ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA TOULOUSE LAUTREC

Acompaña: Servicio de acompañamiento emocional ante la presión académica en estudiantes de secundaria

PROYECTO DE INNOVACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE BACHILLER EN COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL MULTIMEDIA

PRESENTADO POR:

Juan Ignacio Vilchez Olivera
DNI: 72878666, Perú
ORCID: 0000-0003-4322-8411

Nicole Maria Vallejos Cabello
DNI: 75784133, Perú
ORCID: 0009-0007-7992-5688

ASESOR

Jasmine Erika Mora Sifuentes
DNI: 42796130, Perú
ORCID: 0009-0007-4244-4610

JURADO

Moreno Vasquez, Valeria Maria
Bouverie Alor, Jorge Alfredo
Sánchez Mendoza, Paola Margarita

Lima, Febrero 2026

Turnitin-2020007931-2018000450-VILCHEZ-VALLEJOS.pdf

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::11391:556771428

Fecha de entrega
13 feb 2026, 7:30 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
13 feb 2026, 11:03 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
Turnitin-2020007931-2018000450-VILCHEZ-VALLEJOS.pdf

Tamaño del archivo
1.1 MB

34 páginas

4969 palabras

32.248 caracteres

18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

7%	Fuentes de Internet
1%	Publicaciones
16%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Dedicatoria

Dedicamos este proyecto a todos los estudiantes de secundaria que enfrentan presión académica. Este trabajo nace desde la empatía y el compromiso por visibilizar que el bienestar emocional también es parte del aprendizaje.

Asimismo, dedicamos este proyecto a nuestras familias y docentes, quienes nos acompañaron durante el proceso y motivación constante para seguir adelante.

Finalmente, dedicamos este esfuerzo a quienes trabajan por construir espacios educativos más humanos, seguros y emocionalmente saludables.

Nicole Vallejos y Juan Vilchez

Agradecimientos

Juan Vilchez

Agradezco a mi familia por su apoyo constante y motivación. Expreso mi reconocimiento a mis docentes y asesora por su orientación durante el desarrollo de este proyecto. Finalmente, agradezco a la institución educativa privada Liceo San Juan de San Martín de Porres y a los estudiantes, profesores, directiva, por brindar las facilidades necesarias para la realización de esta investigación.

Nicole Vallejos

Quiero agradecer a mi familia, en especial a mi madre, por el respaldo constante durante todo mi proceso académico. Del mismo modo, agradezco a mi asesora por el acompañamiento y las recomendaciones brindadas, las cuales fueron fundamentales para el desarrollo de nuestro trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. Información general **1**

1.1. Título del Proyecto de Innovación 1

1.2. Resumen del Proyecto de Innovación 1

2. Descripción de la innovación 3

2.1. Investigar para diseñar 3

2.1.1. Actores del Proyecto 3

2.1.2. Contexto general 5

2.1.3. Problema y oportunidad 7

2.1.4. Reto de diseño 8

2.2. Diseñar para crear valor 9

2.2.1. Propuesta de valor 9

2.2.2. Solución 11

2.3. Diseñar el servicio 12

2.3.1. Blueprint del servicio 12

2.3.2. Artefactos 14

2.3.3. Experimentos 15

2.3.4. Resumen del Proyecto de Innovación 17

3. Conclusiones y recomendaciones **18**

4. Referencias Bibliográficas **21**

5. Anexos **22**

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 – Estimación de Costos del Espacio Acompaña 22

Tabla 2 - Cuadro de Resumen de Entrevistas 23

Tabla 3 - Customer Journey Map – AS IS 24

Tabla 4 - Customer Journey Map – TO BE 25

Tabla 5 – Arquetipo de Usuario 26

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Mapa de Actores 4

Figura 2 – Reto de diseño 9

Figura 3 – Lienzo Propuesta Valor Arquetipo 9

Figura 4 – Lienzo Propuesta Valor – Servicio 11

Figura 5 – Prototipo Web y Físico 15

1. Información general

1.1. Título del Proyecto de Innovación

ACOMPAÑA: SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO EMOCIONAL ANTE LA PRESIÓN ACADÉMICA EN ESTUDIANTES DE SECUNDARIA

1.2. Resumen del Proyecto de Innovación

El proyecto de innovación ACOMPAÑA: Servicio de acompañamiento emocional para estudiantes de secundaria frente a la presión académica, se desarrolla en el contexto de una institución educativa privada del distrito de San Martín de Porres y se enmarca dentro del área estratégica prioritaria de Salud y bienestar social, vinculada a la actividad económica de enseñanza. La propuesta surge a partir de la identificación de la falta de un acompañamiento emocional estructurado para estudiantes de secundaria que enfrentan altos niveles de presión académica y dificultades para autorregular sus emociones antes, durante y después de las evaluaciones. La población beneficiaria está conformada por estudiantes de secundaria que presentan estrés, ansiedad y sobrecarga emocional asociada al rendimiento académico.

Para el desarrollo del proyecto se aplicó la metodología de resolución creativa de problemas, utilizando herramientas de Design Thinking, con el fin de centrar el proceso en el usuario, y Lean Startup, para orientar la implementación y validación progresiva de la propuesta. Estas metodologías permitieron el trabajo colaborativo y el pensamiento visual mediante el uso de herramientas como la técnica persona para la construcción de arquetipos de usuario, el mapa de actores para comprender el contexto y los involucrados, el Customer Journey Map para delinear la experiencia del usuario, el canvas de propuesta de valor para

consolidar el concepto innovador, así como el service blueprint, los cuales se presentan y desarrollan en el documento.

La solución innovadora se materializa en el servicio ACOMPAÑA, un servicio de acompañamiento emocional escolar que brinda sesiones presenciales guiadas por orientadores externos capacitados, orientadas a preparar emocionalmente a los estudiantes frente a las evaluaciones académicas. El servicio combina atención presencial con apoyo digital e incluye un espacio físico de contención emocional, diseñado para garantizar privacidad, confianza y comodidad. Dicho espacio ha sido concebido como adaptable, pudiendo implementarse mediante mobiliario móvil y ambientación flexible, sin requerir una sala exclusiva, lo que permite su aplicación en distintos contextos educativos. Asimismo, el servicio incorpora metodologías de acompañamiento como la escucha guiada, ejercicios de regulación emocional y arteterapia, además de una plataforma web de apoyo que permite el agendamiento de citas, la elección de orientadores, la visualización de horarios y el envío de recordatorios.

El carácter innovador del proyecto radica en la integración de un acompañamiento emocional preventivo dentro del entorno escolar, estructurado como servicio, sin intervenir en los criterios académicos existentes, y apoyado por herramientas digitales y un espacio físico flexible. La propuesta aborda el triple balance, generando un impacto social positivo al fortalecer el bienestar emocional de los estudiantes, siendo económicamente viable al integrarse al sistema educativo existente y sin generar impactos ambientales negativos relevantes al no depender de procesos industriales.

Para la etapa de experimentación se desarrollaron prototipos de alta resolución que representan el funcionamiento integral del servicio, incluyendo el recorrido del usuario (Customer Journey Map “to be”), el service blueprint, un prototipo funcional del sistema de

agendamiento web y la propuesta del espacio físico de acompañamiento emocional. Estos prototipos permitieron simular el uso real del servicio y realizar una validación a nivel conceptual mediante retroalimentación de estudiantes de secundaria, evaluando la claridad del proceso, la confianza percibida en el espacio, la utilidad del acompañamiento emocional antes y después de las evaluaciones y la pertinencia de los puntos de contacto definidos.

A partir del análisis realizado, se concluye que la propuesta desarrollada aborda de manera efectiva la problemática identificada, al brindar a los estudiantes un espacio protegido que facilita la expresión y el manejo de emociones asociadas a los procesos de evaluación académica, contribuyendo al bienestar emocional sin alterar las exigencias académicas de la institución. Como recomendación, se plantea la implementación de una experiencia piloto que permita observar el funcionamiento del servicio en el contexto educativo real, así como la aplicación de mecanismos de seguimiento que recojan la percepción de los estudiantes antes y después de las evaluaciones. Finalmente, se sugiere evaluar su adaptación a otros niveles educativos o instituciones similares, fortaleciendo el trabajo conjunto con las áreas psicopedagógicas y los sistemas de apoyo institucional.

2. Descripción de la innovación

2.1. Investigar para diseñar

2.1.1. Actores del Proyecto

El proyecto está dirigido principalmente a estudiantes de secundaria entre 13 y 16 años, quienes atraviesan una etapa escolar marcada por altas exigencias académicas, evaluaciones constantes y presión por el rendimiento. Estas condiciones influyen directamente en su bienestar emocional, y dificultades para gestionar sus emociones dentro del entorno escolar.

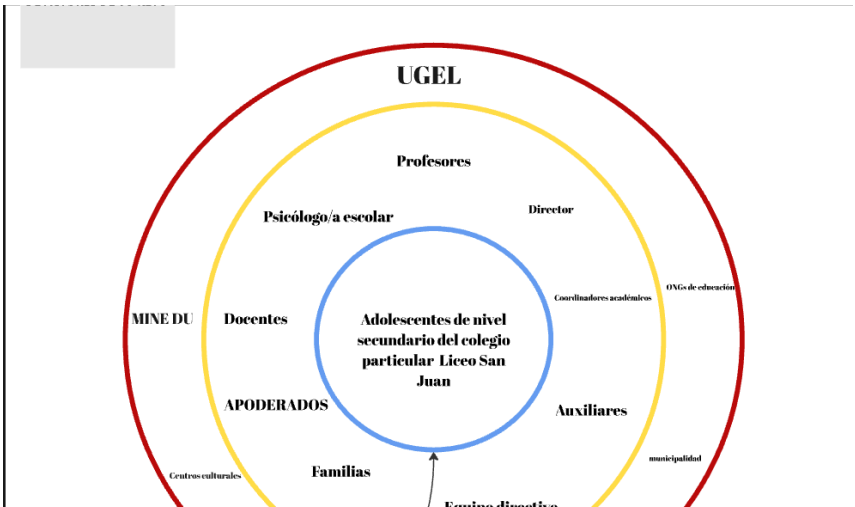
Por eso, los estudiantes integran el actor central del servicio, al ser los usuarios directos del acompañamiento emocional antes, durante y después de las evaluaciones académicas.

Un actor clave dentro del proyecto son los orientadores externos, quienes cuentan con formación en acompañamiento emocional y son responsables de brindar las sesiones. Su participación se respalda por la necesidad de ofrecer un espacio neutral, confidencial y especializado, separado del rol académico del colegio, lo que favorece un mayor nivel de confianza y apertura por parte de los estudiantes.

Asimismo, el equipo del servicio cumple una función de organización y de soporte, encargándose de la coordinación de horarios, la gestión de la plataforma digital y el seguimiento general del funcionamiento del servicio, asegurando su correcta implementación.

Finalmente, la institución educativa participa como un actor facilitador, proporcionando los espacios necesarios para el desarrollo del servicio. Su rol no interviene directamente en el acompañamiento emocional, lo que permite mantener la autonomía del servicio respecto a los procesos académicos tradicionales.

Figura 1. Mapa de Actores



2.1.2. Contexto general

El bienestar socioemocional constituye un componente esencial del proceso educativo, especialmente durante la etapa de la adolescencia, etapa donde se caracteriza por profundos cambios emocionales, cognitivos y sociales. Los alumnos, en esta fase, crean su autoconcepto personal, fortalecen su autoestima y desarrollan métodos de control personal emocional que tienen un impacto directo en su conducta, su aprendizaje y su rendimiento académico.

Dentro del entorno escolar, la presión académica se manifiesta a través de múltiples factores, como la carga de evaluaciones, exigencia por obtener buenos resultados, las expectativas familiares y docentes, así como la comparación constante. Estas condiciones pueden generar en los estudiantes emociones como tensión, presión académica, inseguridad y miedo a equivocarse, afectando su concentración, motivación y bienestar general. Cuando estas emociones no son atendidas de manera oportuna, pueden repercutir negativamente tanto en la experiencia educativa como en la salud emocional de los adolescentes.

Diversos organismos internacionales han destacado la relevancia del desarrollo de habilidades socioemocionales en el ámbito educativo. Estas habilidades, que incluyen la gestión del estrés, la autorregulación emocional, la empatía y la resiliencia, permiten que los estudiantes enfrenten de manera más saludable situaciones de exigencia académica y social, favoreciendo una mejor adaptación al entorno escolar y un desarrollo integral más equilibrado (UNESCO, 2023). Desde esta perspectiva, el aprendizaje no se limita únicamente a la adquisición de conocimientos académicos, sino que debe contemplar también el fortalecimiento del bienestar emocional de los estudiantes.

En el contexto peruano, el Ministerio de Educación ha reconocido la importancia de incorporar el bienestar socioemocional como parte de la formación integral de los estudiantes de educación básica. A través de lineamientos y estrategias orientadas a la salud emocional, se promueve la implementación de acciones preventivas y de acompañamiento dentro de las instituciones educativas, con el objetivo de responder a problemáticas como el estrés académico, la ansiedad ante las evaluaciones y las dificultades emocionales asociadas al rendimiento escolar (MINEDU, 2022). Sin embargo, en muchos casos, estas acciones se presentan de manera general o limitada, sin contar con un acompañamiento adecuado y especializado enfocado específicamente en los momentos de mayor presión académica.

Frente a este escenario, se evidencia la necesidad de propuestas que complementen el enfoque académico tradicional, incorporando servicios diseñados para atender el bienestar emocional de los estudiantes de forma preventiva y contextualizada. En este marco, el presente proyecto plantea un servicio de acompañamiento emocional orientado a estudiantes de

secundaria, con el propósito de brindar espacios seguros de escucha y contención emocional que les permitan afrontar las evaluaciones académicas con mayor tranquilidad, seguridad y bienestar, fortaleciendo así su experiencia escolar sin interferir en los criterios académicos establecidos.

2.1.3. Problema y oportunidad

En el contexto escolar actual, los estudiantes de secundaria se enfrentan a una presión académica constante, el rendimiento y el cumplimiento de metas evaluativas. Esta situación se intensifica especialmente durante los periodos de exámenes, generando respuestas emocionales y dificultades para concentrarse, lo que afecta no solo su desempeño académico, sino también su bienestar emocional y su experiencia escolar en general.

Diversos estudios han señalado que las exigencias académicas sostenidas influyen directamente en la salud emocional de los adolescentes, impactando en la forma en que afrontan su proceso educativo y en el desarrollo de estrategias de autorregulación emocional. Cuando estas demandas no son acompañadas por espacios de contención y orientación emocional, los estudiantes tienden a enfrentar las evaluaciones desde el malestar y la sobrecarga emocional, lo que puede repercutir negativamente en su motivación y seguridad personal (Berríos Reyes, 2020).

Frente a esta problemática, se identifica una oportunidad clara para el diseño de servicios de acompañamiento emocional orientados al contexto educativo, que permitan abordar de manera preventiva y estructurada el malestar emocional asociado a la presión académica. La implementación de un servicio de acompañamiento emocional enfocado en los momentos previos, durante y posteriores a las evaluaciones representa una alternativa para fortalecer el bienestar socioemocional de los estudiantes, brindándoles herramientas de gestión emocional y espacios seguros de escucha que complemententa el enfoque académico tradicional.

2.1.4. Reto de diseño

A partir del análisis del contexto educativo y de la investigación realizada con estudiantes de secundaria, se identificó que los periodos de evaluación académica representan uno de los momentos de mayor carga emocional dentro de la experiencia escolar. Durante estas etapas, los estudiantes enfrentan altos niveles de presión asociados al rendimiento, al temor al error y a las expectativas externas.

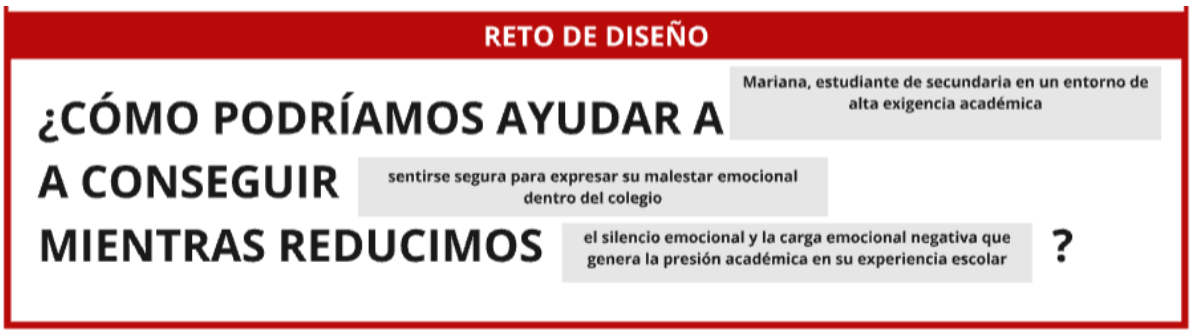
Asimismo, se evidenció que, si bien las instituciones educativas priorizan el cumplimiento de objetivos académicos, existe la limitación de instancias estructuradas destinadas a atender el bienestar emocional de los estudiantes en momentos críticos como antes, durante y después de las evaluaciones. Esta ausencia de espacios de acompañamiento emocional preventivo provoca que muchos estudiantes enfrenten estos procesos desde el malestar emocional, afectando su concentración, confianza y vivencia escolar.

En este contexto, se reconoce la oportunidad de diseñar una solución que complemente el sistema educativo existente, sin interferir en el plan de estudios ni en los criterios de evaluación académica, pero que permita brindar contención emocional y herramientas de autorregulación a los estudiantes. Desde una perspectiva de diseño centrado en el usuario, el reto se orienta a acompañar emocionalmente a los estudiantes de secundaria, considerando sus necesidades reales, sus tiempos escolares y el entorno institucional en el que se desenvuelven.

Reto de diseño

¿Cómo podríamos acompañar emocionalmente a los estudiantes de secundaria para que enfrenten las evaluaciones académicas con menor presión y mayor tranquilidad, desde el momento de preparación hasta la recepción de sus resultados?

Figura 2. RETO DE DISEÑO

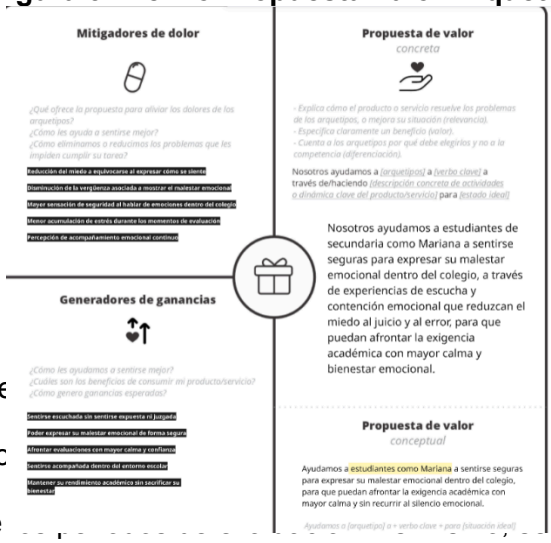


2.2. Diseñar para crear valor

2.2.1. Propuesta de valor

La propuesta de valor de ACOMPAÑA se orienta a brindar un servicio de acompañamiento emocional preventivo dirigido a estudiantes de educación secundaria, con el propósito de fortalecer su capacidad para identificar, expresar y regular el malestar asociado a la presión académica. Este servicio se implementa mediante espacios breves de escucha activa, desarrollados dentro del entorno escolar bajo criterios de confidencialidad y seguridad.

Figura 3. Lienzo Propuesta Valor Arquetipo



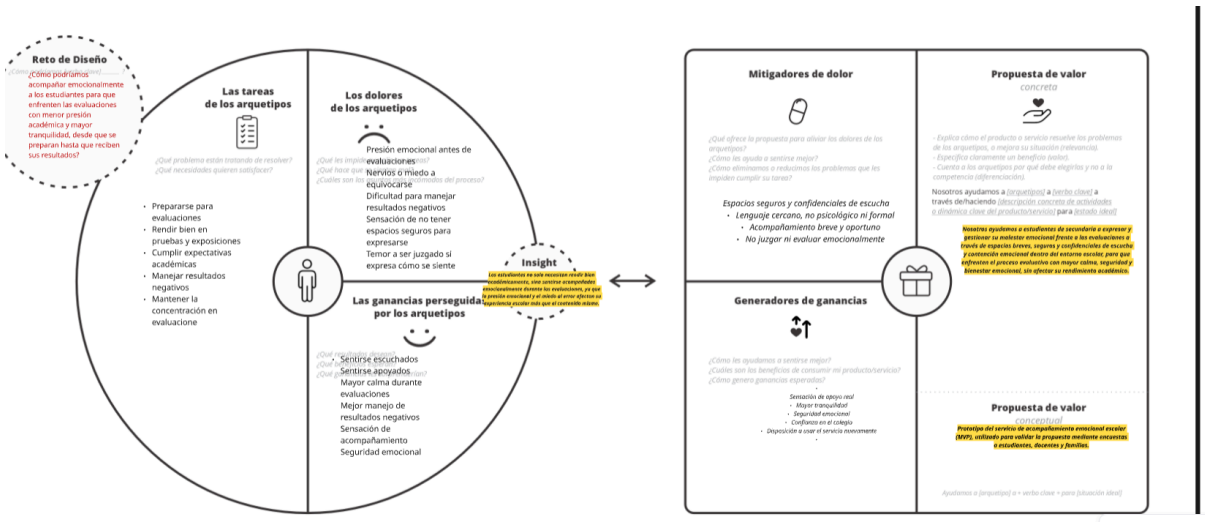
El planteamiento surge[illegible]se de investigación, en la cual se detectó que una pro[illegible]enta elevados niveles de tensión emocional durante [illegible]dentificó que, aunque el contexto escolar se centra principalmente en el rendimiento académico, existen limitadas instancias estructuradas de acompañamiento preventivo que atiendan el componente socioemocional vinculado a dichas exigencias.

Los resultados también evidenciaron que los estudiantes valoran especialmente intervenciones que no resulten invasivas ni prolongadas, y que les garanticen reserva en la información compartida. En consecuencia, el diseño del servicio prioriza la brevedad de las sesiones, la generación de un entorno de confianza y la integración orgánica dentro de la dinámica institucional, evitando alterar la programación académica regular.

Desde una perspectiva de diseño centrado en el usuario, ACOMPAÑA responde a los principales puntos críticos identificados: dificultad para verbalizar emociones, sensación de presión constante y temor frente al desempeño evaluativo. A través de un acompañamiento oportuno y accesible, se busca promover estrategias básicas de autorregulación emocional que contribuyan a que los estudiantes enfrenten sus evaluaciones con mayor estabilidad emocional y confianza, sin que ello implique interferencias en su rendimiento académico.

De esta manera, el servicio se configura como un complemento al sistema educativo, enfocado en el bienestar integral del estudiante y en la mejora de su experiencia frente a las demandas escolares.

Figura 4. Lienzo Propuesta Valor - Servicio



2.2.2. Solución

La solución consiste en un servicio presencial de acompañamiento emocional escolar, brindado por orientadores externos capacitados. El servicio incluye espacios físicos acondicionados dentro de la institución educativa, sesiones breves de escucha y contención emocional, una página web para el agendamiento de citas y el envío de recordatorios, así como mensajes de seguimiento posteriores a la atención. Enfoques de acompañamiento emocional preventivo han demostrado ser pertinentes para fortalecer el bienestar de los estudiantes en contextos educativos (Jaramillo Hernández, 2021).

2.3. Diseñar el servicio

2.3.1. Blueprint del servicio

El Blueprint del servicio permite visualizar de manera integral el funcionamiento del servicio de acompañamiento emocional ACOMPAÑA, articulando las acciones del estudiante con los puntos de contacto visibles y las actividades internas necesarias para su correcta implementación. Esta herramienta facilita la comprensión del servicio como un sistema organizado y coherente, asegurando que la experiencia del usuario se encuentre alineada con los procesos operativos que la sostienen.

El blueprint se estructura en distintas líneas que permiten diferenciar claramente el rol del estudiante, las interacciones visibles del servicio y las actividades backstage realizadas por el equipo y los orientadores externos, garantizando una atención eficiente, confidencial y compatible con el entorno escolar.

Las acciones del estudiante se desarrollan en momentos específicos del proceso evaluativo, principalmente antes y después de las evaluaciones académicas. El estudiante identifica su malestar emocional, accede a la plataforma digital para agendar una sesión breve y asiste al espacio de acompañamiento emocional dentro del colegio. Estas acciones han sido diseñadas para ser claras y de corta duración, evitando interferir con las clases y permitiendo que el estudiante reciba apoyo emocional sin afectar su desempeño académico ni su asistencia regular.

Los puntos de contacto del servicio incluyen la plataforma web de agendamiento, el espacio físico de acompañamiento emocional y la interacción directa con el orientador externo. La plataforma digital facilita el acceso al servicio, permitiendo al estudiante seleccionar horarios disponibles y recibir recordatorios. El espacio físico ha sido diseñado como un ambiente breve, privado y seguro, transmitiendo confianza y confidencialidad. La interacción con el orientador se centra en la escucha guiada y la contención emocional, fortaleciendo la sensación de apoyo y comprensión durante momentos de alta presión académica.

Las actividades visibles comprenden la atención presencial brindada por los orientadores externos, la orientación emocional durante la sesión y el acompañamiento posterior mediante mensajes de seguimiento. Estas acciones refuerzan la propuesta de valor del servicio, asegurando una experiencia centrada en el bienestar emocional del estudiante y generando una percepción positiva del acompañamiento dentro del entorno escolar.

Las actividades backstage incluyen la coordinación de horarios con la institución educativa, la gestión de citas a través de la plataforma digital, la preparación y acondicionamiento del espacio físico y la organización interna del equipo del servicio. Estas actividades no son visibles para el estudiante, pero resultan fundamentales para garantizar la continuidad, eficiencia y calidad del servicio. Asimismo, permiten atender a varios estudiantes de manera ordenada y sin generar interrupciones en la dinámica escolar.

En conjunto, el blueprint del servicio ACOMPAÑA evidencia cómo la articulación entre acciones visibles y procesos internos permite ofrecer un acompañamiento emocional estructurado, viable y sostenible, alineado con las necesidades de los estudiantes y las condiciones operativas de la institución educativa.

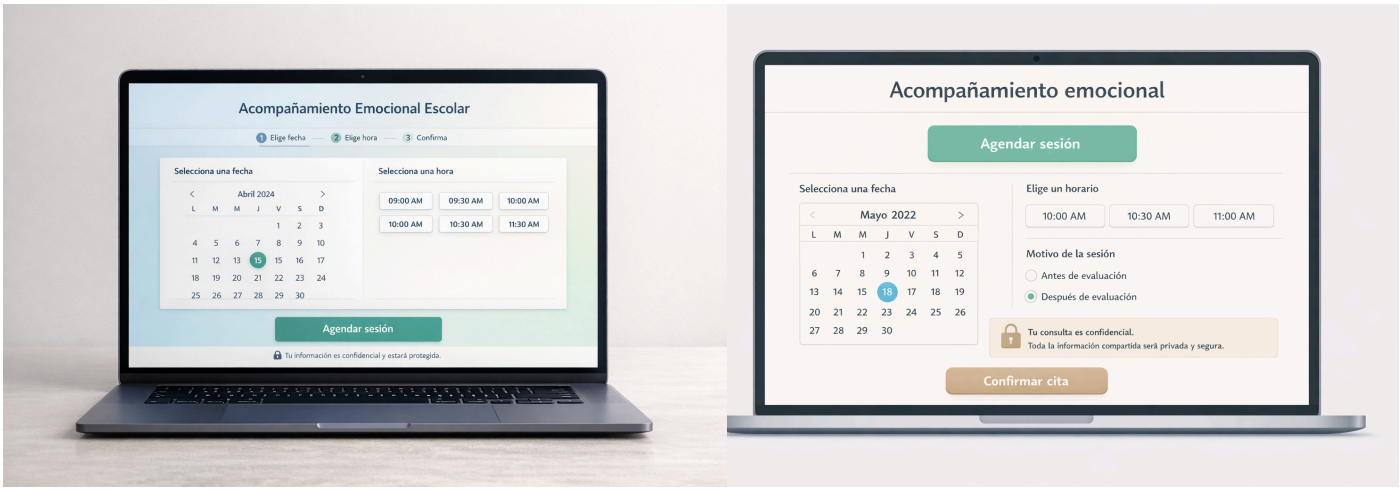
2.3.2. Artefactos

Como parte del proceso de diseño y validación del servicio, se desarrollaron prototipos de alta resolución que permiten representar de manera concreta el funcionamiento integral de la propuesta. Estos artefactos facilitan la visualización de la experiencia del usuario y la articulación de los distintos componentes del servicio.

Entre los prototipos elaborados se incluye el recorrido del usuario (Customer Journey Map “to be”), que describe la experiencia del estudiante antes, durante y después del acompañamiento emocional; el Blueprint del servicio, que organiza las acciones visibles y backstage necesarias para su correcta implementación; un prototipo funcional de la plataforma web de agendamiento, destinada a la planificación y gestión de las sesiones; y una propuesta de espacio físico de acompañamiento emocional dentro del entorno escolar, concebido como un ambiente breve, privado, seguro y confidencial para la atención de los estudiantes.

Estos artefactos permiten simular el uso real del servicio y evaluar su coherencia, viabilidad y pertinencia en relación con las necesidades emocionales identificadas en los estudiantes de secundaria.

Figura 5. Prototipos Web y Físico





2.3.3. Experimentos

La etapa de experimentación tuvo como objetivo validar la pertinencia, claridad y aceptación del servicio de acompañamiento emocional ACOMPAÑA desde la perspectiva de los estudiantes de secundaria, así como identificar oportunidades de mejora antes de una implementación real. Para ello, se empleó un enfoque cualitativo–cuantitativo que permitió recoger tanto percepciones generales como apreciaciones más profundas sobre la experiencia propuesta.

La validación se realizó mediante encuestas virtuales y entrevistas semiestructuradas dirigidas a estudiantes de secundaria entre 13 y 16 años. Las encuestas, aplicadas a través de formularios digitales (Google Forms), permitieron evaluar aspectos como la comprensión del servicio, la facilidad de acceso, la percepción de confidencialidad, la utilidad del acompañamiento emocional y la disposición a utilizar el servicio dentro del entorno escolar. Por su parte, las entrevistas semiestructuradas complementaron la información obtenida,

profundizando en las emociones asociadas a los periodos de evaluación y en las expectativas de los estudiantes respecto a un espacio de escucha dentro del colegio.

Los resultados obtenidos evidencian que los estudiantes reconocen la presión académica como una fuente frecuente de estrés y ansiedad, especialmente en momentos previos a las evaluaciones. Asimismo, la mayoría manifestó que contar con un espacio breve y confidencial de acompañamiento emocional dentro del colegio contribuiría a enfrentar estos momentos con mayor tranquilidad y seguridad. La confidencialidad, la brevedad de las sesiones y la facilidad de acceso fueron identificados como factores determinantes para la aceptación del servicio.

El análisis de los experimentos también permitió identificar aprendizajes relevantes para el diseño del servicio. En primer lugar, se confirmó la importancia de que el acompañamiento no interfiera con el horario académico, lo que refuerza la necesidad de sesiones cortas y bien coordinadas. En segundo lugar, se evidenció que la figura de orientadores externos genera mayor confianza en los estudiantes, al percibirse como un apoyo neutral y separado del rol evaluativo del docente.

No obstante, esta etapa presenta ciertas limitaciones, principalmente relacionadas con el tamaño de la muestra y la validación a nivel conceptual, dado que el servicio no fue implementado de manera piloto dentro de una institución educativa real. Por ello, los resultados

deben interpretarse como una aproximación inicial que orienta el diseño, más que como una validación definitiva del impacto del servicio.

En conjunto, los experimentos realizados confirman la relevancia del servicio ACOMPAÑA y respalda su propuesta de valor, evidenciando que el acompañamiento emocional preventivo es percibido por los estudiantes como una herramienta útil y necesaria para afrontar la presión académica dentro del contexto escolar

2.3.4. Resumen del Proyecto de Innovación

El proyecto plantea la implementación de un servicio de acompañamiento emocional preventivo dirigido a estudiantes de educación secundaria que enfrentan presión académica, particularmente en periodos de evaluación. Estas situaciones influyen en su bienestar socioemocional y en la manera en que experimentan su proceso educativo, generando estrés, tensión interna y dificultades para regular sus emociones de forma adecuada.

La propuesta se integra al entorno escolar mediante espacios breves, seguros y confidenciales de escucha y orientación, dirigidos por profesionales externos capacitados. Su finalidad es brindar apoyo antes, durante y después de las evaluaciones, promoviendo una vivencia más equilibrada y segura de estos procesos, sin intervenir en la planificación pedagógica ni alterar el desempeño académico.

El servicio se fundamenta en lineamientos que reconocen el bienestar socioemocional como parte esencial del desarrollo integral del estudiante y se proyecta como una alternativa viable, sostenible y adaptable a distintos contextos educativos. De esta manera, la propuesta fortalece la experiencia escolar desde una perspectiva preventiva, humana y complementaria al proceso formativo.

3. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

El proyecto ACOMPAÑA aborda de manera pertinente la problemática vinculada a la presión académica en estudiantes de secundaria, evidenciando que el estrés y la tensión emocional asociados a los periodos de evaluación impactan tanto en el rendimiento como en el bienestar socioemocional y en la experiencia escolar. La investigación realizada permitió confirmar la necesidad de incorporar espacios estructurados de acompañamiento emocional dentro del entorno educativo.

El diseño del servicio se presenta como una propuesta coherente con las necesidades identificadas, al ofrecer espacios breves, confidenciales y accesibles que favorecen la expresión y regulación emocional. Su integración al contexto escolar sin modificar los criterios pedagógicos existentes refuerza su factibilidad institucional.

El análisis del recorrido del estudiante (AS IS y TO BE) permitió reconocer puntos críticos en los momentos previos, durante y posteriores a las evaluaciones, así como oportunidades concretas de mejora. ACOMPAÑA propone una experiencia más contenida y equilibrada, fortaleciendo la seguridad personal y la capacidad de afrontamiento ante situaciones de alta exigencia académica.

Los resultados obtenidos a través de encuestas y entrevistas muestran una valoración positiva del servicio por parte de los estudiantes, quienes destacan la confidencialidad, la brevedad y la accesibilidad como aspectos clave. Estos hallazgos respaldan la pertinencia del acompañamiento emocional preventivo dentro del entorno escolar.

Asimismo, el blueprint evidencia la organización operativa del servicio, articulando de manera clara las acciones visibles y los procesos internos necesarios para su funcionamiento. La flexibilidad del espacio físico y el soporte digital refuerzan su sostenibilidad y posibilidad de adaptación a diferentes instituciones educativas.

Recomendaciones

Se recomienda implementar ACOMPAÑA mediante una experiencia piloto durante un periodo de evaluaciones, con el fin de observar su funcionamiento en condiciones reales y realizar ajustes operativos antes de su aplicación a mayor escala.

Asimismo, se sugiere diseñar mecanismos de seguimiento que permitan evaluar la percepción de los estudiantes antes y después de las sesiones, considerando variables como nivel de estrés, seguridad personal y sensación de acompañamiento.

Es importante fortalecer la coordinación con las autoridades y áreas psicopedagógicas de la institución para garantizar una adecuada gestión de horarios y una integración fluida del servicio en la dinámica escolar.

Se recomienda ampliar la validación incorporando una muestra más diversa de estudiantes y la participación de otros actores educativos, lo que permitirá enriquecer el análisis y fortalecer el diseño.

Finalmente, se sugiere explorar la adaptación del servicio a otros niveles educativos o instituciones con características similares, ajustando la frecuencia y modalidad de atención según el contexto.

4. Referencias Bibliográficas

Berríos Reyes, A. (2020). Bienestar emocional y presión académica en estudiantes de educación secundaria [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS.

https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4133/Berrios%20Reyes%20.pdf

Jaramillo Hernández, M. (2021). Programa de acompañamiento emocional para estudiantes frente a la presión académica [Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio UPCH.

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/15283/Programa_JaramilloHernandez_Mauricio.pdf

Ministerio de Educación del Perú. (2022). Reporte HSE Educación Media 2022. MINEDU.

http://umc.minedu.gob.pe/wp-content/uploads/2023/10/Reporte-HSE-EM-2022.pdf

UNESCO. (2023). La UNESCO publica un informe sobre las habilidades socioemocionales en salas de clases de América Latina.

https://www.unesco.org/es/articles/la-unesco-publica-un-informe-sobre-las-habilidades-socioemocionales-en-salas-de-clases-de-america

5. Anexos

Estimación de Costos del Espacio Acompaña

Con el fin de evaluar la viabilidad económica del servicio ACOMPAÑA, se realizó una estimación preliminar de los costos necesarios para la implementación del espacio físico de acompañamiento emocional dentro de la institución educativa. El espacio ha sido diseñado bajo un enfoque funcional y flexible, considerando mobiliario móvil, ambientación cálida y materiales accesibles disponibles en el mercado local, lo que permite su implementación sin requerir infraestructura permanente ni grandes modificaciones estructurales.

Estimación de costo para armar el espacio "ACOMPAÑA"		
ITEM	**PRECIO**	TOTAL
ESTRUCTURA DE DRYWALL MOVIBLE	S/ 800	S/ 800
PANEL DE FIBRA DE VIDRIO ANTIRUIDO	S/ 1000	S/ 1000
Puff grande y cómodo	S/ 150 c/u	S/ 300 (2)
Alfombra grande	S/ 200	S/ 200
Acabados, Revestimiento,	S/ 350	S/ 350
Aire acondicionado	S/ 1500	S/ 1500
Iluminación y mobiliario pequeño	S/ 400	S/ 400
		S/ 4,550

Instrumentos de validación

Para validar el servicio de acompañamiento emocional ACOMPAÑA, se aplicaron instrumentos orientados a recoger la percepción de estudiantes de secundaria respecto a la utilidad, claridad y aceptación de la propuesta.

Se utilizó una encuesta virtual dirigida a estudiantes entre 13 y 16 años, que permitió identificar emociones asociadas a la presión académica y evaluar la disposición a utilizar el servicio dentro del entorno escolar. Asimismo, se realizaron entrevistas semiestructuradas, las cuales permitieron profundizar en la experiencia emocional de los estudiantes durante los periodos de evaluación y conocer sus expectativas frente a un espacio de acompañamiento emocional.

Estos instrumentos permitieron contrastar la propuesta con las necesidades reales de los usuarios, confirmando la pertinencia del servicio desde un enfoque centrado en el estudiante.

ENTREVISTAS

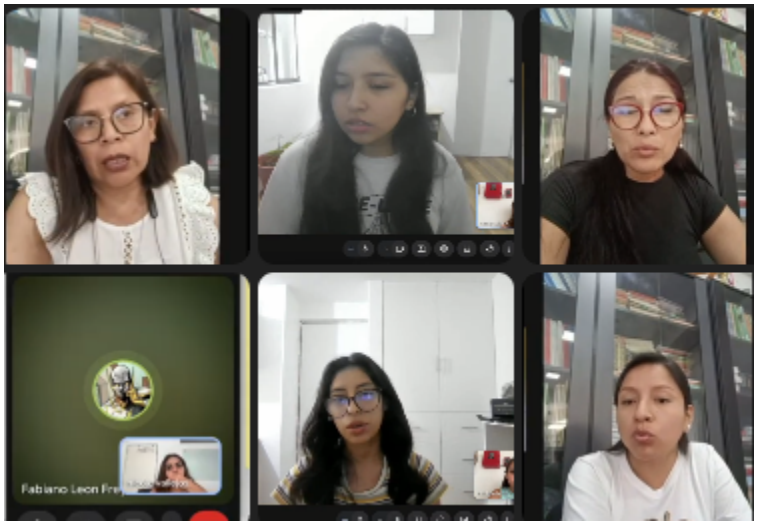


TABLA RESUMEN DE ENTREVISTAS

Form_Responses

Marca temporal	Imagina un servicio escolar que ofrece espacios seguros y confidenciales donde los estudiantes pueden expresar cómo se sienten emocionalmente antes, durante y después	¿Desde qué rol respondes este formulario?	¿Qué tan valioso considera s un servicio de acompaña	Según lo que viste, este servicio podría ayudar a reducir la ansiedad	¿Qué crees que podría generar este servicio en los estudiantes?	Si este servicio existiera en el colegio, ¿consideras que debería implementarse?	¿Por qué?	¿Qué mejorarías o cambiarías de este servicio para que sea más útil?	Desde tu rol, ¿consider as que este servicio complem
27/01/2026 9:44:26		Estudiante	5	Tal vez	Mejor manejo de resultados negativos	Sí	Ya que puede ayudar a los estudiantes a resolver problemas con mayor seguridad y sentirse apoyados en todo momento.	Que busquen nuevas ideas para el desarrollo del servicio.	Si
27/01/2026 10:20:42		Estudiante	3	Tal vez	Sensación de apoyo	Sí	Para que los estudiantes se puedan expresar correctamente	Nada	Tal vez
27/01/2026 11:47:43		Estudiante	5	Sí, claramente	Sensación de apoyo	Sí	Porque es necesario.	Nada	Si
27/01/2026 13:34:47		Directivo del colegio	5	Sí, claramente	Mayor calma	Sí	Porque hoy tenemos muchos estudiantes con problemas emocionales que necesitan apoyo para poder auroregulatse.	Debe haber seguimiento constante y trabajo con las familias.	Si
							Muchos estudiantes tienen problemas en casa y eso les afecta emocionalmente, afectando en su aprendizaje y		

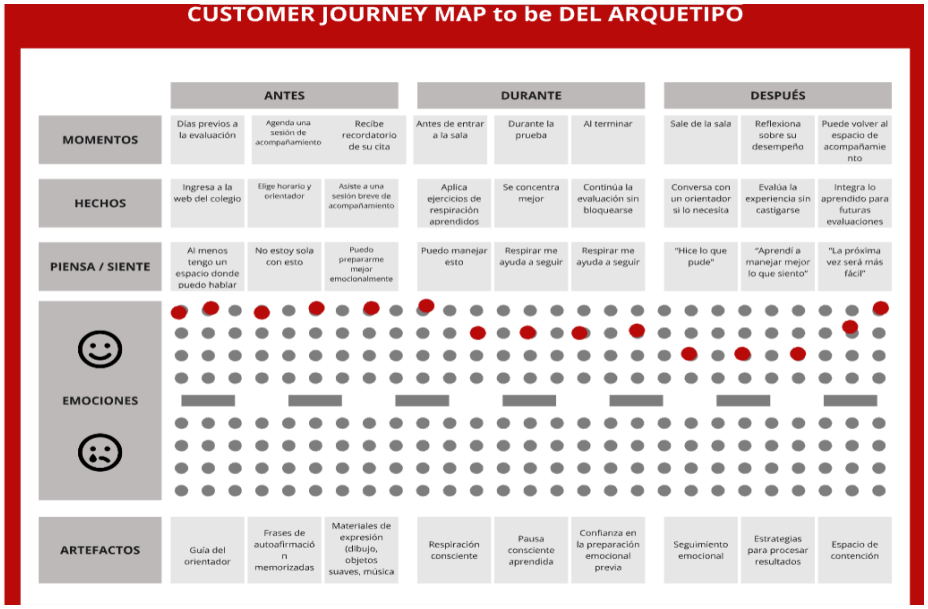
Customer Journey Map – AS IS (situación actual)

El Customer Journey Map AS IS describe la experiencia actual del estudiante de secundaria frente a las evaluaciones académicas, sin contar con un servicio de acompañamiento emocional. Antes del examen, el estudiante experimenta ansiedad, miedo al error y presión por los resultados. Durante la evaluación, estas emociones se intensifican, generando nerviosismo, inseguridad y dificultades de concentración. Después del examen, persisten sentimientos de angustia, incertidumbre y frustración ante la espera de los resultados. Este recorrido evidencia la ausencia de espacios de contención emocional y la necesidad de afrontar la presión académica de manera individual.



Customer Journey Map – TO BE (situación propuesta)

El Customer Journey Map TO BE representa la experiencia del estudiante con la implementación del servicio ACOMPAÑA. Antes de la evaluación, el estudiante accede a un espacio de preparación emocional que le permite reconocer y regular sus emociones. Durante el proceso evaluativo, cuenta con una mayor sensación de calma y seguridad emocional. Después de la evaluación, el acompañamiento y seguimiento contribuyen a reducir la ansiedad y fortalecer su bienestar emocional. Este recorrido propone una experiencia más contenida, segura y humana frente a las evaluaciones académicas.



Arquetipo de usuario

El arquetipo de usuario representa al estudiante de secundaria que enfrenta una alta presión académica durante los periodos de evaluación. Se trata de un adolescente que experimenta tensión emocional, inseguridad frente a su desempeño y dificultades para expresar lo que siente dentro del entorno escolar.

Este arquetipo permite comprender sus necesidades, motivaciones y puntos críticos, evidenciando la importancia de contar con un espacio seguro, confidencial y accesible donde pueda recibir acompañamiento emocional sin interferir en sus actividades académicas. La construcción del arquetipo orienta el diseño del servicio ACOMPAÑA, asegurando que la propuesta responda de manera coherente a la experiencia real del estudiante.

ARQUETIPO

NOMBRE
Mariana Pèrez

ROL
Estudiante de secundaria en un entorno escolar con alta exigencia académica

IMAGEN



Historia del arquetipo en el contexto de estudio

Mariana cursa la secundaria en un colegio con alta exigencia académica en Lima. En su día a día asiste a clases, cumple con tareas y evaluaciones, y mantiene una relación cordial con sus compañeros. Sin embargo, en los periodos de evaluaciones comienza a experimentar altos niveles de estrés, cansancio y ansiedad, especialmente cuando siente que no alcanza las expectativas académicas impuestas por el colegio y su entorno familiar.
Durante las clases, Mariana percibe que no siempre existen espacios seguros para expresar lo que siente. Aunque el colegio cuenta con tutoría y área psicológica, evita acudir a estos espacios por vergüenza y miedo a ser observada o juzgada por otros. Prefiere guardar silencio y manejar su malestar de forma individual, aun cuando esto afecta su concentración y bienestar emocional.
Cuando la carga emocional se vuelve más intensa, Mariana busca alivio en talleres artísticos o en conversaciones con figuras de confianza, como la tutora. En estos espacios logra sentirse más tranquila, aunque el alivio suele ser temporal. Esta experiencia refuerza su dilema constante: necesita apoyo emocional, pero le resulta difícil pedir ayuda dentro de los canales formales del colegio.

INSIGHT

DILEMA

Mariana enfrenta de manera constante la presión académica y las exigencias del entorno escolar, lo que genera en ella estrés, cansancio y ansiedad. Aunque necesita apoyo emocional, prefiere gestionar su malestar en silencio antes que expresarlo en espacios formales del colegio, ya que no se siente completamente segura ni cómoda al hacerlo.

POR QUÉS

Mariana gestiona su malestar emocional en silencio porque percibe que los espacios formales de apoyo del colegio son visibles, formales o poco cercanos, lo que le genera miedo a ser observada o juzgada por docentes y compañeros. Además, la presión académica constante y las altas expectativas refuerzan la idea de que debe priorizar el rendimiento antes que expresar lo que siente, llevándola a evitar pedir ayuda y a manejar su malestar de manera individual.

MOTIVACIÓN

Mariana está motivada por el deseo de cumplir con las expectativas académicas del colegio y de su entorno familiar, mantener un buen rendimiento escolar y evitar conflictos o situaciones que la hagan sentir vulnerable. Al mismo tiempo, busca sentirse emocionalmente tranquila y comprendida, aunque no siempre encuentre los espacios adecuados para lograrlo.

ESTADO IDEAL

Mariana se sentiría en un estado ideal si pudiera expresar su malestar emocional de manera segura y natural dentro del colegio, contando con espacios de escucha empáticos, privados y accesibles que le permitan manejar la presión académica sin recurrir al silencio emocional ni afectar su bienestar.