

# Propuesta de solución con base en el modelo de Desing thinking para revertir los casos de ansiedad en México

Hernández Villalobos, Emmanuel

2021

---

<https://hdl.handle.net/20.500.11777/5109>

<http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf>

**UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA PUEBLA**

Estudios con Reconocimiento de Validez Oficial por Decreto

Presidencial del 3 de abril de 1981



PROPUESTA DE SOLUCIÓN CON BASE EN EL MODELO DE DESIGN  
THINKING PARA REVERTIR LOS CASOS DE ANSIEDAD EN MÉXICO

Directora del trabajo

**Dra. Silka Juárez Bretón**

ELABORACIÓN DE UN ESTUDIO DE CASO

Que para obtener el Grado de

**MAESTRO EN DISEÑO ESTRATÉGICO E INNOVACIÓN**

Presenta

**EMMANUEL HERNÁNDEZ VILLALOBOS**

San Andrés Cholula, Pue. 2021

## Resumen

Actualmente en el mundo hay más de 264 millones de personas que viven con **trastorno de ansiedad**. En México al menos el 14.3% de la población la padece, lo preocupante es que el 50% se presenta antes de los 25 años. El objetivo del presente proyecto es diseñar una propuesta de solución para revertir el aumento de personas con ansiedad en México. Con base en el **modelo de Design Thinking** el cual permite usar la sensibilidad y métodos de diseño para entender los dolores del usuario centrándose en las necesidades humanas que conducen hacia una solución deseable, viable, así como rentable (Serrano & Blázquez, 2016), se llevó a cabo la validación de un prototipo que permitió que los usuarios que participaron tuvieran un espacio para expresar pensamientos y sentimientos, asesorados en todo momento por una psicóloga bajo el supuesto de que **identificar y comunicar estados afectivos propicia un bienestar emocional** en las personas y poder comunicarlos previene el desarrollo de ansiedad. Como resultado, al finalizar la dinámica anteriormente mencionada, los participantes de este estudio de caso manifestaron sentirse bien emocionalmente. Entre los hallazgos que se obtuvieron en esta investigación se identificó que las personas en ocasiones **no tienen un espacio** donde puedan expresar pensamientos y sentimientos, además, la mayoría de las personas en la sociedad no saben cómo relacionarse con personas con ansiedad. Se concluye que la creación de proyectos enfocados en la atención a la salud mental permite **visibilizar problemáticas** que no solo impactan a los sujetos, sino que también repercute en la vida personal, social y laboral impactando el desarrollo de actividades dentro de una sociedad.

**Palabras clave:** Promoción de estados afectivos, visibilización de la ansiedad, Design Thinking.

# ÍNDICE

RESUMEN .....	2
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	5
1.1 PLANTEAMIENTO .....	6
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	12
1.3 OBJETIVO GENERAL .....	16
1.4 OBJETIVOS PARTICULARES .....	16
1.5 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN .....	16
1.6 SUPUESTO .....	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....	17
2.1 RECONOCIMIENTO DE ESTADOS AFECTIVOS .....	20
2.2 EXPERIENCIA PLATAFORMA DIGITAL .....	22
2.3 ACTIVIDADES ARTÍSTICAS .....	24
2.4 ESTIGMATIZACIÓN SOBRE SALUD MENTAL .....	27
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....	29
3.1 PROCEDIMIENTO .....	30
3.2 POBLACIÓN .....	33
3.3 MUESTRA .....	33
3.4 INSTRUMENTACIÓN .....	35
3.4.1 <i>Empatizar</i> .....	35
3.4.2 <i>Definir</i> .....	38
3.4.3 <i>Idear</i> .....	42
3.4.4 <i>prototipar</i> .....	44
3.4.5 <i>Testear</i> .....	45
3.5 ANÁLISIS .....	47
CAPÍTULO IV: PROPUESTA .....	49
4.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	49
4.2 INVESTIGACIÓN .....	50
4.3 PLANEACIÓN .....	58
4.3.1 RECURSOS .....	59
4.3.1.1 <i>Recursos humanos</i> .....	60
4.3.1.2 <i>Recursos físicos y tecnológicos</i> .....	61
4.3.1.3 <i>Recursos financieros</i> .....	62
4.3.2 CASOS ANÁLOGOS .....	63
4.3.2.1 <i>Desansiedad</i> .....	64
4.3.2.2 <i>Vive sin ansiedad</i> .....	64
4.3.2.3 <i>Terapify</i> .....	65
4.3.3 SIMILITUDES Y DIFERENCIAS ENTRE CASOS ANÁLOGOS Y JAPI GURÚ .....	66
4.4. COMUNICACIÓN .....	66
4.5 IMPLEMENTACIÓN .....	71
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES .....	76
5.1 SÍNTESIS DE RESULTADOS .....	76
5.2 OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES .....	77
REFERENCIAS .....	80

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Interés en participar en una plataforma virtual sobre salud mental .....	14
<b>Figura 2.</b> Procedimiento en el estudio de caso.....	32
<b>Figura 3.</b> Usuarios estudiados.....	34
<b>Figura 4.</b> Invitaciones, audio y plataforma utilizada para el taller .....	36
<b>Figura 5.</b> Mapa de empatía.....	37
<b>Figura 6.</b> Entrevista con una experta en psicología.....	38
<b>Figura 7.</b> Mapa de relaciones en un trastorno de ansiedad .....	39
<b>Figura 8.</b> Arquetipos del proyecto .....	40
<b>Figura 9.</b> Question storming del proyecto.....	43
<b>Figura 10.</b> Business Model Canvas para el primer prototipo.....	43
<b>Figura 11.</b> Brainerd, primer prototipo.....	44
<b>Figura 12.</b> Fase de testeo, primer prototipo .....	46
<b>Figura 13.</b> Mapa de propuesta de valor .....	50
<b>Figura 14.</b> Descripción del taller de emociones .....	51
<b>Figura 15.</b> Video llamada con E3.....	52
<b>Figura 16.</b> Validación del taller de emociones .....	52
<b>Figura 17.</b> Actividades taller de emociones.....	53
<b>Figura 18.</b> Retroalimentación con E3 .....	55
<b>Figura 19.</b> Retroalimentación con los usuarios.....	55
<b>Figura 20.</b> Propuesta de solución .....	57
<b>Figura 21.</b> Círculo dorado de Japi Gurú.....	58
<b>Figura 22.</b> Business Model Canvas de Japi Gurú .....	59
<b>Figura 23.</b> Organigrama Japi Gurú .....	60
<b>Figura 24.</b> Precios membresías Japi Gurú .....	63
<b>Figura 25.</b> Sitio web Desansiedad .....	64
<b>Figura 26.</b> Sitio web Vive Sin Ansiedad .....	65
<b>Figura 27.</b> Sitio web Terapify .....	65
<b>Figura 28.</b> Funnel de ventas de Japi Gurú .....	67
<b>Figura 29.</b> Facebook de Japi Gurú .....	68
<b>Figura 30.</b> Primer post de Japi Gurú .....	69
<b>Figura 31.</b> Resultados primer post de Japi Gurú.....	69
<b>Figura 32.</b> Resultados primera semana de Japi Gurú .....	70
<b>Figura 33.</b> Publicidad Japi Gurú para venta de membresías .....	71
<b>Figura 34.</b> Escala emocional proyecto JG.....	72
<b>Figura 35.</b> Características mercado meta de JG .....	74
<b>Figura 36.</b> Oportunidades para implementar JG .....	75
<b>Figura 37.</b> Enfoque del proyecto JG.....	76

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Prevalencia casos de ansiedad en México .....	9
<b>Tabla 2.</b> Indicadores sobre disponibilidad y uso de TIC .....	10
<b>Tabla 3.</b> Ventas comercio digital según dispositivo.....	13

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

El presente texto documenta la construcción de un proyecto enfocado en la importancia de promover estados afectivos para revertir el desarrollo de casos de ansiedad en México.

En el **capítulo uno** se contextualiza al lector sobre la ansiedad y cómo ha incrementado esta problemática en el país, asimismo se menciona la aparición del coronavirus y el impacto del mismo en la salud mental de las personas. También, se ilustran datos que avalan la relevancia de crear una solución para detener el desarrollo de casos de ansiedad.

El **segundo capítulo** menciona las teorías que ayudaron a la construcción de este proyecto, desde las médicas hasta las que propone el modelo de Design Thinking (DT). Al mismo tiempo se documentan los conceptos claves que forman parte de la presente investigación.

Posteriormente, en el **capítulo tres** se reproduce textualmente el procedimiento que se llevó a cabo para intervenir mediante el **DT**, se explican las fases de este modelo y las herramientas que se emplearon en cada una de ellas. Además, se describen los usuarios que participaron en el presente estudio de caso.

El **cuarto capítulo** ilustra la propuesta de solución y se representa gráficamente la validación del **MVP** (Mínimo Producto Viable), así como los aprendizajes que se obtuvieron con base en el mismo. Por otra parte, se describen los recursos humanos, tecnológicos y de infraestructura que se requieren para la elaboración de este proyecto.

Por último, en el **Capítulo quinto** se establecen los resultados del presente documento, además se enumeran las observaciones y recomendaciones para el desarrollo a futuro de esta propuesta de solución.

## 1.1 Planteamiento

Era 1997, cuando en la Universidad de Washington, el profesor Murray (Citado en RCN, 2019, párr. 6), soltó con gran autoridad las siguientes palabras: “en el 2020 las enfermedades mentales como ansiedad y depresión van a superar a las cardiovasculares”, palabras que hoy en día se revelan en la sociedad, que desafortunadamente no se las llevó el viento.

En efecto, hablar de salud mental en la sociedad ha sido motivo de desacuerdos, la misma dinámica cultural en ocasiones no permite la visibilidad de temas que abordan cuestiones psicológicas. De modo que la voz del profesor Murray pretendía generar interés a la atención de problemas que afectan la salud mental de las personas. Probablemente, el hablar de este tópico clínico habría permitido prepararse para los escenarios que se vislumbraban con gran pasividad. Además, como lo menciona el economista lunes (2015) “es un tema que afecta a mucha gente y tiene un impacto importante sobre la productividad” (párr. 7), por lo que también se afecta el desarrollo de una comunidad ya que es una causa que produce discapacidad a nivel mundial.

Dicha situación ya existía, solo que no había recibido un nombre para su visualización, como menciona el Doctor Cruz (2019) “definitivamente no hay abordaje de la salud mental en el primer nivel de atención, ni en zonas rurales y suburbanas” (párr. 5), como resultado, a la par que se iba desarrollando el mundo, también los trastornos mentales lo hacían, quizá menos evidentes, ya que **solicitar ayuda se veía como sinónimo de debilidad e indiferencia**, tal como lo menciona la activista Rosell: “la mayoría de la gente piensa que los trastornos mentales no van con ellos, deberían plantearse que la salud mental es de todos” (Sanz, 2018, párr. 2).

En definitiva, a través de las líneas escritas anteriormente se descubría la importancia de las enfermedades mentales, complementado con la postura de algunos sectores de la sociedad, tal como lo confirma Rosell: “tendemos a poner etiquetas a estigmatizar a la persona que tiene una problemática” (Sanz, 2018, párr. 5).

De manera que es importante hablar de salud mental, no repetir las inseguridades del pasado, alzar la voz, investigar, comprobar, participar activamente en esta área, que, si bien en los últimos años ha obtenido un gran impulso, todavía hay mucho trabajo por hacer, para el desarrollo del proyecto documentado en el presente texto es importante tener los precedentes.

Actualmente en el mundo hay más de 264 millones de personas que viven con un trastorno de ansiedad (Frías, 2019), hablar de este problema mental es intentar descifrar un enigma, algunos lo confunden con simples preocupaciones, que no pasan más allá de un episodio de incertidumbre, es ahí cuando empiezan los primeros indicios de **una ignorancia sobre el conocimiento del tema**, que va desde la inocencia del individuo hasta el temor de demostrar debilidad. Con base en lo anterior, hablar de millones de personas resulta un problema complejo, así como preocupante, por lo tanto, en términos de viabilidad del proyecto del que se ha hablado es importante delimitar una zona, que permita su estudio, así como para la aplicación de herramientas con la finalidad de aportar un beneficio colectivo.

Por consiguiente, nace una interrogante que posteriormente se convertirá en una solución. Actualmente, se vive una situación crítica en materia de salud a nivel mundial, hay una **pandemia ocasionada por el virus SARS-COV-2 (Coronavirus)**, la OMS ha advertido un **impacto devastador en la salud mental a escala mundial**, derivado de los daños colaterales ocasionados por el aislamiento, situación económica, laboral y sanitaria como lo advierte el doctor Ghebreyesus (2020) “los dirigentes mundiales deben actuar con rapidez y determinación para invertir más en programas de salud mental que salven vidas, mientras dure la pandemia y con posterioridad a ella” (párr. 5), esta situación es preocupante, ya que se incrementarán los trastornos mentales, entre ellos, los casos de ansiedad, como se publica en la revista científica Psychiatry Research se halló un incremento del 15% de este trastorno mental (Porrás, 2020).

La importancia yace en que desafortunadamente muchas personas ya la padecen, pero la mayoría no sabía que la tiene, por lo tanto, es necesario



atender temas de salud mental en una época complicada, tal como lo menciona Cervera “es notorio que el sujeto neoliberal es individualista, egoísta, avaro y competitivo” (Cervera, 2017, párr. 4).

En consecuencia, es necesario crear una alternativa que mejore la calidad de vida de las personas, se considera que es posible regresar la esperanza a aquellos que han sido afectados por un trastorno de ansiedad, así como a las personas que los rodean.

De manera que en este documento algunas interrogantes serán resueltas, otras más saldrán a la luz permitiendo un intercambio informativo significativo para la solución. Conviene subrayar que hablar de ansiedad en materia clínica significa referirse al **síntoma natural que aparece cuando se está en estado de alerta**, en situaciones de peligro, pero cuando funciona de manera incorrecta se reproduce en episodios donde no existe una amenaza real, mermando con esto la salud mental y física de la persona, en donde el escenario se vuelve difícil, aunado a esto, en México hay poca inversión en este rubro, el cuál queda en evidencia con el 2.1% del presupuesto de la SSA destinado a la salud mental (Llanos & Méndez, 2020).

Antes de la pandemia, en México los trastornos de ansiedad los padecían al menos el 14.3% de la población, lo preocupante es que el 50% se presenta antes de los 25 años en las personas según datos obtenidos a través de la coordinación de comunicación social del Senado de la República (Senado de la República, 2017). Otro dato crítico es que en los últimos 5 años hubo un incremento del 75% de casos de ansiedad en el país (Gudiño, 2018). Como se observa, el escenario ya era preocupante, nadie pronosticaba la aparición de un evento como una emergencia sanitaria, actualmente se viven momentos que afectan la salud mental de las personas, desde etapas de alarma, resistencia y además de agotamiento, esto va a implicar afectaciones a nivel emocional.

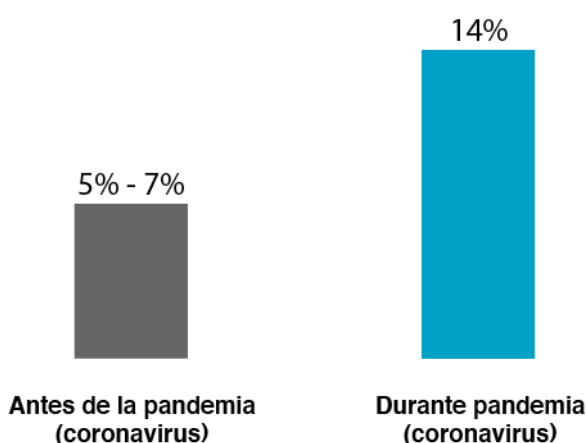
La pandemia ocasionada por el coronavirus ha impactado el mercado, un gran número de empresas no pudieron seguir trabajando, hasta septiembre del 2020 habían cerrado sus puertas 1, 010, 857 establecimientos en México (INEGI, 2021), pero también existen empresas que han girado hacia nuevos

horizontes y otras que han incrementado sus ingresos, la psicología virtual es uno de ellos, un estudio reciente comprueba que en **México aumentó el 30% la demanda de los servicios de psicología virtual** (Gutiérrez, 2020).

Concretamente el servicio de terapia en línea ha ido en crecimiento en gran parte del país derivado del confinamiento, entre las ciudades que más han recurrido a esta opción y que representan un gran nicho están: Ciudad de México, Guadalajara, Monterrey, además de Querétaro.

La información previamente descrita es importante para el presente documento, hay una oportunidad de salir adelante, si bien los números de personas con ansiedad van en aumento (ver tabla 1), en conjunto con la pandemia se irán en franco ascenso, es vital voltear a ver los servicios digitales que promueven el cuidado mental, comúnmente la terapia psicológica se lleva de manera tradicional en modo presencial, pero derivado del momento en que se vive es necesario tener otras alternativas como aprovechar las plataformas online, hay un estudio realizado por la empresa enfocada en psicología digital iFeel que revela que el **60% de usuarios que han acudido a una cita en línea, no lo había hecho antes** (Navarro, 2020), es decir, era la primera vez que acudían a terapia.

**Tabla 1.** Prevalencia casos de ansiedad en México



Adaptado de “Casos de ansiedad se disparan hasta 14% a causa de la pandemia”

Concretamente, se considera que la **inmediatez, flexibilidad, privacidad y ahorro de tiempo** ha fomentado la creación de plataformas orientadas al ámbito de salud mental como una herramienta que permite el

beneficio social, emocional, además de psicológico en las personas. En efecto, hay elementos que benefician el uso de las herramientas digitales como soporte para efectuar las responsabilidades que se tenían antes de la pandemia, pero es importante conocer los indicadores tecnológicos de información y comunicación en México, como se muestra a continuación en la **tabla 2**, los datos consultados a través de la plataforma del INEGI.

**Tabla 2.** Indicadores sobre disponibilidad y uso de TIC

Indicadores sobre Disponibilidad y Uso del TIC	2015	2016	2017	2018	2019
Hogares con computadora como proporción del total de hogares	44.9	45.6	45.4	44.9	44.3
Hogares con conexión a internet como proporción del total de hogares	39.2	47.0	50.9	52.9	56.4
Usuarios de computadora como proporción de la población de seis años en adelante	51.3	47.0	45.3	45.0	43.0
Usuarios de internet como proporción de la población de seis años en adelante	57.4	59.5	63.9	65.8	70.1
Usuarios de internet que han realizado transacciones vñia internet como proporción total de usuarios de internet	12.8	14.7	20.4	23.7	27.2
Usuarios de teléfono celular como proporción de la población de seis años o más de edad	71.5	73.6	72.2	73.5	75.1

Adaptado de “Encuesta Nacional sobre disponibilidad y uso de TIC en hogares”, por INEGI, 2020.

Como se puede apreciar en la **tabla 2**, ha ido en crecimiento el uso de los equipos tecnológicos en los hogares del país, la navegación en internet también se ha incrementado, estos indicadores permiten tener certeza de las condiciones para llevar a cabo un proyecto en benéfico de la salud mental a través de plataformas digitales, para recalcar, se pronostica que los números sigan aumentando por el confinamiento que se vive actualmente.

El uso de internet se ha vuelto habitual en gran parte de la población, como complemento a la información expuesta, el INEGI publica a través de un comunicado de prensa (INEGI, 2020) que el 44.3% de los hogares disponen de al menos una computadora, el 56.4% tienen disponibilidad de internet y hay un incremento del 3.5% respecto al último año. Por consiguiente, el autor del presente trabajo realizó acercamientos con profesionales de la salud para corroborar la información de los estudios publicados por diferentes sitios, si bien se muestra un incremento de actividad en línea en el país, así como grupos de interés que se enfocan en atender cuestiones de salud mental, es necesario tener testimonios de especialistas, en este caso se acudió a realizar entrevistas con diferentes psicólogos, expertos en la materia.

De modo que se obtuvieron grandes aportaciones, así como apreciaciones de elementos con gran valía clínica, es un proyecto que se

necesita, es factible y más en este momento que se vive. Conviene subrayar que se pueden realizar diferentes soluciones para atender una necesidad, pero si no se invita a participar a perfiles médicos que abonen a la construcción del proyecto no se logrará una solución eficaz. En definitiva, los usuarios han encontrado en las plataformas virtuales una nueva experiencia para llevar a cabo actividades de cuidado personal como la atención a la salud mental, la creación de una solución mediante recursos tecnológicos es viable.

Finalmente, la contribución de expertos para validar el proceso y ejecución de la solución es necesaria, por lo tanto, surge la siguiente pregunta: **¿Cómo promover el reconocimiento de sentimientos y pensamientos en personas mediante actividades que permitan un bienestar emocional?**

## 1.2 Justificación

Cuando la palabra phygital tomó lugar en el desarrollo del presente documento, enseguida se percibió un ambiente de motivación, así como curiosidad por conocer más sobre el término, referirse a este concepto es hablar de un híbrido entre los mundos físicos y virtuales en los que consumidores pueden vivir, trabajar, comprar, jugar eficientemente tanto en persona como en línea (Euromonitor, 2021).

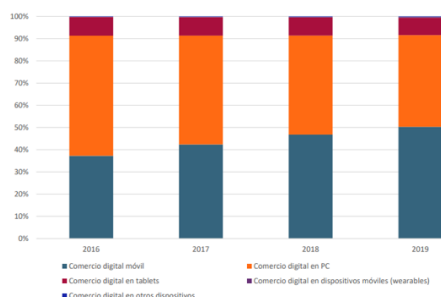
La relevancia de crear una solución con base en la combinación de lo físico, así como virtual trae consigo la oportunidad de que no solo las personas que padezcan ansiedad u otros grupos de interés hagan uso de la plataforma, es una ventana en la cual **los procesos virtuales se pueden integrar con espacios físicos**, es decir, aprovechar las bondades de la tecnología para hacerlas propias de cada destinatario, hoy en día las personas añoran la convivencia, valoran más las experiencias que puedan ofertarle los escenarios digitales. Como se ha mencionado anteriormente, los consumidores han adoptado una conducta que los predispone a estar conectados con dispositivos inteligentes la mayor parte del día, los hábitos de trabajo, sociales, ocio, educativos y entretenimiento han tenido que trasladarse a plataformas digitales.

La llamada nueva normalidad ha cambiado la manera en que se vive, los dispositivos inteligentes se han convertido en una herramienta poderosa, las interacciones que comúnmente se tenían en espacios físicos ahora se llevan de forma virtual, al principio causó diferentes actitudes, algunos renuentes al cambio otros con dudas e inseguridades, lo único cierto es que si querían mantenerse activos debían adaptarse, como lo dicta la evolución, solo los que sean capaces de cambiar con el contexto serán los que sobrevivirán. No es raro que las tiendas usen plataformas para efectuar sus actividades, sumergiéndose en procesos que antes desconocían para seguir cerca de sus clientes.

Por lo cual, a continuación, en la **tabla 3** se ilustra gráficamente cómo ha sido la participación de ventas en el comercio digital con base en los

dispositivos, esto permite tener un panorama real para medir las posibilidades de impactar el mercado a través del presente proyecto.

**Tabla 3.** Ventas comercio digital según dispositivo



Adaptado de “Las 10 principales tendencias globales de consumo para 2021”, por Euromonitor, 2021.

La inercia del momento que se vive ha llevado a que se desarrollen nuevas adaptaciones tecnológicas a lo que ya se conocía, **las interacciones virtuales van encontrando un nuevo nicho entre los conceptos de entretenimiento** así como convivencia, se vive una época en la cual las herramientas digitales se han integrado al mundo operativo, las oportunidades de trascender con base en la tecnología son muchas, la estrategia bien aplicada facilita a los usuarios y empresas tener experiencias gratificantes.

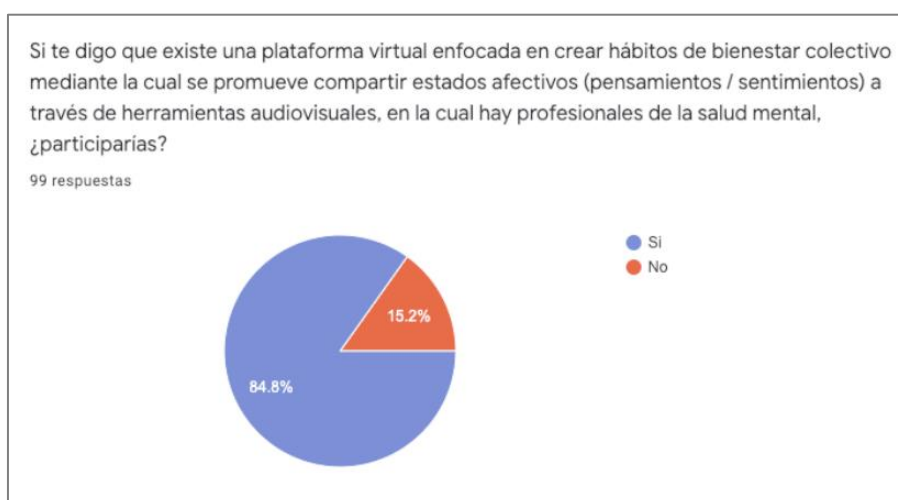
Al mismo tiempo en el mercado de las herramientas digitales enfocadas en temas de salud mental ha aumentado la demanda, mediante la investigación llevada a cabo en la ciudad de Puebla desde febrero del 2020 a abril del 2021 por el autor del presente documento, se han encontrado sitios de plataformas digitales saturados, no es extraño ver que algunos de ellos ya no tienen espacio ni en la lista de espera, como es el caso del portal *vive sin ansiedad*, así como la página *desansiedad*, que son referentes en la atención a usuarios con problemas de ansiedad. ¿Qué puede diferenciar este proyecto a lo ya existente?, se parte que la mayoría de la competencia se enfoca en atender la enfermedad, pero no el síntoma, es decir, no se concentran en la prevención, en educar a la población, ir a la raíz de la problemática, aparecen cuando ya está la emergencia.

Por el contrario, uno de los grandes diferenciadores de la solución que se propone es que se **promueven los estados afectivos**, se traslada al usuario a romper estigmas, normalizando el reconocimiento de sus emociones, no esperar a que transcurra el tiempo esperando una cita.

Con relación en la promoción de estados afectivos, es importante recalcar la importancia de no perder el objetivo principal, que es revertir el aumento de los casos de ansiedad en México. Durante las investigaciones realizadas se tiene conocimiento de que gran parte de los episodios de ansiedad derivan por no expresar aquellos episodios o situaciones que marcaron la vida de los individuos.

De manera que desafortunadamente no hay un espacio donde puedan desahogarse, que les permita expresar los pensamientos, sentimientos que callan, en la cual sientan confianza, seguridad, pero sobre todo acompañamiento para conocer los procesos internos, por lo cual, a continuación, en **la figura 1**, se muestra una gráfica de una encuesta rápida realizada por el autor del presente documento a 100 personas en febrero del 2021 para conocer la postura respecto a la viabilidad en la creación de una plataforma virtual enfocada en promover estados afectivos.

**Figura 1.** Interés en participar en una plataforma virtual sobre salud mental



Adaptado de “Viabilidad de mercado de Japi Gurú”, elaboración propia, 2021.

La viabilidad de llevar un proyecto con estas dimensiones radica en que la mayoría de las personas que padecen ansiedad no saben que la padecen, en ocasiones la confunden con otras cuestiones de menos consideraciones, por lo tanto, **una intervención en un campo que va en aumento es una gran oportunidad** para influir en la **disminución de la tasa** de personas con problemas de salud mental.

En efecto, hay un campo de oportunidad para llevar a cabo soluciones que permitan a las personas conocerse, cuestionarse lo que están haciendo sin desatender otras actividades de la vida diaria, como se plasmaba en las primeras líneas del presente documento, **qué vivan a través de lo mejor del mundo real y digital** una experiencia satisfactoria en materia de salud mental.

Con base en lo escrito hasta ahora, donde se aprecian diferentes estudios que avalan un incremento de casos de ansiedad, así como un alza en el mercado de la psicología virtual, además de la gran demanda que tienen algunas plataformas que ofrecen servicios de beneficio emocional, se cuenta con el aval necesario para investigar, con la finalidad de encontrar una solución innovadora. Por otra parte, es preocupante que a pesar de que existan herramientas para ayudar en temas de salud mental, sigan aumentando los casos, es importante recordar que se vive una pandemia que también afecta la salud psicológica de las personas.

Asimismo, hay que ser objetivos con la información expuesta y recalcar que la ansiedad así como otros trastornos mentales han existido antes de la pandemia, que también iban en franco aumento de casos, no dejar como simple anécdota los datos que fluyeron en la investigación previa, porque gracias a los antecedentes se permite construir un escenario completo, donde todos los elementos son necesarios para converger en un mismo sistema, donde el beneficio será para los involucrados, así como los allegados. De modo que la alternativa debe contemplar diferentes actores que son claves en el proceso que vive una persona con ansiedad, el núcleo familiar, laboral, así como social deben fluir en la misma dirección.



Para concluir, la solución que se plantea para atender el aumento de los casos de ansiedad va enfocada en esclarecer los síntomas, así como atenderlos, por lo tanto, la óptima y oportuna promoción de estados afectivos permiten al usuario conocerse, pero sobre todo desahogar mediante esta herramienta la carga emocional que cuando no es atendida desencadena patologías o escenarios catastróficos para la persona.

### **1.3 Objetivo general**

Revertir el aumento de los casos de ansiedad en México a través de una plataforma digital que proporcione actividades artísticas que permitan un bienestar emocional, disminuyendo el desarrollo de casos de ansiedad.

### **1.4 Objetivos particulares**

1. Promover el reconocimiento de pensamientos y sentimientos en personas.
2. Idear una nueva experiencia phygital que permita entender la problemática.
3. Evaluar el prototipo de la plataforma digital con personas y grupos de interés.

### **1.5 Variables de investigación**

Variable Independiente: Reconocimiento de estados afectivos (pensamientos y sentimientos)

Variable dependiente: Experiencia plataforma digital (phygital)

Variable dependiente: Actividades artísticas

Variable dependiente: Estigmatización sobre salud mental

### **1.6 Supuesto**

La intervención de una plataforma digital para personas que quieran identificar sus emociones por medio de actividades artísticas, promoviendo al mismo

tiempo el reconocimiento de sentimientos, así como pensamientos, generará un bienestar emocional.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

Para comprender el enfoque del proyecto documentado en el presente texto, es pertinente presentar textualmente las teorías, además de conceptos que contribuyen con la investigación, así como con la creación de la plataforma digital como resultado de este trabajo. Del área médica se emplea la teoría cognitiva, así como de la emoción oculta, asimismo como primer punto, se iniciará con técnicas con base en el diseño estratégico.

En primer lugar, se introducen técnicas aprendidas con base en el diseño estratégico, las cuales permiten visualizar nuevas maneras de comprender los elementos que giran entorno a una persona que padece ansiedad. Al inicio del proyecto a través de la **teoría del iceberg**, la cual es un modelo que permite representar gráficamente los aspectos que son visibles e invisibles en el problema a solucionar, se encontraron causas, así como síntomas que detonan los casos de ansiedad. El doctor Toledo (2020) afirma que comúnmente se percibe el 20% de una situación, el restante **80% es algo que se suele ignorar**, con esto se llega al entendimiento que en ocasiones se desconocen diferentes perspectivas frente a un evento.

En consecuencia, la **teoría del iceberg** permite desglosar los eventos, así como circunstancias que rodean al incremento de casos de ansiedad, **entender los factores culturales, educativos, organizacionales**, además de recursos económicos que tienen un rol importante en el escenario. De ahí que se detectaran patrones, así como modelos mentales que han actuado de una

misma forma en los últimos años, como la **poca inversión** en materia de salud mental por parte del gobierno federal, el cual es del **2.1%** (Llanos & Méndez, 2020). Al mismo tiempo, el modelo cultural que con los años sigue el mismo comportamiento de estigmatizar los temas de salud mental, no ayuda a la normalización del tema.

En definitiva, esta primera técnica beneficia a la construcción de los elementos que son necesarios analizar, así como plantear la manera de enfrentar la problemática, a continuación, se prosigue con otra técnica que impulsa la detección de nuevas prácticas para entender las causas del caso.

Como resultado, para términos prácticos del desarrollo del proyecto fue necesario trabajar con base en la **teoría del cambio** que es fundamental para la creación de proyectos sostenibles, por lo cual se menciona a continuación la rentabilidad de aplicarla en la solución.

Rogers (2016) comenta que la **teoría del cambio** establece que una serie de actividades producen resultados que contribuyen con el logro de impactos finales previstos, lo cual se establece la importancia de tener definidos objetivos así como actividades en el desarrollo de proyectos, en el caso de la problemática de un trastorno mental como es la ansiedad, contribuye a entender que no solo se trata de crear una solución para aliviar el escenario, es necesario **concentrarse en los síntomas**, es decir, impactar de una manera más profunda, a nivel sistémico, generar una serie de actividades e intervenciones que arrojen resultados e impactos a través de los **recursos** con los que ya se cuenta, como son la **tecnología, el capital humano, económico**, además del conocimiento profesional.

De manera que la comprensión de las teorías expuestas con anterioridad, dimensionaron el alcance de la solución, no solo partir de los casos de ansiedad existentes, sino ir a mayor profundidad y lograr impactar de manera social, emocional, así como psicológica en la vida de los usuarios. Por lo cual, era una gran oportunidad para transitar a un resultado sostenible, es por esto por lo que se decidió trabajar en una medida que arrojará un bienestar colectivo con base en la creación de una comunidad que apoyará, al igual que

empatizará con el dilema mental que atraviesan individuos con ansiedad. Igualmente, la **teoría del cambio** manifiesta en uno de sus principios que es necesario capitalizar los recursos con los que se cuenta, en este sentido se optimizaron las herramientas digitales para contribuir con el desarrollo de la solución.

En conclusión, tanto la **teoría del iceberg**, así como la **teoría del cambio** permitieron ampliar la perspectiva de la problemática que se está atendiendo, pero al tratarse de un proyecto con orientación médica, es conveniente complementar la investigación con **teorías de índole clínico**, que a continuación se describen.

Probablemente el plantear una solución con base en teorías propias del diseño estratégico permite un mayor impacto, pero conocer un problema significa entender el comportamiento de todos los elementos que funcionan sistémicamente, por lo tanto, se abordaron teorías usadas en el área de la psicología.

Para empezar, se trabajó con base en la **teoría cognitiva**, la cual como lo menciona el doctor Burns (2006), es una técnica basada en la idea que los pensamientos negativos producen ansiedad y por lo tanto la forma de tratarla es mediante el cambio de la manera de pensar del paciente, esto en materia de psicología es común en los tratamientos, igualmente la **teoría de emoción oculta** permite entender que la mayoría de las personas esconden sus problemas, por temor a no encajar socialmente guardan sentimientos acentuando los problemas que posteriormente desbordan en casos de ansiedad, lo que se recomienda es expresar estas emociones. Por último, la **teoría de exposición** la cual se basa en que la causa de este trastorno mental es la evitación, en pocas palabras, el individuo evita lo que teme.

Por consiguiente, las tres teorías mencionadas son fundamentos enriquecedores para la realización de una solución funcional, que esté en contexto con lo que sucede también desde una perspectiva médica, en esta primera parte se han tocado las teorías que marcan el rumbo de la investigación, así como desarrollo del proyecto, partiendo de una visión

estratégica pasando por la importancia de las intervenciones además de actividades que logran posteriormente un impacto notable, para finalizar con el sustento clínico, el cual da un **aval de emplear de manera eficiente las herramientas** canalizadas para este proyecto. Concretamente se da un soporte teórico de la investigación, pero es vital tocar el marco conceptual.

De modo que a continuación se van a describir cada uno de los conceptos claves en la construcción del caso, entender, así como identificar qué criterio u opinión fomenta la ideación de una solución sostenible, útil y eficaz, es vital para el proyecto, que los elementos identificados sean los correctos para atender la problemática

## **2.1 Reconocimiento de estados afectivos**

Como referencia a que se está abordando un tema de bienestar mental, es fundamental trabajar en el reconocimiento de estados afectivos que, dicho de otra manera, es conocer los **sentimientos y pensamientos** de una persona para posteriormente trabajar en ellos.

Con relación al proyecto que se aborda, es imprescindible hablar sobre el papel de las emociones, Mayer (1990) plantea que **la inteligencia emocional** es una habilidad para guiar el comportamiento, por ende, el que una persona logre trabajar en esta capacidad de emplear lo que sucede en el interior a nivel cognitivo trae consigo resultados que se reflejan en la conducta. Es importante mencionar que también la intervención de factores externos como las relaciones personales, familiares, laborales, sociales, influyen en el proceder de los individuos. Si se logra decodificar, así como visualizar lo que percibe cada persona va a facilitar el trabajar en el **reconocimiento de sentimientos y pensamientos**.

De modo que comprender lo que sucede en la mente de cada sujeto es vital para constituir el proyecto, dada las características que afronta el reto es necesario ahondar en el tema de la **memoria emocional**, Mayer (1990) establece que “En el cambiante mundo social, los sistemas de alerta neuroquímica preparan al individuo para luchar o huir en un momento de peligro, grabando el momento en la memoria con intensidad” (p.193) , esta

aseveración es determinante para la **comprensión de la importancia de las emociones** en el comportamiento de personas con ansiedad. Un individuo que padece este trastorno mental actúa en función de lo que percibe en su entorno, pero también reacciona ante experiencias del pasado que se quedaron ancladas en su memoria.

En suma, las afirmaciones expuestas por Mayer confirman la visión de que el ser humano almacena múltiples experiencias que van desde las positivas hasta las que van ancladas con la etiqueta de emergencia y es cuando en ocasiones abruptamente el cuerpo recibe un estímulo a nivel cerebral que desencadena en una reacción estresante para el individuo.

Como resultado, se detecta la necesidad de que la solución aborde la importancia de que los usuarios expresen estados afectivos, como elemento vital para un proyecto integral que se enfoca en la **promoción de las emociones** que navegan en sus pensamientos y sentimientos.

En efecto, trabajar en las conexiones internas de las personas, que van desde la vinculación entre el aparato neuronal, así como la gestión de estados afectivos, permite brindar un panorama más alentador, por ejemplo, cuando una persona se encuentra en un momento crucial, en la cual sus pensamientos viajan más rápido de lo que emplea una acción corporal, fácilmente puede nublarse y perderse entre las sensaciones que suceden en su actividad mental, resultando en una obstaculización para poder realizar actividades normales de un ser humano, en materia laboral no podría llevar a cabo un desempeño óptimo, en sus relaciones personales traería consigo el enrarecimiento de sus funciones, que pueden ir desde el desentendido de su círculo cercano hasta la pérdida de relaciones importantes.

Por lo cual, uno de los objetivos importantes de la plataforma Japi Gurú, es la de rescatar el **reconocimiento de pensamientos y sentimientos** de las personas, que puedan expresar abiertamente sus estados afectivos, para poder trabajar en una solución e iniciar un proceso con un paciente, lo primero es la aceptación de lo que sucede internamente, reconocerse, así como sentirse orgulloso de lo que es. El Dr. Kesner Melo comenta puntualmente que,

de acuerdo con su experiencia, en un tratamiento psicológico, el éxito para la recuperación depende en un 90% del paciente y el 10% es del psicólogo (comunicación personal, 9 de abril, 2021), esto pone en evidencia que para un proceso exitoso debe existir disposición del paciente.

En pocas palabras, la conducta humana es el reflejo de las emociones que suceden dentro de cada cuerpo, en palabras de Muñoz “La vida emocional es la que nos mueve a comportarnos, percibir y actuar de cierta manera en la vida” (Mayer, 1990, p 207).

## **2.2 Experiencia plataforma digital**

Con las condiciones planteadas en el concepto anterior, el cual va dirigido a trabajar en el reconocimiento de estados afectivos, es pertinente **adaptarse a la época** en la cual se vive, una era en la cual el mundo real esta cada vez más acoplado a lo digital.

Para empezar, actualmente se vive una emergencia a nivel mundial ocasionada por la pandemia derivada de la propagación del virus SARS COV 2, este fenómeno ocasionó que diferentes rubros giraran al mundo digital, como lo menciona Sainz (citada en Toledo, Soria y Manrique, 2020) “El consumidor está deseoso por probar acciones estimulantes, canales de comunicación que lo lleven a nuevas experiencias” (p.1) , de ahí que el proyecto empatiza con las necesidades de las personas, trasladar a una plataforma que permita el desarrollo de nuevas habilidades con ayuda de la tecnología, como lo marca la teoría del cambio, **aprovechar los recursos**, asimismo emplear herramientas así como tendencias actuales en función de actuar conforme a lo que acontece en el escenario actual.

Debido a que la evolución de las nuevas tendencias para este 2021 van en constante cambio, se encontró dentro de los conceptos de plataforma digital **la experiencia phygital**, la cual se define como lo mejor de los mundos físicos y digitales, es la conexión entre estos dos elementos resultando en una experiencia más completa para el usuario. La **inmediatez, inmersión**, así

como **interacción** forman parte de un escenario phygital (Toledo, Soria & Manrique, 2020), en relación con la problemática que se atiende, encaja a la perfección, una persona con ansiedad requiere de ser tratada con rapidez, profundizar en sus emociones, además de un proceso interactivo con un profesional de la salud.

Por un lado, se tiene el aspecto clínico del problema, de la misma manera que la gestión estratégica, que ensamblan de manera correcta con las tendencias que se toman como aliados para la solución, en definitiva, que el camino hacia una experiencia satisfactoria va acompañada de lo que se ha descrito anteriormente.

Finalmente, una de las virtudes que debe tener este reto es que el usuario tenga la confianza de adoptar esta solución, así como **cambiar la manera de abordar los casos de ansiedad**, no enfocarse en solo sanar la enfermedad, sino concentrarse en conocer los síntomas y adelantarse a la emergencia.

Al mismo tiempo, el empleo de plataformas digitales para llevar a cabo sesiones de psicología ha aumentado, tan sólo **en México hay un incremento del 30% de terapias en línea** (Gutiérrez, 2020), en la cual los beneficios son la inmediatez, ahorro de tiempo, flexibilidad y privacidad para llevar a cabo estas prácticas, lo anterior va en la misma dirección que se mencionó en la experiencia phygital, son valores que suman para la satisfacción de las necesidades que hoy en día manifiestan los individuos. Por consiguiente, elegir herramientas de diseño estratégico, así como seleccionar las teorías correctas permiten corroborar que se empatiza con las personas que se involucran en esta dinámica.

Como lo menciona el experto en marketing digital Sebastián Benar (visto en Mejía, 2020) “Hay que cambiar el discurso, tenemos que trascender a través de un mundo conectado” (párr. 5), en efecto, **no se puede seguir pensando como en siglos pasados** en un mundo que va avanzando constantemente en materia tecnológica, concretamente una experiencia de este nivel va a romper con lo establecido, se acostumbra a esperar para tener una consulta con un experto, se establece que no se puede expresar las



emociones porque es mal visto por la sociedad, así existen numerosos casos de personas que por miedo a la estigmatización dejaron que los problemas se fueran acumulando de manera interna, hasta que desafortunadamente se manifiestan en un ataque de ansiedad. A través de los planteamientos que se han realizado se puede afirmar que las personas sientan atracción por resolver sus problemas con base en una nueva experiencia.

En resumen, el concepto de experiencia digital empalma bien con la problemática, sin duda alguna que llevar a la práctica estos elementos pueden transmitirse en una interacción atractiva al igual que benéfica a nivel emocional, psicológico y social.

### **2.3 Actividades artísticas**

En un tratamiento con fines psicológicos, es común que entre las terapias se lleven a cabo diferentes actividades que ayuden al paciente a entender, pero principalmente a expresar la carga interna a nivel emocional que usualmente cuesta trabajo externarlas mediante palabras.

En consecuencia, en un proyecto de esta magnitud e importancia es necesario crear una experiencia, es indispensable crear un escenario confiable, así como interactivo en el cual el usuario exprese las emociones que representan una carga, y que al mismo tiempo sea placentero, por lo tanto, se plantean una serie de **actividades artísticas** que permitan al usuario expresarse, pero además mejorar a nivel emocional, así como cognitivo. Como lo menciona Fariñas (2019) “Muchos psicoterapeutas han comprobado los efectos beneficiosos del arte para ayudar a pacientes que acuden a consulta, puesto que el arte en todas sus expresiones libera la subjetividad de la persona” (párr. 5), por lo cual, una plataforma digital que permita agregar psicología del arte vincula de manera positiva a la resolución de problemas psicológicos.

Debido a que en algunas personas es difícil manifestar los sentimientos y pensamientos, el que tengan otra vía como lo es una **terapia a través del arte puede contribuir a superar dificultades**, dejar la timidez e inseguridad para convertirse en verdaderos protagonistas. En el proyecto se plantean

cuatro actividades básicas: pintar, leer, escribir además de cantar, las cuales tienen un fin benéfico a nivel emocional, psicológico, así como social, se estimulan los hemisferios del cerebro, se fomenta la creatividad además que permite fluir de manera natural e ir experimentando diferentes sensaciones. Como lo asegura Fariñas (2020) “Cuando la terapia artística se realiza en un ambiente no competitivo, el paciente puede alcanzar grandes logros personales” (párr. 8).

Por lo cual, es necesario desglosar una a una las actividades en las cuales se basa la plataforma para entender la selección, pertinencia, así como puntos a favor para la permanencia de ellas en el proyecto, a continuación, se expondrán las funciones de cada una.

Como lo comenta Vygotski (citado en Marty,1997, p.62) “La experiencia del mundo externo es responsable en lo esencial de la organización funcional de las redes neuronales”, lo anterior confirma la necesidad de un espacio personalizado para que cada quien pueda expresar sus emociones.

Con relación a la pintura, el pintar, es una manera en la cual las personas manifiestan sentimientos, así como pensamientos, teniendo como beneficio principal el mejorar la comunicación, desarrollar habilidades de motricidad ya que se activan conexiones a nivel neuronal, de cierta forma las personas que lo realizan logran desconectarse con el exterior, si en este caso tienen problemas en el entorno, a través de esta actividad pueden tener un espacio saludable. Como resultado, el individuo experimenta un grado de concentración avanzado que recibe el nombre de **Alphy**, el cual Fariñas (2020) comenta que ha sido estudiado, que es básicamente lograr un estado en el cual una parte del cerebro esta consciente y la otra inconsciente, parecido a lo que se consigue con la meditación.

Por otro lado, se tiene a **la lectura** como otro elemento a realizar en la plataforma, a través de este hábito el usuario puede estar informado en todo momento de cualquier tema de interés personal, al mismo tiempo en un proceso terapéutico favorece a comprender diferentes episodios que una persona con ansiedad llega a experimentar, como son, miedos irracionales,

palpitaciones, así como agitación, sofocación, pérdida de la realidad, entre otros que van acorde con cada caso individual, para entender la importancia del hábito de lectura se cita a Dehaene:

El principal cambio impuesto por la lectura se sitúa en el hemisferio izquierdo porque concentra todos nuestros conocimientos visuales acerca de las letras y sus combinaciones. A medida que presentamos series de letras, la respuesta de esta región del cerebro se incrementa, lo hace en proporción directa con la habilidad lectora: cuanto mejor sabemos leer, más responde (Dehaene, 2019, p. 33)

Como resultado de lo anterior, la lectura va de la mano con la escritura, y es esta última la que a continuación se pondrá en evidencia la relevancia de su presencia para complementar otras funciones artísticas que están en la plataforma, al final los elementos bien aplicados contribuyen con una experiencia gratificante para el usuario.

Con respecto a la escritura, se tiene por entendido en el mundo de la psicología que el efectuar este hábito permite **visualizar las emociones de las personas**, asimismo es una actividad que no representa grandes costos, tan solo contar con una superficie y un objeto que funcione para escribir se puede efectuar una práctica que es sencilla así como enriquecedora para fomentar la comunicación de los estados afectivos, tal cual lo comenta Miller (citado en Segimon, 2018, párr.9), "Un hombre escribe para expulsar todo el veneno acumulado a causa de su forma de vivir falsa.", de ahí que aquellos que escriben tienen en sus manos la capacidad de reconocerse, ser libres al esbozar las vivencias que han ocurrido a lo largo de su vida en virtud de que tienen a la privacidad como testigo. Personalmente, la escritura se manifiesta como la capacidad más asequible que trae grandes beneficios al manejarse con un enfoque terapéutico.

Conviene subrayar, que existen estudios que afirman que **escribir experiencias traumáticas 15 minutos durante cuatro días continuos**, aportan

un beneficio en el estado de ánimo (Baiké & Wilhelm, 2005). Debido a que se han planteado actividades que influyen en el bienestar psicológico para el usuario, es vital añadir una acción que propicie una experiencia completa en cuestión de riqueza artística, así como mental para la persona, por lo tanto, se recurre al **canto** como un experimento que a través de la música trae consigo una liberación de endorfinas, que se reflejan en el buen humor, así como efectos positivos a quien lo realiza. **Cantar**, reduce los niveles de cortisol, la cual es una hormona que se libera como respuesta al estrés (Vázquez, 2020).

En definitiva, tener las actividades artísticas en la plataforma digital, permite al usuario divertirse, pero sobre todo conectar con sus emociones a través de hábitos que impactan en su estado de ánimo, además de traerle un beneficio emocional, psicológico y social.

#### **2.4 Estigmatización sobre salud mental**

Hablar de salud mental representa en algunas culturas un reto, a través del desarrollo del proyecto se ha constatado mediante artículos, libros, así como acercamientos con profesionales de la salud mental lo difícil que es para una persona con ansiedad el expresarse, acercarse si quiera a los demás para externar lo que sucede en su interior.

Por consiguiente, no resulta extraño saber que los hombres son menos frecuentes en acudir al psicólogo, esto sin duda se respalda con un rol que ha trascendido durante años, en el cual el hombre debe ser el que se enfoca en proteger, hoy en día seguir pensando de esta manera anticuada trae consigo el destape de estados afectivos que en ocasiones son callados, un estudio realizado por un centro de psicología establecido en España, refleja que el género femenino representa el 55% del porcentaje que acude a terapia, el sector masculino escenifica el 45% restante (Comunicar, 2014), como resultado, el contexto por el cual transitan los asuntos de demanda mental va acompañado de una perspectiva que asemeja el concepto de procuración de salud mental con debilidad, que es impropia ante los ojos de sectores tradicionales.

En efecto, se asocian actitudes a personas que tienen una problemática de índole mental, hablar de **estigmatización** es hacer referencia a un conjunto de etiquetas distintivas que afectan a un grupo de individuos, por lo regular estas distinciones van conformadas de características negativas en función de creencias culturales (Rodríguez & Aparicio, 2021), sin duda, que el ejercer estas acciones afectan más a los que tienen enfermedades mentales, impacta en el proceso interno, así como acelera los síntomas propios del trastorno. De manera que el reto clave es normalizar hablar de los buenos hábitos que representan posteriormente un beneficio en la salud de la sociedad.

En suma, el abundante señalamiento hacia grupos que convergen en una situación de enfermedades mentales tal es el caso de la ansiedad, no estimula ni produce ningún bien, al contrario, visualiza la poca educación sobre estos temas.

Por tanto, el término estigma se refiere a un atributo que desacredita, que en la mayoría de las situaciones desvaloriza a la persona, relacionándose con la conciencia social construyendo un estereotipo negativo (Rodríguez & Aparicio, 2021)

Es probable, que también alrededor de la estigmatización florezcan rasgos como las clasificaciones sociales, que fomenta e algunos casos la discriminación hacia ciertos grupos sociales, dentro de esta etiqueta se pueden identificar ciertos conceptos que van desde el aspecto físico, nivel de escolaridad, puesto laboral, entre otros más, tal como lo comenta Goffman (citado en Rodríguez & Aparicio, 2021, p 46) “Existen tres tipos de marcas, las que van del aspecto físico, las de carácter, así como la étnicas”. Con base en esta clasificación se pueden suponer otras más que van siendo adaptadas con el desarrollo de la sociedad, hoy en día se pueden sumar las marcas psicológicas, que son las que interesan en este proyecto.

A lo mejor, hablar de estigmatización tiene afinidad con **discriminación** la cual “Se refleja en políticas públicas, leyes y otras disposiciones prácticas de la vida social que juegan un papel importante por las repercusiones directas sobre las personas estigmatizadas” (Rodríguez & Aparicio, 2021). Es

conveniente para la presente investigación abordar estos conceptos que son necesarios para entender la dimensión del reto, el cual debe ser afrontado con las herramientas, así como conocimientos necesarios para impactar la vida de cada persona que interactúe con la plataforma. Por consiguiente, hablar de salud mental en un escenario donde la estigmatización se combina con una pizca de discriminación aminora en ocasiones las ganas de las personas por encontrar el camino que concluya en una realización personal.

En definitiva, estos elementos solo impulsan e incrementan las ganas por llevar a cabo de manera exitosa la alternativa para enfrentar los casos de ansiedad que afectan la vida de las personas, con base en las técnicas del diseño estratégico, así como teorías de carácter clínico, además de adaptarse a las nuevas tendencias del mercado, se pronostica un resultado favorable que impacte de manera benéfica al bienestar colectivo.

### **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

Con relación al procedimiento que se llevó a cabo para intervenir desde una perspectiva creativa e innovadora, se utilizó el modelo de Design Thinking (DT), el cual permite usar la sensibilidad y métodos de diseño para entender los dolores del usuario, centrándose en las necesidades humanas conduciendo hacia una solución deseable, viable, así como rentable (Serrano & Blázquez, 2016).

Con respecto al DT, es importante mencionar que tiene cinco etapas, las cuales son: **empatizar, definir, idear, prototipar y testear**. En cada uno de los pasos mencionados se emplearon herramientas que permitieron profundizar, así como encontrar hallazgos que guiaron y retroalimentaron el estudio de caso. En consecuencia, la construcción del proceso no fue en todo momento lineal, en ocasiones fue necesario regresar a fases previas, dando como resultado una secuencia iterativa. Primero, había que identificar un problema, en este caso se centró en un trastorno de salud mental como la ansiedad, con base en ello se aplicaron las fases del DT de la siguiente manera.

### 3.1 Procedimiento

En primer lugar, se inició con la etapa de **empatizar** (a) la cual tiene como objetivo identificar necesidades de los usuarios, conocer lo que es importante para ellos. Un método empleado fue la investigación (1) a través de artículos electrónicos, libros impresos, así como acercamientos con psicólogos logrando con esto entender la problemática y asignar objetivos de exploración. Posteriormente se realizó un taller (2) en el cual interactuaron personas con ansiedad, familiares de personas con esta situación y profesionales de la salud mental. Como resultado se generó información útil para proseguir con el estudio de caso.

Finalmente es importante mencionar que este acercamiento permitió confirmar teorías documentadas en la investigación previa o en su debido caso recopilar información para guiar la exploración de un tema tan complejo como es el trastorno de ansiedad.

Por lo cual, una de las actividades realizadas en el taller fue la creación de un grupo de discusión (2.1) mismos que fue vital para identificar opiniones, hábitos, así como conductas de actores que convergen en el tema, se encontraron conexiones que luego se convirtieron en hallazgos significativos.

Además, se aplicó un mapa de empatía (2.2) permitiendo la sensibilización del tema, así como conocer las necesidades de cada una de las personas invitadas que tienen relevancia en la problemática. Por último, se utilizó el método de la entrevista (3) con base en la que mediante una secuencia de preguntas a los usuarios se obtuvieron datos e información que fueron desde el aspecto clínico hasta el cultural.

En segundo lugar, se procedió a **definir** (b), en esta etapa es importante organizar la información recopilada previamente en la etapa de empatizar para identificar elementos que visualicen necesidades, por consiguiente se realizó un mapa de relaciones (4) visualizando los actores que existen alrededor de una persona con ansiedad, con base en ello se descifraron conexiones que hay entre los elementos, asimismo gracias a esta herramienta se analizaron causas

y efectos que producen las relaciones representadas en el diagrama como la familia, pareja, amigos, doctores, psicólogos, entre otros.

De modo que fue necesario validar esta información, así que se regresó a la etapa de **empatizar** (a) para efectuar entrevistas (3) a expertos en el tema, también fue vital realizar de nuevo un grupo de discusión (2.1) con la finalidad de comprobar que el mapa de relaciones detectara los elementos importantes en el análisis de la problemática. Una vez obtenida la aprobación se prosiguió a realizar arquetipos (5) los cuales ayudaron a entender tendencias comportamentales y de personalidad de los actores que interactúan en esta problemática (Gratacós, 2017).

Para terminar, se hizo un análisis e interpretación de la información, se identificaron patrones con mayor relevancia, dando como resultado la categorización (6), permitiendo así conectar ciertos datos descubriendo de esta manera hallazgos (7) que dieron a conocer necesidades de los usuarios que habían participado en el desarrollo del estudio de caso.

En tercer lugar, se procedió a **idear** (c), en esta etapa es vital obtener el mayor número de ideas que respondan a encontrar una solución, mediante la técnica de question storming (8) que es básicamente una lluvia de preguntas para cuestionar, en la cual no existe una forma definitiva cuándo se ejecuta, generando confianza para expresar ideas.

Concretamente con la técnica de question storming se encontraron nuevas maneras de entender la problemática, al no existir filtros, así como restricciones se obtuvieron nuevas ideas para identificar posibles soluciones. Para finalizar esta etapa de ideación se construyó el Business Model Canvas (9) el cual permitió detectar la propuesta de valor, la manera de interacción entre los distintos actores y sobre todo detectar si se logran satisfacer las necesidades.

En cuarto lugar, se procedió a **prototipar** (d), en esta etapa se da forma a las ideas para solucionar la problemática, primero se diseñó un modelo denominado Brainerd (10) el cual simulaba el producto final, permitiendo con



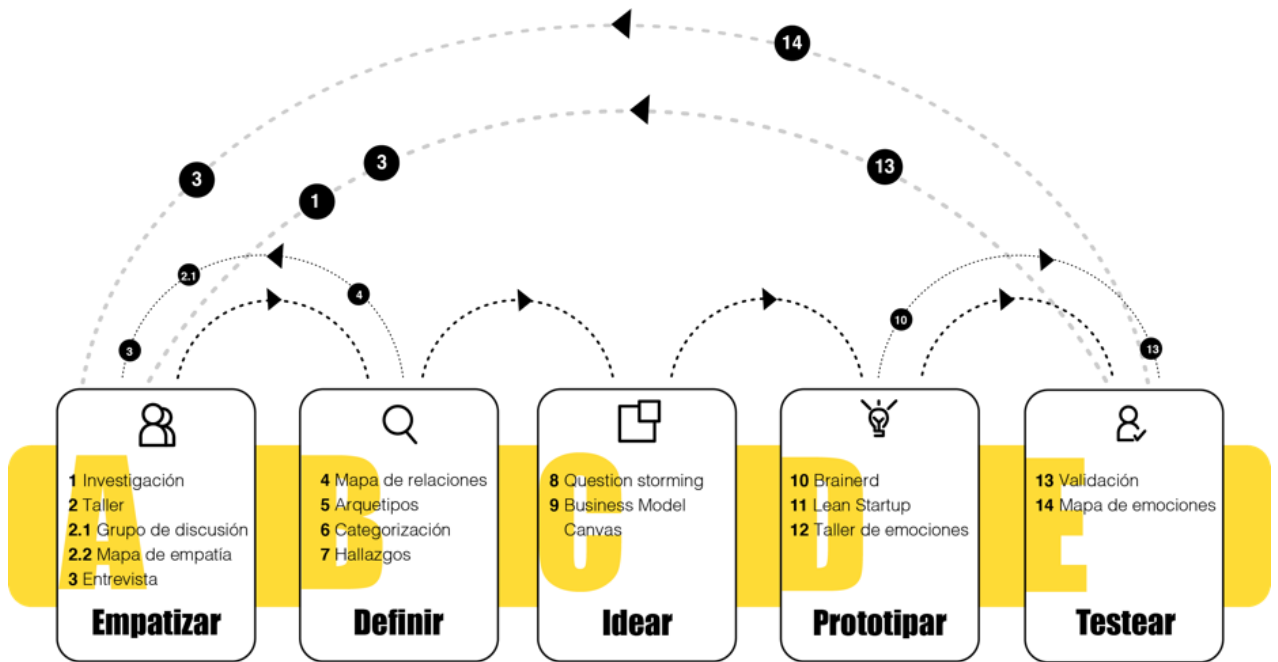
esto verificar el diseño, puntos de mejoría en funcionalidades, así como detectar errores. Este primer prototipo con base en la gamificación permitía al usuario aprender sobre el tema de la ansiedad a través de retos físicos y mentales. Se llevó a cabo la validación (13). De ahí, se regresó a la etapa de empatizar para efectuar entrevistas (3) con profesionales de la salud mental e interpretar resultados, un punto importante fue tomar en cuenta las observaciones de los usuarios e investigar (1) sobre los nuevos hallazgos.

Posteriormente, con la retroalimentación se realizó un segundo prototipo el cual consistió en un taller de emociones (12) con base en la arte terapia, se invitaron a diferentes usuarios con perfiles identificados a través de los arquetipos (7), es vital comentar que el regresar al paso de la investigación (1) permitió actualizar la problemática con un tema a nivel mundial como es la pandemia ocasionada por el virus SARS-COV-2, con esto, se efectuó este segundo prototipo el cual se construyó bajo el método de Lean Startup (11) que tiene como objetivo acortar ciclos de desarrollo y evaluar el progreso, favoreciendo la experimentación por encima de la planificación teniendo en cuenta la opinión de los clientes (Verdu, 2020).

Por último, la etapa de **testear** (e), en esta fase fue necesario tener autocrítica para saber qué información eliminar y con cuál seguir, considerar la retroalimentación por parte de los usuarios, fue útil aplicar un mapa de emociones (14) a los usuarios que intervinieron en el taller (12), con base en ello se midió el nivel de aceptación del producto.

Finalmente, conviene subrayar que después de obtener la evaluación de cada uno de los participantes fue necesario regresar a la fase de empatizar para llevar a cabo entrevistas (3) con expertos en el tema como profesionales de la salud mental, con ello se obtuvo información sobre el cumplimiento de las satisfacciones a las necesidades de cada uno, así como puntos a considerar para la mejoría de la solución. A continuación, en la **figura 2** se muestra de manera gráfica el proceso iterativo efectuado.

**Figura 2.** Procedimiento en el estudio de caso



Elaboración propia, 2021.

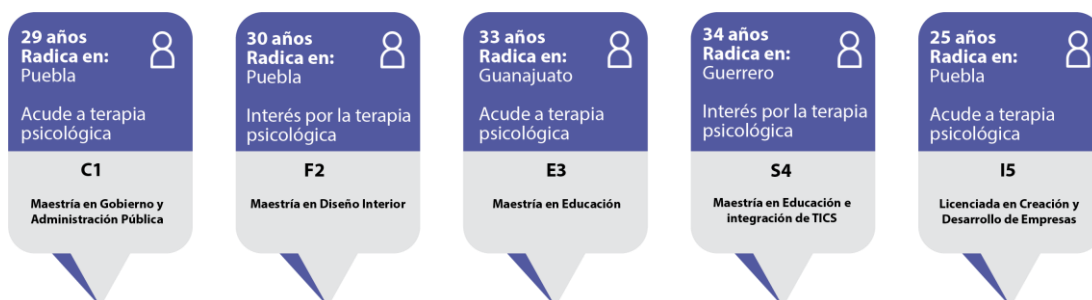
### 3.2 Población

La población en la que se basó el presente estudio de caso abarcó jóvenes adultos entre 25 y 35 años que padecen ansiedad o en su debido caso piensan que la han tenido, pero no tienen certeza. La mayoría de estas personas acuden a terapia psicológica, asimismo son mujeres que casi en su totalidad radican en la Ciudad de Puebla. Son activas en el ámbito laboral, así como constantemente están actualizándose académicamente llegando algunas a niveles de maestría.

### 3.3 Muestra

Para llevar a cabo la aplicación de este procedimiento se seleccionaron cinco personas. Por protección de datos de las participantes, de ahora en adelante se utilizarán las iniciales de sus nombres junto a un número asignado. A continuación, como se ilustra en la **figura 3** algunos datos sobre los perfiles analizados.

**Figura 3.** Usuarios estudiados



Elaboración propia, 2021.

Para empezar, se tiene a **C1**, mujer de 29 años, en su haber tiene una Maestría en Gobierno y Administración Pública, actualmente trabaja en una firma global de consultoría de comunicación, radica en la Ciudad de Puebla, aunque tiene que trasladarse continuamente a la Capital del país por motivos laborales. Acude a terapia psicológica, tiene hábitos alimenticios saludables además realiza ejercicios de acondicionamiento físico.

Por otro lado, se trabajó con **F2**, mujer de 30 años, cuenta con Maestría en Diseño Interior, desarrolla proyectos inmobiliarios a través de su agencia de arquitectura, radica en la Ciudad de Puebla. Al igual que C1 lleva una vida con base en la buena alimentación, así como actividades físicas. No acude a terapia psicológica, pero manifiesta interés por encontrar un profesional de la salud mental para entender situaciones personales que en ocasiones merman su estado anímico.

Luego, está **E3**, mujer de 33 años, tiene Maestría en Educación, se desempeña como académica en una institución educativa en Guanajuato. Asimismo, ejerce como psicóloga y lleva a cabo sesiones con sus pacientes. En este momento que se trabaja en el presente documento lleva un proceso terapéutico, expresa que el trabajo, así como experiencias a nivel personal impactan de manera negativa sus emociones, por lo tanto, recurre al apoyo de

expertos en salud mental para entender y superar los conflictos que se le presentan.

Después, se consideró a **S4**, mujer de 34 años, Maestra en Educación e Integración de TICS, recientemente por la pandemia ocasionada por el virus SARS-COV-2 se enfoca en atender las clases virtuales educativas de sus 2 hijos, así como realizar actividades de acondicionamiento físico para mantenerse activa. Es casada y emprende un negocio para tener mayor solvencia económica. No acude a terapia psicológica, pero expresa la disposición por atenderse ya que experimenta episodios que considera son de ansiedad.

Por último, se tiene a **I5**, mujer de 25 años, cuenta con estudios de licenciatura y actualmente se desempeña como servidora pública en una institución gubernamental, radica en la Ciudad de Puebla. Lleva una vida con base en los hábitos saludables como el consumo de alimentos benéficos para la salud, así como ejercitarse diariamente. Acude a terapia psicológica, además tiene un Podcast enfocado en temas para llevar a cabo una vida saludable.

### **3.4 Instrumentación**

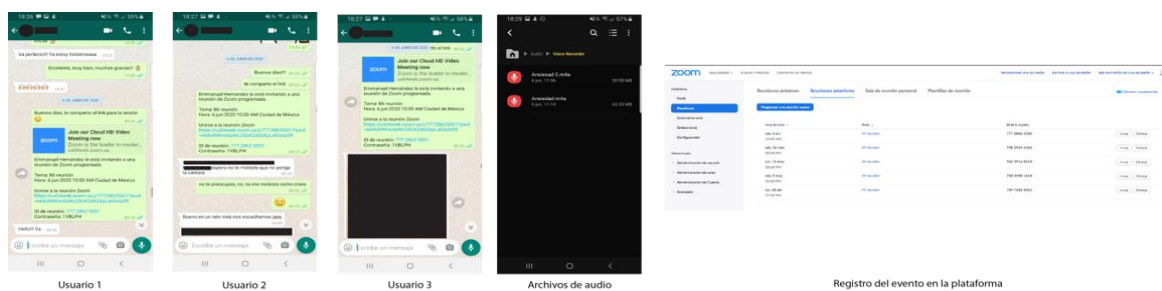
Este proyecto se trabajó con base en el modelo de Design Thinking, que emplea herramientas para entender y conocer el contexto en el que se desarrollan los usuarios, dicho lo anterior, obtener información es vital para lograr una intervención innovadora. De modo que la imagen utilizada al principio del presente capítulo (ver figura 2) explica el procedimiento iterativo que se llevó a cabo en este estudio de caso. A continuación, se describen las herramientas utilizadas en las fases de este proyecto.

#### **3.4.1 Empatizar**

En esta etapa se utilizó la investigación secundaria con la finalidad de entender la problemática, comprender el contexto del usuario, y características del sujeto

de análisis. Para alcanzar el propósito de esta herramienta fue importante llevar a cabo lecturas de libros impresos, Ebooks y artículos electrónicos. Posteriormente el día **6 de junio del 2020** se realizó un taller como primer acercamiento con actores descritos en el rubro de muestra (ver figura 3). Primero se efectuó un **grupo de discusión** en el que se detectaron opiniones, hábitos, así como conductas de los participantes. Conviene subrayar que durante esta actividad los usuarios empatizaron entre ellos y compartieron experiencias personales, además de textos enfocados en el bienestar emocional, como se ilustran en la **figura 4** las evidencias de la realización de este taller.

**Figura 4.** Invitaciones, audio y plataforma utilizada para el taller

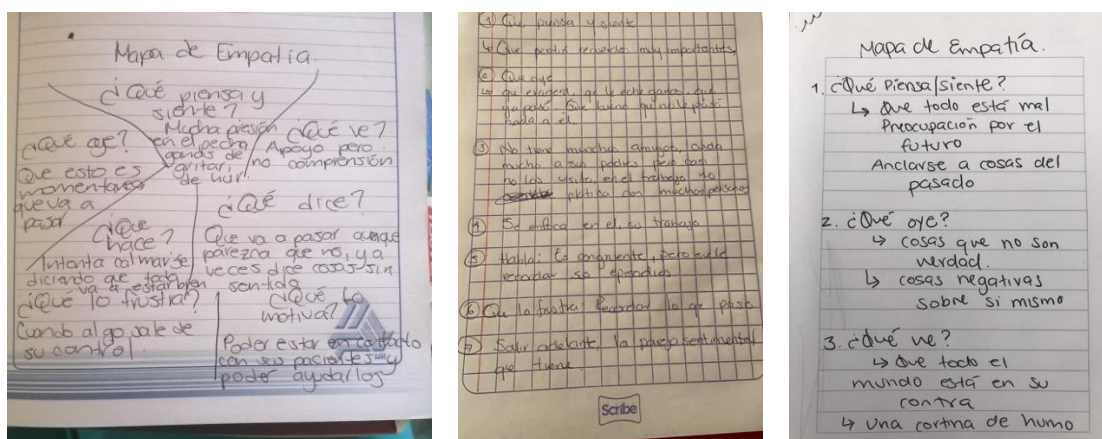


Elaboración propia, 2021.

Después se invitó a los participantes de este taller a realizar un **mapa de empatía**, logrando con esto la sensibilización con el tema documentado en el presente proyecto, como resultado se consiguió visualizar cómo vive una persona que padece ansiedad, además de conocer los obstáculos que impiden tener una mejoría.

Un impedimento habitual es que las personas que conviven con un sujeto que padece ansiedad no saben como actuar ante esta problemática, por consiguiente, se produce un ambiente difícil para los sujetos. A continuación, se visualiza en la **figura 5** el **mapa de empatía** realizado por los usuarios.

**Figura 5.** Mapa de empatía

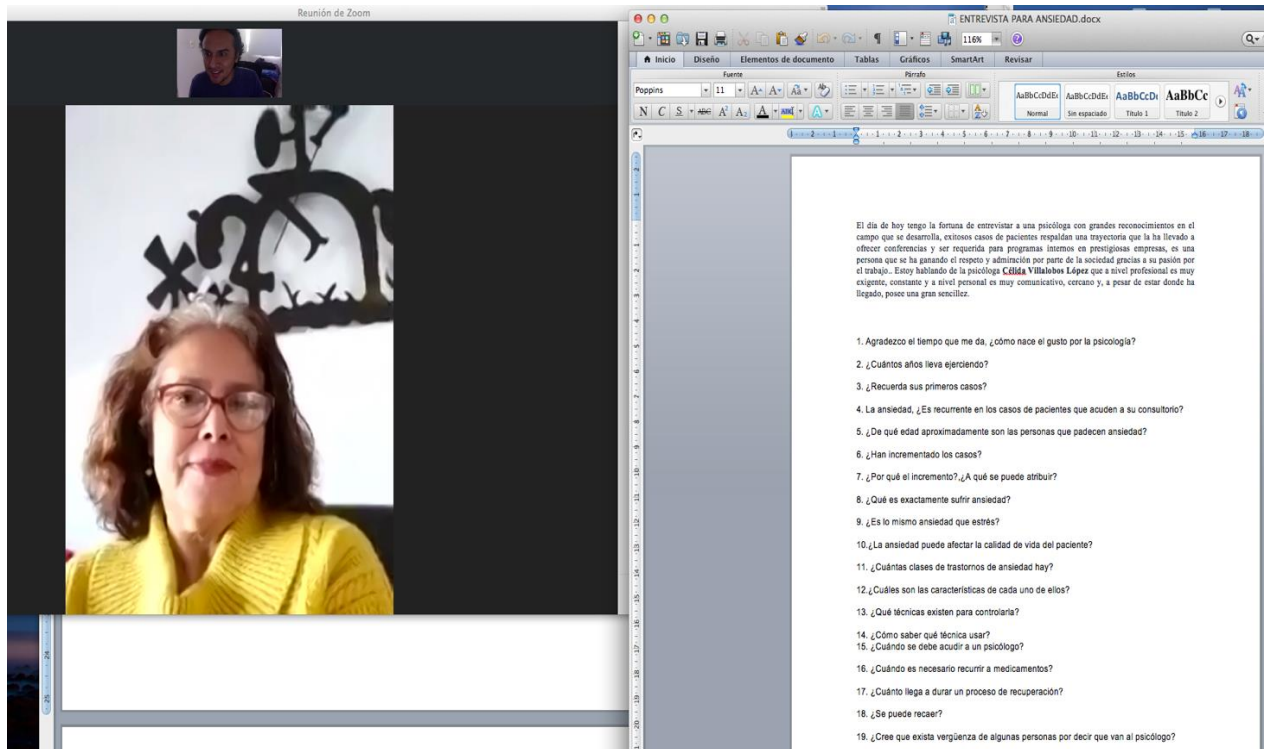


Elaboración propia, 2021.

Luego, el 10 de junio del 2020 se llevó a cabo una entrevista estructurada con una profesional de salud mental, se hablaron temas como la química del cerebro, además del señalamiento social que percibe una persona con trastorno de ansiedad, dando como resultado sentir pena al acudir con un especialista, postergando la atención oportuna. Otro punto importante fue comprobar que la respiración diafragmática permite tranquilizar a una persona que experimenta un ataque de ansiedad. Llevar a cabo este ejercicio profundiza en un estado de paz que permite relajarse y saber que todo estará bien (Cuevas, 2017).

Al mismo tiempo la dinámica de esta entrevista condujo a hablar sobre una buena alimentación, que es vital en un tratamiento psicológico, influye en la recuperación de los pacientes, además ayuda a prevenir detonantes de crisis de ansiedad.

**Figura 6.** Entrevista con la psicóloga Célida Villalobos Lopez

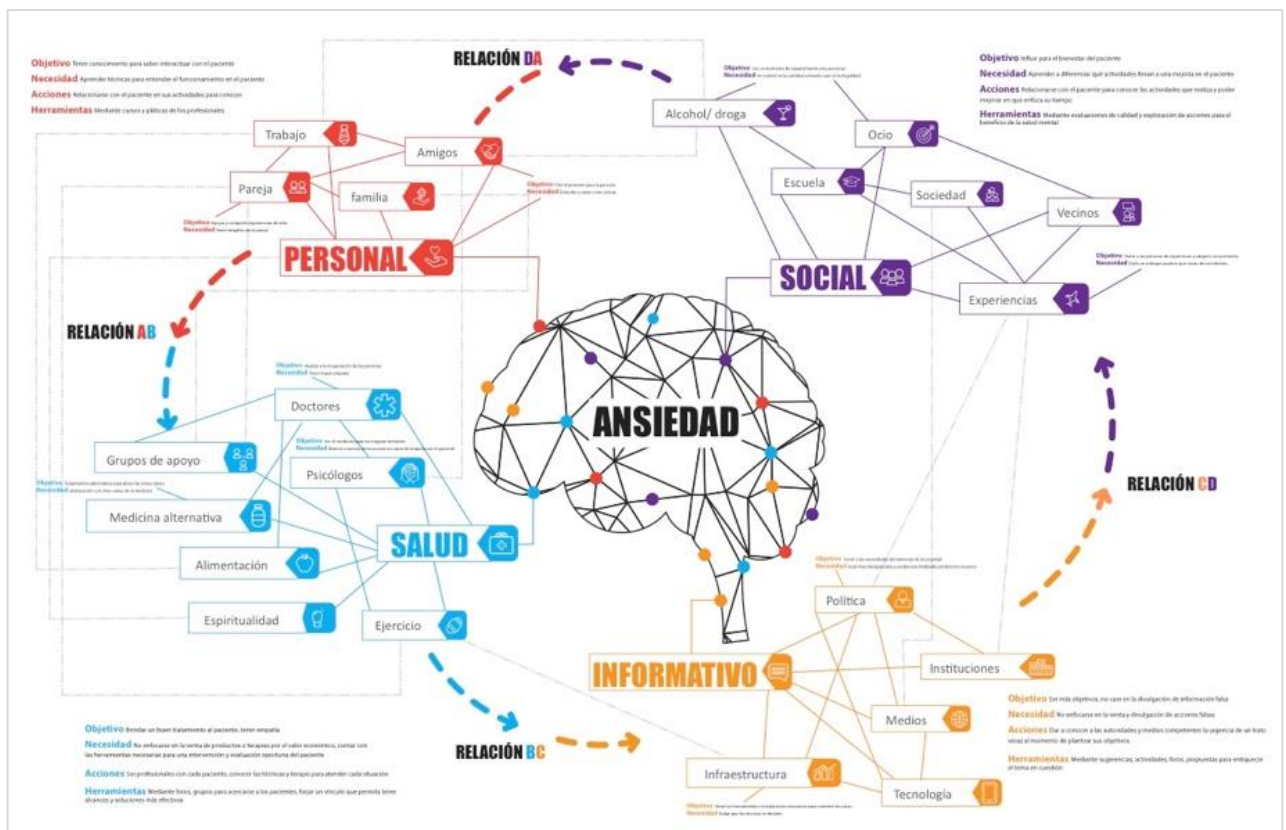


Elaboración propia, 2021.

### 3.4.2 Definir

Con relación a lo descrito en la fase de empatizar, el autor de este documento realizó un **mapa de relaciones**, que sirve para estructurar la complejidad de este proyecto, priorizando en todo momento la información obtenida en la etapa de empatizar. A continuación, como se ilustra en la **figura 7** (siguiente hoja), los actores que interactúan con este problema de salud mental, así como la relación que tienen entre ellos.

**Figura 7.** Mapa de relaciones en un trastorno de ansiedad



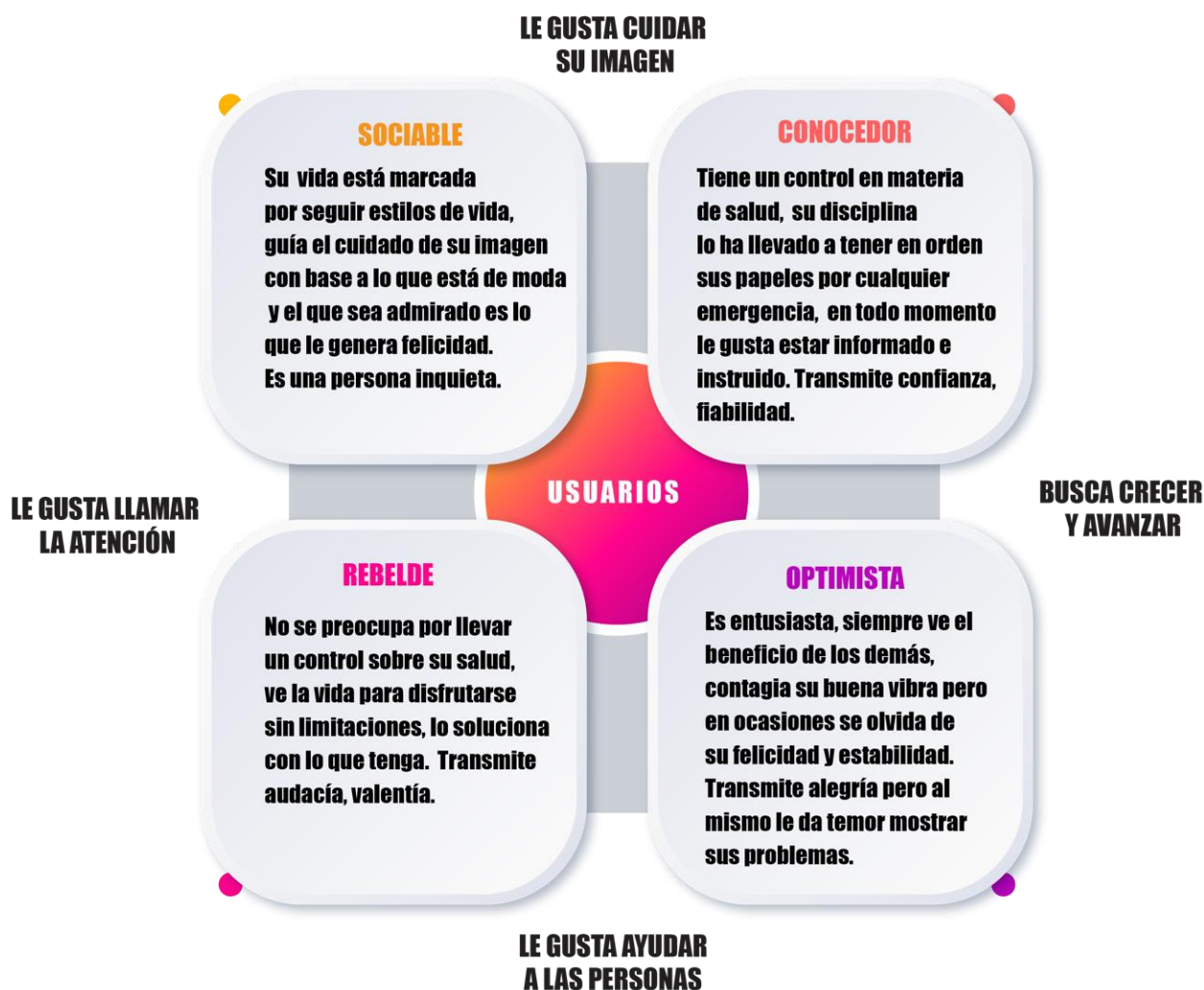
Elaboración propia, 2021.

Como se observa en la **figura 7**, se representan las diferentes relaciones que existen en el contexto de esta problemática, para intereses de la presente investigación, se enfoca a cómo se vive la ansiedad con base en tópicos clínicos y sociales. Asimismo, se visualiza la importancia de los vínculos entre **doctor-paciente, paciente-relaciones personales**. De manera general funciona como efecto dominó, cuando un actor influye en una actividad del usuario se refleja en los demás escenarios.

Posteriormente se realizaron arquetipos, para entender este concepto, se define como arquetipo a las imágenes y tendencias comportamentales y de personalidad, (Gratacós, 2017). En la siguiente hoja, en la **figura 8** se ilustra esta herramienta.



Figura 8. Arquetipos del proyecto



Elaboración personal, 2021.

En consecuencia, de las herramientas utilizadas en el apartado de **empatizar** y en esta fase de **definir**, el autor de este documento procedió a hacer un análisis e interpretación de la información obtenida. Se eliminó lo que se consideró no esencial y se unieron los patrones de mayor relevancia, dando como resultado la categorización mencionada en los siguientes incisos.

**a) Pensamientos y conductas de personas con ansiedad**

Esta categoría comprende emociones, dolores y pensamientos de personas que tienen ansiedad, en la mayoría de los sujetos estudiados en este proyecto, tener ansiedad los hace sentir errantes, torpes, avergonzados, se sienten vulnerables.

**b) Comportamiento de la sociedad**

Los participantes de este estudio de caso comentaron que en ocasiones reciben comentarios de burla sobre conductas que tienen, a veces por pretender ayudar les dan consejos con base en palabras poco útiles, tales como: ya pasará, échale ganas, entre otras expresiones verbales que ocasionan un hartazgo en la persona que vive una situación complicada de salud mental.

**c) Recomendaciones para interactuar con personas con ansiedad**

Los usuarios coincidieron que lo importante es saber escuchar, reconocer necesidades y dolores de un individuo que tiene un problema de ansiedad.

**d) Terapia psicológica**

Los usuarios comentaron que en ocasiones es difícil empatizar con un profesional, la conexión entre especialista y paciente es clave para llevar a cabo un tratamiento psicológico. De ahí que exista abandono de terapia.

**e) Posibles detonantes**

Los usuarios mencionaron que algunas experiencias traumáticas que han vivido y no han expresado detonan ataques de ansiedad. Otra coincidencia fue la mala alimentación, así como el poco descanso.

Con la anterior categorización, se procedió a analizar cada uno de estos puntos, logrando así identificar **hallazgos**, que a continuación se muestran.

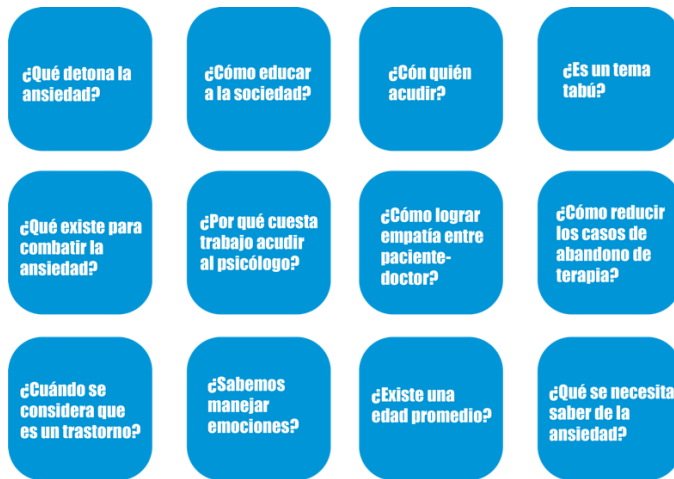
1. **La ansiedad es desconocida** para la mayoría de las personas, comúnmente se confunde con estrés o angustia.
2. La **poca educación en materia de salud mental** genera que las personas no se realicen estudios, por consecuencia el desarrollo de diferentes enfermedades va en aumento.
3. No es que la sociedad no quiera ayudar, en algunas ocasiones se desconoce **cómo interactuar** con personas que padecen ansiedad.
4. Existe pena por acudir a terapia psicológica, esto ocasiona que **los pacientes se sientan observados, con sentimiento de culpa al acudir con un psicólogo.**
5. Una de las razones de evitar la terapia psicológica es la poca **empatía con el terapeuta**, esto puede generar deserción en un tratamiento.
6. **Por miedo a ser juzgado**, el individuo **no expresa** sentimientos y pensamientos.

### 3.4.3 Idear

Con base en lo planteado en el segmento de **empatizar y definir**, se tiene el enfoque hacía dónde va dirigido este reto de diseño, por consiguiente, es necesario recurrir a **herramientas de ideación** que permitan desarrollar escenarios para crear una posible solución con base en la investigación que se ha desarrollado en este documento.

**De manera que se empleó la herramienta de question storming**, concretamente los **participantes de este proyecto generaron mayor confianza** al momento de expresar ideas. En este caso se hizo énfasis en la importancia de la salud mental, así como el contexto que enmarca la problemática, a continuación, se ilustran las preguntas enfocadas en encontrar la solución de este estudio de caso.

**Figura 9.** Question storming del proyecto



Elaboración personal, 2021.

Por otra parte, el autor de este documento diseñó el Business Model Canvas para visualizar gráficamente la propuesta de valor que debe tener este proyecto.

**Figura 10.** Business Model Canvas para el primer prototipo



Elaboración personal, 2021.

Con las herramientas de ideación realizadas en el rubro anterior, se crearon posibles soluciones para este proyecto, la ejecución de estas actividades ayudó a entender el problema para definir bien el reto, con la generación de ideas se da paso a la forma en la que se puede resolver esta situación de salud mental.

### 3.4.4 prototipar

Para comprender este apartado, es necesario conocer la definición de este, se entiende como prototipo al primer modelo que sirve como representación o simulación del producto final, permitiendo con esto verificar el diseño, aprender puntos de mejora en las funcionalidades y realizar pruebas para detectar errores (Sendekia, 2017). Con lo anteriormente descrito, se requirió de la creación e implementación de un juego que permita al usuario aprender sobre temas de salud mental a través de diferentes retos físicos y mentales, como se ve en la **figura 11** el prototipo para llevar a cabo esta actividad.

**Figura 11.** Brainerd, primer prototipo



Elaboración personal, 2021.

Como se observó en la **figura 11**, se tiene el objeto con el que se iniciarán las validaciones, antes de llegar a ese paso, es necesario comprender la funcionalidad de este prototipo, a continuación, se reproducen textualmente las características.

### **1. Personalización**

El usuario puede personalizar al personaje con el que va a jugar, puede seleccionar forma, color, así como atributos del mismo, se comprende estudiar desde la psicología de color, hasta los rasgos que den detalle al personaje, desde este momento se contempla que el soporte psicológico entre en acción sutilmente.

### **2. Área de juego**

Cuando el usuario ya ha personalizado a su jugador es momento de pasar a la dinámica del juego. El objetivo es llegar donde se encuentra la cara feliz, para conseguir este reto es necesario que previamente se cumplan con ejercicios mentales y físicos, a través de preguntas, activación física, trivias mentales se desarrolla un aprendizaje para el individuo que juega, si cumple los retos será el ganador.

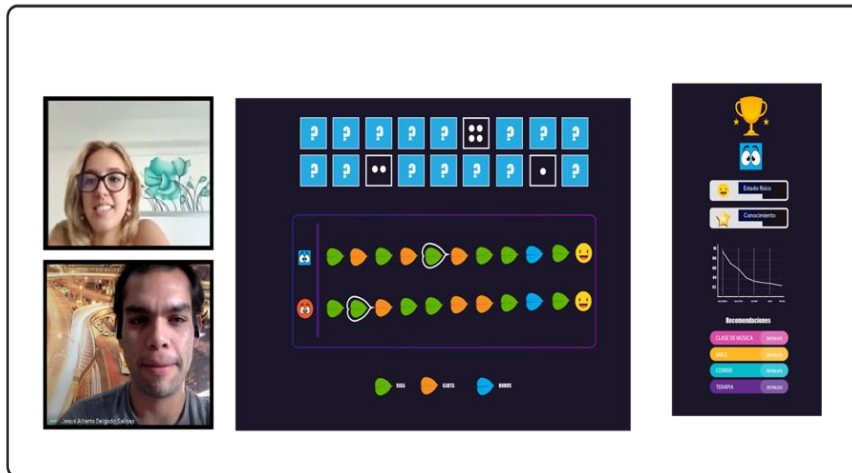
### **3. Recomendaciones**

El último paso de este prototipo es recomendar al usuario acciones para desarrollar un equilibrio en cuestión de salud mental y física.

#### **3.4.5 Testear**

Con base en las etapas de **empatizar, definir, idear y prototipar**, se creó el prototipo ilustrado en el rubro anterior (ver figura 11), lo siguiente fue llevar a cabo el testeo, que tiene como objetivo realizar pruebas para obtener retroalimentación de parte de los usuarios, además de conocer el comportamiento de las características mencionadas en el segmento de **prototipar**.

**Figura 12.** Fase de testeo, primer prototipo



Elaboración personal, 2021.

Durante la prueba de este prototipo se registraron las acciones que expresaban los usuarios, como pensamientos, observaciones y emociones. Para finalizar es importante retomar los comentarios de los participantes que son vitales para el desarrollo de esta solución, las observaciones son las siguientes.

- **Uso de herramientas psicológicas**

Aparte de retos enfocados en trivias mentales, conocimiento y dinámicas físicas, es indispensable que se contemplen ejercicios de psicología.

- **Chat**

Se sugiere que exista un chat para que el usuario pueda comunicarse por esta vía con los demás participantes, esto beneficia a las relaciones sociales y genera apoyo entre personas que tengan similitud en algunas problemáticas de salud mental.

- **E-commerce**

La entrada de venta de productos o servicios a través de esta propuesta de solución permite obtener otras herramientas que ayuden a la obtención de ingresos para la manutención de este proyecto.

- **Interacción con la vida real**

Que las actividades no solo existan dentro del mundo virtual, que tengan injerencia en la vida real, con esto el usuario puede obtener mejores beneficios en salud.

Como se observa en los puntos descritos anteriormente, en todo momento hay obtención de nuevos hallazgos que permiten crear nuevas alternativas de solución, fue un ejercicio que permitió una interacción entre usuarios, así como un acercamiento a los problemas de salud mental que existen en la sociedad.

### **3.5 Análisis**

Luego de mostrar el empleo de las herramientas del presente proyecto con base en el DT, se obtiene el siguiente análisis.

Primero, en la etapa de **empatizar** se descubrió que es necesario crear sensibilización en un tema de salud mental como la ansiedad, identificar los obstáculos que impiden que personas con esta problemática no logren una mejoría. En concreto, en la mayoría de los casos los sujetos que conviven con un individuo con ansiedad no saben como actuar ante esta situación, dando como resultado un escenario difícil para los afectados. Otro punto importante es que en ocasiones existen señalamientos por parte de la sociedad, en consecuencia, es poco común la asistencia a terapias psicológicas, postergando así la atención oportuna.

Después, con la fase de **definir** se lograron visualizar gráficamente los actores que hay alrededor de una persona con ansiedad, conviene subrayar que existe un efecto dominó, es decir, la acción de un elemento se refleja eventualmente en otro escenario, ya sea personal, familiar, clínico o laboral.

Posteriormente, la realización de los arquetipos da un enfoque hacia dónde va dirigida la propuesta de este proyecto, en su mayoría, son personas que gustan de cuidar su imagen, además tienen un estilo de vida activo en materia laboral y social, posiblemente sienten atracción con temas de salud, sin embargo, en ocasiones no tienen tiempo para atenderse clínicamente.



Luego en **idear**, fue posible establecer el reto de diseño, se realizó la propuesta de valor con base en las necesidades de los usuarios, entender los elementos claves como socios, recursos y actividades que se deben efectuar, así como la función de cada uno de ellos en este proyecto. Un punto importante es la manera en la que se pueden obtener ingresos que permitan la estabilización y desarrollo de esta solución. Por otro lado, en la etapa de **prototipar**, se creó el primer prototipo, que permitió conocer el funcionamiento del producto, la importancia de este paso radica en la necesidad de evidenciar que en todo momento la propuesta de solución es adaptable en función de las validaciones que se realicen con los usuarios.

Por último, en el apartado de testear, surgieron opiniones e ideas de los participantes que fueron de gran aporte, el descubrimiento de nuevas variables permite analizar otros campos que no han sido contemplados, como mezclar lo virtual con lo real, además de crear un canal de comunicación con otras personas que padezcan ansiedad. La opinión de los participantes da sustento a este estudio de caso, contar con actores que han convivido con ansiedad, así como expertos en el tema ayudan a alcanzar el objetivo principal que es reducir los casos de ansiedad que se presentan en el país.

## CAPÍTULO IV: PROPUESTA

### 4.1 Definición del problema

Como se mencionó en el capítulo uno, el trastorno de ansiedad es una realidad que afecta a más de 264 millones de personas a nivel mundial. En México existe un incremento del 75% de casos de ansiedad, lo preocupante es que el 50% se presenta antes de los 25 años. Además, como resultado de la pandemia ocasionada por el virus SARS-COV-2, la mayoría de la población del país ha sufrido daños de salud mental derivados de la situación económica, laboral y sanitaria, ocasionando en la mayoría de las personas casos de **ansiedad**.

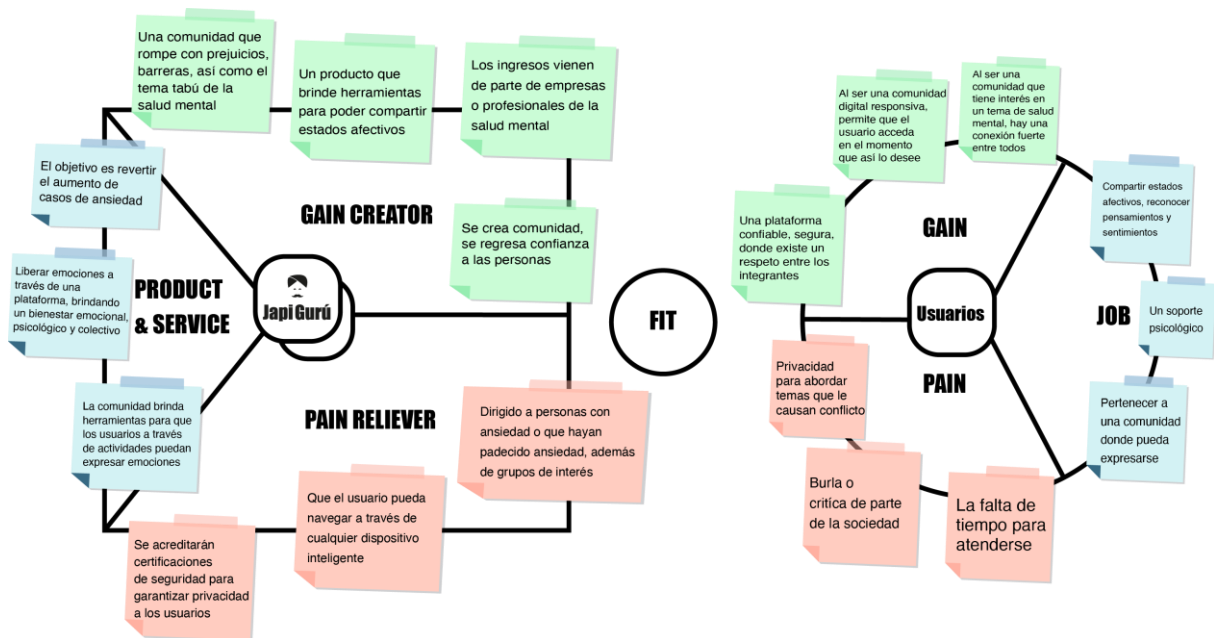
Con base en las etapas del DT aplicadas en el presente documento, se identificaron necesidades de los usuarios analizados en este estudio de caso. Concretamente hay poca información en el país acerca del cuidado de la salud mental. En consecuencia, la mayoría de la población no acude con profesionales para realizarse una evaluación de su estado físico y mental. Además, existe un temor por ser juzgados, de ahí que algunas personas no expresan con facilidad sentimientos y pensamientos.

Por último, la ansiedad es desconocida para gran parte de la población del país, a veces se confunde con estrés o angustia. En ocasiones esto dificulta saber cómo interactuar con personas que padecen esta problemática. Para finalizar, conviene subrayar que en el presente documento se evidenció el incremento de terapias en línea en el país, por lo tanto, este estudio de caso considera que la propuesta de solución debe realizarse con base en una herramienta digital.

## 4.2 investigación

Durante la fase de **prototipar** descrita en el punto 3.4.4 del subcapítulo de instrumentación se llevó a cabo el primer prototipo de este proyecto, con base en el mismo se realizó una prueba para obtener retroalimentación de parte de los usuarios. Tomando en cuenta los comentarios de los participantes de este estudio de caso, además de información obtenida en las fases del DT, el siguiente paso consistió en articular un **mapa de propuesta de valor**.

Figura 13. Mapa de propuesta de valor



Elaboración personal, 2021.

La **figura 13** visualiza las necesidades de los usuarios, también identifica las ganancias que ofrece al usuario la propuesta de solución final de este proyecto. Una vez establecida la propuesta de valor se procedió a realizar el mínimo producto viable (**MVP** por sus siglas en inglés). Dicho producto considera la creación de un espacio donde los usuarios puedan expresar pensamientos y sentimientos. En efecto, no expresar los estados afectivos impacta en la salud mental, originando en algunas ocasiones trastornos de ansiedad.

Por lo anteriormente descrito, era necesario construir un **MVP** con las características mostradas en la **figura 13**. Concretamente se diseñó un taller de emociones, en el que participaron los usuarios mencionados en el segmento de **muestra**. El objetivo de este ejercicio era promover el reconocimiento de pensamientos y sentimientos por medio de actividades con base en arte terapia.

**Figura 14.** Descripción del taller de emociones

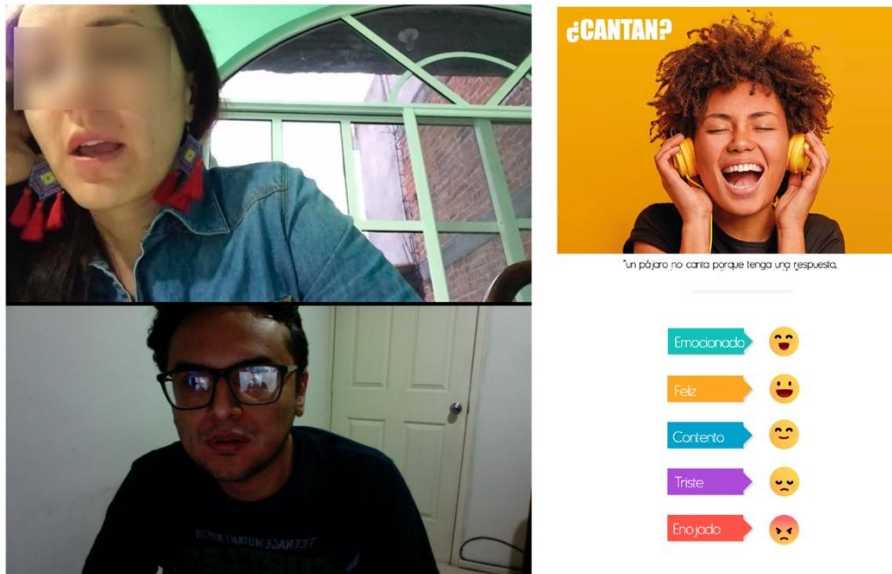
	<b>Presentación</b> 10 Minutos	En esta etapa se hace una breve presentación de las personas que van a participar en el taller, así como el objetivo de llevar a cabo el evento, se explican las reglas, así como los términos de seguridad y confidencialidad.
	<b>Introducción</b> 10 Minutos	Se da una presentación de lo qué es el proyecto, se contextualiza a los usuarios la problemática, así como el escenario actual.
	<b>Taller</b> 45 Minutos	<p>Se llevan a cabo diferentes dinámicas que tienen como objetivo manifestar las emociones de los usuarios, así como de hábitos para tener una mejor salud mental.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Autoevaluación del estado emocional de los usuarios               <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1- Visualización escala emocional</li> </ol> </li> <li>2.- Acercamiento al Journaling               <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1- Actividad (escriben sus pensamientos y sentimientos)</li> <li>2.2- Se explican los beneficios de hacer esta práctica</li> </ol> </li> <li>3.- El dibujo y la psicología               <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1- Actividad (realizan un dibujo para su posterior interpretación psicológica)</li> <li>3.2- Se realiza la interpretación de los dibujos (intervención de una profesional)</li> <li>3.3- Se explican los beneficios de dibujar</li> </ol> </li> <li>4.- Emociones y colores               <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1- Actividad (se realiza una interacción digital)</li> <li>4.2- Se explica la relación que existe entre las emociones y los colores</li> <li>4.3- Se explican los beneficios de pintar</li> </ol> </li> <li>5.- ¡A cantar!               <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1- Se explican los beneficios de cantar</li> <li>5.2- Se invita a los usuarios a participar en un karaoke digital</li> </ol> </li> <li>6.- Autoevaluación del estado emocional de los usuarios               <ol style="list-style-type: none"> <li>6.1- Visualización escala emocional</li> </ol> </li> </ol>
	<b>Cierre</b> 25 Minutos	Se lleva a cabo el cierre de taller, se recopilan comentarios, observaciones de los usuarios, además se les entrega un brochure digital con actividades que pueden llevar a cabo para tener hábitos saludables.

Elaboración personal, 2021.

El día **13 de abril del 2021** el autor del presente documento realizó una video llamada con **E3** para obtener observaciones a las actividades propuestas del taller. Tomando en cuenta que es una profesional en tópicos de salud

mental, se decidió invitarla a la validación con los usuarios **C1, F2, IS, Y S4**, logrando tener con esto un aval médico.

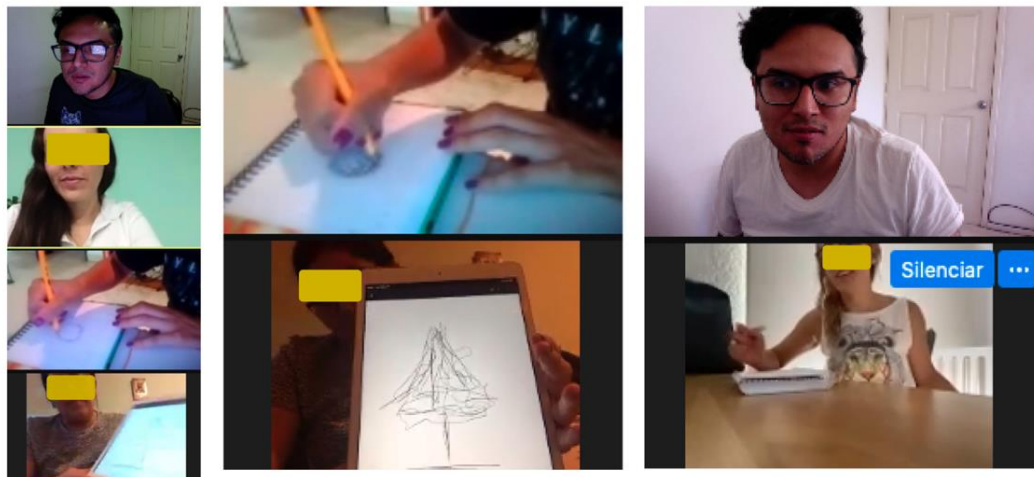
**Figura 15.** Video llamada con E3



Elaboración personal, 2021.

La importancia de este acercamiento con una experta de salud mental (**E3**) permitió tener un sustento clínico en este proyecto, así como la creación de una alianza estratégica. Dicho esto, el **14 de abril del 2021** se llevó a cabo la validación del taller de emociones con los usuarios mencionados en la hoja anterior.

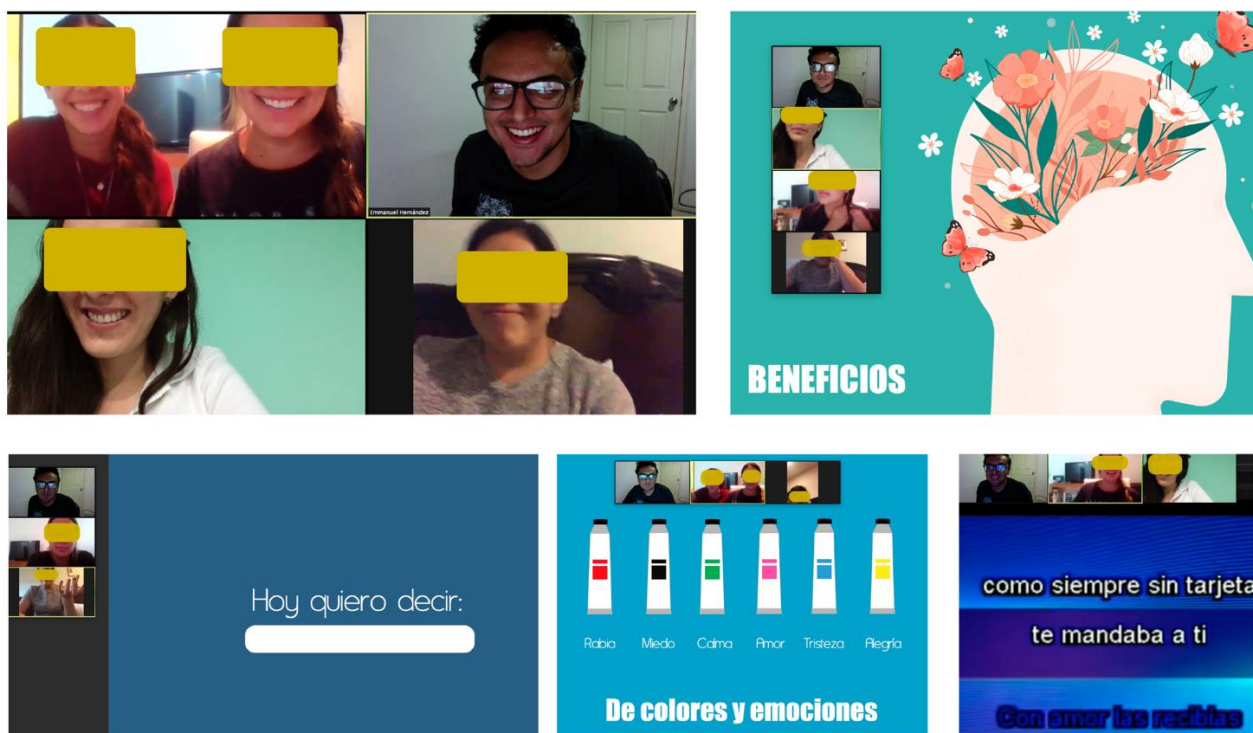
**Figura 16.** Validación del taller de emociones



Elaboración personal, 2021.

Durante la validación de este taller de emociones, **E3** supervisó, sustentó, así como profundizó en los temas que se realizaron. Debido a la dificultad de agenda de algunos usuarios se realizó en dos horarios distintos.

**Figura 17.** Actividades taller de emociones



Elaboración personal, 2021.

Durante la implementación del taller las personas experimentaron emociones por medio de las actividades. La realización de los ejercicios por parte de los participantes permitió comprender la importancia de llevar a cabo un seguimiento a su salud mental, además se mencionaron hábitos saludables que pueden incluir en su vida, como escribir, leer, pintar y cantar. Conviene subrayar que al finalizar la sesión todos los usuarios comentaron que sintieron un bienestar a nivel emocional.

A continuación, se enumeran algunas opiniones de las personas que participaron en esta primera validación del **MVP**.

1. Es importante apoyarse en profesionales de este tema para comprender las necesidades de los usuarios.
2. Para personas que sufren de ansiedad, este taller es práctico y saludable.
3. La idea de normalizar la terapia suma a la condición humana.
4. Las herramientas brindadas deben integrarse en personas que padecen ansiedad.
5. Este producto es un excelente canal de comunicación entre pacientes y profesionales de salud mental.

Con las anteriores opiniones, se procedió a analizar cada uno de estos puntos, así como la información obtenida por medio de esta primera validación, logrando así identificar **aprendizajes** que a continuación se muestran.

**a) Seguimiento**

Los usuarios expresaron la importancia de tener a un profesional de salud mental para trabajar en las áreas de oportunidad evidenciadas durante esta validación del MVP.

**b) Aval profesional**

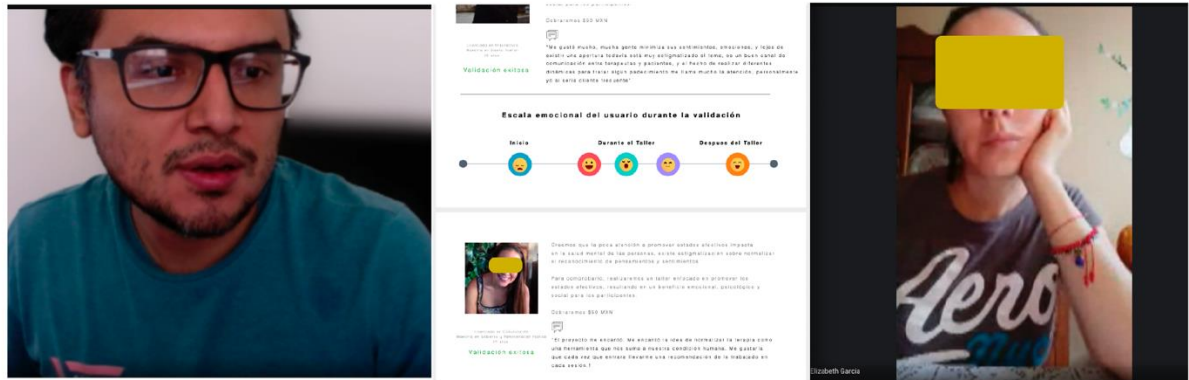
Contar con una psicóloga en la validación fue importante, sustentó las actividades, así como respondió cada una de las inquietudes de los usuarios con base en su experiencia.

**c) Compartir**

Los usuarios manifestaron el interés de que puedan llevar a cabo las actividades de este taller de manera grupal.

Después, el **16 de abril del 2021** el autor de este documento realizó una video llamada con **E3** para evaluar los resultados obtenidos en la validación anteriormente mencionada.

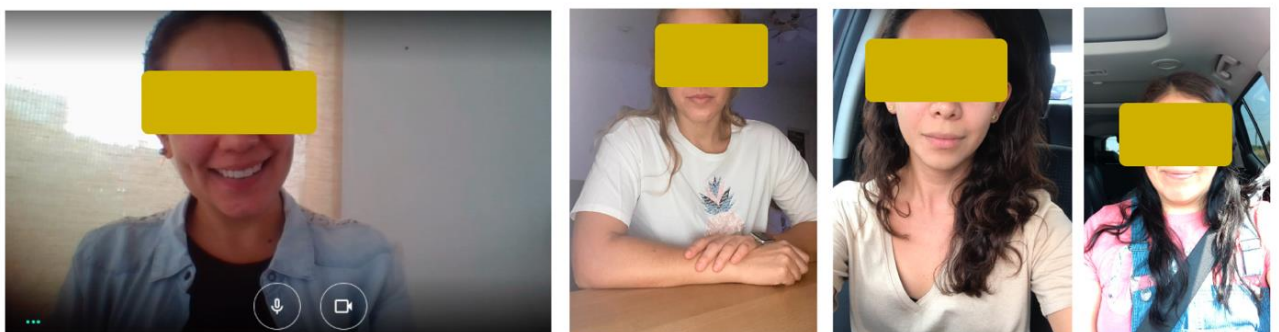
**Figura 18.** Retroalimentación con E3



Elaboración personal, 2021.

Como resultado de este acercamiento con **E3**, se identificó que es importante que las personas que participaron en el taller tuvieran una retroalimentación posterior a la actividad, asimismo que los ejercicios practicados se hicieran de manera grupal. Dicho lo anterior el **19 de abril del 2021** se hizo una transmisión virtual en la que participaron los invitados de la primera validación del **MVP**.

**Figura 19.** Retroalimentación con los usuarios



Elaboración personal, 2021.



En esta segunda validación el objetivo principal era dar una retroalimentación a los usuarios por parte de **E3**, así como obtener nueva información que permitiera seguir adaptando el MVP a las necesidades de los usuarios. Es importante mencionar que **C1, F2, I5 Y S4** son personas que continuamente tienen una agenda ocupada por sus actividades laborales debido a esto fue difícil encontrar un horario para llevar a cabo esta actividad.

Con los datos obtenidos en las validaciones del **MVP**, así como de los acercamientos con **E3**, se obtuvieron los siguientes aprendizajes.

### **1. Escalabilidad y crecimiento de la comunidad**

Que los usuarios puedan invitar a más personas a participar en las actividades propuestas en la validación, por consiguiente, se favorecerá a este proyecto ya que gradualmente se irá construyendo una comunidad.

### **2. Agenda complicada**

En la primera validación, así como en la transmisión virtual llevada a cabo para dar retroalimentación a los usuarios de este proyecto, existió una dificultad al momento de calendarizar las actividades. Dicho lo anterior, se confirma que la propuesta final debe adaptarse a las características de los usuarios descritas en el rubro de población.

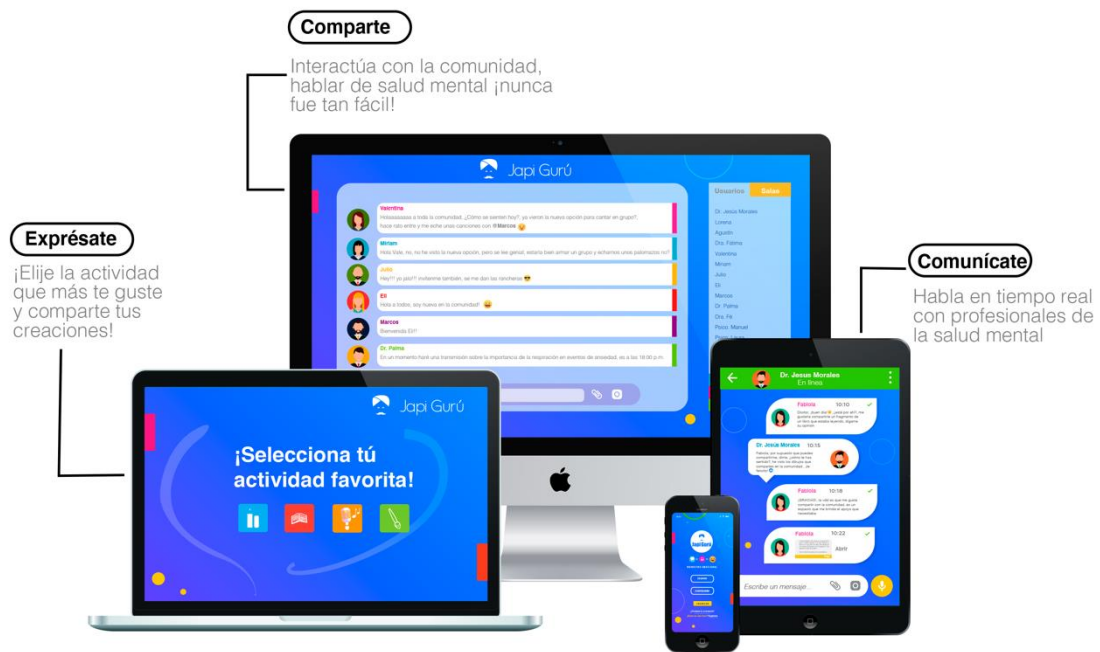
### **3. Tienda online**

Los usuarios manifestaron interés en comprar artículos que se enfoquen en temas de salud mental. Al mismo tiempo esto puede funcionar como oportunidad para obtener ingresos económicos.

Para finalizar, la investigación llevada a cabo en este documento, así como la creación del primer prototipo y las validaciones realizadas con usuarios descritos en el rubro de **muestra**, permite considerar al autor del presente documento que la propuesta de solución final debe contar con las siguientes características.

- a) La propuesta de solución debe contemplar crearse en una plataforma digital.
- b) Es importante que las actividades que realicen los usuarios permitan invitar a otras personas.
- c) Que sea un espacio donde puedan expresar sus pensamientos y sentimientos.
- d) Que exista un canal de comunicación con otros usuarios y expertos en la salud mental.

**Figura 20.** Propuesta de solución



Elaboración personal, 2021.

### 4.3 Planeación

La propuesta de solución para este proyecto es la creación de una plataforma digital enfocada en la promoción de estados afectivos, por medio de la misma los usuarios pueden comunicar sentimientos y pensamientos. En efecto, el autor de este documento identificó en la etapa de investigación que en ocasiones no expresar emociones causa problemas en la salud mental, derivando en algunos casos en ansiedad.

El nombre que recibe la marca de este proyecto es **Japi Gurú (JG)**, el origen de estas palabras se explica a continuación. Las personas con trastorno de ansiedad necesitan de un experto en el tema que los guíe en el proceso, que ayude a reconocer qué sucede, además de proporcionar las herramientas para una recuperación exitosa, tal como lo hace un **gurú**. Con relación a la palabra **japi**, es un anglicismo que hace alusión al estado emocional de sentirse feliz. Acerca de la construcción de esta propuesta de solución, se realizó con base en el **círculo dorado** de Simon Sinek, que funciona a partir de tres preguntas.

- **¿Por qué?**, el motivo por el que se hace lo que se hace.
- **¿Cómo?**, el proceso que ocurre para satisfacer las necesidades del usuario.
- **¿Qué?**, qué es lo que se ofrece.

Figura 21. Círculo dorado de Japi Gurú



Elaboración personal, 2021.

### 4.3.1 Recursos

La plataforma digital **Japi Gurú** requiere de recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros. Para visualizar estos elementos es necesario realizar el Business Model Canvas, que a continuación se muestra en la **figura 22**.

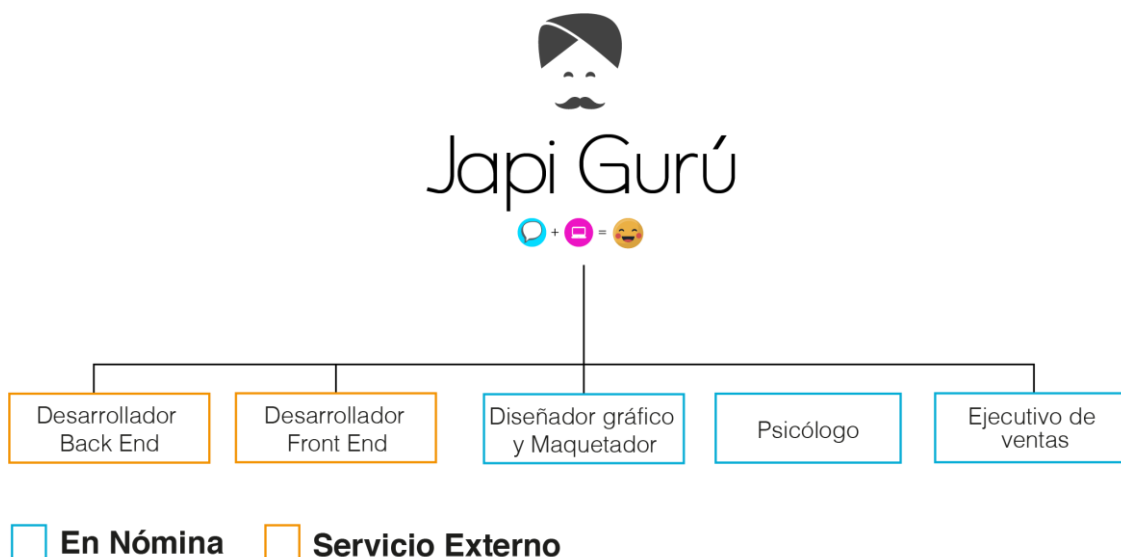
**Figura 22.** Business Model Canvas de Japi Gurú

Socios clave	Actividades clave	Propuesta de valor	Relaciones con clientes	Segmento del mercado
<ol style="list-style-type: none"> <li>Empresas que estén en el sector de salud.</li> <li>Asociaciones o grupos enfocados en temas de vinculación social.</li> <li>Profesionistas enfocadas en salud mental.</li> <li>Alianzas con otras plataformas que compartan a filosofía</li> <li>Empresas de redes sociales para la cobertura del mercado así como posicionamiento de la marca.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento de mercado.</li> <li>Publicidad y posicionamiento de la marca.</li> <li>Mantenimiento a la plataforma</li> <li>Actualización de servicios que se ofertan.</li> <li>Cuidado de las normas de seguridad entre los usuarios.</li> <li>Diseño y navegación funcional de la plataforma.</li> </ol>	<p>Plataforma digital responsiva, segura e interactiva. Por medio de la misma, personas que padecen o han padecido ansiedad, así como las que tienen interés pueden expresar estados afectivos mediante actividades que estimulan el bienestar emocional, psicológico y social.</p> <p>Japi Gurú tiene como objetivo revertir el aumento de casos de ansiedad.</p> <p>Principales diferenciadores</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>-Interacción en tiempo real entre los usuarios.</li> <li>Los usuarios pueden crear y compartir material audiovisual desde la plataforma para expresar sus emociones</li> <li>Espacio destinado para la compra de herramientas o artículos que beneficien al cuidado de la salud física y mental</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Impersonal: whatsapp, telegram, signal, redes sociales.</li> <li>Impersonal: skype, zoom, teams, meet, etc.</li> <li>Impersonal, vía telefónica.</li> <li>Personal, cara a cara.</li> <li>Impersonal, a través de la plataforma</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Población que padezca o haya padecido ansiedad.</li> <li>Personas que convivan con individuos con ansiedad, así como grupos de interés</li> <li>Profesionistas de la salud mental</li> <li>Jóvenes entre <b>24 y 35</b> años</li> <li>Empresas que vendan artículos para el cuidado de la salud mental</li> <li>Empresas que ofrezcan actividades recreativas</li> </ol>
	<b>Recursos clave</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Capital humano.</li> <li>Soporte tecnológico.</li> <li>Licencias</li> <li>Capacitación y actualización</li> <li>Permisos y cumplimiento de normas</li> <li>Certificaciones</li> </ol>		<b>Canales</b> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>(BtoC)</b> Entre usuario y empresas que ofrecen productos o servicios</li> <li><b>(BtoB)</b> con empresas que quieran ofertar</li> <li>A través de la plataforma</li> <li>Redes sociales de la empresa.</li> </ol>	
<b>Estructura de costos</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Nómina</li> <li>Pago por servicios outsourcing</li> <li>Pago de licencias</li> <li>Pago de hosting</li> <li>Pago a proveedores</li> <li>Mantenimiento a los equipos</li> <li>Pago de cursos para certificaciones</li> <li>Pago para capacitación y actualización constante del personal</li> <li>Viajes para promocionar y posicionar la marca en diferentes conferencias ó eventos</li> </ol>			<b>Fuentes de ingreso</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Por suscripciones</li> <li>Por el número de empresas que se anuncian para ofertar productos/ talleres en la plataforma.</li> <li>Por la venta de artículos (souvenir) en la plataforma.</li> </ol>	

Elaboración personal, 2021.

Una vez que se definen los elementos de esta propuesta de solución, es importante diseñar al aspecto organizacional, que va a establecer las actividades que se desarrollen en la empresa, así como mostrar la estructura del sistema. A continuación, se ilustra en la **figura 23** el organigrama, los puestos se decidieron con base en las necesidades de este proyecto.

**Figura 23.** Organigrama Japi Gurú



Elaboración personal, 2021.

#### **4.3.1.1 Recursos humanos**

Con base en lo anteriormente descrito, es vital comprender los perfiles que se necesitan para este proyecto. A continuación, se exponen en los siguientes incisos las funciones que desempeñan cada uno de ellos.

##### **a) Desarrollador Front End**

Encargado de programar la plataforma, define las cuestiones de diseño y estilo visual por medio de códigos de programación. Traduce el diseño de interfaz a lenguaje de programación.

##### **b) Desarrollador Back End**

Desarrolla los módulos de procesamiento para el contenido de la plataforma, almacena la información en bases de datos, así como designa el nivel de operaciones en los sitios desarrollados.

##### **c) Diseñador gráfico y maquetador**

Se enfoca en la comunicación visual, por medio de herramientas de diseño crea productos o servicios funcionales y estéticos, además se encarga de maquetar digitalmente los proyectos de **JG**.

**d) Ejecutivo de ventas**

Su responsabilidad es vincular la marca con empresas y profesionales de salud mental que aporten valor al proyecto, además da seguimiento puntual a acciones enfocadas en el crecimiento de este proyecto.

**e) Psicólogo**

Encargado de asesorar a la marca desde el aspecto clínico, es importante tener un experto que supervise lo que se realiza en **JG**.

**4.3.1.2 Recursos físicos y tecnológicos**

Esta propuesta de solución lleva a cabo la mayoría de las actividades vía online, esta empresa proyecta tener una ubicación que facilite la realización de las actividades que se requieran para el desarrollo de JG.

Como anteriormente se describió en el apartado de **investigación**, los servicios de terapia en línea han incrementado en ciudades que se encuentran en el centro del país, por lo tanto, la estructura humana, así como infraestructura física y tecnológica se localizarán en la ciudad de Puebla. Por otra parte, la cercanía con la capital del país favorece a los traslados que se requieran hacer hacia otras zonas de México. Estratégicamente es una ubicación que facilita en la inmediatez y obtención de recursos para solventar actividades de la empresa.

La creación de esta plataforma digital implica tener en cuenta ciertos elementos para llevar a cabo el funcionamiento del sistema, por consiguiente, es necesario contar con los siguientes requerimientos técnicos.

- Servidor
- UPS

- Hardware de seguridad
- Enlace dedicado

Los puntos mencionados anteriormente permiten el funcionamiento de **JG**, además de brindar la operatividad del servicio en el período de tiempo que se determine, como primera opción se contempla la renta de un servidor. Por otro lado, es vital considerar el **software**, que es necesario para el uso de programas de diseño y programación que harán posible la creación de esta plataforma digital, por lo tanto, es importante contar con las siguientes licencias de programas.

- Microsoft Office
- Adobe Creative Cloud
- Visual Studio Code
- MySQL
- Windows Server 2020
- Apache Tomcat 8

Por último, conviene subrayar que es indispensable tener equipos de cómputo para las labores administrativas y operativas, en la primera etapa de este proyecto se contempla que las personas cuenten con sus propias computadoras.

#### **4.3.1.3 Recursos financieros**

La estrategia para entrar en el mercado debe considerar que al ser una empresa nueva se necesita obtener ingresos económicos para la estabilización y desarrollo de la misma.

De ahí que Japi Gurú tiene un modelo de negocios enfocado en la venta de membresías para los usuarios, se contemplan diferentes precios con base en las necesidades de cada perfil. El precio base de suscripción es de \$100.00 MXN mensuales. Al inicio se manejarán precios bajos para penetrar en el mercado, con esto se da oportunidad a que las personas conozcan esta

plataforma a un precio accesible. Además, en temporadas donde existe mayor consumo en el mercado, se bajarán precios para vender a volumen.

**Figura 24.** Precios membresías Japi Gurú



Elaboración personal, 2021.

### 4.3.2 Casos análogos

A continuación, se describen empresas similares a Japi Gurú, las cuales se enfocan en el cuidado de la salud mental de las personas. Las marcas que se describen en los siguientes apartados emplean una plataforma web como herramienta principal, además brindan servicios de profesionales de la salud mental para atender diferentes situaciones que giran entorno a la ansiedad.



Conviene subrayar que estos casos análogos han impactado de manera positiva en la sociedad, asimismo han tenido un crecimiento notable que les ha permitido expandirse a nivel internacional.

#### 4.3.2.1 Desansiedad

Esta empresa inició operaciones en el 2010, se localiza en México y brinda terapia psicológica en línea. Los usuarios pueden acceder a productos o servicios que están en su plataforma, tales como Ebooks, podcast, blog, meditación, videos. A causa de la gran aceptación que tienen en el mercado han ofrecido sus servicios a empresas del sector privado. El precio para tener una sesión de terapia online es de \$890.00 MXN (video llamada).

Figura 25. Sitio web Desansiedad



Recuperado el 9 de junio de 2021 en: <https://www.desansiedad.com/>

#### 4.3.2.2 Vive sin ansiedad

Se localiza en España e inició labores en el 2009. Por medio de videos en YouTube explican diferentes patologías entorno a la problemática descrita en el presente estudio de caso, además responden a las dudas que expresan las personas en sus redes sociales. Al mismo tiempo esta empresa vende un método a los usuarios para superar la ansiedad. Emplean testimonios de personas que han tomado el curso para dar un sustento real de lo que ofrecen.

Esta interfaz brinda consultas con profesionales de la salud por medio de llamadas telefónicas, video llamadas o chat, los precios van desde los

\$2,431.00 MXN hasta los \$3,610.00 MXN. Es importante comentar que actualmente mientras se redacta este documento no tienen espacio para atender a nuevos usuarios, se encuentran saturados.

**Figura 26.** Sitio web Vive Sin Ansiedad

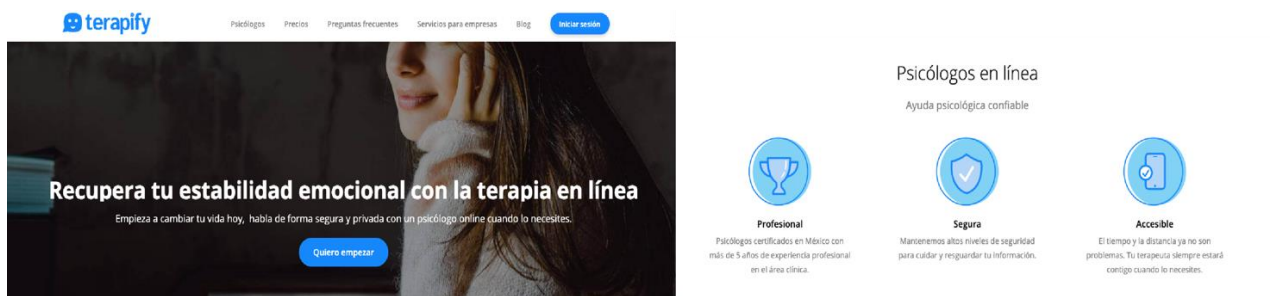


Recuperado el 9 de junio de 2021 en: <https://www.vivesinansiedad.com/>

#### 4.3.2.3 Terapify

Es una plataforma digital para personas que quieran terapia psicológica en línea. Esta empresa se localiza en México e inició operaciones en el mercado desde el 2017. Los recursos que emplea para publicidad son Twitter, Facebook y LinkedIn. Terapify funciona como vínculo entre psicólogos que ofertan sus servicios con usuarios que necesitan un tratamiento clínico. El precio por una cita individual es de \$449.00 MXN.

**Figura 27.** Sitio web Terapify



Recuperado el 9 de junio de 2021 en: <https://www.terapify.com/>

Los tres casos anteriormente descritos, son empresas que compiten directamente con **JG**, por lo tanto, en la siguiente hoja se compartirán

textualmente las similitudes y diferencias que existen entre estas marcas y la solución propuesta en el presente documento.

#### **4.3.3 Similitudes y diferencias entre casos análogos y Japi Gurú**

Las principales similitudes de los casos análogos descritos previamente con Japi gurú son las siguientes:

- a) Se enfocan en el mercado de salud mental, en específico en trastorno de ansiedad.
- b) Emplean una plataforma digital para ofrecer sus servicios.
- c) Incorporan profesionales de psicología para atender a los usuarios.
- d) Son empresas con enfoque social.

Por otro lado, lo que diferencia a esta propuesta de solución con las empresas descritas anteriormente son:

- a) Japi Gurú brinda atención antes de que sucedan episodios de ansiedad. La mayoría de las plataformas atienden la enfermedad, pero no el síntoma, es decir, aparecen cuando ya existe el trastorno mental.
- b) Los precios son más accesibles.
- c) Los usuarios están asesorados en todo momento por una profesional de salud mental.
- d) Brinda herramientas por medio de la plataforma que ayudan a las personas a expresar sus estados afectivos.

#### **4.4. Comunicación**

Para llevar a cabo la difusión de esta propuesta de solución se empleó la herramienta **funnel de ventas** que tiene como objetivo visualizar las etapas

que pasa el usuario para convertirse en cliente de una empresa (Rivero, 2019). Conviene subrayar que este proceso se lee de arriba para abajo. En la siguiente hoja en la **figura 28** se ilustra lo mencionado anteriormente.

**Figura 28.** Funnel de ventas de Japi Gurú



Elaboración personal, 2021.

Con base en la **figura 28**, se describen a continuación las etapas del presente proyecto.

### a) Atraer

Se enfoca en tener presencia en redes sociales y participar en blogs enfocados en salud mental.

### b) Convertir

En esta fase se crea interacción con los usuarios por medio de vídeos y publicaciones en redes sociales. Es importante mencionar que el contenido creado se debe relacionar con tópicos de salud mental.

### c) Venta

Es fundamental que los usuarios mantengan interés en **JG**, por lo tanto, el contenido debe estar en constante actualización. Asimismo, se debe estar en comunicación con los clientes para resolver cualquier duda que tengan durante el proceso de compra de una membresía.

### d) Fidelizar

Es vital fortalecer los vínculos con los usuarios, por consiguiente, el seguimiento con las personas debe continuar después de una venta de membresía.

Con base en la herramienta **funnel de ventas** descrito anteriormente en este documento, se creó la página de Facebook de JG.

**Figura 29.** Facebook de Japi Gurú



Elaboración personal, 2021.

Además, el autor del presente documento realizó el **28 de febrero del 2021** una publicación por medio de la página de Facebook de JG con el objetivo de captar el interés de personas que se identifican con el tema de ansiedad.

**Figura 30.** Primer post de Japi Gurú



Elaboración personal, 2021.

Como resultado de la publicación ilustrada en la **figura 30**, los posibles usuarios de esta propuesta de solución descubrieron la marca (**JG**). Conviene subrayar que la mayoría de estas personas se identificaron con el contenido publicado.

**Figura 31.** Resultados primer post de Japi Gurú

#### Público

Este anuncio llegó a **9,579** personas de tu público.



Elaboración personal, 2021.

**Figura 32.** Resultados primera semana de Japi Gurú



Elaboración personal, 2021.

Para finalizar, la página de Facebook empleada en este proyecto permitió dar a conocer la marca de **JG** y crear interacción con los usuarios, cumpliendo así con los primeros dos conceptos mencionados anteriormente en la **figura 28**: atraer y convertir.

Los siguientes pasos propuestos por medio de la herramienta **funnel de ventas** son **venta y fidelización**, los cuales el autor del presente documento planea realizar a futuro.

Figura 33. Publicidad Japi Gurú para venta de membresías



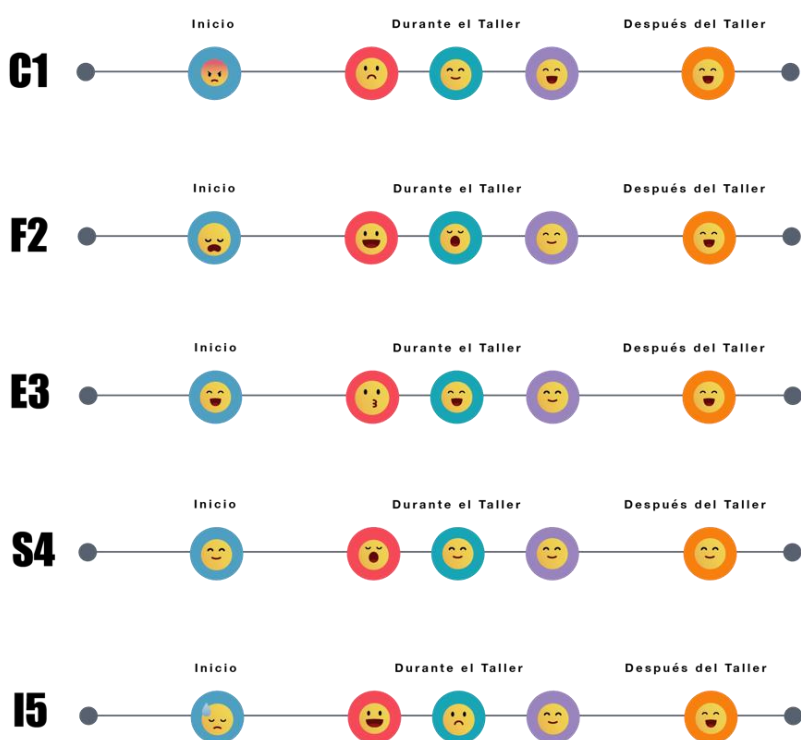
Elaboración personal, 2021.

## 4.5 Implementación

Con relación al **MVP** ilustrado en la **figura 20** del **Capítulo IV**, el autor del presente proyecto aplicó una escala emocional durante la validación del **14 de abril del 2021** con los usuarios descritos en el apartado de muestra.



Figura 34. Escala emocional proyecto JG



Elaboración personal, 2021.

Como se observa en la **figura 34**, se ilustran las escalas emocionales de los usuarios que participaron en la validación del mínimo producto viable mencionado en el apartado de **investigación** del presente documento.

- **C1**

Al iniciar la validación externó que se encontraba estresada por cuestiones laborales, por medio de las actividades realizadas en el taller (ver figura 17) pudo expresar sus estados afectivos. Al concluir el evento manifestó sentirse bien emocionalmente.

- **F2**

Al principio estaba triste, externó que tenía algunos problemas familiares. Con base en los ejercicios, además del acompañamiento de **E3** logró identificar sus pensamientos y sentimientos. Al finalizar la dinámica comentó que se sentía feliz.

- **E3**

Se encontraba emocionada por realizar la validación del MVP, en las primeras actividades (ver figura 14) asesoró a los demás usuarios. En la fase final del taller se unió a las dinámicas con **C1, F2,I5 Y S4**. Al terminar expresó sentir un alivio emocional.

- **S4**

Este usuario mantuvo un nivel emocional equilibrado antes, durante y después de los ejercicios. En todo momento manifestó sentirse bien, esto se comprobó por medio de la validación de la propuesta de solución de este proyecto.

- **I5**

Al inicio se sintió apenada por llegar tarde al taller, explicó que fue por motivos laborales. El proceso de validación lo llevo de buena manera, tuvo una participación notable, al final comentó sentirse emocionada.

Con la información obtenida por medio de la investigación, prototipo y validación de este estudio de caso, el autor del presente documento concluye que las actividades con base en arte terapia de la propuesta de solución permiten a los usuarios expresar estados afectivos, teniendo así una mejoría en materia emocional, psicológica y social. Como resultado, las personas logran un impacto positivo en salud mental, disminuyendo la probabilidad que desarrollen trastorno de ansiedad.

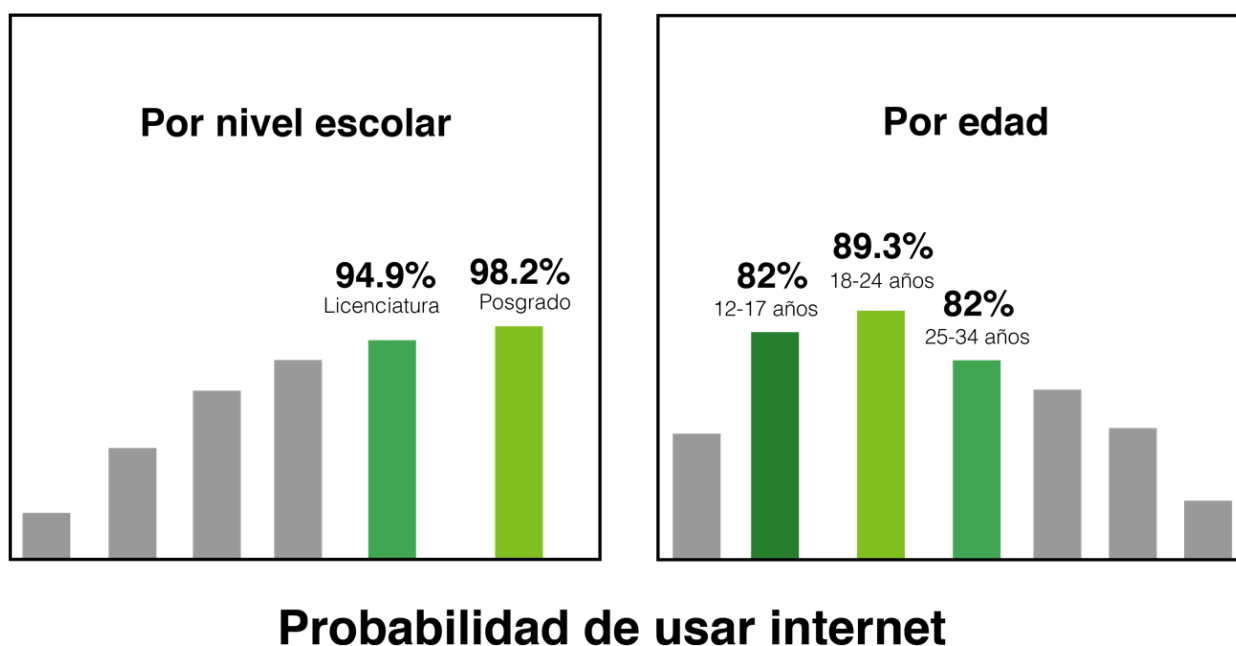
Por último, se invitó a los usuarios de este proyecto a una presentación de la propuesta final realizada el **14 de junio del 2021**. Conviene mencionar, que durante este evento se presentó gráficamente la propuesta final de este proyecto (ver figura 20), así como del costo por pertenecer a esta plataforma digital.

Con los datos obtenidos en la escala de emociones y de la presentación de la plataforma **JG** con los usuarios, se obtuvieron los siguientes aprendizajes.

- Es importante delimitar el mercado meta, se propone una edad entre 24 a 35 años.
- Es vital que los usuarios tengan una vida laboral activa o estén en constante aprendizaje académico.
- La mayoría de los usuarios que participaron en este estudio de caso son de clase media alta, por lo tanto, no tienen problema en los costos económicos de esta propuesta.
- El acceso a internet es necesario para este proyecto.

Para comprobar los aprendizajes mencionados anteriormente, se realizó una investigación secundaria obteniendo los datos que se ilustran en la **figura 35**.

**Figura 35.** Características mercado meta de JG



Elaboración personal, 2021.

Finalmente, es importante mencionar de manera concreta las oportunidades que existen para llevar a cabo esta propuesta de solución.

**Figura 36.** Oportunidades para implementar JG



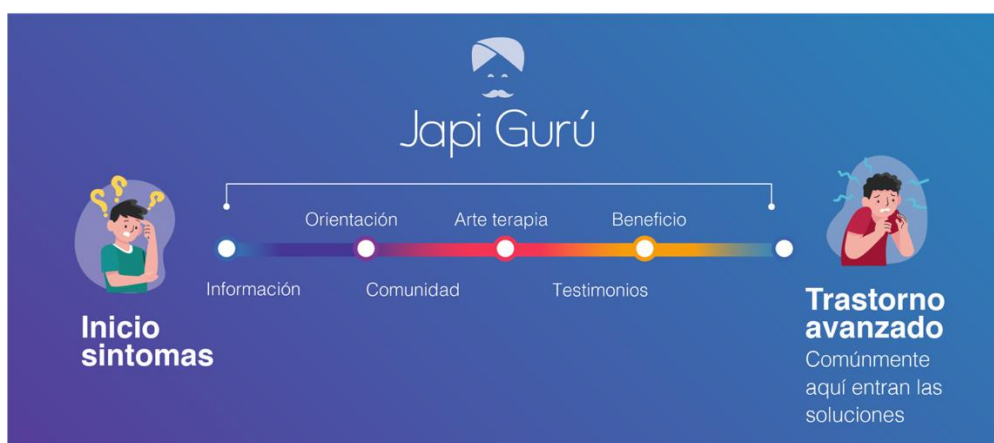
Elaboración personal, 2021.

A continuación, se describe la **figura 36**.

1. Como se describió en el rubro de **investigación** de este documento, en México incrementaron 75% los casos de ansiedad en los últimos 5 años.
2. Mientras se redacta el presente documento existe una pandemia ocasionada por el virus **SARS-COV-2** que ha aumentado los casos de ansiedad en el país.
3. En la ciudad de México, Monterrey, Querétaro y Guadalajara subió 30% la demanda de servicios de psicología virtual, este dato puede consultarse en el apartado de **planteamiento** del presente texto.

Para finalizar, conviene subrayar que esta propuesta de solución se enfoca en revertir el aumento de casos de ansiedad en México por medio de una plataforma digital que promueve el reconocimiento de estados afectivos, se centra en el usuario desde los primeros síntomas.

**Figura 37.** Enfoque del proyecto JG



Elaboración personal, 2021.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

En este apartado se retoma la pregunta de investigación del presente estudio de caso, además se responde si se cumplió el objetivo general y los particulares. Luego, se mencionan las observaciones que surgieron durante el desarrollo de este documento. Por último, se comentan las recomendaciones para el desarrollo a futuro de este proyecto.

### 5.1 Síntesis de resultados

Debe recordarse que la pregunta de investigación dice lo siguiente: ¿Cómo promover el reconocimiento de sentimientos y pensamientos en personas mediante actividades artísticas que permitan un bienestar emocional? se responde explicando que se resolvió de manera favorable por medio de la investigación y validación realizada, con base en los ejercicios hechos por los usuarios que participaron en los talleres descritos en el rubro de investigación, se evidenció la comunicación de estados afectivos, dando como resultado un bienestar emocional en los participantes. Conviene subrayar que se identificaron actores que están alrededor de una persona con ansiedad (ver figura 7). Un hallazgo vital para esta propuesta de solución es que la mayoría de la sociedad no sabe cómo relacionarse con una persona con ansiedad.

Por otro lado, la colaboración de profesionales de salud mental mediante las entrevistas realizadas facilitó la comprensión de problemas que difícilmente son

visibilizados, como la falta de empatía en algunas ocasiones entre psicólogo y paciente, propiciando abandono del tratamiento.

En relación con el **objetivo general** de este proyecto que fue revertir el aumento de casos de ansiedad en este país, es importante mencionar que se necesita un período de tiempo mayor para evaluar si esto es posible, con base en la implementación de la plataforma **JG** se van a obtener datos que ayuden al estudio e interpretación de los mismos.

Con respecto a la promoción de estados afectivos, se logró por medio de la validación del **MVP**, en la que los usuarios expresaron pensamientos y sentimientos, dando como resultado un bienestar emocional. Luego, se puede afirmar que se creó una experiencia **phygital**, puesto que las actividades que hicieron los participantes de esta investigación fueron visualizadas en una pantalla digital pero la realización de los ejercicios fue con objetos que tenían en su hogar, logrando así combinar lo virtual con lo real. Por último, se cumplió con el objetivo de implementar el prototipo, además se pudo mostrar a grupos de interés, tales como, psicólogos y personas que conviven con personas con ansiedad.

## **5.2 observaciones y recomendaciones**

Durante el desarrollo del presente proyecto se obtuvieron observaciones que beneficiaron a la construcción del mismo y a la adaptación ante imprevistos que a continuación se describen.

### **1. Intervención profesional de salud mental**

Al inicio de este estudio de caso se tuvieron acercamientos con psicólogos, uno de ellos manifestó el interés por integrarse a la investigación, esto dió un sustento profesional a los ejercicios realizados en la validación.

### **2. Aparición Coronavirus**

Evidenció la importancia de atender la salud mental en las personas, además se modificó la manera de realizar entrevistas, talleres y validación de este proyecto.

### **3. Hartazgo por confinamiento**

La aparición del coronavirus cambió la forma de llevar a cabo algunas actividades en la vida laboral y social, por lo tanto, algunas personas empezaron a manifestar el hartazgo de estar conectados a computadoras o smartphones, de ahí que la estructura los ejercicios no fuera estresante ni extensa.

Finalmente, las recomendaciones para esta propuesta de solución son las siguientes.

- 1) Es importante modificar el modelo de negocio, no cobrar a cierto perfil de usuario, quizás a personas diagnosticadas con un alto nivel de ansiedad. Por otro lado, tener durante un período de tiempo una prueba gratis de la plataforma.
- 2) Esta propuesta puede ser vendida en el sector clínico, para que lo ocupen internamente los profesionales de salud mental y puedan monitorear el avance de pacientes con las actividades que propone esta propuesta de solución.
- 3) Se recomienda desarrollar más la experiencia phygital, en algún momento la plataforma debe funcionar solo como una herramienta que muestre las actividades que el individuo debe realizar en la vida real.
- 4) La integración de psicólogos es importante para el crecimiento de **JG**, esto va a permitir conocer nuevas necesidades de personas que padecen un trastorno de ansiedad e ir adaptando la plataforma.

- 5) Se considera ampliar el rango de edad, en las investigaciones se evidenció que es necesario que la educación sobre salud mental empiece en edad temprana.



## REFERENCIAS

- Baikie, Karen & Wilhelm, Kay. (2005). *Emotional and physical benefits of expressive writing*. *Advances in Psychiatric Treatment*. 11. 338-346. 10.1192/apt.11.5.338.
- Cervera, P. (mayo, 2017). *Salud mental en una sociedad neoliberal*. El diario. Recuperado de: <https://ecosfron.org/salud-mental-en-una-sociedad-neoliberal/>
- Comunicae. (febrero, 2014). *Las mujeres van más al psicólogo que los hombres, según un estudio*. Comunicae. Recuperado de: <https://www.comunicae.es/nota/las-mujeres-van-mas-al-psicologo-que-los-hombres-segun-un-estudio-1068545/>
- Cortés.H. (septiembre,2019). *Así superé la ansiedad y la depresión, los males del siglo XXI*. RCN Noticias. Recuperado de <https://noticias.canalrcn.com/salud/asi-supere-la-ansiedad-y-la-depresion-los-males-del-siglo-xxi-346918>
- Cruz, A. (julio, 2015). *La mala salud mental, un obstáculo al desarrollo de América Latina*. Banco Mundial. Recuperado de: <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2015/07/13/bad-mental-health-obstacle-development-latin-america>
- Cuevas,F. (septiembre,2017). *Gracias ansiedad, ¿cómo transforme los ataques de pánico y la ansiedad en libertad?*. Desansiedad. Recuperado de <https://www.desansiedad.com/libro/superar-la-ansiedad-ebook-todo-lo-que-hice>
- Dehaene, S. (2019). *Aprender a leer: de las ciencias cognitivas al aula*. Siglo veintiuno. Recuperado de: <https://neuropsicologiainfantilusanbuenaventura.files.wordpress.com/2016/05/aprender-a-leer-de-las-ciencias-cognitivas-al-a.pdf>
- Euromonitor. (2021). *Las 10 principales tendencias globales de consumo para 2021*. Datos duros inéditos.
- Fariñas, A. (mayo, 2019) *.La pintura como terapia*. Mcontigo. Recuperado de: <https://lamenteesmaravillosa.com/la-pintura-como-terapia/>
- Frías.L. (marzo,2019). *Más de 264 millones padecen ansiedad a nivel mundial*. Gaceta UNAM. Recuperado de <https://www.gaceta.unam.mx/mas-de-264-millones-padecen-ansiedad-a-nivel-mundial/>
- Gratacós, M. (2017). *Arquetipos de Jung: definición, características y tipos*. Lifeder. Recuperado de <https://www.lifeder.com/arquetipos-de-jung/>
- Gudiño. A. (abril, 2018). *Ansiedad aumenta 75% en los últimos cinco años en México*. Milenio diario. Recuperado de: <https://www.milenio.com/ciencia-y-salud/ansiedad-aumenta-75-en-los-ultimos-cinco-anos-en-mexico>

- Gutiérrez, A. (mayo, 2020). *Sube demanda de tele psicología por COVID-19*. El financiero. Recuperado de: <https://www.elfinanciero.com.mx/empresas/sube-demanda-de-telepsicologia-por-co>
- INEGI (mayo,2020). Estadísticas a propósito del día mundial del internet. INEGI. Recuperado de:[https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2020/eap\\_internet20.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2020/eap_internet20.pdf)
- INEGI (marzo, 2021). *Segundo conjunto de resultados del estudio sobre la demografía de los negocios 2020*. INEGI. Recuperado de: <https://www.inegi.org.mx/programas/edn/2020/>
- Lopez,M.,Laviana,M.,Fernández,L.,Lopez,A., Rodriguez,A.&Aparicio,A. (2007). *La lucha contra el estigma y la discriminación en salud mental. Una estrategia compleja basada en la informacion disponible*. Neuropsiq . Recuperado de: <https://scielo.isciii.es/pdf/neuropsiq/v28n1/v28n1a04.pdf>
- Llanos, A., Méndez, J. (octubre, 2020). *Presupuesto para salud mental: Relevancia ante la Covid19*. CIEP. Recuperado de: <https://ciep.mx/presupuesto-para-salud-mental-relevancia-ante-la-covid19/>
- Marty, G. (1997). *Hacia la psicología del arte*. Psicothema, 9(1), 57-68.
- Mediforum. (noviembre, 2020). *La OMS advierte: la covid-19 está afectando a los servicios de salud mental de la mayoría de países*. Mediforum. recuperado de: [https://www.consalud.es/pacientes/especial-coronavirus/oms-advierte-covid-19-afectando-servicios-salud-mental-mayoria-paises\\_88441\\_102.html](https://www.consalud.es/pacientes/especial-coronavirus/oms-advierte-covid-19-afectando-servicios-salud-mental-mayoria-paises_88441_102.html)
- Mejía, J. (enero, 2020) . *Phygital= physical + digital*. Juan Carlos Mejía. Recuperado de: <https://www.juanmejia.com/marketing-digital/phygital-physical-digital/>
- Melo, K. (9 de abril de 2021). [Comunicación personal]
- Navarro. R. (octubre,2020). *¿Por qué crece tanto la terapia psicológica virtual?. La vanguardia*. Recuperado de: <https://www.lavanguardia.com/vivo/psicologia/20201010/483935623336/salud-mental-consulta-ansiedad-duelo.html>
- Porras, J. (diciembre, 2020). *Las cifras confirman el impacto de la pandemia sobre la salud mental*. El país. Recuperado de: <https://elpais.com/ciencia/2020-12-23/las-cifras-confirman-el-impacto-de-la-pandemia-sobre-la-salud-mental.html>
- Rivero, D. (2019). *¿Qué es un funnel de ventas y cómo se hace?. Aloha creativos*. Recuperado de: <https://www.alohacreativos.com/blog/que-es-un-funnel-de-ventas-y-como-se-hace>
- Rogers, P. (2016). *La teoría del cambio , Methodological Briefs no. 2E*. UNICEF Office of Research - Innocenti, Florence
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). *Inteligencia emocional. Imaginación, conocimiento y personalidad*, 9(3), 185-211.

- Sanz, R. (marzo, 2018). *La gente relaciona la depresión y la ansiedad con ser débil y no es así*. Prensa ibérica. Recuperado de: <https://www.elperiodico.com/es/sociedad/20180312/entrevista-salud-mental-depresion-ansiedad-obertament-6678006>
- Segimon, A. (2018). *Beneficios de la escritura como terapia, descubre por qué escribir puede ayudarte a recuperar el equilibrio emocional*. Psicologiaymente. Recuperado de: <https://psicologiaymente.com/psicologia/beneficios-escritura-terapia>
- Senado de la República. (diciembre, 2017). 14.3% de la población mexicana padece trastornos de ansiedad. Coordinación de comunicación social. Recuperado de: <http://comunicacion.senado.gob.mx/index.php/informacion/boletines/39699-14-3-de-la-poblacion-mexicana-padece-trastornos-de-ansiedad.html>
- Sendekia. (2017). ¿Qué es un prototipo y para qué sirve?. Recuperado de: <https://sendekia.com/que-es-un-prototipo-y-para-que-sirve/>
- Serrano, M., & Blázquez, P. (2016). Design thinking. *Pozuelo de Alarcón: ESIC*.
- Toche, N. (abril, 2027). *México es deficitario en cuidar la salud mental*. El economista. Recuperado de: <https://www.eleconomista.com.mx/arteseideas/Mexico-es-deficitario-en-cuidar-la-salud-mental-20190409-0163.html>
- Toledo, A., Soria, G. & Manrique, M. (2020). *Phygital*. Toledo. Recuperado de: [http://cjinteriorismo.com.ar/pon\\_com\\_pos/comunicaciones/TOLEDO\\_comunicacion.pdf](http://cjinteriorismo.com.ar/pon_com_pos/comunicaciones/TOLEDO_comunicacion.pdf)
- Toledo, F. (septiembre, 2020). *Modelo de iceberg*. Federico Toledo. Recuperado de: <https://www.federico.toledo.com/modelo-iceberg/#:~:text=El%20modelo%20del%20iceberg%20plantea,razones%20por%20las%20cuales%20suceden.>
- Vazquez, C. (enero, 2020). *cantar es bueno. Estos son sus beneficios psicologicos, emocionales y fisicos*. El diario. Recuperado de: [https://www.eldiario.es/consumoclaro/cuidarse/cantar-beneficios-psicologicos-emocionales-fisicos\\_1\\_1082949.html](https://www.eldiario.es/consumoclaro/cuidarse/cantar-beneficios-psicologicos-emocionales-fisicos_1_1082949.html)
- Verdu, C. (noviembre, 2020). *La metodología Lean Startup que lo está cambiando todo*. IEBS. Recuperado de: <https://www.iebschool.com/blog/lean-startup-agile-scrum-emprendedores/>
- Cruz, A. (julio, 2015). *La mala salud mental, un obstáculo al desarrollo de América Latina*. Banco Mundial. Recuperado de: <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2015/07/13/bad-mental-health-obstacle-development-latin-america>

