

**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADA
TOULOUSE LAUTREC**



MENTIS

Proyecto de innovación para obtener el grado de Bachiller en
Dirección y Diseño Gráfico

AUTORES:

Brenda Naomi Bernuy Villavicencio
(ORCID: 0000-0002-4634-6184)

Yelitza Fiorella Zavala Plasencia
(ORCID: 0000-0003-4554-2500)

Lima – Perú

2021

Resumen

El proyecto de innovación Mentis se plantea en el contexto del área estratégica de desarrollo prioritario de Salud y bienestar social y la actividad económica de Salud humana y asistencia social y busca resolver el estigma de hablar sobre salud mental y dar total visibilidad a la salud mental en Lima, teniendo como población beneficiaria a los jóvenes entre 18 a 29 años.

Se aplicó la metodología de Design Thinking y Lean Startup, que contempla herramientas colaborativas y de pensamiento visual como la técnica persona para plantear arquetipos y validar usuarios, mapa de actores para reconocer el contexto y mercado, mapa de trayectoria, para delinear la mecánica de la propuesta, canvas de propuesta de valor, para consolidar el concepto innovador, canvas de modelo de negocio que permita observar la sostenibilidad de la propuesta, entre otras, que son presentadas en detalle en el documento a continuación.

La solución innovadora presentada en forma de propuesta de valor consiste en un servicio de consejería a través de la plataforma de Instagram, se trata de un consejero virtual, el cual resuelve dudas sobre temas relacionados a salud mental, quien guía al usuario paso a paso en cada una de sus cuestiones.

El sistema de recaudación utilizado es en base a suscripciones mensuales, con dos tipos de planes disponibles (Plan A y Plan B). La plataforma de Instagram es utilizada por el consejero, quien es responsable de brindar la atención al usuario a través del chatbox.

En el aspecto de triple balance:

Dentro del aspecto del balance medioambiental y económico no se requirió de ni emisiones externas ni de gastos extras, ya que Mentis era completamente digital, y todo el proceso del servicio mediante las sesiones de consejería no generaban emisiones, ya que el usuario no tenía necesidad de usar medios de transporte. Se reducían las emisiones de carbono y generaba un ahorro directo para el usuario, ya que toda la inversión iba para el pago de las suscripciones y los beneficios que se brindaban.

Por último, en el aspecto de balance social, el usuario...

Para la experimentación se realizaron entrevistas presenciales con 20 usuarios, además de utilizar la técnica de shadowing y recolección de imágenes para entender mejor las necesidades de este.

Luego se creó el *branding* del proyecto Mentis, en base a la información brindada por las personas entrevistadas, apelando al público objetivo entre 18-29 años. Una vez creados los lineamientos de marca, se crearon diversas publicaciones para Instagram y se realizó merchandise con la identidad de marca para promover la interacción con el nuevo perfil. Se logró alcanzar la mayor interacción en el perfil, entre la semana del 7 de octubre al 13 de octubre del 2019, con 283 visitas a este. Por último, se alcanzó un promedio de 40 interacciones con diferentes usuarios a través del chatbox de Instagram.

El hallazgo principal que se descubrió con el proyecto fue que los usuarios tuvieron la iniciativa para comunicarse con Mentis e iniciar su primera consulta y asesoría mediante las redes sociales utilizadas. Los siguientes pasos eran proyectar a Mentis como un

aplicativo/plataforma en el cual se podría generar una comunidad y un grupo mayor de consejeros, contando con ayuda adicional de un asistente con Inteligencia Artificial (IA) para realizar otras funciones: un chatbox con respuesta automática para comunicarte con el asistente virtual (IA), asistir a charlas virtuales en base a la suscripción elegida por el usuario y la opción de agendar citas en el calendario con respecto a las consultas y los asistentes disponibles dentro del aplicativo.

Lista 1, Área estratégica de desarrollo prioritario (Perú)

¿A qué clase de problema le da solución mi proyecto?

1. Seguridad alimentaria
2. Salud y bienestar social
3. Tecnología ambiental sostenible
4. Tecnología de materiales
5. Biotecnología y valoración de la biodiversidad
6. Competitividad y diversificación industrial

Lista 2. Actividad económica en la que se aplicará la innovación

Las actividades económicas en el Perú son 17:

1. Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca
2. Explotación de minas y canteras
3. Industrias manufactureras
4. Electricidad, gas y agua
5. Construcción
6. Comercio
7. Transporte y almacenamiento
8. Actividades de alojamiento y servicios de comida
9. Información y comunicaciones
10. Actividades financieras y seguros
11. Actividades inmobiliarias
12. Actividades profesionales, científicas y técnicas
13. Administración pública
14. Enseñanza
15. Salud humana y asistencia social
16. Actividades artísticas de entretenimiento y recreativas
17. Otras actividades de servicios