ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA

TOULOUSE LAUTREC

PSICOEDUCA: Desarrollo de una plataforma web de apoyo profesional para psicólogos de educación secundaria en escuelas públicas en Lima Metropolitana

PROYECTO DE INNOVACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE BACHILLER EN

DIRECCIÓN Y DISEÑO GRÁFICO

PRESENTADO POR

Claudia Sofia Hilbck Orosco
DNI: 74080124, Perú
Diego Antonio Del Solar Aguilar
DNI: 73772796, Perú

ASESOR

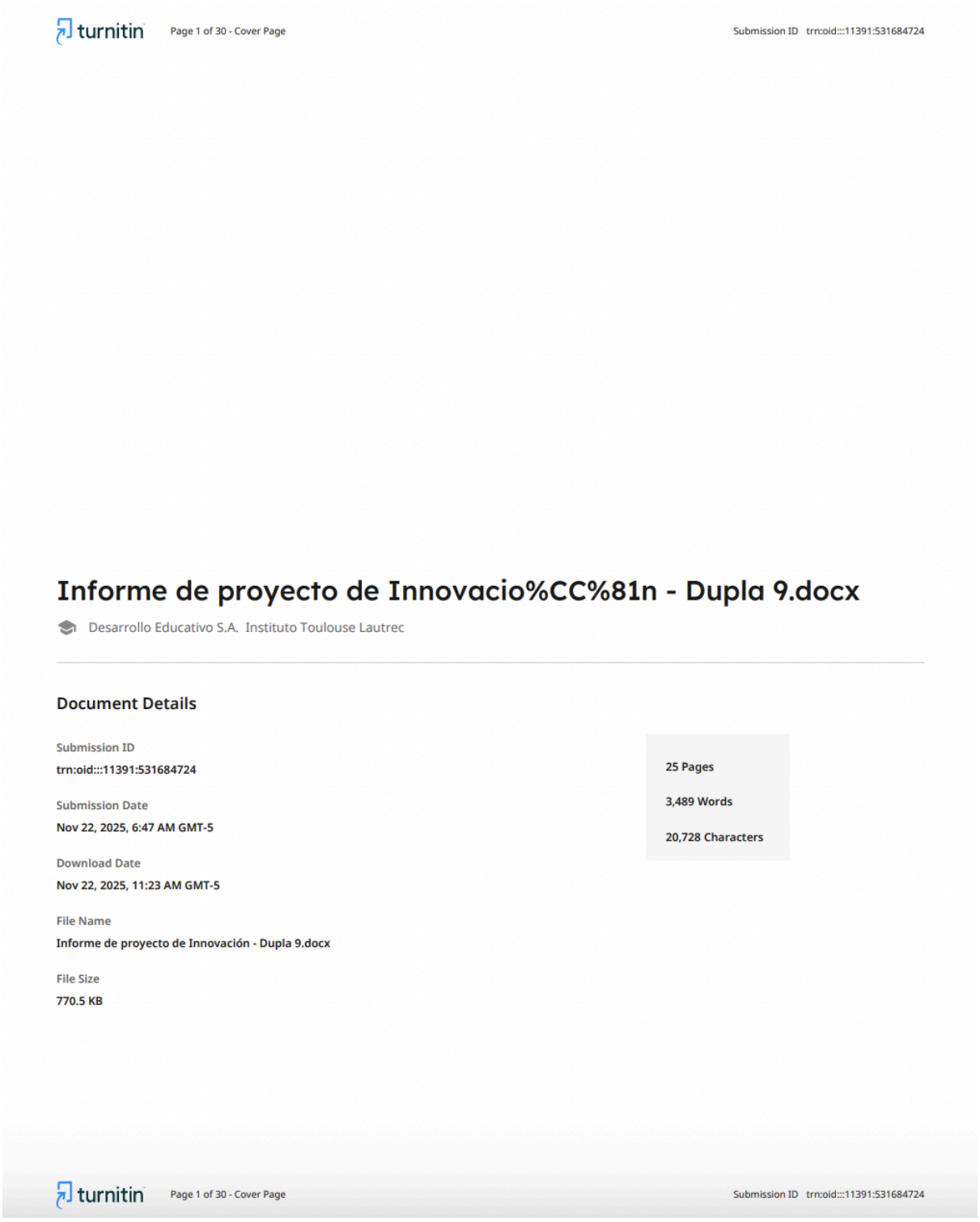
JASMINE ERIKA MORA SIFUENTES
DNI: 42796130, Perú
ORCID: 0009-0007-4244-4610

JURADO

Palomino Nolasco Elizabeth Fabiola
Guzmán Salinas Hector Santiago
Herrera Esquivel Estephannia

Lima, Diciembre 2025

Resumen de la cara 1 del informe del turnitin 2



turnitin Page 1 of 30 - Cover Page Submission ID trn:oid:::11391:531684724

Informe de proyecto de Innovacio%CC%81n - Dupla 9.docx

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

Document Details

Submission ID
trn:oid:::11391:531684724

Submission Date
Nov 22, 2025, 6:47 AM GMT-5

Download Date
Nov 22, 2025, 11:23 AM GMT-5

File Name
Informe de proyecto de Innovación - Dupla 9.docx

File Size
770.5 KB

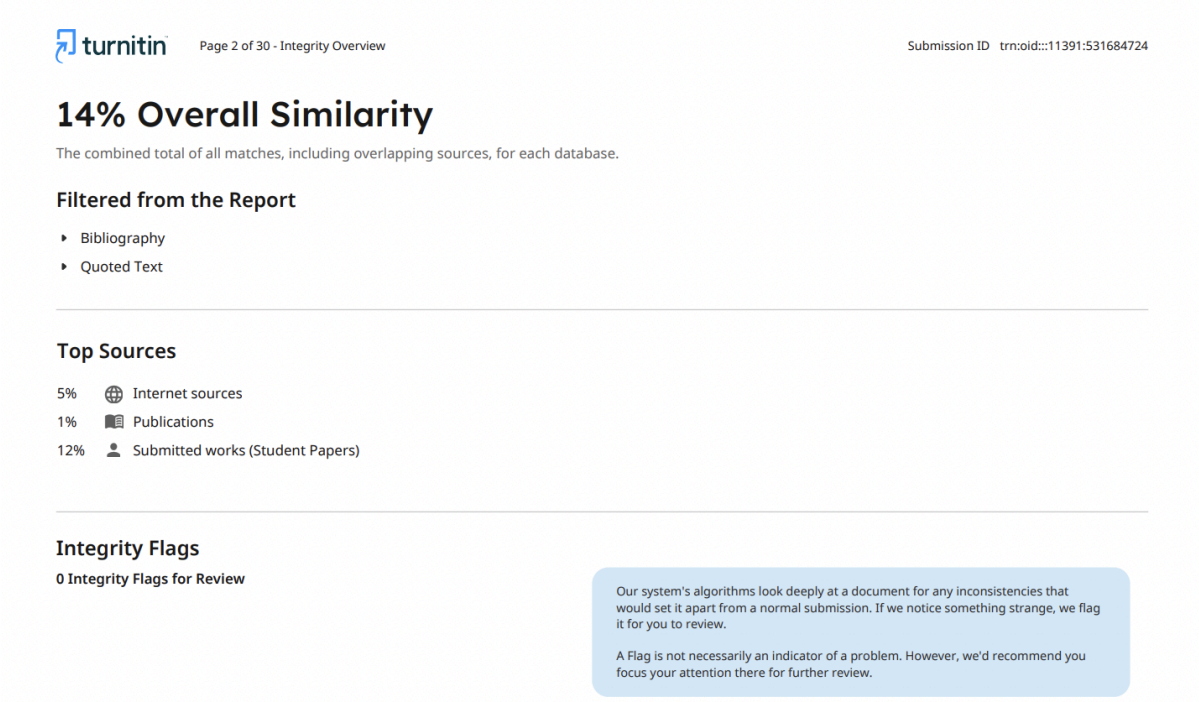
25 Pages

3,489 Words

20,728 Characters

turnitin Page 1 of 30 - Cover Page Submission ID trn:oid:::11391:531684724

Resumen de la cara 2 del informe del turnitin 2



turnitin Page 2 of 30 - Integrity Overview Submission ID trn:oid:::11391:531684724

14% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

Top Sources

5% Internet sources
1% Publications
12% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Dedicamos este trabajo a nuestras familias, que estuvieron pendientes de nosotros durante todo el proceso. Gracias por su apoyo, por animarnos cuando lo necesitábamos y por acompañarnos incluso en los días más cansados.

Agradecemos a todas las personas que formaron parte de este proyecto. A nuestros docentes por su orientación. Gracias también a quienes nos brindaron herramientas, ideas y motivación para poder completar este trabajo de la mejor manera.

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. Información general 8

1.1 Título del Proyecto de Innovación 8

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación 8

II. Descripción de la innovación 9

2.1 Investigar para diseñar 9

2.1.1 Actores del Proyecto 9

2.1.2 Contexto general 9

2.1.3 Problema u oportunidad 10

2.1.4 Reto de diseño 10

2.2 Diseñar para crear valor 12

2.2.1 Propuesta de valor 12

2.1.2 Solución 13

2.3 Diseñar el servicio 14

2.3.1 Blueprint del servicio 14

2.3.2 Artefacto(s) 17

2.3.3 Experimentos 17

2.4 Resumen del proyecto de innovación 20

III. Conclusiones y recomendaciones 21

IV. Referencias Bibliográficas 23

V. Anexos 24

5.1. Entrevistas y prototipos 25

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Entrevista 1

Figura 2 Entrevista 2

Figura 3 Entrevista 3

Figura 4 Entrevista 4

I. Información general

1.1 Título del Proyecto de Innovación

Desarrollo de plataforma web de apoyo profesional para psicólogos de educación secundaria en escuelas públicas en Lima Metropolitana.

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación

PSICOEDUCA representa nuestro enfoque principal que es ayudar a los psicólogos escolares brindándoles herramientas, información actualizada y formación continua. El nombre refleja nuestros dos principales conceptos - Psicología y Educación.

Esta propuesta surge a partir de las entrevistas realizadas a psicólogas de instituciones educativas públicas, donde se identificó que una de las dificultades recurrentes es la limitada disponibilidad de recursos y materiales proporcionados por las entidades estatales en las que laboran.

En colaboración con el MINSA y el MINEDU, buscamos acompañar a los psicólogos escolares en su labor de seguir aprendiendo y fortalecer el apoyo emocional dentro de las escuelas, especialmente frente al creciente impacto de los problemas de salud mental en los estudiantes. A través de una página web accesible y práctica, ofrecemos recursos, asesorías y cursos para docentes y psicólogos, con el propósito de fomentar la educación emocional desde las primeras etapas de la vida y construir juntos entornos escolares más sanos y empáticos.

II. Descripción de la innovación

2.1. Investigar para diseñar

2.1.1. Actores del Proyecto

Creamos este servicio pensando especialmente en los psicólogos de escuelas públicas, que muchas veces enfrentan su trabajo con pocos recursos y poco apoyo de parte de los directivos. Sabemos que su labor es fundamental, pero también que no siempre cuentan con las herramientas o materiales necesarios que deberían brindar las instituciones. Por eso queremos ofrecerles un espacio online que los acompañe, los respalde y les facilite en su día a día.

2.1.2. Contexto general

Según el Ministerio de Salud (MINSA), *"las niñas, niños y adolescentes fueron uno de los grupos poblacionales más afectados por la pandemia de la COVID-19 y tuvieron dificultades para acceder a los servicios de salud mental"*. Esta situación dejó huellas que se hicieron evidentes al regresar a las aulas: muchos estudiantes volvieron con emociones acumuladas, con menos herramientas para manejar el estrés y con dificultades para relacionarse nuevamente con sus compañeros. Años importantes para su desarrollo personal y social se vieron interrumpidos, afectando la manera en que aprenden, se expresan y construyen su confianza.

Este escenario también impactó directamente en el trabajo de los psicólogos escolares, quienes se convirtieron en el primer apoyo para estudiantes que regresaban con nuevas necesidades emocionales. Sin embargo, la demanda

aumentó más rápido que los recursos disponibles, dejando a muchos profesionales sin las herramientas necesarias para responder adecuadamente a estos cambios.

Por ello, el proyecto se implementa en escuelas públicas de Lima, donde los psicólogos escolares cumplen una labor fundamental, pero suelen trabajar con información limitada, poca capacitación y escasos materiales de apoyo. En muchos colegios, la salud mental aún no recibe la atención que requiere, y quienes acompañan a los estudiantes lo hacen con gran esfuerzo y poco respaldo. Este proyecto busca fortalecer su labor brindándoles recursos actualizados, acompañamiento y herramientas prácticas para seguir apoyando a los alumnos desde la educación emocional.

2.1.3. Problema y oportunidad

En las escuelas públicas, sobre todo en aquellas ubicadas en zonas vulnerables, los recursos destinados a la atención de la salud mental son limitados. Con frecuencia, el rol del psicólogo escolar está ausente, sobrecargado o desconectado de la realidad diaria de los estudiantes. No obstante, de forma paralela, surgen iniciativas de colectivos juveniles, docentes comprometidos y organizaciones sociales que impulsan prácticas de autocuidado, espacios de diálogo, círculos de escucha y acompañamiento entre pares. Aunque estos esfuerzos son dispersos, evidencian un interés y una oportunidad para rediseñar la manera en que se trabaja la salud mental dentro del ámbito escolar.

2.1.4. Reto de diseño

A partir del análisis de la información recogida y de la comprensión de la realidad que enfrentan las psicólogas escolares en instituciones públicas, se evidencia un escenario complejo donde las profesionales deben responder a necesidades emocionales urgentes sin contar con los recursos mínimos para hacerlo. Las entrevistas, la observación y la revisión del contexto muestran que, aunque las psicólogas tienen la disposición y las competencias para acompañar a los estudiantes, existen múltiples barreras que limitan su impacto: los colegios no siempre proporcionan materiales, la comunicación con docentes y familias es insuficiente, y la carga institucional dificulta dar seguimiento adecuado a cada caso.

Estas condiciones generan frustración y desgaste, no solo porque el trabajo emocional exige presencia constante, sino porque la salud mental de los estudiantes se encuentra en un estado particularmente vulnerable. El incremento de la ansiedad, el estrés escolar y la falta de espacios seguros para hablar de emociones hacen que el rol de la psicóloga sea cada vez más necesario, pero también más desafiante.

Frente a esta problemática, surge la necesidad de replantear cómo podrían fortalecerse las capacidades y herramientas con las que cuentan estas profesionales dentro del entorno educativo. Por ello, formulamos el siguiente reto de diseño:

¿Cómo podríamos ayudar a las psicólogas escolares a acceder a los recursos adecuados materiales, institucionales y humanos para que puedan realizar su labor de manera efectiva y brindar un acompañamiento emocional oportuno a los estudiantes?

Este reto busca orientar la creación de soluciones que no solo atiendan la falta de recursos, sino que también promuevan la articulación entre docentes, familias y actores institucionales, de modo que las psicólogas puedan trabajar dentro de un sistema más colaborativo, preventivo y humano.

2.2. Diseñar para crear valor

2.2.1. Propuesta de valor

En coordinación con el MINSA y el MINEDU, buscamos fortalecer el acompañamiento emocional dentro de las escuelas públicas, especialmente frente al aumento de dificultades psicológicas en los adolescentes, un fenómeno que se intensificó tras la pandemia. Según reportes del Ministerio de Salud, dos de cada diez niños presentan síntomas de ansiedad, lo cual evidencia la creciente vulnerabilidad emocional en menores de edad (MINSA, 2022).

Nuestra propuesta de valor se centra en brindar a las psicólogos escolares un entorno más articulado, informado y colaborativo, en donde no deban afrontar solas la creciente demanda de apoyo emocional. Esto se alinea con iniciativas del MINEDU, como **“Te escucho, docente”**, un programa que reconoce explícitamente la presión emocional que enfrentan los actores educativos y la necesidad de fortalecer el soporte psicológico dentro del sistema escolar (MINEDU, 2021). De igual forma, campañas como **“Educación te escucha”** buscan ofrecer recursos de bienestar emocional a estudiantes, reforzando la prioridad nacional de atender los desafíos socioemocionales dentro del entorno educativo (MINEDU, 2023).

La iniciativa plantea generar un espacio de trabajo que apoye a toda la comunidad educativa como, docentes, familias y estudiantes; para que comprendan y participen activamente en el bienestar emocional desde edades tempranas. Con

ello, buscamos disminuir el impacto de las dificultades emocionales en el rendimiento académico, un entorno escolar seguro y una formación que incluya el desarrollo socioemocional de los estudiantes.

2.2.2. Solución

Nuestra solución propuesta consiste en el desarrollo de una plataforma web donde los psicólogos encuentren recursos, herramientas y servicios vinculados al apoyo socioemocional en escuelas públicas. Este entorno digital contará con tres puntos principales:

1. **Recursos educativos:** guías prácticas, fichas informativas, materiales visuales diseñados especialmente para trabajar con jóvenes y pruebas psicológicas certificadas por el MINSA.

2. **Asesorías y soporte profesional:** acceso a orientación especializada que permita a las psicólogas escolares resolver dudas, recibir acompañamiento técnico y gestionar casos con mayor eficiencia con personal certificado en el tema.

3. **Programas de formación continua:** cursos y capacitaciones virtuales dictados por profesionales de la salud del MINEDU con temas específicos que les permita fortalecer el abordaje de la salud mental en los jóvenes de las escuelas.

La plataforma funcionará como un punto de encuentro entre los actores del sistema educativo, permitiendo estandarizar información, mejorar la comunicación y facilitar la colaboración entre instituciones. Con ello, las psicólogas escolares podrán trabajar con una estructura más sólida, recursos actualizados y un respaldo institucional constante.

2.3. Diseñar el servicio

2.3.1. Blueprint del servicio

El blueprint del servicio presentado sintetiza el funcionamiento integral de una propuesta digital orientada a resolver la problemática que enfrentan los psicólogos escolares en instituciones públicas. Este instrumento permite visualizar de manera estructurada los puntos de contacto, las actividades internas y los recursos necesarios para garantizar una experiencia de servicio coherente, accesible y eficiente. Su análisis resulta fundamental para comprender cómo se articula el proceso de interacción entre los usuarios, psicólogos, docentes y otros actores educativos, y la plataforma web diseñada para fortalecer sus capacidades y brindar apoyo frente a las demandas socioemocionales del entorno escolar.

Descripción de la experiencia del usuario

El blueprint divide la experiencia del usuario en tres fases centrales: antes, durante y después.

En la etapa previa, el usuario se encuentra motivado por una necesidad o preocupación relacionada con su práctica profesional. A través de diversos puntos de contacto como, redes sociales, televisión o anuncios publicitarios, se entera de

la existencia de la plataforma y procede a explorarla, lo que posteriormente conduce a la descarga y registro en la aplicación o página web.

Durante la fase de uso, el usuario accede a los cursos, revisa materiales en la biblioteca digital y participa en foros de consulta entre pares. Esta etapa está orientada al aprendizaje activo y al intercambio colaborativo, elementos esenciales para la mejora de su desempeño profesional. Finalmente, después del uso, la experiencia se consolida mediante materiales de refuerzo difundidos en redes sociales y a través de mecanismos de retroalimentación, tales como encuestas enviadas por correo electrónico. Esta última fase contribuye tanto a la mejora del servicio como al fortalecimiento del aprendizaje del usuario.

Puntos de contacto (touchpoints)

Los puntos de contacto cumplen un rol estratégico, pues constituyen los canales mediante los cuales los usuarios interactúan con el servicio. El blueprint evidencia una variedad de medios, tales como vallas publicitarias, televisión, redes sociales, correo electrónico, la página web o aplicación móvil y mensajes directos. Cada uno de estos canales cumple funciones diferenciadas según la etapa de la experiencia.

En la fase inicial, los medios masivos y digitales generan el primer acercamiento al servicio mediante información breve y promocional. Durante el uso, la plataforma web y los mensajes directos cumplen un rol informativo y facilitador, proporcionando acceso a contenidos, registro de credenciales y recursos especializados. Posteriormente, los canales se reorientan hacia recordatorios, reforzamiento del aprendizaje y recolección de retroalimentación. Esta diversidad de puntos de

contacto garantiza que el usuario reciba información pertinente y oportuna, apoyando así su proceso de formación continua.

Actividades clave (backstage operations)

Las actividades internas del servicio permiten sostener la propuesta educativa y asegurar su calidad. El blueprint distingue tres actores principales: equipo del proyecto, colaboradores y socios o proveedores externos.

El equipo es responsable del desarrollo técnico de la página web, la implementación de campañas publicitarias, la atención a usuarios y la revisión de datos. Los colaboradores institucionales como, el Ministerio de Educación y el Ministerio de Salud, aportan contenido académico y difunden el servicio a través de canales oficiales. Los proveedores externos ofrecen cursos dictados por psicólogos expertos, así como servicios técnicos como alojamiento web y mantenimiento de plataformas. Estas actividades coordinadas permiten consolidar un ecosistema de soporte que garantiza la actualización constante de la información y el acompañamiento profesional a los usuarios.

Artefactos y recursos

Finalmente, el blueprint enumera los recursos físicos y digitales necesarios para la operación del servicio. Entre ellos se encuentran los servidores, la página web, la aplicación móvil, la biblioteca de información, las herramientas de metadatos, encuestas por correo, equipos de cómputo y espacios de interacción como los foros de dudas. Estos recursos no solo sostienen la infraestructura tecnológica, sino que además potencian el acceso equitativo a materiales educativos y facilitan la comunicación entre usuarios y administradores del servicio.

2.3.2. Artefacto(s)

Para la relevancia y uso de la Web/app se requerirán los siguientes Artefactos: La creación de una página web y una app móvil, el alquiler de un dominio y servidores para el alojamiento de la web, los datos y registros, Vallas publicitarias, E-mail, shorts y comerciales por TV para la publicidad de la web/app, Encuestas por E-mail, un espacio para un foro de dudas, post en redes sociales y una herramienta de metadatos para el seguimiento y recopilación de datos.

2.3.3. Experimentos

Las fichas de experimentación se elaboraron con el fin de comprobar si la propuesta del proyecto realmente respondía a las necesidades de la comunidad educativa. Para ello se trabajó con un servicio mínimo viable (MVP), lo que permitió observar cómo psicólogos, estudiantes y docentes interactuaban con una primera versión digital de la plataforma. Este proceso ayudó a entender qué tan pertinente, clara y funcional podía ser la solución. Además, las fichas organizaron toda la etapa de prueba, reuniendo hipótesis, métricas y criterios que permitieron tomar decisiones informadas para avanzar en el desarrollo del prototipo.

Validación de hipótesis

Cada ficha partió de una hipótesis que debía evaluarse a través de la interacción real de los usuarios. En la primera, se consideró que los estudiantes podrían utilizar la plataforma debido a su costumbre de buscar apoyo y respuestas en internet. En

la segunda, se planteó que las dificultades del personal educativo no se deben a falta de interés, sino a la carencia de recursos y canales adecuados. Ambas ideas están alineadas con el propósito del proyecto: facilitar el acceso a información confiable y herramientas que fortalezcan el bienestar emocional dentro de los colegios.

Acciones experimentales

Las acciones de prueba consistieron en desarrollar prototipos navegables, desde mockups hasta versiones más completas de la web, para que los usuarios pudieran explorarlos directamente. En la primera experiencia se evaluó cómo los estudiantes navegaban por la plataforma y qué impresiones surgían de ese primer contacto. En la segunda, se presentó una versión más amplia a psicólogos, docentes y alumnos, permitiendo evaluar la utilidad de los recursos disponibles y su relevancia para el trabajo conjunto dentro del entorno escolar. Este proceso permitió recoger información tanto cualitativa como cuantitativa, algo fundamental en metodologías centradas en el usuario.

Métricas observadas

En ambos experimentos se consideraron métricas que permitieran entender cómo interactúan los usuarios con la plataforma. Se evaluó qué tan intuitiva resultaba la navegación para estudiantes, psicólogos y docentes, así como la facilidad para localizar y usar los recursos disponibles. También se tomó en cuenta el feedback recogido mediante comentarios y encuestas, junto con el nivel de interés y participación.

Estas mediciones ofrecieron una visión más completa sobre la experiencia de uso, la claridad del contenido y el grado en que la propuesta respondía a las necesidades reales de quienes la probaron.

Criterios de validación

Las fichas establecieron criterios que permitieran determinar si la propuesta estaba funcionando como se esperaba. Entre ellos, que la navegación no generará dificultades, que el diseño y contenido obtuvieran una aceptación mayoritaria (alrededor del 70 % o más) y que los usuarios expresaran comentarios positivos sobre la utilidad del material.

Estos criterios permitieron evaluar de forma objetiva si la propuesta de valor inicial era comprendida y valorada por los usuarios, y si la herramienta estaba bien alineada con sus necesidades.

Resultados y comentarios de los usuarios

Ambos experimentos fueron clasificados como validados, ya que los usuarios respondieron de forma favorable. Los comentarios destacaron lo sencillo que resultaba moverse por la plataforma, la utilidad de tener recursos psicológicos y educativos reunidos en un solo espacio, y el valor de contar con materiales con respaldo institucional.

También surgieron sugerencias para ampliar la oferta, como incluir pruebas de personalidad o recursos emocionales. Estas observaciones refuerzan la pertinencia de la iniciativa y muestran la importancia de construir un entorno digital confiable y accesible.

Aprendizajes del experimento

De los aprendizajes obtenidos, se evidenció que los usuarios valoran especialmente la sensación de comunidad entre profesionales del ámbito educativo, así como el acceso rápido a herramientas que resuelvan problemas cotidianos en su labor. Además, se identificó interés en que el proyecto continúe creciendo con nuevas funciones o recursos.

Asimismo, se reconoció la necesidad de hacer ajustes al diseño y a ciertos aspectos de la interfaz para mejorar la experiencia general y asegurar que la plataforma responda adecuadamente a distintos tipos de usuarios.

Decisiones tomadas

Con los resultados obtenidos, fue posible avanzar hacia una etapa de desarrollo más completa. Se decidió actualizar el diseño de la plataforma considerando las sugerencias recibidas, incorporar evaluaciones psicológicas complementarias como, pruebas de personalidad, y asegurar que todos los materiales cuenten con respaldo profesional y certificación.

Estas decisiones fortalecen la propuesta, incrementan su confiabilidad y permiten que la plataforma responda mejor a lo que estudiantes, docentes y psicólogos realmente necesitan

2.4. Resumen del Proyecto de Innovación

Este proyecto nace con la idea de acompañar y fortalecer el trabajo que realizan los psicólogos escolares en las escuelas públicas de Lima. Les brindamos herramientas actualizadas, materiales fáciles de usar y un espacio de apoyo para que puedan atender mejor las necesidades emocionales de sus estudiantes. La intención es hacer su labor más sencilla y que puedan responder con mayor seguridad a los retos que ven cada día en las aulas.

Gracias a esta iniciativa, podremos llegar a más de 200 psicólogos escolares y con ello, acompañar de manera indirecta a alrededor de 8 000 estudiantes que hoy necesitan orientación emocional. Con esto buscamos aportar a una comunidad educativa más segura, empática y preparada para cuidar el bienestar de sus alumnos.

III. Conclusiones y recomendaciones

3.1. Conclusiones

Finalmente, no es secreto que existe un declive en la salud mental de los adolescentes peruanos, sobre todo en las escuelas públicas, además la pandemia del COVID-19 dejó efectos negativos que empeoraron la salud mental de niñas, niños y adolescentes, especialmente en el contexto escolar. No poder ir a los colegios, el aislamiento social y la pérdida de rutina fueron factores clave que aumentan la ansiedad, la depresión y otros síntomas emocionales en este grupo de personas. Los estudios han demostrado que los cierres de las escuelas están

asociados con un empeoramiento del bienestar psicológico de los estudiantes, manifestado en mayor estrés, trastornos emocionales y dificultades en la socialización.

Ante esta problemática, el rol del psicólogo escolar se vuelve más esencial que nunca. Pero con las respuestas obtenidas en las entrevistas, la mayoría de los psicólogos trabajan en condiciones difíciles, sin capacitación continua adecuada, con pocos recursos y muchas veces, sin una red de apoyo institucional. Al ofrecer formación, herramientas especializadas y acompañamiento especializado, el proyecto no solo fortalece la labor de los psicólogos, sino que también impacta directamente en el bienestar de los estudiantes y se promueve un ambiente escolar más seguro y emocionalmente saludable.

3.2. Recomendaciones

Aprendimos que es importante que los psicólogos escolares reciban oportunidades de capacitación constante que los mantengan actualizados en temas de salud mental además de estrategias para acompañar mejor a los estudiantes. Del mismo modo, sería de gran ayuda contar con herramientas digitales accesibles y espacios donde los profesionales puedan compartir lo que viven en sus colegios, aprender unos de otros y no sentirse solos frente a las dificultades que enfrentan cada día.

También se sugiere que las instituciones educativas destinen más recursos al área psicológica y promuevan actividades preventivas que involucren a toda la comunidad escolar. Con estas acciones, se podría aliviar parte de la carga que hoy

llevan los psicólogos, permitiéndoles ofrecer un acompañamiento más cercano, oportuno y efectivo a los adolescentes que lo necesitan.

IV. Referencias Bibliográficas

Carabayllo. *Revista Científica Cuidado y Salud Pública, 1*(2), 31-39. https://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/article/view/26?utm_source=chatgpt.com

Carolina, E. (2023). *Impactos psicosociales de la pandemia COVID-19 en la educación*. Ciencia Latina. https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/6857

Ministerio de educación (MINEDU). (2021). *Te escucho docente: Apoyo psicológico para maestras y maestros*. https://www.gob.pe/institucion/minedu/campa%C3%B1as/1715-te-escucho-docente-apoyo-psicologico-para-maestras-y-maestros

Ministerio de educación (MINEDU). (2023). *Estudiantes: Accede a los recursos de Educación te escucha*.

https://www.gob.pe/institucion/minedu/informes-publicaciones/5904992-estudiantes-accede-a-los-recursos-de-educacion-te-escucha

Ministerio de Salud (MINSA). (2022). *Dos de cada 10 niños sufren de ansiedad*.

https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/35668-dos-de-cada-10-ninos-sufren-de-ansiedad

Ministerio de Salud (MINSA). (2023, 30 de octubre). *Más de medio millón de niñas, niños y adolescentes fueron atendidos por trastornos de salud mental y de comportamiento*. Gob.pe.https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/858692-mas-de-medio-millon-de-ninas-ninos-y-adolescentes-fueron-atendidos-por-trastornos-de-salud-mental-y-de-comportamiento

Saulle, R., & al. (2022). School closures and mental health, wellbeing and health behaviours among children and adolescents during the second COVID-19 wave: a systematic review of the literature. *PubMed*. https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36384255/

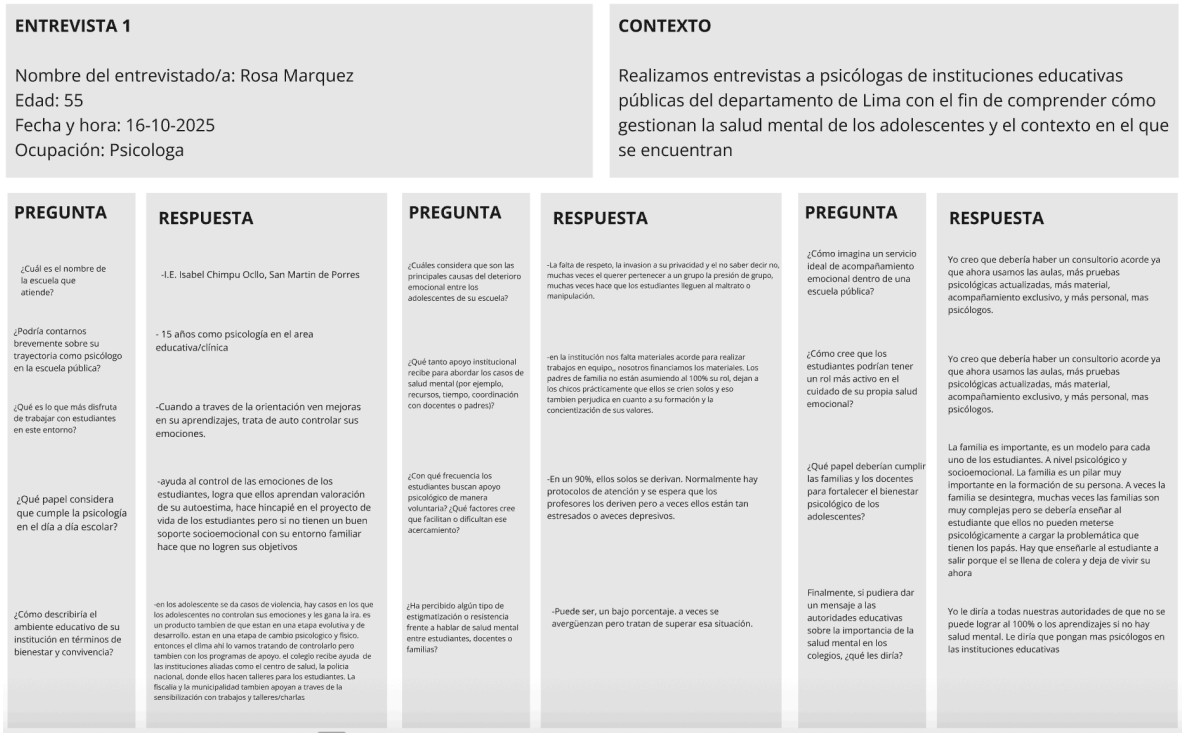
Quispe-Torres, M. M., & Aliaga de la Cruz, C. P. (2021). Resiliencia durante la pandemia por COVID-19, en adolescentes de poblaciones desatendidas de

V. Anexo

Revisar el link donde encontrarán las pruebas de nuestras entrevistas **https://drive.google.com/drive/folders/1yVurcLt-ULwjyLK90ZMJQruXEeMixokO?usp=sharing**

5.1. Entrevistas y prototipos

Figura 1 Entrevista 1



ENTREVISTA 1

Nombre del entrevistado/a: Rosa Marquez
Edad: 55
Fecha y hora: 16-10-2025
Ocupación: Psicologa

CONTEXTO

Realizamos entrevistas a psicólogas de instituciones educativas públicas del departamento de Lima con el fin de comprender cómo gestionan la salud mental de los adolescentes y el contexto en el que se encuentran

PREGUNTA	RESPUESTA	PREGUNTA	RESPUESTA	PREGUNTA	RESPUESTA
¿Cuál es el nombre de la escuela que atiende?	-I.E. Isabel Chimpu Ocllo, San Martin de Porres	¿Cuáles considera que son las principales causas del deterioro emocional entre los adolescentes de su escuela?	-La falta de respeto, la invasion a su privacidad y el no saber decir no, muchas veces el querer pertenecer a un grupo la presión de grupo, muchas veces hace que los estudiantes lleguen al maltrato o manipulación.	¿Cómo imagina un servicio ideal de acompañamiento emocional dentro de una escuela pública?	Yo creo que debería haber un consultorio acorde ya que ahora usamos las aulas, más pruebas psicológicas actualizadas, más material, acompañamiento exclusivo, y más personal, mas psicólogos.
¿Podría contarnos brevemente sobre su trayectoria como psicólogo en la escuela pública?	- 15 años como psicología en el area educativa/clínica	¿Qué tanto apoyo institucional recibe para abordar los casos de salud mental (por ejemplo, recursos, tiempo, coordinación con docentes o padres)?	-en la institución nos falta materiales acorde para realizar trabajos en equipo,. nosotros financiamos los materiales. Los padres de familia no están asumiendo al 100% su rol, dejan a los chicos prácticamente que ellos se crien solos y eso tambien perjudica en cuanto a su formación y la concientización de sus valores.	¿Cómo cree que los estudiantes podrían tener un rol más activo en el cuidado de su propia salud emocional?	Yo creo que debería haber un consultorio acorde ya que ahora usamos las aulas, más pruebas psicológicas actualizadas, más material, acompañamiento exclusivo, y más personal, mas psicólogos.
¿Qué es lo que más disfruta de trabajar con estudiantes en este entorno?	-Cuando a traves de la orientación ven mejoras en su aprendizajes, trata de auto controlar sus emociones.				
¿Qué papel considera que cumple la psicología en el día a día escolar?	-ayuda al control de las emociones de los estudiantes, logra que ellos aprendan valoración de su autoestima, hace hincapié en el proyecto de vida de los estudiantes pero si no tienen un buen soporte socioemocional con su entorno familiar hace que no logren sus objetivos	¿Con qué frecuencia los estudiantes buscan apoyo psicológico de manera voluntaria? ¿Qué factores cree que facilitan o dificultan ese acercamiento?	-En un 90%, ellos solos se derivan. Normalmente hay protocolos de atención y se espera que los profesores los deriven pero a veces ellos están tan estresados o aveces depresivos.	¿Qué papel deberían cumplir las familias y los docentes para fortalecer el bienestar psicológico de los adolescentes?	La familia es importante, es un modelo para cada uno de los estudiantes. A nivel psicológico y socioemocional. La familia es un pilar muy importante en la formación de su persona. A veces la familia se desintegra, muchas veces las familias son muy complejas pero se debería enseñar al estudiante que ellos no pueden meterse psicológicamente a cargar la problemática que tienen los papás. Hay que enseñarle al estudiante a salir porque el se llena de colera y deja de vivir su ahora
¿Cómo describiría el ambiente educativo de su institución en términos de bienestar y convivencia?	-en los adolescente se da casos de violencia, hay casos en los que los adolescentes no controlan sus emociones y les gana la ira. es un producto tambien de que estan en una etapa evolutiva y de desarrollo. estan en una etapa de cambio psicologico y fisico. entonces el clima ahí lo vamos tratando de controlarlo pero tambien con los programas de apoyo. el colegio recibe ayuda de las instituciones aliadas como el centro de salud, la policia nacional, donde ellos hacen talleres para los estudiantes. La fiscalia y la municipalidad tambien apoyan a traves de la sensibilización con trabajos y talleres/charlas	¿Ha percibido algún tipo de estigmatización o resistencia frente a hablar de salud mental entre estudiantes, docentes o familias?	-Puede ser, un bajo porcentaje. a veces se avergüenzan pero tratan de superar esa situación.	Finalmente, si pudiera dar un mensaje a las autoridades educativas sobre la importancia de la salud mental en los colegios, ¿qué les diría?	Yo le diría a todas nuestras autoridades de que no se puede lograr al 100% o los aprendizajes si no hay salud mental. Le diría que pongan mas psicólogos en las instituciones educativas

Figura 2 Entrevista 2



ENTREVISTA 2

Nombre del entrevistado/a: Camila
Edad: 41
Fecha y hora:
Ocupación: Coordinadora/Psicologa

CONTEXTO

Realizamos entrevistas a psicólogas de instituciones educativas públicas del departamento de Lima con el fin de comprender cómo gestionan la salud mental de los adolescentes y el contexto en el que se encuentran

PREGUNTA	RESPUESTA	PREGUNTA	RESPUESTA	PREGUNTA	RESPUESTA
¿Podría contarnos un poco sobre su experiencia profesional en el ámbito de la salud mental juvenil?	- A lo largo de mi trayectoria he tenido el privilegio de acompañar a adolescentes y jovenes en sus procesos de crecimiento emocional. Mi trabajo busca ser ese puente entre la empatía, la escucha activa, la orientación psicológica y la construcción de espacios en la que los jóvenes puedan sentirse comprendidos y seguros.	¿Qué impacto tiene la estigmatización de los problemas psicológicos en el acceso a la ayuda profesional?	- Es uno de los mayores obstáculos para que los adolescentes busquen ayuda profesional. En caso de los jovenes el impacto es mas profundo porque ocurre justo en la etapa en la que la identidad y la aceptación social son fundamentales. Esta estigmatizacion genera que estas personas aprendadn a callar su solor emocional y postergen ponerse en contacto con lo que realmnete sienten.	¿Qué estrategias o prácticas considera que podrían implementarse para reducir el estigma en torno a la salud mental?	- Básicamente es la educación en los primeros años de desarrollo de los niños. Es importante educar emocionalmente desde edades tempranas, enseñar a los niños y adolescentes a identificar, nombrar y comprender y regular sus emociones. Hay que normalizar esas emociones negativas cuando estamos atravesando situaciones de adversidad.
Desde su perspectiva, ¿Cómo describiría la situación actual de la salud emocional en los adolescentes peruanos?	- En los últimos años ha habido un reconocimiento oficial de la problemática de la salud mental en nuestros jovenes, ya el MINSA ha generado atenciones especializadas para poder tener el abordaje oportuno de los adolescentes, no solo con trastornos mentales sino también para los que tienen problemas psicosociales	¿Considera que existe una falta de articulación entre el sistema educativo y el sistema de salud mental pública? ¿Por qué?	Si considero que hay una falta de articulación entre ambos sistemas. De hecho son 2 sistemas con objetivos comunes, pero están desconectados tanto el MINEDU como el MINSA reconocen ambos la importancia de atender la salud mental de niños y jóvenes, sin embargo en la practica no funcionan de manera paralela, hay escasa coordinacion y no hay una comunicacion efectiva entre sus programas y estartegias.	¿Qué papel podrían cumplir los propios jóvenes en la creación de espacios de apoyo o autocuidado emocional?	- Es importante que los jovenes asuman con responsabilidad su autocuidado emocional, es importante que ellos sean protagonizas de su bienestar. Y para ello, como mencione, tienen que ser educados desde temprano. Que entiendan que si ellos o se priorizan quien más lo hará. Es importante que los jovenes sepan que parte de su autocuidado es rodearse de personas que aporten bienestar a su vida.
¿Qué tanto considera que la pandemia ha influido en el aumento de problemas emocionales en esta población?	Si la Pandemia a influido mucho en la salud mental de los adolescentes, han sufrido un cambio abrupto en todas sus contextos de vida. Estos cambios han generado una sobrecarga emocional y un incremento en los problemas psicológicos tales como aumento de ansiedad depresión y aislamiento.	Desde su experiencia, ¿Qué factores estructurales (económicos, culturales, familiares o institucionales) obstaculizan una atención emocional oportuna para los adolescentes?	Hay muchos factores, uno de ellos es la estigmatización, el miedo al juicio, este es uno de los factores que mas obstaculizan la intervención. El desconocimiento, la falta de orientación psicológica en las escuelas, las creencias limitantes que acompañan a muchos padres que consideran que ir al psicólogo es un signo de debilidad. La falta de comunicación entre las familias y la estructura familiar.	¿Cómo podrían los profesionales de psicología, desde fuera del sistema escolar, contribuir a mejorar el bienestar emocional en comunidades educativas vulnerables?	Tenemos una responsabilidad constante, siempre hay esa oportunidad de acercar la salud mental a un entorno vulnerable. Es importante que los psicólogos entiendan que como parte de tu vocación es llevar tu servicio donde realmente lo necesitan. (presenta ejemplos)
¿Qué papel considera que cumple la psicología en el día a día escolar?	- , de hecho no hay un límite en el tipo de intervención que tenga la psicología ya que se abordan temas de todo tipo. (procede a mencionar ejemplos). Tiene una presencia fundamental en el bienestar emocional de los estudiantes.			Finalmente, ¿Qué mensaje le daría a las autoridades o a la sociedad respecto a la urgencia de atender la salud mental juvenil en el país?	- Las autoridades tendrían que entender que los adolescentes y jovenes están pidiendo ayuda y bienestar. Quizá no sean capaces de describir esta necesidad con sus propias palabras pero si lo hacen con sus actitudes, el silencio, el aislamiento, la irritabilidad y la agresión son conductas extremas que muestran están diciéndonos algo.
En su práctica, ¿Cuáles son las problemáticas emocionales más recurrentes que observa entre adolescentes y jóvenes?	- Las más recurrentes son los episodios de ansiedad y estrés. Esto se debe por la saltas exigencias adámicas y las relaciones intrapersonales, familiares y sociales, las cuales lo llevan a un nivel de ansiedad que ellos no pueden manejar. La Depresion y baja autoestima también son un motivo recurrente de pacientes estudiantes.				

Figura 3 Entrevista 3

ENTREVISTA 3

Nombre del entrevistado/a: Cecilia
Edad: 56
Fecha y hora:
Ocupación: Psicóloga mediadora

CONTEXTO

Realizamos entrevistas a psicólogas de instituciones educativas públicas del departamento de Lima con el fin de comprender cómo gestionan la salud mental de los adolescentes y el contexto en el que se encuentran.

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Podría contarnos un poco sobre su experiencia profesional en el ámbito de la salud mental juvenil?	El malestar se muestra a través de los cambios conductuales, el rendimiento académico, la frustración, retraimiento, el manejo de impulsividades. Todo eso influye en la presión de los alumnos, y a su ves esto en su estado emocional.
Desde su perspectiva, ¿Cómo describiría la situación actual de la salud emocional en los adolescentes peruanos?	Estamos enfrentando una situación preocupante, hay un aumento visible de síntomas de ansiedad y depresión y sobre todo de autoestima bajo. Y los colegios estatales recién están reconociendo la importancia de el bienestar emocional y les faltan recursos psicológicos.
¿Qué tanto considera que la pandemia ha influido en el aumento de problemas emocionales en esta población?	La pandemia tuvo un impacto profundo y duradero en la salud emocional de los adolescentes y jóvenes. Puedo afirmar que fue un punto de inflexión: muchos de los problemas que antes existían se acentuaron, y surgieron nuevas dificultades vinculadas al aislamiento y la incertidumbre.
¿Qué papel considera que cumple la psicología en el día a día escolar?	La psicología cumple un papel fundamental y transversal en la vida escolar. No se trata solo de intervenir cuando hay un problema, sino de prevenir, acompañar y fortalecer el desarrollo socioemocional de toda la comunidad educativa.
En su práctica, ¿Cuáles son las problemáticas emocionales más recurrentes que observa entre adolescentes y jóvenes?	Las problemáticas emocionales más frecuentes entre adolescentes y jóvenes suelen estar vinculadas a tres grandes ejes: el entorno familiar, la presión social y la autoimagen personal. Entre ellas están: La ansiedad y estrés académico, baja autoestima y problemas de identidad, depresión o desmotivación generalizada.
¿Cómo evalúa el rol que actualmente cumplen las escuelas públicas en el cuidado de la salud mental juvenil?	Cumplen un rol fundamental, pero todavía no es suficiente. Es importante que en los colegios estatales exista mayor supervisión, no una hipervigilancia. Existen pocos psicólogos en los colegios estatales. (procede a darme un ejemplo)
¿Qué impacto tiene la estigmatización de los problemas psicológicos en el acceso a la ayuda profesional?	El estigma es una de las mayores barreras para el acceso de la atención psicológica, muchos alumnos tienen miedo de ser juzgados y renuncian a la consulta o ayuda de un psicólogo profesional.
¿Considera que existe una falta de articulación entre el sistema educativo y el sistema de salud mental pública? ¿Por qué?	Si existe una brecha, el sistema de salud publica y educativos suelen trabajar de manera paralela. Pero no están unidos los centros de salud y los centros educativo, muchos psicólogos no tienen los canales muy claros para referir casos a centros de salud mental y eso interrumpe la continuidad para el acompañamiento, porque si el alumno necesita un acompañamiento (en un centro de salud mental) ¿Cuál es el referente (debido a la desorganización el psicologo no puede referirlo de manera adecuada)?
Desde su experiencia, ¿Qué factores estructurales (económicos, culturales, familiares o institucionales) obstaculizan una atención emocional oportuna para los adolescentes?	Los factores son múltiples y se entrelazan. Uno de los factores es el económico, muchas familias no pueden costear una atención privada o servicios públicos debido a su limitaciones. Otro factor es el culturar, prejuicios o la minimización del estado emocional. Otro factor es el familiar, la violencia, la falta de comunicación, el estrés económico.
¿Qué estrategias o prácticas considera que podrían implementarse para reducir el estigma en torno a la salud mental?	Para reducir el estigma en torno a la salud mental se necesita normalizar el diálogo sobre las emociones y el bienestar psicológico desde edades tempranas. Se puede: Generar espacios de escucha activa, demostrar el apoyo de los padres a la hora de buscar o recibir ayuda psicológica profesional, visibilizar el rol del psicólogo escolar.
¿Qué papel podrían cumplir los propios jóvenes en la creación de espacios de apoyo o autocuidado emocional?	Pueden organizar talleres, grupos o actividades de auto cuidado dentro de los colegios o comunidades. La toma de conciencia en la salud mental.
¿Cómo podrían los profesionales de psicología, desde fuera del sistema escolar, contribuir a mejorar el bienestar emocional en comunidades educativas vulnerables?	Deberían capacitar y apoyar a los docentes y todo personal que pertenece al contexto escolar. Todos están involucrados en esa comunidad y es necesario que tengan los conocimientos necesarios para ser un soporte para los alumnos.
Finalmente, ¿Qué mensaje le daría a las autoridades o a la sociedad respecto a la urgencia de atender la salud mental juvenil en el país?	Es necesario que empaticen con las escuelas y que atiendan los temas de salud mental en las escuelas. la sociedad en general debe tomar medida para abordar la salud mental de los jovenes, no esperar las consecuencias para actuar.

Figura 4 Entrevista 4

ENTREVISTA 4

Nombre del entrevistado/a: Mirella Cordova
Edad: 33
Fecha y hora: 23-10-25
Ocupación: Psicologa Escolar

CONTEXTO

Se realizó una entrevista a una psicóloga de una institución educativa privada con el fin de establecer un punto de comparación respecto a las prácticas, recursos y procedimientos empleados en la gestión de la salud mental de los estudiantes

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Podría contarnos un poco sobre su experiencia profesional en el ámbito de la salud mental juvenil?	En mi experiencia he podido observar que los jóvenes de hoy son más conscientes de sus emociones y de lo que sienten, lo cual es un aspecto positivo. Sin embargo, esta misma sensibilidad los lleva a conmocionarse o frustrarse con mayor facilidad ante situaciones que perciben como difíciles o injustas. Además, viven en una época marcada por la inmediatez donde todo debe resolverse rápido, lo que dificulta su tolerancia a la espera, la frustración y el manejo de procesos emocionales más complejos. Por ello, es fundamental acompañarlos en el desarrollo de herramientas que les permitan gestionar sus emociones y fortalecer su resiliencia.
Desde su perspectiva, ¿Cómo describiría la situación actual de la salud emocional en los adolescentes peruanos?	Hoy en día, los adolescentes se muestran sensibles ante diversas situaciones, lo que los hace más vulnerables a sentirse afligidos con facilidad. Si bien son capaces de reconocer lo que les resulta desagradable, aún no cuentan con las herramientas necesarias para gestionar sus emociones ni encontrar soluciones. Esta falta de recursos emocionales puede traer como consecuencia la aparición de ciertos trastornos, como la depresión o la ansiedad.
¿Qué tanto considera que la pandemia ha influido en el aumento de problemas emocionales en esta población?	La pandemia fue un acontecimiento complejo para la sociedad, ya que trajo consigo pérdidas y un cambio drástico en la forma de relacionarse. El miedo al contagio obligó a las personas a permanecer encerradas en casa y evitar el contacto directo con los demás. La sensación de aislamiento, la incertidumbre sobre la duración de la situación, la pérdida de trabajo, el distanciamiento de amigos y familiares, así como las muertes o enfermedades cercanas, generaron un gran impacto emocional. Estas experiencias, para las cuales nadie estaba preparado, dejaron secuelas y, como toda situación crítica, provocaron traumas que afectaron distintas áreas de la vida de las personas, especialmente en los adolescentes.
¿Qué papel considera que cumple la psicología en el día a día escolar?	La psicología en el día a día escolar cumple un papel importante porque ayuda a los alumnos a manejar sus emociones, mejora la convivencia entre compañeros y apoya en la detección y acompañamiento de dificultades que puedan afectar su aprendizaje.
En su práctica, ¿Cuáles son las problemáticas emocionales más recurrentes que observa entre adolescentes y jóvenes?	• Pertenencia de grupo • Autoestima • Alimentación • Conflictos familiares
¿Cómo evalúa el rol que actualmente cumplen las escuelas públicas en el cuidado de la salud mental juvenil?	En teoría, cada colegio público debería contar con un psicólogo que atienda a los alumnos, pero en la práctica esto rara vez se cumple por falta de recursos. Muchas instituciones solo brindan atención puntual o reactiva, sin programas preventivos ni formación docente en el manejo emocional. Para fortalecer su rol, es necesario la presencia de profesionales, capacitar a los profesores, promover programas socioemocionales y mejorar la coordinación con los servicios de salud y las familias.
¿Qué impacto tiene la estigmatización de los problemas psicológicos en el acceso a la ayuda profesional?	El estigma hace que muchos tengan miedo o vergüenza de pedir ayuda, porque piensan que los van a juzgar o ver como "débiles", y eso hace que sus problemas se vuelvan más grandes.
¿Considera que existe una falta de articulación entre el sistema educativo y el sistema de salud mental pública? ¿Por qué?	Sí, creo que falta bastante articulación. Primero, porque las escuelas y los centros de salud no siempre se comunican ni trabajan en conjunto. Segundo, porque no hay protocolos claros para derivar o dar seguimiento a los casos. Y tercero, porque muchas veces cada sistema trabaja por su lado, sin una coordinación real que asegure una atención continua para los chicos.
Desde su experiencia, ¿Qué factores estructurales (económicos, culturales, familiares o institucionales) obstaculizan una atención emocional oportuna para los adolescentes?	Uno es el factor económico, porque muchas familias no pueden pagar atención psicológica. Otro es el cultural, ya que todavía hay prejuicios sobre ir al psicólogo. Y también influye lo institucional, porque en los colegios o centros de salud no siempre hay profesionales disponibles ni suficientes recursos.
¿Qué estrategias o prácticas considera que podrían implementarse para reducir el estigma en torno a la salud mental?	Podrían crear programas que se ajusten a la necesidad de la comunidad dando herramientas útiles a las personas del lugar para que ellas mismas puedan seguir aplicándolas y apoyar a otros. Así se logra que el bienestar emocional no dependa solo de los especialistas, sino que nazca desde la propia comunidad.
¿Qué papel podrían cumplir los propios jóvenes en la creación de espacios de apoyo o autocuidado emocional?	Los jóvenes pueden tener un rol súper importante creando espacios donde se sientan cómodos para hablar de lo que viven y sienten. Usando redes o encuentros en persona, pueden compartir consejos, experiencias y formas de cuidar su bienestar. Además, cuando son ellos mismos quienes promueven estos espacios, ayudan a que hablar de salud mental sea algo normal y no un tema del que haya que avergonzarse.
¿Cómo podrían los profesionales de psicología, desde fuera del sistema escolar, contribuir a mejorar el bienestar emocional en comunidades educativas vulnerables?	• Incluir la educación emocional como parte del currículo escolar desde edades tempranas. • Capacitar a docentes y padres para que hablen del tema sin prejuicios. • Crear campañas en redes sociales
Finalmente, ¿Qué mensaje le daría a las autoridades o a la sociedad respecto a la urgencia de atender la salud mental juvenil en el país?	Es importante seguir invirtiendo en la educación, no solo en lo académico, sino también en lo emocional. Hoy en día se ven muchos casos de violencia, robos y otros problemas sociales que, en el fondo, reflejan una falta de educación emocional desde edades tempranas. Si se trabajara más en enseñar empatía, autocontrol y manejo de emociones desde los colegios, probablemente tendríamos una sociedad más conscientes y capaces de resolver conflictos sin recurrir a la violencia.