

ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA PRIVADA

TOULOUSE LAUTREC



**DESARROLLO DE UNA HERRAMIENTA DIGITAL PARA MEJORAR EL  
BIENESTAR EMOCIONAL Y PSICOLÓGICO DE LOS ESTUDIANTES  
UNIVERSITARIOS  
EN LIMA METROPOLITANA, AÑO 2022**

Trabajo de investigación para obtener el grado de Bachiller en  
Comunicación Audiovisual Multimedia

AUTOR:

**PAULA VALENCIA SEBASTIANI**  
(<https://orcid.org/0000-0003-1326-5000>)

Trabajo de investigación para obtener el grado de Bachiller en  
Diseño de Producto e Innovación Tecnológica

AUTOR:

**NELLY MELANIE MARQUEZ DIAZ**  
(<https://orcid.org/0000-0001-6332-7236>)

Asesor

**FERNANDO ARCE**  
(<https://orcid.org/0000-0002-5343-3753>)

Lima-Perú

**Septiembre 2022**

## **Resumen del Proyecto de Investigación**

Nuestro proyecto Equilibra App consiste en un aplicativo móvil que ofrece guía y asesoramiento en el campo del bienestar emocional y mental a estudiantes de diversas universidades privadas en Lima Metropolitana, mismo que se genera a partir de la ODS número 3: Salud y bienestar. La salud y el bienestar abarcan no solo la ausencia de enfermedad, sino un equilibrio y bienestar biológico, psicológico y social. La salud integral es importante y clave para el rol que la persona va a desempeñar en la sociedad.

En la investigación identificamos como problema: La falta de acceso/conocimiento de herramientas de soporte psicológico para jóvenes universitarios de 16 a 30 años en Lima Metropolitana. En Perú este año la atención de la salud mental presentó un recorte del 24,2 % del presupuesto otorgado (que en sí representa solo un 3% del presupuesto total del sector salud).

Posteriormente se aplicó la metodología Design Thinking para posicionar en el centro al usuario. Utilizamos herramientas como el Producto mínimo viable para impulsar la implementación y desarrollo de la App. Se determinó como reto de diseño el siguiente: ¿Cómo podríamos hacer que los estudiantes universitarios de 16 a 30 años en Lima Metropolitana obtengan una educación integral que priorice su bienestar emocional y psicológico?

Para la experimentación desarrollamos bocetos, mock ups y finalmente diseñamos el reto de innovación en el software Figma para realizar el producto mínimo viable a través de un prototipo digital interactivo para smartphones.

Concluimos en que la solución propuesta esta alineada a las necesidades del público objetivo proporcionando al estudiante herramientas guía sobre la salud emocional y bienestar psicológico, así como seguimiento. Se sugiere que las universidades opten por considerar a los estudiantes dentro de sus objetivos estratégicos y que puedan asumir un rol preventivo en temas de salud mental con sus estudiantes.

*Palabras clave:* salud mental, bienestar, app de salud mental, diseño.

## TABLA DE CONTENIDO

### Resumen

<b>1. Contextualización del Problema</b>	<b>8</b>
<b>2. Justificación</b>	<b>11</b>
<b>3. Reto de innovación</b>	<b>14</b>
<b>4. Sustento Teórico</b>	<b>15</b>
4.1. Estudios previos	15
4.2. Marco teórico	18
<b>5. Beneficiarios</b>	<b>22</b>
5.1. Propuesta de valor	23
5.2. Segmento de clientes	24
5.3. Canales	24
5.4. Relación con los clientes	24
5.5. Actividades clave	25
5.6. Recursos clave	25
5.7. Aliados clave	26
5.8. Fuentes de ingresos	26
5.9. Presupuestos	27
<b>6. Resultados</b>	<b>27</b>
<b>8. Bibliografía</b>	<b>32</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Presupuesto general y egresos.....	34
Tabla 2. Ingresos y presupuesto trimestral.....	34

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Asignación del presupuesto 2021 - 2022.....	35
Figura 2. Presupuesto destinado a salud mental en Perú.....	36

## 1. Contextualización del Problema

Se identificó como problema a resolver el siguiente: La falta de acceso/conocimiento de herramientas de soporte psicológico para jóvenes universitarios de 16 a 30 años en Lima Metropolitana.

Según la (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2018, p. 28) recursos destinados a reducir la carga asociada a trastornos mentales son insuficientes, se encuentran mal distribuidos y son utilizados de manera ineficiente, lo cual deriva en una brecha significativa en el acceso a tratamiento en países de renta media y baja. Reportes de la (OMS, 2018, p.28) revelan que la brecha en el acceso a tratamiento para condiciones de salud mental en estos países es enorme.

La OMS recomienda que la asignación del gasto de salud esté en proporción a la carga de enfermedad, y que haya paridad entre los aspectos físicos y mentales de la atención de salud. En términos prácticos, esto significa que los servicios de atención de salud física y mental deben prestarse de forma integrada, y que el porcentaje de gasto asignado a los servicios de salud mental debe ser proporcional al porcentaje de su carga atribuible. (OMS, 2018, pág. 28)

Así, en el año 2004, la proporción de personas con algún trastorno mental severo que reportó haber recibido tratamiento en los 12 meses previos estuvo entre 10 y 25%, cifras significativamente inferiores al 50%, o más, reportado en los países de ingresos más altos (20).

En el Perú, según los estudios epidemiológicos realizados por el Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado - Hideyo Noguchi en distintas regiones del país, entre un 75 y 85% de la población que manifestó la necesidad de atención en salud mental no recibió ningún tipo de atención (Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 2014, págs.

131-136)

El 47% de la población no ve satisfecha su necesidad de atención en salud mental y expresa como motivo principal la falta de dinero.

En Perú, en el año 2021 la atención de la salud mental es una de las áreas que se ha visto más afectada, pues presenta un recorte del 24,2% del presupuesto otorgado de manera conjunta a estos 10 gobiernos regionales: Ica, Lambayeque, Piura, Ucayali, La Libertad, Loreto, Callao, Puno, Tumbes y Lima. (Revisar Figura 1).

Mientras tanto en Lima, donde se reportaron más de 7.000 muertes por nuevo coronavirus y cuya letalidad es de 6,6%, encabeza la lista, con un recorte en su presupuesto actualizado —conocido como presupuesto institucional modificado (PIM)— de 44,6% con respecto a 2021. (Revisar Figura 2).

Piura, en paralelo, experimenta una reducción del 32,5%; mientras Lambayeque y Puno tienen una disminución de 31% o más, en comparación con el dinero destinado al área el año pasado. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2021)

En otro estudio realizado a una población estudiantil de una universidad privada en Lima en 2019 (pre - COVID) se concluyó que el 49% de los estudiantes tienden a percibir que su salud es buena, teniendo en cuenta el concepto de salud como "ausencia de enfermedad" y no un concepto de salud como bienestar integral. (Cassaretto Bardales, 2020) A la vez, se notó una tendencia alarmante de psico somatización (manifestación física de procesos internos) y claras muestras de ansiedad y depresión en la población estudiantil.

Por otro lado, el hecho de que las instituciones educativas no se involucren en el bienestar psicológico del estudiante es algo que repercute directamente en el desempeño y desarrollo de quienes serán profesionales que lleven las riendas de nuestro futuro tanto político como socio

cultural y económico. Cuando en la educación no se parte desde el aspecto humano, la sociedad se deshumaniza. Carl Jung - padre de la psicología analítica - creía que había que entender mejor la psique humana porque "somos el origen de todo mal". "Necesitamos más psicología, necesitamos más entendimiento de la naturaleza humana, porque el único verdadero peligro que existe es el hombre mismo y somos penosamente ignorantes de ello". (Jung, 2018)

Una de los mayores representantes del campo de la psicología contemporánea en América es el un neurofisiólogo y psicólogo mexicano Jacobo Grinberg Zylberbaum que postula lo siguiente respecto a la mente humana: Por supuesto que las neuronas constituyen parte del proceso fisiológico; no obstante, se excluye a la Mente de esta aseveración, al ser conocida exclusivamente como ente material, concepto equivocado, demostrado por Grinberg (en sus estudios, de 1974 a 1991), probando que ésta (la Mente) es Virtual, No Local, Ubicua, Atemporal, (Fernandez, 2012)

Se considera que las universidades son espacios ideales para el desarrollo de propuestas de promoción de la salud porque en ellas las personas se encuentran en etapa formativa. Las universidades desempeñan un papel protagónico en la sociedad donde están insertas. Orientadas al liderazgo y al desarrollo del conocimiento, son escenario de formación técnica y profesional de los miembros de la comunidad y, a través de la educación, la investigación y la difusión del saber, orientan y apoyan los cambios en diversos espacios nacionales e internacionales. Toda universidad cumple su misión social al penetrar en la cultura en que está inmersa, mediante el avance constante del saber en los temas de mayor relevancia y necesidad para cada país. De esta forma, las instituciones de educación superior buscan comprender los fenómenos y aportar soluciones que enriquezcan y orienten el futuro nacional, regional y mundial. En otras palabras,

la existencia misma de una universidad implica su participación en la cultura y en los procesos relevantes de la nación a la que pertenece.

La misión social de las universidades se vincula estrechamente con su tarea formativa; así entonces, las universidades deben aspirar al protagonismo en el cambio cultural mediante la educación de personas más cultas, abiertas, emprendedoras e íntegras, comprometidas con el desarrollo progresivo de la sociedad.

Sin embargo, este cambio cultural exige desafíos enormes para las universidades, pues no sólo demanda una formación de excelencia en cada disciplina, sino que requiere el fortalecimiento de conductas y actitudes transversales que adoptará cada profesional, quien construirá y tomará decisiones al interior de la sociedad. Surge aquí una segunda condición para la existencia de una universidad, y que se refiere al desarrollo permanente de las capacidades de los miembros de la universidad. (Muñoz & Cabieses, 2008)

## **2. Justificación**

Se eligió la tercera ODS (Salud y bienestar). Según *La Organización Mundial de la Salud, 1946*. La salud y el bienestar abarcan no solo la ausencia de enfermedad, sino un equilibrio y bienestar biológico, psicológico y social. Se considera que la salud integral es importante y clave para el rol que la persona va a desempeñar en la sociedad, y ahí radica la relevancia de su promoción. Además, las universidades son espacios ideales para promover propuestas de salud puesto que son lugares donde las personas se encuentran aprendiendo y en etapa de formación.

Durante el proceso se recopiló información a través de encuestas, observaciones y entrevistas a estudiantes universitarios de Lima Metropolitana entre las edades 16 a 30 años. Se obtuvo información sobre las perspectivas de los estudiantes en torno a su salud mental, el rol de la universidad en ésta, y sus expectativas.

Entre los principales hallazgos se encuentran los siguientes:

- Los universitarios están en una búsqueda inherente de su estabilidad emocional y psicológica, haciendo uso de estrategias personales y subjetivas.
- La ausencia de bienestar emocional y psicológico en los estudiantes afecta su salud física, su rendimiento y su autoestima.
- El verdadero bienestar de la persona es un privilegio en la sociedad.
- El estigma con respecto a la salud mental persiste y el modo de deshacerse de él es mediante la educación.
- El rol de la universidad en la promoción del bienestar del alumno es inexistente o carente.
- Los centros de formación deberían impartir una formación integral, preocupándose por el bienestar emocional y psicológico del alumno.

En base a la información recopilada se construyeron cuatro arquetipos y se identificaron sus dolores y necesidades, los cuales son los siguientes:

- Julio el estudiante preocupado: Siente que solo ocasionalmente puede acudir a sus docentes en búsqueda de apoyo emocional o psicológico, y no siente que su universidad se preocupe particularmente por su estado psicológico y emocional. Necesita un soporte integral por parte de la universidad.

- Andrea la estudiante que trabaja: Le molesta la falta de apoyo por parte de la universidad. Necesita un soporte integral por parte de la universidad.
- Mariana la estudiante perseverante: No tiene orientación psicológica en la universidad. Necesita un soporte integral por parte de la universidad.
- Diego el estudiante cachimbo: Le frustra los trabajos grupales donde no logra conectar con sus compañeros/ Necesita un psicólogo con el que se sienta cómodo, uno que lo entienda.

### 3. Reto de innovación

Se identificó que los estudiantes sienten que hay una falta de apoyo/suporte por parte de su universidad, y esto nos revela algo importante: No se prioriza su bienestar emocional y psicológico.

Por lo tanto, el reto de diseño será el siguiente: ¿Cómo podríamos hacer que los estudiantes universitarios de 16 a 30 años en Lima Metropolitana obtengan una educación integral que priorice su bienestar emocional y psicológico?

- Variable independiente: Herramienta de soporte psicológico o aplicación
- Variable dependiente: Bienestar psicológico o salud mental

Problema general: ¿De qué manera las herramientas de soporte psicológico pueden mejorar el bienestar psicológico en los jóvenes universitarios de 16 a 30 años en Lima Metropolitana, año 2022?

Problemas específicos:

- ¿De qué manera el desarrollo de una herramienta de soporte psicológico mejora la autoestima personal de los alumnos, año 2022?
- ¿De qué manera el desarrollo de una herramienta de soporte psicológico mejora la autoestima social de los alumnos, año 2022?
- ¿De qué manera el desarrollo de una herramienta de soporte psicológico mejora la autoestima familiar de los alumnos, año 2022?

Objetivo general: Determinar si las herramientas de soporte psicológico mejoran el bienestar psicológico de los jóvenes universitarios de 16 a 30 años en Lima Metropolitana, año 2022.

Objetivos específicos:

- Determinar si el desarrollo de una herramienta digital de salud mental mejora la autoestima personal de los alumnos universitarios en Lima Metropolitana, año 2022.
- Determinar si el desarrollo de una herramienta digital de salud mental mejora la autoestima social de los alumnos universitarios en Lima Metropolitana, año 2022.
- Determinar si el desarrollo de una herramienta digital de salud mental mejora la autoestima familiar de los alumnos universitarios en Lima Metropolitana, año 2022.

Propuesta de valor: Un servicio gamificado y personalizado para estudiantes de 20 a 26 años en Lima Metropolitana que guíe y de herramientas y soporte en los aspectos de su vida (desarrollo personal, familia, estudios, etc.) con el fin de mejorar su bienestar, así como acompañamiento psicológico y facilidades para generar conexiones/ interacciones con otros.

## **4. Sustento Teórico**

### **4.1. Estudios previos**

Según Herrera y Murillo (2017) la investigación busca informar e indagar sobre la existencia de un Área de Bienestar Estudiantil en el Liceo Manantial, y también sobre la importancia de la instauración de uno en las instituciones educativas mediante la aplicación de instrumentos tales como encuestas y entrevistas a diferentes actores de la Comunidad Educativa, y plantear una propuesta de implementación.

El estudio se relaciona con este proyecto ya que nos brinda información sobre un área de bienestar estudiantil y pretende ofrecer a nuestro proyecto herramientas que disipen las amenazas

en el proceso educativo buscando algo más incluyente, igualitario, participativo y equitativo en orden a solucionar la problemática que se está investigando.

Según Herrera y Murillo (2017) la educación emocional es en sí misma una innovación educativa, que surge de la necesidad de satisfacer las necesidades sociales que no son atendidas por la educación con las materias docentes o académicas ordinarias. Ante la carencia observada en la práctica docente se plantea lo siguiente:

1. El enfoque didáctico para la individualización, con propuestas didácticas como: la enseñanza programada, la enseñanza modular, el aprendizaje autodirigido, la investigación y la tutoría académica.

2. El enfoque de la socialización didáctica, con propuestas didácticas como: la lección tradicional o logocéntrica, el método del caso, el método del incidente, la enseñanza por centro de interés, el seminario, la tutoría entre iguales, el grupo pequeño de trabajo y la metodología de aprendizaje cooperativo.

3. El enfoque globalizado, con propuestas didácticas como: los proyectos y la resolución de problemas.

Dicho proyecto está relacionado con la investigación en curso debido a los factores mencionados, además nos brinda como aporte para nuestro usuario (los estudiantes) una serie de actividades que contribuyen al desarrollo y refuerzo de la inteligencia emocional para mejorar la formación integral del alumno.

Según Fernández, Palomero y Teruel, 2009 el objetivo prioritario y fundamental de la educación es conseguir un desarrollo integral, armónico y equilibrado de la personalidad de los niños, adolescentes y jóvenes. Esto se relaciona con la investigación en curso debido a los

factores mencionados y proponen que ya en edades escolares, es una necesidad ineludible, y hacen suya la máxima, expresada por otros autores, de que la escuela además de enseñar a pensar debe enseñar a sentir.

De Miguel, 2005 establece que los elementos que configuran la planificación metodológica en los estudios serían:

1. La definición de las competencias a alcanzar.
2. Las modalidades organizativas o escenarios en los que se van a llevar a cabo los procesos de enseñanza-aprendizaje.
3. Los métodos de trabajo que se desarrollarán en cada uno de esos escenarios.
4. Los procedimientos de evaluación que se utilizarán para verificar la adquisición de las metas u objetivos propuestos.

Estas propuestas pretenden fortalecer el proceso de enseñanza y aprendizaje de los jóvenes.

La investigación busca aprovechar las metodologías existentes en el entorno del estudiante y poder utilizarlas para la creación de soluciones y se relaciona con nuestro proyecto ya que nos brinda información sobre las distintas metodologías.

De Cabrera Gómez, 2019 tiene como objetivo en su investigación diseñar un programa para aumentar el bienestar psicológico, va dirigido a jóvenes estudiantes de una institución educativa superior. En cuanto a su metodología, se desarrolló la investigación desde el paradigma positivista, enfoque cuantitativo de alcance proyectivo, y durante la fase descriptiva se reconoció el diagnóstico del nivel de bienestar psicológico y en su fase proyectiva se

postularon las unidades y actividades de intervención que finalmente fueron validadas por expertos. El principal hallazgo en el proceso investigativo fue el reconocimiento del modelo de intervención por programas pertinentes que promueven el bienestar psicológico en la población universitaria. Como resultado se diseñó un programa de carácter virtual para el fortalecimiento de este mismo.

De Jacobo Grinberg, 2020 plantea en su investigación sobre la psicología y y neurofisiología que vivimos en un mundo lleno de imágenes y simbolismo. Esencialmente soñamos en imágenes.

La existencia, más que una sucesión de acontecimientos, es una sucesión de imágenes, esta investigación se relaciona con nuestro reto de innovación por darnos información sobre la cuestión visual para elaborar nuestro diseño, en este caso nos apoyamos en que la app sea lúdica y bastante fluida.

#### 4.2. Marco teórico

La variable dependiente será la salud mental de los estudiantes universitarios en Lima Metropolitana en el 2022, la cual fue afectada debido a la reciente pandemia por el Covid-19 ocasionando que las clases presenciales pasasen a ser virtuales, creando barreras y retos a superar por los estudiantes.

Se estudió la relación entre la autoestima social, familiar y personal con la salud mental de los adolescentes, se identificó que esta se relaciona con la presencia de trastornos psicológicos y viceversa. (Revista Salud Mental, 1996).

Por ello, se definirá cada uno de estos conceptos para medir la salud mental de nuestro público.

## Autoestima

La autoestima se ha definido como el concepto que tenemos de nuestra valía personal, que involucra todos nuestros sentimientos, pensamientos, actitudes y experiencias que sobre nosotros mismos hemos recogido en el trayecto de nuestra vida. Es así, como el conjunto de evaluaciones, experiencias e impresiones, se correlacionan para formar un sentimiento positivo de nosotros mismos ó por el contrario, un incómodo sentimiento de no ser lo que esperábamos ser. La autoestima, es como nuestra propia imagen, a las luz de nuestros valores y metas, es decir, la apreciación que tiene cada persona de sí mismo, la cual se forma a lo largo de toda la vida, (Mejía y otros, 2011)

## Autoestima social

Es un sistema organizado, que involucra desde la primera imagen que forma el niño de sí mismo, hasta el concepto alcanzado en la madurez, la que le sirve de contexto para integrar las nuevas informaciones. Es la evaluación que se tiene del grupo de pertenencia, respecto a otros grupos y la evaluación de la posición o estatus de la persona en ese grupo.

## Autoestima familiar

Se desarrolla paulatinamente desde el nacimiento, a través de la interacción del sujeto con otros sujetos y del sujeto consigo mismo, tendiendo a lograr mayores niveles de estabilidad durante la etapa escolar y adolescencia.

Por otro lado, la variable independiente será una aplicación, donde sus principales dimensiones

son: conectividad, accesibilidad, comunicabilidad y usabilidad.

### Conectividad

La conectividad, en este caso se refiere principalmente a la oferta y a la provisión de infraestructura y de equipos que permiten la conexión tecnológica a la red global de tecnologías de información y comunicación. Duarte, F., & Pires, H. F. (2011).

### Accesibilidad

El término usabilidad deriva directamente del inglés usability, no obstante tener un origen latino. Este término en español significa capacitado de uso, es decir, la característica que distingue a los objetos diseñados para su utilización de los que no lo son. Sin embargo, la acepción inglesa es más amplia y se refiere a la facilidad o nivel de uso, es decir, al grado en el que el diseño de un objeto facilita o dificulta su manipulación. Así, tiene una perspectiva enfocada en la facilidad de uso y otra en la funcionalidad de un sistema o herramienta. Significa, por lo tanto, centrarse en la audiencia potencial y estructurar el sistema o herramienta según sus necesidades, y organizar el diseño y los contenidos de forma que permitan cumplir los objetivos para los que se ha desarrollado. (Grau, 2007)

### Comunicabilidad

En la Interacción Humano-Computador, el diseño de la Interfaz Gráfica de Usuario cumple un rol imperante en la mediación de las distintas relaciones cognitivas que establece el usuario cuando interactúa con cualquier tipo de dispositivo tecnológico. La comprensión e identificación de los modelos asociados al diseño y desarrollo de estas interfaces nos posibilitará

un acercamiento a la lógica del usuario y a cómo facilitar la consecución de sus objetivos. Correa Alfaro, L. (2010).

## Usabilidad

Los factores o atributos de calidad de una aplicación o sitio web que influirán en dicha satisfacción podemos clasificarlos en aquellos relacionados con: la calidad y utilidad de los contenidos; la calidad del servicio y asistencia del proveedor; y la calidad del diseño de la aplicación, atributo de calidad sobre el que versa el presente trabajo. Es fácil inferir que un buen diseño deberá ser comprensible, fácil de usar, amigable, claro, intuitivo y de fácil aprendizaje para el usuario. Para poder asegurar que un diseño cumple con estos requisitos no basta simplemente con una actitud empática del diseñador durante el desarrollo de la aplicación; es imprescindible la adopción por parte de éste de técnicas, procedimientos y métodos que aseguren empíricamente la adecuación del diseño a las necesidades, habilidades y objetivos del usuario. (Hassan y otros, 2004)

## Gamificación

La gamificación se basa en el uso de elementos del diseño de videojuegos en contextos que no son de juego para hacer que un producto, servicio o aplicación sea más divertido, atractivo y motivador. (Deterding y otros, 2011)

## 5. Beneficiarios

Para la presente investigación, de acuerdo con las 11 entrevistas realizadas, 80 encuestas, 2 observaciones y 2 talleres generativos se ha podido identificar a 4 arquetipos de clientes, todos jóvenes universitarios de 16 a 30 años en Lima Metropolitana.

El primer arquetipo es el estudiante preocupado, siente que solo ocasionalmente puede acudir a sus docentes en búsqueda de apoyo emocional o psicológico, y no siente que su Universidad se preocupe particularmente por estos, necesita un soporte integral por parte de su centro de estudios.

Por otro lado, se identificó el segundo arquetipo la estudiante que depende de un trabajo y estudia en paralelo, ella necesita más apoyo por parte de la universidad y un soporte integral que le ayude a organizarse en el camino por iniciar la etapa laboral y académica a la vez ya que comienza a tener problemas con sus notas y tiempo.

También se identificó al estudiante perseverante, aquel que necesita un soporte integral y una orientación constantemente debido a que no ha tenido esta anteriormente en instituciones educativas previas y además la colmaron de expectativas que no se cumplieron en el transcurso de su carrera formativa.

Finalmente está el estudiante cachimbo que no se siente cómodo al socializar con sus compañeros en los trabajos grupales, es un estudiante al que le ha tocado experimentar las clases de manera remota o virtual debido a la coyuntura del covid-19 y necesita un psicólogo que le ayude a reforzar temas de liderazgo y sentirse cercano a sus compañeros.

## 5.1. Propuesta de valor

Nuestra solución tendrá como nombre Equilibra App. Es un aplicativo móvil que guía y da soporte a estudiantes a través de un servicio gamificado y personalizado que promueva su bienestar emocional.

Nuestra solución tendrá los siguientes objetivos:

- Brindaremos conocimiento, herramientas y soporte a nuestros usuarios en torno a su bienestar psicológico y emocional.
- Interacción entre universidad y estudiantes en un mismo lugar.
- Brindaremos herramientas y soporte psicológico a los estudiantes.
- Mejorar su experiencia universitaria a través de una guía y apoyo constante para aliviar ciertas carencias que pueden influir negativamente en su desempeño, aprendizaje y desarrollo personal.

## **5.2. Segmento de clientes**

Esta propuesta finalmente será para estudiantes universitarios de 16 a 30 años de Lima Metropolitana de Universidades Privadas, ya sean estudiantes que recién inician o están en el proceso de ser egresados en su centro académico.

## **5.3. Canales**

Los canales que se utilizarán para brindar la información a las Universidades serán propuestas mediante gmail o correos electrónicos y asesores por medio de Whatsapp. La publicidad se dará a través de redes sociales como Instagram, Facebook Adds, Google, Linktree y Canvas.

## **5.4. Relación con los clientes**

El tono de comunicación será dinámico, amigable, divertido creando confianza y empatía con la universidad y estudiantes. Se buscará conectar la aplicación con el usuario y que se sienta perteneciente dentro de la comunidad. La atención será personalizada para las universidades, en donde tendrá asistencia personal y autoservicio para los estudiantes.

B2B - cliente directo serán las universidades para poder mantener una comunicación abierta y una relación colaborativa, brindándoles los Insights obtenidos para que puedan fortalecer o mejorar la experiencia de su comunidad estudiantil.

B2C - cliente indirecto serán los Estudiantes universitarios en donde llegaremos a ellos a través de una comunicación empática y atractiva mediante las dinámicas de gamificación de nuestra plataforma, obteniendo Insights sobre su estado.

### **5.5. Actividades clave**

Se desarrollarán las siguientes actividades:

- Desarrollar prototipo y testarlo
- Contratar diseñador para la app
- Contratar programador para la app
- Avalar la app con profesionales de la salud
- Mantener el contenido de la app actualizado
- Desarrollar propuesta de venta para universidades privadas

### **5.6. Recursos clave**

Serán las siguientes:

- Equipo de desarrollo y soporte de la plataforma.

- Marca registrada en la Sunat, bases de datos de universidades y alumnos, derechos de autor de la aplicación como recursos intelectuales.
- Herramientas tecnológicas o recursos físicos (laptops, celulares, wifi, etc.)
- Equipo de desarrollo para la plataforma, Equipo de Marketing, Equipo de relaciones públicas, Equipo de diseño gráfico, Área contable y administrativa. como recursos humanos.
- Financiación del banco para empezar (Línea de crédito) como recursos económicos.

### **5.7. Aliados clave**

Las alianzas estratégicas importantes serán: Universidades privadas, docentes, psicólogos, Ministerio de Salud, Ministerio de Educación, incubadoras de start ups.

### **5.8. Fuentes de ingresos**

La aplicación tendrá membresías de suscripción de las universidades privadas, auspicios de entidades del sector educación y salud.

También se obtendrá una Cuota por suscripción en donde se dará acceso ininterrumpido a nuestro servicio por el tiempo que nos contraten las universidades o alumnos.

## **5.9. Presupuestos**

La estructura del coste será: (Ver Tabla 1 y 2)

Activos: Centro laboral, equipos de trabajo (laptop, computadora, impresora, etc)

Costo fijo: Alquiler de oficinas, Mantenimiento de la aplicación y Mailing, hosting, dominio, pago hacia los profesionales, pagos de impuestos, pagos de todo el personal.

Costos variables: Publicidad digital, variará según la campaña y la necesidad, Activaciones en universidades.

## **6. Resultados**

El diseño de la solución inició a través de los datos recopilados mediante los siguientes métodos: encuestas, observaciones, entrevistas y talleres generativos con el fin de obtener información sobre las perspectivas de los estudiantes, psicólogos, docentes y padres en torno a su percepción sobre salud mental y emocional en los centros universitarios y evaluar si los estudiantes necesitan guía y apoyo integral en su etapa universitaria.

Con la información obtenida se realizó un análisis de los insights para identificar sus necesidades, dolores y deseos.

Estos fueron los principales hallazgos obtenidos a partir de las entrevistas:

- Los universitarios están en una búsqueda inherente de su estabilidad emocional y psicológica, haciendo uso de estrategias personales y subjetivas.
- La ausencia de bienestar emocional y psicológico en los estudiantes afecta su salud física, su rendimiento y su autoestima.
- El verdadero bienestar de la persona es un privilegio en nuestra sociedad.
- El estigma con respecto a la salud mental persiste y el modo de deshacerse de él es mediante la educación.
- El rol de la universidad en la promoción del bienestar del alumno es inexistente o carente.
- Los centros de formación deberían impartir una formación integral, preocupándose por el bienestar emocional y psicológico del alumno.

Sobre nuestras 80 encuestas al preguntar por la salud mental/pública y su importancia, el 100 % de los estudiantes lo consideró importante, utilizando la escala de Likert siendo 1 poco y 5 mucho respondieron que en estos últimos 3 años hasta la actualidad, 43 % reportó haber tenido una crisis emocional intermedia y el 54,8 % calificó su bienestar emocional como “regular”.

Posterior a esto se llevaron a cabo dos talleres generativos para evaluar nuestra solución y se comentó lo siguiente por parte de los estudiantes:

- Sienten que falta de motivación y organización del tiempo durante su etapa inicial universitaria.
- Perciben y tienen dificultad para cumplir tareas cuando se trabaja y estudia a la vez, esto causando estrés, ansiedad, y síndrome del burn out.

- Necesitan una herramienta que los ayude en esta nueva modalidad virtual que se presente como lúdica, interactiva, cercana y de aprendizaje continuo.

En el segundo taller generativo se enfocó en insights y perspectivas de los docentes y psicólogos, donde se tuvo los siguientes hallazgos respecto a la salud mental de sus estudiantes:

1. El rol de la universidad debe ser activo.
2. Un estudiante debe ser tratado como un familiar.
3. Los centros universitarios deben incluirlos dentro de sus objetivos estratégicos.
4. Debe medir constantemente indicadores relacionados con su salud mental y ser preventivos en temas de salud mental.

En cuanto al diseño de nuestra app se sugirió lo siguiente por parte de los estudiantes:

- Les agrada la idea de encontrar algo innovador y les da acceso a poder resolver sus problemas desde cualquier lugar y en cualquier momento.

- Les gustaría encontrar un acompañamiento más personal en el cual hagan llamadas y seguimiento de su progreso.

- Se recomendó no solo diseñar un aplicativo sino en general un software que funcione en PC o laptop).

- La parte lúdica/gamificada que proponemos les parece fundamental, ven que está de moda y que además genera compromiso por parte de los usuarios el ser recompensados.

Por ende, empezamos a diseñar con la información obtenida, nuestro aplicativo móvil llamado Equilibra App, se adapte a las necesidades de nuestro público objetivo y a través del interfaz visual nos enfocamos en que sea atractivo e intuitivo para los jóvenes estudiantes. Se considera necesario que la propuesta ofrezca un calendario, una agenda a modo de áreas de vida, barras donde se muestre el progreso personal, y finalmente una sección de encuestas “Mi facultad” ya que los estudiantes estarían preparados para llevar un asistente virtual cerca a ellos que los ayude y asesore en su camino al bienestar estudiantil. El costo de la app va a modo de una membresía anual de 5 \$ por cada estudiante de las universidades. El beneficio para los estudiantes se obtendría a partir de convenios exclusivos con universidades privadas.

Las universidades se beneficiarán al obtener un seguimiento personalizado de cada estudiante por medio de Equilibra App que tendrá como recompensas insignias. Parte de nuestro compromiso a su vez con los estudiantes y su salud mental es promocionar y publicitar a través de nuestras redes sociales como Instagram tips de autoayuda semanalmente, y se brindarán charlas gratuitas vía zoom para nuestros miembros.

## 7. Conclusiones

En el marco de las perspectivas de los estudiantes universitarios en torno a su salud mental y el rol de la universidad en ésta se pudo concluir que ellos se encuentran en una búsqueda constante de su estabilidad emocional y psicológica, para lo cual hacen uso de estrategias personales y subjetivas que no necesariamente van a ser lo mejor en consecuencia para su salud.

El estudiante percibe un desinterés por parte de la universidad con respecto a su bienestar, y la universidad ha de tomar un rol más activo en ello considerando que este se encuentra estrechamente ligado a la salud física, rendimiento académico y autoestima del alumno.

Se concluye también que el estigma con respecto a la salud mental persiste y que el modo de diluirlo es a través de la educación.

Mediante las validaciones proporcionadas por usuarios con respecto al aplicativo pudimos concluir que la visualizan como un medio para obtener un mayor equilibrio y sistema de apoyo para navegar aspectos de su vida, entre ellos el académico. Se considera una herramienta introductoria hacia el bienestar y salud mental que les permite desarrollarse progresivamente y a su ritmo propio mediante los materiales y actividades que brinda.

## 8. Bibliografía

### Referencias

- Cassaretto Bardales, M. M. (2020). *Aproximación a la salud y bienestar en estudiantes universitarios: importancia de las variables sociodemográficas, académicas y conductuales*. Retrieved Septiembre de 2022, from <https://doi.org/10.18800/psico.202002.006>
- Deterding, S., Dixon, D., Khaled, R., & Nacke, L. (Mayo de 2011). Gamification: Toward a Definition. (M. 7.–1. CHI 2011, Ed.)
- Fernandez, S. S. (2012). Paradigma Cero. *Revista de Psicología GEPU*.
- Grau, J. (2007). *Pensando en el usuario: la usabilidad*. Anuario ThinkEPI.
- Hassan, Y., Fernández, M., & Iazza, G. (2004). Diseño Web Centrado en el Usuario: Usabilidad y Arquitectura de la Información. *Hipertext.net*, 2, n.
- Jung, C. (2018). Carl Jung y la psicología analítica: "Cuando tienes miedo quedas petrificado y mueres antes de tiempo". *BBC News Mundo*.
- Mejía, A., Pastrana, J., & Mejía Sanchez, J. (2011). LA AUTOESTIMA, FACTOR FUNDAMENTAL PARA EL DESARROLLO DE LA AUTONOMIA PERSONAL Y PROFESIONAL. En U. d. Barcelona (Ed.). *XII. UNIVERSIDAD DE BARCELONA*.
- Ministerio de Economía y Finanzas . (2021).
- Ministerio de Economía y Finanzas. (16 de Marzo de 2021). *Ojo Público*. Ojo Público: <https://ojo-publico.com/3376/reducen-presupuesto-en-areas-de-salud-claves-en-10-regiones>

Muñoz, M., & Cabieses, B. (2008). Universidades y promoción de la salud: ¿cómo alcanzar el punto de encuentro? *Rev Panam Salud Publica/Pan Am J Public Health* .

OMS. (2018). *La carga de los trastornos mentales en la Región de las Américas, 2018*.

Washington, D.C: Organización Panamericana de la Salud 2018.

Organización Mundial de la Salud. (2018). *OMS*. (OMS, Ed.) OMS.

Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. (2014). <https://rpmesp.ins.gob.pe/>.

<https://rpmesp.ins.gob.pe/>:

<https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/rt/printerFriendly/19/2008>

Salud, O. M. (s.f.).

**Tabla 1**

*Presupuesto general y egresos*

INVERSION INICIAL							
RECURSOS PRODUCCIÓN	Equipo de desarrollo	S/. 15000					
RECURSOS ADMINISTRATIVOS	Costo de app store	S/. 500					
	total	S/ 15,500					

GASTOS MENSUALES							
RECURSOS PRODUCCIÓN	Mantenimiento de comp	S/. 1000	Equipo (1 de marketin	S/. 12000	Suscripción a A	S/. 180	S/. 13,180
RECURSOS ADMINISTRATIVOS	Equipo de contabilidad y f	S/. 5000	Equipo (2 de marketing, 1 diseñador, 1 comunicador)				S/. 5,000
RECURSOS LÓGICOS	Servicio de transporte de	S/. 1000	1 I.T.	S/. 2500	Pago de servicio	S/. 500	S/. 4,500
RECURSOS FINANCIEROS	Préstamo bancario de S/.	S/. 2,500			amazon web se	S/. 500	S/. 2,500
RECURSOS DE DIFUSIÓN	Pago de pauta	S/. 3000	Servicio de Mailing	S/. 200			S/. 3,300
	total						S/ 28,480

**Tabla 2**

*Ingresos trimestral*

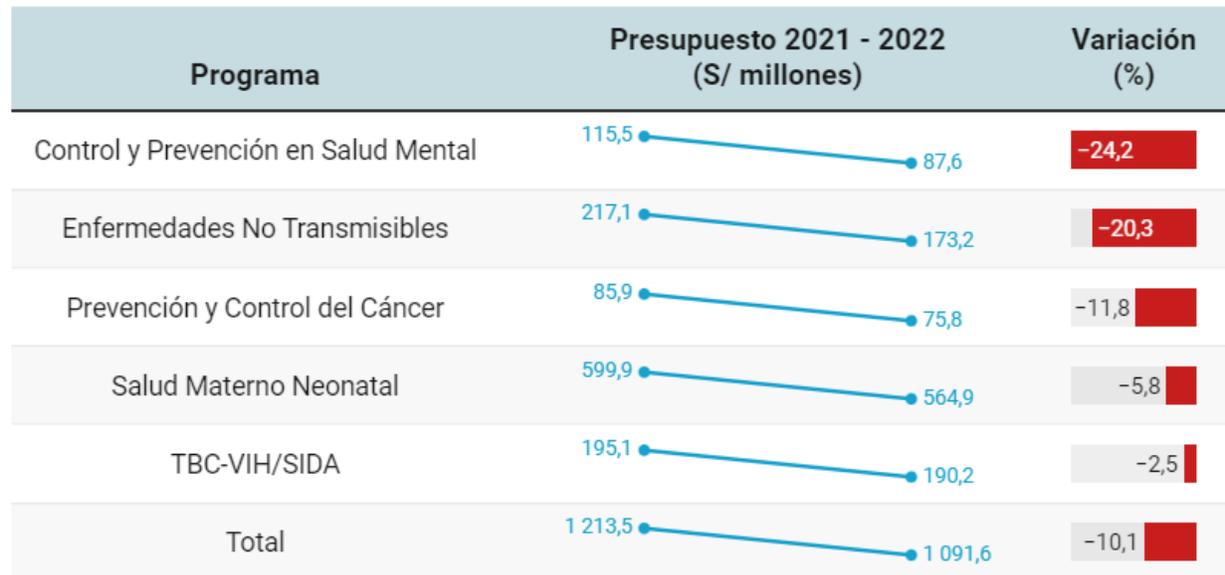
INGRESOS				
	costo unitario	Estimado del total de un	Ingreso estimado mensual	Ingreso estimado trimestral
Suscripción anual para 500	s/.12.50	s/.500	S/.6.250	S/. 18.750
Suscripción anual para 1000	s/.10.00	s/.1000	S/.10.000	S/. 30.000
2 Suscripción anual para 2000	s/.8.33	s/.4000	S/.33.333.33	S/. 99,999.99
			total	S/. 148.750

trimestral	Total de ingresos estimad	Total de inversión	Total de gastos	Utilidad / Pérdida
	s/.148.750	s/15.500	S/. 85.440	S/. 47.810

**Figura 1**

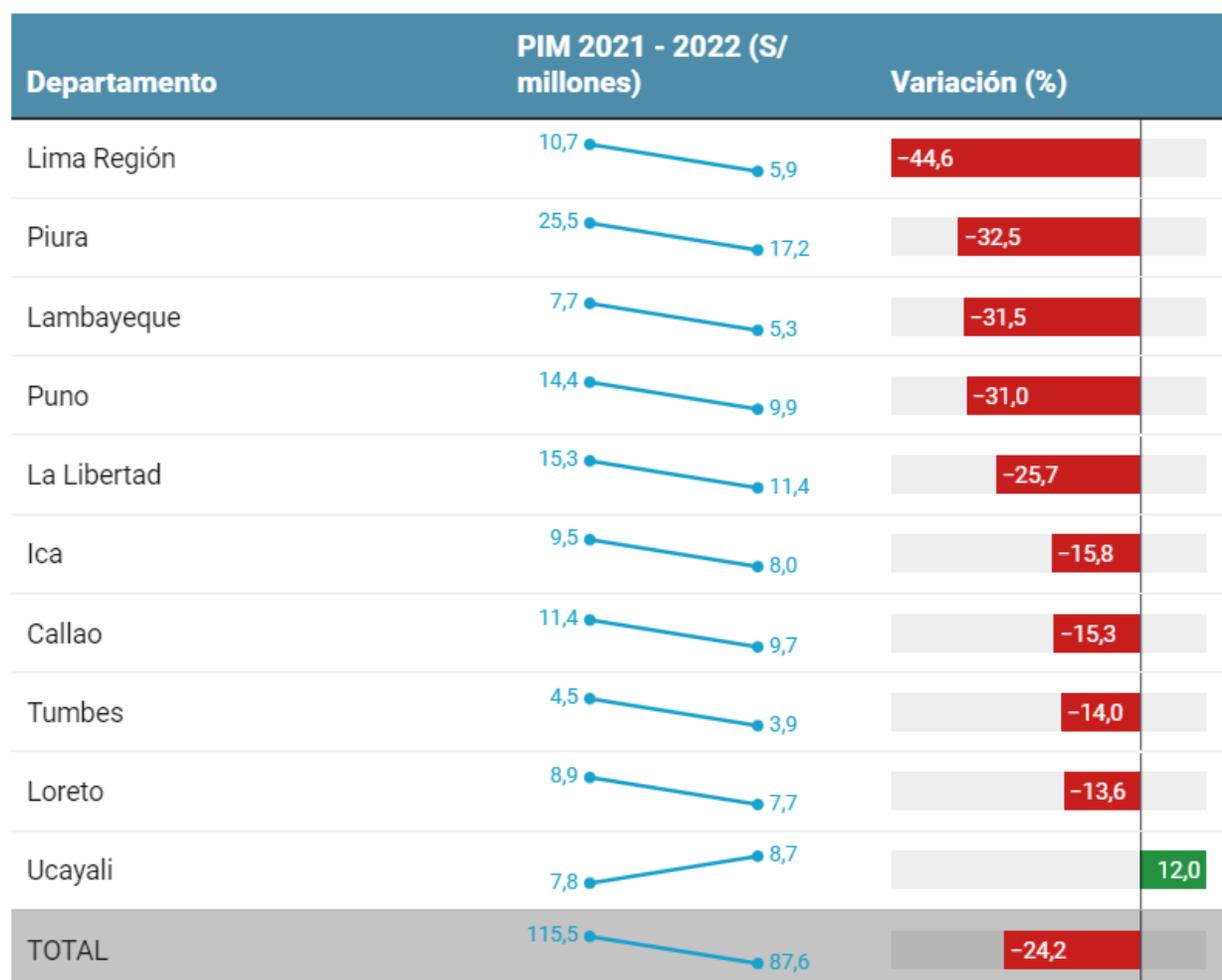
Asignación del presupuesto 2021 – 2022



*Nota.* El gráfico representa la asignación del presupuesto para el 2021 – 2022 según el Ministerio de Economía y Finanzas del Perú. (Ministerio de Economía y Finanzas , 2021)

**Figura 2.**

Presupuesto destinado a salud mental en Perú.



*Nota.* El gráfico representa el presupuesto destinado a salud mental para el 2021 – 2022 según el Ministerio de Economía y Finanzas del Perú. (Ministerio de Economía y Finanzas , 2021)