

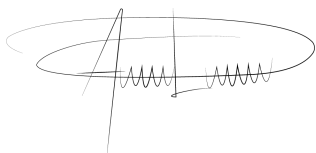
TRABAJO FINAL

**TRABAJO FINAL
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE DISEÑO**

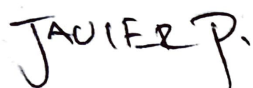
**DEISY KARINA AGUIRRE LEMUS
JAVIER ALEJANDRO PELÁEZ MARÍN
CHRISTIAN DAVID GARZON FONSECA**

Declaración de autonomía

“Declaro bajo gravedad de juramento, que he escrito el presente trabajo final de Especialización por mi propia cuenta, y que, por lo tanto, su contenido es original. Declaro que he indicado clara y precisamente todas las fuentes directas e indirectas de información, y que este trabajo final de Especialización no ha sido entregado a ninguna otra institución con fines de calificación o publicación”.

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized 'D' and 'A' followed by a series of loops and a horizontal line.

Deisy karina Aguirre Lemus

A handwritten signature in black ink, reading 'JAVIER P.' in a stylized, cursive font.

Javier Alejandro Peláez Marín

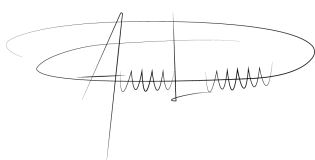
A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized 'C' and 'G' followed by a horizontal line.

Christian David Garzón Fonseca

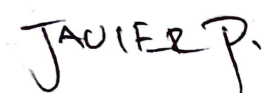
18 de Noviembre 2021

Declaración de exoneración de responsabilidad

“Declaro que la responsabilidad intelectual del presente trabajo es exclusivamente de su autor. La Universidad Jorge Tadeo Lozano no se hace responsable de contenidos, opiniones o ideologías expresadas total o parcialmente en él”. (Firma / Nombre(s) / Fecha).

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized 'A' and 'L' with a series of horizontal wavy lines below them.

Deisy karina Aguirre Lemus

A handwritten signature in black ink, reading 'JAVIER P.' in a stylized, cursive font.

Javier Alejandro Peláez Marín

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized 'C' and 'F' with a series of horizontal wavy lines below them.

Christian David Garzón Fonseca

18 de Noviembre 2021

Resumen y Abstract

The present project of degree framed within the subject of final work to opt for the title of specialists in design management of the Jorge Tadeo Lozano University of Bogota. In which seeks to control anxiety disorders in people because of teleworking, supported by ICT 's, under a methodology of UX and UI design, with professional and certified orientation, in the city of Bogota.

According to the national cancer institute defines anxiety as the feeling of fear, dread and discomfort that sometimes occur as a reaction to a state of tension or stress. A person with anxiety sweats, feels tense and uneasy, and also has an accelerated heartbeat.

The increase in the percentages of anxiety was elevated due to the public health problem that was experienced with the pandemic of the year 2020 and thus highly affecting the person with increased stress and anxiety because of the new mode of work at home or telecommuting. At present, mental health disorders are still a minor problem for individuals, although poor mental health is also associated with rapid social change, stressful working conditions and poor physical health. There are specific personality and psychological factors that make a person more vulnerable to mental disorders which have biological causes, dependent, for example, on genetic, experiential and personality risk factors.

The project aims to develop a mobile app that seeks to be a support ally for mental health professionals and a service for those who suffer from anxiety in order to provide support for people who have such disorders or other aspects that require professional, dynamic and interactive care with a more humane approach for greater efficiency and results of their processes.

Tabla de contenido

Introducción.....	9
Marco teórico.....	10
Informe ansiedad - Profamilia	9
Cerca de 19,25% de los trabajadores en el país están experimentando estrés y ansiedad.....	10
Porcentaje de ansiedad por teletrabajo en Colombia.....	11
Factores de Riesgo.....	11
Estado del arte.....	12
“Síntomatologías de estrés, ansiedad y depresión en el teletrabajo ante el covid-19: el caso de una empresa de turismo en la ciudad de Quito- Ecuador.....	12
Promoviendo la resiliencia y el desarrollo de recursos para superar la depresión y la ansiedad en jóvenes de zonas urbanas de América Latina.....	13
Nuevo hallazgo sobre el miedo y la ansiedad.....	14
Los móviles pueden detectar la ansiedad y la depresión.....	14
Líneas Estratégicas.....	16
Salud y Ciencia.....	16
Tecnológico.....	17
Bienestar.....	18
Objetivos.....	19
Objetivo General.....	19
Objetivos Específicos.....	19
Metodología.....	19
Fase de investigación.....	20
Fase de determinación.....	20
Fase de ideación.....	20
Fase de prototipado.....	20

Fase de viabilidad.....	21
Instrumentos.....	21
Entrevistas.....	21
Propuesta.....	33
¿Qué es?.....	33
¿Qué ofrece?.....	33
Alianza estratégica.....	34
Modelo de tratamiento.....	35
Prototipo.....	36
Pruebas de usuario.....	38
Conclusiones pruebas de usuario.....	44
Conclusiones.....	47
Anexos.....	48
Cuestionario Pruebas de Usuario.....	48
Mapa de Empatía.....	50
Bibliografía.....	51

Lista de figuras

(Figura 1) síndrome de burnout en Colombia- Fuente: Jonathan Toro.....	11
(Figura 2) Test de ansiedad - Fuente: Vanesa Fernandez.....	22

Lista de Tablas

Tabla 1. Entrevista Publicista	22
Tabla 2. Entrevista profesional finanzas.....	25
Tabla 3. Entrevista Psicóloga.....	27
Tabla 4. Diseñadora Industrial.....	29
Tabla 5. Entrevista psicóloga 2.....	31

1. Introducción

El presente proyecto de grado enmarcado dentro de la asignatura de trabajo final para optar por el título de especialistas en gerencia de diseño de la universidad Jorge Tadeo lozano de Bogotá. En el cual se busca controlar los trastornos de ansiedad en las personas a causa del teletrabajo, apoyados en las TIC 's, bajo una metodología de diseño UX y UI, con orientación profesional y certificada, en la ciudad de Bogotá.

Según el instituto nacional de cáncer define la ansiedad como el sentimiento de miedo, pavor e incomodidad que a veces se presentan como reacción a un estado de tensión o estrés. Una persona con ansiedad suda, se siente tensa y con desasosiego, además se le aceleran los latidos del corazón.

El incremento de los porcentajes de ansiedad se vio elevado debido al problema de salud pública que se vivió con la pandemia del año 2020 y con ello afectando altamente a la persona con incrementos de estrés y ansiedad a causa de la nueva modalidad de trabajo en casa o teletrabajo.

En la actualidad los trastornos de salud mental siguen siendo un problema de poca importancia ante los individuos si bien pues la mala salud mental se asocia asimismo a los cambios sociales rápidos, a las condiciones de trabajo estresantes, y la mala salud física. Existen factores de la personalidad y psicológicos específicos que hacen que una persona sea más vulnerable a los trastornos mentales los cuales tienen causas de carácter biológico, dependientes, por ejemplo, de factores de riesgo genéticos, por experiencias y de personalidad.

El proyecto tiene como fin el desarrollo de una app móvil que busca ser un apoyo aliado para los profesionales de la salud mental y un servicio para aquellas personas que sufren de ansiedad de manera que se brinde un apoyo para las personas que presentan este tipo de trastornos u otros aspectos que requieran de

una atención profesional, dinámica e interactiva con un enfoque más humano para mayor eficacia y resultados de sus procesos.

A través de la app los profesionales también usarán la aplicación como un medio de promoción, donde podrán publicar su perfil profesional, servicios, metodologías, tratamiento, resultados, etc, para adquirir una visibilidad importante que le permita crecer y obtener un reconocimiento en el mundo profesional. La aplicación se convertirá en una alternativa muy recomendada, no solo por la dinámica y efectividad de sus tratamientos frente a los pacientes, sino por la vitrina de promoción que ofrece para los profesionales de la salud.

2. Marco teórico

2.1. Informe ansiedad - Profamilia

La pandemia por el Covid-19 y las medidas de distanciamiento físico están golpeando de forma dramática la salud mental de las personas. Existen tres factores que determinarán cómo un país está en capacidad de responder a una pandemia como esta. El primero es la capacidad del sistema de vigilancia en salud pública para identificar y contener el virus; el segundo, es la capacidad de servicios de salud disponibles para tratar las personas contagiadas; y el tercero, son las medidas de protección social disponibles por el gobierno para manejar los efectos negativos del virus y responder a las consecuencias sobre la salud, en particular, de la salud mental de las personas debido a las medidas implementadas para controlarlo. (profamilia, 2020)

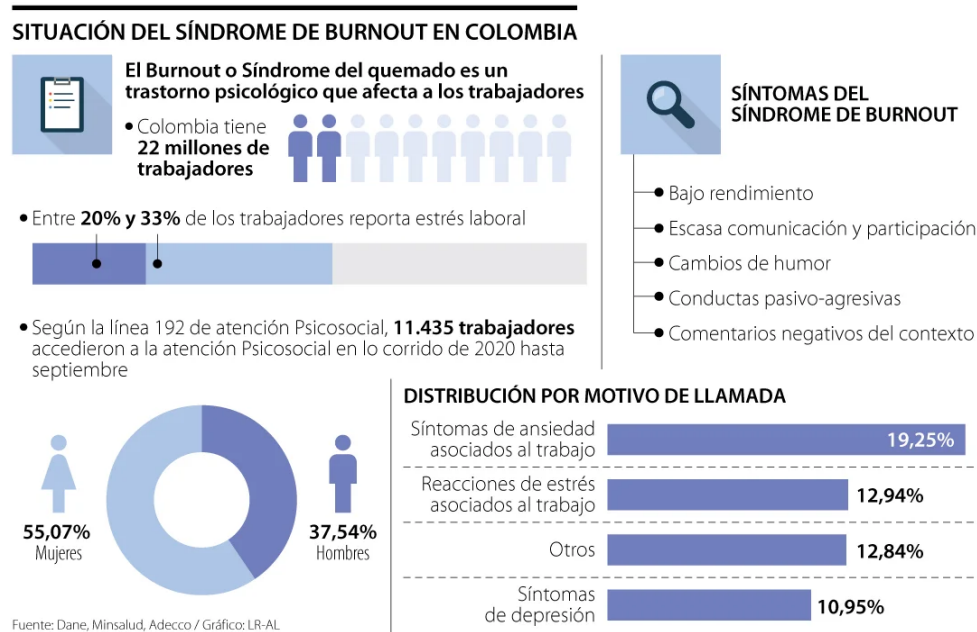
2.2. Cerca de 19,25% de los trabajadores en el país están experimentando estrés y ansiedad.

El Síndrome de Burnout es un trastorno psicológico derivado del estrés, la ansiedad y la depresión causada por la concentración de trabajo.

Según las cifras del último informe del Ministerio de Salud y Protección Social sobre teleorientación en atención psicológica en la líneas 192; han sido reportados 11.457 casos de personas que solicitan algún tipo de intervención psicológica.

Según el informe, 19,25% de los reportes corresponden a síntomas de ansiedad causados por algún motivo laboral, 12,94% a reacciones de estrés por altas concentraciones de trabajo, 10,92% a causa de la depresión y 3,25% en relación con conductas suicidas derivadas de factores personales que incluyen sentimientos negativos frente a su actividad laboral. (Toro, 2020)

Porcentaje de ansiedad por teletrabajo en Colombia



(Figura 1) síndrome de burnout en colombia- Fuente: Jonathan Toro

2.3. Factores de Riesgo

- Personalidad
- Genética
- Experiencias

Todo el mundo puede sentirse ansioso en algunas ocasiones. Hay determinadas situaciones, tales como la presión de ajustarse a un plazo de entrega determinado o asistir a un evento social, que pueden resultar estresantes, y nos pueden poner nerviosos en mayor o menor medida. Experimentar esta forma leve de ansiedad puede ayudar a una persona a estar más alerta y prepararse para hacer frente a un desafío o a una situación amenazante. Sin embargo, cuando el miedo experimentado es extremo y persiste la preocupación ante la situación que lo suscita, podríamos estar ante un trastorno de ansiedad.

En cuanto a la edad de aparición de estos trastornos, indica que, si bien pueden comenzar en cualquier momento, **suelen iniciarse en la adolescencia** o al inicio de la etapa adulta. Asimismo, señala la existencia de alguna evidencia que apunta al papel que juegan tanto la genética como las experiencias de aprendizaje tempranas dentro de las familias, en el incremento de la probabilidad y el riesgo de aparición de alguno de estos trastornos en los familiares de los individuos que los padecen. (Infocop online, 2015)

3. Estado del arte

3.1. “síntomas de estrés, ansiedad y depresión en el teletrabajo ante el covid-19: el caso de una empresa de turismo en la ciudad de quito- ecuador

Objetivo: Evaluar los estados de ansiedad, depresión y síntomas de estrés en el teletrabajo emergente ante el COVID-19 en una empresa de turismo; mediante la Escala Sintomática de Estrés de “SEPO ARO” y la Escala de Depresión y Ansiedad de “GOLDBERG”, como base para

implementar plan de acción que permitan fortalecer la salud emocional- mental y física de los trabajadores.

Estudio: El presente estudio corresponde al tipo de estudio descriptivo, puesto que detalla las sintomatologías relacionada al estrés, ansiedad y depresión en la modalidad de teletrabajo frente a la pandemia COVID-19, la misma que, estará dirigida a los trabajadores de una empresa de Turismo, en Quito. No se realizarán comparaciones entre otros grupos estudiados y es un estudio transversal, puesto que, se lo realizará en los meses de mayo a junio del 2020, en los que los trabajadores se encuentran aplicando esta modalidad de trabajo.

Propósito:

La presente investigación busca evaluar los estados de ansiedad, depresión y sintomatologías de estrés en los trabajadores de una empresa de Turismo; mediante la aplicación de instrumentos técnicos como son: la Escala Sintomática de Estrés de “SEPPO ARO” y la Escala de Depresión y Ansiedad de “GOLDBERG”, y así determinar plan de acción que mejoren el bienestar integral y salud emocional- mental de los trabajadores. Se trata de un estudio de tipo descriptivo, con una población de estudio está constituida por 95 trabajadores en modalidad de teletrabajo emergente debido a la pandemia, COVID-19, el levantamiento de datos se realizó a través del formulario de Google. Se encontró que 60% de los trabajadores presentan sintomatologías relacionadas a estrés normal con tendencia a afecciones de estrés, un 65% de los trabajadores presentan estados de ansiedad y un 34 % presentan estados de depresión. (Arguello, 2020)

3.2. Promoviendo la resiliencia y el desarrollo de recursos para superar la depresión y la ansiedad en jóvenes de zonas urbanas de América Latina

Objetivo: El proyecto estudia cómo las organizaciones artísticas en América Latina están trasladando sus actividades a plataformas virtuales para apoyar la

salud mental de los jóvenes durante la pandemia, y el impacto de este cambio en los y las participantes. Se enfoca en adolescentes y jóvenes entre los 14 y 24 años que participan en organizaciones artísticas de cuatro grandes ciudades latinoamericanas: Buenos Aires, Bogotá, Lima y Río de Janeiro.

Duración: El estudio se llevará a cabo de septiembre del 2020 a junio del 2021. La primera parte tiene como objetivo comprender cómo los y las jóvenes están lidiando con los cambios en sus vidas durante la pandemia de COVID-19 a través de una serie de talleres artísticos. Los productos creativos de estos talleres se compartirán en plataformas digitales, dando voz a las experiencias y desafíos de los jóvenes durante este tiempo extraordinario. Como parte del resultado final, se generará un encuentro virtual internacional entre los adolescentes y jóvenes que han sido parte de la investigación, y un documental sobre el proceso de los talleres.

Propósito: La compañía Flute Theatre (Reino Unido) y el Teatro La Plaza (Perú) se unen para organizar proyectos artísticos y de investigación que promuevan la inclusión. Flute Theatre es una compañía inglesa que hace espectáculos de Shakespeare para personas con Trastornos del Espectro Autista (TEA). Desde la pandemia, han adaptado sus talleres y presentaciones de manera online para que sea accesible para las personas más afectadas. (La plaza,2019)

3.3. Nuevo hallazgo sobre el miedo y la ansiedad

Casi una de cada seis personas en Europa se ve afectada por una ansiedad persistente. Investigadores en Suiza han localizado microcircuitos en el cerebro cuyas disfunciones promueven la ansiedad, un descubrimiento que podría transformar la terapia de los trastornos relacionados.

Objetivo: Un grupo de investigación de la Universidad de Berna y el Instituto Friedrich Miescher de Basilea descubrió que la actividad de ciertas células

nerviosas de la amígdala, una región central del cerebro, desempeña un papel importante en la regulación de las respuestas al miedo

Antecedentes: se ha demostrado que ciertas células nerviosas del cerebro regulan las respuestas al miedo "bloqueándolas" o "desbloqueándose". En este proceso intervienen diferentes circuitos de células nerviosas. Existe una especie de "tira y afloja" entre estos circuitos neuronales, donde uno "gana" y anula al otro, dependiendo del contexto. Si este sistema es perturbado, por ejemplo, si las reacciones de miedo dejan de estar bloqueadas, se pueden producir, entre otras cosas, trastornos de ansiedad.

Resultados: El grupo pudo identificar los diferentes tipos de células que influyen en el comportamiento del miedo de los animales. Los especialistas utilizaron varios métodos para su estudio, incluida una técnica llamada optogenética. Lograron inhibir con precisión la actividad de una población específica de la amígdala central mediante la estimulación luminosa. De este modo, los investigadores pudieron demostrar que la supresión de las respuestas de miedo estaba alterada y que los animales tenían recuerdos duraderos del miedo.

"Nos sorprendió ver cómo nuestra intervención dirigida a tipos neuronales específicos de la amígdala central afectaba a las respuestas de miedo", dice Stéphane Ciochi, profesor del Instituto (Stone, berg, 2021)

3.4. Los móviles pueden detectar la ansiedad y la depresión

Propósito: Datos recopilados mediante teléfonos inteligentes pueden ayudar a predecir cuadros de ansiedad o depresión, al analizar la actividad cerebral relacionada con las emociones. Los resultados muestran un 80% de compatibilidad con los estudios de resonancia magnética funcional.

Objetivo: Una investigación realizada por especialistas del Dartmouth College de Estados Unidos demuestra que los smartphones pueden convertirse en una

excelente herramienta de prevención contra la ansiedad y la depresión. Permiten obtener datos de forma no intrusiva sobre cuestiones como la actividad social, los patrones de sueño o el tiempo frente a la pantalla, determinando la conectividad entre las regiones del cerebro que marcan los estados emocionales.

Diagnóstico: Los científicos compararon los datos obtenidos a través de los móviles con los escáneres cerebrales de las personas que participaron de la investigación, hallando un 80% de compatibilidad. Esto permite verificar que el uso de dispositivos móviles con este fin puede ser considerado como una fuente confiable de información sobre el estado emocional de las personas.(Piacente,2020)

4. Líneas Estratégicas

4.1. Salud y Ciencia

Desde esta línea estratégica, encontramos diferentes estudios a nivel global que permiten orientar satisfactoriamente los intereses de nuestro proyecto, evidenciando principalmente que la ansiedad es un trastorno consciente; que queremos decir con esto: en la actualidad muchas personas padecemos de este trastorno pero sin embargo lo tratamos de aislar de nuestra realidad, sabemos que el problema está ahí latente en nuestra salud mental pero negamos el hecho de afrontarlo como un problema de salud. En el proceso de investigación desarrollado encontramos varios estudios que respaldan plausiblemente la determinación de las personas en ignorar los trastornos, pero también nos encontramos con un estado de reflexión sobre la enfermedad que ha generado un amplio espectro de posibilidades de tratamiento y diagnóstico relacionado directamente con variables cognitivas como lo mencionan (Seidah, Dugas y Leblanc, 2007).

Dentro de las principales causas para el Trastorno de Ansiedad Generalizada (TAG) se evidencian factores genéticos, ambientales, psicológicos y biológicos. (Newman y Anderson, 2007) afirman que “de acuerdo con el Manual de Diagnóstico y Estadística de los Trastornos Mentales (American Psychiatric Association, 1994), una persona que califica para el diagnóstico de TAG debe tener una ansiedad excesiva e incontrolable y preocupación acerca de un número de eventos o actividades, durante un período de tiempo de al menos seis meses”, esto como razón principal para nuestro segmento objetivo enfocado en personas que vienen realizando la modalidad de trabajo en casa en la ciudad de Bogotá.

Ahora bien, si ponemos la mirada en el sector salud en Colombia uno de los recursos más importantes para el Ministerio de Salud y Protección Social es su personal médico, que en un estudio realizado por el Ministerio de Educación en marzo de 2020 se evidencia que por cada 1.000 habitantes en Colombia, hay alrededor de 1,5 médicos generales (La República, 2020) dejando esto muy en claro que en plena situación de pandemia para el pico epidemiológico si hay una cobertura de atención primaria, se presenta un problema en los servicios de atención especializada donde la cantidad de médicos es muy limitada. Esto cómo puede afectar a las personas que sufren de TAG, inicialmente al manifestarse fisiológicamente la enfermedad el primer contacto con personal especializado es un médico general, el cual determinaría si la persona tiene una enfermedad física o si su problema trasciende al TAG remitiendo al paciente a un especialista en el área de la salud mental.

4.2. Tecnológico:

Desde el 2008 hasta la actualidad se han realizado estudios enfocados en la eficacia de la intervención tecnológica en los tratamientos para controlar la ansiedad, las variaciones de recursos, edades y síntomas no han permitido centralizar los resultados en un tratamiento con una efectividad alta, aunque sí se han presentado síntomas de mejora. La aparición de las aplicaciones móviles en 2008 generó un alto impacto dentro del sector de salud pues aproximadamente 40.000 app móviles nacieron enfocadas en este ámbito, la salud mental, controlar el estrés y mejorar el sueño, fueron algunos de los enfoques que tuvieron esas apps móviles. Según (Bornas, X., Rodrigo, T. y Barceló, F., 2002) El uso de la tecnología se basa en una intervención con los mismos principios psicológicos de las consultas presenciales y consiste en aplicar los mismos TCC (Tratamientos Cognitivo-Conductuales) en un formato diferente.

La situación digital en Colombia abre una oportunidad muy importante para la aplicación de las TIC en los tratamientos para controlar la ansiedad, la cantidad de dispositivos móviles conectados en el país supera los 60 millones, esto equivale al 119% de la población total, de la cual el 68% son usuarios de internet activos (Branch.com.co, 2021).

Debemos aprovechar el impacto que han tenido las aplicaciones móviles y la transformación digital para potenciar los métodos y tratamientos de ayuda con respecto a la salud mental y convertir la tecnología en un aliado para combatir la enfermedad del siglo XXI.

4.3. Bienestar:

La meditación y el yoga son herramientas muy potentes para el control de la ansiedad, de hecho la mayoría de personas que inician con estas

prácticas lo hacen pensando precisamente en reducir el estrés y la ansiedad, es allí donde encuentran varios beneficios, como mejorar la respiración, conciliar el sueño, distraer y alejar los pensamientos que generan la ansiedad.

Conectar el cuerpo con la mente es fundamental para que el bienestar de la persona se vea acompañado de una conexión directa con el estado fisiológico, por eso a través del cuerpo y el Yoga podemos mejorar nuestros niveles de ansiedad. Establecer los tipos de tratamientos de ayuda que van enfocados a los perfiles de pacientes identificados con diferentes niveles o grados de ansiedad. apoyados en el bienestar, la buena alimentación y el trabajo de la mente conectada con el cuerpo permiten innovar en estos tratamientos a partir de metodologías alternativas, saludables y dinámicas, para lograr un equilibrio emocional.

5. Objetivos

5.1. Objetivo General:

- Controlar los trastornos de ansiedad en las personas a causa del teletrabajo, apoyados en las TIC 's, bajo una metodología de diseño UX y UI, con orientación profesional y certificada, en la ciudad de Bogotá.

5.2. Objetivos Específicos:

- Diseñar un perfil de alianza estratégica con personal médico calificado y construir un modelo de atención virtual personalizada.
- Implementar por lo menos un modelo de tratamiento seleccionando una de las diferentes variables del trastorno.
- A partir de un diseño de experiencias, desarrollar una app móvil como canal principal de atención y tratamiento.

- Realizar pruebas de experiencia de usuario en la app móvil desarrollada para presentar un MVP.

6. Metodología

La metodología para el desarrollo del proyecto se enmarca dentro de la línea base del método de diseño Design thinking con adaptaciones y modificaciones dentro del proceso.

6.1. Fase de investigación

En esta fase damos inicio a nutrirnos de conocimiento y comprensión de la problemática sobre ansiedad con respecto a los usuarios, características, tratamientos, factores de riesgo etc. es necesario conocer el marco general del problema para poder ser capaces generar soluciones.

6.2. Fase de determinación

Una vez realizada la fase de investigación proseguimos a determinar la información de valor que nos permite enmarcar un contexto y enfoque con respecto a los trastornos de ansiedad en el cual nos centraremos a desarrollar una propuesta creativa para brindar ayuda aquellas personas que la desarrollaron a causa de la nueva normativa de teletrabajo.

6.3. Fase de ideación

En esta fase haremos una lluvia de ideas para tomar las decisiones más acertadas en pro de encontrar la opción más efectiva, teniendo en cuenta las tendencias futuras para creación de una propuesta que sea innovadora o con mayor eficacia o adaptabilidad con

respecto a las nuevas tecnologías y al (Diseño UI) ya que este se centra en trabajar directamente con el medio en que cada persona interactúa con una aplicación, software o programa. o ya bien sea el (Diseño UX) el cual se relaciona directamente con los sentimientos del usuario y lo que este desea.

6.4. Fase de prototipado

Una vez focalizado las ideas se da paso a la realización de la propuesta o prototipo de manera que con el diseño del prototipo se llegue a posibles mejoras y soluciones con el fin de que este cumpla y llene las expectativas del usuario. Teniendo presente la utilidad, la percepción de valor, la eficiencia y anticipándose a eventuales problemas que puedan surgir ante la problemática.

6.5. Fase de viabilidad

En esta fase se pone a prueba la viabilidad, identificar mejoras, problemas, posibles fallos o errores de la propuesta con los usuarios, con el fin de determinar si el prototipo cumple con brindar una alternativa de ayuda eficaz a la problemática sobre ansiedad.

7. Instrumentos

7.1. Entrevistas

Personas que padecen trastornos de ansiedad a causa de la nueva modalidad de trabajo en casa

Identificación de las características demográficas población:

Edad: 20 a 44

Género: Hombres y mujeres

Ingresos: Medio Alto

Nivel de estudios: Profesionales

Profesión: Área de artes (diseño industrial, diseño gráfico, arquitectura, publicidad) Áreas Administrativas y contables.

Plaza: Bogotá

Se aplicaron entrevistas a 5 personas que además de cumplir con el perfil poblacional, realizaron test de diagnóstico de niveles de ansiedad, diseñado por profesionales para evaluar el grado de ansiedad que nos permite filtrar a las personas que tienen niveles significativos de ansiedad a quienes posteriormente se efectuará entrevista.

Test.previo a entrevista. (***Puntuación para entrevista entre 37 y 54***)

Objetivo: Identificar y reconocer las necesidades y comportamientos en las personas que manifiestan trastornos de ansiedad en la modalidad de teletrabajo, los modos de respuesta y estímulos que usan para tratarla.

Lugar: Modo virtual, reunión virtual

Jueves,viernes y sábado en horario opuesto a su trabajo.

Número Entrevista: 5 Entrevistas

Tiempo de entrevista: 10 a 15 minutos.

Guión: Anexo 2 Guión formato entrevistas

Escala de síntomas cognitivos	Nunca (0 puntos)	En alguna ocasión (1 puntos)	A menudo (2 puntos)	Casi todos los días (3 puntos)
Dificultad para concentrarte.	☐	☐	☐	☐
Sensación de bloqueo mental.	☐	☐	☐	☐
Anticipación de acontecimientos negativos. Castastrofismo.	☐	☐	☐	☐
Falta de memoria (dificultad para recordar cosas).	☐	☐	☐	☐
Pensamientos o imágenes desagradables.	☐	☐	☐	☐
Dificultad para tomar decisiones (por ejemplo "das vueltas a la cabeza" sin llegar a decidirte).	☐	☐	☐	☐

(Figura 2) Test de ansiedad - Fuente: Vanesa Fernandez

Entrevista 1

Tabla 1. Entrevista Publicista

Consumidor observado	Diana Marilyn Muñoz 29 años
Contexto	Publicista - Ansiedad Leve
Fecha	06 de febrero 2021
Hora	8:00 Am
Audio Entrevista	https://drive.google.com/file/d/1J88gha-tERyoyOcZlpLYe1qqvxO35UjG/view?usp=sharing https://drive.google.com/file/d/1BbbV4HTwPP9mLNICjLuMqSBRKslrlcn-/view?usp=sharing

VARIABLES POR OBSERVAR

¿Qué piensa y siente?

Siente que su mente nunca descansa, la cantidad de trabajo y la generación de ideas constantes la hacen que olvide algunos de sus compromisos laborales y personales. Piensa siempre en cambiar el rumbo de su vida, buscar otros panoramas y esto hace que en ocasiones pierda la noción del tiempo. Siente angustia, intranquilidad y estrés por no hacer lo que desea con su vida.

¿Qué ve?

Se imagina escenarios de conflicto, donde se refleja a causa de la ansiedad, siente un estado de alteración y presenta problemas de concentración, realiza movimientos involuntarios y acciones diferentes, menos relevantes que suspenden las tareas proyectadas.

¿Qué dice y hace?

Argumenta que la distracción imposibilita sus tareas, no realiza actividad física, sufre de insomnio, pierde interés por captar información o escuchar a alguien, cambia de tema espontáneamente y se aísla de los demás.

¿Qué oye?

Noticias negativas

Discusiones laborales

Audios relajantes de ambientes naturales

¿Qué esfuerzos hace?

En ocasiones controla su ansiedad con medicamento

Busca en sitios virtuales (blogs) información para controlar los episodios de ansiedad y canalizar las emociones.

Sigue cuentas en redes que le dan tips de superación personal.

Acude a Lives que hablan sobre técnicas de respiración.

Asistir a terapias con profesionales de la salud.

¿Qué resultados obtiene?

Impotencia por no conseguir los objetivos que desea.

Regular estado de salud, a pesar de su juventud.

Frustración por su estado físico y mental.

Motivación por parte de otras personas que escuchan su condición.

Dependencia de esta motivación y de medicamentos.

Conflicto constante con su familia y compañeros de trabajo.

Ganas de cambiar su condición para vivir el estilo de vida que ella planea vivir.

Entrevista 2

Tabla 2. Entrevista profesional finanzas

Consumidor observado	Kelly Alejandra Vargas
Contexto	Profesional Finanzas y Comercio Exterior · Ansiedad moderada, no diagnosticada con un profesional
Fecha	06 de Febrero 2021
Hora	2:47 Pm

Video Entrevista	https://drive.google.com/file/d/1ELpg2XnM_j1g54IULHXUfS3K8VYQo58/view?usp=sharing
-------------------------	---

VARIABLES POR OBSERVAR
¿Qué piensa y siente? Necesita sentirse segura No le gusta presentar situaciones en las cuales nos sabe ¿qué va a pasar? Incertidumbre por el futuro
¿Qué ve? Tener muchos pendientes en el trabajo Cuando en el trabajo la necesitan, siempre vienen pensamientos negativos como

¿Qué pasó? ¿Qué hice?, generando tensión Noticias digitales
¿Qué dice y hace? La actitud, al comunicarse es terrible No puede hablar en público Tiembla Sudan las manos No solo con bastante gente , también con personas de su entorno laboral como el jefe En el momento en que habla, la voz se vuelve temblorosa.
¿Qué oye? Podcast, influencia para hacer ejercicio, habla sobre la respiración en estos casos Lee artículos o noticias sobre el tema, se vuelve un poco consciente que posee algunos síntomas.
¿Qué esfuerzos hace? Se le dificulta comunicarse en público o con personas que generen jerarquía pero no le da mucha importancia.
¿Qué resultados obtiene? No le presta mucha atención a los síntomas Respiración.

Entrevista 3

Tabla 3. Entrevista Psicóloga

Consumidor observado	Katherine Rivas
Contexto	Psicóloga - 21 años - Manifiesta trastorno de ansiedad social, con diagnóstico por psicólogo profesional.
Fecha	05 febrero 2021
Hora	5:10 P.m.

Video Entrevista	https://drive.google.com/file/d/1s6FeHktUwuplCVMZ9wAkylQ-NGn9klJ-/view?usp=sharing
-------------------------	---

VARIABLES POR OBSERVAR
¿Qué piensa y siente? Siente pánico cuando tiene que expresarse en público, siente temor por la percepción de los demás frente a ella, le cuesta mucho socializar, quiere superar la ansiedad para estar en la capacidad de ayudar. En ocasiones no encuentra las palabras para expresar, su voz se quiebra y su respiración se agita.
¿Qué ve? Lee documentos informativos acerca de este tema,

Investiga a través de ebooks material informativo y educativo sobre el tema.
Su familia y las personas más cercanas influyen en su comportamiento.

¿Qué dice y hace?

Es introvertida.

Siente pánico escénico con sudoración excesiva.

Busca ayuda profesional para tratar el trastorno de ansiedad social.

Expresar sus emociones y actividades, a través de las redes sociales.

¿Qué oye?

La opinión de las personas es relevante para ella y depende mucho de la aceptación social.

“Si te sientes bien contigo misma puedes ser aceptada los demás”

“No tengas miedo de hablar frente a los demás, eres poderosa”

¿Qué esfuerzos hace?

Busca la ayuda de un profesional para mejorar su expresión frente al público.

Ser aceptada por las personas más cercanas a ella.

No realizarse como profesional para cumplir sus objetivos.

¿Qué resultados obtiene?

Superar sus obstáculos en este tema para ayudar a otros. mejorar sus comportamientos de ansiedad a través de ayuda profesional e información oportuna.

Entrevista 4

Tabla 4. Diseñadora Industrial

Consumidor observado	Leidy Katherine Estepa
Contexto	Diseñadora industrial de 28 años trabaja en agencia de eventos y escenografía, manifiestas tener episodios de ansiedad ocasionados por su trabajo
Fecha	06 febrero 2021
Hora	3:00 Pm.

Video Entrevista	https://drive.google.com/file/d/1rmhjp8awrBVKavd5HDOT1UrJQuFk5CzH/view?usp=sharing
-------------------------	---

VARIABLES POR OBSERVAR
¿Qué piensa y siente? Necesita estar activa laboralmente, siente presión por tiempos de entrega en su trabajo,

Me siento como una máquina, siento insomnio por pensar en sus entregas y labores, siento temor de no dar el nivel en su trabajo.
¿Qué ve? Frases motivadoras, cuentas en redes sociales, que la motiven, o la ayuden a sentirse mejor, personas que la motivan a controlar la ansiedad, videos en redes de música, conectividad a través de plataformas digitales.
¿Qué dice y hace? Movimientos repetitivos a causa de su ansiedad que le producen dolor, prefiere estar en silencio en sus momentos de ansiedad, pero expresa sus sentimientos, busca espacios para respirar y eliminar su bloqueo mental, expresa sus estados de ánimo a través de sus gustos y géneros musicales y los publica en redes.
¿Qué oye? La motivación de su pareja, personas que suban su ánimo “La música lo es todo” Frases motivacionales, mediante redes sociales.
¿Qué esfuerzos hace? Frustraciones frente al tiempo que demanda la empresa, me preocupa no ser productiva y perder mi empleo, sentirse afectada por la ansiedad

sentir el peso o carga de responsabilidad por su independencia personal y laboral.

¿Qué resultados obtiene?

Encuentra en la música, ayuda para controlar sus episodios de ansiedad, busca su independencia laboral y personal, busca espacios para respirar y aclarar su mente e ideas, mide su éxito mediante la aprobación de otros.

Entrevistado 5

Tabla 5. Entrevista psicóloga 2

Consumidor observado	Ingrid Lorena Suarez
Contexto	Profesional. Psicóloga que ha tratado episodios de ansiedad
Fecha	06 de Febrero 2021
Hora	7:10 p.m.

Video Entrevista	https://drive.google.com/file/d/1TGXhAW-2DujG8sQ9LAFg_uaLprMBzT2F/view
-------------------------	---

VARIABLES POR OBSERVA

¿Qué piensa y siente?

Una persona en estado de ansiedad va a tener síntomas psicológicos como temor y preocupación que vienen acompañados de una rafaga de pensamientos generalmente negativos, además tendrá síntomas fisiológicos como taquicardia, sudoración y temblores.

¿Qué ve?

Es importante que la persona sienta apoyo emocional, confianza, generar seguridad y evitar a toda costa la invalidación emocional.

¿Qué dice y hace?

Negación, aislarse, tratar de escapar (consumo de sustancias o alcohol es la más común), El paciente debe reconocer sus síntomas fisiológicos y psicológicos, manejar ejercicios de respiración para que el paciente se equilibre emocionalmente.

¿Qué oye?

Sé por lo que estás pasando
Sé que es difícil

¿Qué esfuerzos hace?

El proceso psicoterapéutico incluye la validación emocional (generar apoyo y confianza), posteriormente el paciente debe ser expuesto a los síntomas

fisiológicos y psicológicos para que pueda reconocerlos y tratarlos, y finalmente se trabajan actividades tales como la respiración diafragmática, la relajación de tipo muscular, actividades encaminadas al reconocimiento de los pensamientos ansiogénicos y estrategias de afrontamiento.

¿Qué resultados obtiene?

El resultado ideal sería que el paciente logre volver al equilibrio emocional, y sienta la confianza y seguridad de volver en caso de tener un nuevo episodio de ansiedad.

8. Propuesta

8.1. ¿Qué es?

Es una ayuda profesional en el tratamiento de los trastornos de salud emocional, asociados con la ansiedad que presentan las personas que residen en la ciudad de Bogotá.

8.2. ¿Qué ofrece?

Un medio digital dinámico y accesible que brinde ayuda y orientación profesional, frente a problemas de ansiedad, creando un factor diferencial donde se personalice y humanice la atención, a través de ejercicios interactivos que orienten de forma clara y efectiva al usuario:

- Interfaz cercana y dinámica que transmita confianza, tranquilidad, y confort desde un diseño de experiencias.
- Sesión de streaming para usuarios desde los profesionales
- Clasificación de perfiles por nivel de ansiedad
- Respuestas de interacción enfocadas en el perfil relacional de cada usuario.

- Chat social para compartir experiencias, pensamientos, comportamientos, etc, con el resto de usuarios.
- Muro que identifique al usuario frente a la comunidad y permita conocer más usuarios

8.3. Alianza estratégica

Realizamos un focus group con dos profesionales enfocadas en salud emocional, para definir puntos importantes que nos dieran respuesta a algunos de nuestros objetivos específicos, así enfocamos los modelos de atención desde un punto de vista profesional. Iniciamos con una presentación de contexto donde las participantes entendieron la situación de la población que trabaja desde la modalidad de teletrabajo, desencadenando un problema en común que afecta de manera gradual a todas las personas. Al no ser tratado con profesionalismo, a causa de la poca disposición que tienen las personas a raíz de su trabajo. A partir de esto definimos un modelo estratégico que busca generar herramientas pedagógicas y educativas direccionadas a los usuarios, desde el apoyo de universidades expertas, con programas enfocados en el cuidado de la salud mental, bajo una ruta de atención estratégica, liderada por estudiantes que se encuentren a punto de culminar sus carreras o graduados vinculados a la universidad e interesados en la alianza. A través de la app los profesionales también usarán la aplicación como un medio de promoción, donde podrán publicar su perfil profesional, servicios, metodologías, tratamiento, resultados, etc, para adquirir una visibilidad importante que le permita crecer y obtener un reconocimiento en el mundo profesional. La aplicación se convertirá en una alternativa muy recomendada, no solo por la dinámica y efectividad de sus tratamientos frente a los pacientes, sino por la vitrina de promoción que ofrece para los profesionales de la salud.

8.4. Modelo de tratamiento

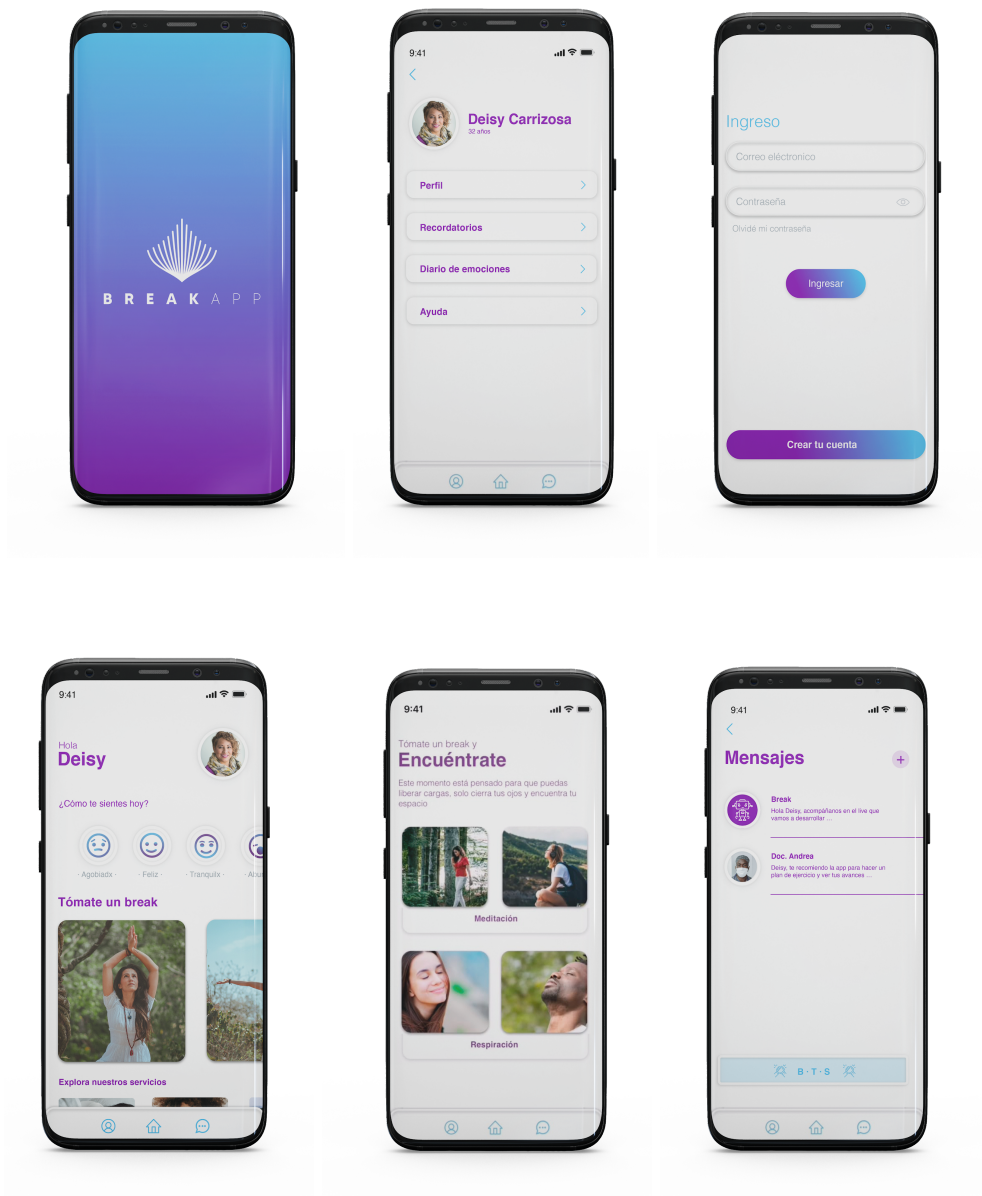
Los resultados del focus group planteó varias necesidades enfocadas en la metodología de tratamiento. Es importante generar un vínculo entre el paciente y el profesional de la salud, las participantes nos mencionan reiteradamente la importancia de establecer una comunicación directa y humana frente al paciente, para realizar tratamientos o consultas. Adecuando esta alternativa a la virtualidad, decidimos desarrollar una metodología de tratamiento enfocada en terapias cognitivo conductuales, tratamientos de meditación y entretenimiento desde transmisiones streaming programadas, generando un vínculo personal y real que humaniza la atención, en las diferentes metodologías brindadas por los profesionales.

9. Prototipo

9.1. El flujo para pacientes lo podemos encontrar en la siguiente URL:

<https://xd.adobe.com/view/286c3c62-10e2-42ec-9c7a-9a6a8e7b2cba-7d3f/>

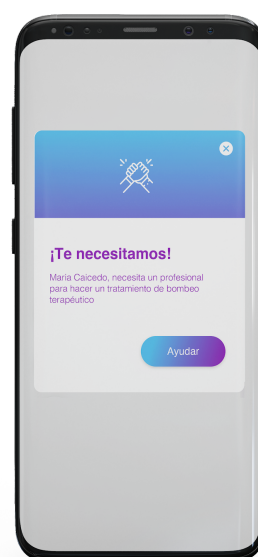
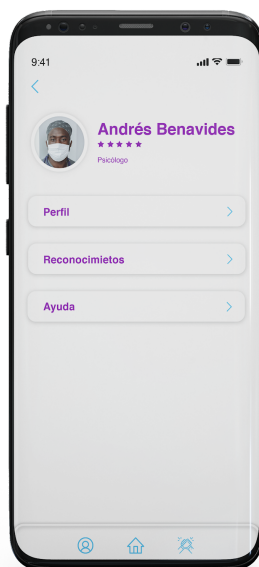
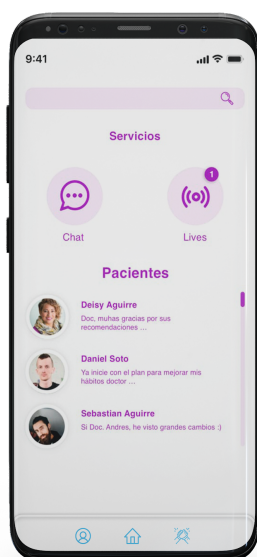
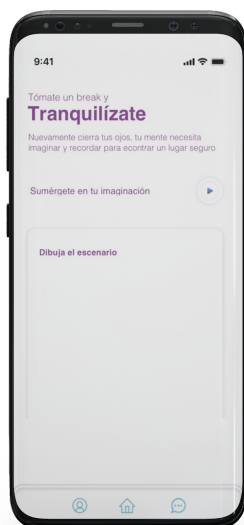
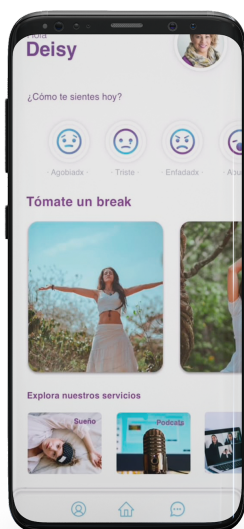
- Ingreso a la plataforma
- Diagnóstico
- Tomate un break
- Podcast
- Activate



9.2. El flujo para personal de la salud lo podemos encontrar en la siguiente URL:

<https://xd.adobe.com/view/9f6ca205-35e0-4d55-9adb-1408b2ae07e8-ca3f/>

- Ingreso a la plataforma
- Perfil
- Canales de atención



10. Pruebas de usuario

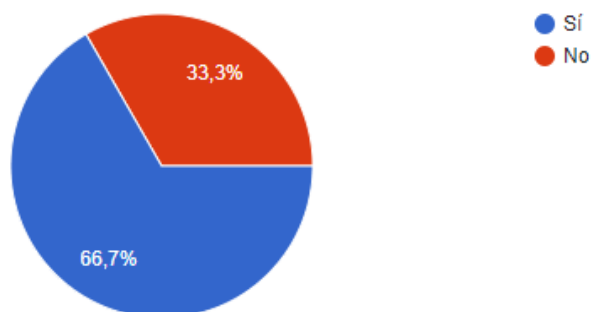
Para comprobar la viabilidad del prototipo realizamos un focus group con profesionales de la salud y personas que estuvieran en la modalidad de teletrabajo y que presentaron un nivel de ansiedad alto, con un rango de edad de 20 a 40 años. A partir del ejercicio evaluamos su percepción y obtuvimos un feedback frente al diseño, la interacción, la intención de compra, la funcionalidad, y el cumplimiento de los objetivos expuestos en el taller.

Para ello realizamos una presentación que daba un contexto general sobre la relación de pandemia y los trastornos de ansiedad generados a partir del teletrabajo, planteamos el problema y luego la solución, desde el proyecto. Para obtener información puntual sobre el prototipo realizamos un test virtual desde la herramienta Google Forms y pudimos obtener los siguientes resultados:

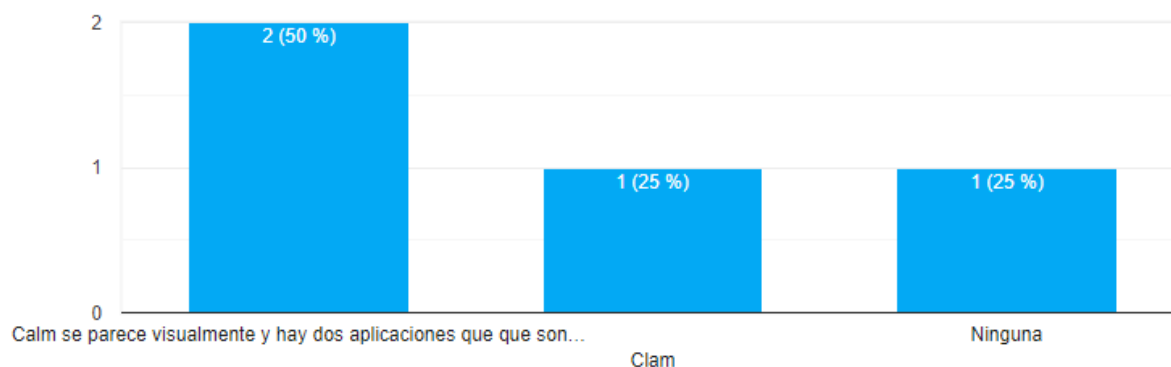
¿Cuál es tu primera percepción al conocer la app?

- Me gusta mucho, siento que es muy útil
- Interesante y sensorial
- Mi percepción es que podría ser de mucha utilidad, teniendo en cuenta, que aportaría bastante a las personas que la usen, con diversas herramientas o estrategias que en ocasiones quedan cortas entre las herramientas personales.
- Una app interesante a través de la cual se podrían obtener buenos resultados para controlar la ansiedad
- La app se ve útil y sencilla, para todo el público en general. Se ve intuitiva y puede tener un gran impacto en las personas.

¿Habías usado o visto una aplicación similar?



¿Qué aplicación ha usado?



¿Qué esperarías de una aplicación como Break-App y qué impacto tendría?

- Siento que es una aplicación que podría impactar positivamente por los conocimientos que me podrían dar respecto a el ejercicio, el yoga, etc. Porque todo eso ayuda en el tema emocional!
- Esperaría encontrar un aliado y respecto al impacto positivo para controlar los niveles de ansiedad y estrés.
- Estrategias, herramientas y apoyo emocional, cuando se agoten las herramientas personales. Como profesional que atiende jóvenes en diversas situaciones complejas, también, ayudaría mucho a descargar o realizar una pausa y pensar en cuidar al cuidador.
- Impacto Positivo, pues mejoraría mis niveles de ansiedad evitando crisis y demás problemas de salud derivados de la misma

- Esperaría una mejora en mi bienestar general, ya que sirve de apoyo para situaciones estresantes de mi día a día.

¿Qué aspectos consideras importantes en los servicios de la App?

- La calidad para hablarle a la persona que use la app es lo más importante para hacerla sentir segura y acompañada
- Costo y servicio diferencial.
- Las actividades, deben ser bien pensadas para mitigar la ansiedad. Además de poder escribir lo que se piensa y siente al tiempo.
- Acompañamiento constante, actividades que permitan en momentos específicos controlar la ansiedad
- Aclararle al usuario que una app como esta no reemplaza una atención profesional guiada.

¿Qué sentimiento te genera Break-App y por qué?

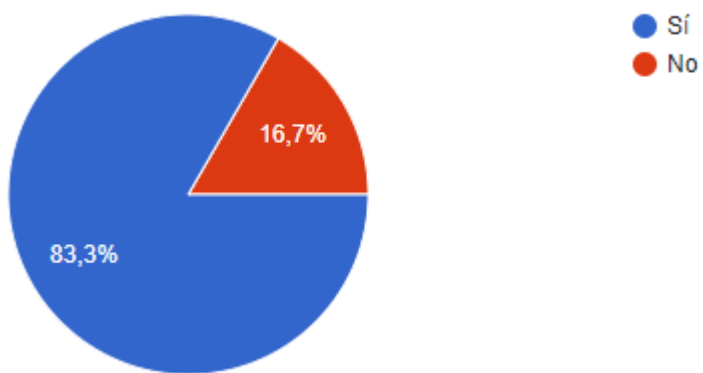
- Tranquilidad, por los colores, por lo minimalista y la topografía, todo funciona acorde a lo que quieren mostrar.
- Tranquilidad.
- Tranquilidad, es cómoda desde lo visual.
- Sentimiento de querer seguir navegando en ella para conocer más tips de controlar la ansiedad
- Los colores son relajantes y la interfaz se ve sencilla.

¿Crees que otras personas se pueden interesar en Break-App?

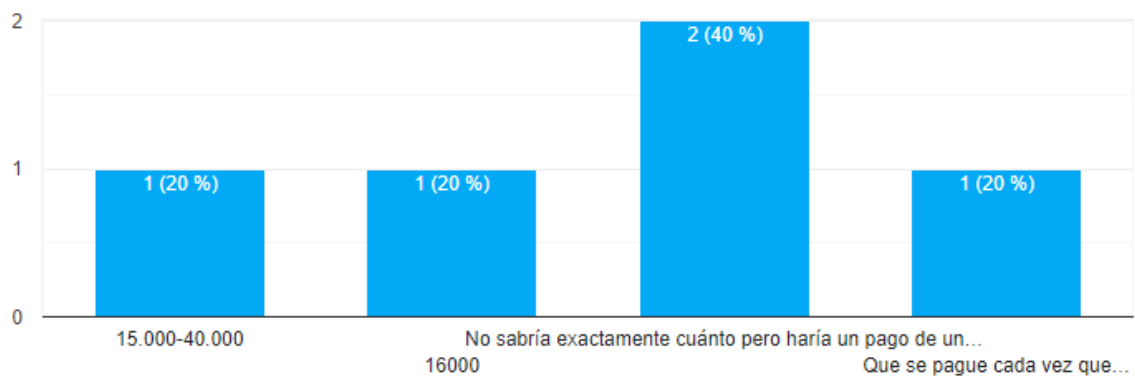
- Si claro! Y no solo personas con ansiedad sino de otros puntos.
- Si. El tema de ansiedad y estrés son muy comunes.
- Si, por supuesto. Considero que la salud mental es muy importante y si se proponen aplicaciones que se preocupen por el tema, se puede transformar alguna situación compleja.
- Si, las personas que sufren de ansiedad estarían interesados en conocer más de esta aplicación

- Considerando las condiciones de la pandemia y que ha aumentado el malestar psicológico en general, siento que esto es de interés para muchas personas.

¿Pagaría por una aplicación como esta?



¿Cuánto pagarías?



¿Qué punto destacarías de Break-App?

- La conexión con los sentidos.
- Lo sensorial
- Las actividades que involucren mente y cuerpo.

- El interés en prestar servicios adicionales como podcast
- Tiene una interfaz intuitiva

¿Cuáles podrían ser las oportunidades de la App?

- Acercarse a la persona de una manera amigable haciéndola sentir segura,
- Conectar con profesionales de la salud (psicólogos y psiquiatras)
- El uso de los sentidos como acercamiento.
- Sensorial. (Pueden crear una alianza con alguna empresa que pueda tener un tema de esencias o spa)
- Un tema de mensajes diarios o 3 días a la semana que puedan ser mensajes positivos.
- Flexibilidad, transformación y movimiento
- Acercamiento a las personas, abarcar una gran porción del mercado actual,
- Reducir el nivel de estrés, reducir los índices de ansiedad, mejorar el bienestar psicológico.

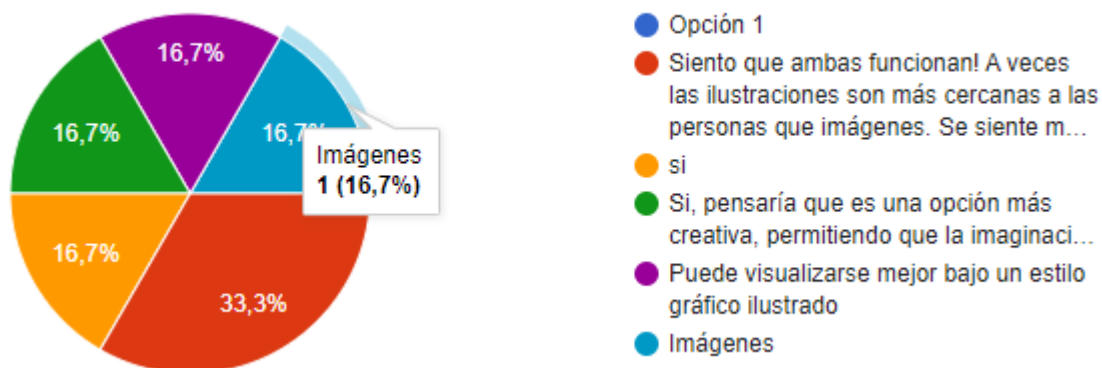
¿Crees que faltó un tema por tratarse en el Focus Group? ¿Cuál?

- Siento que estuvo muy completo.
- por el momento no.
- Elementos más allá de la ansiedad, un asunto de ideación suicida. Si en la aplicación se puede identificar algún tipo de alerta roja con respecto a este tema.
- Ninguno
- No

¿La aplicación cumple con los objetivos planteados?

- Si, reforzaría un poco el hecho de hacer actividades que se puedan realizar en calma para volverla costumbre y a la hora de llegar a una crisis o ataque de ansiedad se pueda aplicar.
- Si.
- Si, cumple
- Si, totalmente creo que maneja y se centra en ayudar a las personas a controlar la ansiedad
- Sí

¿Consideras que la app debe visualizarse bajo un estilo gráfico ilustrado o a partir de fotografías?



¿Sientes que la propuesta visual ayuda a cumplir el objetivo de la aplicación (color, logo, tipografía)?

- Si totalmente, van acorde a todo lo que quieren mostrar.
- Si. da una sensación de tranquilidad y está muy alineada a la línea gráfica que se maneja en el mercado. Al verla sabes que es para la salud mental.
- Sí, me gusta.

- Totalmente es muy acorde e inclusiva
- sí, me parece que la selección de elementos gráficos es adecuada

Si pudieras modificar algo de la interfaz (color, imágenes, tipografía, actividades), ¿Qué sería?

- Por ahora siento que van por buen camino! Como decía anteriormente si hacen uso de ilustraciones de pronto las personas se sienten más acompañados
- Nada. Me gustan los colores y las visuales.
- 1.Las imágenes que no sean tan negativas 2. cambiaría la palabra "tranquilízate" y dejaría solo "tómame un break", "tómame un tiempo para ti", "cómo te sientes hoy"...
- Añadiría un espacio para compartir entre varias personas sus experiencias antes y después de la app, adicionalmente un espacio para compartir lecturas como un tip de manejo de la ansiedad
- De momento, nada

10.1 Conclusiones Pruebas de usuario

El objetivo era obtener una retroalimentación de nuestro prototipo en cuanto a: Diseño, Interacción y percepción, intención de compra, funcionalidad, solución de un problema. por lo cual se concluyó en cuanto a El diseño, este debería integrar imágenes fotográficas que aportaran en la interacción de la aplicación porque llevaría al usuario a sentirse más identificado y humanizado. Los colores, tipografías, imágenes y la forma de integrarlos en los usos de aplicación deben ser seleccionados de manera eficaz porque complementan la función de la app y son un tema que puede generar incomodidad.

Se observó en cuanto a el diseño, que los participantes ven valioso usar imágenes fotográficas e ilustradas en la interacción de la app, porque les genera más dinamismo en la navegación, en la interacción de la interfaz el usuario interpretó de manera positiva el componente visual (color, tipografía, imagen). rescatamos que Para los usuarios tiene el mismos valor las imágenes ilustradas y las imágenes fotográficas y funcionan como un complemento

Empleamos de manera adecuada el componente visual, asociando los recursos gráficos con la necesidad del usuario. o Por lo tanto, haremos:

Una aplicación visual, de acuerdo a la intención de cada herramienta de interfaz, combinando fotografía e ilustración, sin embargo Mantendremos la propuesta visual sumándole algunos aportes sugeridos. Con respecto a la Interacción y percepción visual se cree que las aplicaciones existentes no habían sido contempladas por los usuarios por no tener el enfoque hacia el tema de ansiedad, porque nos parecían muy genéricas.

Los usuarios tendrían un impacto positivo que les ayudaría a controlar los niveles de ansiedad para generar bienestar en su vida desde una orientación profesional, encontramos que El 60% de nuestros entrevistados han manifestado conocer e interactuar con una aplicación similar a la nuestra como apoyo a su necesidad, el 40% restante no tenía conocimiento de alguna.

Los usuarios han usado aplicaciones que trabajan con actividades similares pero pocas usan un enfoque específico dirigido a la ansiedad y en particular ninguna articula terapias o actividades que trabajen con todos los elemento sensoriales para tratarla, además de actividades sociales que fortalezcan la comunidad.

Consideran muy valioso e importante la disposición de herramientas que les brinde un apoyo profesional para sentir mayor confianza en la transformación de los episodios negativos y fortalecer aquellos que no lo son. por lo tanto se determina el

Enfocarnos en la ansiedad, a través de actividades específicas y sensoriales que integren las interacciones con profesionales y usuarios para fortalecer la comunidad.

Potenciar las herramientas y actividades creadas, con el fin de transformar efectivamente las emociones y controlar los niveles de ansiedad. con respecto a su funcionalidad de la aplicación podría generar diferentes reacciones y esto nos llevaría a realizar cambios estructurales trascendentales en su funcionalidad. ya que para las personas es funcional una aplicación cuando involucra todos los factores necesarios, para suplir las necesidades del usuario ya que es importante Implementar todo lo que se trabajó en el prototipo y potencializar los elementos y herramientas que la aplicación ofrece.

Los encuestados concluyeron que si estaban dispuestos a pagar una suscripción mensual de \$35.000 pesos, siendo este un costo prudente, midiendo la calidad de los servicios y beneficios que ofrece Sin embargo se evidencio que las personas no están dispuestas a pagar una tarifa tan alta por una aplicación que ofrece estos beneficios, sin embargo creen que debería existir un precio por este beneficio, por ello debemos buscar nuevas alternativas como el Bajar el precio de suscripción a uno más estratégico para permear el mercado con más impacto otra podría ser establecer una estrategia potente de mercadeo para generar tráfico e impulsar el pago de la suscripción.

A partir de la experiencia con la aplicación se podría generar un voz a voz orgánico para informar a otras personas sobre la efectividad de la aplicación y a través de estrategias de mercadeo que aumente la interacción con Break app. A partir de la coyuntura derivada de la pandemia, las personas se encuentran interesadas en aplicaciones enfocadas en salud mental y gracias a la efectividad de la aplicación, se sienten motivadas a compartirla.

La efectividad de la aplicación y la necesidad de un apoyo profesional son importantes para mitigar una problemática que se ha venido en aumento en los últimos dos años de igual forma Desarrollaremos de manera efectiva la aplicación cumpliendo con todos los requerimientos y condiciones para que todas las herramientas se ajusten a la necesidad y al gusto de nuestro target, convirtiéndonos en una aplicación recomendada en el mercado.

11. Conclusiones

Finalmente se concluye la importancia de crear alternativas en pro de solventar o ayudar en los problemas de la sociedad actual, teniendo presente la importancia de los métodos de diseño y su vinculación ante soluciones creativas y con gran impacto.

En la actualidad no existen científicamente soluciones precisas ante los problemas de salud mental, sin embargo, el desarrollar propuestas y creación de alianzas que permitan fortalecer los desarrollos e investigaciones actuales, se considera como un método efectivo para mejorar los resultados de los tratamientos o métodos que son usados.

Por lo cual el desarrollo de la app permite tanto vincularse como adaptarse a lo procesos ya adelantados permitiendo esta destacarse ante las apps ya existentes con métodos novedosos y marcando un punto diferencial donde permite que sus métodos de desarrollo sean más humanizados con el paciente permitiendo así que este se sienta más conectado con la app.

Encontramos muy importante que los profesionales de la salud confían en la apuesta tecnológica para potencializar los tratamientos enfocados en el control de la ansiedad, sin perder de vista que los pacientes son muy conscientes que el contacto con los profesionales de la salud es clave en aras de sentir su apoyo y respaldo clínico, escuchar al paciente garantiza en cierta medida que los

profesionales de la salud comprendan todos los aspectos implícitos en la atención de las personas que sufren de este trastorno. Las estrategias pedagógicas y educativas son un pilar fundamental en la construcción de los tratamientos del trastorno de ansiedad, humanizando la herramienta tecnológica y usándola como un apoyo terapéutico dentro de la ruta de atención de cada paciente.

12. Anexos

12.1. Cuestionario prueba de usuario

Funcionalidad Interacción - Percepción Diseño Intención de compra Solución del problema

1. ¿Cuál es tu primera percepción al conocer la app?
2. ¿Alguna vez habías usado o visto una aplicación similar?
 - Si
 - No
 - ¿Cuál?
3. ¿Qué esperarías de una aplicación como Break-App y qué impacto tendría en tu vida?
4. ¿Qué aspectos consideras importantes en un servicio como Break-App?
5. ¿Consideras que la app debe visualizarse bajo un estilo gráfico ilustrado o a partir de imágenes?
6. ¿Qué sentimiento te genera Break-App y por qué?
7. ¿Crees que otras personas se pueden interesar en Break-App?
8. ¿Pagarías por una aplicación como esta?

- Sí
- No
- ¿Cuánto pagarías?

9. ¿Qué punto destacarías de Break-App?

10. ¿Cuáles consideras que podrían ser las 3 principales oportunidades de mejora de Break-App?

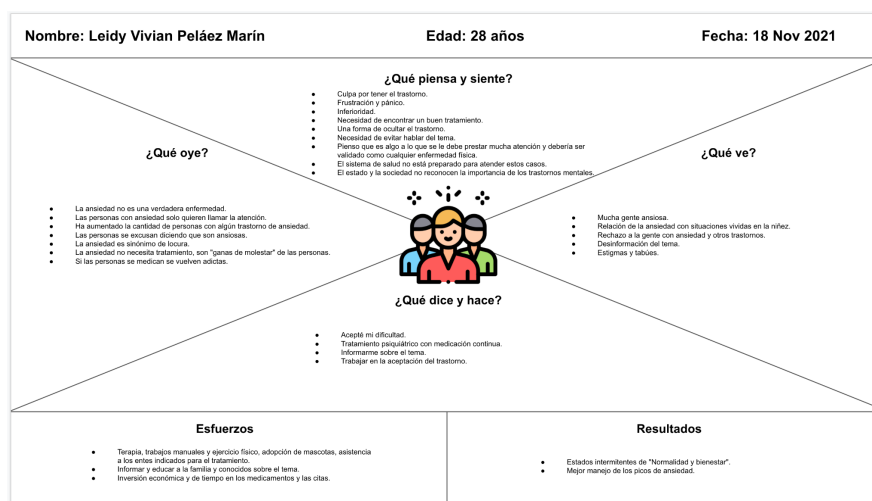
11. Si pudieras modificar algo de la interfaz (color, imágenes, tipografía, actividades), ¿qué sería?

12. ¿Crees que faltó un tema por tratarse en el Focus Group y no se hizo? ¿Cuál?

13. ¿Crees que en la interacción la aplicación cumple la intención para lo que fue creada?

14. ¿Sientes que la propuesta visual ayuda a cumplir el objetivo de la aplicación (color, logo, tipografía)?

12.2. Mapa de empatía.



Las personas que sufren del trastorno de ansiedad sienten un rechazo por parte de sus familiares, amigos y ellos mismos, pues estos en la mayoría de los casos no ven este trastorno como una enfermedad, aceptarse como una persona con un problema de salud mental es crucial para empezar con los tratamientos y mejorar su bienestar.

13. Bibliografía

- Arguello, Mishell. “SINTOMATOLOGÍAS DE ESTRÉS, ANSIEDAD Y DEPRESIÓN EN EL TELETRABAJO ANTE EL COVID-19: EL CASO DE UNA EMPRESA DE TURISMO EN LA CIUDAD DE QUITO- ECUADOR, 2020.” *Proyecto de titulación 2020 Mishell Arguello final*, 27 julio 2020, <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3854/2/Proyecto%20de%20titulaci%C3%B3n%202020%20Mishell%20Arguello%20final.pdf>.
- Infocop online. “Trastornos de ansiedad y tratamientos eficaces, según la APA.” *Consejo general de la psicología de España*, 04 Diciembre 2015, http://www.infocop.es/view_article.asp?id=5905.
- La plaza. “PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN.” *La plaza*, <https://laplaza.com.pe/proyectos-de-investigacion/>.
- Piacente, Pablo. “Los móviles pueden detectar la ansiedad y la depresión.” *Tendencias*, 18 Septiembre 2020, <https://tendencias21.levante-emv.com/los-moviles-pueden-detectar-la-ansiedad-y-la-depresion.html>.
- profamilia. “Informe 3. Ansiedad, depresión y miedo: impulsores de la mala salud mental durante el distanciamiento físico en Colombia.” 11 Mayo 2020, <https://profamilia.org.co/wp-content/uploads/2020/05/Informe-3-Ansiedad-de-presion-y-miedo-impulsores-mala-salud-mental-durante-pandemia-Estudio-Solidaridad-Profamilia.pdf>.

Revista gerente. “¿Aburrido del teletrabajo? No eres el único: 62% de colombianos dice sentir estrés y ansiedad.” *Gerente.com*, 2021, p. 01, <https://gerente.com/co/aburrido-del-teletrabajo-no-eres-el-unico-62-de-colombianos-dice-sentir-estres-y-ansiedad/>. Accessed 20 10 2021.

Stone, berg, Key Oliver. “Nuevo hallazgo sobre el miedo y la ansiedad.” *SW/ swissinfo.ch*, 16 julio 2021, <https://www.swissinfo.ch/spa/nuevo-hallazgo-sobre-el-miedo-y-la-ansiedad/46793042>.

Toro, Jonathan. “Cerca de 19,25% de los trabajadores en el país están experimentando estrés y ansiedad.” *La república*, 28 Octubre 2020, <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/cerca-de-1925-de-los-trabajadores-en-el-pais-estan-experimentando-estres-y-ansiedad-3080828>.

Seidah, Dugas y Leblanc. (2007) *El tratamiento cognitivo comportamental del TAG: Modelo conceptual y casos clínicos**

Newman y Anderson. (2007) *Una revisión de la investigación básica aplicada sobre el Trastorno de Ansiedad Generalizada**

Sánchez. (25 de marzo de 2020) *Por cada 1.000 habitantes en Colombia, hay alrededor de 1,5 médicos generales. La República.* <https://www.larepublica.co/economia/por-cada-1000-habitantes-en-colombia-hay-aproximadamente-15-medicos-generales-29825>

Instituto nacional del cáncer. “Ansiedad.” <https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/ansiedad>.

Bornas, X, Rodrigo, T. y Barceló, F. (2002) *Las nuevas tecnologías en la terapia cognitivo-conductual: una revisión. Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud.*

Branch.com.co (2021) *Estadísticas de la situación digital de Colombia 2020-2021*:

<https://branch.com.co/marketing-digital/estadisticas-de-la-situacion-digital-de-colombia-en-el-2020-2021/>