento en el trabajo afectando su productividad. Tener salud mental es tema muy relevante hoy en día del que no solo se habla en las organizaciones sino también en el ámbito deportivo. Simon Biles, una gimnasta reconocida de Estados Unidos, considerada como la mejor de la historia, afirmó que “la salud mental es lo primero, por encima de cualquier medalla que se pueda ganar”, durante los juegos olímpicos en Tokio 2020. (Castañeda, 2021).

Es por esto, que tanto un deportista de alto rendimiento, como un colaborador de una empresa, deben cuidar su salud para alcanzar su máximo potencial y disfrutar plenamente de sus actividades. La satisfacción laboral es un elemento muy importante para tener equilibrio en las diferentes áreas del ser humano (laboral, familiar, espiritual, financiera, socioafectiva) y a partir de allí darle un verdadero significado a la existencia.

Por consiguiente, nace EXCOR (Experiencia Corporativa), un proyecto que busca disminuir la problemática que sufren muchos colaboradores alrededor del mundo: estrés crónico causado por diferentes factores que se verán en el desarrollo de esta investigación. El propósito principal es fomentar dentro de las organizaciones, que las personas se sientan más motivadas, productivas, saludables y felices en sus trabajos, así no tengan el trabajo de sus sueños ni estén en la mejor empresa del mundo.

Figura 1. *Situación del síndrome de burnout en Colombia*



Nota. Infografía de la situación del síndrome de burnout en Colombia, 11.435 trabajadores accedieron a la atención psicosocial durante los primeros meses del año 2020.

Fuente: (Toro, 2020)

Se puede tener una referencia de la situación del síndrome de estar quemado en Colombia, entre el 20% y el 33% de los trabajadores reporta estrés laboral, y 11.435 trabajadores accedieron a la atención psicosocial durante el 2020.

Cada persona, durante su trayectoria laboral puede evaluar que tan satisfactoria fue su experiencia, si el resultado es negativo, se puede deber a un mal líder, un ambiente de trabajo pesado, sobrecarga laboral, o una remuneración baja. No obstante, las empresas han identificado el impacto negativo que tiene el estrés en la salud mental de sus colaboradores y diseñaron un

cargo que lidere procesos de bienestar y felicidad en el trabajo, para prevenir el síndrome de burnout, mejorar la retención del talento, motivación y trabajo en equipo, este rol se enfoca en el nivel macro de las empresas para implementar programas de felicidad y bienestar con impacto significativo.

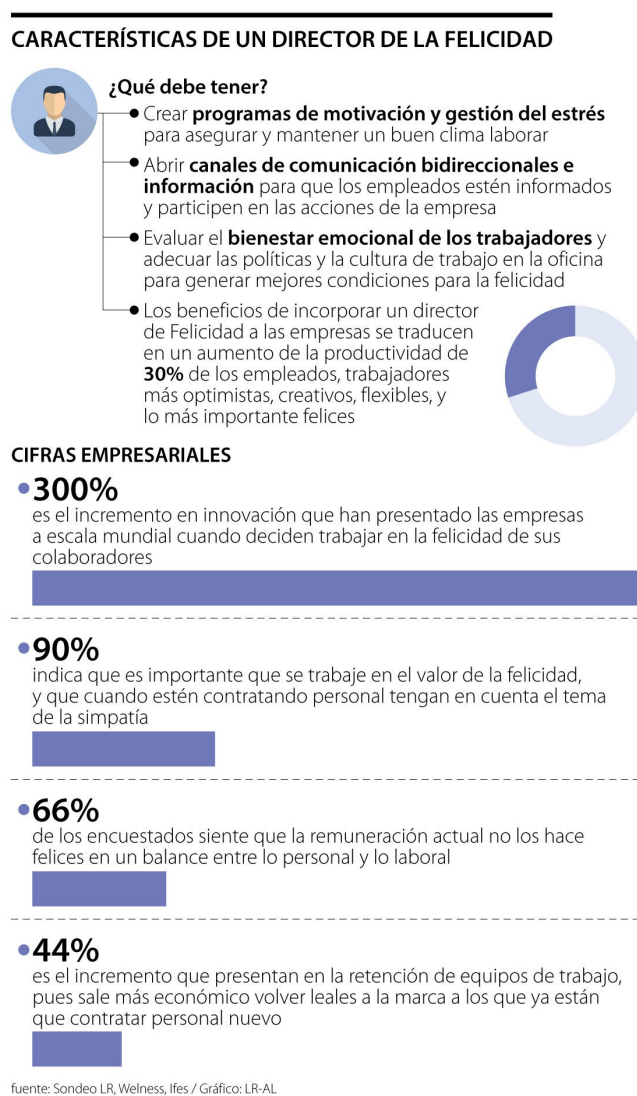
Un gestor de felicidad organizacional en las empresas se conoce como Chief Happiness Officer o director de felicidad, es un rol que empresas como SAP, OZI Group, y Amura IT, tienen actualmente definido y se espera que cumpla con algunas características:

- Ser un líder inspirador que impulse la motivación de su equipo a través del cumplimiento de sus metas personales
- Fomentar la resiliencia y creatividad
- Retención del talento
- Cuidar la salud mental
- Impulsar una cultura organizacional de felicidad sostenible

Existen otras empresas que tienen cargos enfocados no específicamente en felicidad laboral si no en promover el bienestar y salud mental de los colaboradores. Estas empresas son Coca Cola, Ernst & Young, Unilever, Siemens, Tik Tok. Estos cargos se han creado debido a que muchos trabajadores alrededor del mundo no tienen un equilibrio en la dimensión laboral y personal, dejando que el estrés los abrume hasta el punto de afectar gravemente su salud física -

mental por no saber tener una gestión adecuada de sus emociones y la carga laboral en su cotidianidad.

Figura 2. Características de un director de la felicidad



Nota. 4 características fundamentales de un director de felicidad y algunas cifras empresariales.

Fuente: (Ruiz Rico, 2019)

En la figura anterior se muestran las principales características que tiene un director de felicidad o CHO (Chief Happiness Officer) junto con algunos indicadores respecto a la implementación de este concepto.

Ahora bien, ¿Cómo se define la felicidad a nivel individual y a nivel organizacional? Antes de conocer las definiciones de diferentes autores sobre este concepto, es importante que cada individuo se conozca a sí mismo, sus debilidades, sus virtudes, sus heridas emocionales, para tener mayor bienestar y mejorar la relación con su entorno.

De acuerdo con el filósofo Platón citado en el diario digital El Confidencial “el hombre que hace que todo lo que lleve a la felicidad y dependa de él mismo, y no de los demás, ha tomado el mejor plan para vivir feliz” (Conrado, 2016)

Según la investigadora (Papalini, 2015) , la felicidad “en la cultura occidental, es un estado evanescente; si bien el logro de este anhelo se muestra accesible, su posesión es efímera: acaece súbitamente y desaparece con igual rapidez” (p.29).

Según el sacerdote español y fundador del Opus Dei, José María Escrivá de Balaguer, la felicidad radica en el amor que se tenga por Dios, “lo que se necesita para conseguir la felicidad no es una vida cómoda, sino un corazón enamorado” (Opus Dei, 2013)

Tal ben Shahar reconocido científico de la felicidad y profesor de Harvard afirma que “de media la felicidad depende en un 50% de la genética, en un 40% de las elecciones personales y en un 10% del entorno. Esos porcentajes pueden cambiar en situaciones extremas, como una guerra” (Fundación Telefónica, 2020)

Según la Real Academia Española [RAE] la felicidad es un “estado de grata satisfacción espiritual y física” (Real Academia Española, 2023)

De acuerdo con la psiquiatra y escritora española Marian Rojas Estapé, “la felicidad y el optimismo es una garantía de salud para la vida. La felicidad no es lo que nos pasa sino como interpretamos lo que nos pasa, y si esta interpretación es alegre y optimista cambiamos nuestros genes”. (Marian Rojas-Estapé, 2016)

El investigador Carlos Spontón citado en (Infobae, 2017) define a los trabajadores felices como:

Aquel empleado o trabajador que experimente orgullo por lo que hace, que se sienta valorado por la organización en la que trabaje y que sienta que tiene desafíos en el día a día va a experimentar felicidad laboral. Y si a esto se le agrega una remuneración económica acorde al mercado, esa persona es la que llamamos happy worker.

Se pueden encontrar distintas definiciones y caminos para llegar a la felicidad, cada ser humano le dará un sentido a su propia felicidad de acuerdo con su interpretación interna del mundo, y tal es su importancia que cada 21 de marzo se celebra el día internacional de la

felicidad, puesto que la ONU decretó la importancia de reconocer la felicidad y el bienestar como desarrollo de cada ser humano y cómo pilar fundamental de cada país. En Bután, existe un indicador que mide la felicidad de sus ciudadanos, denominado FNB (felicidad interna bruta) es más importante que el PIB (producto interno bruto), dado que el bienestar mental, social y la protección del medio ambiente es prioritario para esta nación.

Un país que tiene un indicador de felicidad FNB por encima de un indicador económico PIB refleja que más allá de la riqueza material lo más importante para sus gobernantes es el bienestar interior y prosperidad de los ciudadanos, así mismo en las empresas debe ser más importante que sus colaboradores tengan felicidad y bienestar que obtener altos márgenes de rentabilidad a costa de colaboradores totalmente enfermos por estrés, si una empresa cuida a sus colaboradores, ellos cuidarán a los clientes.

Es importante que todas las empresas brinden acompañamiento para el manejo del estrés, agotamiento mental, situación de duelo, crisis económica o cualquier otra afectación que perturbe a las personas, porque los niveles de productividad bajan considerablemente cuando hay abatimiento emocional y/o insatisfacción laboral recurrente.

1.1.1 ¿La felicidad esta percibida como una simple moda hoy en día?

McDonald's tiene su "cajita feliz", Coca Cola "destapa la felicidad", Amazon tiene una sonrisa en el logo, y muchas otras empresas en gran parte occidentales, siguen una corriente

hedonista, donde se incluye el sentimiento de felicidad en sus productos o servicios. Sacar partido de las emociones ha sido una estrategia de mercadeo desde que se inventó la publicidad, cuando parece que la felicidad es un concepto que se vende, la sensación de incomodidad es inevitable. Prometer felicidad es el valor agregado de diferentes organizaciones a nivel mundial para ganar un mayor posicionamiento en la mente de los consumidores, y de esta manera se tengan más posibilidades de que conecten emocionalmente con la marca y se impulse un mayor consumo.

En consecuencia “vender felicidad” se volvió algo recurrente en las estrategias de marketing, la felicidad no se compra en forma de hamburguesa o gaseosa, la felicidad proviene del interior de cada persona, nunca de objetos o cosas externas.

Palabras de Valeria Espinosa:

En un mundo de constante insatisfacción por la vida, vacíos existenciales, mentes dispersas, y una necesidad de inmediatez constante, las personas carecen de plenitud y realización en diferentes ámbitos de la vida, especialmente en el laboral. Esto hace necesario que las personas deseen tener mayor satisfacción porque esto influye positivamente en su bienestar y en sus resultados a nivel laboral. El verdadero éxito en la vida consiste en disfrutar cada momento, sin importar las adversidades que se presenten.

Bienvenidos a este proyecto, en los próximos capítulos exploraremos el universo de la felicidad, y cómo se puede tener mayor plenitud a través de nuestro trabajo.

1.1.1. Misión y visión

1.1.1.1.Misión

Ser aliado estratégico de las empresas para inspirar a sus colaboradores a ser felices en sus trabajos y disfrutar su día laboral a pesar de los inconvenientes. ¡Juntos podemos reducir el estrés y crear un ambiente de trabajo más agradable, saludable y productivo!

1.1.1.2.Visión

Transformar la experiencia laboral en las empresas para crear ambientes de trabajo más saludables, productivos y colaborativos con el fin de contribuir significativamente al cumplimiento de los objetivos empresariales. De esta manera se fomenta que los colaboradores desarrollen todo su potencial y protejan su salud mental.

1.1.2. Metas y objetivos

EXCOR tiene como meta principal crear y aplicar un programa corporativo que impulse la felicidad en un entorno empresarial, para esto es indispensable:

- Diseñar un programa de felicidad de trabajo único e integral
- Aplicar este programa en un equipo de trabajo de una empresa
- Evaluar el impacto que se tuvo en los colaboradores que asistieron a la prueba piloto del programa de felicidad

1.1.3. Mercado objetivo

Según el Grupo de Estudios Económicos de la Superintendencia de Industria y Comercio (2021) se especifica que:

Risaralda, con una población de 961.055 habitantes distribuida en 14 municipios, posee un tejido empresarial compuesto por 35.162 unidades empresariales, en su mayoría microempresas (93,8%). Su principal actividad económica es el comercio al por mayor y por menor ejercida por 21.587 empresas, donde 61% de estas se ubican en Pereira, la capital del departamento, ciudad que a su vez posee una densidad empresarial de 47,2 empresas por cada mil habitantes (p.9).

Actualmente hay más de 5 millones de empresas en el país, en Risaralda hay 2.180 empresas que tienen más de 10 colaboradores, EXCOR está diseñado para empresas con sentido humano, que valoren a sus colaboradores, tengan interés y capacidad económica de invertir en programas de bienestar, fomenten el desarrollo de habilidades blandas y competencias, brinden oportunidades de crecimiento para sus colaboradores, y tengan condiciones salariales adecuadas.

1.1.4. Descripción de la industria o el sector

De acuerdo con la firma de investigación de mercado global Allied Market Research, el mercado de consultoría de estrategia global se valoró en \$ 38,4 mil millones en 2021, y se proyecta que alcance los \$ 111,4 mil millones para 2031, creciendo a una CAGR o tasa de crecimiento anual compuesta proyectada del 11,6% de 2022 a 2031. Es importante destacar que

la consultoría estratégica, es un tipo de consultoría de gestión, que ayuda considerablemente a las empresas a tomar decisiones cruciales sobre rentabilidad, operaciones y personal. Los consultores de estrategia ayudan a las empresas a lograr sus objetivos a corto y largo plazo, como la optimización del personal y la sostenibilidad corporativa. (Tanmay et al., 2022)

Excor se encuentra en el sector terciario, siendo una empresa de prestación de servicios de consultoría estratégica. Durante el año 2020 en Colombia “el sector de asesoramiento y consultoría presentó una mayor oportunidad de crecimiento frente a la crisis, pues 51% de las empresas de este sector han vivido un incremento en facturación” (González, 2020). Mientras otros sectores de la economía, como hotelería y turismo, comercio, gastronomía, entre otros se vieron muy afectados, el sector de consultoría tuvo un mayor crecimiento, aportando a la solución de problemas empresariales e implementación de innovación tecnológica, en consecuencia, es un sector con crecimiento potencial.

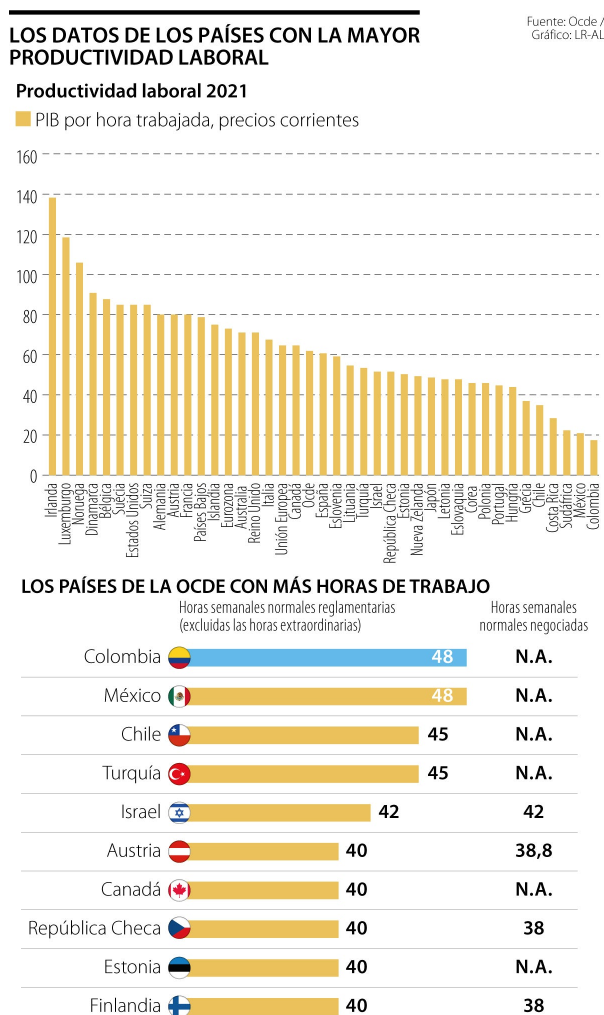
1.1.5. Fortalezas y competencias básicas

Colombia es uno de los países con mayor índice de estrés laboral, siendo el país del mundo donde más se madruga y el cuarto menos productivo tal como lo indica Sebastián Trujillo analista de la OCDE “Lo que reflejan estos datos sobre la muy baja productividad laboral de Colombia tiene que ver, fundamentalmente, con las brechas en educación y formación para el trabajo en el país”. (Asmar Soto, 2023)

En sintonía con lo anterior, Gloria Valdelamar directora de Recursos Humanos de la empresa de consumo masivo Unilever en Colombia asegura para el mismo diario que en el país se debe tener apertura para evolucionar la manera de trabajar, "no sólo con modelos de trabajo híbrido, sino brindando herramientas y beneficios de flexibilidad e invitando a que con eso cada persona se empodere de su bienestar”

Bienestar y productividad, son dos elementos muy importantes que se complementan muy bien a fin de que las empresas tengan crecimiento en el mercado. Para lograr que los colaboradores sean productivos y tengan bienestar, se requiere de formación constante para darles herramientas que les ayude a gestionar mejor sus funciones y sepan cómo enfrentar los inconvenientes del día a día.

Figura 3. *Datos de los países con mayor productividad laboral*



Nota. Infografía de los países con mayor productividad por hora trabajada junto con los países de la OCDE con más horas de trabajo. (Gutiérrez Núñez, 2023)

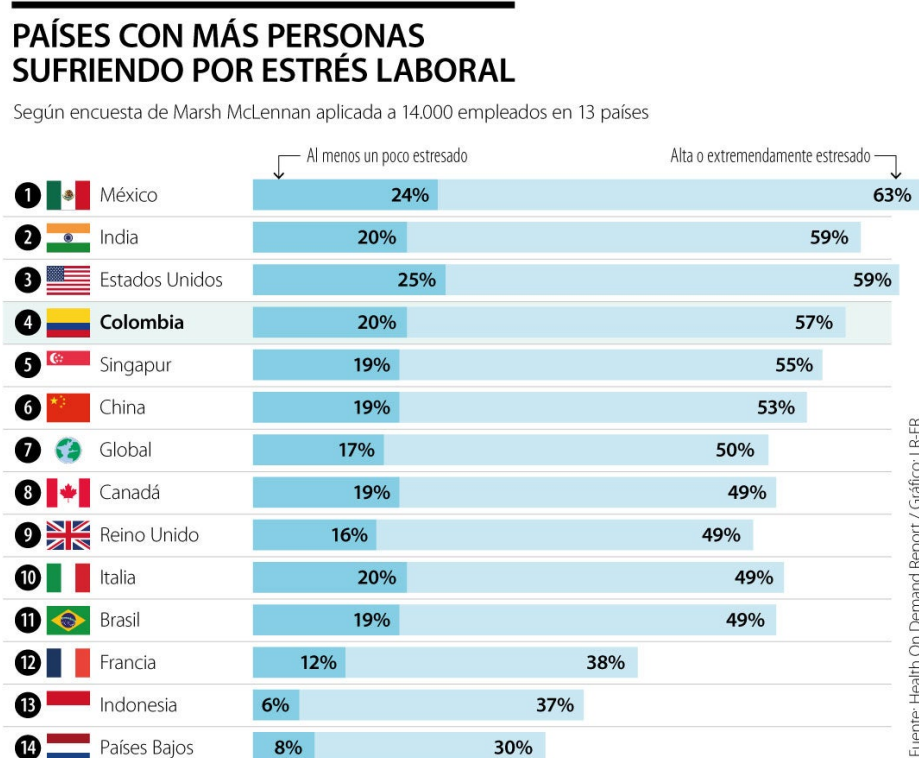
De acuerdo con estas estadísticas, el PIB generado es de 19,50 USD por hora trabajada en Colombia, ocupando el último lugar a nivel global, sumado a que es el país que más temprano se despierta, esto trae consigo un impacto económico y social, disminuyendo la calidad de vida porque se reduce el tiempo libre para compartir en familia, realizar una actividad física, adquirir

nuevos conocimientos, o simplemente descansar, tener un descanso reparador es fundamental para que las dimensiones físicas, mentales y anímicas funcionen correctamente, por esto es fundamental que las empresas tengan programas de bienestar enfocados en las necesidades reales de sus colaboradores.

Cuando no se duerme bien, el estrés, la falta de concentración, agotamiento, en casos más graves, enfermedades cardiovasculares, pueden aparecer y perjudicar la salud de millones de colaboradores alrededor del mundo.

¿Qué hace diferente a Excor? ante la problemática de estrés y baja productividad latente en el país, Excor brinda un acompañamiento especializado para ayudar a identificar esos detractores de productividad y establecer estrategias basadas en el fomento de la felicidad en el trabajo, en las empresas no se puede percibir el trabajo como una carga, o un motivo de preocupación, debe haber un propósito superior que brinde satisfacción y plenitud al ser.

Figura 4. Países con más personas sufriendo por estrés laboral



Nota. Infografía de 14 países con más personas sintiéndose un poco o extremadamente estresado según encuesta de Marsh McLennan. Fuente: González Gaviria. (2022)

México, India, Estados Unidos, Colombia y Singapur son los 5 países que más reportan sentirse alta o extremadamente estresado, es prioritario que las empresas orienten a sus trabajadores en el manejo adecuado del estrés para cuidar su salud mental y se pueda prevenir futuras enfermedades.

Por otro lado, los problemas de salud que se dan en el trabajo según datos y cifras de la OMS ocasionan pérdidas que pueden ir del 4 al 6% del PIB de cada país, además un 70% de los

trabajadores carecen de cualquier tipo de seguro que pudiera indemnizarlos en caso de enfermedades y traumatismos ocupacionales, este tipo de condiciones precarias son frecuentes en el sector agro y de manufactura, debido a que están expuestos a químicos peligrosos, máquinas inseguras y su ocupación es de alto riesgo. Igualmente se afirma que, “investigaciones han demostrado que las iniciativas en el lugar de trabajo pueden contribuir a reducir el absentismo por enfermedad en un 27% y los costos de atención sanitaria para las empresas en un 26%”, (Organización Mundial de la Salud, 2017) .

El aumento del estrés laboral es un factor que impacta negativamente a las empresas, y por esto es vital que adopten estrategias en cuanto a bienestar mental, psicológico, y emocional. La felicidad organizacional potencia la productividad, trabajo en equipo, resolución de problemas, y fidelización de los trabajadores. Cuando se enfocan los esfuerzos empresariales en el bienestar y felicidad de todos sus miembros por encima de maximizar los márgenes de utilidad a toda costa, el ambiente se torna más agradable, aumenta la confianza, creatividad, cooperación, sentido de pertenencia y por consecuencia se obtendrá más productividad y rentabilidad.

Cuando una empresa desea motivar a sus empleados, a menudo recurre a la contratación de capacitadores o facilitadores especializados, ellos suelen ser excelentes comunicadores y emplean técnicas específicas para influir en las emociones de los trabajadores. No obstante, los efectos de estas técnicas pueden ser efímeros y no duraderos. Aunque pueden fomentar una actitud y un pensamiento orientados hacia las metas de la empresa, no necesariamente logran una satisfacción completa para el colaborador.

Es indispensable que las empresas colombianas ante esta problemática estén comprometidas a invertir su tiempo, recursos, e incorporar este programa desde el área de gestión humana para que Excor impacte a los colaboradores. Cabe resaltar que si los gerentes que están al mando de la organización no se comprometen con el proyecto ni dan ejemplo, no se tendrán los resultados esperados.

Excor, es un programa que las empresas pueden darle continuidad en el tiempo e incorporarlo en su cultura organizacional, los beneficios más importantes es que se tiene un mayor nivel de motivación a nivel laboral, disminución del estrés en los colaboradores para prevenir el síndrome de burnout. En otras palabras, Excor es aliado estratégico de las empresas para alcanzar los objetivos empresariales, fidelizar a sus colaboradores y promover una cultura organizacional saludable.

1.1.6. Forma jurídica

La forma jurídica escogida es (SAS) Sociedad por Acciones Simplificadas, precisamente por los beneficios que se tienen en iniciar un nuevo negocio: proteger el patrimonio de los accionistas, simplificación de trámites, y acceder a fondos de capital.

2. Validación de la oportunidad

2.1. Aspectos básicos de la validación de la oportunidad

Para el desarrollo de este proyecto, se realizó una prueba piloto con un equipo comercial conformado por 11 personas durante 3 meses en una empresa de seguros, estas sesiones se realizaron de 1 a 3 veces por semana en un tiempo máximo de 45 minutos con el objetivo de que cada tema se diera de manera muy específica, se generará mayor recordación y no fueran interrumpidas las labores de los asesores. En el transcurso de estos espacios fue muy importante promover el concepto de felicidad en el trabajo y desarrollar la capacidad de liderazgo y trabajo colaborativo en el equipo. Durante el desarrollo del proyecto se tuvo un incremento aproximadamente del 18% en ventas respecto al trimestre anterior.

Por otra parte, se realizó una encuesta a 54 empresas para evaluar el nivel de rotación de personal, realización de actividades de bienestar, también se indagó sobre el interés de implementar un programa de felicidad. Por último, fue muy importante realizar entrevistas a expertos en felicidad laboral, y líderes empresariales para ampliar la visión del manejo de equipos de trabajo.

2.2. Principales hallazgos o *insights*

- El 62,5% de los participantes de la prueba piloto se consideran personas felices y agradecen por ello, y el 37,5% también se consideran felices, pero requieren de un mayor esfuerzo para serlo.
- El 50% de los participantes han sentido mucho estrés, el 37,5% poco estrés y el 12,5% no ha sentido padecido estrés.
- La principal causa de estrés de los participantes fue la situación financiera, con un 37% de votos. El trabajo ocupó el segundo lugar con un 25%, mientras que la familia y el estudio quedaron en último lugar. Si un colaborador no tiene organización financiera, puede experimentar mayor estrés y no va a tener la concentración y productividad necesaria en su trabajo.
- Diferentes aspectos como: sobrecarga laboral, pocas oportunidades de crecimiento, falta de reconocimiento, alta presión laboral, mejores oportunidades laborales y con mayor remuneración son las principales causas de renuncia en las empresas.
- A pesar de estar estrechamente relacionados, no se debe confundir los conceptos de felicidad y el bienestar en el trabajo. Por ejemplo, un taller de alimentación saludable es una actividad de bienestar cuyo impacto en los colaboradores es temporal, en cambio tener un líder que empodere, escuche, y practique la gratitud con su equipo de trabajo tiene un impacto positivo más duradero.
- Tener un líder que no sea empático, no esté motivado, no maneje una buena comunicación y solo piense en su propio beneficio dejando de lado a sus colaboradores,

es un líder que no va a contribuir al crecimiento de sus colaboradores y por tanto de las empresas. En la revisión bibliográfica de las malas prácticas en el liderazgo se encontró lo siguiente:

Figura 5. Cinco síndromes que evidencian malas prácticas en el liderazgo



Nota. 5 tipos de malas prácticas en el liderazgo de las empresas (Contreras Alcopar, 2022).

Las malas prácticas en el liderazgo que se representan en la imagen están presentes en casi todas jerarquías de las organizaciones y se deben evitar a toda costa. Si los colaboradores no crecen cada día, la empresa tampoco lo hará. La productividad que se tenga en las organizaciones también depende del liderazgo gestionado adecuadamente. Tener un excelente

líder es fundamental para que los equipos de trabajo estén motivados, sientan apoyo, y lleguen cada vez más lejos dando lo mejor de sí, esto genera un ambiente de confianza y trabajo en equipo. Cuando un líder no tiene el componente humano y es tóxico, arrogante, humilla a su gente, hiere emocionalmente, creando una armonía artificial, esto no es sano para ninguna organización, y trae consigo rotación de personal, miedo excesivo al error, disminuye la salud mental, creatividad, y no hay confianza y estabilidad en los equipos.

2.3. Perfil básico de los *early adopters*

De acuerdo con las entrevistas realizadas, artículos, libros, y videos consultados, se llegó a la conclusión de que los *early adopters* son principalmente:

Empresas que fomentan el bienestar y la calidad de vida de sus colaboradores a través de capacitaciones y talleres, consideradas empresas con sentido humano. Estas organizaciones tienen una apertura al cambio y estrategias para disminuir accidentes y enfermedades de origen laboral. Además, ofrecen beneficios que agregan valor a sus colaboradores, como incentivos económicos adicionales, remuneración superior al promedio, espacios de trabajo híbridos, días libres, descuentos y seguros. También brindan oportunidades de crecimiento profesional y tienen una cultura organizacional definida. Por estas razones, estas empresas son más propensas a tener colaboradores satisfechos con sus trabajos e invertir en programas de felicidad en el trabajo.

Algunas de las entrevistas realizadas se muestran a continuación:

Figura 6. Entrevista a un profesional de seguridad y salud en el trabajo



Nota. Recopilación de preguntas realizadas a un profesional de seguridad y salud y en el trabajo. Fuente: elaboración propia

Un profesional de seguridad y salud en el trabajo debe desarrollar un plan de trabajo para prevenir posibles accidentes de trabajo y enfermedades de origen laboral, en este sentido el profesional entrevistado tiene la responsabilidad de guiar a los trabajadores, velar por el cumplimiento de las normas de SST, para cuidar la salud de todos. Además, también es el encargado de gestión humana. Durante la entrevista se identificó que uno de los mayores dolores de este profesional es la implementación del sistema de gestión porque muchos trabajadores tienen un bajo nivel de escolaridad, no saben leer o escribir y transmitirles la información se debe hacer en un lenguaje sencillo, sin tecnicismos, y con mucha precisión.

Figura 7. Entrevista a un gerente de ventas



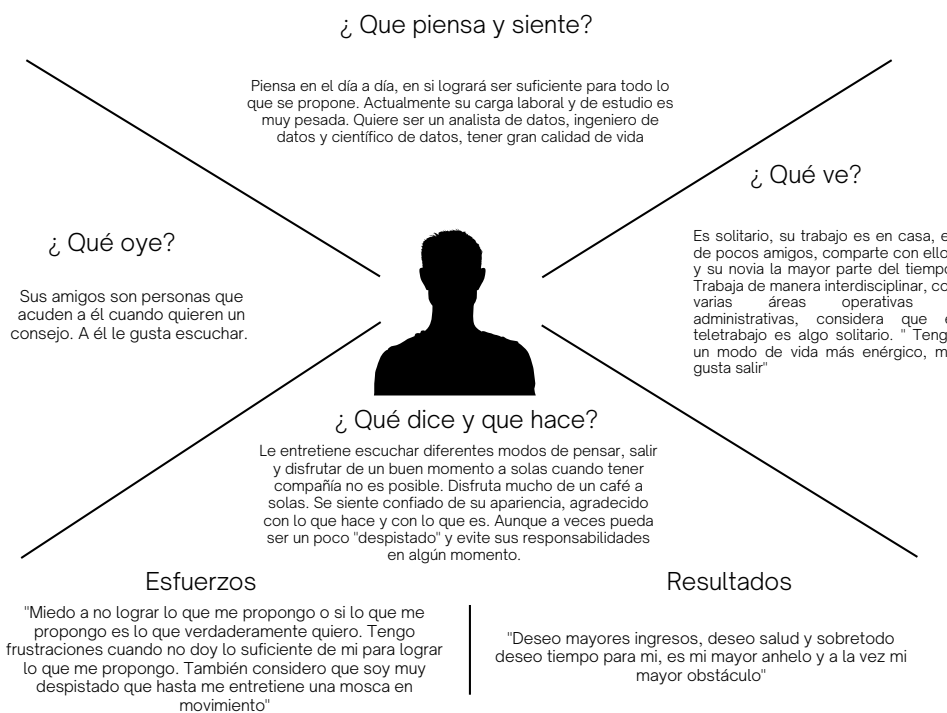
Nota. Recopilación de preguntas realizadas a un gerente de ventas. Fuente: elaboración propia

El profesional entrevistado tiene una amplia experiencia en cargos de liderazgo, resolución de problemas, manejo de personal, él define la felicidad cómo un estado del ser que se puede transmitir a los demás.

Para él la impuntualidad y la mentira son los mayores defectos que puede tener un colaborador, porque honrar la palabra y respetar el tiempo de los demás es fundamental en el área empresarial.

Por otra parte, también se realizó el mapa de empatía para complementar esta investigación.

Figura 8. Mapa de empatía usuario final



Fuente: Elaboración propia

El colaborador entrevistado, tiene metas, propósitos académicos y laborales establecidos, reconoce que tiene miedo de no alcanzar lo que se propone, debe trabajar en su concentración. También tiene una carga laboral importante, valora la flexibilidad, anhela tener tiempo libre y una mayor remuneración.

3. Construcción y validación del mínimo producto viable (MVP)

Para validar el producto mínimo viable, se diseñó un programa integral de felicidad que incrementara el nivel de productividad de un equipo de ventas para una empresa aseguradora. En la construcción de este programa de felicidad fue indispensable realizar una amplia revisión bibliográfica sobre el concepto de felicidad en el trabajo, entrevistas con expertos en felicidad en este campo, lectura de diferentes libros para generar un entendimiento profundo del impacto que tiene la felicidad en los niveles de motivación, compromiso, trabajo en equipo y productividad transformando los resultados de las empresas. Los temas que se abordaron durante el programa estaban orientados en descubrir el significado de felicidad a manera individual y colectiva, fomentar una mayor motivación, liderazgo, trabajo en equipo, identificar hábitos saludables.

Por otro lado, fue importante tener un invitado internacional para profundizar el liderazgo de equipos de acuerdo con su experiencia, y realizar un concurso de embajadores de felicidad para premiar a los colaboradores que más puntos obtuvieran.

Respecto a la validación de mercado, se realizó una encuesta a 54 empresas específicamente a colaboradores con poder de decisión. Se evidenció que del 90.7% de las empresas encuestadas, consideran importante el fomento de bienestar de los colaboradores, y actualmente ya tienen un programa implementado. El 68.5% de las empresas encuestadas han invertido en programas de bienestar, el restante de empresas que tienen acceso a capacitaciones de bienestar sin invertir en términos monetarios es porque a través de la ARL cuentan con estos

beneficios, el 44.4% considera que es muy importante capacitar a los colaboradores específicamente en adquirir hábitos saludables en el trabajo, y con relación a la frecuencia de capacitaciones, el 42.6% considera que cada mes se deben capacitar los colaboradores. Cabe resaltar que hoy en día las empresas tienen prioridad por el bienestar de sus colaboradores, no solo por temas de cumplimiento del sistema de gestión, sino también porque se disminuyen los niveles de estrés, absentismo y rotación laboral, se aumenta la motivación, y trabajo en equipo.

Para tener talentos excepcionales en las organizaciones se requieren esfuerzos adicionales que permitan a los colaboradores desarrollar su potencial profesional y sentirse valorados, de esta manera se incrementa su nivel de compromiso y aumenta la probabilidad de tener mayor éxito en los resultados empresariales.

3.1.Aspectos básicos de la validación del mercado

La validación de mercado como se mencionó anteriormente se realizó con 54 empresas, 40.7% de ellas clasificadas como grande empresa, 35.2% mediana empresa, y 20.4% como pequeña empresa y microempresa 3.7%. Los aspectos con mayor relevancia son los siguientes:

- Rotación de personal: la principal causa de rotación en las 54 empresas que hicieron parte de este estudio fue la búsqueda de mejores oportunidades, representado por el 63%, seguido de un clima laboral inadecuado que representó el 13%, y terminación de contrato representado por el 11.1% de los encuestados.

Cuando los colaboradores no están completamente satisfechos con sus empleos, a causa de la remuneración, carga de trabajo, clima laboral, altos niveles de estrés u otras inconformidades, siempre buscaran un cambio laboral, esto trae consecuencias para las organizaciones, como fuga de talento, invertir tiempo y dinero para reponer ese cargo. Una estrategia que no deben descuidar las empresas es la potenciación y retención del talento.

- Ejecución de actividades de bienestar: el 90.7% de las organizaciones tienen programas de bienestar. El bienestar es un aspecto fundamental para gestionar aspectos emocionales, físicos, financieros, profesionales, de esta manera se fomentan entornos positivos, y productivos.
- Validación de producto: Excor (experiencia corporativa) cuenta con 3 módulos de capacitación, el que tuvo mayor preferencia por parte de las empresas contactadas, es el de hábitos saludables en el trabajo con un 44.4% de votos, seguido de ser exponencial a través de la felicidad en el trabajo con un 31.5% de los votos, y, por último, el módulo de las consecuencias que tiene el exceso de estrés en la salud y productividad con un 24.1% de los votos. Cabe resaltar que el 100% de las empresas consideró que invertir en programas de bienestar es fundamental para incrementar la productividad de los colaboradores.

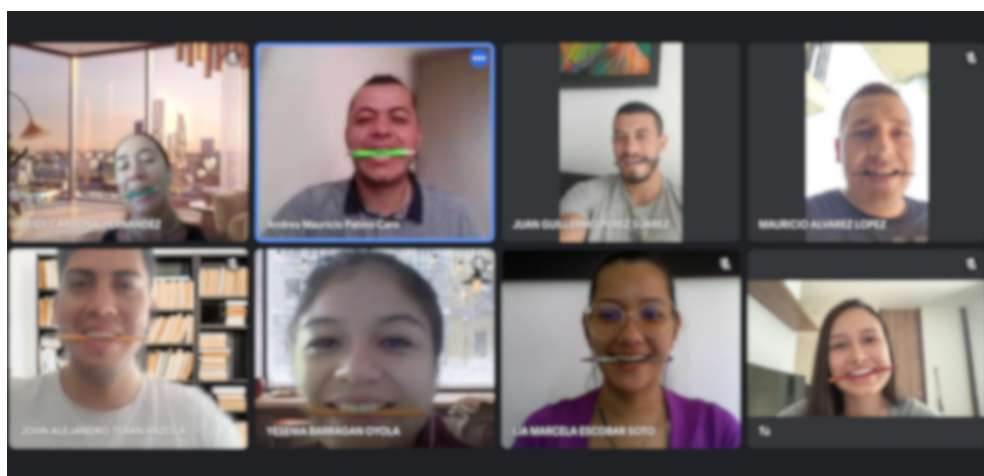
- Frecuencia de capacitación: el 42.6% de las empresas considera importante capacitar a los equipos de trabajo por lo menos una vez al mes, el 22.2% cada trimestre, y el 16.7% dos veces al mes.
- Validación de precio: el 35.2 % de las empresas considera que el precio justo para un programa de bienestar de doce horas al mes debe ser mayor a \$2.000.000 COP, seguido de un 25.9 % que considera que el precio justo debe ser entre \$500.000 y \$1.000.000 COP, en cambio el 22.2 % afirma que el rango en precio puede ser entre \$1.6000.000 y \$2.000.000 COP. En conclusión, el 57.4% de las empresas serían clientes potenciales para Excor sin embargo el 42.6% restante no se ajustan por temas de asignación presupuestal, por último, es importante mencionar que el 61% de las empresas están interesadas en conocer más del programa de felicidad en el trabajo ejecutado por Excor.

4. Producto o Servicio

Excor es el resultado de la fusión de dos palabras: experiencia corporativa, una vivencia única y transformadora que permite encontrar la pasión que se debe tener día a día en el trabajo y en la vida. Es así como en un mundo de insatisfacción laboral constante, es importante tomar conciencia y fomentar una cultura de colaboración, optimismo, motivación que permita superar todos los obstáculos que se presenten.

Excor es el aliado estratégico de las empresas que inspira a sus colaboradores a ser verdaderos líderes con sentido humano sin importar el cargo. De esta manera, a través de los programas de Excor, se busca potenciar en los colaboradores habilidades para gestionar sus emociones, desarrollar un pensamiento creativo e innovador, y además puedan hacer parte de una cultura organizacional de felicidad. A continuación, se muestran algunas sesiones realizadas:

Figura 9. *Sesión Excor – Fluidez y Persuasión*



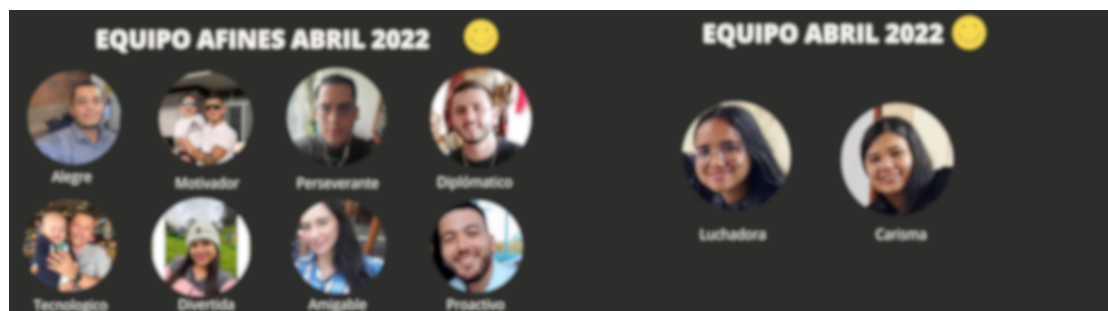
Fuente: Elaboración propia

Figura 10. *Sesión Excor – Liderazgo dirigido por invitado internacional*



Fuente: Elaboración propia

Figura 11. *Sesión Excor – Reconocimiento de cualidades*



Fuente: Elaboración propia

Figura 12. *Sesión Excor – Reconocimiento a los colaboradores con mejores niveles de productividad*



Fuente: Elaboración propia

En cada sesión fue indispensable contar con la participación de más del 50% del equipo comercial junto con su respectivo líder para que se tuviera un mayor impacto y mejores resultados.

4.1. Especificaciones técnicas del producto

Con el objetivo de brindar una experiencia transformadora a las empresas, Excor plantea cuatro programas de acuerdo con las necesidades de cada organización. Cada programa consta de 20 sesiones, con una duración de máximo 1,5 horas por sesión.

Figura 13. *Programas de felicidad Excor*



Fuente: elaboración propia

Los 4 programas abordan temas de gran impacto emocional, fomentando en primer lugar el autoconocimiento para tener un mayor entendimiento de las causas de estrés y preocupaciones a nivel individual, para continuar con temas generales cómo hábitos saludables, productividad, quarteto de la felicidad, trabajo en equipo, propósito, entre otros, logrando una mayor precisión en la interiorización del concepto de felicidad en el trabajo.

4.2. Características del producto

Tabla 1. *Características y descripción del servicio*

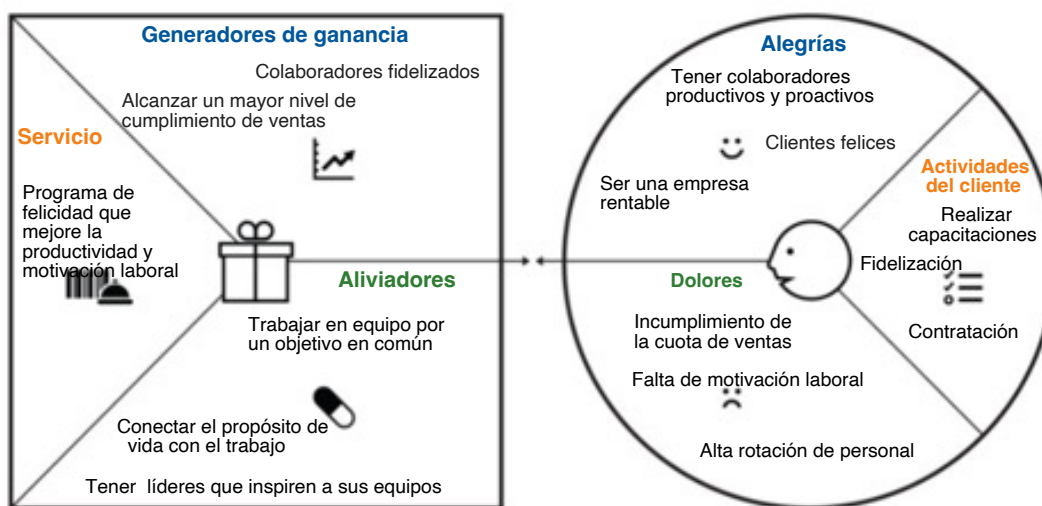
Programa	Objetivo del programa	Descripción
¿Cómo ser un colaborador exponencial?	Identificar cuáles son las principales causas de la infelicidad en el ámbito laboral	Disfrutar del trabajo es fundamental para evitar una vida laboral monótona y sin sentido. Una persona exponencial tiene la capacidad de observar con ojos espirituales, avanzar rápidamente hacia sus metas, teniendo la motivación y disciplina necesarias.
¿Cuál es el impacto que tiene el exceso de estrés en la salud y productividad?	Tener herramientas útiles para disminuir los niveles de cortisol en la vida laboral	El exceso de trabajo sumado a altos niveles de estrés puede traer diferentes enfermedades. A través de este programa se descubren diferentes herramientas que permiten tener una vida laboral equilibrada.
¿Cuáles son los hábitos más saludables que se pueden tener en el trabajo?	Reconocer los hábitos saludables más importantes para tener mayor satisfacción en un trabajo.	La repetición de una acción día tras día se convierte en un hábito, este puede ser perjudicial o satisfactorio para el bienestar laboral.
Ser feliz, un propósito más grande de lo que se imagina	Reconocer cómo a través del trabajo desempeñado se puede alcanzar el propósito de vida	Todas las personas tienen un propósito especial en el mundo, emprender ese camino implica tomar riesgos y descubrir nuestro potencial.

Fuente: Elaboración propia

La metodología para abordar cada taller se basa en la gamificación para lograr un aprendizaje más motivacional y con mayor impacto. Cada taller se puede implementar por separado, no hay un orden específico dado que se adapta según la necesidad de cada empresa, antes de la implementación del programa se hace un diagnóstico a través de preguntas clave que permitirán conocer la situación actual de la empresa y de esta manera se entregue el programa más idóneo.

4.3. Beneficios del producto

Figura 14. Lienzo propuesta de valor Excórcor



Nota. Perfil del cliente y mapa de valor. Fuente: Elaboración propia

Se ha identificado que gran parte de las empresas han tenido diferentes inconvenientes o “dolores”, por ejemplo: el incumplimiento de las cuotas de ventas que representa una amenaza

para su rentabilidad y sostenimiento; la falta o poca motivación laboral para proponer ideas innovadoras y solucionar problemas a tiempo; y la rotación de personal que afecta la conservación del talento. Excor tiene tres ejes fundamentales para aliviar estos dolores, el primero, tener líderes estratégicos que sean fuente de inspiración en los equipos de trabajo para incrementar los niveles de motivación y productividad, por otro lado, conectar con el propósito de vida de cada colaborador para darle mayor sentido a sus esfuerzos, y por último, trabajar en equipo involucrando a cada persona para que sienta que hace parte de algo, tenga un mayor reconocimiento de su trabajo y se fomente un ambiente de innovación.

4.4. Servicio posventa

Con el servicio postventa las empresas aliadas pueden acceder a un programa de beneficios, que incluye 3 horas de consultoría gratuitas como valor agregado para hacer seguimiento de la evolución de la empresa y del liderazgo de los equipos de trabajo.

Adicionalmente, cada cliente tiene la posibilidad de ingresar a contenido de valor exclusivo para estar actualizados en temas de felicidad en el trabajo y adquirir las herramientas para mantener una cultura organizacional de felicidad en el tiempo.

5. Plan de mercadeo

5.1. Entorno económico del emprendimiento

Los ingresos anuales para el sector servicios en la categoría Servicios de Consultoría Técnica, Administrativa y Científica durante el año 2022 en Colombia fueron de \$528.552 millones de pesos según la plataforma de información financiera EMIS. Así mismo el crecimiento en ventas fue del 35% durante el año 2022.

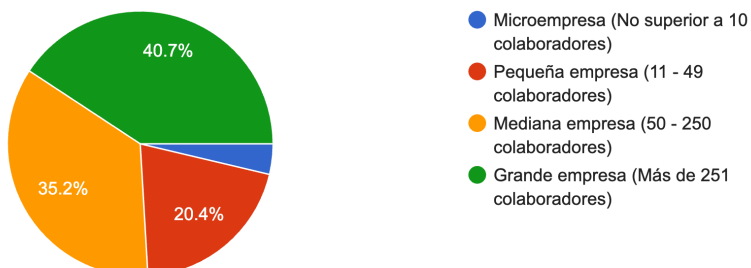
Excor brinda a las empresas servicios de consultoría de felicidad laboral y desarrollo de habilidades blandas, con el objetivo de cuidar la salud mental de los colaboradores y ser el aliado estratégico de las empresas para inspirar a sus colaboradores a estar más motivados, trabajar en equipo y desarrollar su creatividad para aumentar su productividad. Se espera que para el año 2024 las ventas sean de \$111.000.000, teniendo una participación en el mercado del 0.021%.

5.2. Tipo de clientes del producto

El modelo de negocio transaccional será B2B, empresas medianas y grandes que tengan la necesidad de capacitar a sus colaboradores y mantengan una apertura hacia la innovación. Según la encuesta realizada a 54 empresas potenciales, el 40.7% son grandes empresas, el 35.2% medianas empresas, el 20.4% pequeña empresa y el 3.7% microempresa:

Figura 15. Encuesta- pregunta #2

2. ¿Cuál es el tamaño de tu empresa?
54 respuestas



Fuente: Elaboración propia

Por consiguiente, Excor se enfocará en empresas grandes y medianas dado que generalmente suelen tener un mayor desafío para gestionar el bienestar, clima laboral, liderazgo y retención del talento. Adicionalmente se identificaron 3 tipos de empresas que requieren de los programas de Excor:

- Empresas con alto nivel de rotación de personal: Empresas de servicios que quieren mejorar el clima laboral para tener una mayor retención del talento, buscan que las capacitaciones y talleres tengan un alto componente motivacional para que se fomente el compromiso y trabajo en equipo de los colaboradores.
- Empresas donde se evidencia un alto nivel de estrés por situaciones de alta exigencia, responsabilidad y riesgo: empresas del sector salud, sector seguridad o del sector de aviación, debido a su exposición a circunstancias de peligro, deben

resolver problemas imprevistos y esto hace que sea común encontrar síntomas de estrés y ansiedad, por lo tanto, es fundamental promover hábitos saludables en el trabajo, gestión de las emociones y el estrés.

- Empresas que quieren adaptarse a nuevos desafíos: hacen parte del sector de tecnología, buscan innovar y desarrollar una cultura de nuevos aprendizajes, crecimiento, y liderazgo. Estas compañías ofrecen un sinfín de beneficios a sus colaboradores, y están en constante expansión. Los talleres de Excor deben centrarse en sesiones de ideación y liderazgo para fomentar la creatividad, e innovación en los colaboradores.

5.3. Análisis competitivo

Tabla 2. *Matriz de análisis competitivo*

<i>Factor clave</i>	Excor	Fortaleza	Debilidad	Competidor A Felipe Buitrago	Competidor B Akihappi	Importanci a para el cliente
<i>Diagnóstico de problemas</i>	8			10	6	10
<i>Consultoría especializada</i>	8	•		10	6	10
<i>Experiencia</i>	3		•	10	6	6
<i>Espiritualidad en el trabajo</i>	10	•		2	2	8
<i>Innovación</i>	10			10	6	6
<i>Resultados</i>	7,8			8,4	5,2	8

Fuente: Elaboración propia

En lo que respecta al cliente, los factores más importantes a la hora de contratar un servicio son: la realización de un minucioso diagnóstico del problema que enfrenta la empresa y una solución efectiva que alivie su “dolor” y aumente su productividad. Las empresas siempre buscarán la mejor solución que les permita optimizar sus operaciones diarias y ahorrar tiempo.

Respecto a los dos competidores, Felipe Buitrago y Akihappi, son dos marcas colombianas que se han posicionado en la temática de felicidad laboral, tienen un portafolio de conferencias, programas, talleres, mentorías en felicidad- bienestar laboral y habilidades blandas que les permite destacar en el mercado.

¿Cuál es la ventaja competitiva de Excor?

La principal diferencia con respecto a otras consultoras es que tiene un enfoque de innovación en cuanto a los procesos empresariales siguiendo metodologías creativas, esto quiere decir que los programas de Excor están enfocados en la generación de nuevas estrategias para las empresas. De igual manera se aborda la felicidad laboral desde una espiritualidad profunda del ser para impactar todas las áreas de la vida de una persona, y así poder generar un mayor conocimiento de sí mismo, y por último el seguimiento postventa para determinar el incremento de productividad y evolución de cada empresa.

¿Cuál es la ventaja competitiva de la competencia?

Los dos competidores de la matriz análisis competitivo a diferencia de Excor tienen una experiencia importante, lo que les permite tener un mayor posicionamiento. Sin embargo, el

competidor B no destaca en la categoría de innovación, consultoría especializada, y diagnóstico de problemas en comparación con el competidor A, que tiene fortalezas como: tener un portafolio de servicios enfocado en conferencias de felicidad, mentorías y diferentes formatos para los talleres. En conclusión, el competidor A ofrece un portafolio de servicios más amplio que Excor, tiene un mayor posicionamiento que el competidor B y tiene una puntuación más alta en 0,6 puntos que Excor.

5.4. Planeación estratégica

Para determinar la planeación estratégica de este proyecto se desarrolló el modelo DAFO también conocido como DOFA, junto con las estrategias en el mediano plazo:

Figura 16. *Modelo DAFO*



Fuente: Elaboración propia

Para contrarrestar las debilidades identificadas, es importante tener en cuenta que para posicionar una nueva marca y conectar con clientes potenciales es fundamental generar una satisfacción alta de los clientes actuales y destacar la ventaja competitiva que permite que los programas de Excor sean la solución más acertada para las necesidades del cliente.

Por otra parte, las estrategias para convertir las amenazas en oportunidades serán las siguientes:

- Competidores con más reconocimiento y experiencia en el mercado

La diferenciación es primordial para liderar en el mercado, factores como tener una alta calidad del servicio y un valor agregado atractivo, aumentan la satisfacción del cliente, fomentan su fidelización en el tiempo, y permite que mejore la reputación.

- Aplicaciones y plataformas que contengan programas de felicidad en el trabajo

Las experiencias presenciales de formación, a diferencia de las virtuales, permiten que la comunicación sea más fluida, la interacción social sea mayor, y la atención y concentración generen un aprendizaje más duradero. Además, conlleva a que los colaboradores tengan mayor compromiso con su proceso de capacitación.

- Falta de presupuesto de las empresas para temas de formación y capacitación

Demostrar el retorno de la inversión del cliente en cuanto a retención del talento, prevención de enfermedades, aumento de productividad e innovación en los equipos de trabajo es esencial para que las organizaciones inviertan sus recursos en capacitaciones de bienestar y felicidad laboral.

- Crisis económica de gran alcance

Ante una crisis de gran magnitud la capacidad de anticiparse mediante el análisis del mercado, proyecciones nacionales e internacionales de la economía, es de vital importancia para no desaparecer del mercado, por otro lado, una aptitud de resiliencia no puede faltar para sobreponerse ante situaciones difíciles y enfrentar los retos que se presenten.

Según diversas fuentes el sector de servicios en Colombia no se verá afectado en 2023 y 2024, de igual modo el conocimiento del cliente y la experiencia que se ha tenido en diferentes empresas fue primordial para construir esta matriz.

5.5. Estrategia de mercado

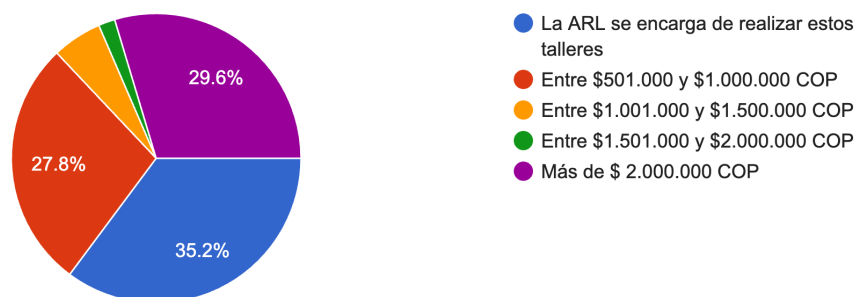
5.5.1. Estrategia de precio

El precio de venta se estableció teniendo en cuenta los costos del proyecto, y la competitividad en el mercado. En Colombia el costo de una hora de consultoría varía según la experiencia del consultor y posicionamiento de marca que se tenga. Respecto a las políticas de crédito, el cliente puede realizar un anticipo del 50% y el pago restante cuando se finalicen los talleres.

Figura 17. Encuesta - pregunta #11

11. ¿Cuál es la inversión mensual que hace tu empresa en capacitaciones de bienestar ?

54 respuestas



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la encuesta realizada, el 35.2% de las empresas confirman que la ARL se encarga de la realización de los talleres de bienestar. Sin embargo, del 64.8% de las empresas que invierten sus recursos, apenas el 29.6% destina más de dos millones de pesos mensuales a este tipo de talleres.

Los clientes preferenciales podrán beneficiarse de un descuento del 15% al adquirir los tres programas completos de felicidad en el trabajo de Excor, esta es una oportunidad única para fomentar la compra y dar a conocer todo el portafolio.

5.5.2. Estrategia de distribución

Excor está ubicado en la ciudad de Pereira, Risaralda, a diferencia de gran parte de las consultoras en felicidad situadas en la ciudad de Bogotá. La cercanía con las otras ciudades del

Eje Cafetero, le permitirá atender un mercado en gran parte desatendido por la competencia. Sin embargo, según la preferencia de los clientes, los talleres serán presenciales en las ciudades principales y/o virtuales, a través de meet o zoom.

Por otra parte, como estrategia de ampliación de mercado será de gran relevancia generar alianzas con las ARL: empresas administradoras de riesgos laborales que proveen a otras organizaciones de actividades de bienestar, talleres y charlas para fomentar hábitos saludables y formas seguras de trabajo.

5.5.3. Promoción

Excor tendrá presencia en la red social LinkedIn, que facilita en gran medida la comunicación con empresas potenciales nacionales e internacionales, y favorece que se generen oportunidades de negocio a través del posicionamiento de marca. El contenido gratuito educativo aportará gran valor a las empresas y de esta manera se establecerán alianzas empresariales.

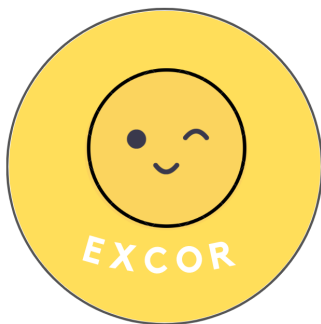
La página web de Excor tendrá un diseño innovador, minimalista y alegre, cada detalle estará relacionado con el tema de felicidad en el trabajo, los videos gratuitos serán primordiales para que los clientes tengan más cercanía con Excor y conozcan la importancia de cuidar a sus colaboradores y de trascender en el trabajo, de igual manera se incluye un blog con artículos de interés para las empresas sobre felicidad y liderazgo, buscando generar en el mediano plazo un mayor tráfico.

Por otro lado, los eventos gratuitos que se ofrecen tienen como objetivo crear espacios de networking donde se pueda interactuar, debatir y reducir el estrés. De esta manera, se tendrá una red estratégica.

5.5.4. Publicidad

A través de la solución que tiene LinkedIn: LinkedIn Sales Navigator se realizará una segmentación de mercado, enfocada en B2B, para tener una mayor precisión en la búsqueda de clientes. De igual manera será importante hacer networking en eventos empresariales, y la realización de eventos gratuitos para posicionar la marca.

Figura 18. *Logo Excor*



Fuente: Elaboración propia

Respecto a la identidad visual de Excor, el color amarillo representa optimismo, alegría y creatividad, la cara feliz simboliza ternura, amistad, y simpatía, este logo permite evocar sentimientos agradables y acogedores. Vivir la experiencia de alguno de los programas de Excor

permite que las personas salgan de su zona de confort, identifiquen con claridad sus pasiones, propósitos profesionales, y adquieran las mejores técnicas para aumentar su felicidad a nivel laboral.

5.5.5. Pronóstico de ventas

El número de servicios que se venderán durante el año 2024 será de 37 unidades de acuerdo con la capacidad instalada de la consultora, de esta manera los ingresos proyectados para el primer año serán de \$111.000.000 pesos colombianos. Para los siguientes cuatro años de operación se tendrá un crecimiento en ventas del 10%.

Tabla 3. *Pronóstico de ventas*

AÑO	2024	2025	2026	2027	2028
VENTAS	\$ 111.000.000	\$ 131.868.000	\$ 150.856.992	\$ 172.580.399	\$ 197.431.976
NÚMERO DE SERVICIOS	37	41	45	49	54
VARIACIÓN EN VENTAS		16%	13%	13%	13%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. *Ventas primer año*

NOMBRE DEL SERVICIO	CANTIDAD	PRECIO DE VENTA	INGRESOS TOTALES	%
1. Cómo ser un colaborador exponencial	8	\$3.000.000	\$24.000.000	22%
2. Impacto que tiene el exceso del estrés en la productividad	11	\$3.000.000	\$33.000.000	30%
3. Hábitos saludables en el trabajo	18	\$3.000.000	\$54.000.000	49%

Fuente: Elaboración propia

Los servicios de Excor están enfocados en tres programas de felicidad, cada uno consta de 20 sesiones de una hora aproximadamente, cada empresa puede adquirir el paquete completo o un solo taller, de acuerdo con el tema que prefiera que se desarrolle en la organización. Los talleres: “impacto que tiene el exceso de estrés en la productividad” y “hábitos saludables en el trabajo” según lo estimado, durante el primer año representarán el 78% de las ventas totales.

6. Plan de operaciones

6.1. Producción

Los programas de Excor se realizarán de forma virtual o presencial, según lo requiera cada empresa.

6.2. Costos

Los costos de los servicios de Excor están determinados por la nómina, desplazamientos a otras ciudades, alquiler de salones de eventos y material publicitario.

Tabla 5. *Costos variables unitarios de acuerdo con la prestación del servicio*

NOMBRE DEL SERVICIO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	%
Cómo ser un colaborador exponencial	8,00	\$ 2.250.000,00	\$ 18.000.000	22%
Impacto que tiene el exceso del estrés en la productividad	11,00	\$ 2.250.000,00	\$ 24.750.000	30%
Hábitos saludables en el trabajo	18,00	\$ 2.250.000,00	\$ 40.500.000	49%

Fuente: Elaboración propia

Con la encuesta que se realizó a los clientes potenciales con poder de decisión en las empresas, se determinó que de los tres programas de Excor, el preferido por los usuarios es el de hábitos saludables en el trabajo, debido a las herramientas que aprenderán para tener mayor

motivación, productividad y mayor adaptabilidad ante los desafíos laborales. Este taller representará el 49% de los ingresos durante la operación del negocio, seguido del segundo taller que se enfoca en el impacto que tiene el estrés en la productividad representando un 30% de los ingresos, y por último, el taller de cómo ser un colaborador exponencial que representará el 22% de las ventas. Cada programa tendrá una duración de aproximadamente 20 horas.

Tabla 6. Proyección de costos

PROYECCIÓN DE COSTOS					
AÑO	2024	2025	2026	2027	2028
VENTAS	\$ 111.000.000	\$ 131.868.000	\$ 150.856.992	\$ 172.580.399	\$ 197.431.976
COSTO VENTAS	\$ 76.500.000	\$ 90.882.000	\$ 107.967.816	\$ 128.265.765	\$ 152.379.729
%	69%	69%	72%	74%	77%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7. *Gastos del proyecto*

AÑO	2024	2025	2026	2027	2028
NÓMINA	\$ 6.500.000	\$ 7.020.000	\$ 7.300.800	\$ 7.592.832	\$ 7.896.545
GASTOS FIJOS DEL PERIODO	\$ 11.500.000	\$ 12.420.000	\$ 12.916.800	\$ 13.433.472	\$ 13.970.811
GASTOS DE MARKETING	\$ 1.500.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000
DEPRECIACIÓN	\$ 848.000	\$ 848.000	\$ 848.000	\$ 848.000	\$ 848.000
TOTAL	\$ 20.348.000	\$ 21.288.000	\$ 22.065.600	\$ 22.874.304	\$ 23.715.356

Fuente: Elaboración propia

Para prestar los servicios de Excor, los costos representarán más del 68% de los ingresos de cada año, razón por la cual los recursos deben invertirse estratégicamente, se debe tener un control de gastos minucioso y desarrollar estrategias que permitan maximizar los ingresos. Los gastos fijos del periodo corresponden al arrendamiento, servicios públicos, telefonía celular y papelería, los gastos de marketing al presupuesto anual para pagar pauta en LinkedIn.

6.3. Entorno legal

Excor será una empresa constituida como Sociedad por Acciones Simplificadas como se mencionó anteriormente, debido a la simplificación de trámites y protección del patrimonio. Deberá cumplir con los estatutos de la Ley 1258 de 2008, con todas las obligaciones tributarias y laborales que corresponda.

6.4. Personal

Excor tendrá en su equipo de trabajo, un estratega de marketing, encargado del manejo de marca, investigación de mercado, diseño y ejecución de estrategias de marketing, manejo estratégico de redes sociales. Un asesor comercial que tendrá a cargo la coordinación de las estrategias de ventas, cumplimiento de indicadores, también deberá contactar clientes potenciales y trabajar en equipo con el estratega de marketing, realizar seguimiento postventa, detección de nuevas oportunidades de negocio, y participación en eventos empresariales, excelente actitud, proactividad y determinación.

Adicionalmente se tendrá un facilitador que brindará apoyo en las sesiones de liderazgo y comunicación que se ejecuten. Cada colaborador cumplirá un papel muy importante, el trabajo en equipo con todas las áreas será indispensable para cumplir con las metas mensuales de ventas y alcanzar el punto equilibrio esperado. La cultura organizacional tendrá en su ADN la felicidad en el trabajo. El tipo de contrato inicialmente será por prestación de servicios.

7. Gestión y organización

Excor será liderado por su creadora y CEO Valeria Espinosa, ingeniera comercial con enfoque en automatización de procesos e innovación, tiene experiencia en procesos comerciales, fidelización de clientes, negociación con empresas y licitaciones. Cuenta con más de dos años de experiencia en la temática de felicidad en el trabajo. Su capacidad para fijar objetivos, planificar estrategias y motivar al equipo de trabajo, será indispensable para alcanzar todos los objetivos propuestos de Excor. Todos los colaboradores de Excor serán valiosos por sus capacidades, aptitudes y talentos. Es importante resaltar que el modelo de trabajo será mixto (virtual y presencial), para facilitar a los colaboradores que pasen tiempo de calidad con sus familias y tengan horarios flexibles.

8. Plan financiero

En este apartado se plantea una proyección financiera a cinco años para el desarrollo del proyecto, se incluye el balance general, el estado de resultados, y el flujo de caja. La inversión del primer año será de \$40.880.000, incluye los costos para la puesta en marcha del proyecto y el capital de trabajo inicial, para esto será importante realizar un préstamo bancario por valor de \$32.880.000 a cuatro años, el valor restante será aporte de la fundadora.

Tabla 8. *Estado de resultados*

PROYECCIÓN ESTADO DE RESULTADOS					
	2024	2025	2026	2027	2028
VENTAS	\$ 111.000.000	\$ 131.868.000	\$ 150.856.992	\$ 172.580.399	\$ 197.431.976
COSTO VENTAS	\$ 76.500.000	\$ 90.882.000	\$ 107.967.816	\$ 128.265.765	\$ 152.379.729
UTILIDAD BRUTA	\$ 34.500.000	\$ 40.986.000	\$ 42.889.176	\$ 44.314.633	\$ 45.052.247
GASTOS ADTIVOS Y VENTAS	\$ 6.500.000	\$ 7.020.000	\$ 7.300.800	\$ 7.592.832	\$ 7.896.545
GASTOS FIJOS DEL PERIODO	\$ 11.500.000	\$ 12.420.000	\$ 12.916.800	\$ 13.433.472	\$ 13.970.811
OTROS GASTOS	\$ 1.500.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000
DEPRECIACIÓN	\$ 848.000	\$ 848.000	\$ 848.000	\$ 848.000	\$ 848.000
UTILIDAD OPERATIVA	\$ 14.152.000	\$ 19.698.000	\$ 20.823.576	\$ 21.440.329	\$ 21.336.891
GASTOS FINANCIEROS	\$ 7.891.200	\$ 6.502.937	\$ 4.781.490	\$ 2.646.896	\$ -
UTILIDAD ANTES DE IMPOTOS	\$ 6.260.800	\$ 13.195.063	\$ 16.042.086	\$ 18.793.433	\$ 21.336.891
IMPUESTOS	\$ 2.191.280	\$ 4.618.272	\$ 5.614.730	\$ 6.577.702	\$ 7.467.912
UTILIDAD NETA	\$ 4.069.520	\$ 8.576.791	\$ 10.427.356	\$ 12.215.732	\$ 13.868.979

Fuente: elaboración propia

Se puede evidenciar una utilidad neta promedio en los cinco años proyectados de \$9.831.676 esto representa una participación porcentual en promedio del 6% de los ingresos. Para materializar esta proyección propuesta, los ingresos crecerán por encima del costo, siempre y cuando se conserven los costos y gastos, se cumpla con el número esperado de clientes, y se vincule el mínimo de colaboradores en la prestación de servicios.

Tabla 9. *Proyección balance general*

BALANCE GENERAL						
	2023	2024	2025	2026	2027	2028
ACTIVO						
CAJA/BANCOS	\$24.000.000	\$25.324.369,27	\$25.933.938,53	\$20.734.820,42	\$13.305.433,17	\$16.696.890,82
FIJO NO DEPRECIABLE	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
FIJO DEPRECIABLE	\$16.880.000	\$16.880.000	\$16.880.000	\$16.880.000	\$16.880.000	\$16.880.000
DEPRECIACIÓN ACUMULADA	\$ -	\$848.000	\$1.696.000	\$2.544.000	\$3.392.000	\$4.240.000
ACTIVO FIJO NETO	\$16.880.000	\$16.032.000	\$15.184.000,00	\$14.336.000,00	\$13.488.000,00	\$12.640.000,00
TOTAL ACTIVO	\$40.880.000	\$41.356.369,27	\$41.117.938,53	\$35.070.820,42	\$26.793.433,17	\$29.336.890,82
PASIVO						
Impuestos X Pagar	0	\$2.191.280	\$4.618.272,2	\$5.614.730,1	\$6.577.701,6	\$7.467.911,8
TOTAL PASIVO CORRIENTE	\$ -	\$2.191.280	\$4.618.272,2	\$5.614.730,1	\$6.577.701,6	\$7.467.911,8
Obligaciones Financieras	\$32.880.000	\$27.095.569,27	\$19.922.875,16	\$11.028.734,46	\$ -	\$ -
PASIVO	\$32.880.000	\$29.286.849,27	\$24.541.147,34	\$16.643.464,55	\$6.577.701,61	\$7.467.911,79
PATRIMONIO						
Capital Social	\$8.000.000	\$8.000.000	\$8.000.000	\$8.000.000	\$8.000.000	\$8.000.000
Utilidades del Ejercicio	0	\$4.069.520	\$8.576.791,2	\$10.427.355,9	\$12.215.731,6	\$13.868.979,0

TOTAL PATRIMONIO	\$8.000.000	\$12.069.520	\$16.576.791,19	\$18.427.355,88	\$20.215.731,56	\$21.868.979,03
TOTAL PAS + PAT	\$40.880.000	\$41.356.369,27	\$41.117.938,53	\$35.070.820,42	\$26.793.433,17	\$29.336.890,82

Fuente: elaboración propia

Tabla 10. *Proyección flujo de caja*

CÁLCULO DEL FLUJO DE CAJA LIBRE					
	2024	2025	2026	2027	2028
EBIT	\$14.152.000	\$19.698.000	\$20.823.576	\$21.440.329	\$21.336.891
Impuestos	\$4.953.200	\$6.894.300	\$7.288.252	\$7.504.115	\$7.467.912
NOPLAT	\$9.198.800	\$12.803.700	\$13.535.324	\$13.936.214	\$13.868.979
Inversión Neta	\$1.714.911	\$2.665.423	\$7.043.576	\$9.240.359	-\$ 1.653.247
Flujo de Caja Libre del periodo	\$10.913.711	\$15.469.123	\$20.578.900	\$23.176.573	\$12.215.732

Fuente: elaboración propia

De acuerdo con las proyecciones, se espera una tasa mínima del 20% de rentabilidad al invertir en este plan de negocio para poder llevarlo a su ejecución. Durante el primer año de operación se obtendrá una utilidad neta por \$4.069.520 pesos colombianos y durante los próximos cuatro años un promedio de \$11.272.214 de pesos, siempre y cuando se tenga un crecimiento del 10% en promedio en unidades de ventas. La tasa interna de retorno es de 26,95% y el punto de equilibrio se alcanzará con un equivalente a 26 servicios vendidos.

9. Beneficios a la comunidad

9.1. Impacto en la comunidad

Es fundamental que con cada programa de Excor que se desarrolle en las empresas, se disminuya el impacto negativo que tiene el estrés en la salud mental de los colaboradores, dado que al estar expuestos a periodos de estrés prolongados tienen la tendencia a desarrollar diferentes afectaciones de salud, como enfermedades cardiovasculares, ansiedad y depresión. Una buena gestión de las emociones en el trabajo permite que haya un equilibrio, bienestar, creatividad, y mayor capacidad de aprovechar el entorno. El impacto que se tiene es principalmente a nivel de clientes.

Por otro lado, en el mediano plazo, cuando se alcance un crecimiento en el mercado del 10% Excor buscará llegar a los jóvenes en situación de vulnerabilidad para formarlos en diferentes habilidades: relaciones interpersonales, trabajo en equipo, gestión del estrés, felicidad en el trabajo e inteligencia emocional con el propósito de darles las herramientas para incursionar en el entorno laboral y destacar a nivel profesional.

9.3. Desarrollo humano

Excor siendo una empresa que ayuda a otras organizaciones a tener colaboradores felices y productivos, tendrá coherencia al brindar beneficios a sus futuros colaboradores, como, por

ejemplo: horarios flexibles, recomendaciones en LinkedIn, viernes de películas, convenios con restaurantes, mentorías con expertos, y acceso a eventos y capacitaciones. Excor, se compromete a generar conciencia a los miembros de organizaciones, y demás público en general, a enfrentar sus miedos, temores, procrastinación, inseguridad, desmotivación, para que cada uno tenga herramientas que promuevan un crecimiento personal constante, y de esta manera se construya una mejor sociedad.

Referencias bibliográficas

- Asmar Soto, S. (2023, marzo 13). *Colombia es el país que más madruga, pero también es el menos productivo de la Oede*. Diario La República.
<https://www.larepublica.co/globoeconomia/colombia-es-el-pais-que-mas-madruga-pero-tambien-es-el-menos-productivo-de-la-ocde-3566631>
- Castañeda, Á. (2021, agosto 18). *Simone Biles: “La salud mental es lo primero, por encima de cualquier medalla que pueda ganar”*. El Español.
https://www.elespanol.com/deportes/otros-deportes/20210818/simone-biles-mental-primero-encima-cualquier-medalla/605190744_0.html
- Conrado, N. (2016, julio 4). *El secreto de la felicidad, según 12 de los filósofos más sabios de la historia*. Diario El Confidencial. https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2016-07-04/secreto-felicidad-filosofos-nietzsche-kant-aristoteles_1226385/
- Contreras Alcopar, L. E. (2022, octubre 3). *5 síndromes evidencia de malas prácticas de liderazgo | LinkedIn*. <https://www.linkedin.com/pulse/5-s%C3%ADndromes-evidencia-de-malas-pr%C3%A1cticas-liderazgo-contreras-alcopar/?originalSubdomain=es>
- Díaz Bambula, F., & Gómez, I. C. (2016). La investigación sobre el síndrome de Burnout en Latinoamérica entre el 2000 y 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 113–131.
<https://doi.org/10.14482/psdc.33.1.8065>
- Fundación Telefónica. (2020, marzo 20). Las diez claves de la felicidad, según Tal Ben-Shahar. *Fundación Telefónica España*. <https://www.fundaciontelefonica.com/noticias/diez-claves-felicidad-tal-ben-shahar/>

- Gaviria González, N. (2022, octubre 6). *Colombia, el cuarto país con más personas que sufren estrés laboral a nivel global*. Diario La República. <https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/colombia-el-cuarto-pais-con-mas-personas-que-sufren-estres-laboral-a-nivel-global-3462464>
- González, X. (2020, abril 22). *Estudio reveló que las ventas de las Pymes en Colombia han bajado 65%*. Diario La República. <https://www.larepublica.co/empresas/estudio-revelo-que-las-ventas-de-las-pymes-en-colombia-han-bajado-65-2996017>
- Grupo de Estudios Económicos. (2021, diciembre). El tejido empresarial Colombiano: Caracterización regional—Eje Cafetero y Antioquia. *Superintendencia de Industria y Comercio*, 28, 22.
- Gutiérrez Núñez, A. (2023, marzo 7). *Colombia y México, países de la Oede con mayor improductividad por hora trabajada*. Diario La República. <https://www.larepublica.co/globoeconomia/colombia-y-mexico-paises-de-la-ocde-con-mayor-improductividad-por-hora-trabajada-3562195>
- Infobae. (2017, junio 16). *Las 10 claves esenciales para ser feliz en el trabajo*. Diario Infobae. <https://www.infobae.com/tendencias/2017/06/15/las-10-claves-esenciales-para-ser-feliz-en-el-trabajo/>
- Marian Rojas-Estapé (Director). (2016, marzo 7). *Ser feliz: Cómo gestionar las emociones*. https://www.youtube.com/watch?v=5qD7pbw-_2U
- Opus Dei. (2013, abril 24). *Lo que se necesita para conseguir la felicidad, no es una vida cómoda, sino un corazón enamorado*. Opus Dei. <https://opusdei.org/es-co/article/tener-corazon-con-dios-rezar-con-san-josemaria/>

Organización Internacional del Trabajo. (2016, abril 28). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo.

Organización Internacional del Trabajo, 68.

Organización Mundial de la Salud. (2017, noviembre 30). *Protección de la salud de los*

trabajadores. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>

Papalini, V. A. (2015). *Garantías de felicidad: Estudio sobre los libros de autoayuda* (1a ed.).

Adriana Hidalgo editora.

https://www.elboomeran.com/upload/ficheros/obras/frag_garantias_de_felicidad.pdf

Real Academia Española. (2023). *Felicidad* | *Diccionario de la lengua española*. «Diccionario

de la lengua española» - Edición del Tricentenario. <https://dle.rae.es/felicidad>

Rifá Fabregat, M. (2021, marzo 4). *¿Qué es la felicidad en el trabajo?* LinkedIn.

[https://www.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-la-felicidad-en-el-trabajo-mireya-](https://www.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-la-felicidad-en-el-trabajo-mireya-rif%C3%A1-fabregat/?originalSubdomain=es)

[rif%C3%A1-fabregat/?originalSubdomain=es](https://www.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-la-felicidad-en-el-trabajo-mireya-rif%C3%A1-fabregat/?originalSubdomain=es)

Ruiz Rico, M. A. (2019, septiembre 25). *Director de la felicidad, el nuevo cargo en las empresas*

que toma cada vez más fuerza. Diario La República. [https://www.larepublica.co/alta-](https://www.larepublica.co/alta-gerencia/el-director-de-la-felicidad-un-nuevo-cargo-en-las-empresas-2912638)

[gerencia/el-director-de-la-felicidad-un-nuevo-cargo-en-las-empresas-2912638](https://www.larepublica.co/alta-gerencia/el-director-de-la-felicidad-un-nuevo-cargo-en-las-empresas-2912638)

Tanmay, S., Mehul, T., & Vinnet, K. (2022). *Consultoría de estrategia de mercado*. Allied

Market Research. [https://www.alliedmarketresearch.com/strategy-consulting-market-](https://www.alliedmarketresearch.com/strategy-consulting-market-A31618)

[A31618](https://www.alliedmarketresearch.com/strategy-consulting-market-A31618)

Toro, J. (2020, octubre 28). *Cerca de 19,25% de los trabajadores en el país están*

experimentando estrés y ansiedad. Diario La República. [https://www.larepublica.co/alta-](https://www.larepublica.co/alta-gerencia/el-director-de-la-felicidad-un-nuevo-cargo-en-las-empresas-2912638)

gerencia/cerca-de-19-25-de-los-trabajadores-en-el-pais-estan-experimentando-estres-y-ansiedad-3080828

World Health Organization. (2019, mayo 28). *Burn-out an “occupational phenomenon”*: *International Classification of Diseases*. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>