

# **MIND HUB UFV**

## **Espacios para aprender a gestionar emociones**

### **TRABAJO DE FIN DE GRADO EN MARKETING**

Curso 4

Convocatoria Extraordinaria

Alumno/a: María Eduarda Lara Nogueira

Tutor/a académico/a: María Hernández Herrera



Universidad  
Francisco de Vitoria  
**UFV** Madrid

## **Agradecimientos**

En este apartado me gustaría expresar mi más grande agradecimiento a todos aquellos que hicieron que este trabajo fuera posible.

En primer lugar, agradecer a Dios por colocar a todas las personas que me han acompañado durante estos cuatro años de carrera y por todas las bendiciones que me ha dado a lo largo de mi vida. Él ha sido el motor para que todo se diera y me ha dado la fuerza para seguir adelante en los momentos de prueba.

En segundo lugar, quisiera agradecer a mi familia, en especial a mis padres y a mis tíos, que han hecho de todo para que yo pudiera estar aquí, por su apoyo, amor y ejemplo para alcanzar mis metas y cumplir mi sueño. Ellos me han impulsado a querer ser mi mejor versión y a poner mis dones al servicio de los demás.

A mi tutora del trabajo, María Hernández Herrera, por su acompañamiento cercano, por su dedicación y paciencia. Gracias a ella he podido desarrollar de la mejor manera este trabajo y su apoyo me motivó a siempre dar un paso más allá para buscar dar mi mejor versión.

Por último y no menos importante, quisiera agradecer a la Universidad Francisco de Vitoria y a todos mis docentes por darme las herramientas que poseo para entrar al mundo laboral y alcanzar grandes cosas. Asimismo, por los valores que me han inculcado para ser una profesional que pone en el centro a la persona, buscando colocar en primer lugar el bien de la sociedad.

## Índice

|  |    |
|--|----|
| 1. RESUMEN EJECUTIVO.....  | 1  |
| 2. INTRODUCCIÓN.....   | 5  |
| 2.1. Justificación del trabajo .....   | 5  |
| 2.2. Descripción de la idea de negocio .....   | 7  |
| 2.3. Descripción de la empresa e identidad visual de la marca.....                           | 7  |
| 2.4. Promotores .....  | 9  |
| 2.5. Recursos económicos.....  | 10 |
| 2.6. Objetivos del trabajo .....   | 11 |
| 3. MARKETING ESTRATÉGICO.....  | 11 |
| 3.1. Análisis interno y externo de la empresa .....  | 12 |
| 3.1.1 Análisis PESTEL.....   | 12 |
| 3.1.2. Análisis del mercado .....  | 17 |
| 3.1.3. Investigación sobre la competencia.....   | 18 |
| 3.1.4. Fuerzas de Porter .....   | 22 |
| 3.2. Análisis del consumidor.....  | 23 |
| 3.3. DAFO y CAME .....   | 34 |
| 3.4. Establecimiento de la Ventaja Competitiva, Propuesta de Valor y<br>Posicionamiento..... | 38 |
| 3.5. Lienzo de Canvas.....   | 39 |
| 4. OBJETIVOS DE MARKETING .....  | 40 |
| 5. MARKETING OPERATIVO .....   | 41 |
| 5.1. Estrategia de producto .....  | 44 |
| 5.2. Estrategia de precio.....   | 54 |
| 5.3. Estrategia de distribución .....  | 55 |
| 5.4. Estrategia de comunicación .....  | 58 |
| 5.5. Calendario de las acciones de marketing .....   | 62 |
| 5.6. Presupuesto de Marketing.....   | 66 |
| 6. INFORMACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA.....   | 67 |
| 7. CONCLUSIONES.....   | 70 |
| 7.1. Conclusiones del Plan de Marketing .....  | 70 |
| 7.2. Conclusiones generales del Trabajo Fin de Grado .....                                   | 73 |
| 8. REFERENCIAS .....   | 74 |
| 9. ANEXOS.....   | 77 |

## **1. RESUMEN EJECUTIVO**

El presente proyecto consiste en un servicio que ofrece una respuesta innovadora ante los problemas relacionados con la salud mental, frente al estrés y la ansiedad que sienten los estudiantes de la Universidad Francisco de Vitoria. Este proyecto denominado “Mind Hub UFV” formará parte del Centro de Apoyo Integral a la Familia, departamento de acompañamiento y apoyo psicológico de la universidad. El principal objetivo del proyecto es ayudar a los estudiantes que aprendan a autogestionar sus emociones en situaciones complicadas, transformándoles en adultos capacitados para el mundo. Este proyecto es dirigido exclusivamente para los estudiantes de grado, máster y doctorado, añadiendo valor a su experiencia en la comunidad UFV. Mind Hub UFV busca seguir la línea de misión y visión de la universidad, colocando a la persona en el centro, formando para transformar a los alumnos para que posteriormente transformen al mundo. La Universidad Francisco de Vitoria es el lugar ideal para empezar este tipo de servicio, gracias a los valores que la constituyen y el grado de experiencia que tiene. Además de ello, cuenta con recursos económicos y tecnológicos para poder implementar este proyecto, haciendo viable su implementación. Los recursos económicos que serán utilizados para implementar el proyecto serán provistos por la Universidad Francisco de Vitoria y del Banco Santander, empresa colaboradora de la universidad.

Este proyecto surge de una necesidad sentida en carne propia, y confirmada entre los estudiantes universitarios de Madrid, que a pesar de que existen muchas alternativas para el cuidado de la salud mental, actualmente ninguna universidad de la comunidad ofrece un servicio innovador que vaya más allá de los servicios de apoyo psicológico tradicionales. Se desea ofrecer una solución en la misma línea de enseñanza de la universidad y, que busque ofrecer una respuesta actual a los consumidores actuales. El servicio necesita del apoyo de personas con experiencia en el acompañamiento psicológico para apoyar al crecimiento y actualización del servicio por un lado, y por otro, dar el espacio para que los estudiantes de últimos cursos de psicología puedan aprender de primera mano cómo implementar su aprendizaje en un entorno real y controlado.

Para la implementación y desarrollo de este proyecto, fueron necesarias tres entrevistas con distintos departamentos y expertos del área de psicología para confirmar la viabilidad de la idea. Los departamentos que se han involucrado en la investigación fueron el Centro de Atención Integral para la Familia (CAIF) y el Gabinete Orientativo Estudiantil (GOE), además de la participación de la doctora en psicología y actual

profesora de la UFV, Miriam Granada. Estos expertos en acompañamiento y psicología han aprobado el servicio y aportaron ideas de mejora para el proyecto.

En cuanto al análisis del entorno, se ha identificado que la salud mental es una problemática importante de la cual muchas organizaciones y el Gobierno Español están haciendo frente para encontrar soluciones que se adapten a los ciudadanos, aportando recursos económicos para el desarrollo de proyectos y aprobando leyes que cuiden el bienestar mental de la persona. Por otro lado, al realizar el análisis interno de la empresa se ha identificado que esta no solo cuenta con recursos económicos y tecnológicos para llevar a cabo el proyecto, también cuenta con expertos en el área para poder implementar un modelo de mejora continua y actualizar el servicio a lo largo del tiempo.

La propuesta de valor de Mind Hub UFV, está en hacer autosuficientes a sus estudiantes, que aprendan a autogestionar sus emociones para hacer frente a cualquier obstáculo que se les presente a lo largo de la vida. Se trata de ofrecerles herramientas y métodos innovadores para que puedan aplicar los conocimientos en su vida cotidiana y desarrollarse de manera integral, transformándose en las personas que fueron diseñadas a ser. Todo este análisis va de la línea del objetivo principal del proyecto: Explorar nuevos métodos con el fin de ayudar al alumnado a aprender a gestionar sus emociones para poder aumentar el rendimiento académico y desarrollarse integralmente en el ámbito social y personal. Mind Hub UFV busca aportar valor añadido a la UFV a través de una experiencia única donde los estudiantes se sientan cuidados y escuchados en sus necesidades más profundas.

En relación con el *marketing* operativo, la estrategia se basa ofrecer distintos medios para enseñar a los alumnos a aprender sobre la autogestión, incluyendo salas de desactivación, herramientas y técnicas de autogestión, charlas sobre concientización de la salud mental y formación a padres y profesores en el acompañamiento cercano.

La estrategia de distribución será directa, además de utilizar recursos como la página web y la aplicación desarrollada. Al ser un servicio que busca apoyar y acompañar al alumno, será gratuito para los estudiantes de la UFV, sin embargo, a exalumnos se les ofrecerá el descuento Alumni y por último, durante el tercer año se abrirán las puertas para universitarios externos, donde podrán hacer uso de los espacios designados para ellos con un costo de 70 € por sesión.

Para concluir, con relación a los bienes económicos, es un proyecto viable, ya que no necesita de una inversión elevada, y, a pesar de que, durante los tres primeros años no habrá retribución económica, se esperan beneficios a partir del cuarto año, una vez se

recupere la inversión inicial. Debido a que no es un proyecto que busca en primer lugar la retribución económica, sino, ayudar a la persona a desarrollarse integralmente, se considera un proyecto alineado con las líneas de enseñanza y la misión de la universidad, reforzando su metodología.

## **EXECUTIVE SUMMARY**

This project consists of a service that offers an innovative response to problems related to mental health, stress and anxiety felt by students of the Francisco de Vitoria University. This project called "Mind Hub UFV" will be part of the Center for Integral Support to the Family, the university's department of accompaniment and psychological support. The main objective of the project is to help students learn to self-manage their emotions in complicated situations, transforming them into adults capable of the world. This project is aimed exclusively at undergraduate, master's, and doctoral students, adding value to their experience in the UFV community. Mind Hub UFV seeks to follow the line of mission and vision of the university, placing the person at the center, training to transform students so that they can later transform the world. The Francisco de Vitoria University is the ideal place to start this type of service, thanks to the values that constitute it and the degree of experience it has. In addition to this, it has economic and technological resources to be able to implement this project, making its implementation viable. The economic resources that will be used to implement the project will be provided by the Francisco de Vitoria University and Banco Santander, a collaborating company of the university.

This project arises from a need felt in the flesh, and confirmed among university students in Madrid, even though there are many alternatives for mental health care, currently no university in the community offers an innovative service that goes beyond traditional psychological support services. The aim is to offer a solution in the same line as university teaching and that seeks to offer a current response to today's consumers. The service needs the support of people with experience in psychological accompaniment to support the growth and updating of the service on the one hand, and on the other, to give the space for students in the last years of psychology to learn first-hand how to implement their learning in a real and controlled environment.

For the implementation and development of this project, three interviews with different departments and experts in psychology were necessary to confirm the viability of the idea. The departments that have been involved in the research were the Center for Comprehensive Care for the Family (CAIF) and the Student Guidance Office (GOE), in addition to the participation of the doctor in psychology and current professor at UFV, Miriam Granado. These experts in accompaniment and psychology have approved the service and provided ideas for improvement for the project.

Regarding the analysis of the environment, it has been identified that mental health is an important problem that many organizations and the Spanish Government are facing to find solutions that adapt to citizens, providing economic resources for the development of projects and approving laws that take care of the mental well-being of the person. On the other hand, when carrying out the internal analysis of the company, it has been identified that it not only has economic and technological resources to carry out the project, but it also has experts in the area to be able to implement a continuous improvement model and update the service over time.

The value proposition of Mind Hub UFV is to make its students self-sufficient, so that they learn to self-manage their emotions to face any obstacle that comes their way throughout life. It is about offering them innovative tools and methods so that they can apply knowledge in their daily lives and develop in a comprehensive way, becoming the people they were designed to be. All this analysis is in line with the main objective of the project: To explore new methods to help students learn to manage their emotions to increase academic performance and develop integrally in the social and personal sphere. Mind Hub UFV seeks to bring added value to UFV through a unique experience where students feel cared for and listened to in their deepest needs.

In relation to operational marketing, the strategy is based on offering different means to teach students to learn about self-management, including deactivation rooms, self-management tools and techniques, talks on mental health awareness and training parents and teachers in close accompaniment.

The distribution strategy will be direct, in addition to using resources such as the website and the developed application. As it is a service that seeks to support and accompany the student, it will be free for UFV students, however, alumni will be offered the Alumni discount and finally, during the third year the doors will be opened for external university students, where they will be able to make use of the spaces designated for them at a cost of € 70 per session.

In conclusion, regarding the economic assets, it is a viable project, since it does not require a high investment, and, even though, during the first three years there will be no economic remuneration, benefits are expected from the fourth year once the initial investment is recovered. Because it is not a project that seeks first economic retribution, but rather to help the person to develop integrally, it is considered a project aligned with the lines of teaching and the mission of the university, reinforcing its methodology.

## **2. INTRODUCCIÓN**

En el presente trabajo se presenta el plan de *marketing* para el proyecto “Mind Hub UFV” que busca ofrecer un servicio añadido al departamento CAIF (Centro de Acompañamiento Integral a la Familia) de la Universidad Francisco de Vitoria. Este consiste en la construcción de espacios adaptados con el fin de ayudar a estudiantes a gestionar la activación de emociones en momentos clave (antes de exámenes, proyectos, presentaciones, entre otros), enseñar herramientas para aprender a gestionar la ansiedad y charlas para la concientización sobre la importancia de la salud mental.

### **2.1. Justificación del trabajo**

El COVID-19 ha sido un factor desencadenante para dar importancia a la salud mental. La población se ha visto afectada de mayor o menor manera en este aspecto, causando secuelas tras la pandemia. Una investigación llevada a cabo en el año 2020 realizada en 10 países reveló que el 76% del cuerpo estudiantil superior (estudiantes universitarios y docentes) han tenido problemas para superar este suceso. Teniendo consecuencias como el aumento de trastornos alimentarios, aislamiento social, intentos de suicidio y autolesiones. Llevando a más bajas en el estudiantado y causando un impacto negativo en el compromiso con los estudios (Ministerio de Universidades, 2023).

Este problema social afecta directamente a las universidades ya que una mala gestión de las emociones desencadena otros problemas como la dificultad para conciliar el sueño, falta de atención y desesperanza, factores que afectan al rendimiento académico del estudiante (Torres, 2023). Sin embargo, se puede transformar el problema en una oportunidad al dar el peso correspondiente a la salud mental dentro del sistema universitario.

La etapa universitaria es el paso de la juventud a la edad adulta, una época crucial en la vida de una persona, donde deberá tomar decisiones que le afectarán en su futuro, y por ello es una etapa de mucho estrés e incertidumbre. Estas decisiones no solo afectan a la persona en el ámbito laboral, sino que también en la manera en que se desarrollan socialmente y su autopercepción (Restrepo, 2023). El propósito de las universidades es formar a personas en el ámbito académico enseñando competencias y proporcionando herramientas para el desarrollo profesional de los alumnos, sin embargo, la persona es una unidad, por lo que es fundamental que dentro de este marco también los formen en competencias en el ámbito interpersonal e intrapersonal.

Las empresas han detectado que una buena gestión de la salud mental se refleja en ganancias para la empresa, ya que aumenta la productividad de los empleados y reduce el absentismo. Al detectar esta consecuencia positiva, ocho empresas se han unido para crear el proyecto “Fundamentales” que busca promover iniciativas que apoyen a la mejora de la salud mental (Santander, 2023). Por otro lado, según un artículo publicado en 2022 por la Organización Mundial de la Salud, se estima que cada año se pierden 12.000 millones de días laborales a causa de la ansiedad y la depresión, a un costo de 1 billón de dólares americanos en pérdida de productividad. A pesar de esto, la OMS desvela un dato crucial que incita a los gobiernos y empresas a invertir en la salud mental, “por cada US\$ 1 invertido en la ampliación del tratamiento de trastornos mentales comunes, como la depresión y la ansiedad, se obtiene un rendimiento de US\$ 5 en cuanto a la mejora de la salud y la productividad.” (OMS, 2020). Gracias a estos datos la Unión Europea ha financiado un nuevo proyecto “H-Work” que consiste ofrecer herramientas a las empresas para que promuevan la salud mental en su entorno. Este cuenta con una plataforma que permite que instituciones y empresas evalúen los riesgos psicosociales implementando distintas herramientas efectivas para dar respuesta a este problema (RHSaludable, 2023).

Al aterrizar esta información al contexto que se desarrolla este trabajo cabe destacar que dentro de la oferta académica de la Universidad Francisco de Vitoria se busca el bien común, centrarse en la persona y en su desarrollo integral, y que el alumno trascienda en su expediente académico y vida personal. Por lo que afrontar este problema social desde una perspectiva innovadora brindaría un valor añadido a la universidad.

## **2.2. Descripción de la idea de negocio**

Mind Hub UFV es un servicio creado para los alumnos de la Universidad Francisco de Vitoria que busca ofrecer un entorno seguro para los jóvenes que tienen dificultad de gestionar el estrés y la ansiedad. Este servicio está dividido en cuatro grandes bloques:

1. Espacios Mind Hub UFV
2. Herramientas y técnicas de autogestión
3. Formación de acompañamiento
4. Charlas Mind Hub UFV

Cada uno de los bloques sirve para un motivo en concreto. Los espacios son entornos seguros donde el alumno dispondrá de elementos externos que lo ayudarán a gestionar el estrés y la ansiedad, en aquellos momentos que este no sea capaz de autogestionar sus propias emociones y como consiguiente le afecta en distintas áreas de su vida. Las herramientas y técnicas tienen la finalidad de enseñar al alumno a regular sus emociones en momentos que no disponga de elementos externos como apoyo. Estas podrán ser utilizadas por el alumno cuando y donde lo necesite, por lo tanto, es fundamental enseñarlos correctamente y reforzarlos para que sean útiles en momentos cruciales. El tercer grande bloque de este proyecto es fundamental para alcanzar los objetivos. Tener una red de apoyo es fundamental para las personas que sufren alguno de estos síntomas, por lo tanto, las personas que forman parte de esa red de apoyo deben tener una base de cómo acompañar y aprender a detectar señales. Por último, las charlas además de su propósito principal que busca concientizar sobre la salud mental y romper los prejuicios que existen acerca de la temática, son una excelente oportunidad para atraer a nuevos consumidores.

El propósito de Mind Hub UFV es capacitar a los alumnos a autogestionar sus pensamientos y emociones, con el fin de hacerlos adultos capaces de desarrollarse en un contexto competitivo global en el mundo profesional.

## **2.3. Descripción de la empresa e identidad visual de la marca**

Este proyecto busca añadir valor a la Universidad Francisco de Vitoria, la UFV se basa en una formación integral de los estudiantes, que busca formar para transformar, enseñar los valores cristianos y colocar a la persona en el centro. En este apartado se

expondrá la misión, visión y valores de la Universidad Francisco de Vitoria. Cabe destacar que el proyecto “Mind Hub UFV” es un nuevo servicio que formará parte del departamento CAIF, por lo que se expondrá la misión, visión y valores de la UFV, ya que se busca ofrecer un servicio a un departamento ya existente adentro de la institución.

## ***MISIÓN, VISIÓN Y VALORES***

### *Misión*

Nuestra misión es construir una comunidad universitaria de personas comprometidas con la verdad, el bien y la belleza, y que, por su formación y liderazgo, promuevan la transformación de la sociedad y la cultura basándose en los principios cristianos, es decir, en el respeto de la dignidad humana y en la promoción del bien común (UFV, s.f.).

### *Visión*

“Nuestra visión es ser una universidad que sirva de referente en ciencias y profesiones centradas en la persona” (UFV, s.f.).

### *Valores*

- Espíritu de Comunidad
- Bien común y solidaridad
- Vocación de servicio
- Colaboración, humildad y honestidad
- Sentido de trabajo contagioso

## ***IDENTIDAD VISUAL***

## Logo



Figura 1. Logo *Mind Hub UFV*. Fuente: Elaboración propia.

Para el desarrollo del logotipo del servicio Mind Hub UFV se tomó en consideración los colores de marca de la Universidad Francisco de Vitoria (azul y blanco) sin embargo, se ha decidido introducir distintas tonalidades del color azul (que representa paz y tranquilidad) para destacar los elementos en el logo. Por otro lado, se ha decidido mantener la tipografía (helvética) utilizada en la identidad de la marca.

### 2.4. Promotores

**Promotor principal:** María Eduarda Lara Nogueira

- Motivación: dado a que ha tenido una experiencia personal con la temática de la salud mental ha podido comprender con profundidad su importancia y las consecuencias que una mala gestión tiene en las distintas áreas de la vida de la persona.
- Experiencia: ha acompañado a personas que han pasado por este problema, ha participado en grupos de apoyo emocional y recibido formación de cómo acompañar a otras personas.

**Colaboradores:**

*Universidad Francisco de Vitoria*

- Coadministradora del proyecto Mentallypro, que busca ser un instrumento para el cuidado de la salud psicológica en la empresa (Universidad Francisco de Vitoria, s.f.).
- Cuenta con 31 años de experiencia con universitarios acompañándolos tanto en el área académica como en el área humana.

#### *Centro de Acompañamiento a la Familia UFV*

- Más de 20 años acompañando a través de la terapia clínica a estudiantes, profesores, padres, etc.

#### *Investigadores de la Facultad de Psicología*

- Gracias a su constante investigación sobre nuevas técnicas, herramientas y actividades podrán ayudar a la mejora continua del servicio, manteniéndolo actualizado, para así, ofrecer la mejor respuesta a esta problemática.

#### *Banco Santander*

- Cofundador de “Fundamentales”, un proyecto en colaboración con otras empresas que busca impulsar el cuidado y mejora del bienestar mental de los empleados.
- 167 años de experiencia tratando con personas.
- Prestigio y mundialmente conocida.

## **2.5. Recursos económicos**

En relación con los recursos económicos, al ser un servicio para un departamento de la Universidad Francisco de Vitoria, esta será la encargada de proporcionar los recursos para el desarrollo del proyecto. Sin embargo, cabe destacar que muchas empresas entienden el peso que la salud mental tiene frente a la productividad y el rendimiento, por lo que se ha buscado empresas externas que apoyen en la financiación de este proyecto. Algunas de ellas son: MAPFRE, Ayming España, Banco Santander, Daikin y AstraZeneca. La elección de estas empresas se basa en la iniciativa que han tomado para cuidar la salud mental de sus empleados ofreciendo las herramientas y el apoyo necesario para promover el bienestar mental. La distribución de los recursos entre los colaboradores será de la siguiente manera:

- Universidad Francisco de Vitoria: aportará el 60% del capital.
- Banco Santander: apoyará al proyecto con un 40%.

| <b>Aportación económica</b> | <b>2025</b>    | <b>2026</b>    | <b>2027</b>    | <b>2028</b>    | <b>2029</b>    |
|-----------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| <b>UFV</b>                  | 111.801        | 73.862         | 102.464        | 100.768        | 95.444         |
| <b>Banco Santander</b>      | 74.534         | 49.241         | 68.310         | 67.179         | 63.629         |
| <b>Total</b>                | <b>186.335</b> | <b>123.103</b> | <b>170.774</b> | <b>167.947</b> | <b>159.073</b> |

Tabla 1. *Distribución de recursos económicos*. Fuente: Elaboración propia.

## **2.6. Objetivos del trabajo**

### **Objetivo global**

Colocar en práctica todo lo aprendido a lo largo de la carrera para elaborar un plan de *marketing* viable para responder a un problema detectado en el mercado ofreciendo una solución actual e innovadora.

### **Objetivo personal**

- Explorar nuevos métodos para ayudar al alumnado a aprender a gestionar sus emociones para poder aumentar el rendimiento académico y desarrollarse integralmente en el ámbito social y personal.

### **Objetivos Específicos**

- Profundizar en la importancia del cuidado de la salud mental y su efecto en la vida del estudiante universitario.
- Romper estereotipos relacionados con el apoyo psicológico y la salud mental, al normalizar la temática.
- Buscar nuevas formas innovadoras de ofrecer servicios y herramientas para combatir problemáticas relacionadas con la psicología.

## **3. MARKETING ESTRATÉGICO**

En este apartado, se presentará el camino hacia el desarrollo de la estrategia elegida para llevar a cabo el proyecto, empezando por lo general hasta aterrizar la idea. En primer lugar, se analizará el entorno externo a la empresa para así entender la realidad en la que el proyecto se desarrollará. Posteriormente, se definirá a quienes va dirigido este servicio, tomando en cuenta distintos aspectos relevantes. Para completar esta parte se

hará un análisis de la empresa para definir los puntos favorables para construir el factor diferencial.

### **3.1. Análisis interno y externo de la empresa**

#### **3.1.1 Análisis PESTEL**

##### *Político*

- Plan de Acción 2021-2024 Salud Mental y COVID-19, es un plan creado por el presidente de España, Pedro Sánchez, en colaboración con el Ministerio de Sanidad para atender el impacto negativo que tuvo la pandemia en los habitantes de España y con ello acompañarlos y ofrecerles apoyo psicológico para tratar las secuelas que dejaron la pandemia (La Moncloa, 2021).
- Escasez de profesionales en el ámbito de la salud mental, según el periódico El Diario, existen seis profesionales para cada 100.000 habitantes (Armunia, 2023).
- La Estrategia de Salud Mental del Sistema Nacional de Salud – Período 2022-2026, consta de un proyecto que brinda apoyo por medio de tratamientos, medidas que fomentan la integración social para las personas con problemas de salud mental, programas de prevención, diagnóstico y rehabilitaciones con el fin de ofrecer una atención integral y continuada a las personas con problemas de salud mental (Ministerio de Sanidad, 2022).

##### *Económico*

- “El coste de la salud mental ligado a la ansiedad y depresión se incrementará un 30%, es decir, 454 millones en tres años llegando a los 1.968 millones.” (Antolín, 2022).
- En el marco de los programas de trabajo anuales de UEproSalud, la Comisión proporciona apoyo financiero a los Estados miembros y a las partes interesadas para que lleven a cabo actividades de prevención y gestión de la salud mental. En los últimos tres años ya se han asignado más de 30 millones de euros a proyectos que abordan los aspectos de salud pública de la salud mental, incluida la reforma del sistema de salud mental (Comisión Europea, s.f.).
- La economía española tiene un coste alto en temas relacionados con el bienestar emocional y la salud mental, de 6.872 millones de euros al año (Pico, 2023).

- La Conferencia Sectorial de Educación, en su reunión de 7 de junio de 2023, ha adoptado el Acuerdo por el que se aprueba la propuesta de distribución territorial y los criterios de reparto de los créditos gestionados por Comunidades Autónomas destinados al Programa de Bienestar Emocional en el ámbito educativo en el año 2023, por importe de 5.000.000,00 euros (Bar, 2023).
- El Banco Santander ha creado el programa “Becas Santander UMH Estamos Contigo”, que supone ayudas económicas al estudiantado de la Universidad Miguel Hernández para buscar asistencia pedagógica y/o psicológica como consecuencia de problemas derivados de la salud mental e impactan directamente en el rendimiento académico de los estudiantes (Banco Santander, 2023).

### *Social*

- El 15% de la población española sufre de estrés o ansiedad (Labayen, 2023).
- Objetivo tres de desarrollo sostenible de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) creado por la Asamblea General de las Naciones Unidas se enfoca en la salud y bienestar, incluyendo el factor psicológico (Naciones Unidas, s.f.).
- La salud mental y la crisis económica derivada por la pandemia del COVID-19 han sido factores para una mayor carga emocional, ocasionando mayores niveles de ansiedad, estrés y depresión en los ciudadanos de Europa (Comisión Europea, s.f.).
- El Día Mundial de la Salud Mental se celebra el día 10 de octubre en más de 100 países, donde cada año la organización propone un nuevo aspecto relevante acerca de la salud mental (Confederación de la Salud Mental España, 2023).
- En un estudio realizado por el Ministerio de Universidades del Gobierno Español con una muestra de 59.605 universitarios en la primera fase y 24.148 en la segunda fase, muestra que más del 50% han sentido la necesidad de ayuda por parte de un experto en el área psicológica, pero menos de un 6% ha acudido al gabinete de psicología de su respectiva universidad (Ministerio de Universidades, et al, 2023).

### *Tecnológico*

- El aumento del uso de los dispositivos electrónicos, principalmente el uso de redes sociales ha tenido un impacto negativo en la salud mental de los jóvenes. La constante necesidad de aprobación y estar conectado ha llevado a los jóvenes a

tener problemas para crear relaciones interpersonales reales (Digital Future Society, 2023).

- La sobreinformación sobre los temas relacionados con la salud mental ha tenido un fuerte impacto debido a que muchas personas únicamente se basan en lo que encuentran en línea y se auto diagnostican sin buscar ayuda de expertos (Novoa, 2023).
- Integración de inteligencia artificial para revolucionar la atención y acompañamiento a las personas con problemas de salud mental, ofreciendo recomendaciones personalizadas, terapia de realidad virtual, analizando datos para identificar ciertos patrones y hacer un diagnóstico (FasterCapital, 2024).

### *Ecológico*

- La UFV como lo menciona en su Memoria de Sostenibilidad 2021-2022, está comprometida con las ODS, implementando distintas medidas de sostenibilidad en su campus (UFV, 2023).
- “GreenME” es un proyecto que busca identificar distintas formas de extender la terapia basada en la naturaleza, con el fin de mejorar la salud mental de los adultos (El Periódico, 2024).
- De acuerdo con un informe publicado por la revista inglesa *Environmental Research* en 2018 el contacto con los espacios verdes reduce los niveles de cortisol salival, que es un indicador de estrés, mejorando así los niveles de salud y bienestar mental en las personas (Ianzito, 2021).

### *Legal*

- Ley 6/2023, puesta en vigor el 22 de marzo, de las personas con problemas de salud mental y sus familias. Esta ley garantiza el derecho a recibir atención coherente en temas de la salud y bienestar mental (Ley 6/2023, 2023).
- Régimen general de los datos de salud (artículo 9 RGPD). Donde los datos del paciente están protegidos por ley y está prohibida su difusión excepto en ciertas circunstancias (Agencia Española Protección Datos, 2023).
- Ley 41/2022, artículo 18, dicta que el paciente tiene derechos al acceso al historial clínico (Agencia Española Protección Datos, 2023).

- Ley 41/2002, artículo 17, establece que el historial clínico del paciente debe conservarse al menos cinco años desde el alta de su proceso terapéutico (Agencia Española Protección Datos, 2023).

| PERFIL             | FACTORES  | MN | N | I | P | MP |
|--------------------|---|----|---|---|---|----|
| <b>Político</b>    | Plan de Acción 2021-2024 para brindar apoyo psicológico a los habitantes de España que tuvieron consecuencias en la salud mental a causa de la pandemia.  |    |   |   | X |    |
|                    | Escasez de profesionales en el ámbito psicológico.  | X  |   |   |   |    |
|                    | Estrategia Salud Mental del Sistema Nacional 2022-2026.   |    |   |   |   | X  |
| <b>Económico</b>   | Incremento del coste de la salud mental.  |    | X |   |   |    |
|                    | Apoyo financiero por parte del programa de trabajo UEproSalud para financiar proyectos de prevención y gestión de la salud mental.  |    |   |   |   | X  |
|                    | Alto coste de la salud mental para el gobierno español.   |    | X |   |   |    |
|                    | Acuerdo para subvención del Programa de Bienestar Emocional en el ámbito educativo.   |    |   |   |   | X  |
|                    | Becas ofrecidas por el Banco Santander destinadas para que el estudiantado pueda permitirse buscar ayuda psicológica relacionado con problemas mentales e impactan directamente al rendimiento académico. |    |   |   |   | X  |
| <b>Social</b>      | 15% de la población española sufre de ansiedad o estrés.  |    | X |   |   |    |
|                    | Objetivo nº 3 de las ODS respecto a la salud y el bienestar físico y psicológico.   |    |   |   | X |    |
|                    | Secuelas psicológicas causadas por el COVID-19.   | X  |   |   |   |    |
|                    | Día Mundial de la Salud Mental.   |    |   |   | X |    |
|                    | Alto porcentaje de estudiantes universitarios sienten la necesidad de apoyo psicológico, sin embargo, sólo una parte terminan atendiendo.   | X  |   |   |   |    |
| <b>Tecnológico</b> | El aumento del uso de dispositivos electrónicos y RRSS han tenido un fuerte impacto en la salud mental de los jóvenes.  | X  |   |   |   |    |

|                  |  |   |  |   |   |   |
|------------------|--|---|--|---|---|---|
|                  | Sobreinformación acerca de temas relacionados con la salud mental ha causado el autodiagnóstico entre los jóvenes. | X |  |   |   |   |
|                  | Integración de la IA en temas relacionados con la psicología innovando la manera de acompañar.                     |   |  |   |   | X |
| <b>Ecológico</b> | Compromiso de la UFV con las ODS   |   |  |   | X |   |
|                  | Proyecto “GreenME” que busca innovar la terapia utilizando la naturaleza.  |   |  |   | X |   |
|                  | Investigaciones relacionando la naturaleza con la disminución del estrés.  |   |  |   | X |   |
| <b>Legal</b>     | Ley 6/2023 – Derecho a la atención coherente en temas de salud y bienestar emocional.                              |   |  |   | X |   |
|                  | RGPD artículo 9 – Protección de datos de pacientes del ámbito de la salud.   |   |  | X |   |   |
|                  | Ley 41/2022, artículo 18 – Derecho al acceso del historial clínico.  |   |  | X |   |   |
|                  | Ley 41/2002, artículo 17 – Derecho a la conserva del historial clínico.  |   |  | X |   |   |

Tabla 2. *Matriz Pestel*. Fuente: Elaboración propia.

### ***Conclusión del análisis del entorno***

La información muestra que varios organismos estatales y empresas privadas entienden la profundidad del problema y los efectos que tiene en la vida de los habitantes, por ello, están dispuestos a colaborar y financiar proyectos que ofrezcan soluciones viables al problema. Sin embargo, debido al alto nivel de importancia y gravedad de este problema es necesario actuar y ofrecer distintas opciones de apoyo y acompañamiento a las personas. La crisis sanitaria y económica derivada del COVID-19 ha sido un evento que sumó al problema de la salud mental, sin embargo, también aumentó el nivel de preocupación y cuidado. Por lo tanto, se llega a la conclusión que ofrecer este servicio es una alternativa que ayudará a un grupo que se ve directamente afectado, los jóvenes. La matriz muestra que actualmente existe un balance entre los puntos negativos y positivos, sin embargo, el nivel de personas afectadas por una mala gestión de la salud mental sigue siendo alto. Las consecuencias de una mala salud mental van más allá de la persona en sí, afecta a distintos grupos que conviven con la persona afectada. Cada día surgen más

motivos que agravan este problema, guerras, más información, nuevos medios tecnológicos, etc. Por lo que, cuanto más tiempo se demore para ofrecer una solución más difícil será salir de la situación. Se deben utilizar los medios que existen actualmente y los nuevos que van surgiendo para siempre estar actualizados con las realidades de la próxima generación y así ofrecer un acompañamiento más integral e innovador.

### **3.1.2. Análisis del mercado**

La salud mental es un problema que afecta a todos, sin embargo, se ha identificado que la etapa universitaria es uno de los momentos más cruciales en la vida de una persona, ya que es el lugar donde está construyendo su futuro y carácter. Como lo han mencionado los expertos entrevistados, la etapa universitaria es un salto de la adolescencia a la vida adulta, donde la persona empieza a tomar las riendas de su propia vida. Y al tener este cambio tan drástico surgen nuevos problemas como el estrés y la ansiedad, que conllevan consecuencias desde la dificultad para concentrarse hasta crear nuevos círculos de amistad. Por ello, es el momento clave donde los jóvenes deberían aprender a gestionar las emociones, porque es un ambiente de mucho cambio y estrés. La salud mental afecta la integridad de la persona, es decir, afecta la forma en que piensa, siente y actúa frente a distintas situaciones de la vida, desde la manera como interactúa la persona en un ambiente social hasta la toma de decisiones (MedlinePlus, 2024). Esto quiere decir que el bienestar psicológico tiene consecuencias en el futuro de la persona, y en un momento tan crucial para la toma de decisiones y lugar de crear contactos como la universidad es fundamental el cuidado de esta.

Las entrevistas llevadas a cabo a lo largo de la realización de este proyecto han revelado información muy valiosa desde la perspectiva de cada experto, sin embargo, una cosa que las tres personalidades concuerdan es que la etapa universitaria es un momento de muchos cambios en la vida de la persona y es donde esta debe empezar a tomar sus propias decisiones, las cuales la llevarán por un camino u otro en su vida. El empezar a tomar responsabilidad de las decisiones tomadas lleva a la persona a sentir un nivel de estrés superior al normal, sin embargo, en algunas personas este se potencia llevando a un nivel extremo de activación y al no saber gestionarlo afecta directamente a la persona, haciendo que tareas cotidianas como poner atención en clase se dificulten.

Por otro lado, los expertos también concuerdan que la tecnología y la dependencia de ella tiene un efecto directo en la salud mental de los estudiantes. Durante las clases,

por ejemplo, donde deben poner atención y tienen prohibido utilizar el móvil, esto lleva a los estudiantes a sentirse ansiosos por no poder utilizarlo durante una hora y media que dura la clase. Las redes sociales tienen un gran papel en relación con la salud mental de los jóvenes. La constante necesidad de estar conectado conlleva consecuencias como el aislamiento, síntomas depresivos, ansiedad, problemas de sueño, etc. (Flores, 2024). La necesidad de aprobación, que está más relacionada con la autoestima, también juega un papel fundamental en la ansiedad y el estrés, como por ejemplo cuando un joven sube una foto a las redes sociales, ninguna cantidad de *likes* o comentarios satisfará a la persona que busca la aprobación de sus seguidores. Y esta necesidad se transforma en estrés y ansiedad debido a que no puede pasar mucho tiempo sin revisar si ha subido el número de seguidores o los *likes* en su última foto. Para esto es importante promover el autoconocimiento ya que este lleva a aumentar la autoestima en los jóvenes, tornándolos más seguros de si mismos.

El proyecto Mind Hub UFV busca ofrecer todas esas herramientas a sus estudiantes, procurando ayudar a la persona en su totalidad. Para llevar a cabo el proyecto se ha definido el universo del estudio en base al total de alumnos en la universidad. En la memoria académica 2022/2023 se han registrado 10.595 alumnos de grado, 883 alumnos de Le Cordon Bleu y 4.347 alumnos de postgrado, obteniendo así un universo de 15.825 alumnos. Por otro lado, al tomar en cuenta las cifras del CAIF, más de 250 alumnos al mes utilizan este servicio.

### 3.1.3. Investigación sobre la competencia

En el siguiente apartado se expondrá la competencia directa de la universidad (universidades privadas en Madrid) y los servicios de acompañamiento académico y psicológico que ofrecen al alumnado. El objetivo de este apartado es conocer lo que ofrece la competencia para comparar con los servicios que ofrece la UFV.

#### CEU San Pablo Madrid

- **SOU (Servicio de Orientación Universitaria):** es un servicio que busca ayudar al alumno en el rendimiento académico y el desarrollo personal. Ofrece: citas individuales, talleres y seminarios, recursos online, y actividades y eventos (Universidad CEU San Pablo, s.f.).

- ***Buddy Program***: es un servicio en el cual los estudiantes con más experiencia (últimos años) acompañan y guían a los estudiantes de nuevo ingreso en distintas áreas: académica, social y administrativa (Universidad CEU San Pablo, s.f.).
- **Programa GPS (*Growth Path for Students*)**: este programa busca acompañar en el área profesional a los estudiantes de todos los cursos. En los primeros dos años son acompañados por los docentes y los alumnos de cursos superiores son acompañados por profesionales (Universidad CEU San Pablo, s.f.).

#### **Universidad Alfonso X El Sabio (UAX)**

- **Gabinete Psicopedagógico**: servicio que busca ofrecer un acompañamiento académico y personal. Ofrece: técnicas de estudio, técnicas para afrontar la ansiedad ante exámenes, seminario de lectura comprensiva y seminario de oratoria (Universidad Alfonso X El Sabio, s.f.).

#### **Universidad Antonio de Nebrija**

- **Gabinete de Orientación Psicopedagógica (GOPP)**: servicio que busca ofrecer un asesoramiento integral y personal para optimizar el rendimiento académico, y desarrollo personal y profesional. Ofrece: técnicas para trabajar, asesoramiento vocacional, herramientas desarrollo de pensamiento positivo y autoestima (Universidad Antonio de Nebrija, s.f.).
- ***Club Buddy***: acompañamiento a los estudiantes que están de Erasmus en Madrid para ayudar en la adaptación (Universidad Antonio de Nebrija, s.f.).

#### **Universidad Camilo José Cela**

- **Departamento de Orientación – Asesoramiento Psicológico y Atención a la Diversidad**: acompañamiento y apoyo para momentos de dificultad en la etapa de la universidad. Ofrece: planificación y gestión del tiempo, relaciones personales saludables, gestión emocional, autoestima, manejo de la ansiedad en época de exámenes y técnicas de estudio (Universidad Camilo José Cela, s.f.).

#### **CUNEF Universidad**

- ***Counselling***: asesoramiento personal para los alumnos. Ofrece: planificación, gestión del tiempo y del estrés, técnicas de comprensión y memorización a largo

plazo, así como control de la ansiedad en los periodos de exámenes. Además de preparación para entrevistas y proceso de selección (CUNEF Universidad, s.f.).

- **Mentoring:** programa para ayudar a los alumnos en la incorporación a la universidad. Ofrece ayuda del desarrollo en las siguientes áreas: autoconocimiento y proactividad, integridad y conciencia social, liderazgo y 12 comunicación, manejo de la diversidad, resiliencia, pensamiento crítico y creatividad (CUNEF Universidad, s.f.).

### **Universidad Europea de Madrid**

- **Orientación educativa:** servicio de acompañamiento para la vida universitaria por medio del asesoramiento individualizado, la formación y sensibilización a través de la concienciación y cercanía. Ofrece: acompañamiento personalizado, planes adaptados, igualdad de oportunidades, test vocacionales y adaptaciones curriculares (Universidad Europea, s.f.).

### **Universidad Villanueva**

- **Servicio de Atención a Estudiantes con Discapacidad y otras Necesidades Educativas:** servicio para los alumnos con alguna discapacidad reconocida o necesidades educativas. Ofrece: información y asesoramiento psicopedagógico, orienta las adaptaciones individuales de acceso y metodológicas de cada estudiante, orientación de materiales didácticos, orientación e inserción laboral (Universidad de Villanueva, s.f.).

### **Universidad Pontificia Comillas**

- **Comillas Contigo:** acompañamiento de los alumnos para promover la convivencia y atiende a sus necesidades psicopedagógicas y psicológicas. Ofrece: ayuda a los alumnos que tienen dificultades de concentración, organización, motivación, ansiedad. Además de ayudar a gestionar problemas personales o familiares que afectan a nivel personal y académico (Universidad Pontificia Comillas, s.f.).

### *Servicios que ofrece la UFV*

- **CAIF (Centro de Acompañamiento Integral a la Familia):** Este es un centro sanitario que está autorizado por la Comunidad de Madrid para brindar apoyo psicológico por medio de sesiones terapéuticas. Cuenta con más de 15 profesionales colegiados y más de 20 años de experiencia, tratando temas desde el insomnio hasta trastornos psicológicos como la depresión (Universidad Francisco de Vitoria, s.f.).
- **UNO MÁS UNO:** Servicio de acompañamiento personalizado por medio telefónico que fomenta el diálogo para resolver temas de organización y trabajo, problemas de autoestima, pérdidas y otros temas (Universidad Francisco de Vitoria, s.f.).
- **GOE (Gabinete Orientativo Estudiantil):** Es un servicio de la UFV que pretende acompañar al alumno para que logre sacar el máximo partido a sus estudios con un abordaje integral. Desde este servicio queremos dar respuesta a sus necesidades educativas con el objetivo de impulsarle en su desarrollo personal y social desde lo académico. Ofrece: sesiones personalizadas para la ayuda académica, evaluaciones psicopedagógicas y seminarios grupales para profundizar en temas esenciales de la etapa universitaria que servirán para toda la vida del estudiante (Universidad Francisco de Vitoria, s.f.).

*Cabe destacar que las universidades ofrecen muchos servicios de ayuda al estudiante, sin embargo, el análisis se ha enfocado en los servicios que buscan un enfoque bidireccional, lo académico y lo personal.*

Una vez expuesto los servicios que ofrece la competencia y la UFV se puede concluir que todas buscan la unión de lo académico con lo psicológico, lo personal porque existe una integridad en la persona por lo que es esencial un bienestar personal para alcanzar todos los objetivos educativos y alcanzar un rendimiento académico alto. A continuación, se hace un análisis interno de la UFV para construir de la mejor manera el proyecto Mind Hub UFV conociendo los puntos positivos y negativos para ofrecer una solución adecuada a la necesidad de los alumnos universitarios.

## Resumen de servicios ofrecidos

| Universidad | Servicio   |
|-------------|--|
| CEU         | SOU  |
|             | <i>Buddy Program</i>   |
|             | Programa GPS   |
| UAX         | Gabinete Psicopedagógico   |
| Nebrija     | GOPP   |
|             | <i>Club Buddy</i>  |
| UCJC        | Departamento de Orientación – Asesoramiento Psicológico y Atención a la Diversidad |
| CUNEF       | <i>Counselling</i>   |
|             | <i>Mentoring</i>   |
| UE          | Orientación Educativa  |
| UV          | Servicio de Atención a Estudiantes con Discapacidad y otras Necesidades Educativas |
| Comillas    | Comillas Contigo   |
| UFV         | CAIF   |
|             | Uno más Uno  |
|             | GOE  |

Tabla 3. *Resumen de servicios ofrecidos*. Fuente: Elaboración propia.

### 3.1.4. Fuerzas de Porter

#### **Amenaza de nuevos competidores – FUERZA MEDIA**

Modelo fácilmente implementable: otros centros educativos privados de enseñanza superior cuentan con los recursos para implementar este proyecto. La competencia directa es la Universidad CEU San Pablo que coloca a la persona en el centro de su modelo de negocio. Sin embargo, al no ser un proyecto que va directamente relacionado con la actividad que realiza (estudios superiores) no es alarmante.

#### **Amenaza de productos/servicios sustitutivos – FUERZA MEDIA**

Para gestionar los problemas relacionados con la salud mental, un cliente puede optar directamente por ir con un psicólogo, sin embargo, es un proceso más largo y generalmente no da resultados instantáneos, además de tener un coste alto.

### **Poder de negociación de los clientes – FUERZA BAJA**

Los clientes no tienen poder como tal en la negociación ya que es un servicio añadido a la universidad, por lo que adentro de lo que pagan incluye este servicio, no tiene costes extras.

### **Poder de negociación de los proveedores – FUERZA BAJA**

En este trabajo lo esencial es la forma que se aplican los conocimientos para ayudar a los alumnos, no tanto los materiales utilizados en sí, por lo que si algún proveedor aumenta sus precios es fácilmente reemplazable.

### **Rivalidad entre competidores – FUERZA MEDIA**

Los principales competidores son las universidades privadas, sin embargo, al no ser la actividad principal de una universidad si no un valor añadido, un servicio extra, lo que los diferencia no todos buscarán implementar este servicio.

| <b>Fuerza</b>       | <b>Nivel</b> | <b>Estrategia</b>   |
|---------------------|--------------|---|
| <b>Competidores</b> | Medio        | Diferenciarse por la idea innovadora.   |
| <b>Productos</b>    | Medio        | Diferenciarse por la idea innovadora.   |
| <b>Clientes</b>     | Bajo         | Mayor presencia en redes y en el campus para darse a conocer a más estudiantes. |
| <b>Proveedores</b>  | Bajo         | Mantener las relaciones con los proveedores actuales.                           |
| <b>Rivalidad</b>    | Medio        | Fortalecer la marca, especialmente la presencia en redes sociales.              |

Tabla 4. *Cuadro resumen: Las 5 fuerzas de Porter.* Fuente: Elaboración propia.

## **3.2. Análisis del consumidor**

### ***Investigación del consumidor***

Los resultados mostrados a continuación forman parte del informe llevado a cabo por el Ministerio de Universidades del Gobierno español (Ministerio de Universidades, 2023). Está dividido en dos fases:

- Fase 1: del 2 de noviembre al 14 de diciembre de 2022
- Fase 2: del 12 de abril al 22 de mayo de 2023

Para el estudio durante la primera fase el 82% eran estudiantes de grado, 12,8% estudiantes de máster y 5,2% de doctorado. En la siguiente fase el número de estudiantes de grado disminuyó siendo en total 75,2%, 16,2% eran de máster y el 8,6% restantes eran estudiantes de doctorado. En ambas fases el mayor número de estudiantes formaban parte de la facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas, con un 45% en la fase 1 y 48,1% en la fase 2. Los porcentajes de alumnos de las demás fases son significativamente inferiores, durante la primera fase los porcentajes son los siguientes: Artes y Humanidades (12,5%), Ciencias (11,7%), Ciencias de la Salud (15,3%), Ingeniería y Arquitectura (15,5%). Durante la segunda fase se registraron los siguientes números: Artes y Humanidades (13,5%), Ciencias (15,8%), Ciencias de la Salud (11,9%), Ingeniería y Arquitectura (10,7%).

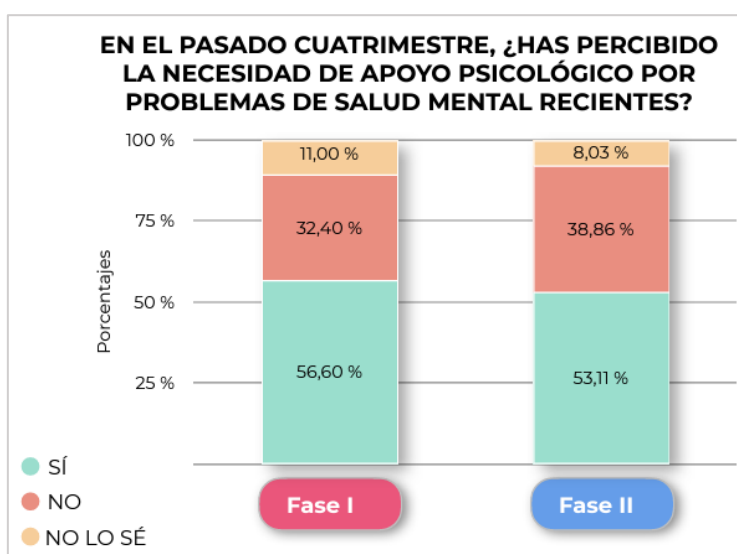


Gráfico 1. *Necesidad de apoyo psicológico*. Fuente: Ministerio de Universidades, *et al.* (2023).

Se puede observar cómo más del 50%, tanto en la fase 1 como en la fase 2, han percibido que necesitaban algún tipo de ayuda relacionado con el tema de la salud mental. Sin embargo, el siguiente gráfico muestra algo sorprendente, a pesar de que más del 50% han identificado que necesitaban ayuda, casi el 50% no han consultado a un profesional para que les brinde apoyo.

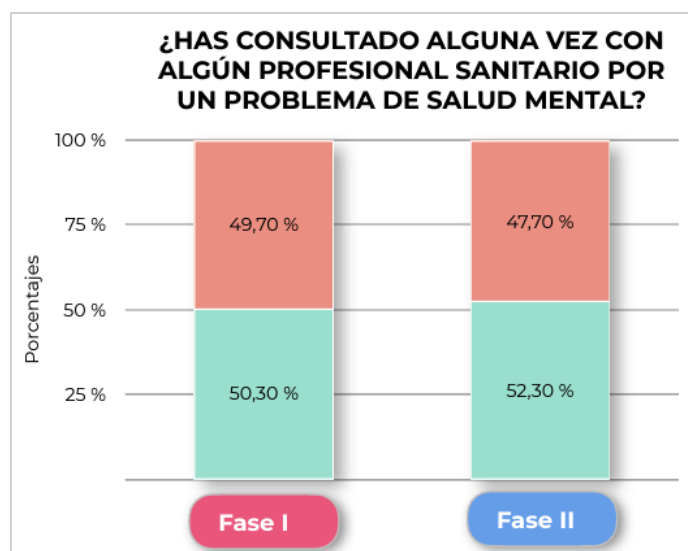


Gráfico 2. Consulta a un profesional sanitario con relación a la salud mental. Fuente: Ministerio de Universidades, *et al.* (2023).

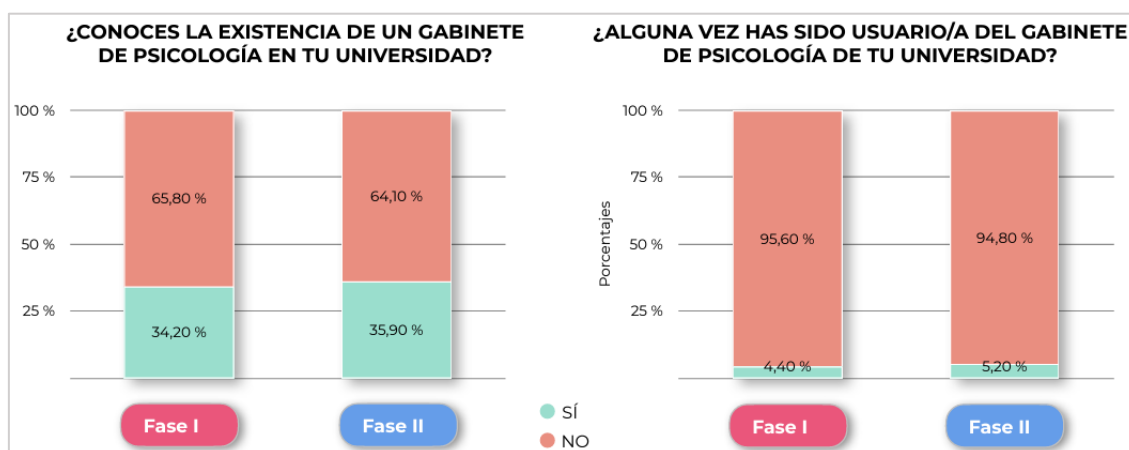


Gráfico 3. Gabinete psicológico propio de la universidad. Fuente: Ministerio de Universidades, *et al.* (2023).

El gráfico 3 también revela información valiosa para la investigación, más del 64% de los encuestados no conoce la existencia de un gabinete de psicología en sus universidades. Existen distintas posibles razones para ello, en primer lugar, que el gabinete no es fácilmente accesible para los alumnos, que su estrategia de comunicación para difundir información o la existencia del mismo está fallando o no está bien diseñada o que la universidad no está acompañando correctamente a sus alumnos, ya que una gran parte de los encuestados ha respondido que sintieron la necesidad de apoyo psicológico y sin embargo ni siquiera conocen de la existencia de un gabinete en su centro educativo.

Por otro lado, el siguiente gráfico muestra que únicamente el 5% del estudiantado ha sido o es usuario del gabinete de psicología de su universidad. A pesar de que es un porcentaje muy bajo es más alarmante que menos del 40% de los alumnos conoce que hay un gabinete psicológico a su disposición.

Con el fin de conocer la realidad de la situación en la comunidad UFV, se ha replicado esta encuesta a sus miembros para poder ofrecer una solución más acertada a la problemática. Esta encuesta se llevó a cabo de dos semanas, obteniendo un total de 105 respuestas entre estudiantes y docentes, sin embargo, se ha decidido excluir las respuestas del personal docente (17) debido a que se necesitaría otro tipo de enfoque para esta problemática. La encuesta contaba con un total de 13 preguntas, de las cuales 9 fueron sacadas de la encuesta del Ministerio de Educación y 4 estaban relacionadas con los servicios que ofrece la UFV.

A continuación, se describen los resultados y se muestran los gráficos más relevantes para el estudio, el resto pueden consultarse en los anexos al final del documento.

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Objetivo</b>               | Determinar la situación de estrés/ansiedad en los jóvenes estudiantes en la Universidad Francisco de Vitoria en función del instrumento aplicado por el Ministerio de Universidades |
| <b>Metodología</b>            | Cuantitativo y análisis descriptivo   |
| <b>Población</b>              | Estudiantes Universidad Francisco de Vitoria  |
| <b>Universo</b>               | 14.407 (total de estudiantes de la UFV)   |
| <b>Muestra</b>                | 105 (17 excluidos)  |
| <b>Proceso de selección</b>   | Bola de nieve y rutas aleatorias  |
| <b>Fecha de realización</b>   | 29 de febrero de 2024 -14 de marzo de 2024 (días alternos)  |
| <b>Intervalo de confianza</b> | 95%   |
| <b>Margen de error</b>        | 10% (no representativa)   |
| <b>Ámbito</b>                 | Local (Instalaciones de la UFV)   |

Tabla 5. *Ficha técnica de la encuesta.* Fuente: Elaboración propia.

Los datos recolectados muestran que el 94,3% de los encuestados eran estudiantes de grado y el 5,7% estudiantes de máster. Al igual que el estudio anterior el mayor porcentaje de encuestados pertenecen a la facultad de Derecho, Empresa y Gobierno, con un 56,6% del total de alumnos, el segundo mayor porcentaje de encuestados eran de la facultad de Ciencias Experimentales con un 14,5% y un 12% pertenece a la facultad de Ciencias de la Salud.

Una de las preguntas clave para esta investigación es acerca de los síntomas psicológicos que han experimentado los alumnos en algún momento de sus vidas: estrés, ansiedad, problemas de concentración o insomnio. Para esta pregunta podían elegir más de una opción si así era su caso. De los 88 encuestados únicamente 1 nunca han tenido ninguno de los problemas señalados, lo que quiere decir que más del 98% de los alumnos ha experimentado al menos uno de los cuatro síntomas presentados.

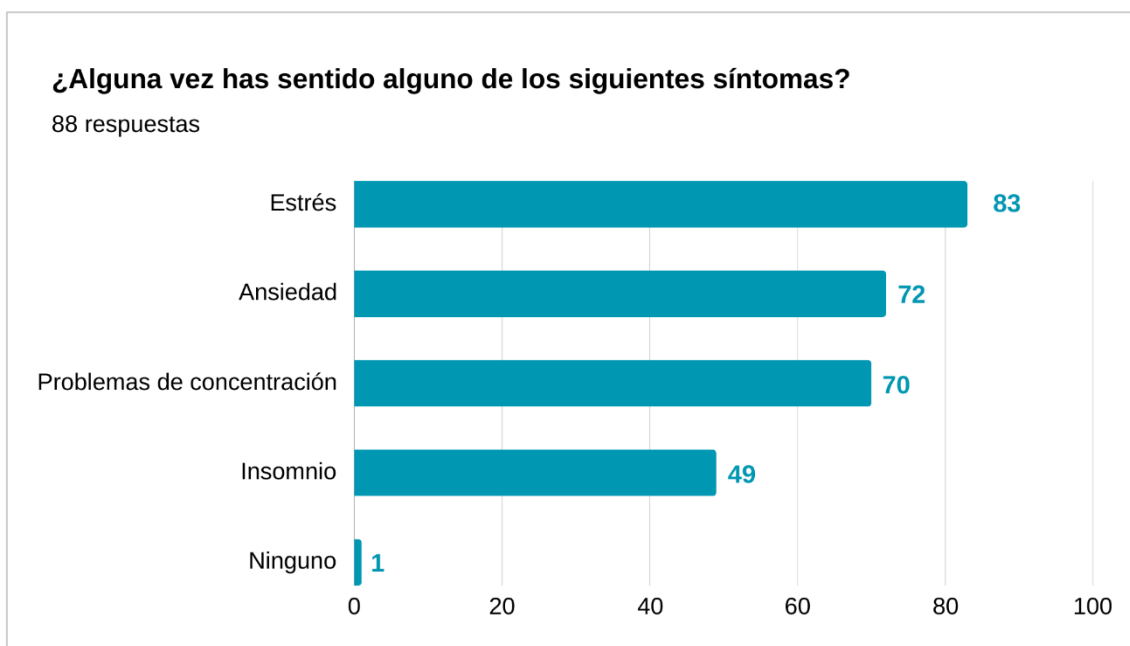


Gráfico 4. *Síntomas psicológicos*. Fuente: Elaboración propia.

Estos datos muestran que es un problema real que viven los estudiantes, en distintos niveles de intensidad y por varios motivos. Sin embargo, es algo que afecta alguna de las áreas de sus vidas y, por lo tanto, se deben dar la importancia y atención necesaria para esta problemática.

La siguiente pregunta de la encuesta muestran datos relativamente menores que los obtenidos en la encuesta llevada a cabo por el Ministerio de Educación, sin embargo, muestran datos importantes para entender la situación de la comunidad UFV. El 46,6% de los alumnos han percibido la necesidad de recibir apoyo psicológico recientemente a causa de problemas relacionados con la salud mental y el 10,2% no están seguros. A pesar de que este número sea elevado, únicamente la mitad de los encuestados ha consultado alguna vez con algún profesional sanitario que les brinde apoyo en el tema de la salud mental.

El siguiente bloque de la encuesta está enfocado en los servicios ofrecidos por la UFV para acompañar y brindar apoyo a los estudiantes. El 58% de los encuestados conocen al menos uno de los departamentos de acompañamiento, mientras el 42% no está familiarizado con ningún tipo de servicio que ofrece la universidad. Este dato lleva a que se debe mejorar la estrategia de difusión de los servicios de acompañamiento de la UFV y que, a pesar de esto, existe un número elevado de alumnos que conocen lo ofrecido por la universidad. Una vez identificado esto, se buscó investigar cuáles departamentos conocen los alumnos para poder definir los siguientes pasos a seguir.

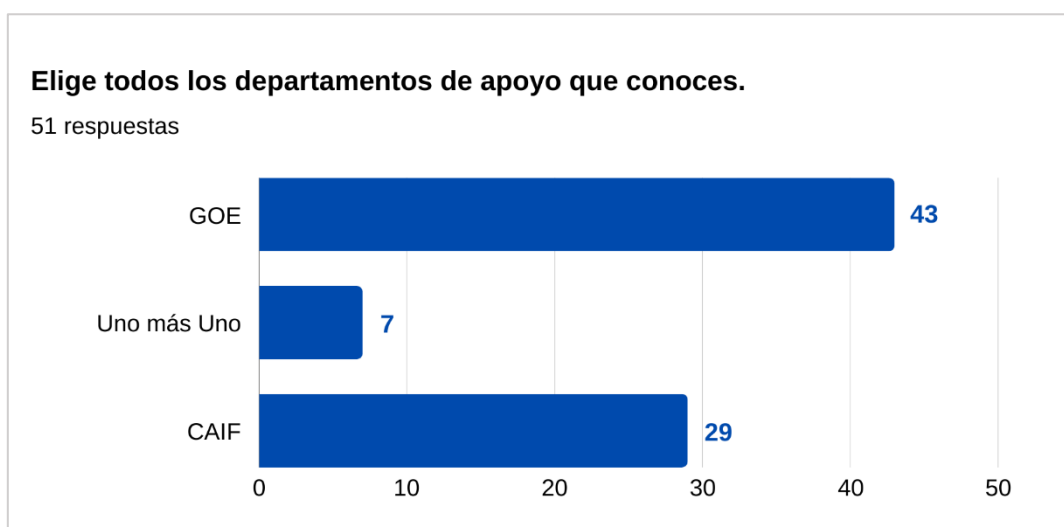


Gráfico 5. *Departamentos de acompañamiento UFV.* Fuente: Elaboración propia.

El departamento que conocen más alumnos es el GOE, esto puede ser a causa de la cantidad de actividades que ofrecen al alumnado y las piezas publicitarias en lugares clave como en el campus de la universidad o en la plataforma Canvas en forma de pop up. En segundo lugar, se encuentra el CAIF, que busca poner el mayor peso de su publicidad en redes sociales, teniendo una cuenta propia en las redes más conocidas por los jóvenes: Instagram, X, Facebook, TikTok y YouTube.

Una vez identificado los servicios más conocidos es importante saber el canal o los medios por los cuales los alumnos han escuchado acerca de los departamentos para así poder fortalecer aquellos que están funcionando y corregir los que tienen menos impacto.

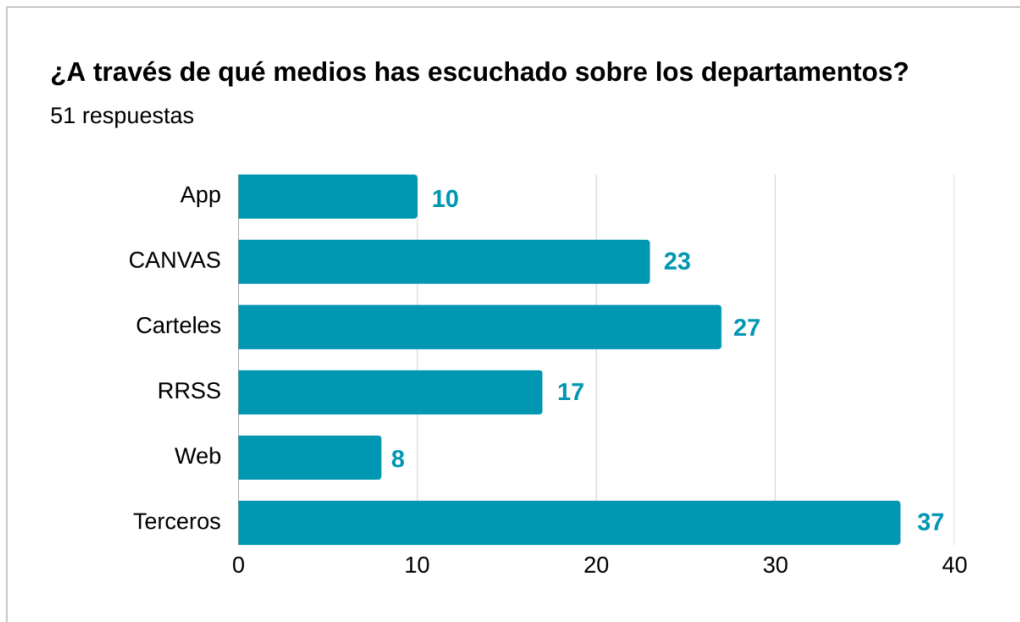


Gráfico 6. *Canales de difusión de la UFV*. Fuente: Elaboración propia.

De los datos recolectados en esta pregunta se puede sacar información valiosa, como, por ejemplo, que el medio más eficaz para llegar a los alumnos ha sido el de boca a boca, donde terceros han difundido los distintos departamentos. Por otro lado, los carteles colocados en el campus muestran ser un método efectivo para captar la atención de los alumnos, sin embargo, se puede observar que existen dos medios que son un punto de mejora, la aplicación y la web de la UFV.

Por último, un dato impactante es acerca del uso del gabinete de psicología, donde únicamente un 13,7% han sido usuarios del gabinete y el 86,3% no han utilizado el servicio, a pesar de sentir la necesidad de acompañamiento y de conocer de la existencia de los departamentos que ofrece la UFV.

### **Conclusiones del análisis del consumidor**

Posterior a la encuesta replicada a los alumnos de la UFV y las respuestas que se ofrecen de la encuesta hecha por el Ministerio de Universidades se pueden sacar algunas conclusiones. En primer lugar, la salud mental es un problema que está afectando muchos universitarios en la comunidad de Madrid en especial el estrés y la ansiedad, a pesar de ello muchos alumnos no recurren a expertos o a otras personas para que les brinden ayuda, el cual es muy preocupante ya que significa que no saben cómo lidiar con la situación y están sufriendo en silencio. En segundo lugar, otro dato alarmante es que una buena parte

de los estudiantes no son conscientes de la existencia de un gabinete psicológico o un departamento de acompañamiento en sus respectivas universidades. Esto significa un serio problema de comunicación entre la universidad y sus estudiantes, reflejando un área de mejora. Por último, un dato relevante acerca de la encuesta replicada en la UFV, que ayuda a esta investigación, es que el medio por el cual los estudiantes que conocen esos departamentos de apoyo son a través de terceros, esto se puede interpretar de dos maneras. La primera que la comunicación boca a boca está siendo efectiva y por lo tanto se debería potenciar y promover a las personas que forman parte de la comunidad UFV que inviten y transmitan a más personas la existencia de estos servicios. La segunda, es que los medios de comunicación digital de la UFV (App, web y RRSS) que son las que obtuvieron una respuesta inferior frente a las demás opciones, necesitan otra estrategia ya que no se está llegando a todos los alumnos, por lo tanto, es una oportunidad de mejora para la universidad.

### ***Segmentación***

Para la elección de la segmentación, en primer lugar, se ha considerado la macrosegmentación utilizando tres variables para la elección correcta del segmento a quién va dirigido este proyecto. Las tres variables se basan en el consumidor, lo que se está ofreciendo y por último, los canales que se utilizan.

Y= Variable consumidor

Z= Variable funcional

X= Variable tecnológica



Gráfico 7. Segmentación. Fuente: Elaboración propia.

## ***Buyer Persona***

### *Buyer persona 1*

**Nombre:** Carmen Moreno

#### **Datos demográficos**

- *Edad:* 21 años
- *Género:* Femenino
- *Estudios:* Superiores (Grado de Medicina)
- *Nivel socioeconómico:* Alto

#### **Descripción**

Carmen desde pequeña ha destacado en los estudios sacando matrículas de honor y ganando premios en el colegio. Desde que comenzó su carrera Carmen luchaba para ser la mejor de su clase dedicando muchas horas al estudio. Al pasar a 4º año de carrera Carmen debía hacer prácticas, por lo que ahora tiene menos tiempo para dedicarse a estudiar las asignaturas, a pesar de esto Carmen se ha autoimpuesto la carga de tener que ser la mejor de su clase. Debido a las largas jornadas en el hospital y la carga académica, Carmen está teniendo problemas para concentrarse y completar los trabajos. A causa de esto ha tenido ataques de ansiedad y está perdiendo el apetito por el estrés, ya que tiene

miedo a decepcionar a sus padres porque desde pequeña le han “enseñado” a ser fuerte e independiente, por ello no logra aceptar a sí misma que necesita ayuda.

### Objetivos

- Aprender a autogestionar sus emociones para poder bajar los niveles de estrés y ansiedad que siente actualmente.
- Comprender que la salud mental no es algo de lo que debe avergonzarse y aceptar sus limitaciones para pedir ayuda de los demás.
- Encontrar un equilibrio en las distintas áreas de su vida para poder sentirse plena.

### Intereses

- Voluntariado, viajar, arte y la naturaleza.

### Frustraciones

- Rendimiento académico.
- Equilibrio entre la vida estudiantil y personal.
- Prejuicio de los demás y propio acerca de temas relacionados con la salud mental.

**DESCRIPCIÓN**

Carmen, nacida en Córdoba se ha mudado a Madrid para seguir con sus estudios, gracias a los premios recibidos en bachillerato ha conseguido una beca. A partir de su cuarto año de carrera he tenido que empezar sus prácticas, llevándola a tener que dedicar menos tiempo a los estudios y como consecuencia ha bajado su rendimiento académico. Las largas jornadas han tenido un impacto en su concentración y motivación. Últimamente ha tenido varios ataques de ansiedad por el miedo a decepcionar a sus padres y a sí misma, además de poder perder la beca.

**CARMEN MORENO**  
Estudiante de Medicina

21 años  
Córdoba  
Soltera  
4º de Medicina

**OBJETIVOS**

- Aprender a autogestionar sus emociones para poder bajar los niveles de estrés y ansiedad que siente actualmente.
- Comprender que la salud mental no es algo de lo que debe avergonzarse y aceptar sus limitaciones para pedir ayuda de los demás.
- Encontrar un equilibrio en las distintas áreas de su vida para poder sentirse plena.

**FRUSTRACIONES**

- Rendimiento académico.
- Equilibrio entre la vida estudiantil y personal.
- Prejuicio de los demás y propio acerca de temas relacionados con la salud mental.

**INTERESES**

Voluntariado, viajar, arte y naturaleza.

Figura 2. *Buyer persona 1*. Fuente: Elaboración propia.

## *Buyer persona 2*

**Nombre:** Marcos Ortiz

### **Datos demográficos**

- *Edad:* 25 años
- *Género:* Masculino
- *Estudios:* Máster en Business Analytics, Inteligencia Artificial & Machine Learning.
- *Nivel socioeconómico:* Medio

### **Descripción**

Marcos se ha graduado hace dos años del grado de ADE en la UFV, actualmente sigue en la misma empresa donde ha hecho sus prácticas curriculares, sin embargo, no se encuentra del todo contento con su situación actual y no encuentra trabajo en otro sitio y por ello ha decidido ampliar sus conocimientos para aumentar su valor en el mercado laboral. Hace seis meses se independizó de sus padres y vive solo en un piso, donde debe asumir todas las responsabilidades económicas, esto le ha generado mucho estrés y está repercutiendo en su rutina, tanto laboral como personal. A pesar de este estrés generado es una persona determinada que busca salir adelante de una manera u otra, sin embargo, no quiere recurrir a la ayuda de sus padres por lo que vive este problema en silencio, llevándolo a tener ataques de pánico y desmotivación, los cuales afectan tanto a su trabajo como a sus estudios. A causa de esto lo ha llevado a tener un rendimiento académico inferior y no entregar muchos de sus trabajos del máster, haciendo que esté a punto de suspender.

### **Objetivos**

- Priorizar ciertos temas en el tiempo adecuado, separando las distintas áreas de su vida.
- Encontrar un trabajo que encaje mejor con su perfil y no desanimarse en el proceso.
- Dedicar más tiempo de autocuidado para poder poner en orden sus pensamientos y no dejarse llevar por los retos con los que se encuentra.

### **Intereses**

- Tecnología, IA, negocios y retiros.

## Frustraciones

- Desgaste emocional porque siente que no logra hacer nada bien.
- Desmotivación y falta de visión en el área laboral.
- Problemas económicos.



The image shows a buyer persona card for Marcos Ortiz. On the left, there is a circular profile picture of a man with brown hair, wearing a white shirt and a dark tie. Below the picture, the name 'MARCOS ORTIZ' is written in bold. Underneath the name, it says 'Estudiante del Máster en Business Analytics, Inteligencia Artificial & Machine Learning'. There are four dark blue buttons with white text: '25 años', 'Madrid', 'Soltero', and 'Administración de Empresas'. On the right side of the card, there is a dark blue header with the word 'DESCRIPCIÓN' in white. Below this, there is a paragraph of text. Underneath the description, there are three columns: 'OBJETIVOS', 'FRUSTRACIONES', and 'INTERESES', each with a list of items.

**DESCRIPCIÓN**

Marcos después de dos años trabajando decide independizarse de sus padres, esto lo llevó a asumir todas las responsabilidades económicas generando estrés por la cantidad de cuentas que debe pagar. Por otro lado, no se encuentra totalmente satisfecho en su trabajo ya que siente que no encaja, sin embargo, no encuentra otras oportunidades laborales. Marcos a pesar de ser una persona determinada y optimista estos nuevos retos lo han desanimado afectando su vida laboral actual y su rendimiento académico.

**OBJETIVOS**

- Priorizar ciertos temas en el tiempo adecuado, separando las distintas áreas de su vida.
- Encontrar un trabajo que encaje mejor con su perfil y no desanimarse en el proceso.
- Dedicar más tiempo de autocuidado para poder poner en orden sus pensamientos y no dejarse llevar por los retos con los que se encuentra.

**FRUSTRACIONES**

- Desgaste emocional porque siente que no logra hacer nada bien.
- Desmotivación y falta de visión en el área laboral.
- Problemas económicos.

**INTERESES**

Tecnología, IA, negocios y retiros.

Figura 3. Buyer persona 2. Fuente: Elaboración propia.

### 3.3. DAFO y CAME

#### *Debilidades*

- La UFV a pesar de formar parte de la red Semper Altius, cuenta con pocos años de experiencia en Madrid.
- Existe una crisis de reputación relacionada con el fundador de la red de colegios y la motivación de la institución, que afecta la percepción de transparencia y honestidad.
- Al contar con un gran volumen de estudiantes la atención personal cada vez se vuelve más distante.

### ***Amenazas***

- Cuenta con mucha competencia en Madrid al haber varios centros de educación superior con un enfoque católico.
- En España los ciudadanos tienen resentimiento a las instituciones católicas debido a escándalos del pasado en el país.
- Existe un prejuicio acerca del tema de la salud mental y la ayuda psicológica, causando que muchas personas lo miren como algo negativo y apartando la mirada de la problemática.

### ***Fortalezas***

- Buena reputación académica.
- Parte de una red de centros académicos que busca colocar a la persona en el centro.
- Cuenta con expertos de distintas partes del mundo (interculturalidad).
- Cuenta con una fuerte infraestructura y recursos para crecer.
- La Universidad Francisco de Vitoria está comprometida con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) creado por la Asamblea General de las Naciones Unidas (Universidad Francisco de Vitoria, s.f.).
- La UFV es una de las organizaciones cocreadoras de Mentallypro, un proyecto que busca desarrollar un instrumento para el cuidado de la salud psicológica en la empresa (Universidad Francisco de Vitoria, s.f.).

### ***Oportunidades***

- Al ser parte de una comunidad de centros académicos internacionales existe una alianza de colaboración con instituciones en todo el mundo.
- Cuenta con recursos tecnológicos avanzados para la investigación y educación.
- Al tener una buena reputación en el área académica cuenta con la oportunidad de colaboradores externos.

| DEBILIDADES  | AMENAZAS  |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pocos años de experiencia en Madrid.</li> <li>• Crisis de reputación a causa del fundador del movimiento Regnum Christi de la que forma parte de la red de colegios Semper Altius.</li> <li>• Distancia en la atención personalizada a causa del gran volumen de estudiantes.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mucha competencia de otras universidades privadas.</li> <li>• Resentimiento a las instituciones católicas debido a escándalos del pasado en el país.</li> <li>• Prejuicio acerca del tema de la salud mental y la ayuda psicológica</li> </ul>   |
| FORTALEZAS   | OPORTUNIDADES   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buena reputación académica.</li> <li>• Parte de una red de centros académicos que colocan la persona en el centro.</li> <li>• Expertos de distintas partes del mundo (interculturalidad).</li> <li>• Fuerte infraestructura y recursos para crecer.</li> <li>• Comprometida con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.</li> <li>• Cocreadora de Mentally-pro, un proyecto que fomenta el cuidado de la salud psicológica en la empresa.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alianza con instituciones internacionales.</li> <li>• Recursos tecnológicos avanzados para la investigación y la educación.</li> <li>• Al tener una buena reputación académica cuenta con la oportunidad de colaborar con varios expertos que no pertenecen a la institución.</li> </ul> |

Tabla 6. *Matriz DAFO*. Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis CAME**

#### **CORREGIR - Estrategia de reorientación (debilidad + oportunidad)**

*Atención personalizada centrada en la persona:* la UFV cuenta con expertos en el área de investigación y recursos tecnológicos y económicos para cubrir una necesidad actual de los alumnos, esto refuerza la misión y visión de la universidad de colocar la persona en el centro y transformar la idea errónea que tienen algunas personas frente a la red académica al poner en primer lugar el bienestar de la persona.

### **AFRONTAR – Estrategia de supervivencia (debilidad + amenaza)**

*Total transparencia:* se mostrará la verdadera esencia de la universidad ofreciendo un servicio que busca potenciar la verdadera identidad y capacidad de los estudiantes, además de corroborar que el foco de la empresa está puesto en el bienestar de la persona al ofrecer este servicio de manera gratuita para sus estudiantes. Por otro lado, querer romper la idea que tienen las personas que la salud mental es un tema que se debe tratar en silencio al concientizar a toda la comunidad UFV acerca de esta temática.

### **MANTENER – Estrategia defensiva (fortaleza + amenaza)**

*Integridad y superación personal:* la universidad no es únicamente un entorno de educación superior, que ofrece una educación de calidad y una tasa alta de empleabilidad, la UFV está comprometida con todas las áreas de la vida de la persona, formando a personas íntegras y capaces para enfrentarse al mundo, buscando que el futuro profesional destaque en todas las áreas.

### **EXPLOTAR – Estrategia ofensiva (fortaleza + oportunidad)**

*Ofrecer un servicio basado en la persona, potenciando la innovación y los recursos de la universidad:* la UFV tiene como misión y visión poner a la persona en el centro y formarlo para que transforme la sociedad, además por el prestigio y los años de experiencia cuenta con recursos tanto económicos como expertos para poder ofrecer un servicio de acompañamiento adecuado y actualizado integrando nuevas tecnologías y estudios para potenciar la mejora continua.

### **Estrategia elegida**

Una vez desarrollada los distintos tipos de estrategia basados en el análisis DAFO se ha decidido que la estrategia que mejor se adapta a la actual situación del proyecto es una estrategia ofensiva, ya que se trata del lanzamiento de un nuevo servicio y se busca darse a conocer al público objetivo. *Ofrecer un servicio basado en la persona, potenciando la innovación y los recursos de la universidad:* la UFV tiene como misión y visión poner a la persona en el centro y formarlo para que transforme la sociedad, además por el prestigio y los años de experiencia cuenta con recursos tanto económicos como expertos para poder ofrecer un servicio de acompañamiento adecuado y actualizado integrando nuevas tecnologías y estudios para potenciar la mejora continua.

### **3.4. Establecimiento de la Ventaja Competitiva, Propuesta de Valor y Posicionamiento**

#### ***Ventaja Competitiva***

La ventaja competitiva de “Mind Hub UFV” está en la clasificación de “ventaja diferencial” ya que busca ofrecer un servicio que ningún competidor directo está ofreciendo. Ya que busca enfocar la ayuda sobre la necesidad de acompañamiento de la salud mental de manera innovadora. Dando un enfoque más allá que el acompañamiento psicológico (que también lo ofrece la universidad) poniendo las riendas a la mano del estudiante y que el por su cuenta y con ayuda “indirecta” pero cercana pueda aprender a autogestionarse.

#### ***Propuesta de Valor***

La propuesta de valor del proyecto Mind Hub UFV se basa en convertir a las personas en autosuficientes y capaces de hacer frente a esta situación, preparándolos para afrontar estos sentimientos negativos que muchas veces buscan elementos externos para lograr “calmar” o mejor dicho poner en pausa lo que les está sucediendo y no permitir que se apoderen de ellos. Mind Hub UFV además de ofrecer las técnicas que ya existen de autogestión, busca ofrecer metodologías innovadoras utilizando nuevos recursos como la inteligencia artificial para que aprendan de otras herramientas para el autoconocimiento y posteriormente la autogestión. Es sumamente importante que conozcan a sí mismos, identifiquen las situaciones cotidianas que los colocan en situación de riesgo o de alerta para poder elegir la herramienta que mejor encaja con cada situación.

Por lo tanto, la propuesta de valor persigue dos líneas que están conectadas entre sí, la primera que promueve el autoconocimiento de cada estudiante y las situaciones detonantes del estrés y la ansiedad, y la segunda, que en base a cada situación presentada como estado de alerta puedan tomar las herramientas de autogestión y adaptarlas a su vida. El principal objetivo de ambas es no tener la necesidad de recurrir a elementos externos para lograr poner un alto en el sentimiento, si no que por sí mismos logren reconocer lo que está pasando, porque está pasando y poder gestionar la situación de manera propia.

## Posicionamiento

El posicionamiento se basa en el valor agregado, ya que busca ofrecer una solución a un problema/necesidad que presentan los jóvenes. Se busca transformar los jóvenes en autosuficientes, que tengan la capacidad de autogestionar sus emociones en una sociedad que se encuentra más ansiosa y estresada en los últimos años. Los jóvenes lejos de sentirse capaces enfrentan este tipo de problemas a edades más tempranas. Por lo tanto, se busca ofrecer un valor que solucione este tipo de problemas que están pasando los jóvenes para que tomen el control de sus emociones y transformarles en adultos capacitados para el mundo.

Lo que se quiere alcanzar con este proyecto es aportar un valor añadido a la universidad. Como la UFV está centrada en la persona (cómo lo refleja en la visión de la universidad) esto aporta a lo que aspira la empresa, colocando la persona como centro para la toma de decisiones, buscando que esta trascienda en su vida en todos los aspectos. Se quiere ofrecer una experiencia única en la que el alumno se sienta cuidado, no sólo en el ámbito académico, pero también en la parte humana y psicológica.

### 3.5. Lienzo de Canvas

| SOCIOS CLAVES   | ACTIVIDADES CLAVE  | PROPUESTA DE VALOR  | RELACIÓN CON EL CLIENTE  | SEGMENTO DE CLIENTES   |
|---|--|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Universidad Francisco de Vitoria.</li> <li>Centro de Acompañamiento Integral para la Familia.</li> <li>Departamento de Investigación de la Facultad de Psicología.</li> <li>Banco Santander</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sala de desactivación.</li> <li>Herramientas y técnicas para la autogestión.</li> <li>Formación de acompañamiento.</li> <li>Charlas sobre la salud mental.</li> </ul> | Ofrecer la oportunidad de aprender a autogestionar emociones y hacer frente a los problemas de estrés y ansiedad para convertirse en profesionales capaces del futuro, poniendo a su disposición herramientas que podrán utilizar a lo largo de su formación y en el futuro en un ámbito laboral. Estas herramientas de autogestión parten desde espacios innovadores, como recursos, charlas y técnicas para aprender a gestionar las emociones por su cuenta. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Atención cercana.</li> <li>Acompañamiento.</li> <li>Escucha activa.</li> </ul>                                | Estudiantes de la UFV que sienten estrés y ansiedad basados en dos tipos de factores: <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Estímulos externos:</b> problemas económicos, familiares, exceso de trabajo...</li> <li><b>Estímulos internos:</b> enfermedad, sentimiento de inferioridad, problemas sociológicos...</li> </ol> |
| <b>RECURSOS CLAVE</b>   |  |   | <b>CANALES</b>   |  |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Personas: CAIF, ponentes e investigadores.</li> <li>Físico: Aulas adaptadas</li> </ul>  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Local físico</li> <li>Campus UFV</li> <li>Redes sociales</li> <li>Aplicación</li> <li>Landing page</li> </ul> |  |
| <b>ESTRUCTURA DE COSTE</b>  |  |   | <b>FUENTE DE INGRESOS</b>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento de los espacios.</li> <li>Presupuesto de marketing.</li> <li>Tecnología.</li> <li>Mantenimiento de la aplicación.</li> <li>Mantenimiento de la landing page.</li> </ul>                  |  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ex alumnos de la UFV</li> <li>Universitarios externos</li> </ul>  |  |

Tabla 7. Lienzo de Canvas. Fuente: Elaboración propia.

## 4. OBJETIVOS DE MARKETING

### *Objetivos a corto plazo*

- Lograr que 126 alumnos asistan al día de la inauguración y puedan conocer más acerca del proyecto.
  - **KPI:** nº de registros y asistencia al evento.
  - **Cálculo:** El día de la inauguración habrá dos turnos, uno de mañana y otro de tarde. Con el fin de que los alumnos puedan probar la sala se harán turnos de 5 minutos, para esa parte de la inauguración se reservará una hora y media, por lo que al tener cuatro salas disponibles, podrán asistir al evento 63 alumnos en el turno de la mañana y otros 63 en el turno de tarde, teniendo un total de 126 alumnos.
- Conseguir la asistencia del 10% de la capacidad total de las salas durante el primer mes de funcionamiento.
  - **KPI:** nº de reservas.
  - **Cálculo:** La UFV está abierta entre las 09:00-17:00, lo que serían 8 horas de funcionamiento. Los espacios cuentan con cuatro salas, en cada sala solo puede ingresar una persona a la vez y las reservas son de 30 minutos, eso quiere decir, que en una hora pueden asistir cómo máximo 8 personas por sala. Al día la capacidad máxima serían 64 personas, teniendo a la semana (lunes-viernes) 320 plazas disponibles y al mes 1.280 espacios libres.
  - **Explicación:** Este objetivo se ha marcado tomando en cuenta un mes regular, existen meses con mayor pico (durante las entregas de trabajos finales, exámenes y defensas de TFG) que estarían dividido en dos estaciones: diciembre y enero y finales de abril hasta mediados de junio. En esas épocas se prevé una asistencia del 15% de la capacidad total, teniendo una asistencia de 192 alumnos cada mes.
- Registrar un número de 235 alumnos en la primera charla de Mind Hub UFV.
  - **KPI:** nº de inscripciones a las charlas.
  - **Cálculo:** El aforo máximo del Aula Magna es de 470 personas, sin embargo, debido a la importancia de los temas abordados es más recomendable tener un aforo menor para captar la atención de los asistentes y, por otro lado, por motivos de incompatibilidad de horario

muchos alumnos no pueden asistir a ciertas actividades, por lo que se considera que llenar un 50% del aforo máximo.

- Conseguir la asistencia del 15% de la capacidad total de las salas durante los meses de diciembre y enero (época de exámenes).
  - **KPI:** nº de reservas.
  - **Cálculo:** La UFV está abierta entre las 09:00-17:00, lo que serían 8 horas de funcionamiento. Los espacios cuentan con cuatro salas, en cada sala solo puede ingresar una persona a la vez y las reservas solo son de 30 minutos, eso quiere decir que en una hora pueden asistir cómo máximo 8 personas por sala. Al día la capacidad máxima serían 64 personas, teniendo a la semana (lunes-viernes) 320 plazas disponibles y al mes 1.280 espacios libres. El 10% entre los dos meses serían 256 alumnos.

### ***Objetivos a medio plazo***

- Establecer un convenio con grupos internos de investigación para que durante los primeros dos años los espacios sean un lugar de experimentación con el fin de incorporar más recursos innovadores y servir como aprendizaje para los alumnos de los últimos años del grado de Psicología.
- Ampliar su servicio para que a partir del tercer año de funcionamiento pueda convertirse en un departamento independiente y tener una entidad propia.
- Alcanzar una repetición de asistencia a los espacios del 1,2% de los alumnos durante el primer semestre del primer año, con el fin de investigar la efectividad del servicio.
  - **KPI:** nº de reservas con el mismo número de alumno.

### ***Objetivo a largo plazo***

- Externalizar el servicio a partir del tercer año, abriendo las puertas a estudiantes de otras universidades y con ello conseguir la asistencia del 5% de la capacidad total de los espacios designados a externos durante un ciclo escolar (10 meses).
  - **KPI:** nº de reservas.

## **5. MARKETING OPERATIVO**

### ***¿Qué problemas resuelve?***

El COVID-19 ha sido un factor desencadenante para darle importancia a la salud mental. Toda la población se ha visto afectada de mayor o menor manera en este aspecto, causando secuelas tras la pandemia. Una investigación llevada a cabo en el año 2020 realizada en 10 países reveló que el 76% del cuerpo estudiantil superior (estudiantes universitarios y docentes) han tenido problemas para superar este suceso. Este ha tenido consecuencias como el aumento de trastornos alimentarios, aislamiento social, intentos de suicidio y autolesiones. Llevando a más bajas en el estudiantado y causando un impacto negativo en el compromiso con los estudios (Ministerio de Universidades, 2023). Afirmaciones que la salud mental no es algo real, que los jóvenes solo están buscando atención es algo muy alejado de la realidad, los números muestran cuánto puede afectar a una persona en su desarrollo personal. Al ser un tema complicado y “mal visto” por muchos adultos, los jóvenes deciden mantenerlo en silencio, sufriendo solos y como consecuencia no buscando la ayuda necesaria. La Universidad Francisco de Vitoria se centra en la persona y en su desarrollo integral, buscando que el alumno trascienda en su expediente académico y en su vida personal. La salud mental tiene un efecto directo en ambas partes, causando al estudiante estrés y dificultad de retener información de lo estudiado y, por otra parte, problemas para socializar con otras personas.

Esta idea busca ayudar a los estudiantes en distintos aspectos: en primer lugar, bajar los niveles de activación en momentos puntuales en que sienten que no pueden controlarlo. En segundo lugar, ofrecerles herramientas para combatirlo cuando no tienen la oportunidad de acudir a los espacios y haciéndolos más independientes frente al problema. Y por último lugar, crear concientización en la sociedad acerca de la salud mental, enseñando que no por ser un problema que no logran ver con sus ojos sea inexistente. Con todo esto se busca ayudar a los alumnos a mejorar su rendimiento académico y desenvolver habilidades para contribuir a su desarrollo personal. Con esta idea se busca utilizar una estrategia de diferenciación, ya que la competencia está muy presente. Por competidores directos se hacen referencia a dos tipos de centros educativos superiores, por un lado, a universidades católicas situadas en Madrid, como CEU San Pablo, Universidad Pontificia de Comillas, entre otros. Y, por otro lado, universidades privadas que tienen sus sedes en Madrid, como Universidad Antonio de Nebrija, ESIC Universidad, entre otros. Al encontrarse en un mercado lleno de competidores es importante destacarse de la competencia, y gracias a la evolución de los consumidores, estos se enfocan en distintos aspectos, siendo uno de los más importantes el factor social.

Esta idea busca destacarse tanto en el área de la innovación como en el área del servicio, creando así una propuesta de valor.

### *¿Cuál es la solución del problema?*

La solución es ofrecer una alternativa para los estudiantes que sufren de ansiedad, estrés, dificultad de concentración y otros problemas psicológicos, que sienten miedo o vergüenza a pedir ayuda. El proyecto “Mind Hub UFV” es un servicio añadido al CAIF (departamento perteneciente a la UFV). Antes de adentrar en la descripción de la solución es importante justificar la elección del departamento. El centro busca que los alumnos descubran quienes son, cual es la meta a la que quieren llegar y más importante que haya una coherencia en la vida de la persona. Junto con la UFV este departamento busca la integridad de la persona, que descubra aquello que la está impidiendo avanzar y alcanzar los objetivos que tiene cada persona. Cuentan con más de 15 profesionales, 20 años de experiencia y lo más importante para ellos es que la persona está en el centro, ofrecen distintos tipos de ayuda económica para asegurarse que la persona esté acompañada sin importar su situación actual. El CAIF busca acompañar en las distintas áreas de la vida de la persona para que esta pueda trascender en sus estudios, vida personal y profesional.

Una vez explicado el contexto que se desarrollará este proyecto, se explicará a detalle cada uno de los componentes que lo conforman. Mind Hub UFV está compuesto por tres partes: espacios adaptados, herramientas y charlas. Antes de desarrollar cada una de las partes es fundamental entender la problemática y para ello hay que definir los dos conceptos que son la base, el estrés y la ansiedad. El estrés según la Organización Mundial de la Salud es una respuesta natural del cuerpo ante una situación complicada que lleva a un estado de preocupación o tensión. Este afecta a la mente y al cuerpo, teniendo consecuencias físicas y psíquicas si es en exceso. Otro término que definir es la ansiedad, que es el sentimiento de miedo, pavor e incomodidad resultado de un estado de tensión o estrés (Instituto Nacional del Cáncer, s.f.). Son términos que pueden tener relación entre sí, sin embargo, no siempre uno es la causa del otro, se puede sentir estrés sin llevarlo a la ansiedad, y, por otro lado, la ansiedad puede ser o no causada por el estrés. Para ello se crea el servicio Mind Hub UFV, un espacio diseñado específicamente para suplir esta necesidad. Es importante destacar que este proyecto busca ser el primer contacto del estudiante con la problemática, que una vez conozca más acerca de ello, se podrá recomendar a uno de los departamentos como el CAIF o el GOE, dependiendo de la

necesidad de cada alumno. La continuidad en el proceso de acompañamiento es fundamental para que la persona logre aprender a gestionar aquello que le ocurre, siempre de la mano de un experto.

## **5.1. Estrategia de producto**

### ***Explicación de los espacios***

El proyecto Mind Hub UFV cuenta con cuatro espacios para ayudar a reducir el nivel de activación del cerebro que potencia algunos problemas como el estrés y la ansiedad. Debido a que el estrés es generado por distintos factores y cada personalidad tiene varias formas de enfrentarse a este problema, se ha decidido construir cuatro salas diferentes que se adaptan a cada perfil de alumno. El cuarto espacio es la integración de las otras tres, para aquellos alumnos que no tienen claro la forma que mejor se encaja con ellos. A pesar de esto, habrá ciertos elementos conjuntos en cada sala, entre ellos está un humidificador difusor de aromas que se utiliza en la aromaterapia, un programa de inteligencia artificial para rastrear y analizar el nivel de estrés al entrar en las salas y al finalizar, las luces led y la reproducción de sonidos específicos. A continuación se explicará cada uno de estos elementos y su importancia.

La aromaterapia es un elemento que ayuda a disminuir los niveles de estrés y la ansiedad promoviendo el bienestar emocional y físico (Bionature, 2023). “La aromaterapia es el empleo de aceites esenciales de las plantas (flores, hierbas o plantas) como terapia para mejorar el bienestar físico, mental y espiritual” (Instituto Nacional del Cáncer, 2023). Este es el principal factor de los espacios ya que genera un ambiente de relajación sin importar el tipo de personalidad de la persona. Se intercalarán los dos tipos de aceite, lavanda y bergamota, para cambiar el ambiente de las salas dando la sensación de novedad.

El segundo elemento es una banda que rastrea los datos fisiológicos de la persona incluyendo la frecuencia cardíaca, respiratoria y la variabilidad de la frecuencia cardíaca. Los alumnos deberán dedicar cinco minutos antes de acceder a las salas para que el dispositivo registre los datos fisiológicos actuales del alumno y otra vez al salir, para así poder medir el nivel previo y posterior al uso de las salas. Estas bandas se encontrarán en la recepción de los espacios adentro de una caja con un código que recibirán a la hora de hacer la reserva de su espacio. Estos datos serán almacenados en una base de datos para mostrar la evolución del estudiante.

El tercer elemento común en todas las salas son las luces LED, que entre las ventajas de su uso están: disminuye el riesgo de padecer dolores de cabeza, aumenta la productividad y ayuda a regular los ritmos circadianos (HealthFitness Revolution, 2021). En las salas Eco y CreARTE se pondrán pero se recomienda dejar el techo abierto en los últimos minutos del uso para que entre la luz solar.

Por último, en todas las salas se reproducirán sonidos de la naturaleza para complementar este espacio, estudios han mostrado que el sonido del agua tiene un beneficio para generar sentimientos alegres y el sonido de los pájaros mejora el estado de ánimo (Frías, 2023). A pesar de tener estos cuatro elementos en común las salas tendrán su propio estilo basado en distintos tipos de personalidad para así poder ofrecer una solución personalizada a cada persona.

### **Estudiantes UFV**

Los alumnos que estudian actualmente en la UFV podrán utilizar los espacios, sin ningún tipo de cobro, de lunes a viernes en el horario entre 09:00-17:00. Los horarios han sido estipulados en base al horario del personal, ya que es necesario que una persona esté disponible si ocurre algún problema técnico o si algún alumno necesita ayuda.

### **Alumni UFV**

Los profesionales que realizaron sus estudios superiores en la UFV podrán utilizar los espacios los sábados durante el siguiente horario: 09:00-17:00. Esta decisión ha sido tomada en base al horario que llevan los profesionales durante la semana y no podrán atender en el horario normal, además no se quiere quitar el espacio destinado a los estudiantes actuales.

### **Estudiantes externos**

Por el tipo de técnicas y herramientas implementadas en los espacios únicamente estudiantes universitarios podrán utilizar las salas de desactivación. Estos dispondrán de dos salas (CreARTE y Armonía) que serán construidas para ofrecer el servicio a los estudiantes externos a partir del tercer año de funcionamiento (2027). Los estudiantes que no forman parte de la comunidad UFV no podrán utilizar las salas designadas a los estudiantes UFV. Estos tendrán que reservar y abonar con mínimo 24 horas de antelación

para guardar su reserva. Al igual que los estudiantes de la UFV, el horario de funcionamiento es de lunes a viernes, entre 09:00-17:00.

### **Sala CreARTE**

El principal propósito de esta sala es potenciar la creatividad para que el estudiante ponga su foco y atención en una sola cosa. Esto sirve para lograr la atención plena (*Mindfulness*) de la persona, estrategia de psicología, y por lo tanto parando el pensamiento intrusivo que puede estar teniendo en ese momento. La Atención Plena es la capacidad de estar presente en lo que nos está ocurriendo en el preciso tiempo en el que sucede, conectando con nuestros recursos personales, sin interrupciones, interpretaciones o juicios de valor, centrándonos en la propia acción o vivencia, aceptada y realizada con fluidez y naturalidad. Esta habilidad nos permite evitar nuestros automatismos: pensamientos involuntarios que nos distraen, atención a preocupaciones o rumiaciones que no corresponden al momento actual o circunstancias sobre las que no tenemos control (Vidal, s.f.).

El espacio está dividido en tres partes: la primera consta de unos bloques de construcción, donde se les dará una explicación detallada de lo que deben construir, cabe destacar que los retos de construcción irán cambiando de semana en semana. En segundo lugar, está la zona de descanso, donde podrán simplemente estar y disfrutar del ambiente que la sala les ofrece. Por último, está el espacio que más potencia la creatividad y el “soltar” el control, es la esquina de la pintura, donde podrán expresarse libremente. Esta es la principal actividad de la sala CreARTE, ya que no solo permite al estudiante conocerse y soltarse, pero es una técnica muy utilizada en la psicología, el arte terapia. Esta forma de psicoterapia trabaja en el inconsciente del individuo, permitiendo que se exprese, encuentre solución a sus problemas y mejore su salud física y mental. Sin lugar a duda, la ansiedad decrece. El arte terapia establece una conexión entre lo emocional y los pensamientos y permite controlar la ansiedad. Permite exteriorizar la carga emocional que de forma verbal o conductual se ha tratado de reprimir o se ha manifestado de manera inadecuada, provocando ansiedad (Vivas, 2021).

Se ha elaborado un prompt con la aplicación Ideogram para realizar un mockup que sirve para visualizar cómo sería la sala con la siguiente instrucción: “*A harmonious and welcoming modular space, designed to alleviate stress and anxiety, features wooden walls and floors. The room is filled with an abundance of natural light from the windowed*”

*ceiling, creating a bright and airy atmosphere. The space is thoughtfully divided into creative zones, each with a specific therapeutic purpose. A corner showcases vibrant, colorful toy building blocks for promoting relaxation and creativity through play and construction. On the back wall a large canvas accompanied by paint brushes and paints, encourages artistic expression. A cozy rest area, adorned with colorful pillows, invites relaxation and rejuvenation, providing a sanctuary for mental well-being.”*



Figura 4. *Mockup sala CreARTE Mind Hub UFV.* Fuente: Elaboración propia por medio de Ideograma.

## **Sala ECOS**

Esta sala consta de integrar distintos elementos de la naturaleza, como plantas naturales, suelo de césped y luz solar. “La naturaleza puede ayudar a reducir el estrés, la ansiedad y el agotamiento. Diversos estudios han demostrado que la exposición a entornos naturales disminuye los niveles de cortisol (hormona del estrés), reduciendo así el estrés fisiológico.” (Orbium, 2023). La idea de esta sala es que el alumno simplemente esté, y que pueda conectar consigo mismo a través de la naturaleza.

Se ha elaborado un prompt con la aplicación Ideogram para realizar un mockup que sirve para visualizar cómo sería la sala con la siguiente instrucción: “*A bright and airy modular space designed to alleviate stress and anxiety featuring an open ceiling that*

*closes and that fill the room with natural light. Is a grass floored room, with many natural plants a small waterfall, a green sofa, a small wooden table, and green puff cushions.”*



Figura 5. *Mockup sala Ecos Mind Hub UFV*. Fuente: Elaboración propia por medio de Ideograma.

### **Sala Digitalia**

La sala Digitalia es un espacio que utiliza la realidad virtual para ayudar al estudiante a regular y autogestionar los problemas relacionados con la salud mental. Esta es una nueva técnica utilizada en psicología, que utiliza en la terapia de gamificación la realidad virtual para abordar distintas situaciones de la vida real. Como por ejemplo, si una persona sufre de ansiedad social, podrá participar en una reunión social virtual para exponerse a situaciones que le provoquen ansiedad en un entorno controlado de manera gradual y asistida (FasterCapital, 2024). Las gafas de realidad virtual también pueden ser utilizadas para crear escenarios donde el estudiante pueda descargar su estrés en actividades concretas como por ejemplo romper platos y otros objetos. Esta sala cuenta con menos elementos que las demás debido a que todo se utiliza por medio de las gafas. El espacio cuenta con luces LED siempre con el color azul, un sofá puff y paredes acolchadas para evitar que el estudiante se haga daño.

Se ha elaborado un prompt con la aplicación Ideogram para realizar un mockup que sirve para visualizar cómo sería la sala con la siguiente instrucción: “A *captivating*

*vision of a spacious, futuristic meditation room with a minimalist design. The space is illuminated by soothing blue ambient light, emphasizing the clean lines and the absence of windows. The interior is furnished with a comfortable, plump sofa inviting relaxation and a pair of cutting-edge VR glasses for an immersive experience. The walls are padded for safety, eliminating any risk of injury. The room encourages free movement without any obstacles such as columns, allowing the user to fully immerse themselves in their meditative journey.”*



Figura 6. *Mockup sala Digitalia Mind Hub UFV*. Fuente: Elaboración propia por medio de Ideograma.

### **Sala Armonía**

Esta sala es una mezcla de las tres otras, ofreciendo la oportunidad al estudiante de probar los distintos elementos para encontrar la forma que mejor encaja con ellos con el fin de reducir el estrés. Cuenta con un par de gafas de realidad aumentada, un espacio creativo con lienzos de Canvas para pintar y expresarse creativamente y por último, está llena de plantas y luz solar incluyendo la naturaleza en el espacio para que el alumno conecte con ella.

Se ha elaborado un prompt con la aplicación Ideogram para realizar un mockup que sirve para visualizar cómo sería la sala con la siguiente instrucción: *“A harmonious and contemporary space meticulously designed to inspire tranquility and creativity among students. High ceilings with large windows create an abundance of natural light,*

*while the strategically placed lush green plants add a touch of nature. The separate painting area, adorned with canvases and brushes, invites artistic exploration. A pair of VR glasses rest on a couch, beckoning users to immerse themselves in a virtual world. The overall atmosphere is serene and inviting, fostering a perfect environment for both focus and relaxation.”*

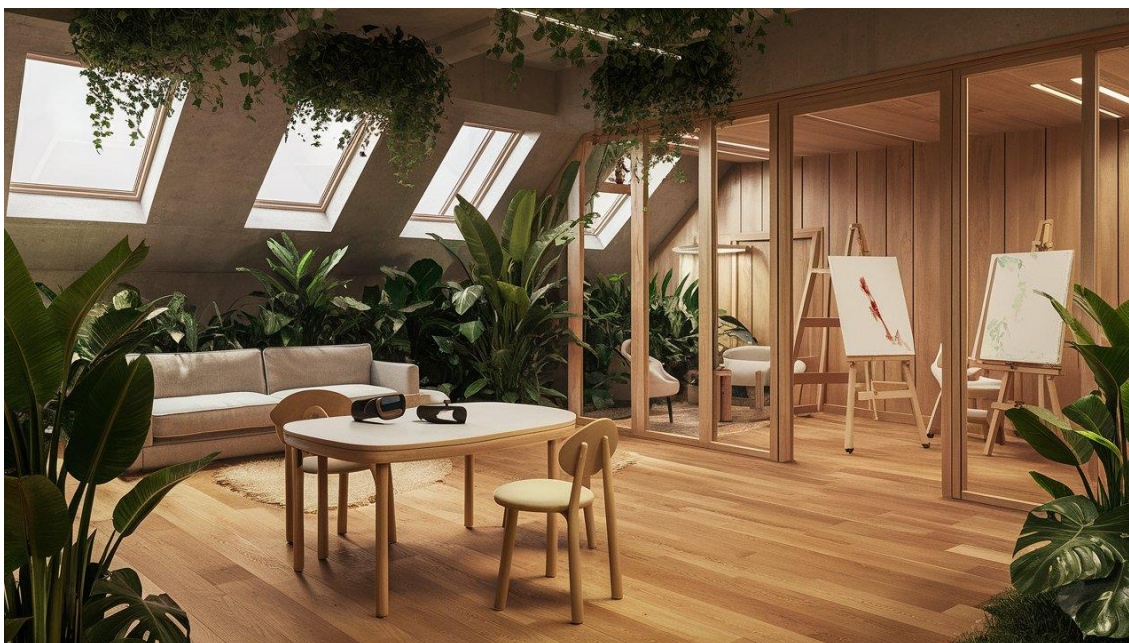


Figura 7. *Mockup sala Armonía Mind Hub UFV*. Fuente: Elaboración propia por medio de Ideograma

### **Sistema de los espacios Mind Hub UFV**

Para poder acceder a los espacios cada alumno deberá reservar el espacio por medio de la web o la aplicación, donde una vez complete la reserva le aparecerá un código QR que deberá escanear al entrar en la sala, además de esto le aparecerá una combinación para que pueda abrir la caja con la banda que le hará el examen inicial. Cada reserva tiene una duración de 30 minutos, no está permitido extender este tiempo, ya que perdería efectividad. Adentro de los espacios no se aceptan distractores, por lo que antes de ingresar el alumno deberá colocar sus pertenencias como mochilas, apuntes, dispositivos electrónicos, etc., en el armario que tendrá designado. Una vez introduce sus objetos en el armario deberá cerrar con llave y entrar con la llave al espacio. Es fundamental que el estudiante se desconecte por completo para poder aprovechar al máximo su tiempo en los

espacios. Pasado los 30 minutos el personal encargado abrirá la puerta indicando que el tiempo se ha concluido.

Adentro de las salas además de los elementos de cada una habrá carteles que ofrecen técnicas de autogestión de emociones para que el alumno pueda ir aprendiendo por sí mismo a gestionar los niveles de activación para hacerlo capaz y no depender de herramientas externas. Cada mes se ofrecerá una herramienta nueva, para que el estudiante pueda optar por la que más le ayude en cada momento. Técnicas como la respiración 4x7x8 o el método del hielo para reducir la activación y controlar lo que está sintiendo en ese momento.

### ***Técnicas de autogestión***

La ansiedad se manifiesta en tres niveles: a nivel fisiológico, nivel cognitivo y a nivel conductual. Por lo que existen distintas técnicas para ayudar a reducir el nivel de activación del cerebro en base a la manera que se manifiesta en cada persona. Las técnicas que serán enseñadas no dependen de una tercera persona por lo que el alumno podrá practicarla en cualquier momento que sea necesario. Con el fin de poder abarcar a todas se ofrecerá una técnica por cada nivel:

#### *Nivel fisiológico*

**Respiración diafragmática:** Según algunas investigaciones la respiración diafragmática es un método que ayuda en la disminución de la ansiedad y el estrés (Rodríguez-Medina, 2018).

## Ejemplo de técnica

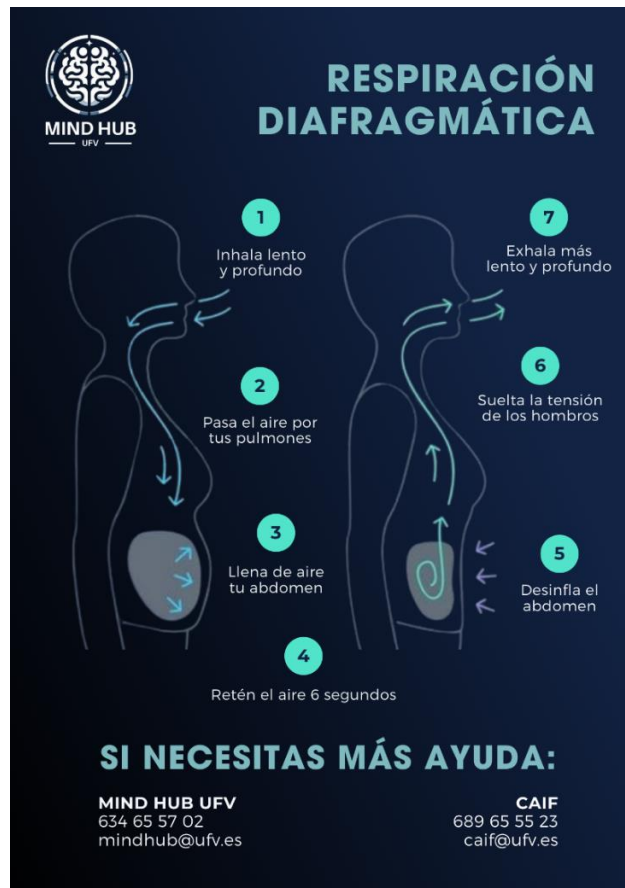


Figura 8. Herramienta respiración diafragmática. Fuente: Elaboración propia.

### *Nivel cognitivo*

**Parada de pensamiento:** La parada de pensamiento es una técnica utilizada para detener los pensamientos negativos repetitivos, que como consecuencia lleva a la persona a experimentar ansiedad ya que no siente control sobre esos pensamientos (Seppi, 2023). Para ello se implementará el siguiente ejercicio: contar de 100-0 de 3 en 3.

### *Nivel conductual*

Para el nivel conductual cualquier movimiento ayuda a distraer la cabeza, por lo que levantarse y dar un paseo es de gran ayuda para la persona. No existe una herramienta como tal para este nivel porque todos están basados en conductas por lo que hacer deporte, moverse, pintar, entre otras actividades, ya son formas de parar los pensamientos intrusivos que paralizan a la persona.

## **Charlas sobre la salud mental**

El principal objetivo de las charlas es romper con las barreras de hablar sobre la salud mental y normalizar la temática. Por otro lado, las charlas también servirán para informar a los alumnos sobre las distintas enfermedades mentales y sus consecuencias, al mismo tiempo se hablará de cómo cuidar la salud mental para no llegar a extremos y cortar el problema antes de que surja. Durante el primer semestre habrá dos charlas, septiembre al iniciar el curso y en noviembre, donde se empiezan las entregas finales y exámenes. Y en el segundo semestre se ofrecerán dos charlas durante los meses de febrero (donde acaban de terminar exámenes y empiezan el nuevo semestre) y abril (entregas finales y comienzo de época de exámenes).

### *Listado de charlas periodo 2025-2026*

#### **Primera charla**

- Temática: Introducción a la salud mental, rompiendo estereotipos.
- Fecha: 24 de septiembre de 2025
- Ponente: Elena Arderius, Directora del Centro de Acompañamiento Integral a la Familia (UFV, s.f.).

#### **Segunda charla**

- Temática: Inteligencia emocional: La clave para una vida plena.
- Fecha: 12 de noviembre de 2025
- Ponente: Noemy Martín Sanz, Licenciada en Psicología. Máster Universitario en Dirección de Recursos Humanos. Título Experto en Psicología Clínica y de la Salud. Máster Universitario en Humanidades. Doctorado en Metodología de las Ciencias del comportamiento y de la salud. En la actualidad, ocupa una plaza de Profesor Agregado a tiempo completo en la Universidad Francisco de Vitoria. Es IP del equipo de investigación Psicología, Educación y Sociedad de la UFV (UFV, s.f.).

#### **Tercera charla**

- Temática: Nutriendo mi yo: Autocuidado y resiliencia.
- Fecha: 18 de febrero de 2026
- Ponente: Karla Gabriela Gallo Giunzioni, Profesora del grado de Psicología de la UFV. Psicóloga general sanitaria con experiencia en evaluación e intervención.

Especialista en evaluación mediante técnicas proyectivas. Investigadora sobre temáticas relacionadas al perdón, las técnicas proyectivas y el bienestar psicológico (UFV, s.f.).

#### **Cuarta charla**

- Temática: Ansiedad frente a los exámenes, como esta afecta a nuestro rendimiento académico y qué hacer al respecto.
- Fecha: 8 de abril de 2026
- Ponente: Belén Obispo Díaz, Directora del Programa INICIA. Graduada en Pedagogía (UCM), Máster en Investigación Educación (UCM), Máster en Humanidades (UFV) y Doctorado en Metodología de Investigación en Educación (UCM). Mi primer contacto con la investigación fue a través de una colaboración con el Departamento de M.I.D.E. en la UCM. Posteriormente, a través de una beca FPI en la UFV. Actualmente, trabajo en líneas de investigación relacionadas con la Formación Integral y los Valores personales y profesionales (UFV, s.f.).

#### **Formación para padres y profesores**

Los padres de familia además de recibir correos todos los meses con consejos y técnicas de como acompañar a sus hijos en su bienestar emocional, recibirán formación de cómo cuidarse y como cuidar a otros, ya que para ayudar a otros deben estar bien ellos. Todas las formaciones son gratuitas para los padres, ya que los ponentes serán personas internas, en caso de que se decida traer una persona externa se ampliará la duración de la formación incluyendo momentos de descanso con comida y se necesitaría contratar un *catering* y por lo tanto, habrá un costo para los que decidan atender.

#### **5.2. Estrategia de precio**

Mind Hub UFV es un servicio que busca estar en la misma línea de la misión UFV buscando formas innovadoras de ayudar a la persona a crecer en todas las áreas de su vida, por ello se cree que es un valor añadido a la universidad. Luego de las distintas entrevistas con expertos en psicología que pertenecen a la comunidad UFV se concluyó

que este servicio debe ser gratuito para los alumnos de la universidad. Sin embargo, habrá un cargo para exalumnos y estudiantes de otras universidades.

El exalumno al haber sido parte de la universidad en algún momento tendrá el descuento amigo, que será un coste inferior frente a las personas externas a la universidad. Para ello se ha tomado la decisión de cobrar 55 € por sesión, que es un descuento casi del 20% frente al precio externo. A partir del tercer año, el servicio será externalizado para los universitarios de Madrid, estos podrán utilizar los espacios por un precio de 70 € la sesión. Cabe destacar que para completar la reserva deberán abonar el monto total y no será devuelto en caso de cancelación, ya que estaría “guardado” el espacio que otra persona pudiera utilizar. Los precios han sido colocados en base a una sesión terapéutica, se entiende que no tiene el mismo peso por lo que es ligeramente inferior.

### **5.3. Estrategia de distribución**

Este servicio no cuenta con intermediarios por lo que tendrá un canal de distribución directa. Tanto los ponentes de las charlas como los investigadores para mantener las técnicas actualizadas serán personas que forman parte de la UFV. En algunas ocasiones se podrá invitar a expertos externos para impartir alguna charla en concreto, sin embargo, se mantendrá el canal directo de distribución. Como sede principal está la Universidad Francisco de Vitoria, con dirección en M-515, km 1, 800, 28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid.

Por otro lado, cuenta con el canal online que está distribuido entre la página web, RRSS y la aplicación. En la página web de la UFV habrá una *landing page* dirigida a este servicio, donde se explicarán los espacios y los distintos tipos que existen, las razones y beneficios del servicio ofertado y cómo hacer la reserva para utilizarlo. La aplicación Mind Hub UFV es un paso más allá, donde el alumno pondrá el número de usuario que se le ha designado para poder recibir los resultados de cada prueba de nivel de estrés y ansiedad y la evolución de este. Además de ello, por medio de la aplicación podrá hacer reservas y se le ofrecerán varios elementos extras como consejos, técnicas, grupos de apoyo y artículos acerca de la salud mental.

## Aplicación Mind Hub UFV

La aplicación Mind Hub UFV es un medio que ofrece al estudiante todo lo que necesita en un mismo lugar, a través de este podrá hacer la reserva de su sala, leer artículos sobre la salud mental, enterarse sobre las próximas actividades que ofrece el servicio, recibir los resultados obtenidos del escaneo inicial y final de las salas para tener un seguimiento de su progreso, y por último, se ofrecerán las distintas herramientas de autogestión que podrá practicar por su cuenta.

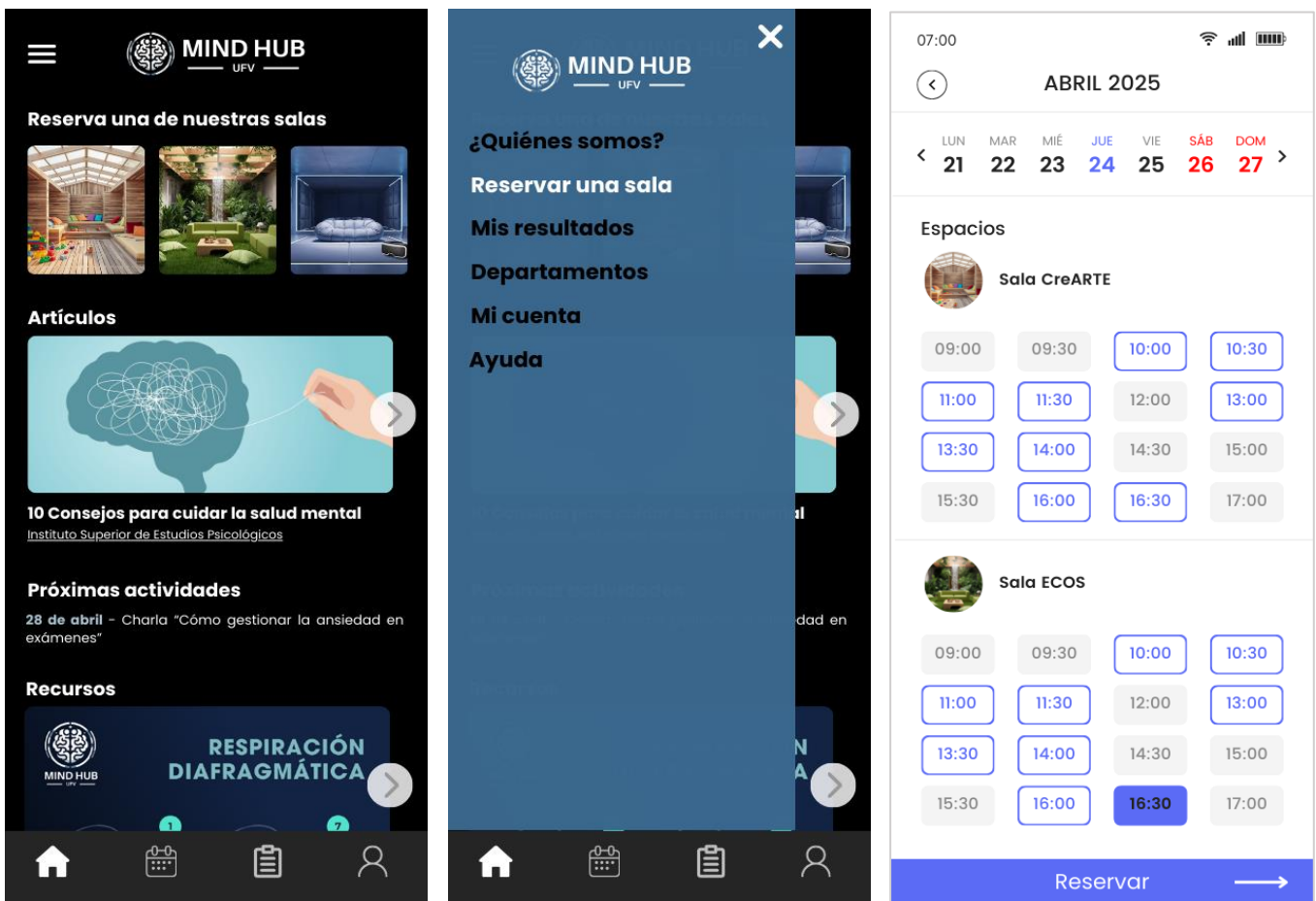


Figura 9. Páginas de la aplicación Mind Hub UFV. Fuente: Elaboración propia.

## Landing page

La landing page de Mind Hub UFV estará ubicada en la web de la UFV como uno de los servicios que ofrece. Este es un medio que ofrece al estudiante todo lo que necesita en un mismo lugar, a través de este podrá hacer la reserva de su sala, leer artículos sobre

la salud mental, enterarse sobre las próximas actividades que ofrece el servicio y registrarse a ellas, y por último, se ofrecerán las distintas herramientas de autogestión que podrá practicar por su cuenta.



**MIND HUB**  
UFV

RESERVA TU LUGAR

Pasas la mayor parte de tu vida en tu cabeza,  
haz que sea un lugar sano para estar.

## NUESTROS ESPACIOS



RESERVAR



RESERVAR



RESERVAR



RESERVAR

Figura 10. Landing page Mind Hub UFV. Fuente: Elaboración propia.

#### 5.4. Estrategia de comunicación

Mind Hub UFV al ser un nuevo servicio de la Universidad Francisco de Vitoria se adoptará una estrategia de lanzamiento con el fin de darse a conocer. Debido a que es un servicio que se ofertará internamente durante los primeros dos años, se enfocará en una estrategia interna, para que los estudiantes de la UFV conozcan el servicio.

La comunicación online es primordial, las redes sociales en concreto son donde los jóvenes invierten más tiempo. La UFV cuenta con distintas cuentas en redes como

Instagram y TikTok, por lo que se lanzarán publicaciones, *reels* y videos en la cuenta principal de la universidad (@ufvmadrid) que cuenta con 25.400 seguidores, además de dos cuentas de los departamentos de la UFV, CAIF (@caifufv) con 1.249 seguidores y del GOE (@goe.ufv) con 630 seguidores. Las cuentas de los departamentos no cuentan con muchos seguidores, esto puede ser por la escasa cantidad de publicaciones que suben a la red, sin embargo, se buscará incrementar el número de publicaciones y como consiguiente la de seguidores.

Por otro lado, en base a las respuestas obtenidas en la encuesta a los alumnos, gran parte de los alumnos han conocido a los departamentos de acompañamiento de la universidad por medio de comunicaciones por el campus, por lo que la mayor parte de los recursos invertidos será en publicidad exterior a través del campus de la UFV. Estos se tratarán de carteles, videos en las pantallas y pegatinas con códigos QR que lanzarán una pregunta que genere intriga para que vayan a la landing page de Mind Hub UFV.

Otra acción que se quiere realizar por medio del *marketing* directo es email *marketing* dirigido a padres y estudiantes acerca del nuevo servicio. El principal motivo de enviar la notificación de este servicio es que además de ser conscientes de su existencia es poder empezar a enviar consejos de como acompañar a sus hijos. Muchas veces la persona que está pasando por un mal momento respecto a su salud mental es a causa de que lo lleva solo y por lo tanto, no tiene un sistema de apoyo que lo acompañe. En esto el acompañamiento cercano de la familia es fundamental para formar una base de sistema de apoyo y romper con estereotipos de la importancia de la salud mental. De la misma línea, se cree fundamental que los profesores, en especial los que son PEC de alguna carrera sepan como acompañar y detectar cuando un alumno está pasando por algún desafío en esta área, así que otros promotores también serán los PECs, por lo que recibirán correos de consejos y formaciones de como acompañar a los estudiantes. Cabe destacar que es decisión del PEC, pero dado su labor es una herramienta que aportaría mucho valor.

La universidad cuenta con varios departamentos que fomentan la comunicación acerca de los servicios que se ofrecen, pero de cara a nuevos estudiantes existe un potente elemento que a través del departamento de comunicación tienen las Jornadas de Puertas Abiertas, donde darán a conocer el servicio y los beneficios que este tiene. Esto podrá ser un punto más a favor a la hora de que los nuevos alumnos y padres elijan la UFV, recalcando su misión de colocar la persona en el centro y velar por el bien de sus estudiantes.

Para comprobar la efectividad de la comunicación se medirá por el tráfico en la landing page, por medio de las inscripciones a las charlas, el volumen de asistentes al servicio y las descargas de la aplicación.

*Ejemplo de cartel*



Figura 11. *Cartel de promoción de charla sobre la salud mental.* Fuente: Elaboración propia.

*Ejemplo de publicación en Instagram*

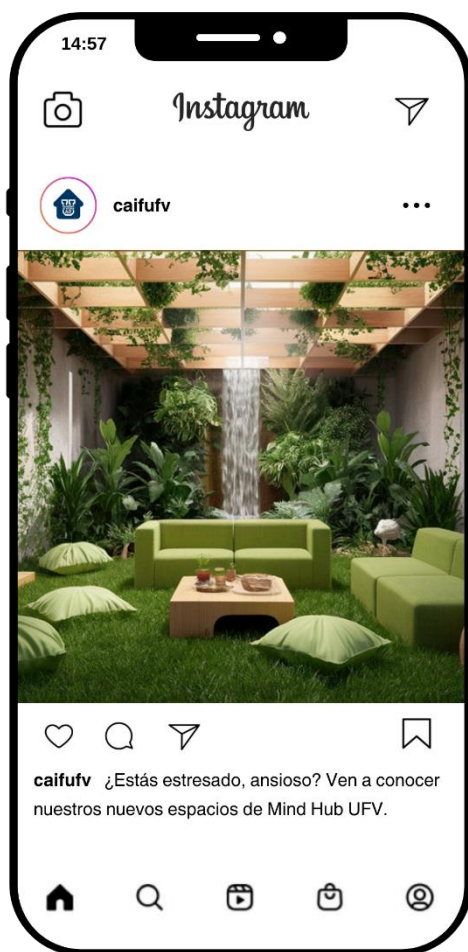


Figura 12. *Publicación en Instagram*. Fuente: Elaboración propia.

*Ejemplo de marketing directo*



Figura 13. *Email a padres de familia.* Fuente: Elaboración propia.

**5.5. Calendario de las acciones de marketing**

A continuación, se presentará el calendario de las acciones de marketing y, posteriormente se explicará cada una de las acciones.

| <b>Curso Académico 2025/2026</b> |                   |     |     |     |     |     |
|----------------------------------|-------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
|                                  | Responsable       | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
| RRSS UFV                         | Cada departamento |     |     |     |     |     |
| Carteles en el campus            | CAIF              |     |     |     |     |     |

|                          |                                  |     |     |     |     |     |
|--------------------------|----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| Videos campus            | Comunicación                     |     |     |     |     |     |
| J. Puertas Abiertas      | Comunicación                     |     |     |     |     |     |
| Email a padres           | Comunicación                     |     |     |     |     |     |
| Email a estudiantes      | Comunicación                     |     |     |     |     |     |
| Email a Alumni           | Alumni UFV                       |     |     |     |     |     |
| Email a PECs             | Comunicación                     |     |     |     |     |     |
| Invitación a la apertura | Comunicación                     |     |     |     |     |     |
|                          | <b>Curso Académico 2025/2026</b> |     |     |     |     |     |
|                          | Responsable                      | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY |
| RRSS UFV                 | Cada departamento                |     |     |     |     |     |
| Carteles en el campus    | CAIF                             |     |     |     |     |     |
| Videos campus            | Comunicación                     |     |     |     |     |     |
| J. Puertas Abiertas      | Comunicación                     |     |     |     |     |     |
| Email a padres           | Comunicación                     |     |     |     |     |     |
| Email a estudiantes      | Comunicación                     |     |     |     |     |     |
| Email a Alumni           | Alumni UFV                       |     |     |     |     |     |
| Email a PECs             | Comunicación                     |     |     |     |     |     |

Tabla 8. *Calendario de las acciones de marketing curso académico 2025/2026.* Fuente: Elaboración propia.

## Explicación del calendario de acciones de marketing

### RRSS UFV

Las publicaciones en las redes sociales serán prioritariamente en dos cuentas: @ufvmadrid y @caifufv. Siendo la más activa la cuenta del CAIF, teniendo dos publicaciones al mes, mientras la cuenta general de la UFV únicamente tendrá una publicación en meses concretos: abril y mayo (entregas finales de trabajos y época de exámenes), por otro lado, también se hará una publicación en el mes de septiembre para el inicio de clases, por último, se harán publicaciones entre los meses de noviembre-enero debido a que son entregas finales de trabajos y época de exámenes. Durante el primer año de lanzamiento del proyecto no se creará una página específica para el servicio, ya que se quiere crear una base sólida durante el lanzamiento para que posteriormente se lance una cuenta de Mind Hub UFV. Es importante tener más presencia durante los meses de exámenes debido a que es donde los estudiantes se encuentran más estresados. A partir del segundo año de funcionamiento se abrirá una cuenta propia en la cual se sacarán publicaciones una vez a la semana de distintas tipologías, invitaciones, consejos y

testimonios de alumnos que han utilizado los espacios. Todo esto es en preparación para el tercer año donde se abrirán las puertas a estudiantes universitarios externos.

### **Carteles en el campus**

Se colocarán carteles en el campus durante los meses de septiembre, noviembre, febrero y abril, que son los meses que coinciden con las charlas ofrecidas por Mind Hub UFV. Los motivos por los cuales se han elegido estas fechas son los siguientes: durante el mes de septiembre se inicia el nuevo curso académico, por un lado, los estudiantes de primer año están entrando en una nueva etapa que conlleva un nuevo estilo de vida, por lo tanto, puede estar acompañado de estrés y ansiedad, por otro lado, se quiere tener presencia y acompañar desde el primer mes de clases a todos los estudiantes de la UFV. En noviembre se entregan las presentaciones finales de las asignaturas y empieza la época de estudio para los exámenes finales por lo que es un mes lleno de estrés para los estudiantes. La siguiente charla se lleva a cabo en febrero, esta fecha se ha elegido debido a que empieza el nuevo semestre y se quiere acompañar a los estudiantes que acaban de llegar (muchos del programa de Erasmus). La última charla del año académico será en abril, en primer lugar, es donde los estudiantes de último curso están haciendo sus entregas del TFG, al mismo tiempo que entregan sus trabajos finales de las asignaturas, además de empezar a estudiar para sus últimos exámenes de la carrera. Para los alumnos de último curso supone un estrés superior debido a que están a punto de concluir la etapa universitaria y eso conlleva mucha incertidumbre y ansias por empezar un nuevo reto.

Adicionalmente, se colocarán carteles durante el mes de diciembre, enero y mayo para recordar a los estudiantes que pueden seguir utilizando los espacios en momentos clave como por ejemplo, antes de entrar en un examen que les está generando mucho estrés y necesiten despejar la mente para hacer lo mejor que puedan durante la prueba.

### **Videos campus**

Los videos en las pantallas del campus se reproducirán en cuatro momentos clave: septiembre (inicio de clases), diciembre-enero (exámenes del primer semestre) y por último en mayo (exámenes del segundo semestre). En estos se reproducirán las ventajas de utilizar los espacios en momentos que no sepan gestionar sus emociones y pensamientos. Además de ofrecer técnicas de autogestión que pueden utilizarlas durante el examen o en los momentos de estudio.

## **Jornada de Puertas Abiertas**

Las jornadas de puertas abiertas son un excelente espacio para promover este servicio a los nuevos alumnos que formarán parte de la comunidad UFV durante el próximo año académico, se quiere exponer Mind Hub UFV con el fin de ofrecer otro motivo para que elijan la universidad, mostrando que la UFV coloca a la persona en el centro y vela por el bienestar de sus estudiantes en todos los aspectos.

## **Email a padres de familia**

Los emails a los padres de familia se enviarán todos los meses desde septiembre hasta mayo, con consejos de como acompañar a sus hijos en el tema de la salud mental, invitaciones a las formaciones ofrecidas por el departamento y explicación de los espacios para que ellos puedan incentivar a sus hijos a usar las salas cuando vean oportuno. En esta acción de *marketing* directo se busca incluir a la familia en el paso del estudiante por la universidad, ya que ellos son la base y el primer equipo de acompañamiento que tiene el alumno.

## **Email a estudiantes**

Los estudiantes, a diferencia de los padres de familia, no recibirán emails todos los meses, ya que no se busca saturarlos con emails que al final no leerán. Se les enviarán dos correos durante todo el semestre, diciembre y mayo. Las fechas han sido elegidas en base al inicio de la época de exámenes, el contenido de los correos son consejos para lidiar con el estrés y la ansiedad durante los exámenes y como gestionar sus emociones en momentos clave.

## **Email a PECs**

Los PECs de cada grado tienen una gran responsabilidad frente a sus estudiantes, ya que se encargan de su bienestar y de acompañarlos durante el año académico. Por ello, ellos deben recibir formación de como acompañar e identificar señales de que los estudiantes no están bien de su salud mental. De la misma manera, necesitan aprender a autogestionar sus emociones ya que no es un trabajo sencillo acompañar a otras personas, para velar por los demás primero debe velar por su propio bienestar. Por lo tanto, no solo

se les enviarán invitaciones para las formaciones, sino que también, consejos para que aprendan herramientas y técnicas de autogestión.

### Invitación a la apertura

Los alumnos que serán invitados al evento de apertura de los espacios serán los delegados de cada grado, se han elegido a estos, ya que son los portavoces y líderes que incentivarán a los demás estudiantes a hacer uso del servicio.

### 5.6. Presupuesto de Marketing

|                              | PRESUPUESTO DE MARKETING |                |                |                |                |
|------------------------------|--------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
|                              | 2025                     | 2026           | 2027           | 2028           | 2029           |
| RRSS UFV                     | 2.000 €                  | 2.500 €        | 5.000 €        | 4.000 €        | 4.000 €        |
| Carteles en el campus        | 384 €                    | 384 €          | 384 €          | 384 €          | 384 €          |
| Videos campus                | 0 €                      | 0 €            | 0 €            | 0 €            | 0 €            |
| Jornadas de Puertas Abiertas | 0 €                      | 0 €            | 0 €            | 0 €            | 0 €            |
| Email a padres               | 0 €                      | 0 €            | 0 €            | 0 €            | 0 €            |
| Email a estudiantes          | 0 €                      | 0 €            | 0 €            | 0 €            | 0 €            |
| Email a Alumni               | 0 €                      | 0 €            | 0 €            | 0 €            | 0 €            |
| Email a PECs                 | 0 €                      | 0 €            | 0 €            | 0 €            | 0 €            |
| Invitación a la apertura     | 0 €                      | -              | -              | -              | -              |
|                              | <b>2.384 €</b>           | <b>2.884 €</b> | <b>5.384 €</b> | <b>4.384 €</b> | <b>4.384 €</b> |

Tabla 9. *Presupuesto de marketing*. Fuente: Elaboración propia.

### Desarrollo del presupuesto de Marketing

#### RRSS UFV

El presupuesto ofrecido ha sido basado en trabajos anteriores que han sido dirigidos a la UFV y se han destinado 500€ por mes a RRSS, sin embargo, esta cantidad era destinada para hacer publicidad exterior, en el caso del proyecto Mind Hub UFV, durante los primeros dos años la publicidad será interna, por lo tanto, se ha decidido tomar la mitad de ese precio destinando 250€ al mes (2.500€ al año) durante los primeros dos años. A partir del tercer año, que se abrirán las puertas a universitarios externos a la universidad se destinará el doble, teniendo como presupuesto 500€ al mes y 5.000€ al año.

### **Carteles en el campus**

El departamento de Reprografía de la UFV cuenta con dos precios distintos, uno interno que está destinado a los departamentos y uno externo que es para los estudiantes. Para ello, se ha acudido al departamento para conocer los precios internos que ofrece, tenido como precio unitario de 12€ los carteles A3 en color. Durante el ciclo académico se impartirán cuatro charlas y se colocarán 8 carteles expuestos en el campus obteniendo un total de 384 € al año.

### **Videos campus**

Para la producción y edición de los videos que serán reproducidos en las pantallas del campus se ha decidido pedir la colaboración a los estudiantes de último curso del grado de comunicación audiovisual, por lo tanto, no se destinará una parte del presupuesto a esta acción.

### **Jornadas de Puertas Abiertas y emails**

Debido a que la gestión de emails y la Jornada de Puertas Abiertas la lleva el departamento de comunicación, no se necesita destinar una parte del presupuesto a estas dos acciones de *marketing*.

### **Desarrollo de la aplicación Mind Hub UFV**

Debido a que la UFV cuenta con programadores para el desarrollo y gestión tanto de la web como de la aplicación, se pedirá que estos programen la aplicación de Mind Hub UFV, por lo tanto, tampoco se destinará una parte del presupuesto a esta.

## **6. INFORMACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA**

Para este apartado, se mostrará la cuenta de pérdidas y ganancias, así como el la previsión del balance de los primeros cinco años. Se ha tomado la decisión de hacerlo en un espacio temporal de cinco años para mostrar la evolución del proyecto.

Durante los primeros tres años se presentarán pérdidas como en la mayoría de los proyectos, esto se debe a que existe una inversión inicial y se necesita tiempo para recuperar lo invertido y empezar a ver ganancias.

A continuación se mostrará las previsiones de ventas que tendrá el proyecto Mind Hub UFV.

## Ventas

| <b>Ventas ALUMNI</b>           |                   |                  |              |                     |                      |
|--------------------------------|-------------------|------------------|--------------|---------------------|----------------------|
| <b>Año</b>                     | <b>Porcentaje</b> | <b>Capacidad</b> | <b>Total</b> | <b>Precio unit.</b> | <b>Ingreso total</b> |
| 2025                           | 10%               | 2560             | 256          | 55 €                | 14.080 €             |
| 2026                           | 15%               | 2560             | 384          | 55 €                | 21.120 €             |
| 2027                           | 20%               | 2560             | 512          | 55 €                | 28.160 €             |
| 2028                           | 25%               | 2560             | 640          | 55 €                | 35.200 €             |
| 2029                           | 30%               | 2560             | 768          | 55 €                | 42.240 €             |
| <b>TOTAL</b>                   |                   |                  |              |                     | <b>49.280 €</b>      |
| <b>Ventas ALUMNOS EXTERNOS</b> |                   |                  |              |                     |                      |
| <b>Año</b>                     | <b>Porcentaje</b> | <b>Capacidad</b> | <b>Total</b> | <b>Precio unit.</b> | <b>Ingreso total</b> |
| 2026                           | 10%               | 6400             | 640          | 70 €                | <b>44.800 €</b>      |
| 2027                           | 15%               | 6400             | 960          | 70 €                | <b>67.200 €</b>      |
| 2028                           | 20%               | 6400             | 1280         | 70 €                | <b>89.600 €</b>      |
| 2029                           | 25%               | 6400             | 1600         | 70 €                | <b>112.000 €</b>     |
| <b>TOTAL</b>                   |                   |                  |              |                     | <b>313.600 €</b>     |

Tabla 10. *Ventas 2025-2029*. Fuente: Elaboración propia.

La previsión de ventas toma en cuenta principalmente los meses ordinarios, se espera un incremento en los meses de exámenes, donde los estudiantes necesitan con mayor frecuencia atender a estos espacios debido a que el estrés aumenta durante los exámenes y muchos no saben gestionarlo.

A continuación se presenta la cuenta de pérdidas y ganancias, teniendo una pérdida durante los primeros tres años pero a partir del cuarto (2028) se muestra un escenario mejor para el proyecto.

## Cuenta de pérdidas y ganancias

|                                    | <b>2025</b>      | <b>2026</b>     | <b>2027</b>     | <b>2028</b>     | <b>2029</b>     |
|------------------------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Ventas                             | 12.800 €         | 60.800 €        | 88.000 €        | 115.200 €       | 142.400 €       |
| Costo operativo                    | <b>46.409 €</b>  | <b>27.648 €</b> | <b>44.544 €</b> | <b>57.600 €</b> | <b>70.656 €</b> |
| <b>Margen bruto</b>                | <b>-33.609 €</b> | <b>33.152 €</b> | <b>43.456 €</b> | <b>57.600 €</b> | <b>71.744 €</b> |
| <b>Gastos de personal</b>          | <b>29.900 €</b>  | <b>30.797 €</b> | <b>31.721 €</b> | <b>32.673 €</b> | <b>33.653 €</b> |
| Sueldos y salarios                 | 23.000 €         | 23.690 €        | 24.401 €        | 25.133 €        | 25.887 €        |
| Seguridad Social                   | 6.900 €          | 7.107 €         | 7.320 €         | 7.540 €         | 7.766 €         |
| Dotaciones amortización            | <b>13.877 €</b>  | <b>14.711 €</b> | <b>18.402 €</b> | <b>9.236 €</b>  | <b>8.041 €</b>  |
| <b>Otros gastos de explotación</b> | <b>6.348 €</b>   | <b>7.792 €</b>  | <b>13.661 €</b> | <b>13.504 €</b> | <b>15.243 €</b> |

|                             |                  |                 |                 |                 |                 |
|-----------------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Gastos generales            | 3.964 €          | 4.908 €         | 8.277 €         | 9.120 €         | 10.859 €        |
| Gastos de marketing         | 2.384 €          | 2.884 €         | 5.384 €         | 4.384 €         | 4.384 €         |
| <b>Pérdidas y ganancias</b> | <b>-69.857 €</b> | <b>-5.437 €</b> | <b>-1.926 €</b> | <b>11.423 €</b> | <b>22.848 €</b> |

Tabla 11. *Cuenta de Pérdidas y Ganancias Mind Hub UFV 2025-2027*. Fuente: Elaboración propia.

Una vez presentada la cuenta de pérdidas y ganancias se mostrará el balance del proyecto a cinco años. Es importante destacar que este balance forma parte de un balance global de la UFV, siendo este apenas una pequeña parte, por ello, solo se mostrarán los apartados imprescindibles para el proyecto.

| <b>Balance</b>                         |                |                |                |                |                |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| <b>ACTIVO</b>                          | <b>2025</b>    | <b>2026</b>    | <b>2027</b>    | <b>2028</b>    | <b>2029</b>    |
| <b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>             | <b>116.478</b> | <b>117.666</b> | <b>168.848</b> | <b>179.370</b> | <b>181.921</b> |
| <b>Inmovilizado intangible</b>         | <b>18.333</b>  | <b>20.000</b>  | <b>21.667</b>  | <b>33.333</b>  | <b>36.667</b>  |
| Aplicaciones informáticas              | 27.500         | 30.000         | 32.500         | 35.000         | 37.500         |
| Amortización aplicación informática    | -9.167         | -10.000        | -10.833        | -1.667         | -833           |
| <b>Inmovilizado material</b>           | <b>98.145</b>  | <b>97.666</b>  | <b>147.181</b> | <b>146.037</b> | <b>145.254</b> |
| Terrenos y construcciones              | 96.000         | 96.000         | 144.000        | 144.000        | 144.000        |
| Mobiliario                             | 1.178          | 1.178          | 1.693          | 1.693          | 1.693          |
| Equipamiento informático               | 1.447          | 1.447          | 3.592          | 3.592          | 3.592          |
| Amortización equipación informática    | -480           | -959           | -2.104         | -3.248         | -4.031         |
| <b>TOTAL ACTIVO</b>                    | <b>116.478</b> | <b>117.666</b> | <b>168.848</b> | <b>179.370</b> | <b>181.921</b> |
| <b>PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>        | <b>2025</b>    | <b>2026</b>    | <b>2027</b>    | <b>2028</b>    | <b>2029</b>    |
| <b>PATRIMONIO NETO</b>                 | <b>116.478</b> | <b>117.666</b> | <b>168.848</b> | <b>179.370</b> | <b>181.921</b> |
| <b>Capital</b>                         | 111.801        | 73.862         | 102.464        | 100.768        | 95.444         |
| <b>Donaciones y legados de capital</b> | 74.534         | 49.241         | 68.310         | 67.179         | 63.629         |
| <b>P y G</b>                           | -69.857        | -5.437         | -1.926         | 11.423         | 22.848         |
| <b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>  | <b>116.478</b> | <b>117.666</b> | <b>168.848</b> | <b>179.370</b> | <b>181.921</b> |

Tabla 12. *Balance Mind Hub UFV 2025-2029*. Fuente: Elaboración propia.

Para mostrar la viabilidad del proyecto, se ha tenido en cuenta las ganancias de la universidad, sin embargo, para asegurar que no es un proyecto con gran inversión se ha calculado cuanto se debería incrementar en la matrícula de los estudiantes para hacerlo.

Cabe destacar que esto no es una propuesta, simplemente un medio para probar la viabilidad.

| Matrículas                      |               |         |         |         |         |
|---------------------------------|---------------|---------|---------|---------|---------|
| Alumnos                         | 2025          | 2026    | 2027    | 2028    | 2029    |
| <b>Cantidad</b>                 | <b>20.000</b> |         |         |         |         |
| <b>Total</b>                    | 116.478       | 117.666 | 168.848 | 179.370 | 181.921 |
| <b>Aumentar en la matrícula</b> | 5,82 €        | 5,88 €  | 8,44 €  | 8,97 €  | 9,10 €  |

Tabla 13. *Aumento en matrículas UFV*. Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en la tabla, no se necesitaría incrementar mucho en las matrículas para conseguir cubrir los gastos de este proyecto, con ello podemos reforzar que la necesidad económica de Mind Hub UFV no es muy elevada.

## 7. CONCLUSIONES

### 7.1. Conclusiones del Plan de Marketing

Los resultados obtenidos a lo largo del trabajo mostraron la oportunidad y viabilidad que tiene Mind Hub UFV.

En base a la investigación se ha visto que la pandemia fue un factor de mucho peso que maximizó muchos de los problemas relacionados con las salud mental, principalmente el estrés generado en las personas y la ansiedad de saber acerca de lo que iba a pasar. Muchas personas no supieron gestionar todo lo que sintieron durante el confinamiento y cuando la situación regresó a la normalidad retomaron sus vidas como si nada hubiese pasado, reprimiendo y no aprendiendo a lidiar con lo que ocurría internamente. Esto ha generado secuelas en las que actualmente no saben como resolver, debido a que sigue siendo un tema “prohibido” para muchas personas. Para ello, Mind Hub UFV busca enfocarse en colocar el espacio para que puedan hacerlo, normalizando la temática para resolver y aprender de esos conflictos internos. Utilizar las redes sociales es el medio adecuado para crear una cadena de concientización y aprendizaje sobre la salud mental.

La encuesta realizada en el campus UFV ha mostrado información valiosa, como por ejemplo, que el 94,3% siente estrés, 81,8% han sentido ansiedad y el 79,5% tiene problemas de concentración. Sin embargo, solo el 50% ha pedido ayuda para resolver

alguno de estos conflictos, mostrando que está la necesidad pero no está llegando la respuesta a la mitad de los jóvenes. Por ello, Mind Hub UFV ofrece distintas maneras para hacerles llegar la solución, dando un abanico de respuestas para que cada uno elija la forma que más le ayude.

A pesar de que existen varios métodos y fuentes para aprender sobre la autogestión, Mind Hub UFV ha buscado ofrecer una solución innovadora implementando distintos aspectos para desarrollar su ventaja competitiva como por ejemplo, monitorear los niveles de activación de la persona antes y después que utiliza los espacios, dando una respuesta inmediata de cómo se encuentra y que pueda hacer un seguimiento de su evolución a través de los resultados en la aplicación. Esto también le ayudará a identificar las situaciones que le genera más estrés, para que en un futuro al enfrentarse a esa situación tenga en mente que es algo concreto que lo lleva a sentirse así.

En cuanto a los objetivos de marketing propuestos:

- Lograr que 126 alumnos asistan al día de la inauguración y puedan conocer más acerca del proyecto.

Este objetivo se espera alcanzar gracias a la estrategia establecida en la comunicación de email marketing tanto a los alumnos como a los PECs, mostrando los beneficios del servicio a los delegados elegidos para vivir esta experiencia. Además de impulsarlos por medio de la experiencia única del evento de inauguración.

- Conseguir la asistencia del 10% de la capacidad total de las salas durante el primer mes de funcionamiento.

Al igual que el objetivo anterior la comunicación es clave, por lo que, se espera conseguir este objetivo gracias a la estrategia de boca a boca, las publicaciones en las redes sociales y la publicidad interna en el campus.

- Registrar un número de 235 alumnos en la primera charla de Mind Hub UFV.

Para lograr este objetivo, es fundamental la estrategia de comunicación que se hará en el campus y en los medios digitales, mostrando un tema actual que ocurre a muchos alumnos además de ofrecerles algo a cambio que son los ECTS.

- Conseguir la asistencia del 15% de la capacidad total de las salas durante los meses de diciembre y enero (época de exámenes).

Aumentar la asistencia dependerá no solo de la comunicación que se hace por parte de Mind Hub UFV, si no de la experiencia que han vivido los estudiantes, porque de esta manera se difundirá más si han tenido una experiencia positiva, por ello, la experiencia del cliente empieza desde que entra en la aplicación hasta la forma en que lo trata el personal al llegar a las instalaciones.

- Establecer un convenio con grupos internos de investigación para que durante los primeros dos años los espacios sean un lugar de experimentación con el fin de incorporar más recursos innovadores y servir como aprendizaje para los alumnos de los últimos años del grado de Psicología.

Para lograr este objetivo es necesario mostrar al director de la carrera los beneficios tanto para ellos como para el proyecto, creando una alianza entre los dos.

- Ampliar su servicio para que a partir del tercer año de funcionamiento pueda convertirse en un departamento independiente y tener una entidad propia.
- Alcanzar una repetición de asistencia a los espacios del 1,2% de los alumnos durante el primer semestre del primer año, con el fin de investigar la efectividad del servicio.

Aquí es primordial mostrar que es importante el seguimiento en un proceso, por lo que, a través de las publicaciones se mostrarán los beneficios y las consecuencias de no seguir un proceso cuando es necesario.

- Externalizar el servicio a partir del tercer año, abriendo las puertas a estudiantes de otras universidades y con ello conseguir la asistencia del 5% de la capacidad total de los espacios designados a externos durante un ciclo escolar (10 meses).

De todos los objetivos este es el que más presencia en las redes sociales necesita, ya que es el punto de contacto con el consumidor externo. Además de la necesidad de impulsar a los alumnos a compartir esto con su entorno cercano, así utilizando el WOM el mensaje llegará a más personas.

## **7.2. Conclusiones generales del Trabajo Fin de Grado**

Una vez desarrollado el proyecto Mind Hub UFV, se puede concluir que es viable la implementación del proyecto como servicio añadido al departamento CAIF, esto se debe a la necesidad real que tienen los universitarios de encontrar soluciones para resolver las consecuencias que tiene el estrés y la ansiedad. Cabe resaltar que una mala gestión de los sentimientos y pensamientos lleva a consecuencias negativas en distintas áreas de la vida de una persona, desde la forma de relacionarse con otros hasta interrumpir el desarrollo académico. Por ello, es muy valioso este proyecto para la Universidad Francisco de Vitoria ya que será un recurso de apoyo para la formación de sus estudiantes en todos los aspectos.

Como se ha mencionado a largo del trabajo, para que este servicio alcance su objetivo siempre se deberá colocar a la persona en el centro, buscando distintas formas de acompañarlo y velando por su bien. Además de siempre buscar nuevas formas de innovar el servicio y mantener la investigación actualizada, ya que, conforme avanza la sociedad avanzan los problemas y por ello, se debe estar mejorando las técnicas y herramientas ofrecidas.

La universidad es una escuela para la vida adulta y es importante capacitar a los estudiantes a autogestionar sus emociones para que se puedan desarrollarse integralmente y enfrentarse a todos los obstáculos de la vida durante y posterior de la universidad. Se trata de formar profesionales expertos que sepan resolver conflictos externos e internos para construir un mejor futuro.

Desde hace algunos años la concientización de la importancia del cuidado de la salud mental ha estado ganando fuerza, por lo que se debe seguir creciendo en ese ámbito y llevando el mensaje a más personas. Uno de los factores paralizantes de este, es el miedo a reconocer el problema y pedir auxilio cuando necesario, por ello, transformar este tema en una conversación normal ayudará a las personas, tanto estudiantes como personal de la universidad en entender su importancia y consecuencias reales. Mind Hub UFV es un medio para alcanzarlo, pero el motor es la determinación de la universidad en apostar por el bienestar de sus integrantes.

## 8. REFERENCIAS

- AEPD. (5 de septiembre de 2023). *Tus derechos en relación con tus datos de salud*.  
<https://www.aepd.es/areas-de-actuacion/salud/tus-derechos-en-relacion-con-tus-datos-de-salud>
- Antolín, R. (27 de octubre de 2022). El coste de la salud mental en España se incrementará 454,2 millones en tres años. *El Economista*.  
<https://www.eleconomista.es/salud/noticias/12012084/10/22/El-coste-de-la-salud-mental-en-Espana-aumentara-454-millones-en-tres-anos-.html#:~:text=El%20coste%20de%20la%20salud%20mental%20ligado%20a%2>
- Armunia, C. (7 de enero de 2023). Profesionales de la salud mental en España: pocos, precarios y desbordados. *El Diario*.  
[https://www.eldiario.es/sociedad/profesionales-salud-mental-espanaprecariosdesbordados\\_1\\_9807073.html](https://www.eldiario.es/sociedad/profesionales-salud-mental-espanaprecariosdesbordados_1_9807073.html)
- Banco Santander. (2023). *Beca Santander - UMH ESTAMOS CONTIGO 2023*.  
<https://app.santanderopenacademy.com/es/program/becas-santander-umhestamos-contigo-2023>
- Bar, J.M. (5 de julio de 2023). *Disposición 16618 del BOE núm. 170 de 2023*.  
<https://www.boe.es/boe/dias/2023/07/18/pdfs/BOE-A-2023-16618.pdf>
- Bionature. (14 de septiembre de 2023). *Aceites esenciales para reducir el estrés y la ansiedad*. <https://www.bio-nature.es/blog/aromaterapia/aceites-esenciales-para-reducir-el-estres-y-la-ansiedad>
- Comisión Europea. (s.f.). *Salud mental. Financiación de proyectos de la salud mental*.  
[https://health.ec.europa.eu/non-communicable-diseases/mental-health\\_es](https://health.ec.europa.eu/non-communicable-diseases/mental-health_es)
- Comisión Europea. (s.f.). *Salud mental. La salud mental y la COVID-19*.  
[https://health.ec.europa.eu/non-communicable-diseases/mental-health\\_es](https://health.ec.europa.eu/non-communicable-diseases/mental-health_es)
- Confederación de la Salud Mental España. (s.f.). *Día Mundial de la Salud Mental. Qué hacemos*. <https://consaludmental.org/dia-mundial-de-la-salud-mental/>
- Digital Future Society. (Octubre de 2023). *Impacto del aumento del uso de Internet y las redes sociales en la salud mental de jóvenes y adolescentes*.  
<https://www.ontsi.es/es/publicaciones/Impacto-del-uso-de-Internet-y-redessociales-salud-mental-jovenes-adolescentes>
- El Periódico. (23 de febrero de 2024). *¿Puede la naturaleza mejorar la salud mental? Un estudio se propone averiguar los beneficios*.

<https://www.elperiodico.com/es/sociedad/20240223/naturaleza-mejorar-salud-mental-estudio-98559820>

FasterCapital. (21 de marzo de 2024). *Enfoques innovadores para la salud mental conozca a los revolucionarios de las startups.*

<https://fastercapital.com/es/contenido/Enfoques-innovadores-para-la-salud-mental--conozca-a-los-revolucionarios-de-las-startups.html#conozca-a-los-revolucionarios-de-las-empresas-emergentes-Teleterapia--revolucionando-el-acceso-a-la-atenci-n-de-salud-mental>

Flores, E. (4 de enero de 2024). *Redes sociales y salud mental en adolescentes.*

<https://escolasalut.sjdhospitalbarcelona.org/es/consejos-salud/salud-mental/rol-redes-sociales-salud-mental-adolescentes#:~:text=Las%20redes%20sociales%20y%20la,puede%20empeorar%20trastornos%20mentales%20existentes.>

Ianzito, C. (14 de mayo de 2021). *Naturaleza: la receta para mejorar la salud mental.*

*AARP.* <https://www.aarp.org/espanol/salud/vida-saludable/info-2021/beneficio-de-la-naturaleza-bienestar-mental.html#:~:text=Varios%20estudios%20confirman%20que%20las,agresivas%20C%20entre%20otros%20maravillosos%20beneficios.>

La Moncloa. (9 de octubre de 2021). *El Gobierno presenta el Plan de Acción 2021-2024 Salud Mental y COVID-19 para atender el impacto provocado por la pandemia.*

<https://www.lamoncloa.gob.es/presidente/actividades/paginas/2021/091021salud-mental.aspx>

Labayen, C. (16 de febrero de 2023). *Informe COPE: casi 4 millones de españoles tiene depresión, mientras que un 15% sufre ansiedad o estrés.*

[https://www.cope.es/cope-especial/salud-mental-espana-entherapie/noticias/informe-cope-casi-millones-espanoles-tiene-depresion-mientras-que-sufre-ansiedad-estres-20230216\\_2554349](https://www.cope.es/cope-especial/salud-mental-espana-entherapie/noticias/informe-cope-casi-millones-espanoles-tiene-depresion-mientras-que-sufre-ansiedad-estres-20230216_2554349)

MedlinePlus. (16 de abril de 2024). *Salud mental.*

<https://medlineplus.gov/spanish/mentalhealth.html#:~:text=Afecta%20la%20forma%20en%20que,la%20aduldez%20y%20la%20vejez.>

Ministerio de Sanidad. (2022). *Estrategias de Salud Mental del Sistema Nacional de Salud.*

[https://www.sanidad.gob.es/bibliotecaPub/repositorio/libros/29236\\_estrategia\\_de\\_salud\\_mental\\_del\\_Sistema\\_Nacional\\_de\\_Salud\\_2022-2026.pdf](https://www.sanidad.gob.es/bibliotecaPub/repositorio/libros/29236_estrategia_de_salud_mental_del_Sistema_Nacional_de_Salud_2022-2026.pdf)



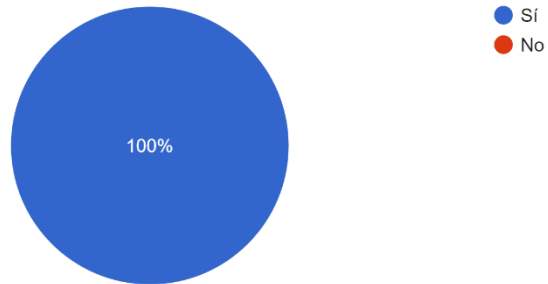
- Santander. (3 de octubre de 2023). *Nace Fundamentales, la primera alianza de empresas comprometidas con la salud mental*. <https://www.santander.com/es/sala-decomunicacion/notas-de-prensa/2023/10/nace-fundamentales-la-primera-alianzade-empresas-comprometidas-con-la-salud-mental>
- Seppi, M.F. (6 de julio de 2023). *Parada de pensamiento: ¿en qué consiste?* <https://mejorconsalud.as.com/parada-pensamiento/>
- Torres, L. (21 de noviembre de 2023). *El rendimiento académico y su relación con los problemas emocionales y conductuales en el aula*. Instituto Superior de Estudios Psicológicos. <https://www.isep.es/actualidad/rendimiento-academico-problemasemocionales-conductuales-aula/>
- Universidad Francisco de Vitoria, UFV. (2023). *Memoria Académica 2022-2023*. <https://view.genial.ly/6482f0190e904b0011dc1cea>
- Universidad Francisco de Vitoria, UFV. (2023). *Memoria Sostenibilidad 2021-2022*. <https://recursos.ufv.es/docs/Memoria-Sostenibilidad-2021-22.pdf>
- Universidad Francisco de Vitoria, UFV. (2023). *Portal de transparencia*. <https://www.ufv.es/la-universidad/sobre-ufv/transparencia/>
- Universidad Francisco de Vitoria, UFV. (s.f.). *Sobre la UFV*. <https://www.ufv.es/launiversidad/sobre-ufv/>
- Vidal, J. (s.f.). *¿Es la Atención Plena o Mindfulness, una técnica científica aplicada en Psicología Clínica?* <https://www.areahumana.es/atencion-plena-mindfulness/#:~:text=La%20Atenci%C3%B3n%20Plena%20es%20la,realizada%20con%20fluidez%20y%20naturalidad>
- Vivas, M. (20 de febrero de 2021). *Arte Terapia: Una Opción Creativa Para Aliviar El Trastorno De Ansiedad*. <https://psicovivirinternacional.com/arte-terapia-para-controlar-la-ansiedad/>

## 9. ANEXOS

## Encuestas

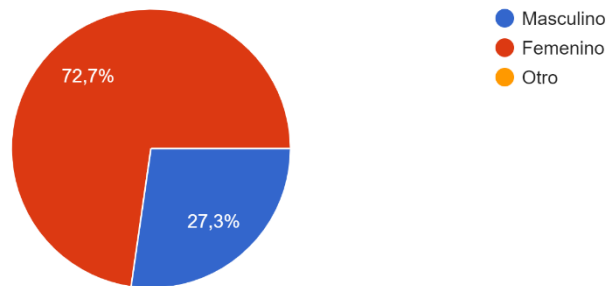
¿Eres parte de la comunidad de la Universidad Francisco de Vitoria?

88 respuestas



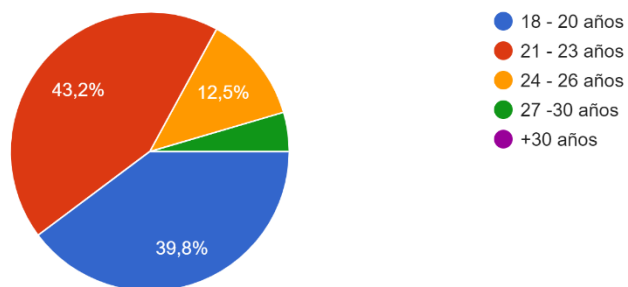
Género

88 respuestas



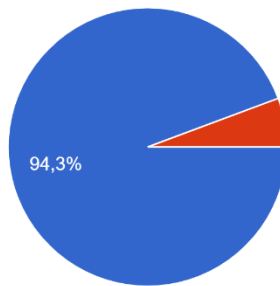
Edad

88 respuestas



### Ocupación

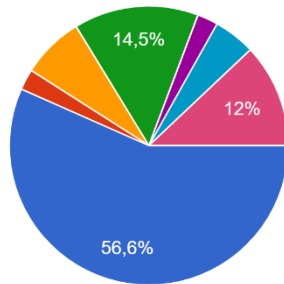
88 respuestas



- Estudiante de grado
- Estudiante de máster

### ¿A qué facultad perteneces?

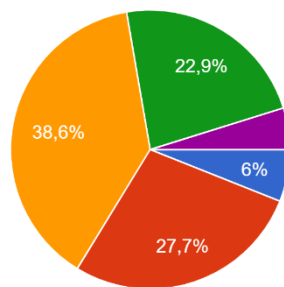
83 respuestas



- Facultad de Derecho, Empresa y Gobierno
- Facultad de Ciencias de la Comunicación
- Facultad de Educación y Psicología
- Facultad de Ciencias Experimentales
- Escuela Politécnica Superior
- Facultad de Medicina
- Facultad de Ciencias de la Salud

### ¿En qué curso estás?

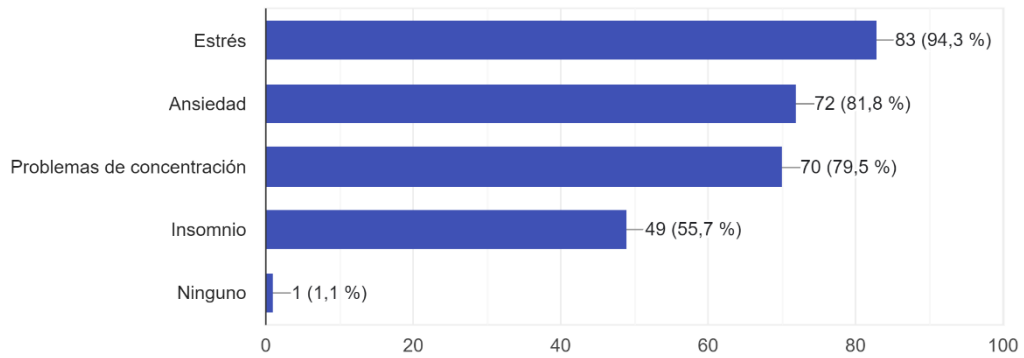
83 respuestas



- 1º
- 2º
- 3º
- 4º
- 5º
- 6º

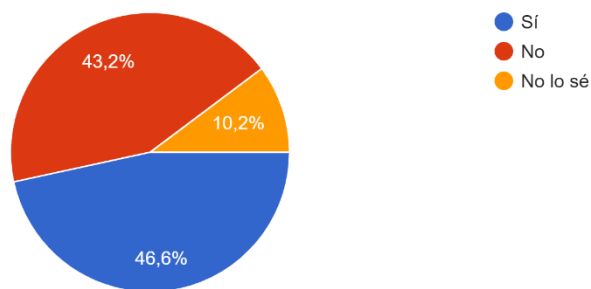
¿Alguna vez has sentido alguno de los siguientes síntomas?

88 respuestas



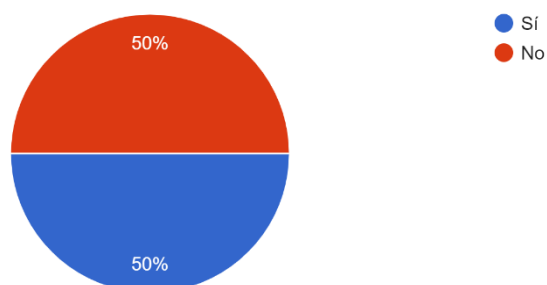
En el pasado cuatrimestre, ¿has percibido la necesidad de apoyo psicológico por problemas de salud mental recientes?

88 respuestas



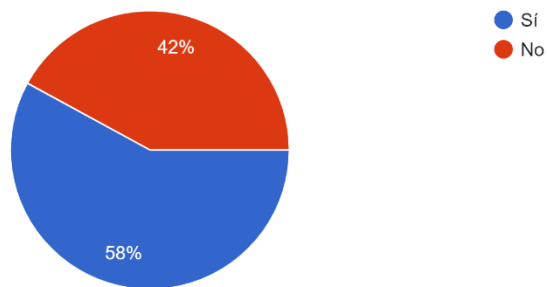
¿Has consultado alguna vez con algún profesional sanitario por un problema de salud mental?

88 respuestas



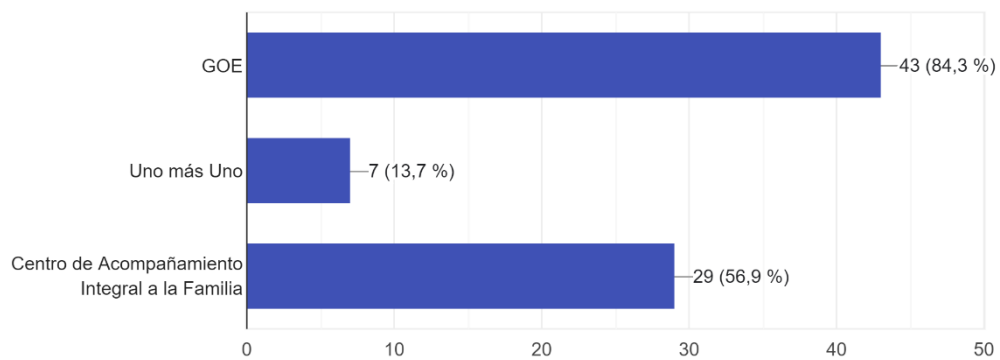
### ¿Conoces algún departamento de apoyo en la universidad?

88 respuestas



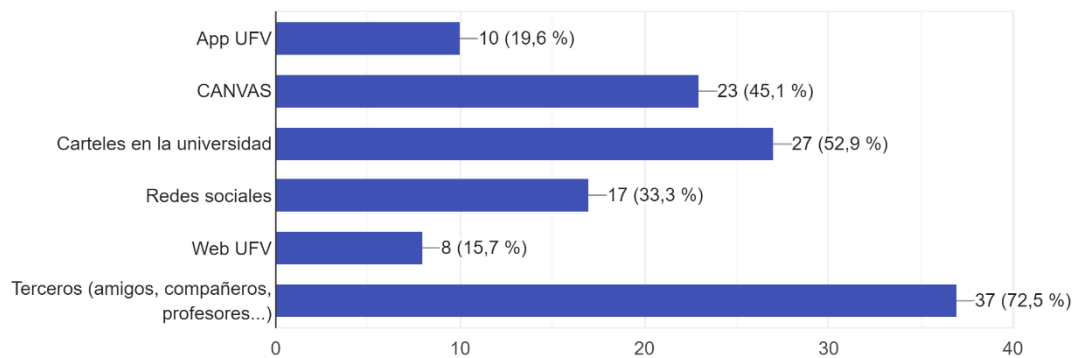
### Elige todos los departamentos de apoyo que conoces:

51 respuestas



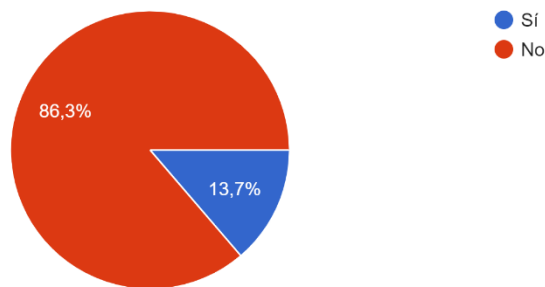
### ¿A través de qué medios has escuchado sobre los departamentos? (Actividades, noticias...)

51 respuestas



¿Alguna vez has sido usuario del gabinete de psicología de tu universidad?

51 respuestas



## Entrevistas

### Entrevista 1

**Entrevistador:** Primero que nada agradecerte por tu tiempo, que yo al no ser una experta en psicología, pues necesito hablar con distintas personas y además que sean del departamento, o de la universidad, para poder hacerlo lo más preciso, así que muchas gracia. Bueno, esta entrevista cuenta con dos bloques, el primero es acerca de la psicología general y el otro está enfocado a mi trabajo.

**Entrevistado:** ¿Ayudaré en lo que pueda, lo que no te pueda ayudar, también te lo diré, vale?

**Entrevistador:** Bueno, así con toda honestidad, desde tu experiencia y lo que tú consideres. Muy bien, antes de empezar si puedes decir tu nombre y tu cargo o experiencia.

**Entrevistado:** Yo soy Miriam Granado, soy doctora en Psicología con un máster en Psicología de la Educación y actualmente soy profesora de psicología en la UFV.

**Entrevistador:** Perfecto, si te parece vamos a empezar, la primera pregunta es, ¿cuáles son algunas posibles consecuencias para la presión académica que sienten los estudiantes?

**Entrevistado:** Ajá, ¿a nivel psicológico, no? Entiendo, pues a ver tanto por lo que sé que he podido leer y he podido informarme sobre el tema, como por también como soy profesora te lo puedo decir, que la presión a los estudiantes a mí creo que es una de los

peores aliados que pueden tener los estudiantes, porque ya no solo afectan a una calificación o a un examen, sino que yo veo que afectan al día a día del estudiante, entonces una alta presión, tanto por tener mucho trabajo como por no poder asumir, por ejemplo, las tareas académicas que pueden mandar los profesores o los trabajos que implican el acudir a clase puede conllevar consecuencias a nivel de ansiedad elevados niveles de ansiedad que le impiden desde el estar atento en clase, o sea, la ansiedad puede derivar en problemas de atención del alumno en la propia clase de comprensión al no estar en un estado óptimo de activación, porque al final siempre necesitamos a un alumno que sí que. No ansiedad, pero la ansiedad al final se define como un estado de activación, no del cuerpo. ¿Y esto es como imagínate una campana, no una campana que conocemos todos, pues necesitamos unos niveles medios óptimos de activación para estar alerta, no? ¿Y saber qué es lo que me están contando, qué me están intentando transmitir para intentar comprenderlo? ¿No, pues la ansiedad es un estado de activación demasiado alto, no? Pues un Estado de ansiedad provoca una mala. Atención a lo que me están contando en clase, falta de concentración, falta de adecuación o de asumir los conceptos que estoy aprendiendo. Es decir, afecta al propio aprendizaje, no la ansiedad. El estrés, también asociado a la ansiedad, también lleva conlleva pues el nivel de fisiológico ya en la persona. El alumno está muy nervioso, incluso se pone a sudar. Si le hacen hablar en clase. Tienen miedo ante la el ponerse delante de la clase para presentar o para hablar en público. ¿Incluso cuando el profesor hace preguntas dirigidas al estudiante, eso también hace que se ponga más nervioso y no sepan responder, a pesar de que pueden saber la respuesta, no, entonces, al final la presión académica para mí afecta mucho a nivel de ansiedad, a nivel de estrés, y también eso repercute en lo que es el aprendizaje del alumno, que la consecuencia también es, pues la adquisición de ese conocimiento que supuestamente va a aprender no lo va a adquirir, no? Entonces, tiene repercusiones también a nivel de lo que aprende el estudiante.

**Entrevistador:** Vale. ¿De qué manera la transición a la vida universitaria afecta a estos estos puntos que hablaste de la ansiedad y el estrés experimentados por los estudiantes durante los primeros días de los primeros años de carrera?

**Entrevistado:** Yo creo que afecta mucho porque hay un cambio muy grande, muy drástico, entre lo que es la educación formal, no que llevan hasta el momento, en este caso en España, en bachillerato, no. En la que es una educación un poco más, por decirlo de alguna forma más infantilizada, no desde tenemos a profesores, siempre son los mismos

todos los días que me acompañan, que igual ya incluso me conocen desde hace mucho más tiempo. Tenemos como una obligatoriedad por estar en clase. Las normas son diferentes, estudiamos como materias muy comunes para todo El Mundo, igual que igual te pueden gustar más te. Gustar menos, pero no repercute en nada en lo que tú vas a hacer. Bueno, no repercute en nada, sí que repercute no, pero inmediatamente es como lo que tengo que hacer. No estoy ahí porque además mis padres han decidido que yo estoy en ese centro, he tomado pocas decisiones sobre el dónde estoy y digamos todos muy controlado. No hay muchas personas que están dependiendo de tu educación, está dependiendo. Ellas y decidiendo. Por ti y de repente te suelto de alguna forma la vida universitaria en la que tienes que decidir qué tienes que estudiar, incluso adónde vas a ir. ¿Obviamente siempre vas a tener el apoyo de la familia, no? Y que también te van a ayudar dependiendo de los recursos que tenga tu familia. Ir a un sitio u otro no, pero de alguna forma ya empiezas a tomar decisiones por ti mismo y eso pasa en un periodo de tiempo muy corto. En cuestión de muy pocos meses tienes que decidir prepararte, hacer un. James, con la nota que tengas en ese examen, acudir AA la Universidad, entras en un en un sitio probablemente nuevo con compañeros, sino todos, casi todos nuevos, profesores nuevos que te tratan de una forma totalmente diferente. ¿Y el contexto cambia, no? ¿Entonces eso implica, pues, que el alumno muchas veces no está preparado para ello? No, YY se siente, pues en un sitio en el que no conoce es raro, confuso, y eso puede afectar mucho a la adaptación a. Al nuevo contexto que es la Universidad, no, y también eso hace que las expectativas que tenemos de la Universidad, de lo que nos han hablado, de lo que conocemos o esperamos, a veces no sean acordes o ajustadas a la realidad, no, y portarlo también. ¿Eso es un choque para el alumno? Yo creo que los primeros años para todos los primeros meses sobre todo, pero el primer año yo considero que hay un choque y el alumno necesita herramientas y deberíamos de formar a los alumnos y en hacerles ver a lo que a lo que van a ser. Lo que van a hacer en el nuevo contexto que es la Universidad y a lo que se van a enfrentar, ya no solo porque van AA enfrentarse a materias nuevas con. Complejo, o sea, son mucho más complejas habitualmente que lo que están acostumbrados a hacer en la, en este caso en bachillerato, no en los centros educativos de los que provienen, sino también al contexto. Te van a tratar de manera diferente. Debe ser más responsables, más autónomo. Ya nadie va a estar detrás tuya para que hagan las cosas. Si no las haces vas a suspender y eso va a repercutir, pero no vas a tener de la misma forma. Ese acompañamiento, esa atención más especializada o más en focalizada en TI que suele extraer no de la escuela. Y eso es un choque real que existe y

para lo que considero que la mayoría no están adaptados y por eso muchas veces desde la psicología siempre proponemos que acojamos a ejemplo otros países en los que hay como 1 año de transición, no entre la educación obligatoria básica o acaban bachillerato, aunque no sea obligatoria. Al final es como donde acaba la etapa educativa y la Universidad. En otros países hay como 1 año de transición. Los, incluso el alumno puede probar diferentes cosas para ya luego. Elegir dónde estudiar no, y eso ayuda a una adaptación que en este caso es muy brusca, no en nuestro país.

**Entrevistador:** Vale, muy bien. De esta es más acerca de tu opinión, pero también teniendo un poco si tienes alguna investigación de esto.

**Entrevistado:** Sí.

**Entrevistador:** ¿Crees que los estudiantes de hoy en día sufren de más estrés y ansiedad que los estudiantes desde hace unos 10 años, 15 años por ahí?

**Entrevistado:** Sí, yo sí que noto un cambio y desde que soy profe lo he notado y también pensando cuando yo era estudiante lo he notado en el que ahora mismo no creo que haya mayor dificultad en lo académico. Creo que la dificultad incluso ha podido disminuir, a mi parecer, porque se facilitan ahora mucho más las cosas que antes. Tienen a su disposición todo lo que quieran. Antes a nosotros nos dejaban en la Universidad y tú con un papel y un boli ibas y tenías que buscarte la vida, ir a la biblioteca, Buscarte los materiales porque el profesor no te iba a dar las cosas. Ahora yo a mis alumnos les cuelgo, hace falta leer esto, toma aquí lo tienes y ya se lo doy y esto no. Creo que incluso la dificultad ha disminuido. Lo que sí que creo que ha cambiado son quizás las exigencias del sistema y ahora cuando se empezó a incluir el plan. Polonia hace obligatorio todo obligatorio, la asistencia obligatorio que haya x actividades diarias o semanales para evaluar al alumno, evaluaciones continuas, evaluaciones como mucha más carga. Yo creo que antes era el profesor da su clase. ¿Tú atiendes alguna actividad? Siempre había, pero ni eran todas las semanas ni mucho menos. Y dependía de TI el acudir a clases. ¿Si tenías dudas, ir a tutorías de los profesores porque los profesores no te iban a dar nada hecho, incluso si no vas a clase, nadie controlaba la asistencia entonces? Tú di. Entonces, creo que el plan Bolonia ha perjudicado de alguna forma En este sentido, en que ahora no es que haya más dificultad, sino que hay más tarea, más exigencia. Tienes que hacer un trabajo por asignatura obligatorio, grupal, 7 actividades individuales y tienes que acudir a clase todos los días o faltar no más de un 20% de las clases, como que eso hace como

más complejo el estar y creo que hay más exigencias en ese sentido, pero dificultad como tal incluso diría que ahora se facilita mucho más las tareas, lo que pasa que el alumno sí que es cierto que viene como. Tiene que atender a muchas más responsabilidades que antes, pues eras tú el profesor YY te tocaba a ti decidir por ello. Eso creo que sí, que afecta mucho AA lo que hacemos en clase. Y ya como profesora considero que incluso puede perjudicar yo porque no puedo decidir en eso, porque me obligan por una guía docente que estipula que hay actividades obligatorias, grupales, individuales, tutorías. No sé qué, pero yo si pudiera, por ejemplo, yo creo que sería mejor para ellos. Quitar esas tareas obligatorias, no, incluso la asistencia. A mí me parece que en vez de ayudar ha perjudicado a. Al alumno, porque realmente. Si tú no quieres ir a clase, tu responsabilidad sabes que te vas a perder esa esa clase de ese profesor que va a estar en TI. Buscar la forma de llenar ese vacío, no, pero oye, no pasa nada. Si un día faltas a clase no, entonces al final lo que conseguimos es que el alumno esté presente pero no Participe o no termine de aprender porque te obligan a estar, pero igual no quieres. ¿Ahí no? O tienes mucho agobio, mucho estrés y ese día te viene incluso mejor para ti salirte, hacer lo que estés haciendo. ¿Ya lo tuvo volver al día siguiente, no? Y acudir a clase, entonces yo sí que. Que eso sí que ha cambiado.

**Entrevistador:** Vale, muy bien. ¿Cuál ha sido bueno ya regresando un poquito más los años, cuál? Ha sido el impacto generado por la pandemia a nivel de salud mental.

**Entrevistado:** Pues yo creo que inmediatamente después de la pandemia, obviamente hubo en general en toda la población, pero pensando en los alumnos hubo mucho miedo, mucho terror, incluso mucho estrés postraumático a nivel clínico, que eso significa que el alumno ya no es que tenga. Miedo a la situación amenazante que puede ser. ¿Me puedo poner enfermo y eso ha habido gente que ha muerto y que entonces me preocupan ya no preocupación, sino a nivel clínico, personas que no podían enfrentarse a estar en un aula con otras personas alrededor, no, entonces eso es un problema para lo académico? Si. La situación ha generado en ti un estrés postraumático y te da miedo ahora estar en una, en un sitio cerrado, no en un aula cerrada con 4050 personas más. Eso hace que no puedas estar presente en el aula y por tanto. ¿Lo estás, lo estás pasando? ¿O mal y está generando, pues un en lugar de estar recuperándote lo que estás haciendo, generando un problema mayor, no? Entonces desde por supuesto, temas de ansiedad, estrés, miedo focalizados a estar cerca de otras personas, ansiedad generalizada, agorafobia, espacio cerrado. Crespo, traumático, como te digo, y luego también lo derivado de que un familiar cercano o

alguien en tu familia o tú mismo ha podido estar muy enfermo, ha fallecido y eso ha generado incluso síntomas depresivos. O trastornos de depresión propiamente dichos, que afectan necesariamente a que la persona no esté bien, el alumno no esté bien y por tanto no pueda participar de las clases como debería. ¿Eso asociado a que el tiempo que han estado en pandemia, recibiendo clases online como pudimos, con los recursos que tuvimos, incluso ha perjudicado a lo que han podido aprender que repercute en los siguientes cursos? ¿No, yo por ejemplo, ahora he dado clases de asignaturas relacionadas con la metodología de la investigación, no? ¿Y mis clases en primero son muy necesarias para lo que ven en segundo, lo que ven en segundo para lo tercero, porque están de alguna forma concatenada, no? Pues en la pandemia hicimos lo que pudimos, pero es cierto que hay contenidos que no se pueden dar de la misma forma. Y el alumno de la pandemia que ha dado la clase conmigo ha estado igual, un poco peor formado que el que estuvo el año anterior sin pandemia, no, entonces también ha repercutido lo que han ido aprendiendo. De un curso para otro han llegado a un curso presencial con conocimientos que quizás nos eran los que debían tener. Entonces eso les afecta también a lo que aprenden y si salen de la del grado y van a hacer un máster, probablemente estén un poco peor preparados. No quiere decir que estén mal preparados, pero les ha faltado esa parte del aprendizaje que no han podido tener por estar en la situación online. Entonces, a nivel psicológico se da estrés, problemas sociales, de ansiedad social, agorafobia, trastornos de estrés postraumático y depresiones incluso asociadas a la situación que han vivido. Y luego la repercusión que ha tenido eso a nivel Académico de lo que han podido aprender.

**Entrevistador:** Siguiendo un poco de la línea de lo que justo acabas de mencionar, que justo te lo iba a preguntar. ¿La ansiedad social de qué manera tiene un efecto? Tanto en lo académico como bueno en sus relaciones como en lo que viene después, que son, por ejemplo, las prácticas empresariales.

**Entrevistado:** ¿Pues tiene muchísimo, porque al final el día a día del aula es estar con otros no? Y la mayoría de las actividades son grupales, ya no implica solo que tengas que trabajar con otros ya con casa, a mi parte tú la tuya, luego lo juntamos, sino que en la propia clase los profesores proponemos actividades que tienen que debatir en grupo. Venga, Únete con 3 compañeros, Lee este caso, plantéate las respuestas y ahora lo hablamos en Grupo más grande. Tienen que hablar delante de clase. Sí, y personas que tienen ansiedad social, pues estas situaciones os lo pasan muy mal o directamente yo tengo alumnos que se han levantado de clases y han tenido que salir porque no podían

gestionar y ni y se han puesto a llorar, incluso se. ¿Ido de clase, no? Y luego cuando han terminado la clase han venido, me han contado que lo estaban pasando mal o en esas situaciones y luego la exposición a presenta delante de clase tu trabajo. Hay alumnos que tiemblan, que no pueden mirar a la cara al compañero OA la profesora que tienen delante, que están con un papel porque no tienen capacidad de retención, no, y están así. Leyendo. Y eso es evidente de que pues no están preparados para no tiene las suficientes habilidades comunicativas. Y si tienen encima un problema de ansiedad social de no sé hablar delante de otros, pues eso afecta a que no pueden expresar lo que saben y no pueden practicar las habilidades que van a necesitar para el futuro. En nuestro caso, que son psicólogos de su trabajo, sea donde sea, en el ámbito en el que sea, lo social, en lo clínico, lo educativo. Donde estén. Van a trabajar con personas, necesitan desde el principio practicar habilidades. De comunicación tienen asignaturas propiamente como la entrevista, no, y tienen que practicar habilidades de entrevista. Entonces les da mucho miedo y mucho mucha ansiedad de enfrentarse a esas situaciones. Entonces, si son incapaces de ponerla en práctica durante el grado, porque ya atraen problemas asociados o porque no saben enfrentarse a esas situaciones que el profesor te plantea cuando sales de la carrera, tienes que estar en prácticas y posteriormente las prácticas. Tener tu primer trabajo, pues. ¿No has podido entrenar? Esas habilidades y esas habilidades han de entrenarse. Y yo tengo, yo estoy ahora mismo dando clases en este curso en este cuatrimestre en tercero, que son alumnos que el año que viene ya acaba. Y le sigo planteando actividades de mi caso, son asignaturas de Psicología educativa. Venga, pues ahora mismo plantéate que eres el orientador de este centro, tienes a este niño con este problema. Piensa cuáles son las estrategias que vas a llevar a cabo para ayudarle y cuéntanoslo a clase. Y me piden no salir delante del grupo. Me piden si lo pueden hablar desde la Mesa, no porque les da miedo y me dicen, es que si no, no te lo voy a poder hacer. Y a veces yo digo, venga, vale, pero otras veces les tengo como que obligar, por una parte no necesitaría obligarles, pero por otra, si no lo hago, que nunca se van a plantar delante de 40 personas a hablar. Y si están, por ejemplo, en mi caso en un centro educativo y son el orientador, van a tener un claustro de profesores a los que dirigirse o una familia a los que contarle que su hijo tiene un problema, que han hecho una evaluación. Entonces, toda esa ansiedad social es que repercute primero no solo en problemas asociados que va a llevar, porque tener ansiedad social y tener que enfrentarte necesariamente de manera obligada puede generar en ti sentimiento de indefensión, evitar las situaciones, dejar de venir a clase porque sabes lo que te toca y aumentar tu ansiedad y crearte otros problemas adicionales. A no pongo

en práctica lo que necesito para mi futuro, tanto inmediato como dentro de unos años cuando esté trabajando entonces. ¿Si no saben enfrentarse a todo esto? ¿Va a repercutir en todo lo académico, en lo personal y lo académico?

**Entrevistador:** ¿Bien, en qué? ¿En qué etapa de la carrera tienen los estudiantes a obtener un rendimiento académico inferior respecto a las otras fases? Por ejemplo.

**Entrevistado:** ¿En qué sentido?

**Entrevistador:** Segundo, por ejemplo, en mi caso yo obtuve un rendimiento inferior en segundo de carrera que, en primero, tercero o ahorita.

**Entrevistado:** ¿Pero porque por como está planteado el grado, dices o algo así?

**Entrevistador:** Por cualquier motivo.

**Entrevistado:** Si yo no suelo ver mucha diferencia, la verdad, como profesora, en que haya un curso concreto en el que haya como como mayor dificultad, pero sí que es cierto que a partir de tercero en, al menos en nuestro grado, empiezan lo que son las optativas, ¿no? En psicología tenemos cuatro menciones y el alumno 1/3 tiene que elegir a qué optativa se quiere dirigir y elige dos menciones. ¿Puede hacer psicología clínica, educativa, social o laboral? No, y tiene que elegir dos. Entonces es el momento, quizás. En el que todo se empieza a especializar mucho más, y. Incluso debería que puede haber incluso un aumento en el rendimiento. Ahí no tanto disminución, sino porque empiezan a elegir asignaturas que le motivan mucho más. Y al gustarte más ese tipo de asignaturas, pues al final rindes mejor en ellas no, pero no considero que haya como un curso, especialmente en el que haya. En este curso es mucho más difícil todo como que es gradual, el que empieza bien suele acabar bien y el que empieza mal suele irle mal. No solemos tener por motivos personales algún alumno, algún daño le puede ir peor que otro, pero no. Y cuarto sí que suele ser una un curso muy difícil en el que además empiezan con prácticas y tienen también TFGYA. Lo mejor sí que puede ser el curso que quizás te diga que puedan bajar un poquillo más un notar. Media, pero porque las asignaturas ya son mucho más específicas y comparten, ya te digo, clases con prácticas, tienen que su tiempo dividirlo en ir al centro, que estoy de prácticas y venir AA clase. Pero generalmente, si el alumno ha llevado un buen curso hasta el momento, lo mantiene.

**Entrevistador:** Vale. ¿Cuál es el impacto de la tecnología y el uso de las redes sociales en el bienestar de los jóvenes en la etapa universitaria y cómo este puede afectar las distintas áreas de su vida? Si crees que no hay ningún efecto negativo, pues me dices y.

**Entrevistado:** Sí, en. Yo creo que sí, que les está afectando y sobre todo por qué. De manera muy genérica hay una dependencia muy grande, al menos yo lo veo a los móviles, a nosotros. ¿Este año, por ejemplo, hemos tenido que tomar la decisión todos los profesores de alumnos que veamos con el móvil en la mesa, alumnos que a la segunda vez va a tener una falta ya porque por convivencia no se pueden utilizar dispositivos móviles? No, pero bueno, a mí no me importa que un alumno tenga el móvil cerca por si tiene una llamada insurgente, pero es que llega el momento en el que. Se aíslan de la sociedad y tienen el móvil hasta el que así. Ajá. Y ni siquiera te miran a la cara. Entonces yo hago una falta como de respeto y parece que es algo evidente que no tienes por qué decirlo. Pero pasa en clase y muy frecuentemente. Ya hemos tenido los profesores que decir alumnos que veamos con el móvil. Vamos a dar un aviso, dos avisos. Al tercer aviso se le pone una falta disciplinaria y ya. ¿Entraría a considerar el grado que hacer con ello cuando acumulen falta y que tengamos que estar diciendo eso? A mí lo que me dice es que tienen una gran dependencia, porque en las redes sociales hoy en día pues yo creo que tienen como la forma que tienen, básicamente de comunicarse, de estar presente en su grupo, no de amigos de iguales, de estar lo último que se sabe, lo que se ha hecho viral las últimas canciones, no, entonces, si no estás dentro de las redes sociales parece que no te enteras. No de lo que pasa en El Mundo joven adolescente ya, porque todavía son adolescentes en muchos casos. Entonces, personas que tienen esa alta dependencia, pues les afecta a primero, por ejemplo, clase no rendir porque están más pendientes del móvil, de lo que te están contando a intentar mantener unos estándares, no, y eso afecta mucho, por ejemplo, en el caso sobre todo de las chicas a la autoestima y a los estándares, por ejemplo, más físicos, no de lo que tienen que cumplir, de si no hago esto, si no me adapto a lo que se espera de mí. En cuanto a cómo visto, cómo voy, cómo me maquillo, no me siento mal, incluso la autoestima baja. Y eso en ocasiones afecta también a al trastorno, por ejemplo, de la alimentación, no, entonces las redes sociales, que es simplemente estar presente, pues en un Tik Tok, en un Instagram, tener mi cuenta y compartir al final repercute en adicción, dependencia y trastornos mentales, de autoestima muy bajas y ya en un caso bastante más extremo, trastorno de la alimentación o pensamientos autolesivos, conductas suicidas ya en un extremo muy extremo no, pero todo deriva de

un abuso, en este caso de las tecnologías, que el que no está, el que no tiene el último móvil, el último. ¿Pues no está dentro, no? De lo que se espera para. Y eso yo lo veo, por ejemplo, en clase lo veo de alumnas, que es que no pueden estar, incluso están comprando por el móvil, que están, no pueden dejar el móvil, les digo, pero no podéis estar 1:30 h, que es lo que dura esta clase sin el móvil y algunos me dicen que me lo explicitan, no puedo, o sea, si no tengo el móvil delante no lo veo, me siento mal, me siento nervioso y eso son síntomas de una adicción o una posible adicción al uso de tecnologías, no, entonces sí, yo creo que sí que repercute y así como muy superficialmente, si te pones a ahondar, hay mucho más detrás del de las tecnologías. Luego, aparte, pueden ser una liada también para en. Caso los. Fe hacer uso en determinados momentos puntuales de alguna encuesta, alguna aplicación de no que puedes utilizar el móvil para hacer desde qué piensas sobre esto. ¿Contéstalo en tu móvil y lo vemos todos en pantalla y eso evita que tengan que hablar en voz alta, por ejemplo, no te puedes en ciertos momentos hacer uso de las tecnologías en cuanto a lo positivo, pero yo creo que sí que afecta y que impide sobre todo el estar presente, enfocado en estamos en clase, estamos en clase, estás charlando con tus amigos, estás comiendo en la cafetería, estás haciendo eso en ese momento? Yo creo que ahora mismo sí que les repercute mucho.

**Entrevistador:** ¿Cuán relevante es la habilidad de la autorregulación emocional para gestionar el estrés y la ansiedad?

**Entrevistado:** Mucho, mucho, porque la autorregulación es lo primordial que necesitamos para ser conscientes de lo que estamos sintiendo en cada momento y poder poner medidas porque cualquiera se puede poner nervioso. Donde presión cualquiera puede estar, como te decía antes, un nivel de activación suficiente para estar pendiente, para saber que tengo que hacer las cosas bien y me tengo que esforzar no y eso es necesario. Si eres capaz de Autorregularte, eres capaz de saber en qué momento ese nivel de activación se sobrepasa y en ese momento, si sabes autorregularte, pones barreras a que no llegues a no llegue a más desde. Parar, enfocarte, evitar pensamientos intrusivos si te han enseñado alguna técnica de respiración o relajación para que todo lo fisiológico te ayude. AA disminuirlo, ponerla en práctica de si sabes que estás muy nervioso porque tienes muchos frentes abiertos, poder coger un papel, poner en orden qué tienes que hacer y empezar 1 a 1, y eso te ayuda también a volver un poco más consciente del problema que puedas tener y tratar las cosas no una a una, pues te ayuda a disminuir esos niveles de ansiedad o de estrés. Entonces la autorregulación es primordial, es lo primero que se

enseña cuando alguien va, no acude a terapia, dice. De gordo no sé qué hacer. Tengo tantas cosas que hacer, tengo mucha ansiedad, no sé cómo llevar. Pues lo académico, lo laboral, la familia. Pues bueno, vamos a ir no poco a poco aprendiendo estrategias, no para controlar. Y eso empieza por la toma de conciencia, que es como el primer paso de cómo me siento. Y para eso tienes que saber autorregularte.

**Entrevistador:** ¿Cómo crees que la Universidad puede brindar más apoyo a estudiantes que experimentan estrés y ansiedad relacionados con los aspectos académicos, como por ejemplo presentaciones, exámenes, etcétera, especialmente a los? Que evitan pedir ayuda, ya sea por miedo o por vergüenza de admitir que tienen. Pues estos síntomas no, yo es.

**Entrevistado:** Que creo que aquí en la Universidad hace algo muy bueno. Y es que tenemos el GOE, el gabinete de orientación educativo, no GOE, de orientación educativa, estudiantil. Eso es. Y las personas que conozco que han acudido al GOE les han ayudado muchísimo con estos temas. O sea, y también no solo a nivel individual, sino que el GOE. Periódicamente, a veces saca un taller para reducir la ansiedad ante los exámenes, no? Y tú puedes ir y te pueden contar cómo detectar la ansiedad y qué hacer antes ansiedad. Yo creo. Eso ya no lo tiene todas las universidades y creo que es un punto muy fuerte, pero no llega a todo El Mundo. Entonces yo creo que si a lo mejor, como mucho, lo que se podría hacer es que el profesor SEPA identificar, ayudar a los profesores, quizás a lo mejor en psicología estamos un poco más. Habitados a que si un alumno tiene ansiedad lo detecto sin que me lo diga. No lo sé, si el resto de yo creo que cualquier profesor lo detectaría. Pero bueno, igual formar al profesorado de todas las carreras, todos los grados, a detectar esas situaciones, hacerles ver la importancia de no pasarlas por alto, porque muchas veces a pesar de que las detectamos, bueno, pues el problema es del alumno. Y a lo mejor en pequeñas tutorías o al final de clase poder informar a ese alumno de Oye, mira, detecto esto en TI, esto te está perjudicando. Sé que sabes más de lo que aparenta saber porque no eres capaz de transmitirlo, hacerle ver la importancia que tiene para ellos, pues poner en marcha, pues presentarte delante de la de la gente y hablar y contar, y en ese momento a lo mejor ayudarles a derivar y decirles cómo pueden acudir al GOE, que a veces el alumno no lo sabe. Entonces también el si el profesorado está informado y es capaz de identificar esos casos y derivarlos. ¿Ya luego al final es responsabilidad del alumno decidir ir no, pero a lo mejor de 10 alumnos consigues qué? Poco descubran qué es el GOE y gracias a TI vaya, y si has conseguido que algunos vayan, pues yo creo que ya sería un paso más, pero creo que ya se hace mucho desde la Universidad con creo que

ya el siguiente paso sería no sé acompañar demasiado. Yo creo ya al alumno de justo lo que te decía al principio, que creo que hay que ir evitando que al final el alumno ya es adulto, es mayor de edad y poco a poco tiene que saber por sí mismo enfrentarse a estas situaciones, no, la Universidad ayuda y acompaña muchísimo. ¿Pero si eres capaz de darte cuenta de que no puedes hablar en público porque te da ansiedad como adulto, deberías buscar ayuda, no? Entonces creo que ya la Universidad hace su labor poniendo al servicio de los estudiantes de ese servicio y a lo mejor sí que lo que se podía hacer es formar al profesorado para ayudar al alumno. A oye, creo que te vendría muy bien ir AA charlar con los chicos del BOE porque te van a ayudar a lo mejor por ahí sí que faltaría a lo mejor un poco de formación, porque yo, mis compañeros, que no son del grado, a lo mejor sí que lo veo. Que nosotros porque lo traemos de ya de casa, somos un poco más clínicos en ese sentido porque sabemos y que al. Traemos dentro, no la vocación, igual que aquel que es maestro o el que estudia magisterio, no, pero a lo mejor un profesor de yo que sé de ingeniería, pues pasa más por alto esto y aunque sea capaz de reconocerlo, no le da la importancia que tiene y que, por ejemplo, quizás yo por lo que he estudiado y por lo que me he formado, sé que eso repercute sí o sí en el aprendizaje de mi alumno. ¿Entonces, si consigo ayudarlo en ese área, voy a ayudarlo también al aprendizaje, no, entonces? Formación al profesorado.

**Entrevistador:** Es justo una de las ideas que tengo entonces me parece muy bien. Vale, pues ya pasamos al segundo bloque. Como me queda muy poquito tiempo por el zoom, voy a seleccionar, pues las más las. ¿Qué más necesitaría tu ayuda? Bueno, te voy a contar muy brevemente lo que se basa mi proyecto, que es bueno, sería un departamento justamente adentro del GOE. Entonces no sería un departamento, sería un servicio. Ha añadido. Que tiene 3 puntos. El primer es crear espacios adaptados justamente para bajar el nivel de activación del cerebro, lo que sería por lo que he investigado aromaterapia. Los sonidos. Cosas de la naturaleza y demás, no, no es una, no es una solución a largo plazo, sino que es para momentos concretos. Tengo que presentar el trabajo final y ya no puedo con la ansiedad tal. Entonces la idea es esto, construir estos espacios para esto. El segundo, pero la idea es que ayude a las personas que tengan vergüenza pedir ayuda. Entonces, por ejemplo, van en reservan el espacio por medio de la plataforma. Escanear el Código QRY entran y no tienen que hablar con alguien si no lo quieren. La segunda parte son las herramientas de autogestión, en las cuales les enseñan cómo bajar el nivel de activación del cerebro sin necesitar estos espacios u otra persona que es, por ejemplo,

lo del hielo en la muñeca, no lo de la respiración. 473, creo que es así. Y la tercera, pues son charlas. Especialmente dirigidas a estos puntos, no a la ansiedad del estrés y demás. ¿Pues una vez ya te he comentado esto con toda honestidad, OK? ¿Consideras que este servicio pudiera ser oportuno para la comunidad UFV?

**Entrevistado:** Sí, yo creo que sí. ¿Además, quizás hay, por ejemplo, has dicho lo de la aromaterapia? Yo no sé si hay mucha evidencia científica. Lo he escuchado. Lo digo porque si quieres basarte como de manera supe rescrita revisa porque sí que he escuchado que he leído. Que, por ejemplo, el tema de la aromaterapia, hay ciertos olores, como que ayudan AA la propia relajación. ¿No me parecería mal, EH? No, además, porque creo que al final si lo sensorial no el entorno hay, pues una buena iluminación fuera de ruidos. Estás en un sitio en calma, con colores en las paredes no que te apetece estar ahí y no creo que pueda ayudar, no, pero o sea, te lo digo como que no basaría solo en eso, a lo mejor que igual lo has dicho lo primero y a mí me. Pactado, pero que fuera como un añadido, pero sí crear un espacio seguro me parece muy importante, adaptado a que cualquier persona que entre pueda, incluso que esto sí, por ejemplo está demostrado, pues que pueda haber algún tipo de material que manipulativo que pueda ayudar a en ese momento. ¿Como necesitas, como bajar, como tú has dicho de desactivación? ¿Pues a lo mejor típico, yo que sé desde un cubo de Rubik a juegos Manipulativos que hacen que tu atención en ese momento vaya a otra cosa no? Quizás dedicado algún juegos de meter, de Ensartar. Lo que sea o libros de lectura o música que haya que puedas poner música. Puedas enchufar tu móvil a cualquier lado, es decir, un lugar seguro en el que salir del foco me parece muy guay y además que no tengan que como tener nombre y apellidos para entrar. Hablar con nadie necesito entrar, me parece muy necesario porque tú quieres ir justamente a esas personas. Luego has dicho lo de ofrecer talleres u ofrecer como sesiones especializadas, pues me parece muy necesario. Creo que ya se hace como te he dicho, pero igual no se hace tan frecuentemente como se debería hacer. Igual podría haber yo que sé cada 15 días algo o de manera fija, periódica y dependiendo de los grupos a medida que se van aumentando, pues a hacerlo me parece también muy necesario lo último. ¿Qué has dicho es que has?

**Entrevistador:** Las herramientas no o sea unas herramientas, pero que son como posters para que ellos mismos sepan cuando quieran y los datos son como charlas especializadas.

**Entrevistado:** Dicho el tercero. Sí, para que lo puedan, sí. Charlas especializadas me parece muy adecuado. Incluso además ahí se me ocurre que como el problema que

tenemos es que la gente no pide ayuda, pues a lo mejor en el momento en el que entra en el sistema, aunque sea anónimo, igual tienes que registrarte en la plataforma. ¿Que periódicamente a esa persona le puedan llegar especies de *newsletters* o algo así, de recordatorios de lo que se está haciendo para que no se le olvide que el GOE está ahí, no? O que ese servicio siga ahí, porque a lo mejor así puedes conseguir enganchar a la persona eso. Que periódicamente ya que me he metido una vez y he entrado en la sala estas no sensorial de para estar tal, pues que quedas registrado de manera periódica. Te van llegando recordatorios de lo que hay, pues la próxima semana tenemos este taller. Te invitamos a acudir a lo mejor eso también puede ayudar a. A enganchar a la gente que al final el que quiera ayuda la tiene. Pero el problema es el que no quiere pedirla o no sabe o no puede. Por lo que sea, no llega no al servicio. Entonces sí que me parece interesante.

**Entrevistador:** ¿Cambiarías algo de ese servicio?

**Entrevistado:** No o sea cambiar, no añadiría, ya te digo que a lo mejor una sala funcional que tuviera como para poder hacer cosas diferentes a. A lo que estás haciendo, si has llegado ahí es porque estás en un nivel muy alto de ansiedad, a lo mejor y estás que no sé qué no puedes. Pues que sea una sala totalmente diferente al contexto, sin ruido que tú puedas decidir, incluso a lo mejor la iluminación, regularla, la música, como digo que pueda haber sillas o sofás para que te puedas desde sentar a tumbar o alguna cosa en movimiento, que el movimiento ayuda también mucho, no por ejemplo de no sé algún tipo de balancín. Incluso ya si me pongo a imaginar un columpio, o sea, para que me entiendas que la persona pueda moverse. Cambiar el foco en cuanto a la música, el ruido, la iluminación, por ejemplo, no me parece tontería en el sentido de que hay a lo mejor un olor característico de ese sitio, porque al final también asociamos determinados olores a momentos y sabes que incluso si entras de manera frecuente en esa sala y siempre huele a no sé, eucalipto, por ejemplo, si consigues oler eucalipto fuera de la sala, te recordará el momento, asociarás y conseguirás disminuir. Nosotros, por ejemplo, sí que está aprobado entonces. Ajá. ¿A lo mejor controlar todos esos estímulos me parecen muy interesantes, no? Y lo mejor, controlar el tiempo de esa sala, porque lo que se me ocurre es que haya varias personas que quieran entrar a la vez y alguien no puede estar ahí 3 horas, sino que sepas que tienes 30 minutos de uso de la sala, por ejemplo, no, y además también eso.

**Entrevistador:** Justo era mi otra pregunta para ti, ¿cuánto creerías?

**Entrevistado:** ¿Eso ayuda también? Sí, no sé. Yo no pondría tampoco de manera ilimitada, porque eso también es contraproducente para la autorregulación. Es decir, tiene que ser algo en lo que tú entras y sabes que vas a salir, porque entonces puede haber personas que se. Bueno, aislar ahí y no salgan. Entonces al final el objetivo, que es ayudarles, no ayuda. Entonces igual yo pondría no más de 30 minutos para que sea como puedes usar la sala hasta 30 minutos máximo puede salir obviamente antes, pero a los 30 minutos igual se encienden las luces que en ese momento tú has bajado y yo que sé y la puerta así es automática, se abre sola, yo que sé y ya queda abierta la puerta y ya no queda. ¿Más como aislado no? Entonces sí que pondría y además informaría del porqué son 30 minutos. Son 30 minutos porque el objetivo de esta sala es que deje de utilizarla, que no tengas que utilizarla siempre, si no que te ayude en momentos de estrés, que tú incluso una vez que has aprendido estrategia puedas ayudarte en ese momento. ¿AA utilizarlas, pero que al final tengas que ir poco a poco soltando el hilo y dejar de hacer uso de esa sala, porque entonces te haces dependiente de la sala, no? Entonces yo no pondría más de 30 minutos, la verdad. Y me parece suficiente para que una persona, yo creo que en 10 o 15 minutos consigues rebajar esa activación, consigues rebajarla y tener otros 15 minutos para incluso poder decidir. ¿Bueno, adónde voy ahora? ¿Qué hago que me planteo? No, entonces 30 minutos me parecería algo como adecuado y también por eso, porque puede haber varia gente que lo que la quiera utilizar y si alguien la quiere utilizar y en ese momento hay alguien dentro, puede saber que le quedan 101520 minutos para entrar y no 3 horas. Entonces me parece como 30 minutos algo. Que puede servir, vaya, que puede ser útil esa ese tiempo.

**Entrevistador:** Vale, muy bien. Bueno, pues nada. Quería agradecerte por tu tiempo. Me has dado muy buen feedback. La verdad que me ha ayudado bastante y.

**Entrevistado:** Espero que ayuden.

**Entrevistador:** Sí, sí, totalmente.

**Entrevistado:** Y bueno, y cuenta, cuéntame un poco más cómo vaya saliendo esto hacia delante. Y si necesitas preguntarme otra cosa, Dímelo, vale sin problema.

**Entrevistador:** Claro. Ay, muchísimas gracias de verdad. Pues nada, que tengas un gran día y muchísimas gracias otra vez.

**Entrevistado:** ¿Igualmente escríbeme para lo que necesites, vale?

**Entrevistador:** Genial. Muchas gracias, Miriam. Un gusto conocerte, hasta luego.

## Entrevista 2

**Entrevistador:** Bueno, si pudieras decirme tu nombre y tu cargo solo para.

**Entrevistado:** Pues mi nombre es Bernardita Gaitán y estoy ahora mismo haciendo la especialización en psicología general sanitaria y estoy trabajando bueno y haciendo prácticas en el CAIF en el centro de la Universidad de Francisco de Vitoria. Y atendiendo pacientes un poco.

**Entrevistador:** Eso pues bueno, gracias por activar. Y va a contar de 3 bloques. No son muchas preguntas, pero lo que se separa el primer bloque son preguntas más. De la psicología. ¿Qué son, pues algunos servicios que ofrece la Universidad y el tercer bloque son preguntas relacionadas con el trabajo que quiero hacer, vale, pues cuáles son posibles consecuencias para la presión académica de los estudiantes?

**Entrevistado:** Pues consecuencias. De primera mano te digo la. Presión ante las notas, no la ansiedad y el tengo que cumplir con ciertas expectativas y llegar a cierto listón. Socialmente establecido para poder sentirme mal válido, no YY aceptado, y. ¿Y qué puedo hacer y ser útil para la sociedad? Entonces, a nivel psicológico, lo que más nos viene son casos de ansiedad, de episodios, de ataques, de pánico. YY también eso como mucha falta y tolerancia a la frustración de no saber cómo gestionar el enfrentarse a un examen, por ejemplo.

**Entrevistador:** ¿Ahorita que mencionaste la ansiedad? ¿De qué manera la transición de bachillerato a la vida universitaria afecta a la ansiedad y en este caso, el estrés? Durante los primeros años de la carrera.

**Entrevistado:** Yo creo que lo primero que el primer impacto cuando llegas a la Universidad es que aquí nadie te está detrás, es que tú en la Universidad te tienes que valer por ti mismo y si quieres salir adelante. Tienes que tú tener como mucha autodisciplina y conocerte mucho, y con y como tener un orden vital en el que poder, pues ir y eso orientándote y estudiando y cómo sacar tu vida adelante entre comillas. Y yo creo que lo que pasa en los primeros años de Universidad es que también se abre un mundo nuevo. Es que socialmente es completamente diferente. En el Colegio tienes muchísimas

más libertad. Entonces esta Libertad es un arma de doble filo porque o aprendes a utilizarla bien y a y a encontrar un equilibrio entre el tiempo libre, entre el tiempo con amigos y el estudio y las horas de dedicación que tengo que hacer en mi carrera. ¿O es que no hay manera de poder sostenerlo? No, entonces yo creo que en los primeros años de Universidad la diferencia con bachillerato es que en bachillerato tienes un alguien externo que te está controlando y que y que al fin y al cabo tienes que hacerlo porque si no es que no avanzas, o sea, es más una imposición externa. En cambio, en la Universidad llevas responsabilidad propia y creo que es lo que puede costar más al principio. El gestionar la libertad.

**Entrevistador:** ¿Cuál ha sido? El impacto generado por la pandemia a nivel de salud mental, especialmente en los jóvenes, claro.

**Entrevistado:** Bueno, es que todo se pueden hacer y ha habido muchísimos trabajos y estudios. Pues. A ver cómo lo acoto a nivel a nivel psicológico. Bueno, la ansiedad se ha disparado. Muchísimo y luego también a nivel afectivo, o sea, la. Pandemia ha hecho que nosotros también nos encerremos mucho YY tengamos que gestionar las cosas por nuestros propios medios, como también mucho miedo al salir. Mucho, mucha fobia social también, o sea, disparar mucho En este sentido. YY nada. Y la pandemia al final ha disparado también muchas hay en eso a nivel comportamental, redes sociales. Y falta de gestión de impulsos. Y pues que no sé cómo acotarlo, porque es que ha sido un antes y un después, en general en toda la propiedad y en los jóvenes. Al fin y al cabo nos ha dejado muy vulnerables, no como una. A los universitarios, sobre todo, ha sido como esa es la realidad que os ha tocado y ahora tenéis que salir adelante, pero nadie nos ha enseñado cómo se sale adelante con todo esto que ha pasado. Entonces es un enfrentarse a una realidad que nunca había estado YY aprender cómo ha. Y a tirar hacia delante. Innovando también con los mecanismos a nivel tecnológico a nivel, pues relacionarnos con la gente, porque todo ha cambiado entonces. Un poco eso, yo creo.

**Entrevistador:** En. Tú crees que hay alguna etapa en la carrera donde los estudiantes tienden a obtener un rendimiento académico inferior a causa de. De problemas psicológicos o mentales.

**Entrevistado:** No, yo creo que eso también depende muchísimo de no sé si ha habido estudios, no lo no lo no lo he estudiado yo. Depende muchísimo de la personalidad de cada 1. Es verdad que como decíamos antes, a lo mejor los primeros años de carrera es

mucho más complicado el poder encontrar pues este este equilibrio de libertad y a lo mejor por eso, por ese motivo la ansiedad puede ser como más más determinante en estos primeros años y puede haber más problemas a nivel psicológico por falta de madurez también que es normal. Eh, pero yo creo que también depende de la personalidad YY de cada caso en concreto de cada persona. Y sí. Yo creo que.

**Entrevistador:** Eso. ¿De qué manera las expectativas del futuro y la búsqueda por empleo pueden influir en la salud mental de los universitarios? Esto ya es tercero o cuarto. Ya de más, pues.

**Entrevistado:** Jo, es que volvemos un poco a lo de antes. ¿Al final, de repente tú estudias una carrera, va todo bien, tienes como un plan de vida, no? Que sales del Colegio con el estudio. Esto son 4 años, pero acaban esos 4 años. Acaba el máster si quieres y tienes que hacer un máster y empieza El Mundo laboral y es un mundo en el que nadie te prepara para salir ahí, entonces es un reto en el que muchas veces. ¿Es llevamos en la carrera sin saber que hemos llegado y un poco mareados o perdidos en el sentido de vuelves en retrospectiva para atrás y dices, y yo por qué he estudiado esto? ¿Por qué he hecho esto? Por también una falta de como de introspección y de decir cuál es mi proyecto de vida, como profundizar en qué quiero yo hacer con mi vida y muchas veces nos damos cuenta de esto cuando ya hemos acabado la carrera y ahí es cuando tenemos que empezar como a buscar y a sacarnos las castañas del juegos y encontrar un trabajo. ¿También a nivel laboral es muy exigente El Mundo entonces? Se espera un estatus social, las expectativas que se pueden tener es como hay que seguir, un orden de vida establecido por la sociedad, que no sabemos quién es esa sociedad en concreto. ¿Y si yo no sigo este orden de vida, es que no hago nada, no? Entonces también es un poco esa. ¿Etiqueta o ese prejuicio autoimpuesto? ¿De qué tenemos que salir y ser y hacer algo para ser alguien cuando en realidad tú eres por ser no, entonces? ¿Creo que es 1 de los retos y 1 de los momentos en los que las personas cuando acaban la carrera se pueden sentir más como también perdidos, porque a lo mejor muchos entramos como por mecanismo en plan nada, no como automático en la carrera y hacéis todo y entonces es cuando sales y tienes que encontrar y hacer algo que te gusta, cuando verdaderamente dices, pero yo qué estoy haciendo con mi vida? Entonces yo creo que ahí está un poco el problema en que también hay un. Un prejuicio y una y una idea como preconcebida de que tenemos que seguir ciertos patrones sociales para poder. ¿Encajar y es muy difícil también no cumplir con eso, no?

**Entrevistador:** ¿Y cómo crees, por ejemplo, en cuarto que te tocan las prácticas? No sé, sin psicología también es así, pero. Que por lo menos en las Car, en las carreras de administrativas tenemos que hacer, pues. Por las mañanas, las prácticas obligatorias y por las artes. Pues estudiar. ¿Cómo crees que eso afecta? Pues a la persona en sí o los posibles, pues trastornos que pueden generar en la persona.

**Entrevistado:** ¿Eh? Yo creo que el tener que trabajar y estudiar a la vez puede ser muy bueno y también puede ser muy malo. ¿No depende también de los recursos con lo que con los que cuente la persona para poder? Pues equilibrarlo y hacer como malabares para encajarlo, porque es verdad que no es nada fácil YY muchas veces esos periodos son muy estresantes YY generan como mucha inestabilidad a nivel emocional. Entonces yo creo que. A nivel de trastornos es muy, muy fácil caer en trastornos de ansiedad generalizada porque de repente te ves como inmerso en una rutina que te come y en la que tú no tienes el control porque tienes que hacerlo y cumplir con esto YY tienes poco tiempo para para ir un poco a ti mismo y buscar, oye, yo estoy bien, no como para emocionalmente regularte porque es un no parar, no temporal. Y a nivel de trastornos, pues. Puede ser también un momento en el que si hay alguna base y algún trastorno psicológico que no se ha disparado. Eh. Ahí, latente. Estos momentos como demás picos de agobio y de eso de estrés puedan ser como los disparadores para que repunten y para que una persona que igual se encontraba bien, pero no sé de normal, es una persona ansiosa, pues de repente. De repente, en esta temporada, pues no pare de tener Dolores de tripa o bueno, somatice muchísimo. Le dura muchísimo la cabeza, no pueda conciliar el sueño. ¿Entonces son como pequeños disparadores que te van indicando que a lo mejor la manera en la que se trabaja y estudia, pues puede estar perjudicando mucho más de lo que 1 piensa, no? Entonces también la respuesta es que dependemos de la persona porque no. ¿Como un patrón concreto, claro, vale?

**Entrevistador:** Vale. ¿Ahorita que mencionaste la autorregulación, qué tan relevante es la habilidad de autorregulación emocional para gestionar el estrés y la ansiedad?

**Entrevistado:** A nivel emocional y racional, pues encontrar. ¿Equilibrio? No, muchas veces como que la ansiedad se dispara por todos los pensamientos que tenemos en la cabeza y todo lo que a nivel racional nuestra mente va procesando. Pues tengo que hacer esto, tengo que hacer no sé qué, tengo que tal, no sé qué. Y esto a nivel emocional tiene un efecto. Lo que pasa es que muchas veces no conectamos la lo racional con lo emocional, entonces tú llegas. ¿Con YY le preguntas a alguien, pero qué te pasa? Estás

muy agitado. ¿Por qué? ¿Por qué te sientes así? ¿No? Pues porque tengo que hacer esto y te dice todo racionalmente. La autorregulación lo que te ayuda es a bajarlo al plano afectivo, al plano. De la emoción que te está produciendo ese pensamiento, entonces, al poder saber cómo te está haciendo sentir, es lo que estás. Te ayuda también a decir vale como puedo hacer yo para bajar esto, pero si no hay conciencia de que emocionalmente estoy reproduciendo eso, la ansiedad va a seguir disparada. Entonces la autorregulación al final es un recurso que es espectacular y poder todos podemos desarrollarlo y aprender a desarrollarlo te ayuda mucho. AA también conocerte a ti mismo y saber hasta qué límites pue. ¿Cómo te afecta? Pues cierta situación, cierto pensamiento, y también saber que tú no eres pensamiento, sino que hay un mundo emocional. Bueno, somos realmente cuerpo, espíritu bueno, no todas las dimensiones. ¿Qué van más allá de lo que yo puedo estar pensando y lo que me puedo estar produciendo cierta situación externa, no? Entonces la autorregulación es básica y súper necesaria para para que 1 mismo pueda también gestionar su propio estrés y ansiedad.

**Entrevistador:** ¿Cómo pudiera ir a la Universidad? Brindar más apoyo a los estudiantes que experimentan estrés y ansiedad relacionados con el aspecto académico, psico presentaciones, exámenes, etcétera. Especialmente los que evitan buscar ayuda, ya sea por miedo, vergüenza.

**Entrevistado:** ¿Ya vale, es claro, eso es más complicado, no? Porque a los que sabes que van a ir AA mentorías pues fenomenal. Lo tienen súper fácil porque ahí desde ahí se puede gestionar y hay recursos y se deriva mucho a CAIF o si no con la propia mentoría se puede ayudar. Eh, claro, para el tema de las personas que a lo mejor no están tan dispuestas y evitan un poco el poder ser ayudados, creo que sería súper importante que cada vez más se le dé voz a. ¿Oye, qué es la ansiedad? ¿O sea, es lo que estamos hablando, como un autorregulo que es autorregularse, que qué significa El Mundo emocional, mundo efectivo como los como los conecto? Cómo hago, o sea, todas estas cosas que 1 desde dentro o al menos desde el desde. Vista de un psicólogo y de ese estrecho. En realidad no es no, no es una tontería y hay mucha gente que lo desconoce. Entonces yo creo que sería súper bueno el poder abrir espacios de pues tanto charlas como no sé, incluso a nivel de redes sociales. No. Voy a darle más visibilidad desde El País, desde la Rectorado, bueno, en general, no como firmar ser más conscientes de que esto es algo que afecta a todos o casi todos de los estudiantes, sea de la edad que sea, y que. Tanto si buscan ayuda como si no, muchas veces necesitamos AA alguien que nos guíe y que nos

for. Lo que nos que no sé si coeducación en nuestra propia psicología y en nuestra propia mente, nuestro propio cuerpo y nuestras emociones, entonces. Es súper difícil, pero creo que a nivel \*\*\*\*\* es que con las redes sociales se. Hacer un montón. ¿YY charlas, charlas abiertas AA todos los grados a todas las clases, a todos los cursos que puedan, pues dar visibilidad a esto, no?

**Entrevistador:** ¿Cómo consideras que son los servicios que ofrece la Universidad frente a la esta problemática relacionado con la ansiedad y el estrés?

**Entrevistado:** ¿Eh? Creo que la Uni también está empezando. O sea, lleva unos años no, pero que es algo que cada vez se va como trabajando más y se quiere ir como mejorando y perfeccionando porque se ve, como has dicho, que hace muchísima falta. Entonces, por ahora los servicios que ofrece es las mentorías, que al final es que cada alumno puede acceder a un tutor que le puede orientar y que puede estar y está ahí para lo que necesite durante toda su etapa de Universidad y luego también. Está el recurso del CAIF que al final en el CAIF se derivan las personas que. Que a lo mejor necesitan un poco más que ayuda psicológica en algún aspecto en concreto y que un mentor sin tanta formación psicológica y en psicología en sí, pues se queda corto entre comillas y no es capaz como de gestionarlo. Entonces creo que estos dos recursos son súper importantes y que ayudan un montón y que están muy bien conectados el 1 con el otro para para que también el propio alumno se sienta. Siempre acogido y llevado de la mano, no que en ningún momento se sienta solo. YY eso está creciendo cada vez más en realidad, entonces sí.

**Entrevistador:** ¿Consideras que pudieran existir otros servicios adicionales que no ofrece la UFV frente a la autogestión?

**Entrevistado:** Dentro de la Universidad. ¿Hambre por poder, vendría genial que hiciste todo, no? ¿Te refieres como a grupos de alumnos OO más en general otros servicios en general?

A la autogestión, sí. Jo, yo creo que también sería un punto muy a favor. Que los propios alumnos mayores no o que ya se han graduado o que siguen aquí, pero ya como que han pasado los primeros cursos. Puedan como hacer. No apadrinar, entre comillas no, pero como estar más pendientes de los cursos más. Eso yo creo que a nivel general da mucho apoyo. Es como cuando tú tienes un hermano mayor que te apoya y que oye, yo estoy aquí o te ayuda con los deberes cuando eras pequeña, no, al final eso da un plus. No creo que a nivel psicológico, porque en ese sentido haría falta como profesionales o expertos

en que incluso pienso que algunos alumnos de Psicología también podrían ofrecer este servicio, como también forma de práctica se me ocurre.

**Entrevistador:** ¿Está bien?

**Entrevistado:** Pero creo que serviría mucho. Los propios alumnos. ¿Eh tutela, ya irían a los nuevos alumnos, no? YY así es como. Que vamos cubriéndonos las espaldas y cuidándonos los unos a los otros, como de generación a generación. Creo que sería algo súper útil y que también guía mucho. El poder ver a alguien que ya ha pasado por lo que está pasando tú y que te puede dar pautas, no solo te pasa los apuntes, sino oye, mira, esta asignatura se organiza así. Porque al final que eso te preocupa la autogestión al final va de eso, no en gran parte. ¿Cómo saco adelante mis estudios y cómo lo? Lo complemento con mi vida aparte de la Universidad, y yo creo que los propios alumnos pueden ser muy de muchísima ayuda.

**Entrevistador:** ¿Bueno, Eh? ¿Conoces alguna innovación relacionada con ese tipo de problemas que hablábamos de la necesidad de estrés? ¿Y así y la autogestión?

**Entrevistado:** ¿Alguna innovación en dónde, o sea?

**Entrevistador:** ¿En general, o sea que has visto qué? En Francia hicieron esto y ayuda a la.

**Entrevistado:** ¿Pues no, ahora que lo piense así de primeras, la verdad es que no se me viene nada, no?

**Entrevistador:** Vale, no, pues ya. Vale, pues ahora te cuento un poco del servicio que tengo pensado.

**Entrevistado:** Vale.

**Entrevistador:** Entonces pues me he encontrado que es un problema real lo de la ansiedad y el estrés y que tiene un además de otras áreas, tiene un peso muy grande en las notas de los estudiantes, no las calificaciones. Entonces se me había ocurrido. Estando, investigando y así. Hacer un espacio adaptado en el cual pueden ayudar a reducir la activación del cerebro para momentos. Eh, que esté muy elevada y no se pueda autogestionar. Por su con sus propias herramientas, por así decirlo. No, eh, entonces Eh, obviamente es como una curita. O sea, no pretendo que resuelva la ansiedad de la persona, sino como para poder en momentos clave poder ayudar a que el alumno antes de presentar

su TFG no lo era, pues ayudar como a bajar la activación para poder, pues hacer lo que tenga que hacer. Entonces. En esta sala, pues la idea es implementar algunos recursos como el aromaterapia, lo de las luces que no me acuerdo, cómo se llama? Lo de sonidos. Lo de actividades como para poder, pues eso, bajar y enfocar la atención en una cosa. Por otro lado, también había pensado en ofrecer herramientas en las que los alumnos puedan aprender. También para bajar la activación, que es por ejemplo, la respiración. 473 creo que se llama, no sé. Y cosas así para. ¿Llegue a un punto donde no dependen de la sala para poder pues bajar el nivel de activación, no? Y por y el tercer punto las charlas. Entonces. ¿Total honestidad, Eh? No me vas a echar el trabajo, no te preocupes, pero quiero saber la opinión. Consideras que ese servicio puede ser oportuno para la Comunidad u.

**Entrevistado:** Dime, dime. FV, yo creo que 100%, o sea, yo creo que vendría súper bien. De hecho, bueno, lo de las charlas se está planteando poder hacerte si el CAIF también ir como dando charlas cada vez más a nivel de formación, como te decía entonces, yo creo que es que va súper en línea y hace muchísima falta. Al final es lo o sea siempre va a hacer falta, no es lo que te he dicho antes y es que nunca va a estar de más porque la autogestión y el estrés. ¿Es que van a estar ahí de la mano en una Universidad cada vez más? O sea, y es que es algo que es real y a partir de la pandemia. Más entonces creo que es súper, súper interesante lo de las charlas y lo otro, o sea, explícame bien, es como hacer una salita para tener todo eso, como una salita de autogestión o de bajar.

**Entrevistador:** ¿Como si fuera está en la cual el alumno, porque yo tenía pensado más a las personas, o sea en todas, pero a las personas que les da miedo decir, pues estoy pasando por una ansiedad, estoy que no logro concentrarme lo que sea, no? Eh, que puedan acceder a esa sala, estar, no sé, media hora para ayudar, que antes de una presentación importante puedan estar ahí sin distracciones, signadas, sin tener que decir OYE, necesito ayuda. Me tal para que puedan eso, tener su momento de calmarse y poder seguir con su día.

**Entrevistado:** ¿Dejarías los móviles en esa salita?

**Entrevistador:** No, no.

**Entrevistado:** Para sería como salida, uf. Me pareció brutal, sí, wow, me pareció brutal. Sería, sería un puntazo, la verdad ahí. Es que. Sí, además, es que cada vez se hacen más en las oficinas, en todo es como quitar todo eso es.

**Entrevistador:** Sí, las oficinas de Google lo tienen. He visto en una no, no, no tienen relación con eso, pero una tienda en Inglaterra hizo algo similar en el cual pues era una sala enorme. Eso sí, había mucha gente, pero no se metieran los móviles y era todo minimalista y solo con luces, no para ayudar con el estrés de. Compras, por ejemplo. Entonces de ahí como que.

**Entrevistado:** Es que es tal cual y hace muchísima falta. Y es una. O sea, entre comillas. Y es una pena que hagan tanta falta como bueno. Ahora tanta gente viene al psicólogo porque al final necesitamos porque nos sobrepone toda la sobreinformación y todo lo que tenemos exteriormente ya no conectamos con nosotros mismos. O sea, no hay manera de encontrar un espacio de silencio y el silencio es que es necesario. Entonces me parece súper buena idea. ¿Y crees que se podría sacar en plan yo?

**Entrevistador:** Creo que sí, o sea. Sí, o sea, la verdad es que se quiera realmente. O sea, he estado viendo porque tengo que hacer presupuestos y Así pues hay marketing. ¿Vale, y es súper factible, entonces?

**Entrevistado:** ¿Y tú, crees que con el CAIF se podría hacer algo en plan como que fuese? No subvencionado porque no sé qué, pues no sé cómo se gestiona eso, pero. Que estuviese también el ti ahí metido, como Joe, ayudando YY como validando la importancia de esto.

**Entrevistador:** O sea. A la siguiente opciones, gracias como. O sea, mi idea, pues sí. O sea, al final es pues unir los departamentos para que puedan, pues eso, aportar y además con el CAIF o con el Departamento de Psicología, que mientras o sea porque ellos siguen, o sea ustedes siguen investigando y aprendiendo, pues las nuevas innovaciones que hay y así entonces para que puedan. Eso como que hay una mejora continua en ese espacio. Sabes que a lo mejor un. Llega a un punto donde de ahí se pueda deliberar, deliberar, supongo. O sea que la persona una vez ya se sienta cómoda día a lo mejor tengo un problema de ansiedad más eso más fuerte lo que creía y necesito o una persona, pero ya como que ya empezó a entrar por ahí, porque siendo que derivar. A nivel o sea, de la sociedad cuando piensan en los psicólogos en obtener, yo creo que. Eh, lo asimilan con locura. ¿O sea, que yo voy a pedir al psicólogo, pues yo no estoy loco, sabes? Entonces como que también es una forma, creo de romper como que esa exacto entonces, como que es una entrada en la que no sé si a lo mejor se pudiera.

**Entrevistado:** ¿Su estereotipo? ¿Derivar luego y hablar con me parece brutal, Eh? Creo que puede ser superguay y se te ha ocurrido a ti todo a ti.

**Entrevistador:** Qué bueno, qué bien, sí, sí.

**Entrevistado:** ¿O habías pensado ya donde o sea donde te gustaría, cómo?

**Entrevistador:** Ponerlo y todo, a ver, no, no, no. Exactamente, pero. Creo que debería ser un lugar. Como como que no sé medio de, por ejemplo, donde sale el carrito de Focus, porque al final tiene que ser un.

**Entrevistado:** Sí, la Rollerie.

**Entrevistador:** Que son personas que. Bueno, muchas que tienen vergüenza de decir que están pasando por esto. Ponerlo ahí para que todo El Mundo vea que estás entrando al lugar. Pues no. O sea, yo en un principio había pensado en el apartamento del GOE porque estaba. Es o sea, como mí. Mi trabajo tiene distintas vertientes, vertientes.

**Entrevistado:** Sí.

**Entrevistador:** Entonces relaciono con los estudios, el trabajo las. Notas no, entonces como que el IVAE, pues habla muy poquito de la psicología, pero está muy enfocado al rendimiento académico, entonces. No sé la verdad, no, no he pensado dónde, pero tengo diseñado la sala y así.

**Entrevistado:** Qué guay, qué guay. Y para cuando lo o sea ese día la idea de proyecto.

**Entrevistador:** O sea, de implementarla. O sea, no, no tengo. O sea, no tengo planeado implementarlo. O sea, me encantaría, porque yo creo que, o sea, a mí me hubiera encantado tenerlo porque yo paso por mucho por eso.

**Entrevistado:** Sí.

**Entrevistador:** ¿Eh? Yo creo que la verdad vendría muy bien. O sea, que. Final. Si la gente no lo sé, si no todos tienen que usarlo, pero está ahí, pues lo necesita. Y es un tema que hay mucha gente que yo conozco. Yo tengo muchas amigas que también pasan por ello. Entonces es como. Una forma más de enfocarse en la persona, o sea, porque sí es importante las calificaciones, el trabajo y todo, pero al final si la persona no está bien las demás áreas, pues es.

**Entrevistado:** ¿Sabes entonces? Bueno, pues me parece súper, súper guay. ¿Ojalá se pueda llevar a cabo, EH, de verdad?

**Entrevistador:** Ay. ¿Ya últimas dos preguntas, cambiarías algo de ese servicio para ser lo más eficiente?

**Entrevistado:** ¿Del que has propuesto dices?

**Entrevistador:** Sí de los espacios o las herramientas y así.

**Entrevistado:** No. No o sea, creo que también sería importante que en el en la salita, por ejemplo. No que hubiese alguien ahí presente, pero que sí que hubiese algún cierto control de. ¿O llevan ahí y alguien le da un ataque de ansiedad? Pues que pueda ir alguien como a estar pendiente de esa persona, no algún profesional, que esté pendiente de eso, que no sea una salita solo como una. Supongo que esto ya lo habrás visto y lo tendrás súper pensado, pero vaya eso que al final no se ha eso. No hay cafetería o un sitio más tranquilito, sino, \*\*\*\*\* no, que este sitio es verdaderamente para desconectar. ¿Y no es para reunirnos a este archivo un rato, no? ¿Es que es? ¿Porque es un espacio de silencio, de recogimiento, de introspección, de tranquilidad, no? YY como centrarlo mucho en eso. Pero vamos, es que yo creo que ya lo tenías pensado esto, o sea que ya está. Y luego lo de las charlas, pues creo que. Sería muy bueno. Bueno, es que De hecho estamos pensando que a lo mejor es que a lo mejor viene bien, que tú naciste una mano porque queríamos darle mucha visibilidad y empezar con charlas, pero que queríamos como a nivel de redes sociales también, como que se haga a conocer por toda la Universidad. ¿Entonces no sé si sabéis, sabéis cuando entras a un baño que ahora bueno, esto está grabando, pero bueno, sabes cuando entra un baño? Que pone lo de los poetas, la libera lo poesía, tal pues como hacer esas cosas, pegar en un espejo del baño y decir.

**Entrevistado:** ¿Te gusta lo que está haciendo? ¿No te gusta lo que veis? Bueno, ven a la charla de no sé qué autoestima y no sé qué, como darle mucha visibilidad en ese sentido porque al final salgo. Y a. Nos pasa, claro, y entonces no eso, abrirlo a todo El Mundo y hacerlas sencillas y ya está.

**Entrevistador:** Sí, sí, sí. O sea De hecho. O sea, porque, por ejemplo, yo busco muchas charlas, pero muchas que por ejemplo. El Departamento de Psicología solo es para estudiantes de Psicología de tercero y cuarto. ¿Y es como entonces al final o por ejemplo, lo de los espejos que dices esa en el edificio, Eh, pero en el edificio H, que yo estoy ahí, no hay nada, sabes? Entonces también es como incluir a todos y que sea una comunidad realmente.

**Entrevistado:** Sí. Claro. Eso, eso es totalmente.

**Entrevistador:** La última pregunta. ¿Crees que se debería cobrar por ese servicio? ¿Y si sí, cuánto crees que se debería de cobrar? Tú puedes decir nada si tú piensas que nada, si tú piensas que algo.

**Entrevistado:** Yo pienso, yo pienso que. Que esta Universidad te ofrece muchísimos recursos y muchísimas cosas. Por el servicio hacia la persona y al tener en primer lugar a la persona y a la persona. Está pagando un montón por su carrera YY creo que perfectamente podría hacerse en plan hacerse gratuitamente y ser un servicio más para cuidar al estudiante. Y ya está, o sea que lo veo y nada importa, es la persona y en la y en la revista. Vitoria, eso es como. Muy a rajatabla y creo que tiene que ser así. Entonces, al igual que pones tutores a disposición de los alumnos, pues que este pueda ser un recurso más a disposición de todo el que quiera y no lo necesite, no creo que no, creo que no. Creo que al contrario podría limitar mucho YY hacer que mucha gente no quiera o diga, bueno, si te va a pagar o aunque sea €1 Eh, si te va a pagar €1, pues para eso no voy. Que pienso, por ejemplo, es una tontería de ejemplo, pero en los baños de Renfe, que ahora os han puesto que tienes que. Y es que yo no voy al baño en RENFE porque tengo que pagar €1 y me daría mucha rabia que alguien no pudiese entrar en esto por pues por. ¿Por esto no?

**Entrevistador:** Estoy completamente de acuerdo, la verdad, digo yo. Bueno, pues nada. Gracias, pues por tu tiempo y por ser parte de la investigación.

### Entrevista 3

**Entrevistador:** Para empezar, si pudieran decir, pues sus nombres y el cargo que tienen.

**Entrevistado 1:** Soy Candela García, soy psicóloga educativa, psicopedagoga y trabajo aquí de orientadora educativa.

**Entrevistado 2:** María José y si menos el curso y trabajo aquí también de agradecida, soy psicóloga sanitaria.

**Entrevistador:** Vale, pues ahorita empezaremos con el primer bloque. ¿Cuáles son algunas posibles consecuencias para la presión académica que sienten los estudiantes?

**Entrevistado 2:** Para la presión académica.

**Entrevistado 1:** O sea, consecuencias de la presión académica, sí. Consideraría consecuencias a nivel de la salud y a nivel psicológico, no a lo mejor. ¿Pues a nivel psicológico, pues estrés, ansiedad, no te refieres a eso?

**Entrevistador:** Sí.

**Entrevistado 1:** Eh, sí, pues también no. Si no llegan con malos objetivos que les gustaría.

**Entrevistado 2:** Si echáis un estudio bueno ya tiene unos anillos, pero era bastante completo porque además se recogía, estudia desde muchas universidades españolas y hablaba básicamente, el dato era que una de cada 5 chicos. Los manifestantes, niveles de ansiedad es, por ejemplo, esto puede ser un una de las consecuencias. Claro, eso a veces también desgraciamos un poquito mal el sueño. ¿No sé si me tiene mucho en el tiempo y dicen vosotros toque el tema de la identidad, no? Pues negativas. Bueno, eso al final como somos. Un conjunto de dimensiones al. Recuerdo que repercute al final. La psicológica, la espiritual.

**Entrevistado 1:** Psicósomáticas no, como también.

**Entrevistado 2:** Claro, así extraño.

**Entrevistador:** ¿De qué manera la transición de la A la vida universitaria, o sea de bachillerato a la Universidad? ¿Afecta la ansiedad el estrés en los primeros años de carrera?

**Entrevistado 1:** ¿Yo creo que efectivamente es más elevado al principio que no, que después, cuando al final haya un cambio, siempre hay como algo que estresa, no? Y que todo se tiene luego que volver a adaptar como si fuera un puzle, no, entonces al principio, los primeros años, sea el cambio que sea, yo creo que siempre afecta. ¿Y en los casos, pues en los que hay más dificultades de algún tipo, pues todavía más, no? Sí.

**Entrevistado 2:** Sí, durante yo lo que estoy viendo desde que estoy trabajando aquí es que el primer año, pues. Suele suponer un salto. Por el cambio ciclo y bueno, pues. Hasta que. Adapta como estudiante y tal es todo nuevo. El sistema de estudio, pues muchas veces tiene que cambiar porque no funciona lo. Antes sí. ¿Es un círculo social nuevo?

Bueno, pues el primer año es mañana sobre todo, pero el cuatri no de mucha adaptación lo que yo veo.

**Entrevistador:** ¿Creen que los estudiantes de hoy en día sufren más estrés y ansiedad que los estudiantes de hace 10 años, 15 años?

**Entrevistado 2:** Yo diría que sí, sí.

**Entrevistado 1:** Bueno, yo diría que la sociedad en general. No sé si es la tolerancia, que es más baja, o. O que realmente, pues eso, que. O tenemos menos tolerancia. O los jóvenes tienen menos tolerancia a la frustración. AA las a los cambios. A bueno, pues a las dificultades de la. O. Que efectivamente, pues la vida nos lleva a tener demasiada información o demasiado querer llegar a todo demasiado prisa. ¿Sí, la pregunta era que si ha aumentado, no? Es que creamos, sí.

**Entrevistado 2:** Pues yo considero que hay un aumento. Las causas obsidiana buenasterecto ecológico es también un poco que es todo lo que influye en esto, pero vamos. Entiendo también que estamos avanzando mucho a nivel tecnológico y. Demasiado rápido, quizá para lo que te da lugar que si eres capaz de adaptarse con la sensación de que vamos un poco. Pero bueno, eso es algo mejor subjetivo que.

**Entrevistado 1:** Opinariamente bueno, en el en el GOE, objetivamente sí que vemos que hay más dificultades, o sea, que sí que hay datos objetivos que notamos que hay más alumnos con ansiedad diagnosticada que otros. Sí, sí la pronuncia.

**Entrevistado 2:** Pues en la Francia hablo del bloque o.

**Entrevistador:** Una de esas.

**Entrevistado 2:** Es innegable.

**Entrevistador:** Sea cada una.

**Entrevistado 2:** Sí, sí, sí.

**Entrevistador:** Y bueno, ahorita que estaban comentando de los lo tecnológico. Segunda, que. ¿Creen que no creen, no? ¿Cuál ha sido el impacto generado por la pandemia que hemos estado encerrados? Mayor uso de tecnologías para poder conectar con otras personas y así la sobreinformación que hemos recibido de las cosas que estaban pasando. ¿Cómo creen que ha afectado la parte de la salud mental?

**Entrevistado 2:** Dependiendo también de la etapa vital, yo creo que puede. De diversas formas, pues, por ejemplo, el desarrollo socioemocional. La franja de la Preadolescencia lo que haya sido un buen bataca. No YY bueno YY edades inferiores, que evidentemente, claro, o sea en general.

**Entrevistado 1:** El tema ansiedad social, también ansiedad. De estar con gente, estar con mucha gente, tener que relacionarse. ¿Sí que hemos tenido, no? Pues casos de alumnos que no era el problema, ni la asignatura que no les gustara ni la dificultad de la carrera ni los profesores. Sin enfrentarse a formó parte de un grupo, formó parte de una clase y tengo que relacionarme con ella, o sea, y. Sí, ahí sí que sí, que se ha notado la pandemia.

**Entrevistado 2:** ¿Luego mucha sobreestimulación y luego como vienen muchos inputs, pero cortitos, Eh? YY al final estamos esperando un poco la capacidad de mantener la atención, la atención sostenida, digan chicos a la web y que son incapaces hasta más de 20 minutos. Estudia concretara y es muy poquito realmente para.

**Entrevistado 1:** ¿Y si al final? Sí o las redes sociales, no los reels de Instagram. ¿Que tú? ¿Pues eso, cuánto dura? Pues lo mismo que no, que ahora, pues es que ni eso. No dura ni 30 segundos, no que al final vas cambiando continuamente. De estímulo, que pues ya está. ¿Que eso te aburre? Pues pasa al siguiente. Y eso pongo trasladado a los estudios. Pues sí, que sí, que se nota.

**Entrevistado 2:** Sí, luego. Impacto en las virtudes, yo que sé, por ejemplo, la templanza o tal, al final no prácticas de la misma forma es que pues a lo mejor sale el carácter en general.

**Entrevistador:** ¿En qué etapa de la carrera tienen los estudiantes a obtener un rendimiento inferior? A lo mejor en primero, a lo mejor en cuarto que hay las prácticas, el TFGY. Además, hay algún.

**Entrevistado 1:** ¿Primero no? Bueno, yo diría que a lo mejor depende un poco del tipo de alumno. Yo creo que hay. Es verdad que a lo mejor el porcentaje más grande en el primer cuatrimestre se pega. El batacazo.

**Entrevistado 1:** Así dicho un poco, pero es verdad que pues se encuentran con lo que decíamos en una situación nueva de cambio que me toca. ¿Tal y que encima, pues yo esperaba que fuera a ser más fácil, no? Que hay muchos que les pasa eso. Y encima por si tu mundo de. De apetece es que no sé cómo llamarlo, pero cambia. O sea, al final se

abre una, se abre un abanico enorme de pues me apetece conocer gente, me apetece buscar un novio me. ¿O sea, hay tantas posibilidades, no? Que antes, pues a lo mejor no tenías que hacen como restar importancia a los estudios y ahí sí que se ve. Pero luego yo creo que hay otro tipo de alumnos que a lo mejor en algún momento de la carrera se le cruzan alguna asignatura y a lo mejor sí que pues en tercero, cuarto. Yo creo que sí, que hay algunos como que se bloquean un poco y luego ya siguen, pero puede ser que la gran mayoría fuera primero, pero.

**Entrevistado 2:** La que sí, más que nada por los.

**Entrevistado 1:** Hay pues, los de bajo rendimiento, sí.

**Entrevistado 2:** Chicos que entran en los chicos en la baja rendimiento académico. Totalmente eficiente para decirlo. Yo creo que es en primera onda, más impacto hay.

**Entrevistado 1:** ¿Sí, yo creo que luego es verdad que puede ser que haya más nivel, no? O sea, más dificultad. ¿Pues eso, a la hora de trabajo, fin de grado, decidir que tengo, que dónde voy a trabajar después en un futuro que al final esos son incertidumbres, no que también genera ansiedad, no?

**Entrevistador:** Correcto.

**Entrevistado 1:** O sea, creo que hay como más nivel de dificultad, pero a lo mejor ya. Herramientas para para enfrentarlo, entonces sí que se ve menos.

**Entrevistado 2:** Tampoco también influye si los chicos a lo mejor duda de lo que ha del grado que ha escogido. Eso evidentemente fui a su motivación YY por tener su rendimiento, que son los menos. La verdad es que no sería números, no, pero no es verdad que sí que hay porcentajes más bajo. Son muchos, pero es otro perfil más bueno. El primero, claro, porque enseguida, luego ya o sea, ya me has cumplido, te cambias, pero.

**Entrevistador:** Hablando de esto, de la pues de las expectativas del futuro, lo que viene después. ¿Cómo puede influir, pues en esa última etapa, esas expectativas que voy a hacer? ¿La búsqueda del empleo en la salud mental de los universitarios, además de la ansiedad, hay algo más allá?

**Entrevistado 2:** ¿Cómo, cómo, cómo? ¿Influye la tus expectativas laborales en tus último entre rendimiento en sus últimos cursos? Es la primera capa.

**Entrevistador:** No o sea, que de qué manera la eso, lo que la incertidumbre que de lo que vaya a ser después afecta en el rendimiento académico de ese curso, que sería la mayoría el cuarto.

**Entrevistado 2:** No se sabía decir. Yo estaba pensando, pero no. Tampoco hablamos otras este tipo de casuísticas, quizás en todo locales consultar más en canales profesionales.

**Entrevistado 1:** Vale, sí, igual te pone una si por no contestar, sí.

**Entrevistador:** Gracias, Ah, sí, porque vale, genial, perfecto. Cuánta Levante es la habilidad de la autorregulación emocional para gestionar el estrés y la ansiedad.

**Entrevistado 2:** ¿Cómo, Ah, Ah, cómo relevante es la es? La aprobación en la gestión de la sesión era. Todo María, pero para esto es ansiedad y para todo. Demás, o sea.

**Entrevistado 1:** La emplaza puede durar. ¿Es que estamos viendo ahora una formación sobre virtudes, cómo aplicar las virtudes un poco en este tema y es verdad que pues es pues es esto, no? O sea al final que. Yo creo que. Mucho de lo que podemos hacer es.

**Entrevistado 2:** Si no logramos un manejo. De las 14 efectivas. Que podamos ir en direcciones equivocadas, conscientemente no. Si no están en la inteligencia nuestra voluntad de nuestra, de nuestros afectos, entonces estamos por momentos perdidos. Y, claro, podemos cometer errores irreversibles y contundentes. Entonces a mí parece que es primordial la ansiedad de estrés en todo lo demás, en todas las áreas, no, absolutamente en todas las prácticas. La parte social también, no la académica.

**Entrevistador:** ¿Entonces, el al aprender? Recibir lo que lo que me pasa y ver cómo actúo.

**Entrevistado 2:** Reposarlo YY decidir sobre eso sí, sí.

**Entrevistado 1:** Al final eso también es conocimiento personal, no conoces a 1 mismo madurez en cuanto a pues que al final hay una trayectoria de trabajo personal y luego pues eso también cuando sabes El Mundo laboral, pues también se ve reflejado, no una persona que sabe, pues tener un manejo un poco de pues una situación de estrés. ¿Como la afrontas? O cualquier situación de trabajo en equipo o no deja de conflictos.

**Entrevistado 2:** Este pinche comunicación es que si no tienes la parte iluminada, bueno, sí que me lo has manejado, pues.

**Entrevistador:** ¿Eh, cómo pudiera la Universidad brindar más apoyo a los estudiantes que experimentan el estrés, la ansiedad relacionado con aspectos académicos como presentaciones, exámenes? Claro, ya tienen todos los servicios que ofrecen, pero me quiero enfocar, especialmente en los que evitan pedir ayuda, ya sea por miedo, vergüenza o lo que sea.

**Entrevistado 1:** Lo había. Planteado. Yo a lo mejor creo que igual. Normalizándolo, pues lo máximo posible, o. Pues dándole a conocer lo máximo posible. Es verdad que los servicios están, o sea como que las ayudas están y pues lo que decías que es verdad que hay gente como que le cuesta más, pues. Recoger las herramientas a lo mejor que la Universidad ofrece, pues por diferentes casos. Pero yo creo que también aparte de eso, es como un poco tener paciencia con el alumno, porque pues al final cada 1 llega aquí en el momento que pues que tiene que llegar. O sea, la realidad es que hemos visto que los casos que en nuestro caso hablo del GOE porque no sé en otros sitios, o sea en otros servicios. Pero cuando vienen, pues muy forzados, porque se lo ha dicho muchas veces su padre o porque se lo ha dicho muchas veces un entorno, un profesor. No funciona igual no, entonces sí que pues que sepan que está y que la cojan cuando ellos ven que la necesitan de verdad que es cuando pues más uso le van a dar. A mí me parece, vamos.

**Entrevistado 2:** Sí, al final el que dice totalmente y en general no sé cultura globalizándolo. Pues al final. ¿A través de los propios alumnos también, no? Dando testimonio de esta necesidad se da ocurre la prevalencia Santísima y. Es bueno en ayuda. Es más, necesitamos del otro para para crecer. De lo contrario es imposible. ¿Es imposible, no? Desde ahí. Yo creo que la Universidad, en ese sentido, hace mucha labor. Bueno, pues de poner esto solo en la mesa, no que somos vulnerables y que además somos limitados, necesitamos del otro sí o sí. Ahora que a veces 1 no es mi consciente de que tiene esta necesidad, pero bueno, también podemos hacer espejo a los demás. Eso también un compromiso de cada 1 de los que sí que tomamos más o menos consciencia.

**Entrevistador:** Muy bien. Bueno, ahora ya pasamos al segundo bloque. ¿Cómo consideran que son los servicios que ofrece la Universidad frente a esa problemática? ¿O sea, especialmente la ansiedad y el estrés en la época? ¿Universitaria, cómo consideramos que son los servicios? O sea, no, bueno y malos, pero tú dices, no sé. Podría mejorar en esto, está muy bien en esto.

**Entrevistado 1:** Yo creo que es como bastante completo lo que decíamos, un poco que abarcan pues todas las dimensiones de la persona, porque es que lo digo ahora mismo. ¿Está pensando que tenemos esta nutrición, o sea que también es importante, no? Lo que decíamos, pues que al final afecta los nervios. ¿Los nervios a la hora de cómo nos alimentamos, pues una persona que oye está yendo al cair y pues no está teniendo buena rutina, pues ellos tienen centro de nutrición, que eso le está afectando los estudios? Pues oye, tienen la parte de acompañamiento educativo. ¿Que eso le afecta? Pues yo que sé a nivel relacional personal, pues si quieren tienen mentorías también. O sea, como que sí, que veo que o pastoral de acompañamiento más espiritual. Que está bastante abordado y bastante. Conectado 1 con otro no, porque es verdad que a todos los servicios sí que. Les. ¿A voz y se les da cabida en la Universidad, o sea, que? Yo si no, como que creo que es completo y la verdad que me gustaría saber cuántas universidades tienen esto, o sea, me parece.

**Entrevistado 2:** Sí, sí.

**Entrevistado 1:** Al final así está, claro que yo creo que ninguna. ¿Es a lo mejor ganaba o algo así? Pues puede.

**Entrevistador:** ¿Ah, sí?

**Entrevistado 1:** Pero. Pero eso no, que al final sí que veo que. ¿Ha habido un trabajo detrás de muchos años, no? Porque al final pues el GOE también ha. Mucho. ¿En principio era muy bueno, eran una, dos y pues ahora somos muchas, no? Entonces es verdad que es un servicio, que pues hemos visto que es necesario que la Universidad apuesta por él y que y que tiene sus frutos. O sea, que hablando de lo nuestro, yo veo que sí, que sí, que está como completo y valorado. Y sí.

**Entrevistado 2:** ¿Sí, sí, definitivamente sí, uh, poco que aportar, EH? Yo creo que se ve. En un montón de. De servicios, incluido dentro de la propia asignatura HTP, que es transversal en todos los lados como somos. ¿Entonces es qué? Es verdad que no te metes a lo mejor muy en profundidad, pero bueno. En la medida de lo posible, yo creo que es un tema. Que. Sí que se pone bastante en valor, sí que se cuida mucho ese aspecto en general desde aquí y que dice. Por una Universidad yo creo que es difícil encontrar, pues. Bueno, pues. Mirada YYY estas acciones para paliar estas necesidades.

**Entrevistador:** Totalmente. O sea la mayoría por lo menos de Madrid, lo que hacen es juntar todos los servicios en 1 y al final no abarcas en y al final la persona no puede ser experta en todas las áreas que aquí la verdad es que yo lo veo que está muy bien, porque si cada 1 se enfoca en lo que hay en lo suyo. Y poder ayudar a distintas de distintos enfoques. ¿Consideran que pudiera existir algún servicio adicional que no ofrece la UFV frente la autogestión? O sea, porque, por ejemplo, el caíz les enseña a los que van, pues a autogestionarse aquí no, no estoy muy segura porque no he tenido esperado.

**Entrevistado 2:** Es autovaloración, lo que es emocional. ¿A ti también mismo? Estrategias de manejo, sí, ansiedad de los exámenes. Lo que pasa es que Laura, que he aterrizado en el ámbito académico. El tema decimos que es al final el ámbito académico es un vehículo y al final nuestro garaje es integral, pero acotado porque es verdad que para eso también estas calles, no ellos. Desde allí se trabaja aspectos psicológicos en profundidad.

**Entrevistado 1:** Sí, o sea, nosotras. Yo creo que de alguna manera u otra es verdad que con algunos alumnos más explícitamente y otros pues más, al final con el acompañamiento y con pues herramientas que les vamos ofreciendo, pero que a lo mejor no nos han pedido en concreto. Mira, es que a mí lo que me pasa es que pues tengo una ansiedad que no consigo regular o pues hay algunos que sí no. E intentamos hacer un poco lo posible sin lo que decía María José, sin entrar en hacer terapia, porque no es nuestro. ¿Tanto de ir? ¿Eh, pero sí que pues intentamos, o sea, siempre es como la que mejor ayuda podemos dar, no? ¿Entonces, pues soy, a lo mejor viene un alumno que llevo viendo muchísimo tiempo y el día que viene pues ha venido peor por alguna situación personal suya, no? Pues oye, a lo mejor ahí es el momento oportuno para decir, mira esto, que no me lo habías pedido, yo no me voy a meter, no en algo que no. ¿Directamente a lo mejor no quieres trabajar, pero pues oye, si has venido con una situación más de que no has sabido cómo regular tener examen, pues oye, vamos a ver cómo podemos trabajarlo, no? O vamos a ver a qué servicio que eso también. Importante. ¿Ver cuál es nuestro límite y a qué servicio te podemos derivar para que te ayuden más con este tema, no? Y que no sabíamos que a lo mejor tenía una dificultad. En algo más psicológico o tal y decir, Oye, pues mira, existe el Caribe, te acompaño YY pues oye, si tú lo ves adecuado, pues les cuentas a ellos. O sea, al final también ver qué podemos. ¿Qué podemos? ¿Bueno, al final es como podemos ayudar mejor, no?

**Entrevistador:** ¿Conocen alguna innovación relacionada con este tipo de problemas en la autogestión?

**Entrevistado 1:** ¿Estaba pensando el tema de lo de las virtudes, EH? Es que todo esto es un tema que está muy en auge y todas. O sea, al final, cuando hay una Unión un poco en que has trabajado un poco todas. El manejo de la ansiedad también, o sea, quiero decir que también. Ayuda mucho y el tema este se llama Jubilate Center, no es que. Sé, no sé, hablo bien, pero. Bueno, un centro que dé. Es que, o sea, ellos han desarrollado un programa especial para un poco trasladar la importancia que tienen las virtudes en la vida de cada 1 y cómo ponerlas en práctica. YO sea del programa, ese es bastante. Sí que es bastante novedoso, o sea, en cuanto a manejo general, eh, o sea, no digo que eso sea como en cuanto a la ansiedad. Pero vamos, me parece que abarca, como tanto, que al final es que está relacionado con esto, con la constancia de los estudios con. Lo que decíamos de la ansiedad social con. Bueno, con ser persona íntegra y yo, vamos, sí que lo yo lo relacionaría. No sé si a lo mejor nos parece que está muy relacionado, pero.

**Entrevistador:** A ver, tuviera que investigar más porque no lo conozco en esta mente, pero me parece muy bien. Bueno, ahora les. Ok y último. ¿Eh? Pues les cuento un poco. Pues la idea que he tenido. Pues bueno, me di cuenta de que la ansiedad y el estrés son algo frecuente en la vida de los de muchos estudiantes. Y claramente, pues la Universidad ofrece distintos departamentos y herramientas para para ayudar, pero. Pero me fijé mucho en los estudiantes que les da vergüenza o miedo acercarse a pedir ayuda, ya sea por debilidad o lo que sea. ¿O sea, que se sienten vulnerables y se sienten débiles al pedir ayuda, no? Entonces estoy investigando y pues mi idea es crear un espacio adaptado con. Aromaterapia con terapia de luces de sonidos o sea, incluir distintos aspectos de la psicología que ayudan a bajar el nivel de activación del cerebro en momentos concretos, como antes de un examen antes de una presentación importante y así. Para eso, para que puedan, he estado un momento lograr bajar eso que no controlan. Y así era, pues seguir en lo suyo, no está. Idea tiene distintas partes, pues la primera es esta, la segunda son ofrecer, pues con posters o así. Distintas herramientas de autogestión para que ellos puedan aprender a bajar los niveles de activación por sí mismos en momentos que no pueden acular. A los espacios, no como por ejemplo la respiración. 437, creo. Eh, el hielo en la muñeca, no coches así. Y por último, pues charlas abiertas a todas las facultades YY carreras. Acerca de esta problemática, no que sea como tú mencionabas, antes como que algo normal ponerlos sobre la mesa y que sepa, no sé qué no pasa. Si lo tienes. ¿Y explicar,

pues cómo va, cómo, cómo? ¿A quién buscar para para que te ayude y así? ¿Lo de la idea principal es estos espacios, no? O sea, porque la perdón no me pongo un poco de regreso. Claramente no, con esto no busco una solución. Definitiva, sino que es como una curita para que puedan hacer lo que tengan que ser, pero luego poder derivar a una vez ya se sientan cómodos para acercarse a poder derivar. Ya sea aquí, ya sea al CAIF o así. Entonces, bueno, eso es lo ideal. Consideran que pudiera ser un servicio oportuno para la comunidad OFV to. No van a echar el trabajo abajo, les prometo que yo quiero saber de distintas. ¿Perspectivas cómo lo ven?

**Entrevistado 1:** A mí sí me parece que puede ser a mí. Parece. Todo, o sea todo proyecto con el fin de ayudar me parece que puede ser bueno. En concreto, al principio sí que he pensado lo que decías un poco que a lo mejor con más que luego animar, como que ya dices, bueno, ya he bajado la ansiedad, pues ya sigo y luego pues ya otra vez haré, o sea, como lo que justo has dicho, no que en vez de a lo mejor ir a ver. ¿Qué pasa porque a mí me genera tanta ansiedad, no? Que al final es. Pues que. En las ansias natural no. O sea, es como pues lo que siempre decimos, lo que hay, un nivel de estrés adecuado, adaptativo y otro es adaptativo, que a lo mejor en algunos casos es pues por, pero hay otros que tienen pues detrás. A lo mejor factores de pues miedo a. Pues ser evaluado. Miedo a no, entonces como que al principio he pensado, no sé si. Para las personas que a lo mejor tengan como algo más detrás, que no sea simplemente que puedas como trabajar de manera fácil. Es más lo que decías, no de una tirita y ya pues pero es verdad que como lo acabas de explicar, me parece que sí, que al final es pues oye, un espacio que género que siempre va a ser bueno, no para la persona que siempre va a ayudar a lo que es, al. Bueno, bajar un poco el nivel de activación y poder enfrentarte a lo que necesites en ese momento, YY. Y sí, o sea, a lo mejor sí que pues eso es lo que tú dices de las charlas, no un poco generales, pues animar después a que haya una continuidad. Esto es lo que me da miedo de pues muchas cosas que muchos. Proyectos que están fenomenal y no quiero que esto parezca que es todo lo contrario, me parece como para animar, pero que luego de alguna manera engancharlo con algo que. Tenga continuidad, que es verdad que la misma que en realidad aquí no, porque esto es un servicio libre que no nadie te obliga a venir. ¿Yo que sé a 10 sesiones obligatorias, o sea esto al final trasladándolo a eso, al final puede ser o voy un día ahí con una tirita o pues oye, en mi libertad no, ya lo he conocido, voy más tranquilo, no? Entonces es verdad que. Me parece súper buena. O sea, muy buen como puesta, así como de atracción para que al final es el fin que tú querías, no de atraer a esa

gente que a lo mejor no. Y luego el hecho de que perdón Participe a lo mejor gente de pues. De servicios de la Uni no, para que a lo mejor pues yo que sé, pues alguien que piense que va a ir al psicólogo y que piense que va a ser yo que sé una señora del CAI Super mayor y de y que no le voy a contar mi vida y de repente veo que pues que es una chica, pues que me da confianza. No, no, que es una señora mayor, pero que me da confianza. Vamos, que no es el problema ese, pero que a lo mejor el hecho de que puedan participar. Ayuda también a poner cara que muchas veces es lo que así como que no sabes OA visibilizar algo que pues a lo mejor no sé, no. O sea que todo esto es de mi humilde cosecha, que me acabo de vamos.

**Entrevistador:** No, no, no, eso no es el punto. Ese se lo he apuntado, está perfecto.

**Entrevistado 2:** Vale, pues yo creo que todo lo que se ayuda al bien común es una manera, porque al final has detectado una necesidad, que esto es real y bueno, pues estás un poco poniéndote al servicio freema de encuentro, no de ella. Sí que es verdad que como primer filtro no he terminado de verlo. A fin de no ir derivando, me parece entendernos que se hará un poco la definición de primer filtro para ir derivando. ¿No? Pues vete al Gobierno. Pues vete a digital. No sé si es tanto en ese sentido como sí que la orden de discusión de impulso. Y de toma de contacto, sea lo que dice, claro, a veces pongo una idea, no el conectar con llegar a un sitio y en contacto con personas que son de como tú de tu misma edad, no, incluso. Te sientes identificado y eso mueve montañas, que no, que vas y te encuentras una persona. A una señora, no señora, no señora. Que sí de otra era, pues es verdad que yo. Creo que sí, que nada estoy, pero que sí, que eso puede ser un una buena forma de animarlos. De impulsarlos. ¿Lo único por este lado?

**Entrevistador:** Sí, porque la idea no es hacerlo su propio departamento, sino como ser eso, estar, o sea, depender de otro departamento que sea como un. ¿Honestamente, el yo cuando pensé la idea lo había pensado directamente para el BOE, pero también lo estoy evaluando para el CAIF que sea como un servicio añadido a entonces que no sea como solo esto y ya está, no? O sea como lo que mencionabas, porque no creo que. Simplemente poner una colita en un una herida de balas, sea lo correcto, pero no. O sea, la tienes que tapar para poder luego buscar ayuda. No sé si me estoy explicando, pero. Entonces eso no sería algo externo, o sea, que sea su propio.

**Entrevistado 2:** ¿Sí sería como algo tipo screen, no para discriminar a los chicos que puedan necesitarlo y empujarles o impulsarles a que busquen un son ayude, no?

**Entrevistador:** Claro, soy el. Sueño que les ayude, sí, es como. Es también como. Romper esa, no sé, no sé si la palabra es estereotipo, pero es que no sé, no sé española, vale, por eso a veces me, pero claro, de los problemas psicológicos, porque la verdad es que la sociedad tiene con todo respeto muy tachados a los psicólogos. O sea, que yo voy a ir a un psicólogo. Pues no, no estoy loco tal entonces la idea.

**Entrevistado 2:** Sí, el juicio que puede haber.

**Entrevistador:** ¿Como ir? Como que suavizándolo para que puedan ver que es algo totalmente normal que al final busca que tú crezcas.

**Entrevistado 2:** Cómo estudiar repartir ese son retorno con la gente de los chicos de. ¿Edad, cómo? Ese ese prejuicio lo percibes en el entorno universitario, la psicología. De todos.

**Entrevistador:** No o sea que me ajá.

**Entrevistado 2:** ¿De la Universidad identifica su perciben ese ese prejuicio? Porque fíjate que mi sensación es que estamos logrando desde poco a poco ese prejuicio a nivel sociedad en España poco a poco queda, pero vamos mejorando.

**Entrevistador:** ¿Por eso te decía que tú como estudiante en el ámbito universitario, qué percibes? Yo creo que sí. O sea, por ejemplo, yo ya pasé una encuesta porque he encontrado un estudio de Del ministerio que hablaba de pues de todo este tema no, y lo fui a preguntar en mi clase y la gente. O sea, es como sí. ¿Es impensable, no? Y en marketing en marketing sí, entonces más que nada. Yo creo, o sea porque es mi facultad, pero en la en la parte empresarial está como muy tachado.

**Entrevistado 2:** ¿Sería bueno identificarlo, no?

**Entrevistado 1:** Sí, en derecho a decir está más como ingeniería también.

**Entrevistado 2:** Valorar el nivel de prejuicio que existe, pero en forma objetiva en la comunidad universitaria vamos creando de que los grados eso podría ser una buena.

**Entrevistador:** Sí. No, o sea, he ido recogiendo muestras que he podido porque no todo El Mundo quiere participar.

**Entrevistado 1:** Es difícil hacer.

**Entrevistador:** Pero sí, es algo que irnos solo aquí, o sea, yo he vivido en distintos países y pasa en todo El Mundo. Pero ahorita lo puede identificar más, porque yo vengo de un colegio católico, entonces pues me veo por ahí, te tratan de unirlo con Dios y tal. ¿Pero aquí, o sea, aunque sea católico, la mayoría de los estudiantes no tiene un por lo menos en mi clase no tiene una religión entonces? Es. Muy difícil entrar por algún lado, o sea, no sé. Me. Sí, sí, sí, sí. Pero. Es el prejuicio, aquí es todavía mayor, no lo.

**Entrevistado 2:** Yo creo que es interesante valorarlo efectivamente.

**Entrevistador:** ¿Ya se lo quedan 3 preguntas, vale? ¿Cambiarían algo de este servicio para hacerlo más eficiente?

**Entrevistado 2:** De la propuesta que planteas, sí.

**Entrevistado 1:** ¿O sea, cómo va a llegar la gente a?

**Entrevistador:** Al servicio. Mi idea es por todo lo también lo de acercarse y así es que tenga su propia plata, o sea su propio para entrar como si fuera la biblioteca. ¿Que luego tienes que poner tus datos para reservar una sala? Pues con esos datos, o sea, tú pones los datos pero no se no se quedan registrados. O sea, te forma un código QR con el Código QR entras en la sala y no tienes ni que hablar con la persona que está, pues ahí. Ya una vez sale, o sea, después de un rato, pues ahí también tengo que pensarlo, pero para poder entrar a lo mejor poner folletos para poder derivar a los distintos servicios y así.

**Entrevistado 1:** Porque la idea es que estén en la sala como pues un tiempo de pues que quiero repasar un examen YO. La idea es que no haya estudio.

**Entrevistador:** Sí. No. No haya nada, o sea, la idea es bajarlo la activación entonces no se permite teléfonos que De hecho va a haber una. ¿Caja al lado de la es que lo he pensado, Eh? Una caja al lado de la entrada donde tú pones tu teléfono con una llave, te metes la llave, obviamente, y después de 15 minutos la puerta 15 o 30. ¿Todavía tengo que investigar eso porque la idea tampoco es que pase ahí 3 horas y se eche la siesta, no? O sea, que sea lo necesario para poder realmente calmarse, para poder hacer lo que. Tenía que ser y sin ningún estímulo exterior, aparte de lo que esté en la sala.

**Entrevistado 1:** ¿Pues es como el que se va a dar un paseo, no? O el que pues a lo mejor lo que decías no, que el que tiene fe y se va a. Capilla. A pues descansar. No, no, no, no digo como esa vía de escape, no que es en este caso, pues una herramienta que sabemos que.

**Entrevistador:**

Pero utilizando claro cosas que en realidad están. Sí.

**Entrevistador:**

¿O sea, que funciona, no? No, yo, yo es que la. ¿Bien, o sea, me interroga eso, cómo alguien, pues o sea, cómo se iba a dar a conocer y cómo? Iba a llegar a decir, venga, pues. A entrar o.

**Entrevistador:** Sea dar a conocer el estudio, o sea el estudio el espacio, pues haré por medio de las redes sociales. ¿Eh, pues los de aquí, como los posters, hacer una inauguración para que vean como que hacer ruido, no? O sea como que la toda la parte de marketing realmente. Pero porque al final yo estudié, pues las distintas redes sociales que tienen los distintos departamentos, he visto que falta un poco en esa parte. Entonces sería como que. Dar más visibilidad tanto en redes sociales como en la APP de la Universidad, como en la web de la Universidad. ¿Entonces esa es la forma que van a conocer? ¿Qué fue?

**Entrevistado 2:** Y no se me ocurre así, auto pronto nada para mejorarlo, pero se me oye una pregunta que a lo mejor yo que sé para también pensaba que es que querías tú aportar y que me dan con esta propuesta. Eh, y en función de eso, ver qué mejor puedes implementar, si es mejorable la propuesta OA, lo mejor no. A lo mejor está perfecto tal y como lo plantea, no, pero te devuelvo la pregunta así, no sé si eso vale.

**Entrevistador:** Bueno. ¿Entonces? Pues no, claro, no, claro, me ha ayudado también a reflexionar. ¿Por supuesto, no querías que le respondiera ahora? No, porque no lo sé. Bueno. Como quieras, es algo que realmente no hay, hay un hubo una tienda. De ropa en Londres, si me equivoco. Que utilizó algo similar que han al lado de la de la tienda, crearon un espacio utilizando pues las luces para eso, como que bajar el estrés de las compras, que más que nada para los hombres que están acompañando a sus mujeres. Pero claro, era una sala. Comunal, o sea, que no era algo, una persona no era, no había más más que nada lo de la blusa entonces. Al no tener nada como esto, yo creo que pues ahí está lo diferencial, o sea, que no hay ningún servicio que no requiera otra persona en primer lugar. ¿Y un servicio tan innovador? O sea porque al final son es buscar distintas herramientas probadas que ayudan en la psicología. Para poder ofrecer, sí. No sé.

**Entrevistado 2:** Bueno, muy bien.

**Entrevistador:** ¿Creen que se debería cobrar por ese servicio? ¿Y si sí, cuánto pueden decir que no?

**Entrevistado 2:** Creo que no. Yo, esto es cuando saltas, Eugenio. Pues no lo sé, tendría que dar una vuelta. ¿El dolor de gol es gratuito, es una sociedad? Es que.

**Entrevistado 1:** Si no es gratuito y me dieron bien.

**Entrevistado 2:** Muchas gracias. ¿Qué hay muchos chicos que no se pueden? ¿Pero mi tía económicamente busca otros servicios, incluso en gases de necesidad de muchísima necesidad entonces?

**Entrevistador:** Permitir, claro.

**Entrevistado 2:** ¿Eso es un hándicap así?

**Entrevistado 1:** Sí y luego que tampoco se necesitan. O sea, que si no hay recursos de personas, no o sea Recursos Humanos, ni al final es que. ¿Hombre, necesitas como mantenimiento, no? Pero oye, pues a lo mejor de cara a un futuro se podría pensar. ¿Si hay alguien que le ayuda, no? Pues cómo cuido la sala, no, pues me voy. Y yo qué sé si esto tiene que apagarse de alguna manera y a mí esto me sirve, pues que me puedo colaborar yo. O sea por el mantenimiento general, que a lo mejor es lo que puede causar. No, yo creo que no cobraría, vamos.

**Entrevistador:** Yo tampoco. ¿Creen que debería ser un servicio adicional para el GOE o algún departamento de la Universidad o tuviera su propia gestión? Ya lo hemos hablado, pero a lo mejor, pero no les he escuchado su opinión.

**Entrevistado 1:** ¿Sí es verdad que hombre, alguien tiene que haber detrás, yo creo, no? ¿Entiendo que yo que sé al final como que también da más seguridad saber que hay alguien, pues a lo mejor profesional de la psicología del cariz o traer un poco pendiente de eso, no? Yo creo que sí. ¿Que podría hacerse también? Pues tampoco veo por qué no, no. O sea, no es algo, pero yo creo que siempre aporta.

**Entrevistado 2:** Sí, yo creo que una figura de algún especialista en argumental que sería clave. Y luego que dependa o no de un departamento. ¿Al final cómo se va? ¿Tan es verdad que es algo transversal en el sentido de que estas desintoxican no? Entonces depende de donde lo quieras enfocar más si es en el ámbito académico, quizá más del

GOE que si no lo sé, que, pero que en ese sentido no tiene porqué depender. Todavía. Eh, no de ningún. ¿De cambio, no?

**Entrevistador:** Bueno, muy bien. Pues nada. Esa son todas las preguntas. Gracias por acceder a la entrevista y pues por aportar al proyecto.