

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ

Colegio de Comunicación y Artes Contemporáneas

**Desarrollo de estrategias integradoras orientadas a fortalecer las relaciones
interpersonales de los estudiantes de la USFQ**

**Gabriela Alexandra Lema Colcha
Ramiro Andrés González Guerrero**

Publicidad

**Trabajo de fin de carrera presentado como requisito para la obtención del título de
Licenciado en Publicidad**

Quito, 20 de mayo de 2024

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ
Colegio de Comunicación y Artes Contemporáneas

**HOJA DE CALIFICACIÓN DE TRABAJO DE FIN
DE CARRERA**

**Desarrollo de estrategias integradoras orientadas a fortalecer las relaciones
interpersonales de los estudiantes de la USFQ**

Gabriela Alexandra Lema Colcha
Ramiro Andrés González Guerrero

Nombre del profesor, Título académico

Juan Pablo Gallegos Campos, M.Sc

Quito, 20 de mayo de 2024

ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN

Nota: El presente trabajo, en su totalidad o cualquiera de sus partes, no debe ser considerado como una publicación, incluso a pesar de estar disponible sin restricciones a través de un repositorio institucional. Esta declaración se alinea con las prácticas y recomendaciones presentadas por el Committee on Publication Ethics COPE descritas por Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing, disponible en <http://bit.ly/COPETHeses>.

UNPUBLISHED DOCUMENT

Note: The following capstone project is available through Universidad San Francisco de Quito USFQ institutional repository. Nonetheless, this project – in whole or in part – should not be considered a publication. This statement follows the recommendations presented by the Committee on Publication Ethics COPE described by Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing available on <http://bit.ly/COPETHeses>.

RESUMEN

El siguiente proyecto tiene como objetivo desarrollar estrategias integradoras para reducir la soledad en los estudiantes universitarios y destacar los servicios del Decanato de Estudiantes de la USFQ, para que, de este modo, los estudiantes puedan sentir el respaldo de todo un equipo de personal administrativo que se preocupa por su bienestar, para hacer que su estancia por la USFQ sea una experiencia gratificante.

De este modo, nace “Mis Amigos Dragones”, un espacio integrador digital y a su vez la creación de un manual didáctico el cual contiene todos los servicios del Decanato de Estudiantes y más, todo con el objetivo de disminuir la soledad en los estudiantes y el desconocimiento de la variedad de servicios ofrecidos por la USFQ.

Palabras clave: Soledad, Decanato de Estudiantes, bienestar estudiantil, dragones, amigos, manual didáctico, integración.

ABSTRACT

The following project aims to develop integrative strategies to reduce loneliness in university students and highlight the services of the Dean of Students of USFQ, so that, in this way, students can feel the support of a whole team of administrative staff that cares about their welfare, to make their stay at USFQ a rewarding experience. In this way, "My Dragons Friends" was born, a digital integration space and the creation of a didactic manual which contains all the services of the Dean of Students and more, all with the aim of reducing loneliness in students and the lack of knowledge of the variety of services offered by the USFQ.

Keywords: Loneliness, Dean of Students, student welfare, dragons, friends, didactic manual, integration.

Tabla de contenido

Capítulo 1	10
1.1. Introducción	10
1.2. Identificación del problema	11
1.3. Justificación	13
1.4. Objetivos de la investigación	14
1.5. Preguntas de investigación	14
1.6. Viabilidad	15
Capítulo 2	17
2.1. La soledad y sus consecuencias (general)	17
2.1.1 La soledad en la etapa estudiantil.....	20
2.2. Decanato de estudiantes de la USFQ	21
2.3. Benchmarking	25
2.3.1 Benchmarking local.	25
2.3.2 Benchmarking global.	31
2.3.3. Conclusiones y aprendizajes del benchmarking.....	35
Capítulo 3	38
3. Diseño de investigación	38
3.1 Metodología de Investigación.	38
3.2. Enfoque Cualitativo	38
3.3. Enfoque Cuantitativo	39
3.4. Diseño de la Investigación	40
3.5. Recopilación de Datos	40
3.5.1. Investigación con entrevistas	40
3.5.2. Investigación mediante Focus Group	43
3.5.3. Investigación por encuestas.....	45
3.6. Conclusiones de la investigación	52
3.7. Brief Creativo	53
3.7.1. Problema	53
3.7.2. Target.....	53
3.7.3 Mensaje clave.....	53
3.7.4 Insight	53
3.7.5. Solución	53
Capítulo 4	55
4.1 Estrategias integradoras.	55
4.2 Identidad Visual	55

4.3 Cromática	57
4.4 Promoción y difusión.....	58
4.5 Evaluación de resultados.....	60
4.6 Conclusión y recomendaciones.....	61
<i>Referencias bibliográficas</i>	63
<i>Anexos</i>	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figure 1: Bienestar Estudiantil UDLA	25
Figure 2: Acompañamiento integral PUCE	27
Figure 3: Bienestar Universitario UPS	30
Figure 4: Harvard University	31
Figure 5: Berkeley University of California	34
Figure 6: University of Melbourne	34
Figure 7: University of Toronto	35
Figure 8: UNAM.....	35
Figure 9: Año Académico	45
Figure 10: Gente conocida antes de entrar a la USFQ.....	45
Figure 11: Cantidad de “Foráneos”	46
Figure 12: Con quién se comparte la residencia	46
Figure 13: ¿Cómo se percibe a la soledad?.....	47
Figure 14: Sentimiento de soledad en la USFQ.....	47
Figure 15: Acerca de las casas universitarias.....	48
Figure 16: Utilidad de los servicios del decanato de estudiantes.....	48
Figure 17: Servicios más utilizados	49
Figure 18: Maneras de socializar	50
Figure 19: Medios de comunicación más utilizados.....	51
Figure 20: espacios de integración digitales	51
Figure 21: Dragón amigo que representa al Decanato de Estudiantes.....	56
Figure 22: Dragones de cada colegio académico.....	56
Figure 23: Paleta de colores.....	57
Figure 24: Patrones	58
Figure 25: Elementos gráficos	58
Figure 26: Afiche	59
Figure 27: Manual.....	59
Figure 28: Afiches en las carteleras del Campus Cumbayá.....	60
Figure 29: Los KPI.....	61

Capítulo 1

1.1. Introducción.

La etapa universitaria supone ser una de las mejores etapas de la vida; sin embargo, para algunas personas esta etapa puede convertirse en un verdadero calvario debido a la soledad que experimentan. Dicho lo anterior, cabe plantearse la pregunta, ¿por qué hay tantos jóvenes solitarios en la universidad? Esta es una interrogante que merece ser abordada con la seriedad del caso, debido a las consecuencias negativas que se pueden generar si es ignorada. Este es un problema del cual todas las personas deberían estar conscientes para poder ayudar o ser ayudado/a y aquí cabe preguntarse una vez más: ¿Es la soledad en jóvenes universitarios un problema que es indiferente para las personas?

Entre las múltiples definiciones de soledad disponibles en la literatura científica, (De Jong Gierveld, 1998), según lo citado por Chemisquy et al., (2022, p.3), la conceptualiza como aquella situación que experimenta una persona cuando percibe que sus vínculos son muy escasos, de mala calidad o carentes de intimidad. Es importante darle relevancia a este tema ya que al público objetivo al que se quiere llegar es la generación Z, la cual ha experimentado importantes eventos como lo fue el confinamiento del 2020 debido a que la pandemia del SARS Covid-19, dejó una marca en sus vidas al experimentar aislamiento y una ruptura a la cotidianidad en sus relaciones interpersonales. Por esta razón es importante la creación de espacios virtuales y físicos de integración social para que aquellos estudiantes que atraviesan dificultades de adaptabilidad y conflictos internos puedan establecer vínculos sociables con otros estudiantes y su etapa de vida universitaria resulte afable e inolvidable. “La percepción de soledad reside de las expectativas de las relaciones sociales y sentido de pertinencia, la relación del yo y los otros” (Yovani Telumbre-Terrero et al., 2022, p. 182).

Del mismo modo, es importante plantear y diseñar una guía didáctica que por una parte abarque los servicios y beneficios que brinda la universidad y, por otro lado, a través de ello brindar consejos que faciliten aún más la adaptación e integración a la vida universitaria, mediante un lenguaje coloquial e informal para que la información sea atractiva y digerible para la generación Z y así lograr mitigar las dificultades que provoca la soledad para adaptarse a la vida universitaria en los primeros semestres y/o durante toda su estancia universitaria.

Durante el periodo universitario de los autores de este proyecto, se observaron indicios de soledad en varias personas dentro del campus Cumbayá de la Universidad San Francisco de Quito y, de este modo, se evidencia la falta de integración de los estudiantes nuevos o antiguos en su llegada a las instalaciones de la universidad, de igual manera durante el transcurso de su periodo universitario. Por esta razón es importante plantearse, ¿de qué manera podemos fortalecer las relaciones interpersonales de los estudiantes que se sienten solos?

1.2. Identificación del problema

La Universidad San Francisco de Quito brinda el debido servicio a todos sus alumnos al buscar el bienestar estudiantil a través del Decanato de Estudiantes, el cual aborda temas de bienestar integral, físico y social, con la finalidad de brindar el apoyo continuo a todos los dragones.

Actualmente, existe un gran desafío para la institución ya que contiene aproximadamente 10 000 alumnos registrados por semestre, de los cuales no todos conocen los servicios que este conjunto de departamentos brinda y son los siguientes:

1. Bienestar Académico: Consejería Académica, Learning Center, Programa de Ayudantes de Cátedra o de Investigación (PACI), Vigilancia del Código de Honor y Convivencia.
2. En Bienestar Emocional: Consejería Psicológica.
3. Bienestar Social: Orientación e Integración a Estudiantes Nuevos, Campus Life, Gobierno estudiantil – GOBE.
4. Diversidades: Oficina de Necesidades Educativas Especiales (ONEE), Oficina de Acompañamiento Estudiantil (OAE) y Programa UNIDiversidad.

A pesar de su alta difusión, no se ha logrado el total alcance en cuanto a la comunicación, ya que muchos de los estudiantes aún son reacios a los servicios y en ocasiones prefieren tratar dichos problemas solos y por cuenta aparte.

Y resulta que el problema central radica en las dificultades que presentan dichos estudiantes al integrarse y al tratar de establecer relaciones interpersonales durante el inicio y a lo largo de su periodo de vida universitaria. Entonces la soledad como tal, puede traer no solo problemas de tipo emocional, sino también problemas de consumo de sustancias como lo son el alcoholismo y la drogadicción:

Los problemas de salud mental y bienestar psicológico se presentan a edades más tempranas, en el caso de los estudiantes universitarios se enfrentan a estrés, ansiedad y depresión, situación que ante la falta de apoyo institucional y familiar puede recaer en la percepción de sentimientos de soledad y el consumo de alcohol. (Yovani Telumbre-Terrero et al., 2022, p. 181)

Además de estos problemas, la soledad influye en el campo de la salud mental, acarreado con si la ansiedad y posteriormente para transformarlo en depresión, que en instancias extremas conlleva al suicidio.

1.3. Justificación

El sueño en común de muchos jóvenes inicia en los salones de clases, lugar donde adquieren conocimientos y establecen relaciones interpersonales que moldearán su futuro. El hecho es que, este periodo se puede bifurcar con las siguientes alternativas: la primera resulta en la mejor etapa de su vida y la segunda es que el periodo universitario llegue a ser algo tortuoso para otros. La cuestión radica en conocer cuál es el factor que segmenta a los dos grupos y por lo que abordamos en profundidad la soledad que los estudiantes de la Universidad San Francisco de Quito puedan sentir o percibir en su entorno.

Es necesario crear nuevos espacios en el que los estudiantes se sientan cómodos y seguros para que de esta manera nazca el sentimiento de pertenencia a una comunidad y evitar problemas derivados de la soledad:

El 65 % de los estudiantes universitarios sufren de estrés, el 43 % presenta ansiedad, soledad y sensación de impotencia para cumplir con la demanda del contexto académico, el 33 % siente nostalgia y sufre de depresión, y el 8 % de los estudiantes tienen pensamientos suicidas. (Martins y Figueroa-Ángel, 2023, p. 27)

Según una breve encuesta realizada a una muestra de 74 participantes, se encontró que el 90,5% ha experimentado sentimientos de soledad durante su estancia dentro de la universidad, el 60,8% ha afirmado que la soledad ha tenido un impacto en su rendimiento académico y el 79,7% considera que la soledad ha tenido un impacto en su bienestar emocional durante su periodo universitario. Por otro lado, apenas el 24,3% se ha sentido apoyado por parte del Decanato de Estudiantes de la USFQ en relación con las cuestiones de soledad o bienestar emocional y

únicamente el 38,4% ha participado en programas o actividades diseñadas para fomentar la interacción social y reducir la soledad en el campus universitario.

Por estos motivos, este proyecto tiene una alta importancia en su aplicación ya que incluye una solución aplicada a diversos campos y resolvería una problemática ampliada a diversas ramas como la psicología, el bienestar físico y mental, el comportamiento en las relaciones sociales, el diseño comunicacional y finalmente el ámbito publicitario.

1.4. Objetivos de la investigación.

El objetivo de investigación principal es crear un nuevo espacio de integración digital, en el cual los estudiantes puedan interactuar con gente nueva, hacer nuevos amigos y conocer más acerca de los servicios del Decanato de Estudiantes, mediante la apertura de un nuevo canal digital y la difusión de una guía didáctica, para facilitar la integración de los estudiantes de la USFQ.

El no apoyar a los estudiantes en momentos críticos, como es el caso que abordamos en este artículo, implica asumir un grave riesgo, puesto que en muchos casos la situación de soledad y desconexión socio-académica puede derivar en una desvinculación total de la universidad. (Álvarez-Pérez y López-Aguilar, 2021, p. 682)

De este modo el objetivo es reducir la soledad en los estudiantes ante las dificultades de integración cómo el aislamiento, la soledad, etc., que los orillan a realizarlo.

1.5. Preguntas de investigación.

Objetivos secundarios	Preguntas de investigación
Investigar el comportamiento y las consecuencias que produce la soledad en los estudiantes universitarios.	¿Han experimentado los estudiantes sentimientos de soledad durante su tiempo en la universidad?
Establecer junto con el Decanato de Estudiantes las estrategias integradoras para poner en práctica.	¿Qué puede hacer el Decanato para ayudar a combatir la soledad de este grupo de estudiantes?
Gestionar investigación primaria en el campus universitario, a través del método cuantitativo con encuestas y del método cualitativo con grupos focales y entrevistas personales.	¿De qué manera se pueden obtener datos para la investigación?
Proponer actividades o programas innovadores que ayuden a minimizar la problemática de la soledad en estudiantes de la USFQ.	¿Qué actividades o programas se pueden desarrollar para minimizar la problemática?

1.6. Viabilidad

La viabilidad del presente proyecto cuenta con un equipo multidisciplinario en el que se fusionan varias ramas del conocimiento como publicidad, psicología, diseño comunicacional,

comunicación y finalmente la integración de las mismas aplicadas como respuesta a la problemática que estamos abordando.

La propuesta consiste en la creación de espacios físicos en el campus Cumbayá y virtuales para toda la comunidad USFQ que promuevan una adecuada integración para las personas que tengan dificultades en integrarse y que experimenten soledad durante su estancia en las instalaciones universitarias.

Asimismo, se planea crear, diseñar y ejecutar un manual de apoyo a los estudiantes de nuevo ingreso, ya sean de primer semestre, homologados de otras universidades o a disposición de quienes lo requieran.

Este manual engloba todo lo que un estudiante nuevo necesita conocer sobre los servicios que brinda el Decanato de Estudiantes y otras recomendaciones que serán útiles para una mejor experiencia dentro de la universidad. Se plantea subdividirlo en varias secciones, siendo la principal los servicios que brinda el decanato y, para atraer la atención de los usuarios, se adjuntarán secciones de: ¿dónde comer?, ¿cómo encontrar las aulas?, ¿cómo hacer amigos?, etc. La redacción de este manual usa un lenguaje coloquial debido al público objetivo que es actualmente la generación Z.

Capítulo 2

2.1. La soledad y sus consecuencias (general)

La soledad es un fenómeno que se puede presentar en diversas etapas de la vida. Desde la niñez hasta la vejez, puede ser circunstancial o definitiva y, en ocasiones, llega a ser un proceso estacional en la vida de toda persona. En este caso específico se aborda a la soledad y el aislamiento social, producido por diversos factores externos e incluso internos.

El aislamiento social es la situación objetiva de tener mínimos contactos con otras personas, bien sean familiares o amigos. La soledad, en cambio, es la sensación subjetiva de tener menor afecto y cercanía de lo deseado en el ámbito íntimo (soledad emocional), de experimentar poca proximidad a familiares y amigos (soledad relacional) o de sentirse socialmente poco valorado (soledad colectiva). (Gené-Badia et al., 2016, p.605)

En resultado, se tienen algunos efectos y consecuencias que pueden conllevar el aislamiento y la soledad en conjunto, al ocasionar un distanciamiento desde la perspectiva racional del ser humano de ser sociables y creados para vivir en armonía conjunta, aunque en la práctica esta pueda cuestionarse.

En cuanto a la soledad en la niñez, esta se define como una experiencia subjetiva de desconexión social, donde hay una discrepancia entre las relaciones sociales deseadas y las que realmente se tienen. Por esta razón es que algunos niños pueden imaginar que no están realmente solos creando el tan conocido amigo imaginario, con el fin de no sentirse solos.

Las causas de la soledad en los niños pueden ser diversas, las cuales incluyen cambios en el entorno familiar o escolar, así como dificultades para hacer amigos o problemas de comunicación. Desafortunadamente, los efectos de la soledad en esta etapa dejan una huella profunda en la vida de las personas, ya que pueden influir en el desarrollo emocional integral,

afectando la autoestima y la identidad del niño, dejando huellas negativas en su edad juvenil, adulta y en su ancianidad.

Se ha definido el retraimiento social como un constructo teórico que abarca aquellas manifestaciones en las que los niños y las niñas se repliegan en sí mismos alejándose de las interacciones sociales por factores internos que engloban diversos componentes motivacionales y emocionales y dan lugar a distintos subtipos de retraimiento social (Rubin et al., 2009) según lo citado por Castillo et al. (2023, p. 435).

En consecuencia, la soledad en la etapa de la niñez puede afectar significativamente el desarrollo cognitivo del ser humano, trayendo consecuencias negativas en las siguientes etapas de la vida, por lo cual es importante promover un entorno que apoye las relaciones interpersonales y su integración social, tomar conciencia acerca de la importancia del tema para así mitigar los efectos de la soledad en los niños.

Por otro lado, la soledad en adultos mayores es un problema complejo que deteriora tanto la salud mental como física. Este es un problema global en donde tanto países desarrollados como países en vías de desarrollo tienen problemas para abarcar y aplacar este tema. Se estima que, en países desarrollados, el envejecimiento poblacional aumenta la cantidad de personas mayores que experimentan soledad y aislamiento social. Del mismo modo, en países en vías de desarrollo en donde inclusive se pone en riesgo la estabilidad financiera de los sistemas de seguro social debido a la disminución de aportantes para los mismos y el aumento de afiliados con problemas de salud. Todos estos factores influyen para que los adultos mayores en situación de soledad desarrollen problemas tanto fisiológicos como psicológicos.

Se ha encontrado evidencia de que la soledad incrementa la probabilidad de presentar problemas de ansiedad y depresión en personas mayores, razón por la cual se hace

importante el estudio de las consecuencias negativas de este fenómeno sobre la salud mental y física de estas personas. (Garza-Sánchez et al., 2020, p.106)

En definitiva, la soledad en adultos mayores tiene consecuencias graves para la salud, incluyendo ansiedad, depresión, deterioro cognitivo y mayor riesgo de mortalidad. La soledad aumenta el riesgo de demencia y otras afecciones por lo cual es necesario un abordaje preventivo y multidisciplinario para minimizar las alteraciones en la salud de las personas desde la niñez hasta convertirse en adultos mayores. Esto debería incluir intervenciones sociales, apoyo psicológico y programas comunitarios que fomenten la interacción y el sentido de pertenencia de todas las personas.

La soledad es un estado en el que una persona se siente aislada emocionalmente, ya sea porque está físicamente sola o porque no se siente conectada con los demás. Esta sensación puede surgir por diversas razones, como la falta de relaciones significativas, cambios en el entorno social, pérdidas importantes, dificultades para establecer vínculos interpersonales o problemas de salud mental. Aunque la soledad puede ser una experiencia común y transitoria en la vida de las personas, si persiste puede afectar negativamente su bienestar emocional y calidad de vida.

Como vivencia desfavorable, la soledad se relaciona con la sensación de tristeza, afección de la socialización y cotidianidad, es además una preocupación en la salud pública de varios países, dado que el envejecimiento poblacional e inadecuadas condiciones de salud y bienestar, aumentan la ocurrencia de soledad. (Díaz et al., 2019, p.2)

En base a lo anterior, se puede determinar que la soledad trae repercusiones negativas tanto en el bienestar físico como en la salud mental. Algunas de las consecuencias de la soledad son el incremento del riesgo de padecer enfermedades cardiovasculares debido a que la soledad puede

aumentar el nivel de estrés, provocar depresión, ansiedad y otros factores que inciden en la salud del corazón y del sistema circulatorio. Otra consecuencia es la disminución de la capacidad para combatir enfermedades comunes porque la soledad puede debilitar el sistema inmunitario, lo que dificulta la defensa contra infecciones e inflamaciones. Otra repercusión de la soledad es una mayor predisposición a la depresión puesto que el aislamiento puede inducir sentimientos de tristeza, malestar, baja autoestima y angustia, que son síntomas característicos de la depresión. Otra consecuencia de estar solo es el aumento del riesgo de trastornos mentales, pues la soledad puede influir en el funcionamiento cerebral y perturbar las regiones vinculadas con el dolor, la memoria, el aprendizaje y las emociones.

Por estas razones, es crucial abordar la soledad con la debida seriedad, para así buscar apoyo en amigos, familiares o profesionales de la salud mental, según sea necesario. También es importante desarrollar estrategias para construir y mantener relaciones significativas, ya que estas conexiones sociales pueden ayudar a combatir la sensación de aislamiento y fortalecer el bienestar emocional de las personas.

2.1.1 La soledad en la etapa estudiantil

En ocasiones, para algunos estudiantes la etapa escolar, ya sea en educación básica, bachillerato, tecnológica o universitaria, llegan a ser etapas de fuerte cambio generado por el nuevo ambiente al que se enfrentan.

El desempeño y apertura de cada uno dependerá en su mayoría de la personalidad del estudiante, en muchos casos llegan a socializar y empezar amistades en los primeros días; sin embargo, también para otros se presentan dificultades a la hora de socializar con sus iguales.

Por un lado, los estudiantes solitarios responden ante diferentes estímulos o factores, como vienen de un lugar geográfico lejano o de provincias diferentes a la de la universidad, son llamados foráneos. Por otro lado, partiendo de este grupo se infiere la idea de que al ser de un colegio distinto y lejano al de la mayoría de los dragones, se reduce su oportunidad de ampliar sus redes y relaciones sociales. Finalmente, también afecta a aquellos que son considerados más tímidos, debido a la personalidad introvertida y su dificultad de relacionarse en sus estratos sociales.

Cabe recalcar que se hace referencia en específico al tipo de soledad no deseada, mas no al tipo de soledad especificado por decisión propia del individuo.

La soledad no deseada, que puede ser definida como el sentimiento causado por la discrepancia entre las características reales de nuestra red social y las deseadas, se ha convertido en nuestro contexto en un tema de creciente preocupación, tanto en el ámbito mediático como desde un punto de vista social y de salud pública. (Martín Roncero & González-Rábago, 2021, p.432)

De esta manera, se sustentan las premisas de que, el entorno puede ser un factor influyente de gran peso a la hora de que una persona pueda decidir libremente desarrollarse o aislarse.

2.2. Decanato de estudiantes de la USFQ

El Decanato de Estudiantes de la USFQ se enfoca en el bienestar de los estudiantes de la Universidad San Francisco, sin importar la sede en que se encuentren ni la modalidad de estudios, ya sea presencial o en línea. Este enfoque abarca diversas áreas como: Bienestar estudiantil, bienestar académico y emocional de todos los estudiantes.

Por otra parte, existen diferentes factores que se han asociado en el desarrollo de

este estado de ánimo y algunos de ellos son; el éxito académico, efectos positivos de salud, bienestar personal y social que contribuyen a la calidad de vida. (Orozco, Barocio & Domínguez, 2021, p.113)

El bienestar de los individuos de la comunidad USFQ es muy importante, ya que está ligado a cumplir los objetivos y los resultados son la evidencia de estos.

El Decanato de Estudiantes está formado por varios programas, con enfoques a proyectos de corto y largo plazo, llevados según sus planes de comunicación y planificación. Además, fomentan la participación estudiantil, mediante cursos, talleres de liderazgo y capacitaciones continuas a la comunidad USFQ. Estos programas se encuentran en constante movimiento y están camuflados con un enfoque más cercano y menos formal a través de todos los departamentos mencionados a continuación:

- Learning Center, que aporta grandes beneficios educativos de estudiantes a estudiantes, los tutores reciben también una remuneración por brindar a sus compañeros las herramientas académicas para lograr un mejor desarrollo.
- Campus Life es la entidad que contiene todos los clubes de la universidad y que se enfoca en el bienestar físico del campus.
- Consejería estudiantil es el lugar donde todos los estudiantes e incluso padres de familia pueden acercarse por información, instrucciones y consejos.
- Programas de cátedra y asistentes de investigación, es una alianza estratégica entre docentes y estudiantes destacados de la universidad que de igual manera reciben una remuneración por su trabajo durante todo el semestre.
- Código de Honor es esencial y se torna en el órgano rector que define con lineamientos el comportamiento óptimo de todos los dragones.

- Ombudsperson se encarga de velar por el bienestar de personal administrativo y estudiantil además de brindar protección ante cualquier situación de abuso o problemas entre todos los individuos que conforman la comunidad USFQ.
- GOBE es el gobierno estudiantil que está bajo la vigía del Decanato de Estudiantes y son quienes implementan grandes proyectos según las festividades o temporadas, además de buscar la innovación y el bienestar continuo.
- ALUMNI es un programa que proporciona un acompañamiento incluso después de graduarse.

Unas de las estrategias integradoras que emplea la Universidad San Francisco de Quito y que a su vez se desarrolla a partir de un plan integrador, lo hace a través del departamento del Decanato de Estudiantes, uno de sus programas más destacados es llamado los “LEOS”, que es conformado por un grupo de estudiantes destacados y selectos bajo la dirección de autoridades del Decanato que en conjunto realizan la iniciación para los estudiantes de nuevo ingreso. Este es evento que se realiza cada semestre, unas semanas antes del inicio de clases presenciales para lo cual se realiza una convocatoria a todos los estudiantes nuevos registrados en dicho semestre para asistir a la universidad, en general el día a ejecutarse el evento suele ser viernes en horas de la mañana. Ahí es donde los estudiantes llamados “LEOS” pasan a ser mentores de los estudiantes de nuevo ingreso. Se reparten “LEOS” para un grupo de aproximadamente 15 estudiantes. Este día está lleno de diversas dinámicas integradoras para los estudiantes, quienes son asignados a una de las casas de la universidad para que puedan socializar con un nuevo grupo de estudiantes con quienes pueden expandir su red social y de contactos.

La principal apreciación que hay que tener en consideración en una red social es la posición que ocupa un actor social dentro de la estructura de red. No todas las posiciones

son iguales, ni tan siquiera equivalentes. Referida a esta posición vendrá determinada la mayor o menor posibilidad de acción de un actor determinado. (Santos, 1989, p.140)

La red social que conformen al iniciar su etapa será de gran influencia en su estancia universitaria y es por esto que es importante aplacar cualquier falencia en las dinámicas de integración para lograr cumplir los objetivos del Decanato de Estudiantes.

Entre otros beneficios para alumnos regulares y nuevos integrados en la USFQ, está el acercamiento a los padres y el acompañamiento de la manera más cercana posible. También se implementa innovación tecnología a través del uso del código QR y otras aplicaciones como Calendly, HUBI, entre otras. Cabe recalcar la importancia de transmitir sus mensajes mediante los canales oficiales a través de la colaboración del departamento de marketing digital y con el apoyo de diseño comunicacional de la USFQ.

Finalmente, se realiza una constante evaluación de su desarrollo a través de varios indicadores, por ejemplo, el número de casos atendidos a lo largo del año o el número de asistencias a eventos o talleres y su respectivo seguimiento continuo, que ayudan a su propia retroalimentación y retrospección para buscar falencias y áreas de mejora. Es esencial juntar todos los esfuerzos para lograr una correcta y efectiva integración de los estudiantes ya que se alcanzaría beneficios en conjunto como los mencionados a continuación:

Mejorar la permanencia y mitigar el abandono no es una labor sencilla. A partir de los resultados obtenidos se pudo concluir que la buena integración es el factor que genera el vínculo más fuerte del estudiante con su objetivo de profesionalizarse. Las universidades deben trabajar estrategias que faciliten la integración, todo esto debe ser en las primeras semanas de estudio y en el primer semestre. De la misma forma, las estructuras

curriculares deben favorecer esta integración, de tal forma que el estudiante puede poco a poco insertarse en la vida universitaria. (Mora et al., 2019, p.286)

Así y con todos sus programas y departamentos, el Decanato de Estudiantes de la USFQ está dispuesto a lograr el bienestar de cada estudiante. El reto está en las formas de comunicación que este ejerce y de qué manera lo transmite, así como autoevaluarse para conocer si el mensaje de firme apoyo ha llegado a su audiencia o se ha perdido en el camino.

2.3. Benchmarking

El objetivo de este benchmarking es comparar el rendimiento, la eficacia y las prácticas de diferentes instituciones educativas tanto a nivel local como global con el fin de identificar las oportunidades de mejora y de excelencia en cuanto al acompañamiento a los estudiantes en diferentes instituciones educativas.

2.3.1 Benchmarking local.

- UDLA



Figure 1: Bienestar Estudiantil UDLA

En la UDLA, existe una organización que se llama ASEUDLA, que es una organización sin fines de lucro, la cual está conformada por los estudiantes, para los estudiantes de esa universidad, es decir que el objetivo de esta asociación es representar a los estudiantes, para lo cual, se escoge una directiva conformada por un presidente, un vicepresidente y un tesorero, quienes se encargan de realizar distintas actividades en pro de los estudiantes y, a su vez, de acoger las quejas de los estudiantes de la UDLA. Algunos ejemplos de las actividades organizadas por la ASEUDLA son campañas para la vacunación en contra del VPH (Virus del Papiloma Humano), en contra de la influenza y también te hace examen para detectar el VIH (Virus de Inmunodeficiencia Humana), también la ASEUDLA se pone en contacto con ciertas autoridades la cruz roja ecuatoriana con el objetivo de que los estudiantes donen sangre.

Entre otras actividades recientes que tuvieron lugar en las fiestas de Quito del 2023 se organizó un mega campeonato del juego de cartas quiteño 40, en el cual se podía inscribir y conformar un equipo con tus amigos. También se promocionó una banda musical de la UDLA la cual sirvió para que los estudiantes compartan un agradable momento juntos. Estas actividades dieron como resultado una mayor y más sólida unión entre los estudiantes. Del mismo modo, durante las campañas de prevención y vacunación se hacen eventos como juegos, se venden artesanías y comida lo cual favorece la interacción entre los miembros de la comunidad. De igual manera, en la UDLA existen espacios recreativos como salas de juegos dentro del campus en donde se podía estar entre amigos, jugar fútbolín, entre otros juegos. El objetivo de este espacio es compartir con otras personas o simplemente sentarse para pasar el tiempo libre.

En cuanto a la soledad de los estudiantes de la UDLA, sí se ha observado gente sola, pero esto se mitiga con la colocación de sillas y mesas de estudio dentro de cada piso de los edificios y facultades de la universidad. De igual manera, hay sillones en los cuales los

estudiantes pueden sentarse y estar en su computadora ya sea para estudiar o para jugar. Estos espacios tienen bastante acogida por lo cual no se siente una mayor percepción de soledad de los estudiantes debido a que estos espacios siempre están ocupados, ya que son espacios para que los estudiantes se sientan cómodos sin que nadie los distraiga o los moleste.

En conclusión, la ASEUDLA es una asociación de estudiantes para estudiantes; sin embargo, esta asociación es dirigida por estudiantes mas no por el personal administrativo, es decir, si bien existe un Decanato de Estudiantes, este no se encarga de organizar las actividades realizadas por la ASEUDLA, sino más bien este se encarga de resolver necesidades o problemas específicos directamente con los estudiantes.

- PUCE



Figure 2: Acompañamiento integral PUCE

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) tiene un programa de bienestar estudiantil llamado “Acompañamiento integral”, el cual implementa diversas iniciativas y programas para buscar el bienestar académico, personal y profesional de sus estudiantes. Algunas de las iniciativas que la PUCE lleva a cabo en este sentido incluyen:

Tutorías académicas en las cuales se ofrecen programas donde estudiantes más avanzados o profesionales capacitados brindan apoyo y orientación a sus compañeros en áreas específicas de estudio.

Orientación psicológica donde se incluyen servicios como intervención psicológica y consejería para estudiantes que enfrentan dificultades personales, emocionales o académicas. Estos servicios ofrecen un espacio confidencial donde los estudiantes pueden recibir apoyo profesional.

Programas de mentoría donde los estudiantes más experimentados o egresados exitosos se convierten en mentores de estudiantes más jóvenes. Estos programas permiten establecer conexiones significativas y proporcionar orientación sobre aspectos académicos, profesionales y personales.

Actividades extracurriculares donde se organizan diversas actividades extracurriculares, como clubes, grupos de interés, eventos culturales y deportivos. Estas actividades brindan a los estudiantes oportunidades para desarrollar habilidades sociales, liderazgo y trabajo en equipo, además de fomentar un sentido de pertenencia a la comunidad universitaria.

Programas de apoyo académico como talleres de escritura, clases de refuerzo en áreas específicas y sesiones de estudio en grupo. Estos programas buscan mejorar el rendimiento académico de los estudiantes y proporcionarles herramientas adicionales para enfrentar los desafíos académicos.

Servicios de bienestar estudiantil que incluyen atención médica, asesoramiento nutricional, servicios de salud mental y programas de promoción de la salud. Estos servicios están diseñados para promover el bienestar físico y emocional de los estudiantes.

Cabe recalcar que, en la PUCE, el gobierno estudiantil tiene el nombre de Federación de Estudiantes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (FEUCE) que es la organización estudiantil que representa los intereses de los estudiantes ante las autoridades universitarias y promueve la participación estudiantil en diversas actividades y decisiones dentro de la universidad. Sin embargo, esta organización funciona independientemente del departamento de acompañamiento integral. Algunas de las funciones y actividades que realiza la FEUCE incluyen:

Representación estudiantil en el cual la FEUCE actúa como el órgano oficial de representación estudiantil ante las autoridades de la universidad debido a que se encarga de transmitir las inquietudes, necesidades y propuestas de los estudiantes a las instancias correspondientes y de velar por sus derechos e intereses.

Organización de eventos y actividades culturales, deportivas y sociales en donde la FEUCE organiza una variedad de eventos y actividades destinadas a promover la integración y el bienestar de los estudiantes que incluye actividades como festivales culturales, torneos deportivos, charlas, seminarios y actividades de servicio comunitario.

Defensa de los derechos estudiantiles para lo cual la FEUCE vela por proteger los derechos de los estudiantes y para garantizar que se cumplan las normativas y políticas que les afectan para lo cual interviene con situaciones donde se vean vulnerados los derechos estudiantiles y abogar por soluciones justas y equitativas.

Fomento del liderazgo estudiantil en el cual la FEUCE promueve el desarrollo del liderazgo estudiantil ofreciendo oportunidades para que los estudiantes participen en roles de liderazgo dentro de la universidad y esto incluye la elección de representantes estudiantiles, la participación en comités y la organización de proyectos y actividades.

- SALESIANA



Figure 3: Bienestar Universitario UPS

La Universidad Politécnica Salesiana (UPS) tiene el departamento de la Unidad de Bienestar Universitario y Desarrollo Estudiantil, que se encarga de orientar y proteger el bienestar integral de los estudiantes. Sus funciones incluyen actividades y servicios diseñados para promover el desarrollo personal, social, emocional y académico de los estudiantes. Desde el inicio de su carrera universitaria, los alumnos de nuevo ingreso reciben conferencias de orientación, además de que en primeras instancias los alumnos deben asistir a casas abiertas organizadas por la misma universidad, donde podrán obtener mayor información acerca de los deportes y de las diversas actividades que ofrece la institución de las pueden formar parte y, a su vez, se crean momentos de integración en conjunto en los patios del campus donde los alumnos pueden compartir y socializar con sus nuevos compañeros, entablar amistades y contactos que les servirá para sus primeros días de clase.

Algunas de las áreas que la unidad de bienestar universitario incluye son:

Apoyo Académico: Proporcionar servicios de tutoría, asesoramiento académico y talleres para mejorar el rendimiento académico de los estudiantes.

Apoyo Emocional y Psicológico: Ofrecer servicios de asesoramiento psicológico para ayudar a los estudiantes a manejar el estrés, la ansiedad u otros problemas emocionales.

Programas de Desarrollo Personal: Organizar talleres, seminarios y actividades que fomenten el crecimiento personal, el liderazgo y las habilidades de comunicación.

Salud Estudiantil: Proporcionar servicios de atención médica básica, promover la salud preventiva y organizar campañas de concientización sobre temas relacionados con la salud.

Orientación Vocacional y Profesional: Asistir a los estudiantes en la planificación de sus carreras y cambios de carrera, proporcionar información sobre oportunidades laborales y organizar eventos relacionados con la empleabilidad.

2.3.2 Benchmarking global.

Se encontró referencias globales en cuanto a las estrategias integradoras para el bienestar estudiantil en diversas universidades del mundo. Una de las universidades más destacadas del mundo es la prestigiosa universidad de Harvard de la cual se analiza el siguiente plan para el bienestar de sus estudiantes que desarrolla en la actualidad.



Figure 4: Harvard University

A través de un enfoque holístico la universidad de Harvard se centra el bienestar estudiantil que abarca la salud física, mental y emocional. La universidad reconoce que el éxito académico está relacionado con el bienestar de los estudiantes. Algunas de las estrategias clave que implementa Harvard incluyen:

Promoción de la salud física y mental:

- Centro de Salud Mental: Ofrece servicios de consejería, terapia y psiquiatría, así como talleres y grupos de apoyo.
- Centro de Bienestar: Brinda información sobre alimentación saludable, ejercicio físico y manejo del estrés.
- Programa de sueño saludable: Promueve hábitos de sueño saludables para mejorar el rendimiento académico y la salud mental.

Apoyo académico y profesional:

- Oficina de Tutorías y Asesoramiento Académico: Ofrece apoyo individualizado a los estudiantes en todas las áreas académicas.
- Centro de Desarrollo Profesional: Brinda orientación profesional, talleres y eventos de networking.
- Programa de becas y ayudas financieras: Ayuda a los estudiantes a financiar sus estudios.

Creación de un ambiente inclusivo y acogedor:

- Oficina de Diversidad e Inclusión: Promueve la diversidad y la inclusión en el campus.
- Centro LGBTQ+: Ofrece apoyo a los estudiantes LGBTQ+.
- Programa de Mentoría: Conecta a estudiantes con mentores que les pueden brindar apoyo y orientación.

Desarrollo de habilidades socioemocionales:

- Programa de Resiliencia: Enseña a los estudiantes cómo afrontar los desafíos y superar la adversidad.
- Programa de Liderazgo: Desarrolla las habilidades de liderazgo de los estudiantes.

- Programa de Inteligencia Emocional: Ayuda a los estudiantes a comprender y manejar sus emociones.

Espacios de participación y liderazgo:

- Gobierno Estudiantil: Permite a los estudiantes participar en la toma de decisiones de la universidad.
- Clubes y organizaciones estudiantiles: Ofrecen oportunidades para que los estudiantes se involucren en actividades que les interesen.
- Programa de voluntariado: Permite a los estudiantes contribuir a la comunidad.

Finalmente, se observa que la universidad se toma en serio la evaluación del impacto de las estrategias que emplea y es mencionado su esfuerzo por mejorar continuamente los servicios que ofrece a sus estudiantes, por ello, la universidad realiza encuestas y estudios para medir la satisfacción de los estudiantes con los servicios disponibles, para identificar aquellas áreas de mejora.

Del mismo modo, se hace un resumen de las practicas que hacen algunas de las universidades más destacadas del mundo en cuanto estrategias de acompañamiento estudiantil:

- **Universidad de California, Berkeley:** Centro de Bienestar Estudiantil, que ofrece una gama de servicios de apoyo.



Figure 5: Berkeley University of California

- **Universidad de Melbourne:** Programa "Mente sana, cuerpo sano", que promueve la salud física y mental.



Figure 6: University of Melbourne

- **Universidad de Toronto:** Programa de Diversidad e Inclusión, que crea un ambiente acogedor para todos los estudiantes.



Figure 7: University of Toronto

- **Universidad Nacional Autónoma de México:** Programa de Tutorías, que ofrece apoyo académico a los estudiantes.



Figure 8: UNAM

2.3.3. Conclusiones y aprendizajes del benchmarking.

Como conclusiones principales de este benchmarking se puede destacar que, si bien no todas las universidades tienen la misma estructura organizacional para hacer frente a las necesidades de sus estudiantes, todas se preocupan por velar por el bienestar de estos. Todas las universidades buscan evitar que sus estudiantes se sientan perdidos o solos durante su estancia en sus instalaciones y fuera de las mismas durante el periodo académico. Todas las instituciones se

preocupan por el bienestar de los alumnos de diferentes maneras y con diferentes estrategias.

Todas las instituciones buscan mitigar la soledad de sus alumnos debido a que esta puede traer consciencias muy negativas, lo cual puede afectar el prestigio y buen nombre de las mismas.

La ansiedad, las preocupaciones y el malestar, dificultan el aprendizaje, porque los estudiantes no perciben los matices de la información y por tanto no la procesan adecuadamente, con lo que finalmente su rendimiento académico es más pobre; sin embargo, los estudiantes optimistas con altas expectativas de aprendizaje tienen un mayor rendimiento (Snyder et al., 1991), según lo citado por González-Vázquez (2019, p. 782).

En esta cita se refuerza la evidencia de que la interacción entre el bienestar emocional y el rendimiento académico de los estudiantes van de la mano, por lo cual es importante promover un entorno de aprendizaje que fomente la salud mental y el optimismo para mejorar los resultados educativos.

Finalmente, se concluye que todas las instituciones buscan mitigar los efectos de la soledad en los estudiantes, ya sea con apoyo psicológico o realizando actividades para integrar a sus miembros, para de esta manera lograr que los estudiantes tengan un sentimiento de pertenencia y lograr tener una sociedad más unida a nivel mundial y no solo a nivel local.

Así, diversos estudios de ámbito internacional han evidenciado que la soledad se asocia a un peor estado de salud general, una mayor mortalidad por todas las causas, mayor riesgo de hipertensión y de enfermedades coronarias, problemas de salud mental (como depresión y suicidio), así como una mayor probabilidad de tener conductas perjudiciales para la salud (como un mayor consumo de tabaco o menores niveles de actividad física, o más obesidad). (Roncero & González-Rábago, 2021, p.433)

En conclusión, la soledad no solo afecta el bienestar emocional de las personas, sino que también está asociada al deterioro de la salud en general y un mayor riesgo de enfermedades mortales, incluidas enfermedades cardiovasculares, problemas de salud mental y comportamientos perjudiciales para la salud. Por ende, es importante abordar la soledad como un factor de riesgo significativo para la salud integral de las personas e implementar estrategias para combatirla, para de esta manera promover la conexión social y el apoyo emocional.

Capítulo 3

3. Diseño de investigación

3.1 Metodología de Investigación.

Para sustentar este proyecto y dar argumentos sólidos a las hipótesis y preguntas de investigación, se utilizaron varios recursos, tanto cuantitativos, como cualitativos, los cuales fueron seleccionados con el objetivo de obtener datos e información apropiada para el desarrollo de este proyecto. La investigación tuvo como objetivo principal el asimilar los diferentes puntos de vista de las personas en cuanto su percepción acerca de la soledad y la familiaridad con los servicios ofrecidos por el Decanato de Estudiantes de la Universidad San Francisco de Quito, para lo cual se incluyeron en las muestras a actores directos de la comunidad USFQ, es decir, a alumnos activos, administrativos responsables del Decanato de Estudiantes y al departamento de admisiones.

3.2. Enfoque Cualitativo

Se optó por utilizar un enfoque cualitativo con el propósito de obtener información más profunda sobre las diferentes perspectivas de los entrevistados. Considerando que este proyecto se enfoca en la integración de la publicidad con las artes liberales, se llevaron a cabo entrevistas a diferentes actores administrativos de la universidad y un grupo focal a estudiantes activos. La primera entrevista se la realizó a las coordinadoras del Decanato de Estudiantes, Fernanda Oleas y Silvana Romero, con la finalidad de que se expongan todos los servicios que ofrece este órgano para ayudar a mejorar la estancia de los estudiantes durante su vida universitaria, con el objetivo de ayudar a reducir la soledad en los alumnos dragones y que se dé a conocer qué es lo que se quisiera mejorar para hacer que más personas se integren a la comunidad USFQ. La segunda entrevista se la llevó a cabo con el Decano de Estudiantes, Nathan Todd Digby, con el objetivo

de entender más a profundidad los métodos que tiene el decanato para la integración de los estudiantes, como lo son las casas universitarias, el GOBE, Campus Life, etc. La tercera entrevista se la realizó a Dana Placencia, consejera del Departamento de Admisiones de la USFQ, con el objetivo de conocer más sobre los puntos de vista que los padres de familia toman en cuenta para escoger a la USFQ en lugar de otras universidades. Finalmente, se llevó a cabo un focus group con estudiantes de diferentes colegios de la USFQ, cuyo objetivo fue conocer su percepción de dichos estudiantes sobre la soledad dentro de la universidad y saber qué tanto conocen acerca del Decanato de Estudiantes y sus servicios. La metodología del focus group es una herramienta invaluable para la investigación cualitativa, permitiendo explorar de manera profunda las percepciones, experiencias y opiniones de los participantes sobre un tema específico. En el contexto de esta investigación, se empleó un focus group para examinar las dinámicas de soledad, integración y la calidad de servicio del decanato de estudiantes entre la población estudiantil universitaria.

3.3. Enfoque Cuantitativo

Se eligió el enfoque cuantitativo con el propósito de recopilar datos estadísticos que respalden los patrones o percepciones identificados en las encuestas realizadas a estudiantes de la USFQ. Este método busca proporcionar una perspectiva más amplia y mensurable de la magnitud del problema identificado. Por esta razón, se realizaron 200 encuestas con preguntas cerradas. Esta encuesta contiene una diversidad de secciones con preguntas de sondeo demográfico, académico y personal, donde se abarcan temas de soledad, formas integración, vida social e información referente al Decanato de Estudiantes de la universidad.

La información recopilada en este sondeo fue crucial para detectar patrones recurrentes entre los estudiantes y las tendencias actuales como respuesta al problema, lo que permite respaldar el contenido del manual con una justificación sólida y válida.

3.4. Diseño de la Investigación

Los enfoques metodológicos mencionados fueron seleccionados a partir de la búsqueda de hallazgos relevantes a la problemática establecida.

Mediante la encuesta cuantitativa se recopilaron datos estadísticos que direccionaron el camino de la creación del manual con un enfoque seguro y directo a solucionar una parte de la problemática.

3.5. Recopilación de Datos

3.5.1. Investigación con entrevistas

La primera entrevista que se realizó fue a las coordinadoras del Decanato de Estudiantes, Fernanda Oleas y Silvana Romero, en la cual se destacó lo siguiente:

El decanato de estudiantes de la Universidad San Francisco de Quito (USFQ) se enfoca en garantizar el bienestar de todos los estudiantes, independientemente de su lugar de origen o modalidad de estudio. Este enfoque abarca aspectos como el bienestar estudiantil, académico y emocional. Se reconocen diversos factores que influyen en el bienestar, incluyendo el éxito académico y el bienestar personal y social, para los cuales el decanato opera a través de varios programas diseñados para proyectos de corto y largo plazo, fomentando la participación estudiantil mediante cursos, talleres y capacitaciones. Los programas abarcan áreas como el

apoyo educativo entre estudiantes, el bienestar físico en el campus, el asesoramiento estudiantil y la colaboración en proyectos de investigación.

En cuanto a la integración, el Decanato emplea estrategias integradoras, como el programa Líderes Estudiantiles de Orientación Académica "LEOS", que empareja a estudiantes destacados con nuevos estudiantes para facilitar su integración. La red social que se forma en esta etapa tiene un gran impacto en la experiencia universitaria, según las entrevistadas.

La USFQ también implementa innovaciones tecnológicas y estrategias de comunicación, incluyendo email marketing y redes sociales. Para medir la efectividad de los programas brindados por el Decanato, se realiza una evaluación continua del progreso mediante indicadores como el número de casos atendidos y la asistencia a eventos.

Se destaca la importancia de la integración temprana para mejorar la permanencia y reducir la deserción estudiantil. El decanato está comprometido con el bienestar de cada estudiante y se esfuerza por mejorar sus métodos de comunicación y evaluación para asegurar que los mensajes de apoyo lleguen efectivamente a la comunidad estudiantil.

Otro aspecto importante que salió de esta entrevista fue que el Decanato tiene como objetivo hacer que sea visto no como un órgano rector, sancionador y disciplinario, sino como un departamento que es un amigo y aliado de los estudiantes durante su estancia en USFQ.

La segunda entrevista que se realizó fue al Decano de Estudiantes, Nathan Todd Digby, en la cual se obtuvo la siguiente información:

Nathan contó acerca de cómo son los estudiantes que recién llegan a la USFQ, los cuales se dividen principalmente en tres grupos. El primer grupo son estudiantes que llegan súper entusiasmados y con mucha energía. El segundo grupo son estudiantes que llegan con miedos, inseguridades e incertidumbre de saber si van a poder permanecer en la USFQ. El tercer grupo

son estudiantes que vienen de provincias, para los cuales viven incluso un cambio de cultura y que salen por primera vez de sus hogares para vivir solos o con gente extraña en un departamento o casa. Sin embargo, todos estos grupos comparten el tema de la importancia de cómo hacer amigos, es decir, cómo conectarse e integrarse para sentir que tienen a los suyos en la universidad, para lo cual el curso de ser dragón y los clubes ayudan a este objetivo, debido a que así un estudiante no sea brillante académicamente pero cuando tiene un sentido de pertenencia hace que sea más difícil que exista deserción. Otro aspecto importante que Nathan destaca para la integración de estudiantes es la creación de clubes, los cuales hace tres años han tenido cada vez más una mayor acogida por parte de los estudiantes porque allí es donde pueden conocer gente nueva con intereses comunes no relacionados a la misma carrera.

En cuanto a la percepción de soledad en la USFQ, Nathan cree firmemente que lo más importante para el éxito estudiantil es la estabilidad emocional y que esta definitivamente se ve afectada cuando existe un aislamiento en los estudiantes, debido a que actualmente la soledad es considerada una epidemia a nivel global que se agudizó durante la pandemia porque para crear lazos verdaderos y duraderos es necesario poder estar cerca de otras personas para poder mirar a los ojos y crear lazos verdaderos con el prójimo, lo cual no se logra a través de una pantalla, razón por la cual hay muchos jóvenes que se sienten solos, aislados y sin amigos lo que lleva al consumo de sustancias y otras maneras de autodestrucción y, por lo tanto, si se quiere tener estudiantes íntegros, es importante preocuparse por el aislamiento.

Otro punto importante que mencionó Nathan fue que, si el pudiese describir al Decanato de Estudiantes en una sola frase, esta sería que el Decanato se preocupa por el bienestar estudiantil, que las personas y sus experiencias les importa. Nathan recomienda a que los

estudiantes busquen ayuda mediante la variedad de programas que ofrece y que no esperen a que las cosas se colapsen para pedir ayuda.

Finalmente, se realizó una tercera entrevista personal a Dana Plascencia, consejera de admisiones de la USFQ. Mediante esta entrevista se cuestionó acerca de la percepción externa de los padres de familia y estudiantes al momento de ingresar, así como sus temores respecto a esta nueva etapa y los beneficios que brinda la universidad a los futuros dragones.

Dana menciona que el valor agregado de la Universidad San Francisco de Quito es el enfoque en las artes liberales, así como la estructura, ya que las carreras están seccionadas por Colegios, basándose en ejemplos de universidades del exterior.

Además de la amplia oferta de programas de intercambio exterior y de este modo se menciona el campus en Valencia. Por un lado, ella expone todos los beneficios internos de la universidad como los campus, puntos de comida, etc. Por otro lado, nos menciona los temores de los padres de familia que son reducidos a un tema económico y no se mencionó ningún otro temor. También comenta la gran reputación y prestigio que trae consigo la universidad, al tener como característica ser aspiracional. Finalmente explica otros beneficios de la comunidad USFQ, como la relación directa y nada jerárquica que ofrecen los profesores con los alumnos.

3.5.2. Investigación mediante Focus Group

El Focus Group es una herramienta que facilita el intercambio de ideas y la generación de discusiones enriquecedoras entre los participantes. Este enfoque permite capturar una amplia gama de perspectivas y experiencias dentro de un grupo de individuos, en este caso, estudiantes universitarios.

La selección de participantes para el Focus Group se basó en criterios demográficos relevantes, como el año de estudio y la carrera universitaria, con el objetivo de garantizar una representación diversa y significativa de la población estudiantil. El grupo lo formaron estudiantes segundo, sexto, séptimo y octavo semestre, de los cuales la mayoría formaron parte de un club en algún semestre.

Se preguntó acerca del sentimiento de soledad dentro de la universidad y el caso más destacado fue debido a un cambio de carrera ya que el salto de carrera puede producir esta sensación. Después se preguntó sus perspectivas al escuchar la palabra Decanato de Estudiantes y, en su mayoría, lo asociaron a ideas negativas como sanciones y denuncias, sin embargo, también hubo una perspectiva de ayuda estudiantil. Otra pregunta fue acerca de su participación en eventos del Decanato, que concluyó en una mínima participación de los estudiantes.

Finalmente, se preguntó acerca de la elaboración de un manual diferente a los existentes, que sea didáctico y digerible con los servicios del Decanato de Estudiantes. Las respuestas fueron sorprendentes e impulsaron la idea de la elaboración de dicho manual, puesto que todos comentaron que el manual del estudiante es un documento bastante pesado donde es difícil encontrar respuestas oportunas y con dificultades de un completo entendimiento.

La sesión del Focus Group fue a través de la plataforma Zoom y se estructuró en torno a preguntas abiertas y semiestructuradas, diseñadas para explorar los temas de soledad, integración y calidad de servicio del Decanato de Estudiantes desde diferentes perspectivas. Se llevó a cabo mediante la participación de todos los miembros del grupo, al crear un ambiente abierto y de confianza para facilitar la expresión libre de opiniones y experiencias.

Finalmente, el Focus Group constituye una metodología poderosa y eficaz para investigar las complejas interacciones entre la soledad, la integración y la calidad de servicio del Decanato

de Estudiantes entre la población estudiantil universitaria. A través de este enfoque, se espera generar conocimientos significativos que contribuyan a mejorar el bienestar y la experiencia de los estudiantes en el contexto universitario.

3.5.3. Investigación por encuestas

¿En qué año académico estás actualmente?
200 respuestas

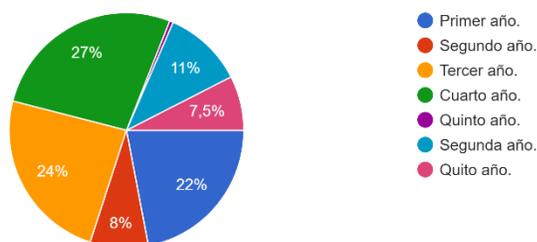


Figure 9: Año Académico

Se puede observar una similitud en la cantidad de estudiantes de primero a cuarto año, pero una minoría en estudiantes de quinto año que rondan los pasillos y espacios del campus Cumbayá de la USFQ.

¿Fuiste el único de tu colegio que entró a la USFQ?
200 respuestas

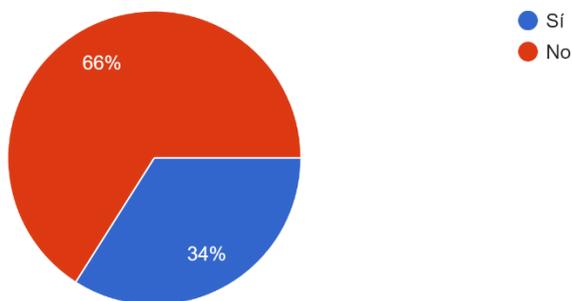


Figure 10: Gente conocida antes de entrar a la USFQ

Se puede evidenciar que el 1/3 de los estudiantes nuevos no conocen a nadie previo a su ingreso a la USFQ.

¿De qué provincia eres?

200 respuestas

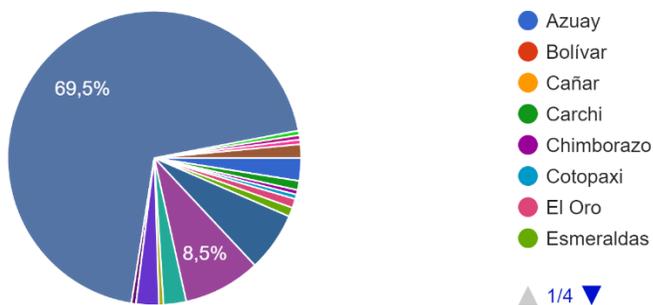


Figure 11: Cantidad de "Foráneos"

Se observa que hay un 30.5 % de estudiantes lejos de su lugar de origen y el resto reside en la provincia de Pichincha.

¿Con quién vives actualmente?

200 respuestas

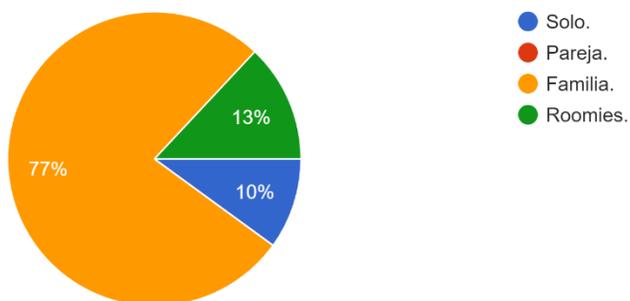


Figure 12: Con quién se comparte la residencia

Es evidente que el 23% de estudiantes convive con gente que no es de su círculo familiar y que el resto vive con sus padres o algún familiar.

Para ti, ¿la soledad es sinónimo de?

200 respuestas

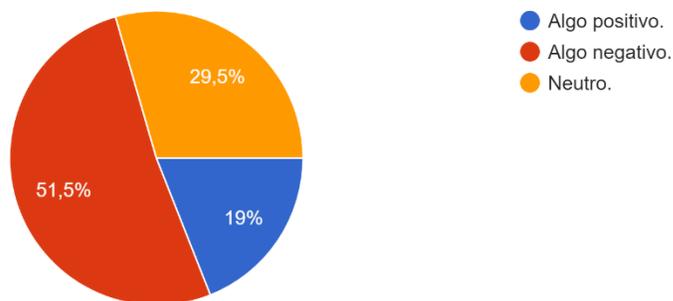


Figure 13: ¿Cómo se percibe a la soledad?

Se evidencia que tan solo el 19% de alumnos ven a la soledad como algo bueno, mientras que un contundente 51.5% lo ve como algo malo y que para un 29.5% es algo ni bueno ni malo.

¿Has sentido soledad dentro de la USFQ?

200 respuestas

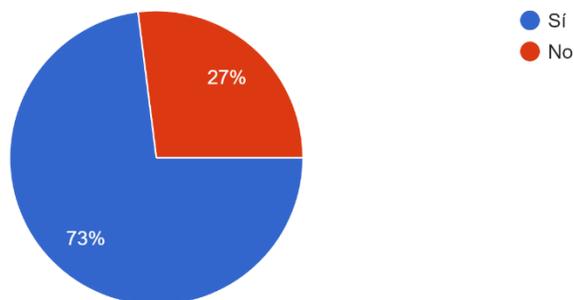


Figure 14: Sentimiento de soledad en la USFQ

Se observa que la gran mayoría de estudiantes se ha sentido sola dentro de las instalaciones de la USFQ.

¿Te sigues llevando con los de tu casa universitaria?

200 respuestas

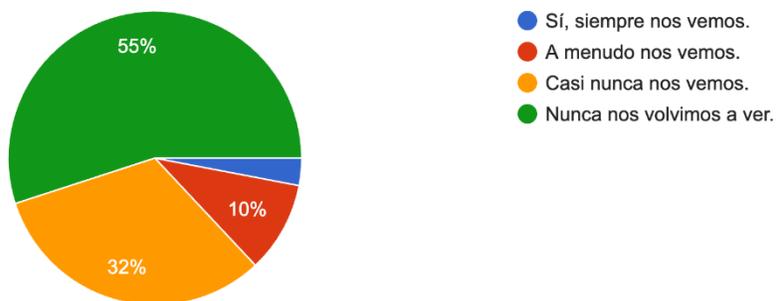


Figure 15: Acerca de las casas universitarias

Se evidencia que más de la mitad, un 55% no volvió a ver a sus compañeros de casas universitarias, un 32% casi nunca y el 13% restante si se mantiene en contacto.

¿Qué tan útiles han sido los servicios del decanato de estudiantes para ti?

200 respuestas

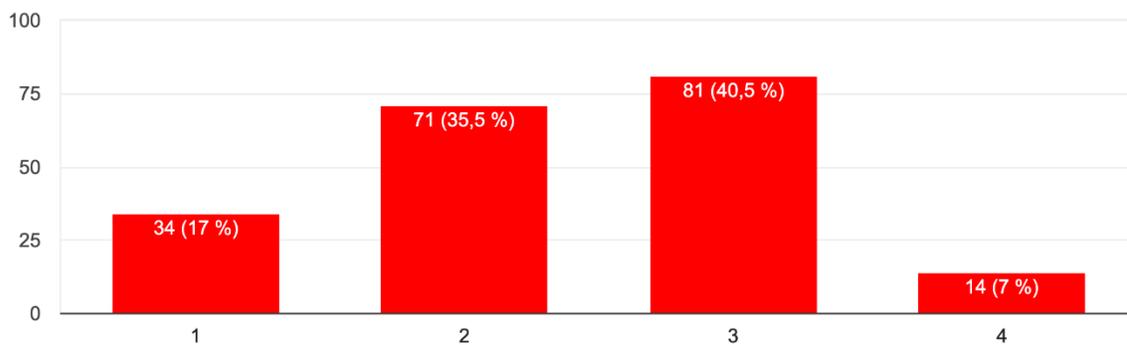


Figure 16: Utilidad de los servicios del decanato de estudiantes

Se confirma la percepción de los estudiantes donde predomina un 40,5% de personas califican los servicios del decanato con un 3 de 4 puntos de satisfacción.

¿Qué servicios del Decanato de Estudiantes has utilizado?

200 respuestas

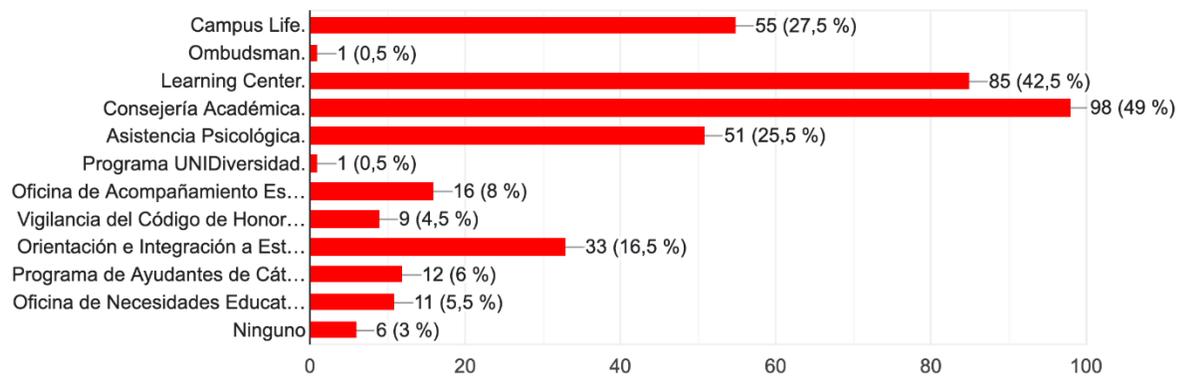


Figure 17: Servicios más utilizados

Es notorio que dos programas del decanato de estudiantes destacan, con un 49% la consejería académica y con un 42,5% el Learning Center, en el cual cabe recalcar que algunos estudiantes también lo asociaron como el Writing Center.

¿De qué manera socializas?

200 respuestas

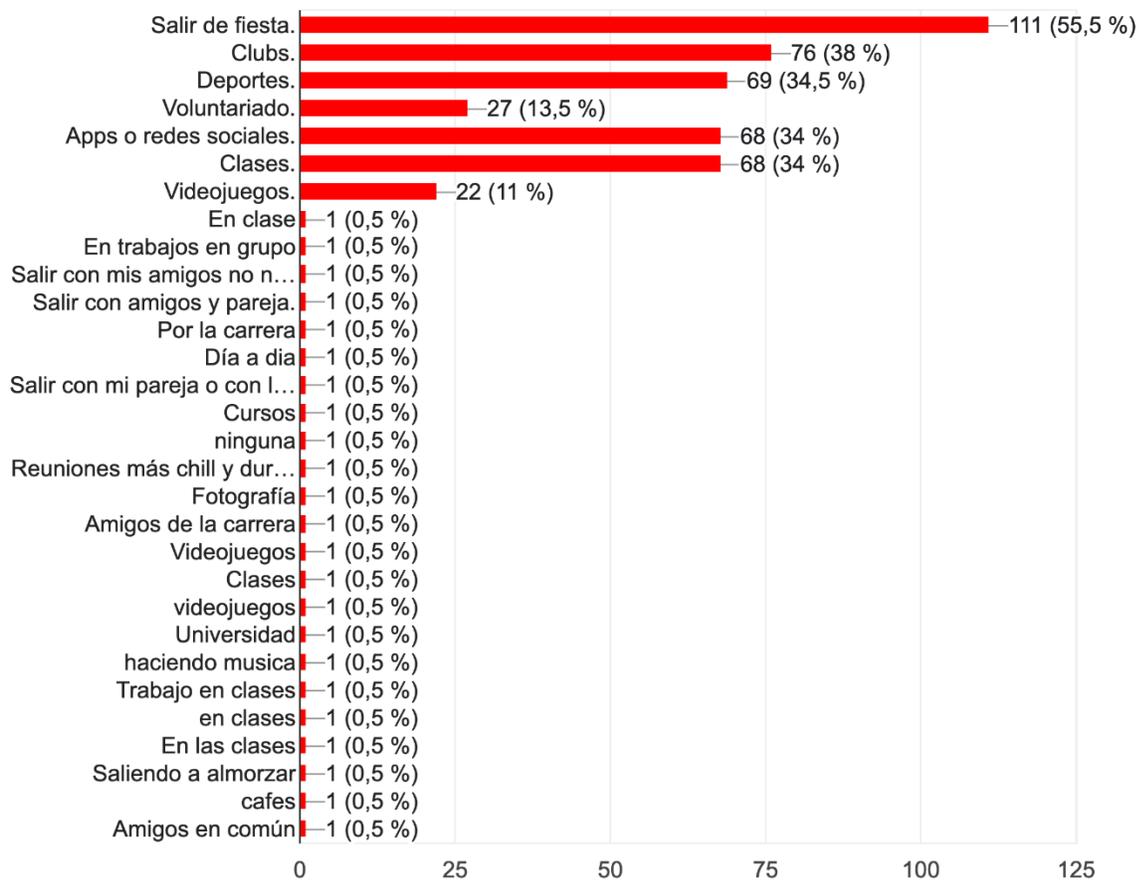


Figure 18: Maneras de socializar

Se evidencia que más de la mitad, un 55,5% socializa al salir de fiesta, un 38% a través de los Clubs de la Usfq y un 34,5% mediante el deporte, el resto se distribuye en varias actividades.

¿Mediante qué medios de comunicación te informas de los eventos y actividades de la USFQ?

200 respuestas

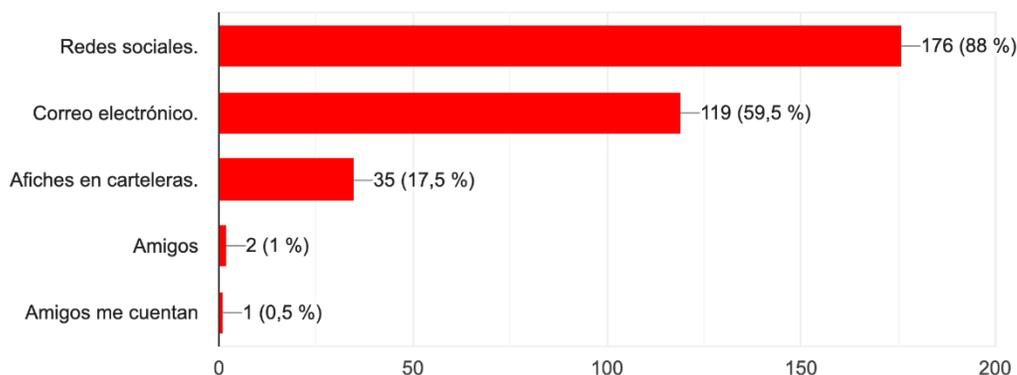


Figure 19: Medios de comunicación más utilizados

El medio de comunicación interno que más utilizan los estudiantes es a través de las redes sociales de la universidad con un 88%, mientras que le prosigue el correo electrónico con un 59,5%.

¿Qué espacios de integración digitales te gustaría tener en la USFQ?

200 respuestas



Figure 20: espacios de integración digitales

En la propuesta de un espacio integrador digital prevalecieron los grupos de WhatsApp con un 45,5%, y el buzón anónimo digital con un 29%.

3.6. Conclusiones de la investigación

En base a los resultados de los diferentes métodos de investigación realizados, tanto cuantitativos como cualitativos, se puede concluir que si bien el Decanato de Estudiantes ofrece diferentes herramientas para apoyar a los estudiantes y de esta manera aplacar la soledad, estos servicios no quedan muy claros de cómo funcionan para algunos estudiantes, por lo cual es necesario la creación de un manual que sea mucho más digerible y fácil de entender al manual del estudiante que existe actualmente. Por otro lado, se puede concluir que existen muchas personas que se sienten solas dentro de las instalaciones de la USFQ, por lo cual es importante crear la mayor cantidad de espacios de integración posibles para de esta manera mitigar los efectos negativos de la soledad y que todos los estudiantes se integren a la comunidad USFQ.

Se concluye que mediante las casas universitarias producen una integración momentánea mas no a largo plazo y se evidencia en la falta de contacto que tienen los estudiantes universitarios respecto a sus casas universitarias. La preferencia por la socialización a través de fiestas indica una inclinación hacia actividades sociales informales y de ocio entre los estudiantes. El uso predominante de las redes sociales de la universidad para la comunicación interna sugiere una adaptación digital efectiva de la universidad para mantenerse conectadas con los estudiantes. La popularidad de los grupos de WhatsApp y los buzones anónimos digitales en la propuesta de un espacio integrador digital resalta la importancia de la problemática y la razón que sustenta la propuesta.

3.7. Brief Creativo

3.7.1. Problema

La soledad que presentan los estudiantes de la Universidad San Francisco de Quito, donde un alto porcentaje de ellos experimenta sentimientos de soledad, lo cual puede convertirse en estrés, ansiedad y depresión, lo que puede afectar su rendimiento académico y bienestar emocional. Esto se produce por la falta de conocimiento de los servicios del Decanato de Estudiantes para el bienestar estudiantil y la baja participación en programas de interacción social agravan esta situación.

3.7.2. Target

Estudiantes de activos de la USFQ de todos los semestres y personas foráneas. Edad comprendida entre 18-25 años.

3.7.3 Mensaje clave

Integración a la comunidad con ayuda de la conectividad de los datos y el Decanato de Estudiantes.

3.7.4 Insight

Me siento solo y perdido en la USFQ, ¡quiero conectar con nuevos dragones!

3.7.5. Solución

¿Qué?

Se propone crear nuevos espacios donde los estudiantes se sientan parte de una comunidad y donde se promueva una adecuada integración para las personas que tengan dificultades en integrarse y que experimenten soledad durante su estancia en las instalaciones universitarias.

¿Cómo?

Mediante la creación de un manual universitario que cuente con los servicios del Decanato de Estudiantes de manera digerible para una audiencia joven, con lenguaje informal y coloquial. Además, se propone la creación de un espacio integrador digital mediante la difusión de códigos QR con un enlace a Linktree donde encontrarán los grupos al que se puede ingresar y a su vez un enlace para descargar gratuitamente el manual.

Capítulo 4

4.1 Estrategias integradoras.

Esta idea surge como respuesta a la problemática que se investigó previamente acerca de la soledad y el desconocimiento de los servicios que brinda el Decanato de Estudiantes, para de esta manera lograr que las personas que quieran conocer nuevos amigos y que no tengan muy claro sobre los servicios que ofrece el Decanato de Estudiantes tengan la posibilidad de integrarse a la comunidad USFQ y conocer más acerca de los servicios. Se usó como herramienta visual unos dragones que son amistosos y juveniles, debido a que a los miembros de la comunidad USFQ se los denomina “dragones”.

4.2 Identidad Visual

Mis amigos dragones.

La creación de estos personajes surge como idea para representar de manera didáctica y amigable al decanato de estudiantes y a los diferentes colegios académicos de la USFQ, los cuales son parte de la identidad visual de los afiches, el grupo de WhatsApp y el manual. Estos dragones tienen una estética visual juvenil y amistosa, para de esta manera, conectar con nuestro público objetivo que fueron jóvenes estudiantes de la comunidad USFQ con edades comprendidas entre 18 a 25 años.



Figure 21: Dragón amigo que representa al Decanato de Estudiantes

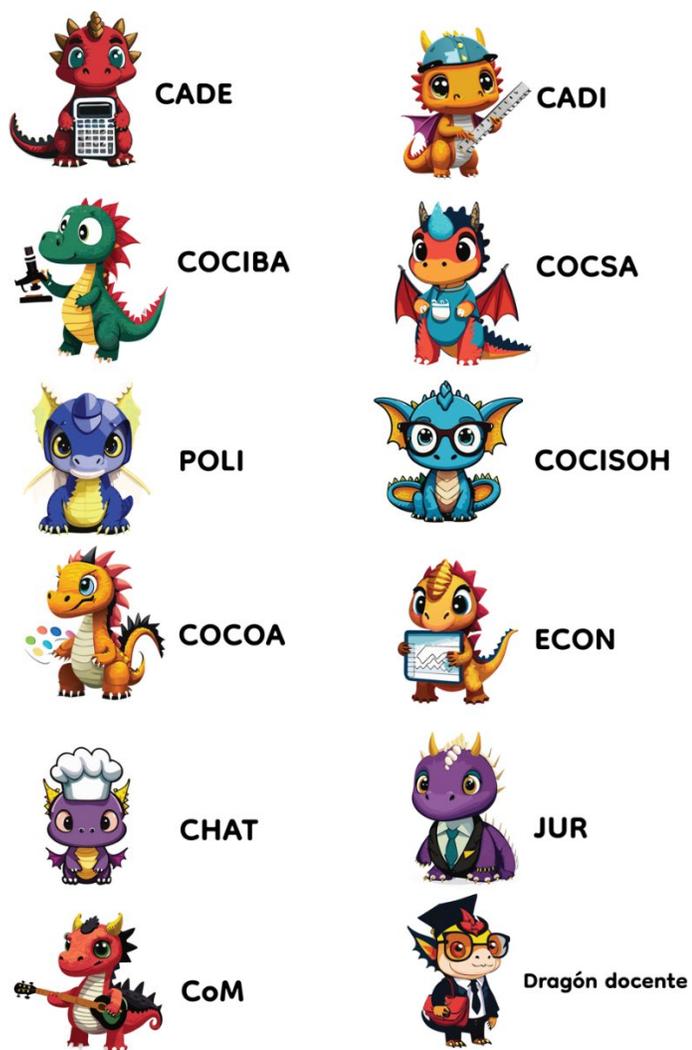


Figure 22: Dragones de cada colegio académico

4.3 Cromática

Los colores seleccionados se basaron en la identidad visual de marca del cliente, que fue el Decanato de Estudiantes, estas tonalidades de rojos subdivididos en una gama de tonalidades crearon una sinfonía visual que cautiva y llama la atención del espectador. Cada tonalidad se ha seleccionado cuidadosamente para garantizar una experiencia visual cohesiva y estimulante, que refleje la calidad y la autoridad de la información contenida.

Se utilizó un patrón de puntos de color rojo que simboliza la unidad y cercanía de los estudiantes que aplaca la soledad visible pero ignorada. Por otro lado, se utilizó un elemento gráfico basado en ondas con tonalidades rojizas que representan la cola de un dragón y que permanecen constantes en todo el manual y que simbolizan la presencia de este dragón amigo durante todo el camino.



Figure 23: Paleta de colores

PATRONES



Figure 24: Patrones

ELEMENTOS GRÁFICOS



Figure 25: Elementos gráficos

4.4 Promoción y difusión

Para la promoción y difusión de mis amigos dragones se utilizaron prints en tamaño A3, los cuales estuvieron distribuidos estratégicamente en 14 carteleras a lo largo de toda la USFQ.

En este print estuvo plasmado el dragón que representa al Decanato de Estudiantes, el cual sostenía un teléfono celular con un código QR que se usó como vínculo para ingresar a un

nuevo grupo de WhatsApp, espacio en donde los miembros de este grupo fueron capaces de descargar el manual mis dragones amigos. Se utilizó este medio publicitario porque se quería que los miembros de este grupo fuesen únicamente estudiantes de la USFQ.



Figure 26: Afiche



Figure 27: Manual



Figure 28: Afiches en las carteleras del Campus Cumbayá

4.5 Evaluación de resultados.

Los KPI:

1. Número de Nuevos Miembros del Grupo de WhatsApp: Este KPI mide el éxito de la difusión inicial del contenido y la capacidad de atraer a nuevos miembros al grupo de WhatsApp. Este KPI es importante para medir la expansión de la audiencia y el crecimiento de la comunidad en línea.
2. Descargas o Visualizaciones del Manual Después del Lanzamiento: Este KPI evalúa el grado de aceptación y el interés del público objetivo en el contenido proporcionado. Este KPI es crucial para medir la eficacia del contenido y su relevancia para la audiencia objetivo.

Resultados de los KPI:

El resultado de la difusión y el grado de aceptación se pudo contabilizar que en 2 semanas se unieron más de 110 personas al grupo de WhatsApp, hasta la redacción de este capítulo.

Además, que después de 3 días del lanzamiento del manual, 45 personas del grupo se descargaron o visualizaron. Esto indica un nivel inicial de compromiso y respuesta positiva.



Figure 29: Los KPI

4.6 Conclusión y recomendaciones

Al concluir esta tesis, queda en evidencia que la publicidad no sirve solo para vender y alimentar el materialismo en el mundo, sino que también sirve para cambiar y mejorar la vida de las personas, haciendo de este mundo un mejor lugar. De este modo la publicidad se convierte en un medio para inspirar, cambios positivos y promover el bienestar colectivo, demostrando su potencial para ser una fuerza transformadora en la sociedad.

Por otro lado, se recomienda las siguientes propuestas de actividades:

- Fortalecer la ayuda psicológica en la USFQ y enfocarse en más temas de salud mental.
- Usar el nuevo grupo de WhatsApp como un canal de comunicación adicional a los ya existentes, para tener mayor cercanía entre el Decanato de Estudiantes y los alumnos.
- Reiterar más eventos de integración para la comunidad USFQ durante los siguientes semestres.

- Realizar una activación BTL, es decir, una experiencia dentro del Campus usando a los Amigos Dragones.
- Reforzar el proyecto en cada inicio semestre para que los alumnos de nuevo ingreso puedan conocer prontamente los servicios del decanato y también puedan socializar con nuevos dragones.
- Mantener el constante apoyo en la creación de clubes ya que es una de las maneras más efectivas en la que los estudiantes logran socializar y hacer más amigos.

Referencias bibliográficas

- Álvarez-Pérez, P. R., & López-Aguilar, D. (2021). EL BURNOUT ACADÉMICO Y LA INTENCIÓN DE ABANDONO DE LOS ESTUDIOS UNIVERSITARIOS EN TIEMPOS DE COVID-19. *Revista Mexicana De Investigación Educativa*, 26(90), 663-689. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/el-burnout-académico-y-la-intención-de-abandono/docview/2820140399/se-2>
- American Psychiatric Association. (s.f.). La salud mental. Recuperado de <https://www.psychiatry.org/patients-families/la-salud-mental>
- Castillo N., Ison, K., & Greco, C. (2023). Atribuciones hacia la timidez y la soledad en niños y niñas de diferentes contextos sociales argentinos. *Interdisciplinaria*, 40(1), 433+. <https://link-gale-com.ezbiblio.usfq.edu.ec/apps/doc/A735243960/AONE?u=usfq&sid=bookmark-AONE&xid=f1296dc6>
- Chemisquy, S., Arévalo, L., & Sadaniowski, A. (2022). Evidencias de validez y confiabilidad de la versión abreviada de la Escala de Soledad de De Jong-Gierveld en estudiantes universitarios de Argentina. [Evidence of Validity and Reliability of the Abbreviated Version of the De Jong-Gierveld Loneliness Scale in Argentinean University Students] *Propósitos y Representaciones*, 10(3), 1-17. <https://doi.org/10.20511/pyr2022.v10n3.1723>
- Díaz, L. C., Moreno, S. C., & Arias-Rojas, M. (2019). Soledad en el adulto mayor: implicaciones para el profesional de enfermería. [Loneliness in elderly people: implications for nursing professionals] *Solidão no adulto maior: implicações para o profissional de enfermagem* *Revista Cuidarte*, 10(2), 1-11. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.633>

- Garza Sánchez, R. I., José González Tovar, Laura, R. R., & Cristina Gabriela, D. D. (2020). Soledad en personas mayores de España y México : un análisis comparativo. [Loneliness in older people from Spain and Mexico : a comparative analysis.] *Acta Colombiana De Psicología*, 23(1), 106-127. <https://doi.org/10.14718/ACP.2020.23.1.6>
- Gené-Badia, J., Ruiz-Sánchez, M., Obiols-Masó, N., Oliveras Puig, L., & Lagarda Jiménez, E. (2016). Aislamiento social y Soledad: ¿Qué podemos hacer los equipos de atención primaria? *Atención Primaria*, 48(9), 604–609. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2016.03.008>
- González-Vázquez, B. (2019). ¿Cómo mejorar el aprendizaje? Influencia de la autoestima en el aprendizaje del estudiante universitario. *Revista Complutense de Educación*, 30(3), 781. <http://doi.org/10.5209/RCED.58899>
- Harvard Health Publishing. (s.f.). Recuperado de <https://www.health.harvard.edu/login>
- Harvard Medical School Executive Education. (s.f.). Salud y bienestar. Recuperado de <https://exeonline.hms.harvard.edu/salud-bienestar>
- Martins, M. D. S., & Figueroa-Ángel, M. X. (2023). Factores psicológicos de los estudiantes universitarios y calidad de vida: Una revisión sistemática prepandemia. [Psychological factors of university students and quality of life: A systematic review pre-pandemic] *Interdisciplinaria*, 40(1), 25-41. <https://doi.org/10.16888/interd.2023.40.1.2>
- Martín Roncero, U. and González-Rábago, Y. (2021) ‘Soledad no deseada, Salud y desigualdades sociales a lo largo del ciclo vital’, *Gaceta Sanitaria*, 35(5), pp. 432–437. doi:10.1016/j.gaceta.2020.07.010.
- Mora, L. M., Zambrano, F. N., Monteros, M. A., & Valdivieso, R. A. (2019). Análisis de la triada: integración académica, permanencia y dispersión geográfica. [(Analysis of the

triad: academic integration, permanence and geographic dispersion)] Revista Iberoamericana De Educación a Distancia, 22(1), 271-288.

<https://doi.org/10.5944/ried.22.1.22001>

Orozco, A. A. A., Barocio, N. L. C., & Domínguez, R. S. (2021). PERCEPCIÓN DE FELICIDAD EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS. In N. M. DE SAN VICENTE LÓPEZ, J. A. R. RODRÍGUEZ, C. I. B. DÍAZ, J. C. R. RODRÍGUEZ, J. R. GÓNGORA, & C. G. B. VIDELA (Eds.), Educación siglo XXI: nuevos retos, nuevas soluciones. Volumen 1. (1st ed., pp. 113–122). Dykinson, S.L. <https://doi.org/10.2307/j.ctv282jpp1.11>

Roncero, U. M., & González-Rábago, Y. (2021). Soledad no deseada, salud y desigualdades sociales a lo largo del ciclo vital. Gaceta Sanitaria, 35(5), 432-437. DOI:

<https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2020.07.010>

Santos, F. R. (1989). El concepto de red social. Reis, 48, 137–152.

<https://doi.org/10.2307/40183465>

Yovani Telumbre-Terrero, J., Mendoza Catalán, G., Antonio López-Cisneros, M., del Carmen Castillo-Arcos, L., & Maas-Góngora, L. (2022). Soledad Y Consumo De Alcohol en Estudiantes Universitarios. Health & Addictions / Salud y Drogas, 22(2), 176–185.

<https://doi-org.ezbiblio.usfq.edu.ec/10.21134/haaj.v22i2.673>

Anexos

Anexo A – PDF Manual Mis Amigos Dragones:

Link:

<https://drive.google.com/file/d/1BfhFFE4xZp2T10dE4k0GIAShzvBG5xjq/view?usp=sharing>