

**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA
PRIVADA TOULOUSE LAUTREC**



**CREACIÓN DE UN APLICATIVO MÓVIL PARA FOMENTAR LA
GESTIÓN DE EMOCIONES, EN JÓVENES DE LA CIUDAD DE LIMA
METROPOLITANA, 2022**

Trabajo de investigación para obtener el grado de Bachiller en Arquitectura de
Interiores

AUTORES:

NICOLE SOFIA BALAREZO ASENJO
(<https://orcid.org/0000-0001-8515-7020>)

DIANA KARINA GARCÍA RÍOS
(<https://orcid.org/0000-0002-1834-4122>)

Asesor
Milagros Rocío Menacho Angeles
(<https://orcid.org/0000-0002-9831-2701>)

Lima-Perú

2022

TABLA DE CONTENIDO

Resumen del Proyecto de Investigación	1
Abstract	2
1. Contextualización del Problema	4
2. Justificación	6
2.1 Justificación Social	6
2.2 Justificación Práctica	7
2.3 Justificación Metodológica	8
3. Reto de Innovación	8
3.1 Preguntas	8
3.2 Objetivos	9
4. Sustento Teórico	9
4.1 Estudios Previos	9
4.2 Desarrollo de la Perspectiva Teórica	15
4.2.1 Gestión de Emociones	15
4.2.1.1 Elementos de la Inteligencia Emocional	16
4.2.2 Creación de un Aplicativo Móvil	20
4.2.2.1 Características del Aplicativo Móvil	21
4.2.2.2 Diseño de Contenido de un Aplicativo Móvil	22
4.2.2.3 Importancia de un Aplicativo Móvil	23
5. Beneficiarios	23
6. Propuesta de Valor	24
6.1 Propuesta de Valor	24
6.2 Segmento de Clientes	32
6.3 Canales	32
6.4 Relación de Clientes	32
6.5 Actividades Claves	33
6.6 Recursos Claves	34
6.7 Aliados Claves	35
6.8 Fuente de Ingresos	35
7. Resultados	36
8. Conclusiones	36
9. Bibliografía	37
10. Anexos	39

Resumen del Proyecto de Investigación

La presente investigación pretende fomentar la gestión de emociones en jóvenes de la ciudad de Lima Metropolitana, debido a la poca información sobre gestionar emociones y los problemas que esto genera en su día a día.

El objetivo de esta investigación es la creación de un aplicativo móvil “MOODIE” con el objetivo de fomentar la gestión emocional en jóvenes de la ciudad de Lima Metropolitana. Para ello es necesario realizar una investigación de las necesidades de los jóvenes que presentan una mala gestión de emociones vinculada a problemas de salud mental, para poder averiguar y ofrecer un diseño óptimo el cual fomentará la buena gestión de emociones en su vida diaria.

La metodología empleada es Toulouse Thinking la cual consiste en investigar, idear, desarrollar y transferir. Asimismo, se realizó la muestra en jóvenes de la ciudad de Lima Metropolitana, donde se aplicó entrevistas a profundidad y un proceso de observación. Como resultado, se logró desarrollar un prototipo de acuerdo a las necesidades halladas en esta investigación. Así mismo la metodología de la investigación aplicada fue el diseño cuasiexperimental dado que se aplicó una propuesta de solución al problema descrito, donde se aplicó una preprueba y una post prueba. La muestra de estudio estuvo conformada por 80 participantes; a quienes se les aplicó encuestas, entrevistas y un taller generativo. Según la investigación el contenido planteado en la creación de un aplicativo móvil MOODIE motivará a la correcta gestión de emociones en jóvenes peruanos de la ciudad de Lima metropolitana

Al finalizar la investigación se obtuvieron los siguientes resultados:

El grado de aceptación e impacto que se tuvo al registrar sus emociones diariamente ante algún evento en particular. Se registró mediante el testeo del prototipo que el 90% de participantes entendieron y aprobaron la función del aplicativo, sintiéndose seguros y confiados

de poder expresar cómo se sentían y a la vez reconocer que tipos de emociones estaban presentando.

Por lo tanto, se considera que la muestra es apropiada ya que permitió recolectar información que respalda que la implementación de un aplicativo móvil de autoayuda dentro de la rutina diaria de nuestro grupo experimental produce un impacto positivo en sus vidas, ya que algunos de los problemas, condiciones y enfermedades relacionadas a la salud mental se deben a la falta de identificación, asimilación y gestión de las emociones.

Palabras clave: jóvenes, gestión de emociones, creación, aplicativo móvil.

Abstract

This research aims to promote the management of emotions in young people in the city of Metropolitan Lima, due to the lack of information on managing emotions and the problems that this generates in their daily lives.

The objective of this research is the creation of a mobile application "MOODIE" with the aim of promoting emotional management in young people in the city of Metropolitan Lima.

For this, it is necessary to carry out an investigation of the needs of young people who present poor management of emotions linked to mental health problems, in order to find out and offer an optimal design which will promote good management of emotions in their daily lives.

The methodology used is Toulouse Thinking which consists of researching, devising, developing and transferring. Likewise, the sample was carried out in young people from the city of Metropolitan Lima, where in-depth interviews and an observation process were applied.

As a result, it was possible to develop a prototype according to the needs found in this investigation. Likewise, the methodology of the applied research was the quasi-experimental design since a solution proposal was applied to the described problem, where a pre-test and a

post-test were applied. The study sample consisted of 80 participants; to whom surveys, interviews and a generative workshop were applied.

According to the research, the content proposed in the creation of a MOODIE mobile application will motivate the correct management of emotions in young Peruvians in the city of metropolitan Lima.

At the end of the investigation, the following results were obtained:

The degree of acceptance and impact that was had when registering their emotions daily before a particular event. It was recorded by testing the prototype that 90% of the participants understood and approved the function of the application, feeling safe and confident of being able to express how they felt and at the same time recognize what types of emotions they were presenting.

Therefore, it is considered that the sample is appropriate since it allowed collecting information that supports that the implementation of a self-help mobile application within the daily routine of our experimental group produces a positive impact on their lives, since some of the problems, conditions and diseases related to mental health are due to the lack of identification, assimilation and management of emotions.

Keywords: youth, emotion management, creation, mobile application.

Capítulo I: El Problema

El problema destacado se ha hallado en la mala gestión de emociones, salud mental y falta de control emocional en los jóvenes peruanos entre quince y treinta años de la ciudad de Lima metropolitana. Fue tomada como problemática las desventajas personales como conflicto emocional e ira en los jóvenes que tienen problemas cotidianos en el día a día dentro de un salón de clases o una oficina en su centro laboral, obteniendo que como resultado no logren conciliar o afrontar de manera correcta los problemas que se les presentan en el desarrollo de su vida.

1. Contextualización del Problema

La salud mental en el Perú ha sido un tema tabú a lo largo de los años, esto ha causado que muchas personas se vean afectadas en su vida cotidiana. La salud mental, según la definición propuesta por la OMS, es el estado de bienestar que permite a cada individuo realizar su potencial, enfrentarse a las dificultades usuales de la vida, trabajar productiva y fructíferamente y contribuir con su comunidad.

La ignorancia y la falta de información sobre este tema provoca que las personas no gestionen sus problemas emocionales con asertividad, lo que causa, a su vez, depresión u otras enfermedades mentales no atendidas.

El 33% de niños y adolescentes tiene problemas de salud mental asociados a la pandemia. Un estudio realizado por el Ministerio de Salud y Unicef revela que 3 de cada 10 niños y adolescentes de entre 6 y 17 años presentaron algún problema de salud mental en el contexto de la pandemia por Covid-19. Estas manifestaciones fueron más frecuentes en aquellos menores cuyos padres presentaron depresión y poca capacidad de sobreponerse a situaciones traumáticas. Así mismo Entre los meses de agosto y septiembre de 2020 —inicios

del semestre académico 2020-II—, la Pontificia Universidad Católica del Perú. La Universidad de Lima y la Universidad del Pacífico realizaron un estudio para recabar información entre sus estudiantes con el fin de describir la situación de la salud mental en que se encontraban en el contexto de la pandemia provocada por la COVID-19. Un segundo objetivo.

En los estudiantes evaluados predominaron los efectos positivos sobre los negativos de manera significativa, así como la sensación de satisfacción con la vida. Sin embargo, las emociones de mayor intensidad fueron la tensión, el nerviosismo y la irritabilidad. En cuanto a los síntomas de malestar emocional, se observó que un grupo importante de estudiantes presentó algún nivel de sintomatología.

Particularmente, resaltan aquellos estudiantes cuyas respuestas refieren a sintomatología severa y extremadamente severa de estrés (32%), ansiedad (39%) y depresión (39%). Entre los participantes, el 19.1% ha pensado en el suicidio; el 6.3% ha planeado quitarse la vida y el 7.9% lo intentó efectivamente durante ese semestre. Dentro de los tipos de violencia, la psicológica ha sido la más reportada por los estudiantes (23%). Asimismo, el 3.1% de los jóvenes ha mencionado haber sido víctima de agresión física y el 6.3% de acoso físico o virtual. El 18.5% de los estudiantes evaluados señaló haber recibido algún tipo de atención psicológica, psiquiátrica o neurológica en el semestre 2020-I; mientras que un 21.2% mencionó haber acudido a un servicio de atención en salud mental de su universidad en ese periodo. Los resultados sugieren que los factores académicos y de protección tienen un mayor impacto sobre la salud mental de los estudiantes y, en menor medida, los factores demográficos, los hábitos de salud y los factores de riesgo. Es de vital importancia difundir los hallazgos de este estudio en las comunidades universitarias para que sean considerados en la creación y/o fortalecimiento de políticas sobre salud mental y en el desarrollo de estrategias de concientización sobre la importancia de esta, por tanto, se considera que los problemas de salud mental dificultan el

manejo de emociones en la actualidad de muchos jóvenes dificultado el desarrollo adecuado de su vida cotidiana o influenciando en sus actividades académicas y laborales.

2. Justificación

La presente investigación servirá para conocer los distintos factores necesarios y las razones con las cuales se pueda crear un aplicativo móvil para fomentar el manejo de emociones en los jóvenes peruanos de 15-30 años del Perú.

2.1 Justificación Social

Es importante reconocer que la inteligencia emocional interfiere en los procesos motivacionales, emocionales y cognitivos, ya que una persona emocionalmente inteligente es capaz de sentir (Arias, 2016), pero también puede regular las emociones, logrando estas no interfieran en la toma de decisiones de forma inmediata, lo cual facilita la resolución de problemas y la adaptación al medio (Villardón y Yániz, 2014). Por ende, los elementos emocionales implicados en los procesos de aprendizaje se relacionan con el control emocional, la planificación, la evaluación y con el mantenimiento del esfuerzo necesario para la realización de las tareas (Aguilar, Gil, Pinto, Quijada & Zúñiga, 2014). Por último, se puede decir que las personas emocionalmente inteligentes gestionan mejor sus emociones (Elias, Tobias & Friedlander, 2014) y por consiguiente se relacionan una forma mejor en las dimensiones sociales, académicas y laborales, ya que presentan una mayor autoestima, ajuste emocional, bienestar y satisfacción, mientras que las personas emocionalmente menos inteligentes tienden a presentar comportamientos disruptivos, agresivos o violentos (Medrano & Trógolo, 2014). La salud mental es un componente integral de la salud, y como tal, su cuidado favorece directamente la calidad de vida de las personas de diversas formas: incrementa la productividad, mejora las relaciones sociales e

incluso aumenta el bienestar físico. Sabiendo esto, podemos determinar que el nivel del beneficio social es considerable e importante.

2.2 Justificación Práctica

La siguiente investigación se basa en crear el aplicativo móvil MOODIE, un aplicativo que atienda el problema del manejo de gestión de emociones en jóvenes peruanos entre quince y treinta años, donde encontrarán herramientas para identificar el tipo de emoción que estarán sintiendo y cómo afrontarla para poder gestionar de mejor manera.

Según **Eva María Arrabal (2018)**, la inteligencia emocional es la capacidad de la aceptación y la gestión consciente de las emociones teniendo en cuenta la importancia que tienen en todas las decisiones y pasos que damos durante nuestra vida, aunque no seamos conscientes de ello. Tal es así, que nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brindará mayores posibilidades de desarrollo personal, como lo definió Daniel Goleman en su libro titulado “La inteligencia emocional” de 1995.

Debido a lo mencionado anteriormente, la identificación y gestión de emociones es un factor importante para el desarrollo de una vida tranquila en cualquier ámbito en el que se desarrollen.

Es por ello que la idea de negocio planteada responde al reto de ayudar a los jóvenes peruanos a identificar sus emociones para profundizar en su autoconocimiento, ayudándoles a mejorar la respuesta que tienen frente a diferentes conflictos que se

presentan en la vida diaria con una serie de reportes y guías de lo que pueden hacer para actuar asertivamente día a día.

2.3 Justificación Metodológica

La metodología que se usará para la realización del proyecto será Toulouse Thinking, este proporciona herramientas de apoyo para que el proceso de desarrollo sea fluido, ágil y flexible para obtener una propuesta innovadora. La metodología ya mencionada tiene diferentes etapas de desarrollo que deben ser resueltas para lograr solucionar el problema de forma ágil y creativa logrando diseñar una solución efectiva que permita la concentración de los niños de segundo grado. La metodología que será desarrollada genera un avance de propuestas originales generando un cambio a los beneficiarios con propuestas efectivas desarrolladas por la realización correcta de las técnicas brindadas que logrará obtener como resultado una propuesta con mayor detalle y profundidad.

3. Reto de Innovación

3.1 Preguntas

Pregunta General

- ¿Cómo se debe fomentar la gestión de emociones con el aplicativo móvil MOODIE, en jóvenes de la ciudad de Lima Metropolitana, 2022?

Preguntas Específicas

- ¿Cómo debemos gestionar las emociones a través del aplicativo móvil MOODIE, en jóvenes de la ciudad de Lima Metropolitana, 2022?
- ¿Qué características debe tener el diseño del aplicativo móvil para gestionar las emociones de los jóvenes de la ciudad de Lima metropolitana, 2022?

- ¿Cómo se debe implementar el aplicativo móvil MOODIE para gestionar las emociones de los jóvenes de la ciudad de Lima metropolitana?

3.2 Objetivos

Objetivo General

- Fomentar la gestión de emociones con el aplicativo móvil MOODIE, en jóvenes de la ciudad de Lima Metropolitana, 2022.

Objetivos de Investigación

- Gestionar las emociones a través del aplicativo móvil MOODIE, en jóvenes de la ciudad de Lima Metropolitana, 2022.
- Determinar las características que debe tener el diseño del aplicativo móvil para gestionar las emociones de los jóvenes de la ciudad de Lima metropolitana, 2022.
- Implementar el aplicativo móvil MOODIE a fin de gestionar y autorregular las emociones de los jóvenes de la ciudad de Lima metropolitana.

4. Sustento Teórico

4.1 Estudios Previos

Antecedentes Internacionales

4.1.1 Dager, et. al (2020) en su Tesis “Prototipo de aplicativo móvil de terapias del lenguaje, para el tratamiento de Dislalia modular paciente mediante procesamiento de voz.” de la Universidad de Guayaquil. Tuvieron como objetivo desarrollar un aplicativo móvil para el tratamiento de pacientes con dislalia funcional a través de técnicas de procesamiento de voz que permita diagnosticar y sugerir terapias para los pacientes. El Diseño de investigación empleado por el antecedente: Las metodologías que se aplican al presente proyecto de titulación son: metodología de gestión de

proyecto, metodología de investigación, metodología de desarrollo de software y otras metodologías que ayudarán en el proceso de la elaboración del aplicativo web. No presenta muestra del antecedente. El Experimento/metodología que implementó el antecedente para dar solución a su problema: El desarrollo del presente proyecto de titulación desea presentar una solución a la dificultad que sufren los pacientes con dislalia funcional que no pueden asistir de forma presencial a sus tratamientos, llegando incluso a abandonar sus terapias y consultas médicas debido que viven en ciudades o pueblos que no cuentan con los centros de tratamiento para la dislalia funcional. Una de las ventajas de los smartphones son las funciones por comando de voz, que permite interactuar con el equipo y poder solicitar la ejecución de varias tareas, por ejemplo: realizar la llamada a un pariente, agendar una cita, entre otras. Para lo cual es necesario únicamente pronunciar adecuadamente las instrucciones para que el smartphone las pueda interpretar. En la actualidad el internet y uso de smartphones han aportado grandes cambios en la vida de las personas, cómo evitar largas filas en los bancos o búsqueda de taxis, ya que se han creado una gran variedad de aplicaciones móviles que permiten realizar esas acciones optimizando tiempo y recursos. En el Ecuador el porcentaje de hogares que cuentan con el servicio de internet fijo son zona urbana: 46.6% y zona rural: 16.1%. Mientras que los porcentajes de personas que usan teléfonos inteligentes en zonas urbanas: 50.0% y zonas rurales: 23.3%, estos datos indican cómo el uso de internet y teléfonos inteligentes se han convertido en parte de la vida cotidiana de las personas. (TIC, 2018). Los Resultados y/o conclusiones más significativas ligadas a su investigación: El presente proyecto guarda relación con nuestra investigación ya que se muestran las distintas fases de la creación de un aplicativo móvil, en donde Se logró realizar el levantamiento de información del proceso de terapias para los pacientes con dislalia funcional, mediante el uso de diagramas y

mapeo de procesos, que permitieron la definición clara de requerimientos y la creación e implementación de una base de datos relacional, la misma que se almacena en un servidor en la nube de Linode, asegurando mayor confiabilidad y disponibilidad a los usuarios del proceso automatizado. Por tanto, se considera que los resultados y conclusiones a las que llega el autor son de utilidad debido a la unificación de distintas metodologías implementadas en campos multidisciplinarios como gestión de proyecto o desarrollo de software, las cuales favorecen en gran medida la creación de un aplicativo móvil para fomentar la gestión de emociones, en jóvenes de la ciudad de Lima Metropolitana, 2022.

Antecedentes Nacionales

4.1.2 Cruces Alex y, Carhuas Paola (2020) en su tesis “Desarrollo de un aplicativo móvil en la plataforma Android Studio para mejorar el área de ventas y/o servicios para pymes en la ciudad de lima” de la Universidad Tecnológica del Perú. En ella plantearon como objetivo desarrollar un aplicativo móvil en la plataforma ANDROID STUDIO, para mejorar el Área de Ventas y/o Servicios para PYMES en la ciudad de Lima. El diseño de investigación empleado en el proyecto fue la metodología SCRUM, utilizando un enfoque cuantitativo en la investigación, la cual les permitió obtener datos cuantificados, los cuales se utilizaron para realizar mediciones. Dentro de su muestra de estudio se escogieron sujetos al azar, siendo estos asignados al azar en los grupos experimentales de control. Para el diseño del experimento se propuso la metodología ágil de SCRUM e investigación cuantitativa; ya que el desarrollo del presente proyecto busca que las PYMES puedan adaptarse al nuevo mundo de la tecnología actual y así volverlas competitivas, logrando todo esto a través de los aplicativos móviles con sistema operativo Android Studio. Con este sistema podrán

incrementar sus ventas y llegar a más consumidores. Obteniendo como resultado el logro de sus objetivos planteados, ya que las PYMES que desarrollen un aplicativo móvil mejorarán entre un 45% - 60%; llegando a la conclusión que, al tener un aplicativo móvil, esta ayudará notoriamente en la mejora del área de ventas y esto generará mayores ingresos para la empresa. Se concluye que el resultado de esta investigación es un gran referente con base en el marco de trabajo utilizado (SCRUM), cuya estructura de prácticas ágiles para el desarrollo de software nos brinda la flexibilidad necesaria para llevar a cabo el complejo proceso de creación de un aplicativo móvil para fomentar la gestión de emociones, en jóvenes de la ciudad de Lima Metropolitana, 2022.

4.1.3 Arias et.al (2019) proponen en su tesis la implementación de un aplicativo móvil que le permitirá a los usuarios encontrar una amplia red tutores de diferentes rubros de estudio, las clases particulares se podrán realizar a domicilio. Para esta tesis se usó el tipo de investigación descriptiva, ya que existe una situación la cual será investigada y analizada para luego brindar una solución que involucre a la tecnología. Existen conclusiones en donde se dice que “la investigación descriptiva se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad.” (Guevara, 2020). Para llevar a cabo el proyecto y realizar la investigación se utilizó el Pitch de MVP (herramienta que ayuda a conocer las preferencias e inquietudes de sus clientes potenciales). Consideran que la mejor solución ante el problema detectado es brindar una aplicación que permita una mejor eficiencia y seguridad en la calidad de asesorías brindadas. Se decidió validar esta solución usando 2 herramientas: Fan page de Facebook: <https://www.facebook.com/SmartprofessorAplicativo/>, asumiendo un pago publicitario de 3 días en publicidad promocional de su aplicación, Fanpage que

servirá a sus usuarios a registrarse en su fan page. El proceso consta de dar clic en una publicación gráfica del muro o dark post que los llevará al enlace y los derivará a su landing page: <https://mailchi.mp/b17d1e043fcd/smartproffesor> en donde recolectarán sus datos personales. Se realizó el proyecto implementando la técnica de investigación "Design Thinking", la cual es considerada como un método de investigación flexible, porque puede adaptarse a cualquier tipo de trabajo dependiendo de la necesidad a investigar, además permite tener resultados inmediatos para continuar con el proyecto y hacer las correcciones necesarias mientras se avanza con el mismo. Al finalizar el proceso de investigación se procedió a desarrollar las siguientes etapas del proyecto: plan de marketing, donde se desarrollarán las estrategias a tener en cuenta para la publicidad; plan operacional, que permite analizar y instaurar los procesos de trabajo; estructura organizacional, para organizar a los trabajadores de la empresa; recursos humanos, donde se consideraron los aspectos relacionados a las personas que trabajan en el proyecto; y finalmente el plan financiero, que permitió analizar la viabilidad económica que tendrá el proyecto. Smartprofessor promete ser la mejor y más útil herramienta que los usuarios necesitan, ya que se desarrolló con la idea de ser una aplicación efectiva y amigable, tomando como base la experiencia de los usuarios, tanto la del alumno como la del docente. Por lo tanto se considera que los resultados y conclusiones a las que llegan los autores se afirma que es útil para el equipo ya que fortalece la idea de investigación para realizar la ideación de herramientas didácticas de psicología en respuesta a la escasez de una buena salud mental en jóvenes peruanos a causa de la mala gestión de emociones, dado que los autores mencionan que existe riesgos de salud mental en hombres y mujeres que es inadecuado, por lo que es necesario buscar nuevas herramientas, en nuestro caso crear ideas innovadoras e implementarlas a la sociedad para que puedan realizar sus actividades académicas y laborales con una correcta salud

mental, por tanto se considera que la propuesta y los objetivos del presente informe de investigación es viable.

4.1.4 Bravo, Ivonne (2018) propone en su tesis la implementación de una aplicación móvil para el proceso de atención al cliente en la Escuela de Conductores Integrales Cervanco S.C.R.L, dado que el escenario corporativo previo a la ejecución de la aplicación móvil tenía imperfecciones en la tasa de conversión de clientes y el nivel de eficacia de las solicitudes recibidas. La finalidad de este estudio fue determinar la influencia de una Aplicación móvil para el proceso de atención al cliente en el año 2018. Por tal motivo, se especifica anticipadamente aspectos teóricos del proceso de atención al cliente, así como las herramientas y metodología que se utilizó para el desarrollo de la aplicación móvil, siendo la metodología de desarrollo de software elegida RUP. El tipo de investigación fue aplicada experimental, el diseño de la investigación fue pre-experimental y el enfoque fue cuantitativo. La población para el indicador tasa de conversión se determinó a 382 personas que fueron atendidas en la Escuela de conductores Integrales Cervanco de lunes a sábado, asimismo la población para el indicador nivel de eficacia fue de 234 solicitudes atendidas esperadas en el periodo de un mes, ambos indicadores fueron agrupados en 26 fichas de registro. El muestreo fue aleatorio probabilístico simple, la técnica de recolección de datos fue el fichaje y el instrumento fue la ficha de registro, los cuales fueron validados mediante el juicio de expertos. Finalmente, se demostró que la implementación de la aplicación móvil permitió incrementar la tasa de conversión del 48.69% al 70.65%, del mismo modo, se incrementó el nivel de eficacia del 55.54% al 60.81%. Los resultados mencionados anteriormente, permitieron llegar a la conclusión que la aplicación móvil

mejora el proceso de atención al cliente en la Escuela de Conductores Integrales Cervanco S.C.R.L.

4.1.5 Arango, et. al (2022) en su tesis “Harmony, Aplicativo Móvil para Reducir las Brechas de Atención en Salud Mental.” de la Universidad Católica del Perú. En ella plantearon como objetivo crear un aplicativo móvil de salud mental al alcance de todos, que busca identificar correctamente las afecciones mentales de los usuarios a través de una interacción continua; de esta manera, genera un historial médico confiable y seguro, brinda un diagnóstico clínico claro, certero y accesible en todo momento, que podrá ser descargado de manera sencilla en caso se necesite la intervención de un especialista de la salud. No cuenta con muestra. Para el diseño del experimento se propuso la metodología Design Thinking ya que permitió desarrollar diferentes herramientas para la resolución del problema identificado, centrándose en el diseño de la mejor experiencia posible para el usuario a través de la creación de un servicio diferente y con alto valor añadido. Se considera que esta investigación guarda relación con el presente estudio porque aborda los beneficios de mejora que se puede obtener con la creación de un aplicativo móvil, el cual busca una mejora significativa en la salud mental con el uso de este; por tanto, se considera que la presente tesis de investigación es viable.

4.2 Desarrollo de la Perspectiva Teórica

4.2.1 Gestión de Emociones

Descrito por Eva María Arrabal (2018), la inteligencia emocional es la capacidad de la aceptación y la gestión consciente de las emociones teniendo en cuenta la importancia que tienen en todas las decisiones y pasos que damos durante nuestra vida, aunque no seamos conscientes de ello. Tal es así, que nos permite tomar

conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brindará mayores posibilidades de desarrollo personal, como lo definió Daniel Goleman en su libro titulado “La inteligencia emocional” de 1995. En definitiva, y citando a Geetu Bharwaney (2010, p. 33), se trata de la habilidad para sintonizar las emociones, comprenderlas y tomar medidas necesarias.

4.2.1.1 Elementos de la Inteligencia Emocional

- **Autoconciencia emocional**

Este primer componente también es nombrado autoconocimiento emocional, es decir, tener la habilidad de reconocer y entender las emociones propias y el estado de ánimo. Es un proceso intelectual y gracias a él, podemos establecer una relación entre lo que sentimos, cómo lo expresamos y cómo lo viven los demás. Adicionalmente, nos permite identificar los estados emocionales concretos que vivimos a lo largo del día para poder analizar también el efecto que producen dichos estados en el entorno, y es que las emociones también interfieren en las relaciones sociales.

- **Autorregulación emocional**

También conocida como autocontrol emocional, implica la capacidad de controlar los impulsos y las emociones de una forma asertiva y correcta para evitar vivir a merced de los instintos más primarios. Una baja autorregulación emocional puede llevar a muchos conflictos con aquellos que nos rodean. Esto, a la larga, puede producir una imagen personal muy

negativa y distanciarnos de nuestras amistades y relaciones más cercanas. Se trata de regular nuestras respuestas emocionales reaccionando de manera adecuada ante los acontecimientos que nos presenta la vida, de manera que podemos adaptarnos mejor al entorno que nos rodea.

- **Motivación**

Es un proceso psicológico que comprende la habilidad de dirigir nuestros estados emocionales hacia una meta u objetivo determinado, siempre con un foco positivo y con mucha energía. Gracias a la motivación, también nos podemos recuperar más fácilmente de contratiempos de la vida, encontrar soluciones rápidamente y volver a encaminarnos hacia nuestras metas, siendo más persistentes y enfáticos. Por ejemplo, si nuestra meta es conseguir un buen trabajo, es posible que no lo consigamos a la primera, pero gracias a la motivación, jamás olvidaremos cuál es nuestra meta y seguiremos buscando el mejor camino hasta poder alcanzar el objetivo deseado. La falta de motivación se puede traducir en aburrimiento, cansancio, malos hábitos y tristeza.

- **Empatía**

Cuando hablamos de empatía, nos referimos a la famosa capacidad de ponernos en el lugar del otro, de reconocer las emociones y los sentimientos ajenos. Ser empático es ser capaz de entender e interiorizar las emociones de los demás a partir de la expresión emocional que estos muestran. Ponemos conciencia, pues, en los sentimientos e intereses de quienes nos rodean, vemos nuestro entorno desde otra perspectiva en vez

de poner el foco en nosotros mismos. Saber cómo se siente otra persona mediante la comprensión de sus gestos es una capacidad que favorece la comprensión mutua y nos permite tener más y mejores relaciones interpersonales.

- **Habilidades sociales**

Entendemos las habilidades sociales como el conjunto de aptitudes que nos permiten dar respuestas adecuadas al entorno y relacionarnos mejor con las personas que nos rodean. Son la clave para un buen desarrollo personal y profesional. Gracias a ellas, podemos comunicarnos de manera más asertiva, dando a conocer nuestras necesidades para que quienes nos rodean entiendan mejor cómo nos sentimos. Un ejemplo de buenas habilidades sociales son aquellas personas que mantienen la calma y saben expresar sus opiniones y emociones de una manera tranquila, evitando el conflicto con un hecho potencialmente peligroso, como una discusión o un debate. No debemos confundir las habilidades sociales con el hecho de manipular a las personas, las mentiras, la extorsión o el maltrato psicológico.

4.2.1.2 Importancia de la Inteligencia Emocional

Pelear con las emociones es pelear con nosotros mismos y suele hacer que gastemos en ese conflicto interno la energía que nos vendría bien para afrontar la vida. Darle vueltas sin parar a lo que sentimos tiene mucho que ver con la depresión, mientras que evitar pensar en nuestros sentimientos se asocia mucho a la ansiedad.

Muchas de las emociones desagradables, exceptuando la rabia, están relacionadas con la vulnerabilidad, con lo que siempre que tengamos asociada la vulnerabilidad al daño rechazaremos todo lo que se relacione con ella. Curiosamente, conectar con nuestra vulnerabilidad nos hace más fuertes, porque seremos más conscientes de lo que necesitamos y lo que nos molesta, y lo tendremos más en cuenta. Además, podremos conectar mejor con los demás, lo que nos hará tener una red social más sólida, algo que suele ayudar a los humanos a fortalecerse ante lo que les va sucediendo. Sin embargo, las dificultades para sentirnos y mostrarnos vulnerables son frecuentes. Es importante ver la vulnerabilidad como un valor y reconciliarnos con ella para incrementar la inteligencia emocional.

4.2.1.3 Procesos de Gestión de las Emociones

Debido a las nuevas formas de trabajo, las personas han tenido que adaptarse a las nuevas innovaciones que se vienen presentando con el pasar del tiempo. Estas formas de trabajo exigen a los usuarios tener buenas competencias y habilidades que permitan un mejor desempeño y adaptación con los equipos de trabajo, la correcta gestión de emociones es una de ellas. Gestionar la buena gestión de emoción se puede dar a partir de 4 puntos importantes:

- **Percepción emocional:** consta de identificar las emociones y repararlas de manera correcta y asertiva, al identificar las propias nos permitirá también identificar las de otras personas, esto hará que haya un buen ambiente laboral con buena comunicación y expresión.
- **Aplicación emocional:** las emociones son parte de nuestra vida diaria, influye en nuestro estado de ánimo y manejo de diferentes situaciones sean

buenas o malas. Estás encaminan nuestro flujo de emociones, por ello es necesario saber gestionarlas de manera correcta para el acertado cumplimiento metas y objetivos.

- **Comprensión emocional:** reconocer el significado de nuestras emociones nos permite entender las causas que a simple vista no las vemos. Observar nuestro vocabulario emocional nos permite entender y predecir cómo serán nuestras reacciones emocionales ante diferentes situaciones y hacer la prevención de estas.
- **Manejo emocional:** el motivo por el cual debemos manejar bien nuestras emociones es porque influyen en nuestros sentimientos, al incorporar estas habilidades en la vida diaria nos permitirá utilizar métodos de regulación emocional más beneficiosos, logrando una correcta sintonía en el rubro laboral y personal.

4.2.2 Creación de un Aplicativo Móvil

Cuello & Vittone, (2013) “Una app o aplicación móvil está definida como un software que a diferencia de las webs móviles, las apps deben ser descargadas e instaladas en el dispositivo móvil. Además, tienen la característica de, en su gran mayoría, poder ser utilizadas sin conexión a internet y pueden acceder a algunas características del hardware, algo que no se suele hacer con las páginas webs”

López et.al (2019) “Un aplicativo móvil, app móvil o aplicación móvil está diseñada para ser instalada y usada en dispositivos como: celular o tableta inteligente. Actualmente las apps no tienen limitaciones, ya que software de programación como JavaScript, CSS y HTML 5 permiten a los programadores dar múltiples funciones a las apps móviles logrando que estas se puedan adaptar a las necesidades que busca el usuario.”

Ortiz S, (2020) “Investigando el origen del aplicativo móvil, descubrimos que no existe un origen de creación aceptado por la comunidad tecnológica, se podría decir que las primeras “aplicaciones móviles” son: videojuegos, calendario, llamadas y agenda que venían preinstaladas en los dispositivos.”

Pérez et.al (2021) “La primera aplicación en ser instalada en un dispositivo móvil fue el juego Tetris, este juego fue lanzado en 1994 diseñado y programado por Alekséi Pázhitnov en la Unión Soviética, año tras año se siguen lanzando nuevas versiones y adaptaciones para consolas y dispositivos móviles”.

4.2.2.1 Características del Aplicativo Móvil

Se pueden categorizar por ser de entretenimiento, sociales, utilitarias de producción, educativas y de creación, siendo todas estas apps gratuitas y/o de pago.

Características básicas con las que los aplicativos móviles son:

- **Agilidad:** métodos ágiles incrementan la flexibilidad y desarrollo de aplicativos móviles, brindando al usuario una mejor adaptación según sus requerimientos.
- **Conciencia del mercado:** Actualmente el mercado de aplicativos móviles está centrado en los productos de software. Estos deben centrarse en el desarrollo del producto.
- **Desarrollo basado en arquitectura:** Este proceso debe definir e integrar la arquitectura de software a desarrollar, ya que al no contar previamente con una arquitectura estudiada y analizada para cada caso, este perderá el enfoque y presentará retrasos en su ejecución.

- **Recompensar el uso de la aplicación móvil:** Se obtiene mediante la integración de publicidad adaptada a los intereses del usuario para llamar su atención y generar una fidelización de clientes.
- **Validar la experiencia de usuario:** En la actualidad los dispositivos móviles cuentan con gran variedad de herramientas, sensores, componentes de hardware; por lo tanto, el diseño de interfaz de usuario y su usabilidad son de alta importancia en el desarrollo de aplicaciones móviles.

4.2.2.2 Diseño de Contenido de un Aplicativo Móvil

El diseño y las aplicaciones móviles se unen, así como también los diseñadores y desarrolladores para un proceso de captación y aceptación en el público, mediante una serie de procesos tales como la conceptualización y análisis de la idea para su posterior lanzamiento en las tiendas, entre otras etapas se encuentran, conceptualización, definición, diseño, desarrollo y publicación Cuello y Vitone (2014)

Dentro del proceso de diseño y contenido de un aplicativo se toman en cuenta las investigaciones previas de las necesidades del cliente, la validación de las ideas, base de conceptos, para posteriormente pasar a la etapa de definición, en este proceso se describe a los tipos de usuario para quienes se diseñará la aplicación, pasos de la funcionalidad, tipo de notificación, tipografía, paleta de colores, debe ser creativo, innovador y que otorgue reflexión sobre el manejo de emociones.

Posteriormente pasará a ser testeado y lanzado al mercado: realizando seguimientos de estadísticas, analíticas y retroalimentación por parte de los clientes por medio de comentarios; este servirá para evaluar el desempeño de aplicativo, analizar los errores para posteriores mejoras, y futuras actualizaciones.

4.2.2.3 Importancia de un Aplicativo Móvil

Las aplicaciones móviles son un avance tecnológico que brindan nuevas experiencias, no solo apoyadas por su contenido visual y contenido específico. Estas nos permiten obtener nuevas formas de comunicación, prevención y promoción.

5. Beneficiarios

De acuerdo con las encuestas y entrevistas realizadas, se tiene un grupo de beneficiarios, los usuarios o beneficiarios directos serían los jóvenes entre 15 a 30 años, que se encuentran en un perfil demográfico de nivel socioeconómico "A" y "B".

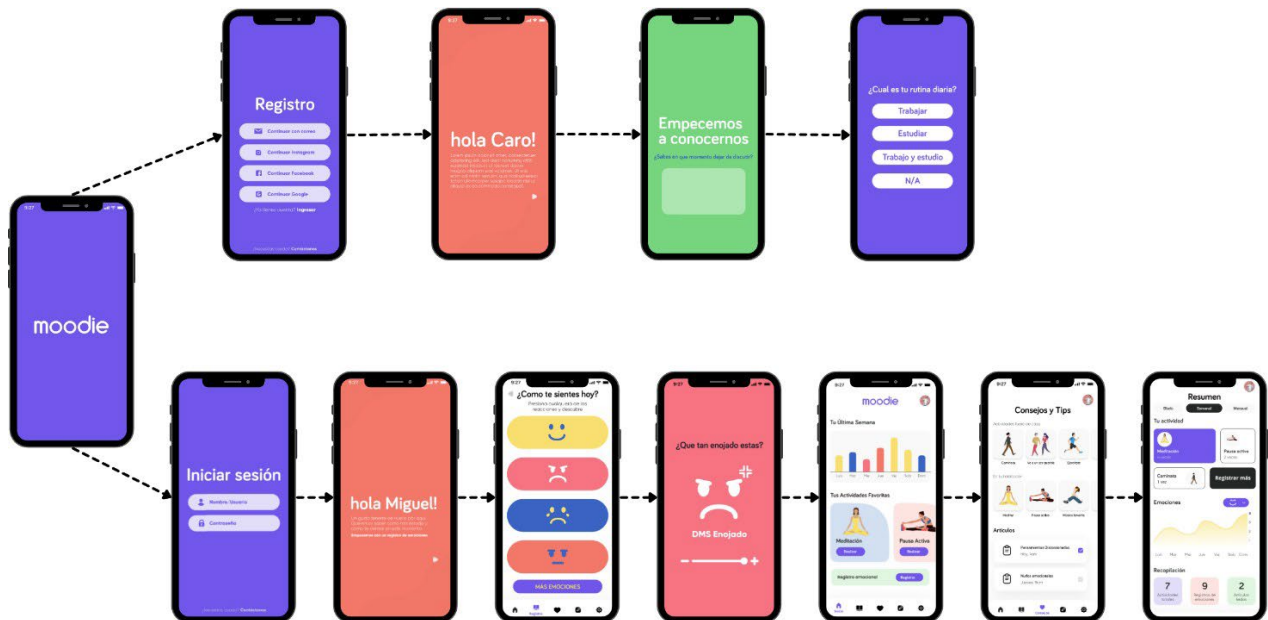
Siendo el arquetipo de cliente personas de 15 a 30 años, este proyecto busca enfocarse en jóvenes que están en proceso de desarrollo personal para facilitar la identificación, asimilación y gestión de sus emociones con la finalidad de actuar de manera asertiva en su entorno diario. El perfil demográfico de esta persona se encuentra en un nivel socioeconómico entre "A" y "B" anhela encontrar un equilibrio entre su trabajo, estudio y familiar. Trata de reconocer y expresar sus emociones, pero suele contenerse porque no sabe cómo va a reaccionar y por miedo a sentirse débil. No tiene conocimiento de cómo ciertas emociones se pueden expresar de manera adecuada sin sentirse vulnerable. Acostumbra a retener lo que siente en cada problema y acumula carga emocional hasta llegar a un momento en el que explota de manera desmedida. A pesar de no querer buscar ayuda en un psicólogo, está dispuesto a buscar otros medios por los cuales pueda aprender a reconocer y manejar sus emociones ante un problema para poder actuar asertivamente ante ellos.

6. Propuesta de Valor

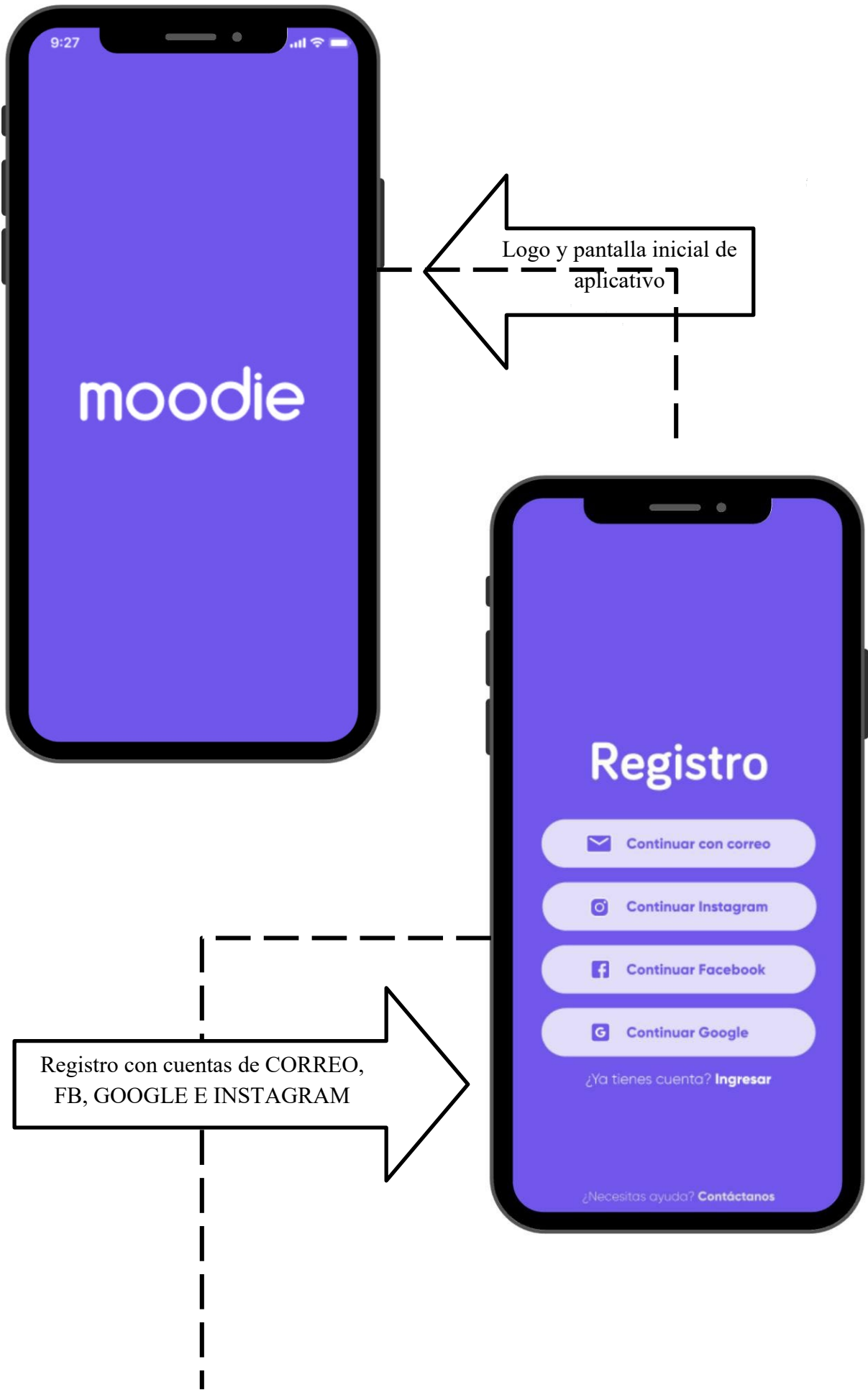
6.1 Propuesta de Valor

Se va a desarrollar un aplicativo móvil de nombre MOODIE, ayudará a identificar, asimilar y gestionar las emociones de los jóvenes entre 15 a 30 años de forma intuitiva a través de un registro de emociones diarias para llevar un control de cómo van sintiéndose diariamente para luego brindarles un soporte emocional a través de estrategias de gestión de emociones que será implementado en este aplicativo, además se brindará un reporte mensual de las emociones que ha presentado a lo largo del mes con la finalidad de promover la autorregulación y el autocontrol para contribuir en mejorar sus relaciones sociales, toma de decisiones y estabilidad emocional.

Diagrama de flujo de aplicativo:



Primer registro en aplicativo:

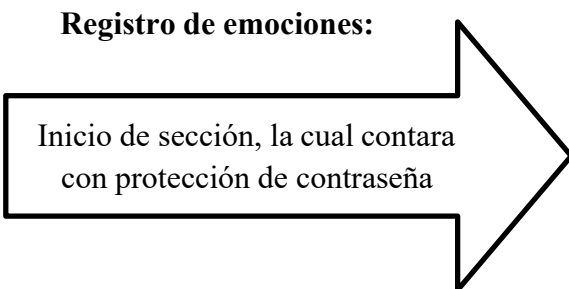
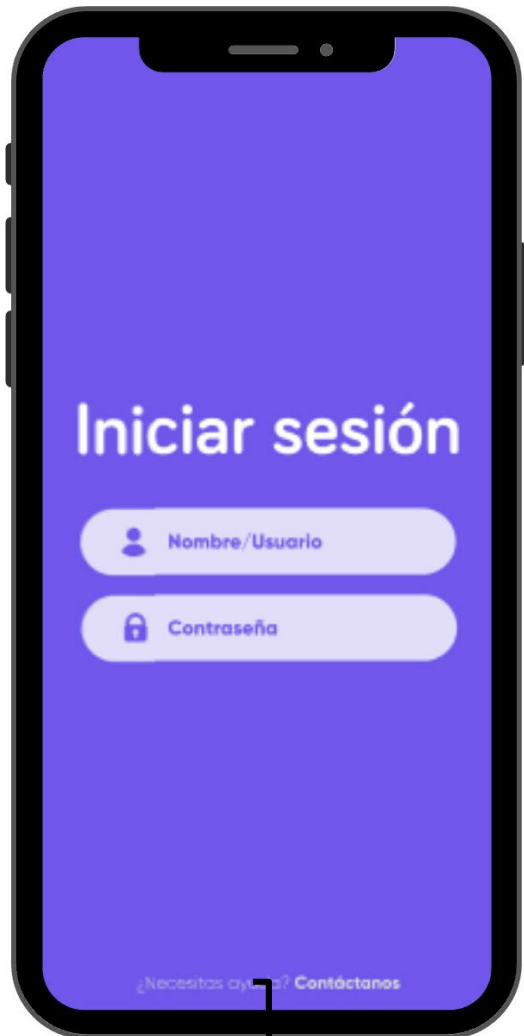
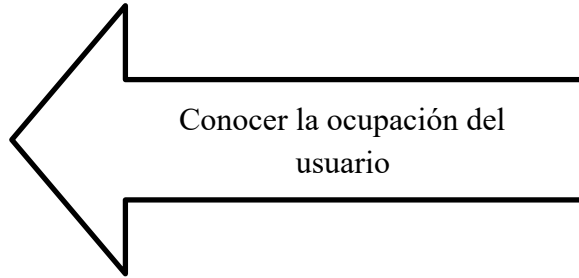




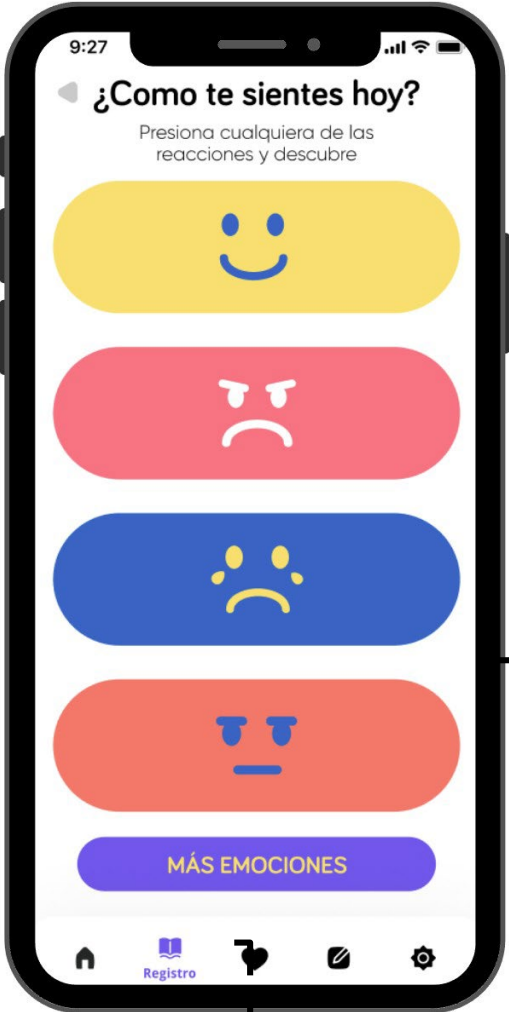
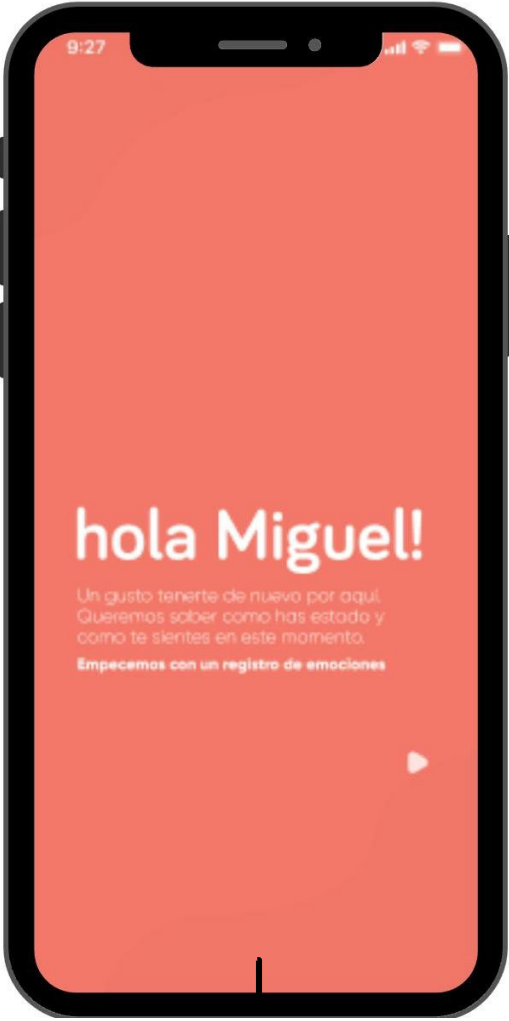
Mensaje de bienvenida e introducción breve de aplicativo



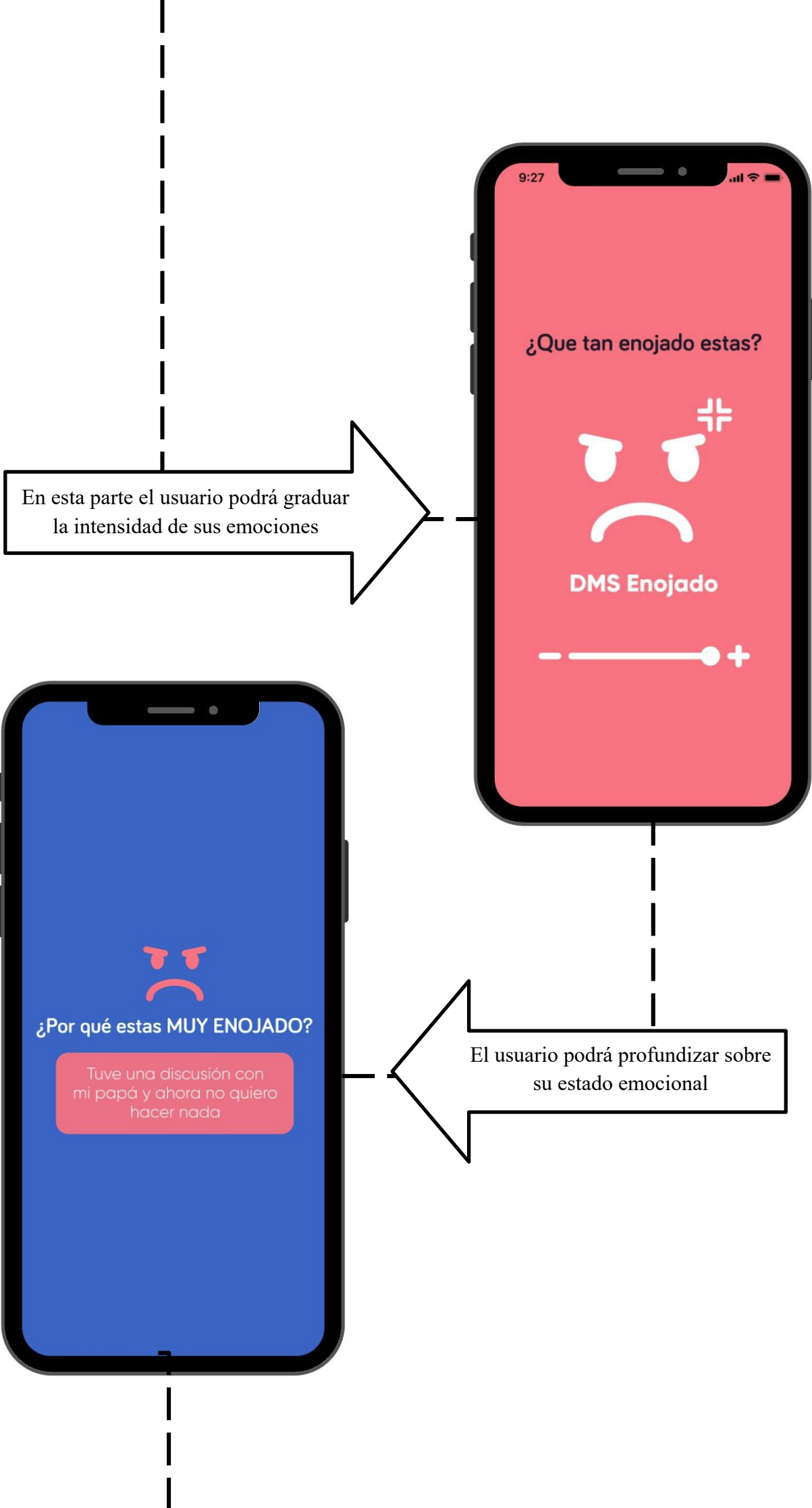
Cuestionario de preguntas para conocer un poco al usuario



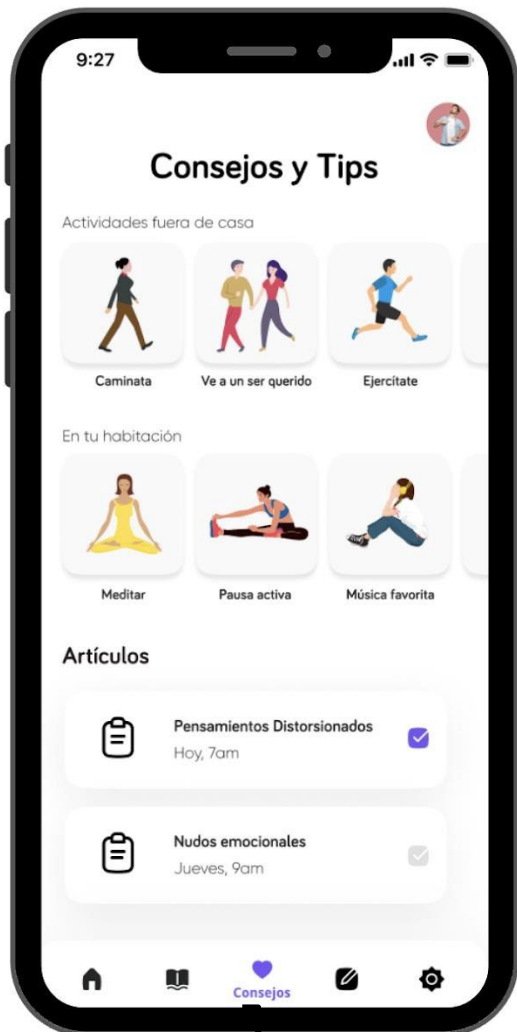
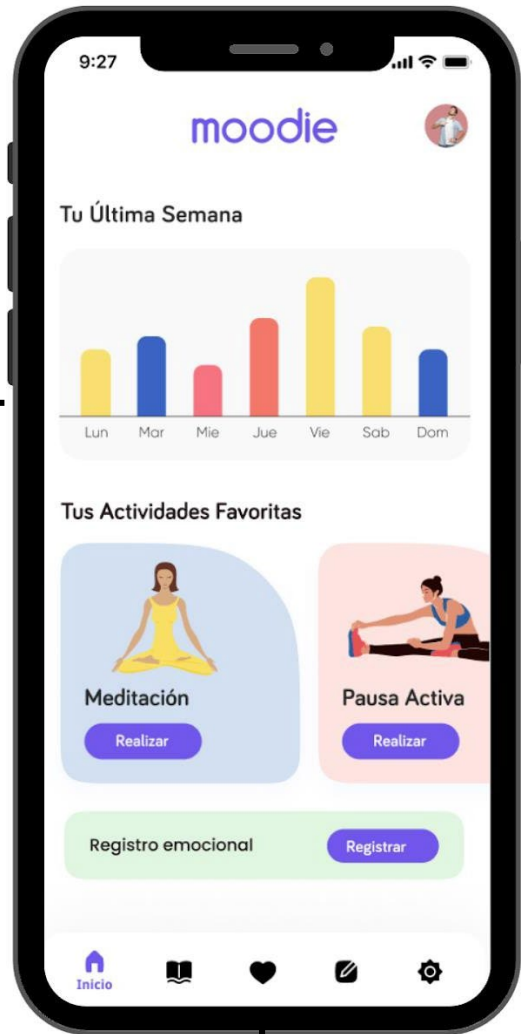
Bienvenida personalizada con mensajes inspiradores



Selección de emociones de acuerdo con el estado de emoción



Moodie le brindará una estadística del registro de sus emociones



Consejos y actividades recomendadas para el manejo de sus emociones



Resumen del registro semanal o mensual del registro de sus emociones

6.2 Segmento de Clientes

El proyecto de investigación que se presenta tiene propósito contribuir con la sociedad, ya que está dirigido a jóvenes vulnerables entre quince y treinta años de los sectores socioeconómicos ‘A’ y ‘B’. Así mismo contribuye al objetivo 3 del desarrollo sostenible quien según la UNESCO es, La formulación del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 3 (“Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades”) puede abarcar fácilmente un programa de esa amplitud. El texto actual, que incluye metas numéricas de mortalidad materna y en la niñez, puede revitalizar las medidas para completar la agenda relativa a los ODM. Las metas relacionadas con las enfermedades no transmisibles, el abuso de sustancias adictivas y la salud ambiental sensibilizan a nivel mundial sobre la importancia de esas cuestiones y estimularán los avances. (Naciones Unidas)

6.3 Canales

Los canales por el cual se dará a conocer el servicio en primera instancia serán a través redes sociales como Instagram por medio de reels e historias informativas; Facebook por medio de posts informativos, para fomentar interés en nuestro target.. Así mismo podrán visualizarse anuncios en páginas de internet. La forma de obtener la Aplicación móvil MOODIE será descargándola, en dispositivos móviles con sistema operativo iOS desde App Store y en dispositivos móviles con sistema operativo Android desde Google Play.

6.4 Relación de Clientes

MOODIE es un aplicativo móvil el cual brinda un servicio personalizado para cada uno de los jóvenes, adecuándose a las necesidades, gustos y metas personales. Para lo cual

se mantendrá un seguimiento diario de las emociones, situaciones y eventos que los beneficiarios puedan presentar, brindándoles un reporte semanal y mensual del manejo de sus emociones y además tener estrategias de gestión de emociones. Esto les permitirá enviarle mensajes de ayuda para un correcto manejo de sus emociones. Además del seguimiento brindado, en ocasiones especiales como cumpleaños o alguna fecha personalizada, se le enviarán mensajes motivacionales a fin de generar un lazo de cercanía con nuestro público objetivo.

6.5 Actividades Claves

- **Desarrollo de la App**

Dentro del desarrollo de MOODIE encontramos pasos sencillos, ya que los clientes actualmente buscan aplicativos ágiles; por ello esta será de fácil uso e intuitivo, brindándole al usuario la posibilidad de poder editar y amoldar la app a sus gustos y preferencias. Respetando siempre la privacidad de datos del usuario.

- **Realizar cuentas personalizadas dentro de la app**

Al ser MOODIE un aplicativo totalmente personalizado, cada usuario moldeará el aplicativo a sus necesidades, gustos y preferencias. El aplicativo podrá brindarle consejos, actividades de ayuda con la finalidad que pueda tener conocimiento y tener un mejor manejo de sus emociones ante cualquier eventualidad en su vida cotidiana, obteniendo un reporte del registro de los estados de sus emociones.

- **Publicidad en Redes Sociales de pago**

Se usarán las redes sociales como medio aliado para promover publicidad de pago, esto ayudará a que MOODIE esté presente en forma de anuncios publicitarios en los

canales digitales como publicidad pagada en Facebook, Tik Tok e Instagram; en el cual se podrán ver anuncios que contengan algunas de las características, actividades y consejos que encontrarán en la aplicación, con la finalidad de que conozcan, descarguen y se registren en la aplicación.

6.6 Recursos Claves

- **Hardware y software**

Hardware, herramienta en la que se instalarán los programas de instalación y diseño de prototipo. Software, herramienta en la que se llevará a cabo la programación del aplicativo móvil.

- **Programadores**

Los programadores son fundamentales para llevar a cabo la programación del aplicativo móvil.

- **Diseñadores**

Para la creación del diseño que tendrá el aplicativo móvil, se deben encontrar a los mejores diseñadores, teniendo en cuenta que la aplicación debe ser amigable y de fácil comprensión.

- **Servidores y hosting**

Servidor, conjunto de computadoras que atenderá las necesidades y peticiones de cada uno de nuestros usuarios.

Hosting, herramienta que servirá para almacenar los datos e información importante del aplicativo móvil, esta información se podrá visualizar desde cualquier dispositivo con acceso al servidor.

6.7 Aliados Claves

- **Psicólogos**

Se contará con ayuda de psicólogos para llevar a cabo la investigación y resolver las dudas que tengamos acerca de los procesos mentales que tienen las personas.

- **Desarrolladores de aplicativos**

Se contará con distintos desarrolladores de aplicativos para llevar a cabo el proceso del desarrollo del aplicativo móvil mediante la escritura de software para dispositivos informáticos y dispositivos portátiles.

- **Universidades**

Contaremos con el respaldo de universidades para consolidar la información que necesitaremos en la realización de nuestro proyecto.

- **Influencers**

Los influencers son importantes para generar engagement (conexión emocional) en potenciales usuarios que los sigan en sus cuentas de redes sociales.

6.8 Fuente de Ingresos

La fuente de ingresos principal consta de planes de suscripción mensuales y anuales que se ofrecerán en la aplicación, estos planes desbloquearán características adicionales que facilitarán el proceso al usuario, como, por ejemplo, mayor

personalización. Adicionalmente, se permitirá publicidad y anuncios en la versión gratuita del aplicativo, lo cual dará la posibilidad de generar ganancias extra.

Finalmente, se evaluará la opción de conseguir auspicios de empresas, instituciones u organizaciones cuyas actividades guarden relación con nuestro tema.

7. Resultados

Una vez realizado el testeo del prototipo del aplicativo MOODIE, se dieron los siguientes resultados, los cuales consistieron en el análisis de experiencia de los participantes que fueron jóvenes entre edades de 15 a 30 años de la ciudad de Lima Metropolitana. Estos resultados muestran el grado de aceptación e impacto que se tuvo al registrar sus emociones diariamente ante algún evento en particular. Se registró mediante el testeo del prototipo que el 90% de participantes entendieron y aprobaron la función del aplicativo, sintiéndose seguros y confiados de poder expresar cómo se sentían y a la vez reconocer que tipos de emociones estaban presentando.

Mediante los resultados mencionados en esta investigación se espera que los jóvenes entre 15 a 30 años de Lima Metropolitana, tengan un mejor manejo y registro de emociones ante eventualidades futuras, que sirva para lograr conocer a fondo sus emociones y de esta manera poder tener un mejor autocontrol, autoconocimiento y manejo de ellas.

8. Conclusiones

Con los resultados obtenidos podemos comprobar que la implementación de un aplicativo móvil de autoayuda para gestionar emociones, dentro de la rutina diaria del grupo experimental, produjo un impacto positivo en sus vidas, ya que algunos de los problemas, condiciones y enfermedades relacionadas a la salud mental se deben a la falta de identificación, asimilación y gestión de las emociones.

La investigación demostró que existe una relación directamente proporcional entre la salud mental y el buen manejo de emociones, por ello, uno de los factores más relevantes que impulsó la idea del desarrollo de un aplicativo móvil sería generar un adecuado control de emociones a los usuarios, puesto que se vincula con la salud mental y en consecuencia esto incrementará de forma positiva la calidad de vida de las personas.

9. Bibliografía

- Cruces Alex y Carhuas Paola (2020). *Desarrollo de un aplicativo móvil en la plataforma android studio para mejorar el área de ventas y/o servicios para pymes en la ciudad de Lima*". [Universidad Tecnológica del Perú, Lima] Recuperado de: https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3373/Alex%20Cruces_Paola%20Carhuas_Tesis_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López R, Olaechea H, Fermina E (2019) *Implementación de un aplicativo móvil en proyectos de construcción Uso del aplicativo móvil*. [Programa de maestrías, UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS, Lima Perú]. Recuperado de: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/626055>
- Ortiz S (2020) *Diseño de la interfaz gráfica de aplicación móvil (App) para facilitar el proceso de compra y venta de los productos de belleza que ofrece la empresa Oriflame*. [Proyecto de graduación, licenciatura en comunicación y diseño, Guatemala, Guatemala]. Recuperado de: <http://biblioteca.galileo.edu/tesario/handle/123456789/1068>

- Pérez M, Berniz J, Morán j, Oreggioni f (2021) *Tetris controlado por UART*. [XII Congreso Argentino de Sistemas Embebidos, CASE 2021, Evento virtual, Argentina], Recuperado de: <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/20.500.12008/30047>
- Arango, et.al (2022) *Harmony, Aplicativo Móvil para Reducir las Brechas de Atención en Salud Mental*. [Tesis para obtener el grado de magíster en administración estratégica de empresas otorgado por la Pontificia Universidad Católica del Perú] , Recuperado de: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/22245>
- Dager Luis, Tomala Brando (2020) *Prototipo de aplicativo móvil de terapias del lenguaje, para el tratamiento de dislalia modulo paciente mediante procesamiento de voz*. [Proyecto de titulación de la Universidad de Guayaquil], Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/48888>
- Artículo *Las 4 fases de la gestión emocional (2021)* [Blog Universidad de Ingeniería y Tecnología] , Recuperado de: <https://educacion-ejecutiva.utec.edu.pe/blog/las-4-fases-gestion-emocional>
- Porras Leydi (2020) *Diseño De Aplicativo Móvil Para Evitar El Deterioro De La Salud Mental Por El Aislamiento Social Motivado Por El Covid19 En Jóvenes De 20 A 25 Años*. [Proyecto de titulación de la Universidad San Ignacio de Loyola], Recuperado de: <https://repositorio.usil.edu.pe/items/2b48208a-e435-4340-aae7-fdf6d286ca77>
- Goleman, D (1995). *Inteligencia Emocional*. Editorial Kairós, S.A.

https://books.google.com.pe/books/about/Inteligencia_emocional.html?id=YuybDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&hl=es&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

10. Anexos