ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA PRIVADA

“TOULOUSE LAUTREC”

PLATAFORMA DE MENTORÍA PERSONALIZADA PARA PREVENIR LA ANSIEDAD EN ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION HUACHO 2023

Trabajo de Investigación para obtener el grado de Bachiller en

Comunicación Audiovisual Multimedia

AUTOR:

FABRIZZIO ISRAEL CUADROS GAMARRA

http://orcid.org/0009-0008-1890-3706

Asesor

OLGA MARINA GAMARRA LOPEZ

http://orcid.org/0000-0001-7000-8794

Lima-Perú

2023

TABLA DE CONTENIDO

28.7.25

28.7.25

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::11391:476993468

Fecha de entrega
29 jul 2025, 5:18 a.m. GMT+2

Fecha de descarga
29 jul 2025, 5:34 a.m. GMT+2

Nombre de archivo
PLATAFORMA DE MENTORÍA PERSONALIZADA PARA PREVENIR LA ANSIEDAD EN ESTUDIANTES DE....pdf

Tamaño de archivo
1.5 MB

73 Páginas

18.249 Palabras

110.101 Caracteres

9% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 25 palabras)

Fuentes principales

9% Fuentes de Internet
0% Publicaciones
5% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Resumen

Contextualización del Problema..... 8
1.1. Visión panorámica 8
1.2. Problema situado..... 10 2.
Justificación..... 12
2.1. Justificación Social 12
2.2. Justificación Práctica 13
2.3. Justificación Metodológica ..... 13 3.
Reto de innovación..... 14
3.1. Preguntas..... 14
3.1.1. Pregunta general..... 14
3.1.2. Preguntas Específicas..... 15 3.2.
Objetivos..... 15 3.2.1.
Objetivo general..... 15 3.2.2.
Objetivos Específicos..... 15 4.
Sustento teórico..... 16
4.1. Estudios previos..... 16
4.1.1 Antecedentes..... 16 A
4.2.1.5. Teorías de la ansiedad social..... 23
4.2.1.6. Intervenciones cognitivo-conductuales en línea 25
4.2.1.7. Habilidades sociales y técnicas 26
4.2.1.7.1. Definición de habilidades sociales..... 26
4.2.1.7.2. Tipos de habilidades sociales..... 26
4.2.1.8. Definición de plataforma digital..... 27
4.2.1.8.1. Objetivos y beneficios de la plataforma digital 27
4.2.1.8.2. Factores que intervienen en la propuesta de la Plataforma..... 28
4.2.1.9. Actividades según objetivos para desarrollar la plataforma digital y prevenir la 31
ansiedad social en jóvenes universitarios (UNJFSC)..... 31
4.2.1.9.1. Niveles de la ansiedad social 31
4.2.1.9.2. Mercado 32
4.2.1.9.3. Plan Tecnológico 38
4.2.1.9.4. Contenido del programa de la plataforma digital de prevención de la 40
ansiedad: técnicas y habilidades sociales..... 40
4.2.1.9.4.1. Habilidades sociales 40
4.2.1.9.4.2. Técnicas para reducir la ansiedad..... 42

4.2.1.9.4.3. Consejos y ejercicios para afrontar la Ansiedad Social..... 43
4.2.1.9.4.4. Línea de Tiempo de la Historia Personal 48
4.2.1.9.4.5. Escribir un Diario 49
4.2.1.9.4.6. Técnicas de relajación 50
5. Beneficiarios..... 50
5.1 Directos..... 50
5.2. Indirectos 52
5.3. Cantidad de beneficiarios..... 52
6. Propuesta de valor: Plan de Implementación de la Plataforma Digital EXHALA 53
6.1. Propuesta de valor (Problema)..... 53
6.2. Segmentos de Clientes..... 55
6.3. Canales..... 55
6.4. Relación con los clientes..... 56
6.5. Actividades Claves 57
6.6. Recursos claves..... 58
6.7. Aliados Clave..... 59
6.8. Fuentes de Ingresos..... 59
6.9. Presupuesto 59
RESULTADOS 60
CONCLUSIONES..... 72
BIBLIOGRAFÍA..... 73
ANEXOS..... 80
Anexo 1: Encuesta en Línea..... 80
Anexo 2: Fotografías..... 88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. *Síntomas psicofisiológicos de los estudiantes universitarios*..... 31

Tabla 2. *Síntomas cognitivos de los estudiantes universitarios* 32

Tabla 3. *Síntomas conductuales de los estudiantes universitarios* 32

Tabla 4. *Necesito una plataforma de mentoría que atienda mis dificultades emocionales respecto a la ansiedad* 34

Tabla 5. *Usaría una plataforma digital que mantenga mis datos e historias clínica de manera confidencial y segura* 34

Tabla 6. *Me gustaría recibir videos, audios, ilustraciones y mensajes de forma sencilla para reducir mi ansiedad* 355

Tabla 7. *Monto a pagar por servicio vía plataforma* 366

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. *Niveles de la ansiedad social de los estudiantes universitarios* 54

Figura 2. *Logo Plataforma EXALA* 55

Figura 3. *Relación de la empresa con los clientes (estudiantes universitarios)* 58

Figura 4. *Empresa con profesionales* 58

Figura 5. *Página Web* 63

Figura 6. *Nivel de los síntomas psicofisiológicos* 64

Figura 7. *Nivel de síntomas cognitivos* 65

Figura 8. *Nivel de los síntomas conductuales* 66

Figura 9. *Niveles de la Ansiedad social en la Universidad Nac. José Faustino Sánchez Carrión* 67

Figura 10. *Necesito una plataforma de mentoría que atienda mis necesidades emocionales respecto a la ansiedad* 68

Figura 11. *Usaría una plataforma digital que mantenga mis datos e historia clínica de manera confidencial y segura* 69

Figura 12. *Me gustaría recibir videos, audios, ilustraciones y mensajes de forma sencilla para reducir mi ansiedad* 70

Figura 13. *Monto a pagar por servicio vía plataforma de mentoría personalizada* 71

Figura 14. *Tendencia del Mercado o demanda del proyecto Exhala: Plataforma de mentoría personalizada para atender la ansiedad social de estudiantes universitarios* 71

Resumen del Trabajo de Investigación

El presente trabajo de investigación, es una plataforma digital de atención personalizada, creada para prevenir y reducir la ansiedad en estudiantes universitarios, se realiza en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, pertenece al objetivo de desarrollo sostenible de salud y bienestar (ODS 3) busca garantizar una vida sana y proponer el bienestar para todos y en todas las edades, promueve la salud mental (ítems 3.4.) es una propuesta incremental porque existe en otros escenarios, pero ingresa a un nuevo mercado con

estrategias favorables. Metodología: sustentado en el proceso que plantea Toulouse Thinking, se inicia con una idea hasta llegar a las conclusiones, permite conocer el problema complejo de la ansiedad social, usando la tecnológica en la interacción estudiante y profesionales, tiene enfoque cuantitativo revelados en tablas y figuras, la recolección de datos usa la encuesta en Línea, cuestionario modalidad LIKERT (17 reactivos). Población: 10 000 estudiantes universitarios. Muestra: 370. Resultados: Creación de la página Web y logo, se halló nivel medio de ansiedad social destaca síntomas fisiológicos 51,1%, cognitivos 50,8% y conductuales 43,5%, se halló la tendencia del mercado nivel alto con 80 % de satisfacción y expectativa del servicio, indicador sostenible y viable para los primeros tres años. Se realiza un plan piloto con los estudiantes dirigido por profesionales (psicólogos, t. social, alumnos practicantes) con contenidos de dinámicas, técnicas y consejos. Las reuniones presenciales en el campus universitario son eficientes, porque socializa, brinda seguridad y mejor desenvolvimiento, generando personas proactivas. La Universidad muestra interés en el proyecto por los efectos positivos que garantiza el bienestar de la salud mental del estudiante. Palabras claves: Plataforma, mentoría, ansiedad, bienestar, estudiantes universitarios.

1. Contextualización del Problema

1.1. Visión panorámica

La crisis sanitaria recientemente superada, tuvo impacto negativo en la salud mental de la población en general, pero con mayor incidencia en los jóvenes y adolescentes. Los múltiples problemas generados a partir de la pandemia, como el aislamiento, la pérdida de la conexión física y social, y la convivencia en medio de la violencia han intensificado las emociones y provocada ansiedad, estrés, depresión y otras enfermedades mentales, manifestadas en irritabilidad o frustración. Constituye un problema de salud pública a nivel mundial, por lo que inferimos que la ansiedad se ha profundizado en los adolescentes y estudiantes universitarios,

evidenciándose en el rendimiento académico, pareja, estatus, laboral y estados emocionales.

Cajavilca (2020), citando al Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF, 2020), informó sobre los resultados de sondeos realizados a adolescentes y jóvenes de Latinoamérica y el Caribe. Los datos más relevantes sobre el impacto de la salud mental en jóvenes de ambos sexos muestran que un 27% sufre de ansiedad y un 15% padece depresión. Además, se observa que un 47% muestra una baja motivación para realizar actividades de sano disfrute, también resalta la preocupación de las mujeres jóvenes sobre su futuro en comparación con los varones.

Sin duda, existen diversas manifestaciones de problemas en la salud mental, especialmente en el aspecto de la ansiedad en correspondencia con sus definiciones. Nos centraremos en la ansiedad social, que es frecuente entre los jóvenes. Para una mejor comprensión, partiremos de una definición según García (2013), la ansiedad social se refiere a un estado de malestar emocional caracterizado por un temor intenso, persistente y crónico ante situaciones sociales de interacción y actuación. Definición compartida por la Asociación

Americana de Psiquiatría (APA) menciona Ansiedad social es “intenso miedo a los contextos sociales donde el sujeto puede ser analizado negativamente y ser etiquetado como ansioso, débil, aburrido, intimidante y desagradable por los demás” (2014, pág. 203). Estas situaciones, genera respuestas fisiológicas, cognitivas y conductuales que afectan significativamente su funcionamiento social. Aunque se cree que las conductas de evitación o escape alivian momentáneamente el malestar, en realidad ocurre todo lo contrario (García et al. pág. 25).

A nivel nacional, la manifestación de la ansiedad social en los jóvenes universitarios puede llevarlos al abandono de los estudios, debido a las dificultades emocionales que experimentan al interactuar con los demás, especialmente durante los primeros ciclos o semestres en que las participaciones en diferentes eventos dejan evidencia de su frágil preparación para hablar en público. dificultades para comunicarse mantener discusiones académicas, ansiedad, depresión y cambios emocionales cíclicos en jóvenes de ambos sexos.

Según Cajavilca, et al. (2020), el psiquiatra Humberto Castillo, ex director del Instituto

Nacional de Salud Mental Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, menciona que, en el pensamiento de la comunidad peruana, está la creencia de que los problemas de salud mental no son de mayor intensidad, que son relativos y que pueden solucionarse con frases como "anímate" o "distráete". Esta actitud, estigmatiza a aquellos que sufren de problemas de salud mental y genera una mayor inseguridad, impidiendo el acceso al tratamiento con la esperanza de que esto cambie.

Las políticas sociales del gobierno y de entidades privadas resultan insuficientes para abordar de manera positiva la salud mental. Sin embargo, se han realizado avances en la atención a través de diversos programas y servicios administrados por instituciones estatales. Los ministerios de Educación (Minedu) y de Salud (Minsa), por ejemplo, han establecido programas en colaboración con 21 universidades públicas desde 2019, y han elaborado

documentos normativos internos que promueven el cuidado integral de la salud mental (Ministerio de Educación, 2019).

Los informes del Minedu revelan que el 85% de la comunidad educativa de las universidades peruanas, incluyendo docentes, estudiantes y personal administrativo, presenta problemas de salud mental. Los casos más comunes son ansiedad (82%), estrés (79%) y violencia (52%). Ante este alarmante diagnóstico, se busca reducir estas brechas y promover el bienestar en la comunidad universitaria, principalmente mediante la creación de una red de apoyo y acciones de coordinación interna y externa. En varias universidades públicas se están estableciendo Centros de Salud Mental Comunitario gracias a la colaboración entre el Ministerio de Salud y la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM). El Minedu, en coordinación con el Minsa, aprobó mediante la RVM N° 197-2019-MINEDU los "Lineamientos para el cuidado integral de la salud mental en las universidades", con el compromiso de realizar acciones de seguimiento para su implementación y brindar asistencia técnica oportuna (Agencia Peruana de Noticias Andina, 2019).

1.2. Problema situado

La investigación tiene como objeto de estudio a la población estudiantil de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión (UNJFSC), cuyas características son

similares a las otras universidades públicas del Perú. En su seno alberga a más de 10,000 estudiantes de 36 carreras, en su mayoría provenientes de la zona norte de nuestra geografía, en relación a sus características socio económicas las que más resaltan son la insuficiencia de recursos para solventar gastos de habitación, alimento, movilidad, recreación, educación y la constante presión por mantenerse en el cuadro de méritos. Estos factores agudizan la ansiedad social, hay evidencias que se vinculan las características demográficas (sexo y estatus laboral y de pareja) y se manifiestan en síntomas de orden psicológico, distorsiones cognitivas y dependencia emocional. (Chambilla, 2021, pág. 23)

Frente a esta realidad proponemos un proyecto denominado “EXHALA” que consiste en el Diseño de una plataforma de Mentoría individualizada para prevenir la ansiedad social en estudiantes universitarios, que permitirá la oportuna atención al estudiante (cliente), reduciendo los síntomas que los perjudica, sin duda genera muchas expectativas porque las universidades si bien cuentan en su mayoría con una oficina de Tutoría en cada Facultad, estas se encuentran en implementación, y dentro de los objetivos de MINEDU Y MINSA, destinadas a las universidades (2019). Encajan en los “Lineamientos para el cuidado integral de la salud mental en las universidades, preserva el equilibrio psicológico y emocional del estudiante universitario.

> Chambilla (2021), afirma “la ansiedad social es la manifestación de incomodidad o
>
> De preferencia usar citas de paráfrasis
>
> malestar emocional, el cual se da a través de respuestas psicofisiológicas, cognitivas y conductuales que presentan los sujetos frente a situaciones sociales que consideran amenazantes” (pág. 22). Efectivamente el desenvolvimiento de orden académico genera agotamiento, inseguridad en sus capacidades, restricciones económicas que podrían influir en el abandono de los estudios.

Los resultados que se obtuvieron después de aplicar el cuestionario (Julio, 2023) a los 370 universitarios, permitió obtener el diagnóstico o problema situado, que sustenta la propuesta de la plataforma, en resumen, tenemos cifras que resaltan la presencia de la ansiedad social. el nivel medio es preponderante, los síntomas psicofisiológicos llega al 51,1% de la población estudiantil quiere decir, padecen de dolencias y dificultades como dolores de estómago, taquicardias, sudoraciones, temblores, náuseas, diarreas, sofocaciones y otros, seguido de los síntomas cognitivos llega al 50,8% de estudiantes con presencia de tener la mente

en blanco, bloqueos y facilidad para distraerse, y el 43,1% manifiestan síntomas conductuales como actos huidizos o evasivos, para no afrontar la realidad como: no mirar a los ojos, no participar para no ser visible, no expresar sus opiniones para no ser burlado.

En relación a la consulta sobre Necesito una plataforma de mentoría que atienda mis dificultades emocionales respecto a la ansiedad revela que los porcentajes mayoritarios hacen el 60% de la población estudiantil que tiene la expectativa positiva en la ejecución de la Plataforma digital de mentoría individualizada para la atención de la ansiedad social de los jóvenes universitarios.

El proyecto en sus contenidos abordara las técnicas y habilidades que reduzcan los síntomas de la ansiedad social manifestados en fisiológicos, cognitivos y conductuales.

2. Justificación

2.1. Justificación Social

El tema de la ansiedad social es un problema de salud pública. Sin embargo, sus consecuencias son netamente sociales, porque genera desigualdades frente al rendimiento académico y laboral. El resultado de la encuesta aplicada (julio, 2023) a los estudiantes de la UNJFSC, revela que los niveles de ansiedad social, con síntomas psicofisiológicos llega a un nivel medio representado por el 51,1% luego el cognitivo representado por el 50,8% y el conductual con el 43,5% de estudiantes, cada tipo de síntoma fue consultado independientemente con indicadores separados. Por eso tenemos una población estudiantil significativa que requiere atención y que por diversas causas se convierten en el bloque vulnerable en el ámbito social, los beneficiarios en su mayoría oscilan entre los 17 a 24 años.

El proyecto para reducir la ansiedad social exige la presencia de profesionales en la salud mental, de manera virtual, contacta al usuario contribuyendo en el alivio inmediato de su estado emocional, sabemos que hasta una palabra de aliento y de entusiasmo puede mejorar las emociones. Por eso “Exhala” será un proyecto completo a través de una plataforma que contribuya y motive brindando herramientas y un cambio de mentalidad con el fin de lograr que una persona supere sus dificultades sintomáticas logrando personas preparadas para los retos que exigen las instituciones en la selección de personal.

2.2. Justificación Práctica

El proyecto EXHALA: Plataforma de mentoría es netamente practico en el contexto

universitario, es viable, creativo, financieramente posible porque está dentro de la política y acuerdos del MINEDU y MINSA a favor de las universidades públicas. Acuerdos tomados en el 2019. Tan creativo y de fácil acceso para atender oportunamente las preocupaciones de los estudiantes, cubre las expectativas por lo novedoso que incluye un cambio de hábitos para preservar la salud mental, en los aspectos psicofisiológicos, cognitivos y conductuales.

2.3. Justificación Metodológica

El proyecto metodológicamente tiene una ruta que se inicia con una idea hasta llegar a conclusiones está sustentado en el proceso que plantea Toulouse Thinking, permite conocer el problema complejo de la ansiedad social) de la población estudiantil (UNJFSC), y plantear soluciones innovadoras y que puedan resultar sostenibles en el tiempo. Esta metodología es dinámica y combina valores, conocimiento y habilidades para llegar a crear o plantear alternativas que mejoren en este caso la salud mental de los estudiantes, quienes constituyen el bloque de beneficiarios del servicio en proyecto, el mismo que integra un sistema cíclico sostenible.

Aplicando esta metodología, **Primero** se aplicó un cuestionario (google forms) con 17 reactivos, modalidad LIKERT, a 370 estudiantes de la Universidad Faustiniana, recopilo datos sobre la ansiedad social (13 reactivos) en los aspectos de síntomas psicofisiológicos, cognitivo y conductual y la plataforma digital (4 reactivos) para conocer el mercado y la tendencia de satisfacción con la plataforma digital, este periodo logró el contacto con los estudiantes (población objetiva) y dar a conocer el propósito de la encuesta. Para su mejor comprensión los datos se procesaron con ayuda de la estadística descriptiva, registrados en tablas y figuras, que permite conocer el nivel de ansiedad social que existe en la población estudiantil. El segundo acto consiste en idear la alternativa de solución (nombre y el diseño de la plataforma de atención para prevenir la ansiedad), en calidad de desafío y oportunidad frente al problema,

se denomina Exhala**: Plataforma de Mentoría personalizada para prevenir la ansiedad social en estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Huacho 2023**. Este proceso es el más ilustrativo y profesional porque debemos seleccionar contenidos de acuerdo a los síntomas, concretados en consejos, técnicas y habilidades, que cumplan el objetivo de reducir o prevenir la ansiedad. **Tercero**, Son conducidos por profesionales especialmente psicólogos que están especializados en el estudio de la personalidad y

conducción de las técnicas y habilidades para conseguir la reducción de los síntomas. Nuestras imágenes que acompañan son reales y didácticas que ilustran el manejo de la ansiedad. **Cuarto,** el objetivo de prevenir la ansiedad social, logra jóvenes más seguros y capaces de enfrentar los retos y exigencias que demanda la sociedad, también permite tener un plan de mejora continua en soluciones y oportunidades para hacer más viable el servicio.

Añadimos que la investigación que realizamos es cuantitativa, permitió obtener resultados numéricos traducidos en porcentajes tal como lo muestra nuestras tablas y figuras sobre el nivel de la ansiedad social, y el diagnóstico representado en porcentajes de los insights (indicadores estudiados) que permiten estudiar a profundidad cada uno de los tipos de síntomas de la ansiedad social. También el mapa de actores contribuyó a identificar a los grupos de interés que tienen influencia en el problema y en las alternativas de solución. (empresa, autoridades, docentes y alumnos) se desarrollaron técnicas y habilidades conducidos por profesionales de competencia que son parte del lienzo de propuesta.

AQUÍ NO ES NECESARIO COLOCAR EL ENFOQUE CUANTITATIVO Y LA EXTENSIÒN DEBE SER MENOR A UNA PAGINA

3. Reto de innovación

Diseñar una Plataforma de Mentoría personalizada para prevenir la ansiedad social en estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Huacho 2023. **3.1. Preguntas**

3.1.1. Pregunta general

¿Cómo diseñar la Plataforma de Mentoría personalizada para prevenir la ansiedad social en estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Huacho 2023?

3.1.2. Preguntas Específicas

¿Cuál es el nivel de ansiedad social que justifica el diseño de la plataforma de mentoría personalizada de los estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Huacho 2023**?**

¿Cuál es la tendencia del mercado para diseñar la Plataforma de Mentoría personalizada para prevenir la ansiedad social en estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino

Sánchez Carrión Huacho 2023**?**

¿Cuáles son las habilidades y técnicas para prevenir los síntomas psicofisiológicos, cognitivos y conductuales de la ansiedad social que implementa el diseñó de la plataforma de mentoría personalizada en estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Huacho 2023**?**

3.2. Objetivos

3.2.1. Objetivo general

Diseñar una Plataforma de Mentoría personalizada para prevenir la ansiedad en estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Huacho 2023. ***3.2.2. Objetivos Específicos***

Determinar el nivel de ansiedad social que justifica el diseño de la plataforma de mentoría personalizada de los estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Huacho 2023.

Determinar la tendencia del mercado para diseñar la Plataforma de Mentoría personalizada para prevenir la ansiedad social en estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Huacho 2023.

Seleccionar las habilidades sociales y técnicas para prevenir los síntomas psicofisiológicos, cognitivos y conductuales de la ansiedad social que implementa el diseñó de la plataforma de mentoría personalizada en estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Huacho 2023.

4. Sustento teórico

4.1. Estudios previos

4.1.1 Antecedentes

A nivel Internacional:

Alvarez-Pérez P. & Lopez-Aguilar D. (2021), *Burnout Académico y la Intención de Abandono de los Estudios Universitarios en Tiempos de Covid-19*, Universidad de Laguna. España. Objetivo: analizar el efecto que el burnout académico tiene en las intenciones de abandono de los estudios. Metodología: muestra de 475 estudiantes universitarios, empleo de prueba piloto e instrumento de recojo de datos. Resultados: muestran una correlación positiva

entre el burnout y la intención de abandono académico. La enseñanza virtual influyó de manera significativa en la pérdida de interés por los estudios y en la falta de motivación. Utilidad: promueve reducir el efecto de la ansiedad social, faciliten la adaptación a la nueva realidad.

Carrillo Suárez M, A, Cruz Bautista D.L. & Amaya Fonseca L.K. (2018). *Diseño del programa de identificación de la ansiedad social en estudiantes de bachillerato, Universidad Católica de Colombia.* El objetivo fue diseñar un programa de identificación y prevención de la ansiedad social, e identificar los factores de riesgo y factores protectores en la incubación de la fobia social. Se realizó un estudio de mercado a 30 individuos (docentes, administrativos de instituciones académicas y padres de familia). El producto es una lista de chequeo compuesta por 20 ítems para detectar los tres canales de respuesta de la problemática abordada y una plataforma virtual de psicoeducación y entrenamiento en habilidades sociales, estrategias de afrontamiento y tolerancia al malestar, dirigida a los docentes para formar mentes saludables.

Utilidad, este trabajo contribuye en el reforzamiento de la creación de la plataforma digital para atender la ansiedad.

Fernández Roda, L. (2022). *Plan de negocio de ONE PEAK: mentoría como herramienta de formación empresarial,* Universidad Pontificia COMILLAS, Madrid. Objetivo: servir de guía para la comprensión del planteamiento y detalles del posible negocio One Peak. Metodología: usa como orientación el panel Goldsmith facilitado por la plataforma de Comillas Emprende. Resultado: une a líderes con expertos para establecer una relación de mentoría adaptada a las necesidades del cliente y desarrollan empresa con formación empresarial a través de la mentoría. Utilidad: Se trabajarán los aspectos clave para alcanzar los objetivos fijados y a través de unas métricas indicadoras de su impacto y éxito.

A nivel nacional:

Castillo, D. E., Estrada, H. M., & Tinoco. D. A. (2021). *Plan de Negocio para la implementación de una plataforma digital "Tranki" que permita mitigar el estrés para Millennials en la Región Lima Metropolitana.* Objetivo: Analizar la viabilidad económica de un plan de negocio para implementar una plataforma digital. Metodología: entrevistas a 10 especialistas en salud mental, 400 encuestas a personas que pertenecen a la zona de Lima Metropolitana. Resultados: el 85,7% está dispuesto a pagar para consulta por su nivel de estrés

y recibir tratamiento en manos de especialistas. Utilidad: Brinda información teórica y práctica sobre la plataforma digital, promueve clientes potenciales, con proveedores seguros y confiables, satisfacción del cliente por medio de un servicio en la salud mental de calidad.

Hernández Lázaro, A. L. (2018). *Ansiedad social en estudiantes de la Facultad de Psicología de una Universidad Pública de Lima*. (Artículo ALICIA). Objetivo: Establecer las interacciones de los factores sexo, ocupación y año de estudios sobre la ansiedad social. Metodología: Los participantes fueron 231 estudiantes de la Facultad de Psicología de una universidad pública, (2do y 10mo ciclo). El instrumento fue el inventario de Fobia Social

(SPIN). Resultados: se halló que el 60,2% de los estudiantes presentan una ansiedad social de intensidad moderada, le sigue el 29,4% de intensidad grave, luego el 6,9% de intensidad máxima y solo un 3,5% no presenta ansiedad social. Utilidad: aborda las diferentes edades del ser humano, por eso la atención diferente en cada etapa de la vida

Arroyo Cangalaya, J. G., & Millán García, K. M. (2020). *Ansiedad social en estudiantes universitarios - Huancayo 2020* (Tesis). Objetivo: Averiguar cómo son los niveles de ansiedad social en los estudiantes del primer ciclo de la escuela profesional de psicología. Metodología: método científico y analítico – sintético. tipo básico, transversal y de nivel descriptivo. La población consta de 94 estudiantes del primer ciclo y la muestra de 61 estudiantes. Se utilizó la Escala de Ansiedad Social de Liebowitz para la recolección de datos, (virtual). Resultados: Se encontró que el 26% tienen ansiedad social leve, 25 % moderado y 49 % grave. Se infiere la presencia de desórdenes de ansiedad social. Utilidad: Tomar medidas promocionales, preventivas y de intervención a nivel grupal e individual para la formación integral.

Malca Vicente, J. (2018). *Ansiedad social y pensamientos automáticos en estudiantes universitarios de una Institución Pública de Lima Metropolitana*. Objetivo: Analizar la relación entre la ansiedad social y pensamientos automáticos en estudiantes de una universidad pública. Metodología: se realizó con una muestra de 235 alumnos, entre 18 y 44 años de la Facultad de Psicología. Para evaluar la ansiedad social y los pensamientos automáticos se empleó el Inventario de Fobia Social de Davidson y el Inventario de Pensamientos Automáticos por Ruiz y Lujan. El diseño de estudio fue descriptivo correlacional de corte transversal. Resultados: Encontrándose una correlación positiva altamente significativa entre la ansiedad social y lo pensamientos automáticos utilizando el Rho de Spearman ($r=.612$, $p<.001$)). UTILIDAD:

Tomar en cuenta la parte cognitiva y los pensamientos automáticos.

Martínez Valera, P. (2021). *Ansiedad estado y ansiedad rasgo asociada a la ansiedad social en estudiantes de una universidad privada de Lima Sur*. Objetivo: Determinar la relación

existente, entre estos cinco componentes de la ansiedad social, ansiedad estado (eventos estresantes) ansiedad rasgo (carga hereditaria o biológica). Metodología: muestra no aleatoria de 449 jóvenes de ambos sexos, encuesta en línea, usaron dos instrumentos validados en nuestro país: El Inventario de Ansiedad Rasgo-Estado (IDARE) y el Cuestionario de Ansiedad Social para Adultos (CASO– A30). Tipo de investigación correlacional, con un método cuantitativo y con un diseño transversal, Resultados: Correlación positiva y altamente significativa entre las tres variables de estudio; existiendo una mayor fuerza de asociación entre ansiedad estado y ansiedad social (rho = .220; $p < .01$), en comparación con la ansiedad rasgo y ansiedad social (rho = .153; $p < .01$), por lo tanto, existe una correlación. Utilidad: el diseño y ejecución de técnicas y/o estrategias como propuesta de enseñanza, para el fortalecimiento en el manejo de la ansiedad de parte de los estudiantes.

Sulca Cuadros, G. (2023). *La ansiedad en estudiantes universitarios en estado de cuarentena, Cañete 2020. Lima metropolitana*. Objetivo: Determinar el nivel de ansiedad en estudiantes universitarios en estado de cuarentena Metodología: Fue estudio cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental y descriptivo correlacional. Se llegó a obtener una población 30 estudiantes universitarios en Cañete. El instrumento utilizado fue el Test de Ansiedad de Zung de 20 ítems. Resultados: la ansiedad en la mayoría (66,7%) de universitarios presenta ansiedad dentro de los límites, mientras que el (30,0%) mínimo y (3,3%) marcada. Se concluye, que existe una prevalencia de ansiedad en los estudiantes en los dos primeros niveles, propensos a situaciones negativas que afecta su personalidad, los más propensos son los estudiantes de sexo femenino.

Llallico Cruz, L. (2021). *Creencias irracionales y ansiedad social en estudiantes de primer ciclo de la Facultad de Ingeniería de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana.* Objetivo determinar si existe relación entre la ansiedad social y creencias irracionales en estudiantes universitarios. Metodología: diseño no experimental, corte transversal y alcance correlacional. La muestra estuvo compuesta por 111 estudiantes entre las

edades de 16 a 30 años pertenecientes al primer ciclo de estudios de una universidad pública de Lima. Metropolitana: Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron el Registro de Opiniones (REGOPINA) Forma A y el Cuestionario de Ansiedad Social CASO A30. Así mismo, se analizaron las propiedades psicométricas de cada uno de los instrumentos mencionados. El procesamiento estadístico se realizará con el Software del SPSS 22.0. Conclusiones: A mayor presencia de creencias irracionales, mayor ansiedad social. Utilidad: permite relacionar la ansiedad con aspectos vinculados a las creencias irracionales.

Huillca Sancho, G. (2019). *Ansiedad en estudiantes universitarios de una universidad pública y privada de Lima Metropolitana*. Objetivo comparar los niveles de ansiedad-rasgo y ansiedad-estado, según sexo, carrera y ciclo en estudiantes universitarios de una universidad pública y privada en Lima. El diseño de la investigación fue empírico con estrategia asociativa comparativa. El instrumento utilizado fue la Inventario de la ansiedad rasgo-estado (IDARE) (Spielberger, Gorsuch y Lushene, 1970). Finalmente, se obtuvo como resultado que existen diferencias significativas en ansiedad-estado y ansiedad-rasgo entre una universidad pública y privada. Utilidad, brinda modelo de instrumento para medir la ansiedad.

4.2. Marco teórico

4.2.1. Marco Conceptual

4.2.1.1. Definición de la ansiedad social

Se recomienda trabajar con fuentes más actuales

Según American Psychiatric Association (2014) dice que el Trastorno de ansiedad social… “está en relación con situaciones sociales próximas o de evaluación por terceros, mientras que los individuos con trastorno de ansiedad generalizada muestran preocupación estén o no siendo evaluados.” (pág. 276)., esta definición es la más citada en modalidades diferentes, pero con la misma interpretación.

Según Mayo Clinic Family Health Book (2021), Los estudiantes universitarios, como todos, pueden estar predispuestos a la ansiedad social a través de los genes heredados, una

mayor respuesta de la amígdala o una menor secreción de serotonina, así como por haber sufrido una crianza inadecuada o American Psychiatric Association experiencias traumáticas.

Chambilla cito a Antony & Swinson (2014, pag. 27) refieren: “La ansiedad social es la

Se recomienda trabajar con

incomodidad o nerviosismo experimentado en las situaciones sociales, que habitualmente se

fuentes más actuales

origina en el miedo a hacer algo embarazoso (…) causar mala impresión o ser criticado por los demás” (pág. 22)

Las definiciones expuestas coinciden en que la ansiedad social tiene todas las características de las otras ansiedades, pero esta se manifiesta en el contexto social, relacionada a las circunstancias que vive la persona, Por ejemplo, un examen de grado.

4.2.1.2. Causas de la ansiedad social

Las causas de la ansiedad social se encuentran en el contexto de los vínculos hereditarios, sin embargo, no en todos se manifiesta, el temor y la ansiedad involucran varias partes del cerebro, el temor a ser juzgado puede agudizar la situación de ansiedad, imaginar que es observado o que hablan mal, no tener habilidades sociales para afrontar la ansiedad social, puede crearles desánimo e inseguridad.

4.2.1.3 Síntomas y circunstancias de la ansiedad social

Según Chambilla (2021) citó a CIA (2004: 16). La ansiedad social presenta un conjunto de síntomas: a) A nivel fisiológico: Palpitaciones, taquicardia, estremecimiento o temblores, rubor facial, tensión muscular, sudoración excesiva, dificultad para respirar, náuseas, mareos, molestias gástricas, dolores de cabeza. b) A nivel cognitivo: Preocupación excesiva, atención auto focalizada, memoria selectiva, sensación de no poder concentrarse o de tener la mente en blanco, pensamientos negativos, creencias disfuncionales, dificultad para tomar decisiones. c) A nivel conductual: Evitación de las situaciones sociales, huida y/o escape de situaciones sociales, conductas de seguridad. (pág. 25)

Según Hernández (2018) cito a Rodríguez (2008), y refiere que los síntomas se resumen en:

- Síntomas Psicofisiológicos: generalmente involucra los nervios, manifestados en cefaleas, desorientación, desmayo, alteraciones visuales, pérdida de memoria,

el sistema autónomo simpático manifiesta calor o sofocaciones, sudoración, sequedad bocal, escalofríos; síntomas cardiovasculares manifestados en taquicardia, pulsaciones, hipertensión arterial, a nivel del sistema respiratorio se dan dificultades al respirar, mostrándose acelerada e hiperventilación, en el sistema digestivo manifestaciones al tragar, dolor, vómitos y estreñimiento; en el sistema genitourinario: ciclos menstruales alterados, escaso deseo sexual y disfunción eréctil.

- Síntomas cognitivos: manifestados en la frecuente preocupación a veces injustificadas intensa y constante; miedo o temor, sensaciones de amenazas, pensamiento distorsionado, disminución del rendimiento en los procesos mentales, como atención, concentración, aprendizaje y memoria, dificultad en la toma de decisiones, pérdida de confianza, inferioridad o incapacidad.
- Síntomas motores: tienen que ver con los actos conductuales, se expresan actos de enlentecimiento motor, torpeza del movimiento, inquietud, hiperactividad, movimientos continuos, sobresalto, irritabilidad, poca tolerancia a la frustración, agresividad, farfullero y dificultades en la comunicación verbal, trastornos de sueño, conductas sistemáticas de evitación y retraimiento de socialización. (pág. 18)

4.2.1.4 Circunstancias sociales

El Departamento de salud y servicios humanos de los Estados Unidos (2017), nos refiere que las personas con trastorno de ansiedad o miedo, en gran parte de hechos sociales o

en algunas manifiestan ciertos síntomas, por ejemplo, al conocer personas nuevas, citas amicales o sentimentales, entrevista de trabajo, preguntas en clase, comunicarse con un cajero de una tienda. Realizar actos cotidianos frente a otras personas, comer o beber delante de otros o usar un baño público, puede causar ansiedad o temor. Existe temor de ser humilladas, juzgadas y rechazadas. El temor es más fuerte que su capacidad de afrontarlo. Al final el temor se interpone en el trabajo, la escuela, actividades cotidianas. Crecen preocupaciones antes que ocurran los hechos. A veces, los empaña la vergüenza. Muchas personas con ansiedad no lo son en contextos sociales, pero tienen ansiedad frente al rendimiento. Es decir, sienten síntomas

físicos de ansiedad frente a un discurso, en deportes, bailar o tocar un instrumento musical en el escenario. En las personas tímidas, suele iniciarse la ansiedad en la juventud. La investigación revela que aproximadamente el 7 % de las personas en los Estados Unidos tienen algún tipo de ansiedad.

4.2.1.5. Teorías de la ansiedad social

Modelo cognitivo de la ansiedad

Se encuentran diferentes hipótesis: las personas presentan un sesgo atencional hacia la amenaza, disminución del procesamiento atencional de señales de seguridad, un proceso evaluativo automático generalizando las interpretaciones de amenaza que existen en el contexto, esto hace que la persona tenga sesgos cognitivos realizando evaluaciones negativas sobre sus sensaciones subjetivas, buscan sensaciones de seguridad y protección es decir evitan situaciones que les genere malestar, usan estrategias cognitivas compensatorias como la preocupación y la rumiación, presentan bajos niveles de confianza (Clark y Beck citado por Rodríguez y Vetere, 2011) citado por (Carrillo, Cruz, & Amaya, 2018).

Modelos Explicativos de la Ansiedad Social

Se recomienda citas más

El modelo Barlow (2003) como se cita en Bravo y Padros (2014) argumenta que las actuales.

personas son sensibles a la crítica y a la desaprobación social, muchas veces por motivos de

adaptación, pero no se puede generalizar que tienen ansiedad social, esté modelo propone tres hipótesis que pueden generar la fobia social. Primero, el contexto de genes hereditarios a la ansiedad. segundo, contexto de presión y tensión de responsabilidades laborales, familiares y sociales que podría provocar estados de pánico frente a una situación social y generar ansiedad con posibilidades de repetir en modalidades de ataques de pánico y tercero la persona podría experimentar un trauma social real que daría lugar a una alarma verdadera (ansiedad condicionada). Carrillo (pag. 23). Según Barlow, su modelo explica la pérdida de control y el estrechamiento de la atención, luego como se genera disfunciones con preocupaciones en el individuo que no logra detener o controlar su actuar y desempeño social, creándole dificultades en su vida cotidiana. A futuro esto se convierte en un proceso repetitivo que contribuye en la percepción negativa de su actuar (Chambilla, 2021) cito en Cía, 2004, pág. 239.

Modelo de Schlenker y Leary (1982) Esta teoría explica la influencia de unos a otros, en la búsqueda del reconocimiento y aceptación, tomando en cuenta aspectos positivos y negativos que opinan los demás sobre uno, a esto se denomina conductas de auto representación porque es importante la imagen que una persona despierta en la sociedad, experimentando exigencia social. Los autores de esta teoría explican la importancia de la impresión que una persona genera y la inseguridad de lograrlo. Aquí juegan dos factores la motivación y la posibilidad subjetiva de lograrlo. Las personas con ansiedad social, al actuar con autoconciencia usan estrategias seguras y protectoras como el silencio, retraerse o distanciarse para prevenir repercusiones en su imagen social (citado en Cía, 2004, pág. 237).

Modelo de Clark y Wells (1995) Según este modelo, existe en la persona un constante estado de alerta, la realidad es distorsionada y vista como peligrosas, por eso hay conductas de evitación y seguridad que mantiene la ansiedad. Los autores señalan dos factores: vulnerabilidad y mantenimiento. El primero resalta lo cognitivo sobre todo la creencia de lo negativo sobre uno mismo, esto hace que el sujeto se imponga normas rígidas en su actuar frente a los demás y anticiparse a finales catastróficos sobre la evaluación que harían sobre él,

esto conduce a una ansiedad generándose el miedo, primero porque el individuo se ve como un objeto social visible de ser juzgado o evaluado por los demás, segundo la reprocesamiento emocional. En tercer lugar, el sujeto logra focalizar e interpretar negativamente los síntomas de ansiedad, magnifica la evaluación negativa de los demás, con reproches, criticas, descalificaciones que hacen sobre si mismos y declararse como torpe o incompetente.

4.2.1.6. Intervenciones cognitivo-conductuales en línea

Existen diversas opiniones sobre la eficiencia del servicio por línea cuando se trata del Se recomienda citas mas
tema de la ansiedad sin embargo las condiciones de evolución del mundo han contribuido a actuales
modificar los esquemas mentales de las personas por eso la telesalud ha tomado un avance indetenible. Así las terapias son bien conducidas cuando existen hechos previos a su realización como: Diagnóstico acertado y real del paciente, participación de un equipo multidisciplinario (integral), el tratamiento debe ser fácil de aplicarlo a través de técnicas no tan avanzadas y el

tiempo claro y preciso de duración del tratamiento. (Almöv, Carlbring, Berger, Cuijpers, & Andersson, 2009).

Las experiencias impartidas en la atención por línea tienen resultados de satisfacción en el campo de trastornos mentales, como la ansiedad social cuyos resultados se pueden observar hasta un año después (Andersson, Carlbring, Furmark, & The Sophie Research Group, 2012). Asimismo, se ha evidenciado la eficacia para el tratamiento de sintomatología depresiva (Richards & Richardson, 2012).

Para casos de terapia cognitivo conductual basada en Internet, debe existir disponibilidad del profesional y del paciente, sobre todo en casos de siquiatría y otros casos de orden mental (Hedman, Ljótsson, & Lindefors, 2014). Este hecho ha tomado mayor vigencia desde el contexto de pandemia. Según la APA (2020) muestran resultados que refieren que la mayoría de los psicólogos en actividad profesional, han cambiado su rutina de atención y tratamiento, haciendo remota y necesaria.

4.2.1.7. Habilidades sociales y técnicas

4.2.1.7.1. Definición de habilidades sociales

Rosales (2018)cito a Roca (2014) las habilidades sociales es una gama de hábitos que se expresan en conductas, pensamientos y emociones, que permiten a los seres humanos establecer comunicación en forma verbal o no verbal, y que resulta eficaz y adecuada, permitiendo en las relaciones interpersonales el intercambio de mensajes.

Según Del Prette y Del Prette (2008), las habilidades sociales son comportamientos de tipo social que forman parte del almacenamiento de conductas de una persona, que influyen en su competencia social, favoreciendo la efectividad de las interacciones que éste establece con los demás. Tiene características que se traducen en su naturaleza multidimensional, son específicos considerando la situación, y tiene su carácter aprendido. Esta característica permite que las personas adquieran conocimiento para actuar en diferentes procesos de comportamiento frente a situaciones sociales.

4.2.1.7.2. Tipos de habilidades sociales

Rosales (2018) citó a Peñafiel y Serrano (2010) para distinguir los tipos de habilidades sociales:

Cognitiva: influyen aspectos psicológicos que tienen relación con el pensar, análisis de creencias y normas, influencia para enfrentarse a los demás, capacidad de clarificar y autoevaluar los valores, y habilidad para solucionar problemas.

Emocional: son habilidades para el manejo de las emociones, estás tienen que ver con las expresiones y demostración hacia otros individuos, hay diversas emociones: la ira, alegría, tristeza, enojo, repugnancia y vergüenza, vinculados al sentir, intensidad de los sentimientos, e control de impulsos y capacidad para diferenciar los sentimientos y las acciones.

Instrumental: son habilidades que solamente tienen una utilidad, vinculadas con el comportamiento en diferentes ambientes y en la vida cotidiana como mantener la conducta

verbal en una conversación y el cómo iniciarla, adoptando complementos como la postura de la persona, los gestos y el tono de voz. (pág. 29)

4.2.1.8. Definición de plataforma digital

Plataformas digitales: Castillo, D., Estrada, H. & Tinoco, D. (2021) cito a Rodríguez (2019) una plataforma digital es un grupo de aplicaciones informáticas que se accede mediante una red que apoyan la gestión, desarrollo y distribución de servicios por internet.

Castillo, et al. (2021) cito a la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (2016) precisa que el diseño de una plataforma digital en el campo de la salud, debe aportar diseño y pertinencia. Por la importancia del tema se aplican recomendaciones propias a una aplicación de salud mental de modo que sus contenidos y servicios buscan la eficiencia y satisfacción de los usuarios sin necesidad de adaptaciones especiales, basándose en principios de un “Diseño Universal”. Sus contenidos y servicios deben guardar correspondencia con la población usuaria, objetivos y finalidad. Complementadas con las fuentes de información, fuentes de financiación y conflictos de intereses. En resumen, la aplicación de salud debe tener: guías de manejo que permitan entender la aplicación, consultas, comercio electrónico y el uso eficiente de las descargas o la publicidad. Confidencialidad y privacidad que garantiza. la aplicación de salud en materia de protección (pág. 35). De este modo explicamos como una plataforma de salud esta aliada a la telemedicina.

4.2.1.8.1. Objetivos y beneficios de la plataforma digital

El desarrollo del mundo digital ha creado nuevas formas de atención a los problemas, necesidades y carencias, por eso crear plataformas digitales y modernos dispositivos electrónicos es una nueva modalidad que tiene por objetivo prestar **servicio que ofrezca alternativas de solución reduciendo los síntomas de la ansiedad social.** Esto hace que los jóvenes masivamente (nativos digitales) encuentren en la tecnología beneficios en la solución a sus dificultades de orden emocional y a sus relaciones interpersonales, abordando temas

referidos a lo social, político y cultural (académico y emociones). Las sensaciones de sentirse agobiado, ansioso y agitado ante los problemas de su entorno que es parte de los síntomas psicofisiológicos, cognitivos y conductuales traducidos en bloqueos ante un examen, sudoraciones en las relaciones interpersonales, no retener información y tener una conducta huidiza o evasiva frente a situaciones sociales, encontraran respuestas y los beneficios están orientados a reducir la ansiedad social. A través de consejos, recomendaciones personalizadas y conexión con los expertos de salud mental quienes impartirán técnicas y habilidades que reduzcan los altos índices de sintomatología de los estudiantes.

4.2.1.8.2. Factores que intervienen en la propuesta de la Plataforma

a. Factores políticos y legales:

La Ley N°30947 – Ley de Salud Mental (2019), es el marco legal para garantizar el acceso a los servicios, promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación en salud mental; tomo mayor auge en la época de la pandemia, que generalizo la ansiedad y estrés de los ciudadanos, factor que acelero la implementación de un modelo de atención de salud mental comunitaria que permita ampliar la cobertura de los servicios en esta área (Torres, 2020).

Según MINSA (2020), el documento técnico del Plan de Salud Mental en el contexto COVID-19 Perú 2020-2021, menciona las acciones para fortalecer y expandir la oferta de salud mental:

- Recursos para mejorar la protección personal.
- Equipamiento para la implementación de la historia clínica electrónica. • Oferta virtual de los servicios especializados en salud mental en 155 centros de salud mental comunitaria (CSMC), 255 establecimientos de salud del primer nivel de atención (FEES), 28 unidades de hospitalización en salud mental y adicciones (UHSM), 11 hogares protegidos (HP), 35 módulos de atención al maltrato infantil y del

adolescente en salud (MAMIS), telemedicina en salud mental en tele

orientación, tele monitoreo y tele consulta, prescripción y dispensación de la receta electrónica para la entrega de los psicofármacos en las farmacias.

• Desarrollo de una plataforma y aplicativo móvil para la gestión de dichos procesos.

• La implementación de la plataforma digital está dentro del marco de la Ley N°30171 – Ley de Delitos Informáticos, promulgada por el Estado peruano, que sanciona actos o delitos relacionados al uso indebido.

b. Factores sociales:

Según el autor Prensky, mencionado en Ríos (2018), los nativos digitales son las personas que han crecido y se han formado acompañados de la tecnología y son migrantes digitales aquellos que usan la tecnología por adaptación u obligación. En ese sentido, la población universitaria por sus edades 17 a 24 años, son millennials y Gen Z, población con uso intensivo de la tecnología y del Internet, imprescindibles para la realización de sus actividades cotidianas (Ríos, 2018). Boston Consulting Group (BCG, 2020), publico sobre los millennials y Gen Z y dice que han cambiado su comportamiento de manera radical a raíz del brote de la pandemia de COVID-19, el 62% de ellos han dedicado su tiempo a redes sociales, el 70% a la transmisión de video y el 59% a los juegos. Por estas consideraciones la atención de la salud mental vía plataforma constituye un reto, los nuevos hábitos para consumir productos, servicios y modalidades de compra y adquisición, han encontrado la simplificación que les ha brindado los recursos tecnológicos permitiendo de modo dinámico que se encuentren en varios lugares al mismo tiempo, gracias al INTERNET, y por ende las redes sociales, páginas web y las plataformas digitales hoy permiten un nuevo estilo de vida (Castells, 2017). Permiten reafirmar su sensación de libertad personal, su sentimiento de bienestar y su ubicación en el mundo digital.

c. Factores tecnológicos:

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI – 2020) publicó el Informe Técnico Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares, registrando el incremento de un 4,7% de uso del internet a nivel nacional respecto al año anterior, donde de cada 100 hogares peruanos, el 99 de ellos tiene acceso a las Tecnologías de

la Información y Comunicación (Castillo, Estrada, & Tinoco, 2021).

El estudio resalta que los jóvenes son los que más usan Internet a través de diferentes dispositivos móviles, siendo el grupo de 17 a 24 años quienes ocupan un 77,7% del uso de Internet, aquellos jóvenes de 25 y más años ocupan el 41,4%. Según el nivel de educación que tiene la población juvenil, el 90,6% con educación superior universitaria utilizan internet, el 53,1% con estudios de secundaria y el 19,1% estudian primaria o menos. A nosotros nos interesa la población de 17 a 24, edades de los jóvenes universitarios para quienes estará dirigido la plataforma digital de atención en la salud mental. En el caso de jóvenes peruanos.

(64% de usuarios) usan los videos y tutoriales de YouTube, seguido de Facebook con 54% e Instagram con 35%. El reinicio de actividades en el país, hace que los jóvenes pasen en promedio 4 horas diarias navegando en internet.

d. Factor económico:

La población universitaria, pertenece en su mayoría a las edades de 17 a 24 años, que en su mayoría dependen económicamente de sus progenitores, existiendo un porcentaje mínimo de estudiantes que tienen una ocupación laboral. La progresiva reactivación de actividades tanto empresariales, comerciales en general significa que las entidades universitarias implementen la plataforma digital de atención de la salud mental para los jóvenes, ellos pueden asumir los costos de sus diagnósticos personales cuando lo requieran aun cuando en su mayoría no trabajan algunos acceden al sueldo básico, que significa solo cubre las necesidades prioritarias como alquiler de habitación, alimentos, costos de los estudios, quedando la atención de salud muy rezagada. En estos casos el costo de atención debe asumirlo

la entidad universitaria dentro de los cánones de la atención a la salud mental. Sustentado en su prepuesto anual.

4.2.1.9. Actividades según objetivos para desarrollar la plataforma digital y prevenir la ansiedad social en jóvenes universitarios (UNJFSC)

4.2.1.9.1. Niveles de la ansiedad social

El proyecto EXHALA: Plataforma de mentoría para atender la ansiedad social de los

estudiantes universitarios, previamente requirió de un diagnóstico revelado en niveles de la ansiedad social, constituye la base fundamental del proyecto para precisar el problema situado. En resumen, tenemos:

Tabla 1 *Síntomas psicofisiológicos de los estudiantes universitarios*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Alto	32	8,6	8,6	8,6
Bajo	149	48,9	40,3	40,3
Medio	189	100,0	51,1	51,1
Total	370		100,0	100,0

En la tabla 1, un 51,1% de los estudiantes de la UNJFSC- Huacho alcanzaron un nivel medio en los Síntomas psicofisiológicos, un 40,3% obtuvieron un nivel bajo y un 8,6% obtuvieron un nivel alto. Si sumamos los niveles altos y medios deducimos que el 59% padece de algún síntoma fisiológico de ansiedad, como sudoraciones, taquicardias, temblores, náuseas, dolores de estómago, olvidos, diarreas frente a situaciones sociales como al exponer un tema, hablar en público, no concluir un trabajo académico, desaprobar un curso otros, o enfrentar dificultades con la pareja.

Tabla 2 *Síntomas cognitivos de los estudiantes universitarios*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Alto	91	24,6	24,6	24,6
Bajo	91	49,2	24,6	49,2
Medio	188	100,0	50,8	50,8
Total	370		100,0	100,0

En la tabla 2 un 50,8% de los estudiantes de la UNJFSC- Huacho alcanzaron un nivel medio en los Síntomas cognitivos, un 24,6% adquirieron un nivel bajo y un 24,6% obtuvieron un nivel alto. De la suma de los niveles medio y alto se infiere que el 75% de universitarios, padecen de síntomas cognitivos de ansiedad como bloqueos, mente en blanco, pensamientos negativos que tienen mayor impacto que los positivos.

Tabla 3 *Síntomas conductuales de los estudiantes universitarios*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Alto	105	28,4	28,4	28,1
Bajo	104	56,5	28,1	43,5
Medio	161	100,0	43,5	100,0
Total	370		100,0	

En la tabla 3 un 43,5% de los estudiantes de la UNJFSC – Huacho alcanzaron un nivel medio en los Síntomas conductuales, un 28,4% adquirieron un nivel alto y un 28,1% obtuvieron un nivel bajo. Inferimos que de la suma de los niveles medio y alto llega a 71,9% manifiestan tener síntomas referidos a actos huidizos, evasivos frente a situaciones sociales.

4.2.1.9.2. Mercado

El mercado implica transacciones de procesos o intercambio de bienes o servicios entre individuos, se establecen negociaciones y acuerdos entre el producto o servicio y el precio que demanda.

El mercado funciona en la dinámica de la relación de la oferta y la demanda, por eso el precio de los productos y servicios, está establecido por la oferta que realizan los proveedores que tienen como ejes centrales a los distribuidores, mientras que la demanda se genera por los consumidores de bienes y servicios, conjugando tenemos a mayor demanda existe menor

oferta. Y a menor demanda existe mayor oferta.

El intercambio de transacciones puede ser a nivel físico como virtual (Internet), resultando muy útil para los casos de estudios sobre las dinámicas económicas nacionales e internacionales.

El mercado empresarial brinda la oportunidad de generar conexiones comerciales y la oportunidad de crear emprendimientos con contenidos económico, social, cultural de la región. Con la finalidad de conocer las tendencias de mercado y proyección del proyecto Exhala, se incluyeron en la encuesta (Julio, 2023) ítems aliados a la demanda del servicio o producto para garantizar su sostenibilidad, plaza, promoción y costos. Tenemos los siguientes resultados.

Tabla 4 *Necesito una plataforma de mentoría que atienda mis dificultades emocionales respecto a la ansiedad*

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	81	21,9	21,9
Casi nunca	67	40,0	18,1
A veces	142	78,4	38,4
Casi siempre	34	87,6	9,2
Siempre	46	100,0	12,4
Total	370		100,0

La tabla 4 registra el items, **“**Necesito una plataforma de mentoría que atienda mis dificultades emocionales respecto a la ansiedad”, el mayor número de estudiantes se ubican en la alternativa a veces con 142 estudiantes, casi siempre 34, y siempre 46, hacen un total de 222 estudiantes que requieren del servicio-atencion virtual para los casos de la ansiedad social. Mientras que 67 estudiantes mencionan casi nunca y 81 nunca. Lo que significa que 148

estudiantes contestaron no requerir el servicio.

Porcentualmente explicando tenemos al 60% de la población de estudiantes de la universidad aprobando el proyecto y marcando la demanda del servicio, hecho que justifica la presencia del proyecto Exhala.

Tabla 5 *Usaría una plataforma digital que mantenga mis datos e historias clínica de manera confidencial y segura*

		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	39	10,5	10,5
	Casi nunca	32	8,6	8,6
	A veces	119	32,2	32,2
	Casi siempre	58	15,7	15,7
	Siempre	122	33,0	33,0
	Total	370	100,0	100,0

La tabla 5 revela que el items tiene el criterio “usaría la plataforma digital que mantenga los datos e historia clínica de manera confidencial y segura”, respondieron el 33% (siempre), seguido del 32,2%(a veces) 15,7%(casi Siempre) haciendo un total del 80% de estudiantes que tienen la seguridad y confianza en la custodia y privacidad de sus datos referidos a salud mental, mientras que en sentido contrario tenemos las cifras que corresponden al 10,5% (nunca) y 8,6% (casi nunca) hacen un total de 19,1% que no necesitan el servicio.

Esta confirmación nos revela, el trabajo diferenciado que el proyecto brindara en el mercado, dentro de los cánones de ética y honestidad, haciendo sentir a los usuarios la razón del programa como sujeto de consumo.

Tabla 6

Me gustaría recibir videos, audios, ilustraciones y mensajes de forma sencilla para reducir mi ansiedad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	43	11,6	11,6
	Casi nunca	46	12,4	12,4
	A veces	129	34,9	34,9
	Casi siempre	56	15,1	15,1
	Siempre	96	25,9	25,9
	Total	370	100,0	100,0

La tabla 6, nos revela que el 34,9%, (a veces) % seguido del 15,1% (casi siempre) el 25,9% (siempre) hacen un total del 75,9 % exprese demanda de información para controlar la ansiedad, por eso mencionan que les gustaría recibir videos, audios, ilustraciones, y mensajes de forma sencilla para reducir la ansiedad, mientras que nunca (11,6%) y casi nunca (12,4%) sumados llegan al 24% no muestra ningún interés en recibir orientación sobre mejorar su salud mental referente a la ansiedad social.

La amplia demanda argumenta y sostiene la presencia del proyecto porque están involucrados los cambios de hábitos de comportamiento y cuidados especiales para mejorar ansiedad social.

Tabla 7

Monto a pagar por servicio vía plataforma

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

89,5	89,5

Válido Entre s/.20 a s/.50 331 89,5

7,6	7,6
1,4	1,4
1,6	1,6
100,0	100,0

Entre s/.51 a s/.80 28 97,0 Entre s/.81 a s/.110 5 98,4 Entre s/110 a s/.140 6 100,0

Total 370

La tabla 7, nos revela las tendencias del costo del servicio de atención de la ansiedad social, Vía Plataforma, resaltando entre las distintas cifras, que el 89,5% de la población estudiantil está a favor de la suma de 20 a 50 soles por consulta. Esta demanda debe canalizarse a través de los procesos de gestión, para que la universidad como institución llegue a acuerdos con la empresa EXHALA plataforma de mentoría.

Estrategia de Producto:

El diagnóstico expresado en los niveles de ansiedad social, y la tendencia de la demanda, que viene a ser el mercado ha generado la respuesta-idea que hoy se propone como producto con el Nombre de EXALA: plataforma digital de mentoría para prevenir la ansiedad social en jóvenes universitarios. Tiene las siguientes propiedades:

- Herramienta innovadora a través de la Plataforma digital para brindar servicio de salud mental y reducir la ansiedad social de los jóvenes universitarios.
- Creación de un Portal Web, para la recepción de las citas y consultas. • La plataforma digital permite el fácil acceso de los usuarios y conecta con los profesionales.
- Se realizarán monitoreo integral mediante alertas.

- Fichas de suscripción digital de los usuarios, para el control de progreso de los mismos y habrá información sobre: nivel de ansiedad, recomendaciones o consejos, historial de consultas y monitoreo.
- La plataforma digital EXALA, brinda a los profesionales datos como: Perfil del paciente, Historial médico del paciente, información complementaria, citas y calendario, pago por servicio y consultas.

Estrategias de Plaza

Exhala utilizará la página web y un perfil oficial de Instagram para difundir las bondades del proyecto dirigido a alumnos de universidades estatales. Otras formas de vínculo con los clientes: WhatsApp, llamadas telefónicas, video personalizados, correo electrónico, los cuales estarán de manera permanente a disposición de las personas que se suscriban a la plataforma para difundir herramientas, contenido y servicios de emergencia para mejorar su situación actual respecto a la ansiedad social.

Como lo revela la tabla 4, el 60%, refiere la importancia de la plataforma de mentoría personalizada como alternativa a sus dificultades de ansiedad social, ellos son el principal segmento de clientes que constituyen el mercado y se sostiene el proyecto EXHALA, mientras que existe una población de 21,9% (nunca) y 18,1% (casi nunca) sumando 40% que refieren no sentir necesidad de la plataforma digital.

Estrategias de Promoción

La plataforma digital EXHALA, para posicionarse en el mercado recurre a varias estrategias:

Genera confianza y seguridad entre los usuarios potenciales, y es el mejor servicio en la atención de la ansiedad.

Participan las siguientes técnicas:

Marketing digital: Nuestra plataforma tecnológica, busca la atención de usuarios, por eso se utilizarán las redes sociales y la página web, con la finalidad de difundir la información sobre el servicio y lograr una mayor cobertura del mismo.

Marketing directo: distribución de volantes, afiches y tarjetas de presentación, en lugares estratégicos de mayor acceso a los estudiantes universitarios. **Estrategia de**

precios

Tomamos algunas ideas de Gonzaga (2018) para comentar sobre precios: se debe considerar margen de rentabilidad del negocio, precio objetivo, demanda del bien o servicio,

la competencia, poder adquisitivo del cliente, apreciación de los clientes, análisis de mercado y sus expectativas.

¿Qué costos están vinculados a las actividades clave y los recursos clave?

¿Cuáles son los costos fijos y variables?

Los datos consignados como producto de la encuesta nos dan la proyección de una demanda sólida del servicio, argumenta la sostenibilidad del proyecto en los primeros años de desarrollo (1 a 5 años) el nivel de aceptación es alta, porque es un producto nuevo y cubre las expectativas del consumidor cliente, la era tecnológica también es un punto adicional para el éxito de la plataforma digital de mentoría, que atenderá los problemas de los jóvenes con dificultades.

4.2.1.9.3. Plan Tecnológico

Modelo Tecnológico del sistema

Primero se desarrolla un servidor API (integración de aplicaciones), con los servicios web que va a requerir la ruta de la plataforma digital; también se procederá a construir la capa front del portal web en el servidor web. Los mismos se van a conectar con la base de datos. La

"Capa de Infraestructura" va a residir en la plataforma nube de forma principal; para permitir el procesamiento, seguridad y rapidez de integración. Servidor Web Front Servidor API Base de Datos Portal Web (pág. 89).

Metodología de desarrollo: en concordancia con la definición del modelo tecnológico, se utilizará la metodología Scrum (desarrollo ágil), que mejora en la rapidez de los resultados. Es necesario definir roles para el adecuado uso de la metodología: product owr (le corresponde al gerente general), scrum master y development team members. (Le corresponde al proveedor de la plataforma digital). Un dato relevante es que el planeamiento de la implementación lo asumirá sprints, lo que representa la unidad básica de trabajo, generando interacción entre los miembros del equipo y los entregables programados. Según Castillo et al. (2021), El objetivo

del plan es describir y analizar los aspectos tecnológicos para poner en marcha el modelo de negocio que se está planteando. Entre los diferentes aspectos se identificaron la arquitectura del servicio y los servicios de la nube. Componentes del Modelo Tecnológico:

Capa de aplicación: El portal web, servirá de acceso al especialista y el usuario para registrar sus datos y procesos descritos en el plan de operaciones. La implementación de los procesos será responsabilidad de un proveedor de tecnología externo. La precisión de las funciones, el uso del servicio y la gestión de datos del portal se entregará al usuario al momento de requerir la atención medica psicológica.

Capa de infraestructura: El servidor web front, es el software con el que cada usuario interactúa, permite que la plataforma pueda funcionar con seguridad y eficiencia. El servidor de APIs está establecido para cumplir diversos servicios web y también para conducir el negocio, otras funciones como registrarse, actualizar o modificar datos y llevar historia médica donde se refleje cada terapia que se le da al paciente. La base de datos almacenará cada dato e información que se utilice en la lógica del negocio, es decir, datos con respecto al usuario externo, historial médico y terapias, entre otras.

Infraestructura Cloud MEGA: El hardware y software será conducido por personas conocedoras de la ingeniería informática través de la cloud Mega, cumple el servicio de almacenar la base de datos, el historial clínico, material relacionado con la terapia que va a permitir al negocio crecer y a su vez tener un respaldo en caso de una contingencia.

Proceso y responsables de la validación: tener documentado el proceso de las pruebas, estas son validaciones de control de calidad para verificar y validar el buen funcionamiento de la aplicación, prevé ajustes oportunos para brindar mejor servicio. Estas validaciones deben estar a cargo del responsable de operaciones y servicios TI y el proveedor.

Planes de contingencia: en casos de fallas cibernéticas, colapsos tecnológicos en la plataforma web que incida en la atención del usuario (estudiante) y el especialista en salud

mental, como alternativa se acudirá al WhatsApp empresarial, llamada o videoconferencia y el paciente mantiene atención en el momento oportuno buscando la satisfacción frente al servicio prestado.

Criterio de selección de la empresa proveedora del servicio de Desarrollo de Software: elección del proveedor encargado de desarrollar el software y soporte a la plataforma digital. Experiencia en el mercado: Los años de experiencia en el mercado, participación de proyectos ejecutados, logros obtenidos y cartas de referencia.

Personal capacitado: la naturaleza del servicio exige la selección adecuada de profesionales que estén frente a los retos que demanda la atención de los jóvenes universitarios. Desarrollo de habilidades blandas se desarrollan actividades de autoexpresión, creatividad, exploración emocional, etc. que permiten al individuo reforzar y adquirir progresivamente sus habilidades blandas.

Los equipos de profesionales deben mostrar sus capacitaciones y actualizaciones en el área que se desempeñan.

Confidencialidad: uno de los criterios que le da prestigio y seriedad a la empresa que proponemos EXHALA, es la reserva y ética profesional que exista sobre la información de cada uno de los usuarios en este caso de los universitarios (pág. 89-90).

4.2.1.9.4. Contenido del programa de la plataforma digital de prevención de la ansiedad: técnicas y habilidades sociales

El producto es una plataforma digital de atención de la ansiedad social para estudiantes universitarios, aborda tres aspectos: posicionarse, reducir los síntomas fisiológicos, cognitivos y conductuales a través de habilidades sociales.

4.2.1.9.4.1. Habilidades sociales

Participan en las sesiones de tratamiento de la ansiedad:

Existen 24 habilidades sociales básicas que se entrena al personal profesional para brindar el servicio de atención al usuario, el efecto sustancial es que enseñan a escuchar, iniciar y mantener un diálogo, formular una pregunta, dar las gracias, hacer un cumplido, presentar a otras personas y presentarse. Mientras que las habilidades sociales avanzadas están contenidas en las formas de pedir ayuda, participar, disculparse, seguir instrucciones, dar instrucciones y convencer a los demás; hay habilidades dirigidas a los sentimientos se entrenan para entender

las emociones, otras habilidades alternas a la agresión entendidas en las circunstancias de pedir permiso, compartir algo, ayudar a los demás, negociar, autocontrol, entender bromas, evitar problemas y no entrar en problemas. En las habilidades dirigidas a controlar el estrés, se practica como formular un desacuerdo, responder a una queja, afrontar la vergüenza y trabajar en las presiones grupales. Por último, las habilidades de planificación que enseñan a tomar decisiones, establecer un objetivo, seleccionar habilidades para resolver problemas y concentrarse en una tarea.

El entrenamiento de las habilidades sociales usa como medio el modelamiento, representación de papeles, retroalimentación y transferencia en otros contextos. Existen habilidades de afrontamiento, que requieren capacitar al personal para brindar información y practicar sobre auto instrucciones, inoculación del estrés y terapia de solución de problemas. Entrenarse en auto instrucciones ayuda a identificar el diálogo consigo mismo (universitario y psicólogos) y la identificación de la situación problema, centrando en la atención real, además de las estrategias puntuales. Identificar errores para corregir. La inoculación del estrés requiere seleccionar técnicas adecuadas y entrenarse para consolidar lo aprendido. La terapia de solución de problemas genera soluciones con la mejor decisión. Se practica estrategias de tolerancia para evitar los síntomas psicofisiológicos, generar ejercicios en calidad de tareas dentro del aula de estudios y campus, ejercicios de relajación acompañado con ejercicios que tonifican la masa muscular y de respiración, disminuye la tensión y relajación en manos y pies,

tensión distensión en brazos y antebrazos, hombros, muslos, respiración controlada guiado por un experto y para reforzar entrega de cuadernillos de instrucción.

4.2.1.9.4.2. Técnicas para reducir la ansiedad

Tomando los aportes de Serrano, J. (s/f). Psicólogos Madrid Centro de Psicología área Humana, se ha seleccionado algunos momentos previos al inicio del tratamiento y las técnicas óptimas en su desarrollo y eficacia para prevenir la ansiedad social:

Clarifica el motivo de superación: primero establece la razón porque tienes que pasar por momentos incomodos frente a los distintos contextos sociales, si el miedo es una constante y difícil de vencer tengamos claridad porque se produce y frente a qué circunstancias, la vergüenza frecuente genera inseguridad, bochornos, soledad, y buscamos estrategias para

“salir” y se busca que concluya el escenario que está provocando momentos de angustia y desesperación. Por eso descubramos porque quieres pasar por estos momentos difíciles incómodos.

No engañes ni justifiques: se hace característico en las personas justificar y culpar a terceros por lo que hacemos, y se carece de capacidad para reconocer los motivos por el cual no queremos afrontar una situación, y se pierde tiempo en justificar vanamente hechos que podrían ser afrontados. Evita la soledad como mecanismo de evadir, las ideas de rechazo solo existen en la mente y necesitas estar seguro, muchas censuras solo son producto de la imaginación.

Progresión y duración. Para afrontar los miedos sociales es necesario saber que la progresión y duración es de suma importancia, y que no se debe crear alternativas que solo buscan momentáneamente convertirte en una persona locuaz y segura, nos estamos refiriendo a la ingesta de alcohol, otras sustancias alucinógenas, que solo pretenden engañar, busquemos los tiempos y la progresión necesaria para curarse. Fijar objetivos y progresivos, realizando actividades que producen menos ansiedad, propiciando quedarse en cada uno, el tiempo necesario hasta que se pueda pasar a un siguiente peldaño, quiere decir a un acto más complejo

tanto en tiempo (duración) como sea necesario: esta práctica ayudará a lograr seguridad, confianza y atributos para volver a realizar en un contexto distinto al que empezó. **Expresa y no huyas**. Constantemente tememos que la valoración que hagan sobre nuestro trabajo sea negativa y por esas razones nos ponemos ansiosos y no debemos evitar sentimientos de ansiedad, sin embargo, en estos casos es necesario buscar a nuestros jefes y conversar sobre el trabajo o sobre nuestros comportamientos preguntando que les pareció nuestra participación, que más le falto para tomarlo en cuenta, que gusto de mi participación y que no gusto.

4.2.1.9.4.3. Consejos y ejercicios para afrontar la Ansiedad Social

Las técnicas que impartimos ya se han desarrollado en otros contextos por su importancia y buen efecto consideramos valiosas las siguientes herramientas para reducir la ansiedad y volverá tener confianza en sí mismo.

Acciones previas:

Parte I: Preparar el cuerpo y mente

Sueño tranquilo y suficiente, alimentación basada en productos sanos y actividad física. Hacen que la salud mejore y recupere bienestar. Por tanto, la salud mental mejora reduciendo el estrés y la ansiedad social.

Es prudente mencionar que cada uno de los aspectos referidos tiene influencia positiva en nuestra mente y cuerpo.

Cuando nos referimos al sueño, este debe ser considerado como uno de los aspectos más importantes por los efectos en nuestro cuerpo y mente, es reparador del desgaste afrontado durante horas del día. La falta de sueño o su mala calidad aumentan la ansiedad social.

Algunas precisiones, el sueño de mala calidad o la privación de ella, puede afectar el proceso cognitivo, por eso se producen bloqueos, mente en blanco y siempre las ideas negativas priman sobre lo positivo. Evitemos sustancias que alteran nuestro sistema nervioso como el

café, las pantallas o las luces, vestimentas ajustadas porque alteran el sueño. Y en su reemplazo convirtamos nuestro dormitorio en un ambiente tranquilo y de relajo, incluyendo un horario para dormir y despertar, fuera de ruidos y de luces fuertes. Evitar sueños en el día, para evitar

Perturbaciones durante el sueño este debe ser durante 7 o 9 horas diarias. Esto es un buen proceso para reducir la ansiedad social, controlando sus síntomas, contribuye en el bienestar de la salud.

El entrenamiento de fuerza, son ejercicios que debe implementarse cotidianamente dos a tres veces por semana, consistente en levantar pesas o ejercicios de peso corporal. La frecuencia y la intensidad de los ejercicios debe estar supeditado a la resistencia del cuerpo, evitar forzar.

Dieta sana, contribuye en el bienestar general y puede ser especialmente beneficioso para las personas con ansiedad social. Evitar el consumo de alimentos cargados en azúcar, cafeína, o procesados porque alteran y aumentan la ansiedad social, mientras que los alimentos integrales como frutas, verduras, cereales integrales, proteínas magras y grasas saludables contribuyen en la disminución de la ansiedad. Por eso la dieta saludable exenta de excesos de azúcar y sal reducen la ansiedad social y mejora la calidad de vida. Por ejemplo, de alimentos probióticos son el yogur, el kéfir, el chucrut, el kimchi, el miso, el tempeh y la kombucha.

Nuevos estudios dicen que la salud intestinal está relacionada con la salud mental (Simpson et al., 2020), los alimentos prebióticos favorecen un microbioma intestinal sano, que parece ayudar a reducir los síntomas de ansiedad y depresión.

El agua también es importante para el bienestar general. La deshidratación puede causar fatiga, dolores de cabeza e irritabilidad, lo que puede exacerbar los síntomas de ansiedad. Es recomendable escuchar y poner en práctica los consejos de un médico o un dietista certificado para hacer cambios importantes en tu dieta.

Actividad Física Regular

La actividad física regular tiene muchos beneficios para las personas con ansiedad

social.

Realizar actividad física puede reducir los niveles de estrés y ansiedad, y puede ayudar a mejorar el estado de ánimo y la autoestima (Galletly, y otros, 2007); (Kandola & Stubbs, 2020).

El ejercicio libera endorfinas, que son potenciadores naturales del estado de ánimo, y reduce los niveles de cortisol, una hormona del estrés que puede exacerbar los síntomas de ansiedad.

Además, la actividad física puede ayudar a regular el ritmo circadiano, lo que puede favorecer un mejor sueño, un factor importante para reducir la ansiedad social. Para obtener los mejores beneficios, se recomienda realizar al menos 150 minutos de actividad física de intensidad moderada o 75 minutos de actividad física de intensidad vigorosa cada semana.

Las actividades que aumentan la frecuencia cardiaca y te hacen respirar más fuerte, como correr, montar en bicicleta o bailar, se consideran de intensidad moderada a vigorosa. El entrenamiento de fuerza, como levantar pesas o ejercicios de peso corporal, también se recomienda al menos dos veces por semana.

La constancia es la clave de la actividad física, así que intenta que forme parte de tu rutina habitual.

Empieza con objetivos más pequeños y aumenta gradualmente la intensidad y duración de tus actividades a medida que te sientas más cómodo.

Mediante la práctica regular de actividad física, las personas con ansiedad social pueden

reducir sus niveles de estrés y ansiedad, mejorar su estado de ánimo y autoestima y favorecer un mejor sueño (Sharma, Madaan, & Petty, 2006).

Se recomienda trabajar con fuentes más actuales

El ejercicio proporciona una sensación de control y logro y puede ser una estrategia de afrontamiento útil para la ansiedad social.

Importante consultar a un profesional de la salud antes de empezar una rutina de ejercicio (o de hacer cambios significativos en una existente).

La actividad física regular, incluso el ejercicio ligero o moderado, puede ayudar a reducir los niveles de estrés y ansiedad, aumentar la autoestima y favorecer un mejor sueño, lo que la convierte en una estrategia de afrontamiento beneficiosa para quienes padecen ansiedad social.

Mejorar el sueño, la dieta y la actividad física puede influir significativamente en tu salud y bienestar, sobre todo si sufres de ansiedad social.

Al incorporar estas opciones de estilo de vida a tu rutina diaria, puedes crear una sólida base para controlar tus síntomas y mejorar tu calidad de vida.

Una vez sentadas estas bases, podemos centrarnos en los consejos y técnicas.

Parte II: Aumentar el Autoconocimiento

En este rubro, se contribuye a mejorar la autoconciencia para comprender mejor tu ansiedad social. Esto incluye reconocer las experiencias psicológicas en curso, los posibles desencadenantes y las causas subyacentes.

Al ser más consciente de tus pensamientos, emociones y sensaciones físicas, puedes controlar la ansiedad en el momento y desarrollar una mentalidad más equilibrada y tranquila. Veamos cuatro ejercicios prácticos que te ayudarán a desarrollar estas cualidades. Mediación de Atención Plena (Mindfulness)

Se ha demostrado que la práctica regular de la meditación de atención plena aporta una serie de beneficios, entre ellos la mejora del control de la atención y la concentración (Norris, Creem, Hendler, & Kober, 2018).

Cuando meditas, entrenas tu mente para permanecer presente en el momento, lo que puede ayudar a mejorar tu capacidad general de concentración.

Centrándote en tu respiración, en las sensaciones de tu cuerpo o en otros puntos focales, puedes entrenar a tu mente para que deje de lado las distracciones y los pensamientos negativos.

47

Esto es especialmente útil para las personas con ansiedad social, que pueden experimentar preocupaciones intrusivas y excesivas sobre lo que los demás piensan de ellas. Al mejorar el control de la atención y la concentración, las personas con ansiedad social pueden sentirse más seguras en situaciones sociales y ser menos propensas a dejarse atrapar por dudas sobre sí mismas o pensamientos negativos.

También pueden estar mejor preparadas para controlar los desencadenantes de la ansiedad, como hablar en público o socializar con gente nueva, manteniéndose presentes en el momento y centrándose en su respiración o en otras técnicas de enraizamiento.

Además, se ha demostrado que la meditación de atención plena reduce los síntomas de ansiedad, como la preocupación y la rumiación, lo que puede mejorar aún más la calidad de vida y el bienestar (Parmentier, García, Garcia, Yañez, & Gili, 2019).

Otro beneficio clave de la meditación de atención plena es que te ayuda a desarrollar una mayor conciencia de tus procesos mentales, incluidos los pensamientos y las emociones. Con la práctica regular, puedes aprender a observar tus pensamientos y sentimientos sin juzgarlos, lo que te permite responder a ellos de forma más equilibrada y eficaz. Este mayor conocimiento de ti mismo puede ayudarte a reconocer patrones de pensamiento negativos y a sustituirlos por otros más positivos y útiles. Además, la meditación de atención plena puede ayudar a las personas a identificar y responder eficazmente a las sensaciones físicas asociadas a la ansiedad, como los latidos rápidos del corazón y la respiración agitada.

Al aprender a reconocer y controlar estas respuestas físicas, puedes reducir el impacto de la ansiedad en tu vida y estar mejor preparado para controlarla. Añadimos, la meditación de atención plena puede ayudarte a desarrollar resiliencia y habilidades de afrontamiento que puedes aplicar en situaciones estresantes, como las reuniones sociales.

Hemos escrito una exhaustiva guía introductoria a la atención plena, que incluye *meditaciones guiadas* diseñadas específicamente para personas con ansiedad social.

48

También resume la ciencia relativa a los beneficios de la meditación de atención plena

para las personas con ansiedad social.

Existe una aplicación *Headspace*, para meditaciones guiadas, proporciona una comprensión global del funcionamiento de la atención plena y la meditación. ***4.2.1.9.4.4. Línea de Tiempo de la Historia Personal***

La línea de tiempo de la historia personal es una técnica de mucha influencia para ayudar a las personas con ansiedad social a identificar las posibles causas subyacentes de su ansiedad. Se inicia con una línea de tiempo del historial personal, que es esencialmente una representación visual de los acontecimientos y experiencias significativos de tu vida.

Identifica acontecimientos significativos de la vida, tanto positivos como negativos, que hayan conformado tus creencias, valores y comportamientos relacionados con las situaciones sociales.

Una vez identificados, hay que analizarlo y estudiar detenidamente para conocer los acontecimientos en la línea de tiempo en orden cronológico, para ubicar cómo se relacionan con la ansiedad social. Cada acontecimiento y anota los pensamientos o emociones que surjan.

Esto puede hacerse mediante la escritura libre, que consiste en programar un temporizador durante un tiempo determinado (por ejemplo, 10 minutos) y escribir continuamente sin hacer pausas para editar o censurar tus pensamientos. Mientras reflexionas sobre tus experiencias pasadas y escribes tus pensamientos y emociones, presta atención a cualquier tema o patrón recurrente que surja. Éstos pueden proporcionar información sobre las posibles causas subyacentes de tu ansiedad social. Es importante tener en cuenta que este ejercicio puede resultar emocionalmente desafiante, así que asegúrate de practicar el autocuidado y buscar apoyo si lo necesitas. Sin embargo, la información obtenida mediante este ejercicio puede ser muy valiosa para ayudarte a comprender mejor tu ansiedad social y empezar a superarla.

En breve: La línea de tiempo de la historia personal es una técnica poderosa para identificar posibles causas subyacentes de la ansiedad social. Crea una línea de tiempo de acontecimientos significativos, reflexiona sobre ellos mediante la escritura libre y busca patrones recurrentes.

4.2.1.9.4.5. Escribir un Diario

Escribir un diario es una forma de escritura expresiva que puede ser una herramienta poderosa para que las personas con ansiedad social comprendan mejor sus pensamientos, emociones y comportamientos.

El diario puede permitir comprender mejor los mecanismos subyacentes de tu ansiedad y desarrollar estrategias de afrontamiento para manejarla de forma más eficaz. Una estrategia de afrontamiento podría ser algo como practicar la respiración profunda o ejercicios de visualización antes de entrar en una situación social temida. Otro ejemplo podría ser cuestionar la autoconversación negativa y sustituirla por pensamientos más positivos y realistas. Hablaremos de estas estrategias de afrontamiento en la siguiente categoría.

Llevando un diario, puedes identificar pautas en tus pensamientos y comportamientos. Al anotar tus pensamientos y sentimientos, puedes reconocer los desencadenantes habituales que contribuyen a tu ansiedad e inseguridad en entornos sociales.

Por ejemplo, si una persona siempre se siente ansiosa en determinadas situaciones sociales, puede ser capaz de identificar un desencadenante específico o una creencia subyacente que contribuya a su ansiedad.

Una vez descubiertos estos patrones, la persona puede trabajar para cambiar sus pensamientos y comportamientos para afrontar y controlar mejor su ansiedad. Consejos para iniciar una práctica de relajación.

4.2.1.9.4.6. Técnicas de relajación

Se necesita practicar con disciplina y voluntad, con horarios establecidos para aprovechar sus efectos y reducir la ansiedad. Reservar entre 10 a 20 minutos para conseguir relajación.

Desarrolle la meditación mientras viajas de un lugar a otro, los tiempos de traslado de un lugar a otro en un auto, tren, debemos usar para descansar.

Antes de los almuerzos yoga o tai chi, caminar conscientemente de un parque a otro mientras pasea al perro.

Utilice aplicaciones para recibir información adecuada en los teléfonos inteligentes. Y conseguir relajarse dará bienestar al cuerpo y mente.

Espere altibajos.

Muchas veces lleva tiempo y práctica, reconocer los beneficios de las técnicas de relajación como la meditación. Sin embargo, hay un cambio que llega cambiando el estilo de vida.

Como desventaja ocurre que dejamos esta rutina por diferentes motivos, sin embargo, no debe constituir obstáculo para iniciar de nuevo y valorar que el organismo mientras se alimente y tenga movimientos que es parte de los ejercicios permitirá mejor circulación de todos los órganos para bienestar del mismo.

FALTA LA IMPORTANCIA DE CREAR PLATAFORMA DIGITAL DE MENTORÍA PERSONALIZADA

5. Beneficiarios

Se debe de mencionar brevemente los beneficiarios

5.1 Directos

El proyecto EXHALA, está dirigido a los estudiantes de las universidades públicas.

Directos , no es necesario detallar su funcionalidad y otros detalles

Por eso son los directos beneficiarios.

La ventaja del servicio de la plataforma digital se resume:

Diagnóstico oportuno sobre el nivel de ansiedad del usuario.

Recomendaciones para el tratamiento por medio de videos, audios e ilustraciones para reducir la ansiedad.

Atención personalizada por los profesionales.

Citas y sesiones con los profesionales.

Brinda un servicio diferencial, porque cuida la calidad de su trabajo, basado en la ética, honestidad y confidencialidad de los datos.

Herramientas digitales accesibles para las técnicas y habilidades que reduzcan la ansiedad.

El grupo de clientes que acoge el proyecto EXHALA; es una población estudiantil universitaria de diferentes carreras que oscila entre los 17 a 27 años de edad, quienes llegan al 60% con algún síntoma fisiológicos, cognitivos o conductual que desmejora la calidad de vida, sus propias actividades y comportamientos les genera ansiedad social, este grupo de personas

que tiene motivaciones, necesidades, dificultades como producto de las exigencias académicas, estudiar en un contexto netamente académico con carencia de contextos fraternos, donde la presión por aprobar una asignatura significa desvelos e inversiones, sumados a otras preocupaciones de índole familiar y sentimental envuelve al estudiante en el estrés y la ansiedad social. Este es el prototipo de persona que se convierte en nuestros principales clientes. Son los que van a recibir el servicio del programa a nivel personal en su atención y a nivel de grupo a través de la plataforma digital. Nos interesa saber cuál es su comportamiento en el contexto de consumidor del servicio, si está satisfecho con lo que recibe, este criterio favorece ajustes y la mejora continua que permitirá un servicio de calidad.

Los estudiantes universitarios tuvieron tres comportamientos frente al servicio de la plataforma digital Exhala, en resumen:

Primero, antes de tener la idea de crear la plataforma digital, el estudiante desconocía que sus emociones y dificultades manifestadas en ansiedad social era de interés de la institución y que solos tenían que solucionar sus dificultades emocionales.

Segundo, desde el momento en que se desarrolló un test cuestionario, los estudiantes sintieron que la institución donde estudian y pasan más de 10 horas en promedio, empieza a preocuparse por sus emociones y que estas pueden tener una alternativa a sus dudas y preocupaciones como efecto de las inseguridades generadas por las fuertes presiones académicas.

Por último, al iniciar la difusión de la atención a la ansiedad Vía Plataforma con Exhala, los estudiantes ven concretado que sus dificultades emocionales, fisiológicas y conductuales tienen alternativas de solución. Mientras que los vínculos con las autoridades de la universidad, profesores, familia, y relación sentimental tendrán mejor desarrollo y fortalecimiento en su comprensión mutua.

5.2. Indirectos

Los miembros de la familia del estudiante comprendidos entre padres y apoderados, así mismo son beneficiarios indirectos los docentes, y autoridades de la universidad porque los cambios y la mejora de los estudiantes influyen en la mejora del rendimiento académico y por consiguiente la imagen de la universidad.

5.3. Cantidad de beneficiarios

El proyecto EXHALA, estima cubrir las necesidades de los estudiantes de la Región Lima zona Norte, ubicado en las universidades estatales, como la Universidad UNJFSC Huacho, Universidad UNAB Barranca y otras, garantiza la atención de más de 10 000 estudiantes base que tiene la universidad en la que hemos realizado el estudio, trazándonos como meta que el primer año, el proyecto llegue a geográficamente a la zona norte, para el tercer año buscamos que se extienda hacia otras zonas del país especialmente Lima.

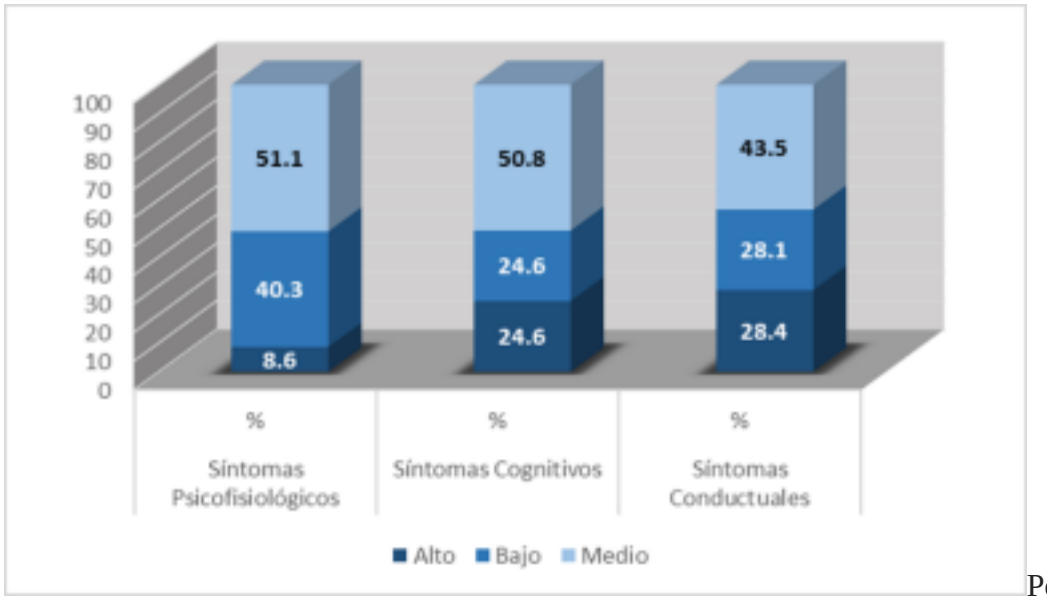
6. Propuesta de valor: Plan de Implementación de la Plataforma Digital EXHALA

6.1. Propuesta de valor (Problema)

Una reciente encuesta aplicada en la modalidad de Google forms a 370 estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión (Julio, 2023) nos arroja resultados de impacto. Veamos la siguiente figura.

Figura 1

Niveles de la ansiedad social de los estudiantes universitarios



Podemos observar en la figura 1, que en los tres síntomas de la ansiedad social, el nivel medio es preponderante, a nivel de los síntomas psicofisiológicos implica que el 51,1% de la población estudiantil sufre de síntomas comprendidos en dolencias como dolores de estómago, taquicardias, sudoraciones, temblores, náuseas, diarreas, sofocaciones y otros, otra cifra referida a los síntomas cognitivos es el 50,8% de estudiantes que manifiestan tener síntomas como tener la mente en blanco, bloqueos y facilidad para distraerse, sus ideas negativas se imponen a las positivas, y por último el 43,5% manifiestan síntomas conductuales comprendidos en actos evasivos para no afrontar la realidad como: no mirar a los ojos, no

participar para no ser visible, no expresar sus opiniones para no ser burlado. Estos síntomas generan deterioro en la calidad de vida, por la existencia de niveles medios y altos de ansiedad social en situaciones de exposición social.

Frente al problema descrito plateamos como solución una plataforma de mentoría personalizada para atender la ansiedad social, basada en el diagnóstico sobre los niveles de ansiedad y la tendencia del mercado que le da sostenibilidad al proyecto.

El valor diferencial es ser un proyecto pionero en el sector universitario estatal, si bien existe la normativa del MINEDU y el MINSA a favor de las universidades para atender la salud mental de los estudiantes, estos aún no se han concretado dentro del mundo digital, por eso los estudiantes tienen expectativas sobre el proyecto EXHALA, y es viable convirtiendo a las universidades en instituciones que reciban el servicio para sus estudiantes. Esto significa la diferenciación del servicio en el mercado, garantizando calidad, excelencia y reconocimiento de los clientes o usuarios. **Nombre y Logo del Producto**

El nombre seleccionado para la plataforma es EXHALA significa expulsa todo lo que te haga sentir mal, centrada en el control de los niveles de ansiedad de los estudiantes universitarios. Los colores utilizados dan la sensación de relajo y tranquilidad. **Figura 2** *Logo Plataforma EXALA*



6.2. Segmentos de Clientes

Nuestros primeros clientes son las universidades públicas a través de sus autoridades y sus estudiantes, que oscilan entre las edades de 17 a 27 años, grupo etario que manifiesta presencia de ansiedad social y requiere atención inmediata, por eso la estrategia de la plataforma Exhala, reúne expectativas para su funcionamiento. El logro contribuye a tener personas seguras y que adquieran confianza en sí mismos.

El segundo segmento se refiere al personal profesional encargado de conducir la atención al estudiante universitario (cliente) ellos son: psicólogos, médicos, trabajadores sociales y alumnos practicantes que formen parte del grupo multidisciplinario de nuestro servicio. Su participación será oportuna a través de sus entrevistas, diagnósticos y tratamientos dentro de un contexto profesional que brinde satisfacción al cliente.

6.3. Canales

Los canales son los mejores aliados para difundir la propuesta del valor de EXHALA, nuestros clientes recibirán comunicación, distribución de información y desarrollo de técnicas y habilidades sociales que permitan un desenvolvimiento más seguro y que en el futuro inmediato se conviertan en personas proactivas.

Página web: será a través del enlace www.exhala.com, un inicio interactivo, que da a conocer los contenidos, usa audios de orientación al usuario en la exploración de la información. El contenido está distribuido por unidades interactivas y divididas en las temáticas a abordar. Se usará para la publicación, notificaciones, registro, citas, recomendaciones, tratamientos y vínculos con otras Páginas Web que abordan el tema por medio de Blogs como lo señala Carrillo (2023) los siguientes: - Entender la Fobia Social (http://fobbisoc.blogspot.com.co/) - Mi Fobia Social (https://ansiedad-social.com/) - Superar la Fobia Social (https://habilidadsocial.com/como-superar- la-fobia- social/) - Mi blog para

ayudar - Fobia Social. Net (https://fobiasocial.net/) - Psico- Blog (https://psicoblog.com/) - Fobia Social páginas Web. (pág. 40)

Redes Sociales: Para transmitir programas a nivel personal y grupal consiguiendo bienestar comunitario de la salud mental usaremos Instagram, que nos permite llegar a diferentes segmentos sociales rápido y efectivamente; considera diversos factores: plataforma para la audiencia, frecuencia de publicación, interacción con el público, colaboración con influencers. Para convocar a los profesionales de salud mental que formaran parte de Exhala, se usa la comunicación difundiendo la misión y visión del servicio.

6.4. Relación con los clientes

Con las autoridades de las universidades públicas y estudiantes, contacto virtual con cada uno de los clientes (estudiantes), para personalizar sus casos, dentro de un contexto profesional y amical que permita que el usuario se beneficie con nuestra participación y

encuentre solución rápida a sus preocupaciones y malestares de orden psicofisiológico, cognitivo y conductual, transfiriéndolo de inmediato a nuestro profesional especializado.

Con el personal profesional, desarrollar capacitaciones en torno al trabajo multidisciplinario, y la importancia de rendir eficiencia y eficacia en este trabajo con personas que buscan atenuar sus dificultades emocionales. Los profesionales serán seleccionados adecuadamente tomando en cuenta criterios como experiencia, capacitaciones, años de experiencia en el área de salud mental, e imagen personal (sin antecedentes penales ni policiales) requerimiento de una computadora o laptop adaptada a software que sirva para la atención.

Figura 3

Relación de la empresa con los clientes (estudiantes universitarios)



Figura 4

Empresa con profesionales (Dr. Hugo Rojas Carranza-Psicólogo con trayectoria profesional, docente de la UNJFSC Huacho)



6.5. Actividades Claves

Elaboración de una encuesta Google forms, (17 reactivos) para conocer el nivel de ansiedad social de los estudiantes universitarios y la tendencia del mercado. Base para diseñar la plataforma. Aplicación de la encuesta en línea a 370 estudiantes de diferentes carreras de la

UNJFSC.

Diseñar la página Web de la plataforma EXHALA.

Elaborar el branding para el logo, que constituye nuestra marca.

Implementar estrategias de comunicación a través de los diversos canales, para lograr su promoción.

Seleccionar técnicas y habilidades sociales que atenuaran la ansiedad social.

Capacitar al personal en base a objetivos.

Elaborar un plan tecnológico, para conocer el funcionamiento de la plataforma.

Seleccionar a los profesionales que participarán en el proyecto EXHALA.

Coordinaciones internas y externas con los aliados estratégicos (Universidades, autoridades y personal con decisiones para aprobar el proyecto.

6.6. Recursos claves

Recursos Humanos:

Psicólogos

Médicos

Trabajadores sociales

Estudiantes universitarios

Recursos físicos:

Material para Dinámicas y talleres

Espacios para ejercicios y paseos

Recursos digitales

Capa de aplicación (Portal Web)

Capa de Infraestructura (Servidor Web Front)

Infraestructura Cloud Mega

WhatsApp empresarial

Software

Laptop o computadoras.

Redes sociales (publicidad) son las mejores estrategias de la comunicación a nivel cibernético que permite llegar a diferentes puntos geográficos en el mismo tiempo sirven y está presente en la interacción diaria.

6.7. Aliados Clave

Entidades Universitarias. Autoridades de la universidad, quienes son los encargados de la contratación del servicio de EXHALA: Plataforma digital para prevenir la ansiedad social en jóvenes universitarios.

Profesionales y egresados en la modalidad de practicantes (psicólogos, y trabajadores sociales, que participan en la atención de los estudiantes universitarios.

6.8. Fuentes de Ingresos

Diagnósticos sobre la ansiedad social de los estudiantes universitarios, tratamientos y evaluaciones progresivas, emisión de certificados de los usuarios, suscripciones, emisión de informaciones, sesiones de tratamiento.

Paralelo a los ingresos existen costos que demanda el funcionamiento del proyecto como: Servicio de Hosting en la nube, suscripciones que se realizan por mes, sesiones reservadas con profesionales, número de profesionales para la atención.

6.9. Presupuesto

Presupuesto para iniciar la plataforma de mentoría.

TABLA 1 COLOCAR NOMBRE DE LA TABLA

DESCRIPCION	**COSTO**
Registro intelectual	535.00
Diseñador UX	6500.00
Computadoras.	7000.00

Capacitación del Staft sobre el uso de la plataforma	1500.00
Total	15 535

FUENTES DE INGRESO	**COSTO X 10**
Diagnóstico sobre la ansiedad social	100.00 soles
Tratamientos y evaluaciones progresivas	100.00
Emisión de certificados de los usuarios	100.00
Suscripciones	200,00
Emisión de informes	200.00
Sesión de tratamiento	200.00
Sub Total	900.00 x 40 estudiantes _36 000
total	36 900 soles

DESCRIPCIÓN DE COSTO	**COSTO**
Hosting página Web	535.00
Internet de alta velocidad	6,500.00
Pago mensual profesional (psicólogo y Social)	7 000.00
Pago mensual a médico siquiatra	1500.00

Community Manayer	2000.00
Mantenimiento de página Web	1000.00
Google ADS	1000.00
Local reuniones mensuales	300 .00
Total	19, 835

RESULTADOS

LOS RESULTADOS SE OBTIENE A PARTIR DE 3

Los resultados se expresan según los objetivos señalados en el trabajo, tenemos:

PREGUNTAS :

Se diseñó la Plataforma de Mentoría personalizada para prevenir la ansiedad en

-¿Se logró cumplir al 100% el reto de innovación?

estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Huacho 2023,

-¿Qué parte del reto sí se cumplió y que parte del reto no se cumplió?

presentamos la página Web y el logo para ser presentado en la Universidad Nacional

-¿A qué se deben los resultados mostrados?

José Faustino Sánchez Carrión. Página Web (www.exhala.com).

61

Pertenece al objetivo de desarrollo sostenible 3: Salud y Bienestar (ODS) busca garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades y asegurar el desarrollo sostenible.

62

5

Página Web

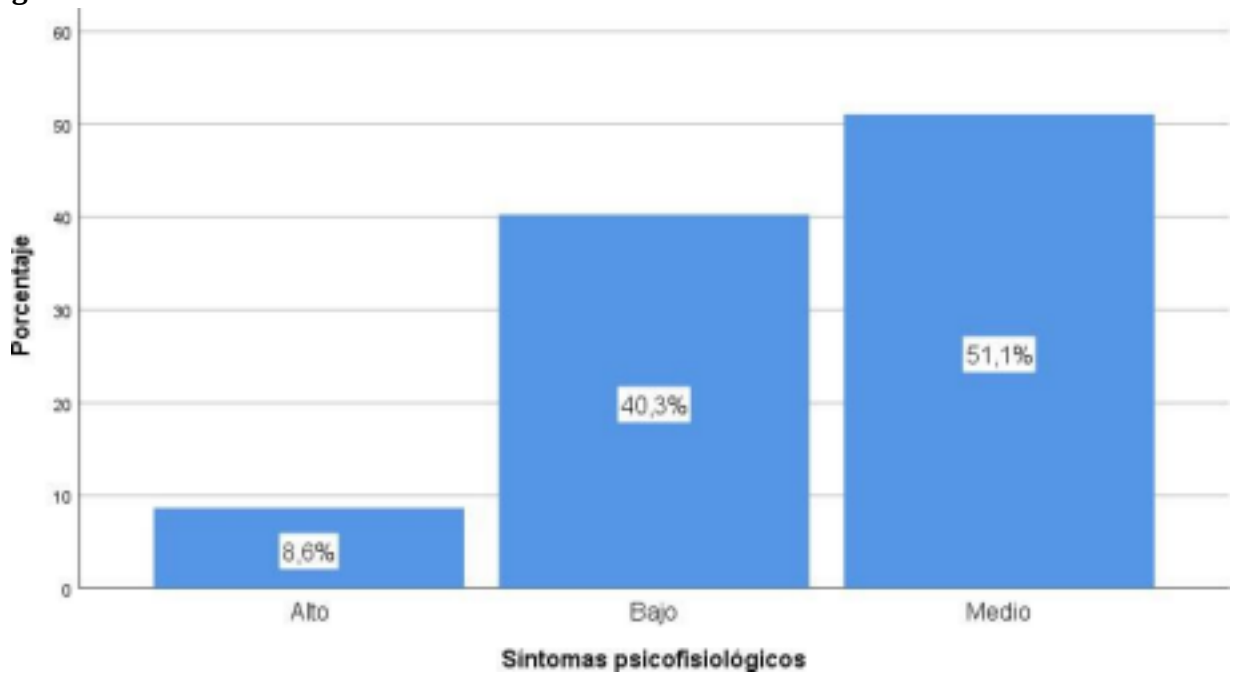


2. Análisis descriptivo para determinar los niveles de ansiedad social, por síntomas

Figura 6 *Nivel de los síntomas psicofisiológicos*

63

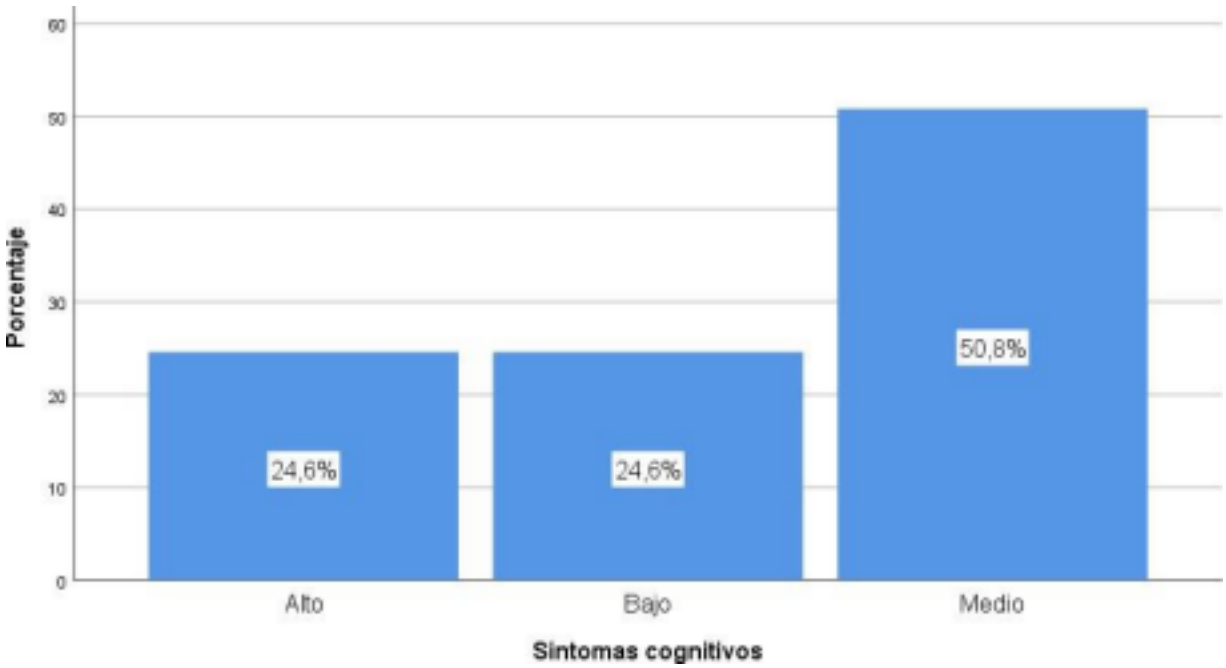
Figura



De la fig. 6, un 51,1% de los estudiantes de la UNJFSC- Huacho alcanzaron un nivel medio en los Síntomas psicofisiológicos, un 40,3% adquirieron un nivel bajo y un 8,6% obtuvieron un nivel alto. Si sumamos los niveles altos y medios comprendidos en el bloque del 59%, deducimos que es la población que padece de algún síntoma fisiológico de ansiedad como sudoraciones, taquicardias, temblores, náuseas, dolores de estómago, diarreas frente a situaciones sociales como al exponer un tema, hablar en público, no concluir un trabajo académico, desaprobar un curso otros, o enfrentar dificultades con la pareja.

7

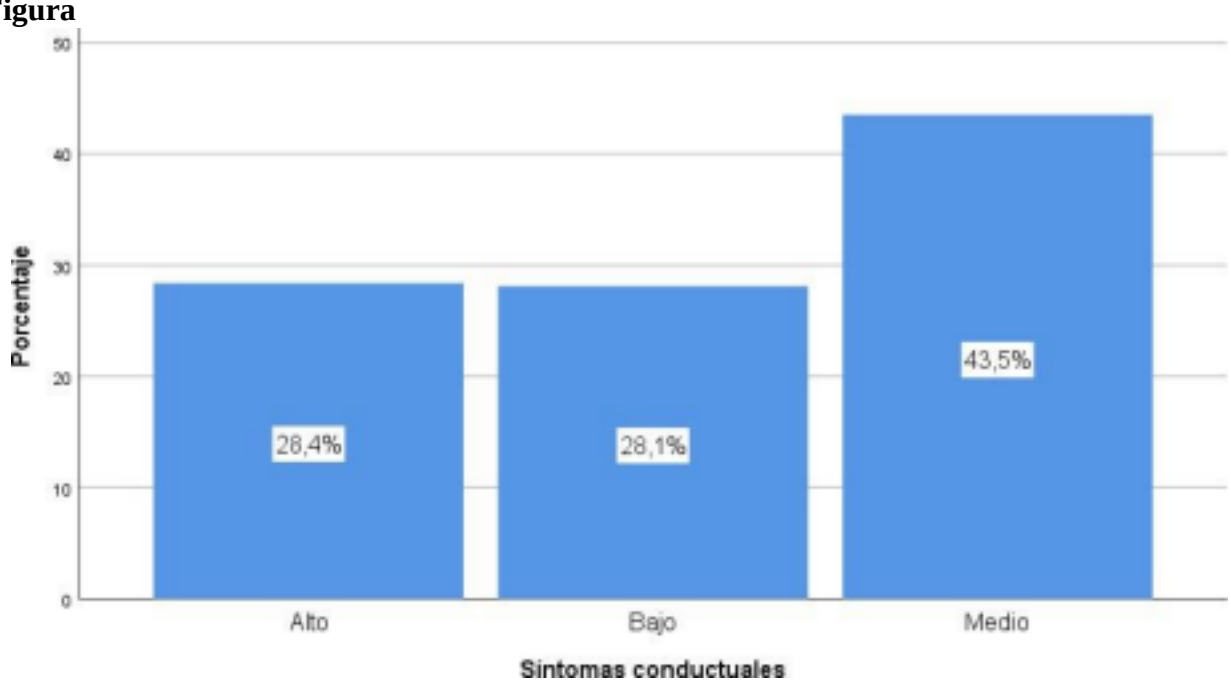
Nivel de síntomas cognitivos



De la fig. 2, un 50,8% de los estudiantes de la UNJFSC- Huacho alcanzaron un nivel medio en los Síntomas cognitivos, un 24,6% adquirieron un nivel bajo y un 24,6% obtuvieron un nivel alto. De la suma de los niveles medio y alto se infiere que el 75% de universitarios, padecen de síntomas cognitivos de ansiedad manifestado en bloqueos, mente en blanco, pensamientos negativos tienen mayor impacto que los positivos, fácil distracción, olvidos y otros.

Figura 8 *Nivel de los síntomas conductuales*

Figura



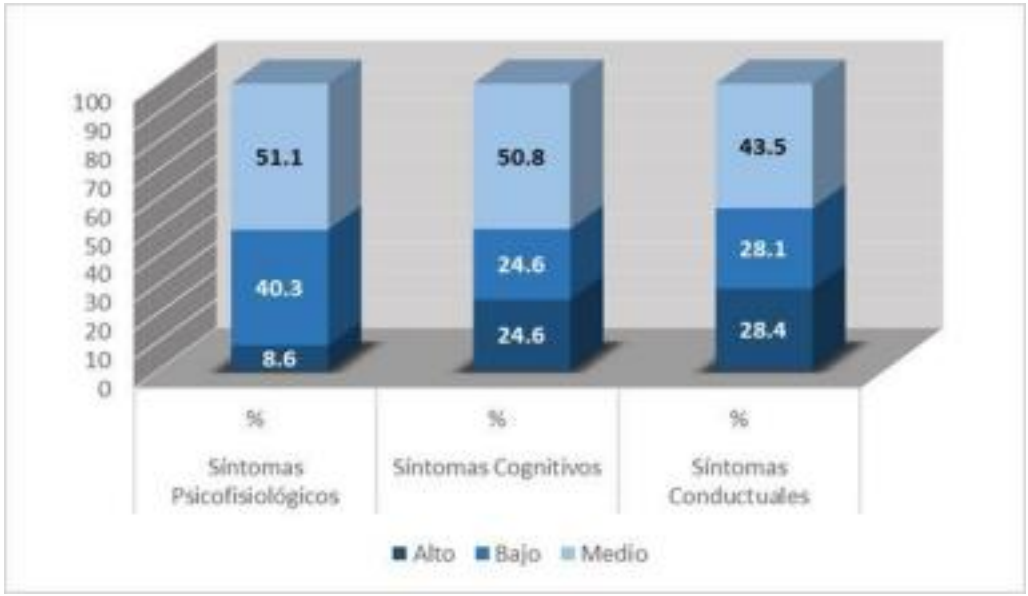
De la figura 8, un 43,5% de los estudiantes de la UNJFSC- Huacho alcanzaron un nivel medio en los Síntomas conductuales, un 28,4% adquirieron un nivel alto y un 28,1% obtuvieron un nivel bajo. Inferimos que de la suma de los niveles medio y alto hace un

bloque que llega a 71,9%de alumnos quienes manifiestan tener síntomas referidos a actos, evasivos frente a situaciones sociales, como preferir la soledad, para no mantenerse en grupo, justifica sus acciones con muchos argumentos.

9

Niveles de la Ansiedad social en la Universidad Nac. José Faustino Sánchez Carrión

66



En relación a los niveles de ansiedad social, que es el diagnóstico que establece el problema complejo, Tenemos presencia del 51,1% de síntomas psicofisiológicos, seguido del 50,8% de síntomas cognitivos, y 43,5% de los síntomas conductuales. Esto significa la presencia de síntomas de ansiedad social en nivel medio para cada uno de ellos. Sin embargo el síntoma más recurrente es el fisiológico, comprendido entre, sudoraciones, temblores, dolores de estómago, sequedad de boca, dificultad para respirar, taquicardias y otros. Estos datos en calidad de problema fue el mayor argumento para proyectar el proyecto EXHALA: Plataforma de Mentoría personalizada para prevenir la ansiedad en estudiantes de la

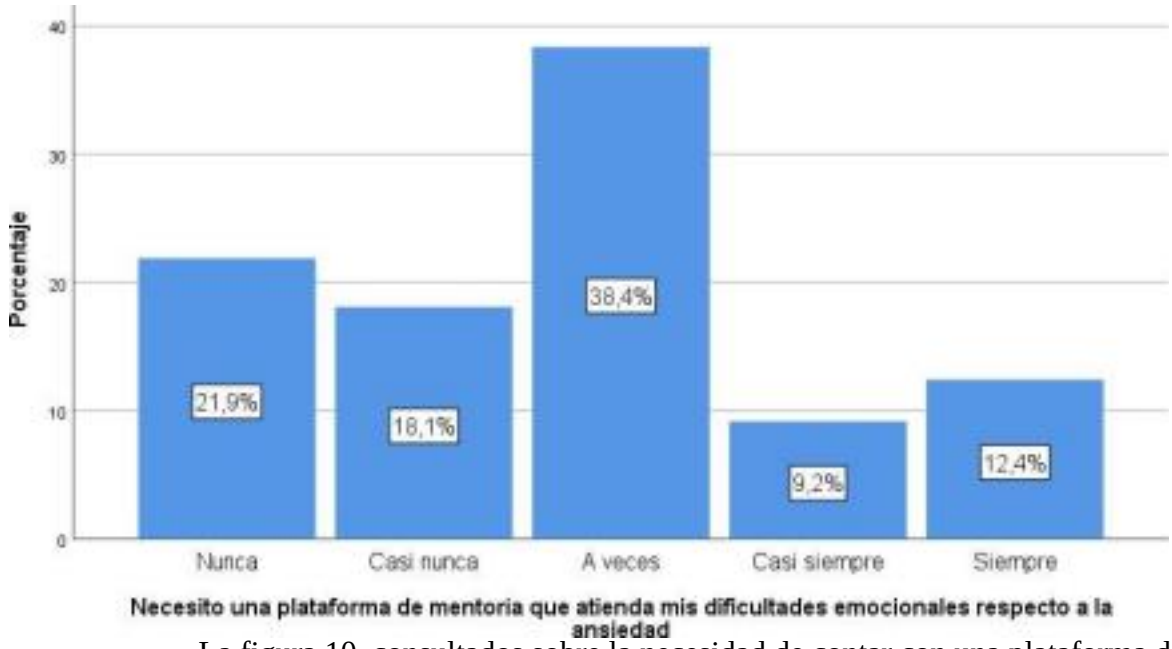
Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Huacho 2023.

3) Análisis descriptivo para determinar la tendencia del mercado

Figura 10 *Necesito una plataforma de mentoría que atienda mis necesidades emocionales respecto a la ansiedad*

67

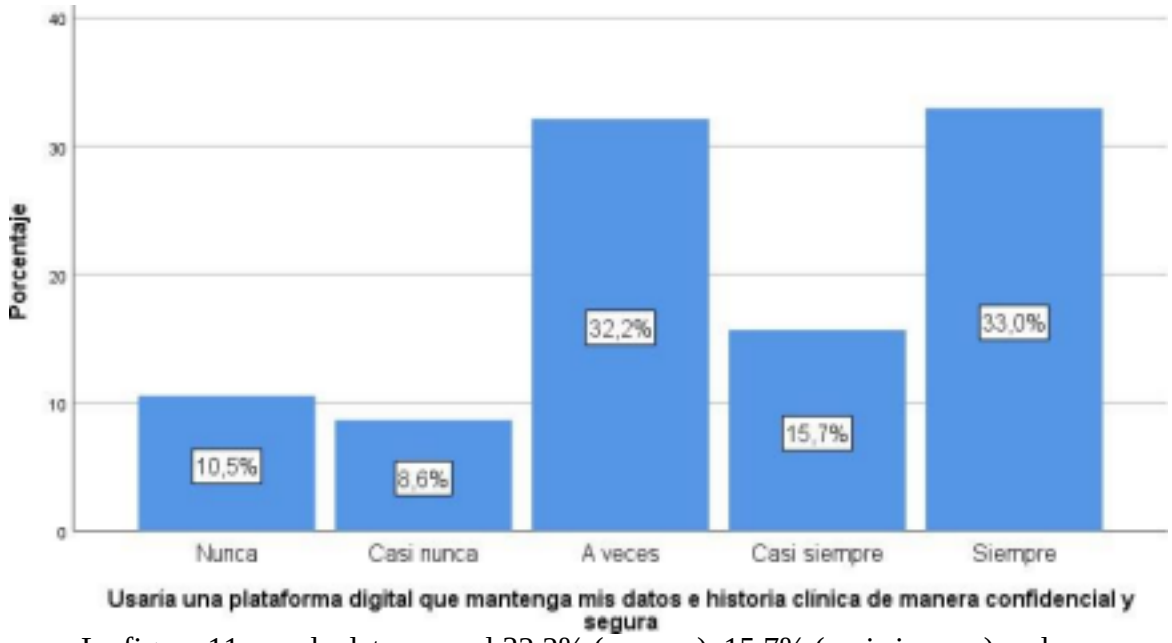
Figura



La figura 10, consultados sobre la necesidad de contar con una plataforma de atención personalizada para prevenir la ansiedad, nos revela que los porcentajes 38,4% (a veces) 12,4% (siempre) y 9,2% (casi siempre) sumados llega al 60% de la población estudiantil, este bloque de estudiantes requiere el servicio de la plataforma virtual para ser atendidos en sus dificultades de ansiedad social, constituyen la demanda del servicio. Base para crear la plataforma mantener sostenibilidad en el mercado. Mientras que el 21,9% (nunca) y el 18,1% bloque que llega al 40% no tienen necesidad ni muestran interés sobre el producto.

11

Usaría una plataforma digital que mantenga mis datos e historia clínica de manera confidencial y segura



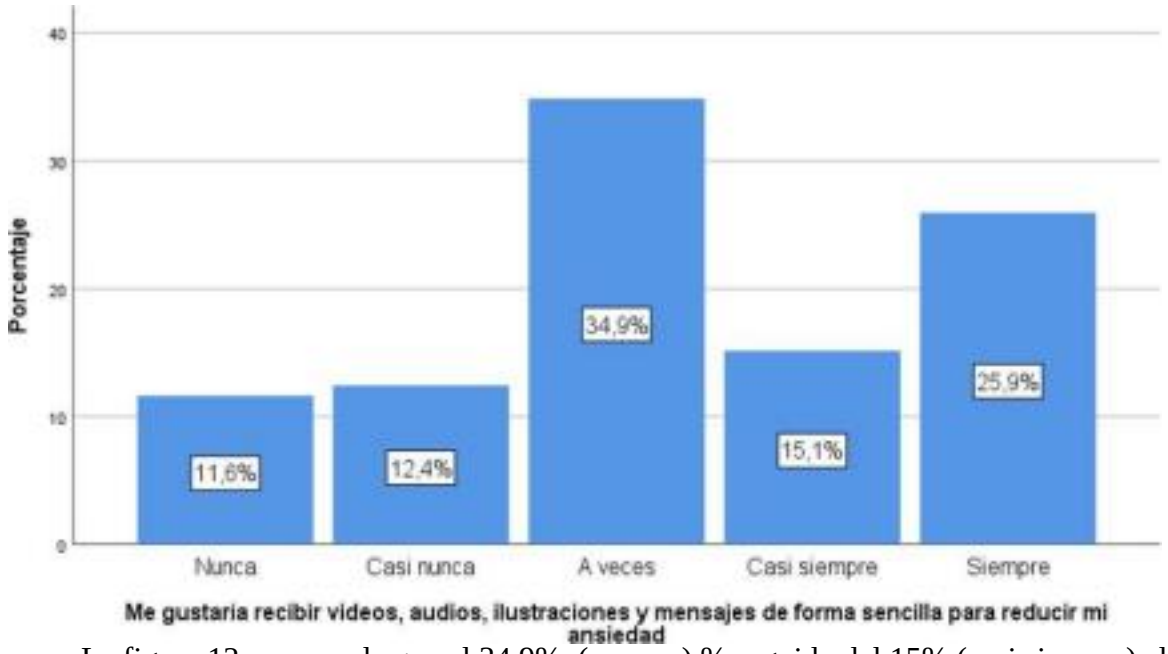
La figura 11, revela datos con el 32,2% (a veces), 15,7% (casi siempre) y el 33,0%(siempre) hacen un bloque que llega al 80.9 de la población que busca que sus datos y

diagnósticos guarden la cautelocidad, confidencialidad y ética en la salud mental, tiene la expectativa de contar con un servicio de calidad. Mientras que el 10,5% (nunca)y el 8,6% (casi nunca) hacen un bloque del 40% que no muestra interés en el producto.

Figura

12

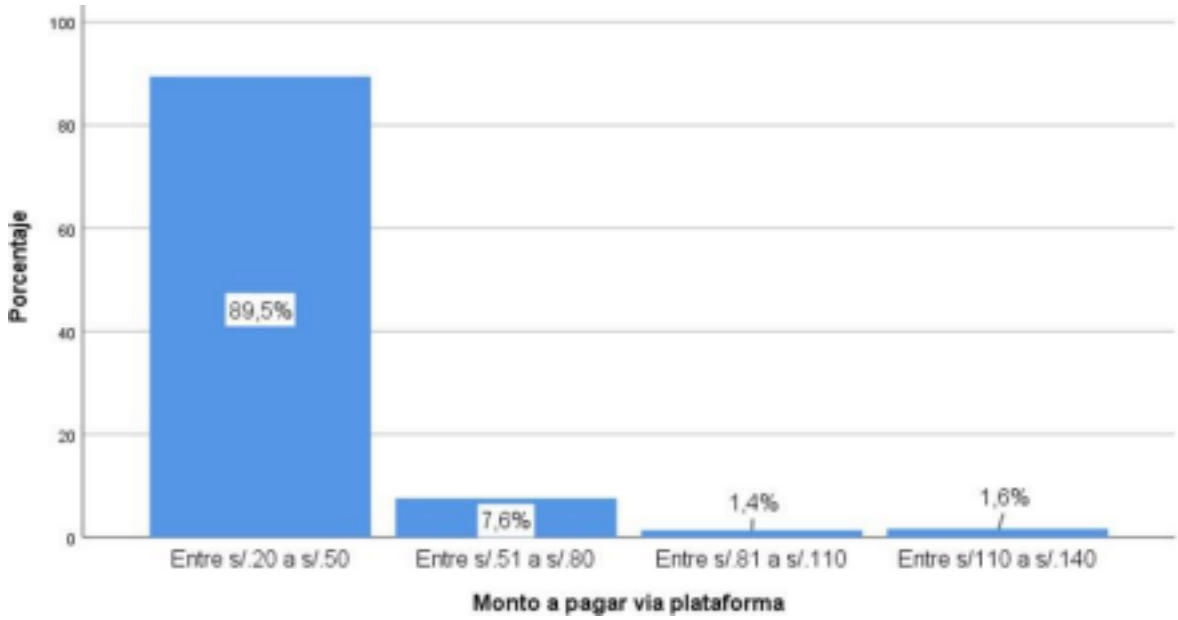
Me gustaría recibir videos, audios, ilustraciones y mensajes de forma sencilla para reducir mi ansiedad



La figura 12, nos revela que el 34,9%, (a veces) % seguido del 15% (casi siempre) el 25% (siempre) hacen un total del 75,9% tienen demanda de información para controlar la ansiedad, por eso mencionan que les gustaría recibir videos, audios, ilustraciones, y mensajes de forma sencilla para reducir la ansiedad, mientras que el 12,4%(casi nunca) y el 11,6%(nunca) hacen un total del 24% no muestra interés en la información de la ansiedad.

13

Monto a pagar por servicio vía plataforma de mentoría personalizada



Destaca la suma de 20 a 50 soles, para pagos por atención, reflejado en el 89,5% de la población estudiantil.

Figura 14

Tendencia del Mercado o demanda del proyecto Exhala: Plataforma de mentoría personalizada para atender la ansiedad social de estudiantes universitarios

Figura

La figura 14, revela que, de todas las confirmaciones consultadas, destaca la tendencia de la demanda de mercado, consistente en la necesidad de la mentoría personalizada para prevenir la ansiedad, con un nivel medio, seguido de la confirmación *Me gustaría recibir videos audios ilustraciones y mensajes,* como podemos apreciar destaca la necesidad de información, esta confirmación hizo un nivel medio. Por último, la confirmación Usaría *una plataforma d*

que mantenga mis datos e historia clínica de manera confidencial y segura, también llega a un nivel medio. Estos datos contribuyen en la sostenibilidad del proyecto que busca salud y bienestar en concordancia con su objetivo de desarrollo sustentable.

Se seleccionaron las habilidades sociales y técnicas pertinentes para implementar la plataforma de mentoría de atención de la ansiedad social, para disminuir los síntomas fisiológicos, cognitivos, y conductuales, los mismos que se impartirán VIA Web.

CONCLUSIONES

Se diseñó la Plataforma de Mentoría personalizada para prevenir la ansiedad en estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Huacho 2023. Presentamos la página web y el logo para difundirlo (www.exhala.com). Es un producto tecnológico e innovador en el mercado, que actúa como alternativa frente a la ansiedad social, consiste en capacitar al equipo profesional para su participación en la atención de la ansiedad social.

Se determinó el nivel de ansiedad social que justifica el diseño de la plataforma de mentoría, diagnóstico que revela el problema de la ansiedad social señalando que el de mayor impacto es el síntoma fisiológico con el 51,1%. Para lograr los resultados se realizó una encuesta en línea (Google forms) a una muestra de 370 estudiantes de la universidad UNJFSC, Huacho. Los datos fueron registrados en tablas y figuras.

Se estableció la tendencia del mercado para diseñar la Plataforma de Mentoría personalizada y prevenir la ansiedad social en estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Huacho 2023, los datos revelan que el 60% de la población busca como alternativa una plataforma para atender sus dificultades de orden fisiológico, cognitivo y conductual de la ansiedad social, la encuesta incorporó datos sobre la demanda del proyecto, expectativas de los clientes, costos de atención, orientación informativa, por eso inferimos la tendencia de sostenibilidad del proyecto Exhala para los primeros años.

Se seleccionaron las habilidades sociales y técnicas pertinentes para implementar la plataforma de atención de la ansiedad social, para disminuir los síntomas fisiológicos,

cognitivos, y conductuales, los mismos que se impartirán vía web.

BIBLIOGRAFÍA

Agencia Peruana de Noticias Andina. (2019, Octubre 16). Retrieved from Salud mental: Minedu y Minsa trabajan con 21 universidades públicas: https://andina.pe/agencia/seccion-economia%202.aspx/noticia-salud-mental-minedu y-minsa-trabajan-21-universidades-publicas-769880.aspx

Almöv, J., Carlbring, P., Berger, T., Cuijpers, P., & Andersson, G. (2009). Factores del terapeuta en la terapia cognitivo-conductual impartida por Internet para el trastorno depresivo mayor. *38*(4), pp. 247-254. doi:https://doi.org/10.1080/16506070903116935 Andersson, G., Carlbring, P., Furmark, T., & The Sophie Research Group. (2012, Mayo 23). *PLOS ONE*. Retrieved from Experiencia del terapeuta y adquisición de conocimientos en TCC entregada por Internet para el trastorno de ansiedad social: un ensayo controlado: https://doi.org/10.1371/journal.pone.0037411

Apaza, A., Cajavilca, R., & Saurino, V. (2020). ParaCaídas: Proyecto de Comunicación para el Desarrollo sobre Salud Mental con jóvenes Universitarios de Instituciones Privadas en Lima Metropolitana. *[Tesis de Pregrado]*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Retrieved from http://hdl.handle.net/20.500.12404/18595

Arroyo, J., & Millán, K. (2020). Ansiedad social en estudiantes universitarios - Huancayo - 2020. *[Tesis de Pregrado]*. Universidad Peruana Los Andes, Lima. Retrieved from https://hdl.handle.net/20.500.12848/1922

Betina, A. (2012). Las intervenciones en habilidades sociales: revisión y análisis desde una mirada salugénica. *Psicodebate 12. Psicología, Cultura y Sociedad, 12*(1), 63-84. doi:https://doi.org/10.18682/pd.v12i0.367

Bravo, M., & Padrós, F. (2014). Modelos explicativos de la fobia social: Una aproximación cognitivoconductual. *Uaricha, 11*(24), 134-147. Retrieved from

http://www.revistauaricha.umich.mx/index.php/urp/article/view/82/434 Cardenas, D.,

& Valdivia, A. (2022). Plan de negocio para la plataforma tecnológica de servicios para el bienestar psicológico y emocional “Vitalmente”, periodo 2020-2025. *[Tesis de Maestría]*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Retrieved from https://hdl.handle.net/20.500.14005/12310

Carrillo, M., Cruz, D., & Amaya, L. (2018). Diseño del programa de identificación de la ansiedad social en estudiantes de bachillerato. *[Tesis de Pregrado]*. Universidad Católica de Colombia, Bogotá. Retrieved from https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/e900d781-73f7-426c-8ad8-dbcab4712d9a

Castillo, D., Estrada, H., & Tinoco, D. (2021). Plan de Negocio para la implementación de una plataforma digital “Tranki” que permita mitigar el estrés para Millennials en la Región Lima Metropolitana. *[Tesis de Maestría]*. Universidad ESAN Perú, Lima. Retrieved from https://hdl.handle.net/20.500.12640/2304

Chambilla, Y. (2021). Ansiedad social y habilidades sociales en Estudiantes Universitarios. *[Tesis de Segunda Especialidad]*. Universidad Nacional Federico Villarreal Lima, Lima. Retrieved from https://hdl.handle.net/20.500.13084/4837

Collantes, Y. (2022). Intervención educativa sobre habilidades sociales y comunicativas en el contexto COVID 19 en estudiantes de enfermería Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión-2022. *[Tesis de Maestría]*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Lima. Retrieved from http://hdl.handle.net/20.500.14067/7121

Córdova, D. (2022). Habilidades sociales y aprendizaje significativo del estudiante del III ciclo de Ciencias Sociales y Turismo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en Época de Covid-19, 2021. *[Tesis de Pregrado]*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Lima. Retrieved from

http://hdl.handle.net/20.500.14067/6845

Departamento de salud y servicios humanos de los Estados Unidos. (2017). TRASTORNO DE ANSIEDAD SOCIAL: Más allá de la simple timidez. *Instituto Nacional de la Salud Mental*, 1-8. Retrieved from

https://www.nimh.nih.gov/sites/default/files/documents/health/publications/espanol/trastorno-de-ansiedad-social-mas-alla-de-la-simple-timidez/sqf-16-4678.pdf

Derek, R., & Thomas, R. (2012, Junio 4). *Tratamientos psicológicos informáticos para la depresión: una revisión sistemática y un metanálisis.* Retrieved from ScienceDirect: https://doi.org/10.1016/j.cpr.2012.02.004

Egúsquiza, M., & Zerillo, Y. (2022). Comunicación familiar en estudiantes de la escuela profesional de Trabajo Social, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Huacho 2022. *[Tesis de pregrado]*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Lima. Retrieved from http://hdl.handle.net/20.500.14067/7579

Fernández, L. (2022). Plan de negocio de One Peak: Mentoría como herramienta de formación empresarial. *[Tesis de Pregrado]*. Universidad Pontificia COMILLAS, Lima. Retrieved from http://hdl.handle.net/11531/57012

Galletly, C., Moran, L., Noakes, M., Clifton, P., Tomlinso, L., & Norman, R. (2007). Beneficios psicológicos de una dieta alta en proteínas y baja en carbohidratos en mujeres obesas con síndrome de ovario poliquístico: un estudio piloto. *National Library of Medicine*, 590-593.

Guerrero, A. (2019). Propiedades psicométricas del cuestionario de ansiedad social para adultos (CASO) en estudiantes universitarios de Chimbote y Nuevo Chimbote. *[Tesis de pregrado]*. Universidad Cesar Vallej, Lima. Retrieved from https://hdl.handle.net/20.500.12692/40013

Hedman, E., Ljótsson, B., & Lindefors, N. (2014, Junio 9). *Terapia cognitivo conductual a través de Internet: una revisión sistemática de aplicaciones, eficacia clínica y rentabilidad.* Retrieved from Taylor and Francis Online homepage: https://doi.org/10.1586/erp.12.67

Hernández, A. (2018). Ansiedad social en estudiantes de la Facultad de Psicología de una Universidad Pública de Lima Metropolitana. *[Tesis de Segunda Especialidad]*. Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima. Retrieved from

https://hdl.handle.net/20.500.13084/2504

Huillca, G. (2019). Ansiedad en estudiantes universitarios de una universidad pública y privada de Lima Metropolitana. *[Tesis de Pregrado]*. Universidad de San Martin de Porres, Lima. Retrieved from https://hdl.handle.net/20.500.12727/5381

Kandola, A., & Stubbs, B. (2020, Abril 28). *SpringerLink.* Retrieved from Ejercicio y ansiedad: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-15-1792-1_23

Ley N° 30947. (2019, Mayo 22). Congreso de la República. Diario oficial El Peruano. Retrieved from https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1484216/Ley%20N%C2%BA%2030947.pdf.pdf?v=1608073034

Llallico, L. (2021). Creencias irracionales y ansiedad social en estudiantes de primer ciclo de la Facultad de Ingeniería de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana. *[Tesis de Pregrado]*. Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima. Retrieved from http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5099

Malca, J. (2018). Ansiedad social y pensamientos automáticos en estudiantes universitarios de una Institución Pública de Lima Metropolitana. *[Tesis de Segunda Especialidad]*. Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima. Retrieved from https://hdl.handle.net/20.500.13084/2599

Martinez, P. (2021). Ansiedad estado y ansiedad rasgo asociada a la ansiedad social en estudiantes de una universidad privada de Lima Sur. *[Tesis de Maestría]*. Universidad Ricardo Palma, Lima. Retrieved from https://hdl.handle.net/20.500.14138/4073

Mayo Clinic Press. (2021). *Mayo Clinic Family Health Book.* Fifth Edition. Retrieved from https://order.store.mayoclinic.com/books/gnweb43?utm_source=MC-DotOrgPS&utm_medium=Link&utm_campaign=FamilyHealth-Book&utm_content=FHB

Mendoza, H. (2020). Terapia cognitivo conductual aplicada a una adolescente con fobia social. *[Tesis de Segunda Especialidad]*. Universidad Nacional Federico Villareal, Lima. Retrieved from https://hdl.handle.net/20.500.13084/4902

Ministerio de Educación. (2019, Octubre 15). *Plataforma digital única del Estado Peruano*.

Retrieved from Minedu y el Minsa trabajan con 21 universidades públicas en el cuidado de la salud mental: https://www.gob.pe/institucion/minedu/noticias/52741-minedu-y el-minsa%20trabajan-con-21-universidades-publicas-en-el-cuidado-de-la-salud mental

Ministerio de Salud. (2020). Plan de Salud Mental Perú, 2020 - 2021 (en el contexto Covid 19). *Documento tecnico,* 1-60. Retrieved from http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5092.pdf

Norris, C., Creem, D., Hendler, R., & Kober, H. (2018, Septiembre 05). *National Library of Medicine.* Retrieved from La meditación breve de atención plena mejora la atención en

los principiantes: evidencia de ERP y moderación por neuroticismo: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6134230/ Parmentier, F., García, M., Garcia, J., Yañez, A., & Gili, M. (2019, Marzo 08). *National Library of Medicine.* Retrieved from Atención plena y síntomas de depresión y ansiedad en la población general: los roles mediadores de la preocupación, la rumiación, la reevaluación y la supresión: https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30906276/ Ricardo, P., & López, D. (2021). El burnout Académico y la intención de abandono de los estudios Universitarios en tiempos de covid-19. *Revista Mexicana de Investigación Educativa, 26*(90), 663-689. Retrieved from https://www.scielo.org.mx/pdf/rmie/v26n90/1405-6666-rmie-26-90-663.pdf Rodrigues, S., Borges, L., Barboza, M., & Leira, L. (2020). ¿Cómo influyen las redes sociales en la salud mental? *SMAD, Revista Eletronica Saúde Mental Álcool Drog, 16*(01), 1- 3. Retrieved from http://pepsic.bvsalud.org/pdf/smad/v16n1/es_v16n1a01.pdf Rosales, A. (2018). Ansiedad y Habilidades Sociales. *[Tesis de Pregrado].* Universidad Rafael Landívar. Retrieved from http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrcd/2018/05/42/Rosales Ana.pdf

Sharma, A., Madaan, V., & Petty, F. (2006, Abril 15). *National Library of Medicine.* Retrieved from Ejercicio para la salud mental: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1470658/

Stork, M. (n.d.). *Conquer Social Anxiety*. Retrieved from ¿Por qué tienes ansiedad social?: https://www.conquersocialanxiety.com/causas/

Sulca, G. (2023). La ansiedad en estudiantes universitarios en estado de cuarentena, Cañete 2020. *[Tesis de Pregrado]*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Retrieved from https://hdl.handle.net/20.500.13032/31395

Toledo, L., Pinto, R., Esenarra, F., & Riva-Agüero, M. (2021). Plan de negocio para la implementación de una plataforma digital de orientación vocacional en la Región de Lima Moderna. *[Tesis de maestría]*. Universidad ESAN Perú. Retrieved from https://hdl.handle.net/20.500.12640/3106

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta en Línea

Exhala: Plataforma de Mentoría para prevenir la ansiedad social en estudiantes universitarios

Objetivo: Identificar el nivel de los síntomas Psicofisiológicos, cognitivos y conductuales de la ansiedad social en estudiantes universitarios

1 .
Correo electrónico *

2 . sexo

Marca solo un óvalo.

Marca solo un óvalo.

3 . edad

Entre

Hombre 15 y 18

Mujer Entre 19 y 22

Otros: Entre 23 y 27

Otros: