# ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA TOULOUSE LAUTREC

**Red Invisible: Servicio digital de acompañamiento emocional para estudiantes de secundaria**

**PROYECTO DE INNOVACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE BACHILLER EN DIRECCIÓN Y DISEÑO GRÁFICO**


**PRESENTADO POR**

Alicia Angelica Juarez Briones
DNI: 70856444, Perú
ORCID: 0009-0007-0135-3982

Maria Claudia Del Rosario Mamani Sanchez
DNI: 72352958, Perú
ORCID: 0009-0007-0135-3982

**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**

# Informe-0009-0007-0135-3982-0009-0007-0135-3982-Ju%C3%...

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

## Detalles del documento

Identificador de la entrega
**trn:oid:::11391:556759783**

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

Fecha de descarga
**13 feb 2026, 7:37 p.m. GMT-5**

Nombre del archivo
**Informe-0009-0007-0135-3982-0009-0007-0135-3982-Juárez-Mamani.pdf**

Tamaño del archivo
**4.2 MB**

**46 páginas**

**8481 palabras**

**50.090 caracteres**

# 12% Similitud general

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

## Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

## Fuentes principales

| | |
|---|---|
| 5% | Fuentes de Internet |
| 1% | Publicaciones |
| 11% | Trabajos entregados (trabajos del estudiante) |

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a los estudiantes que, desde el silencio, enfrentan dificultades emocionales dentro del entorno escolar. A ellos, que muchas veces no encuentran espacios seguros para expresar lo que sienten, y que inspiran la necesidad de diseñar soluciones más empáticas, humanas y respetuosas de su bienestar.

Asimismo, dedicamos este proyecto a nuestras familias, por su apoyo constante y comprensión a lo largo del proceso académico, y a los docentes que, con su orientación y acompañamiento, contribuyeron a fortalecer nuestra formación profesional y el desarrollo de esta investigación.

Agradecimiento

Expresamos nuestro sincero agradecimiento a los estudiantes que participaron en las entrevistas y actividades de validación, quienes, a través de sus experiencias y testimonios, aportaron información valiosa para la comprensión de las necesidades emocionales dentro del entorno escolar.

Asimismo, agradecemos a la psicóloga que labora en una institución educativa pública, por compartir su experiencia profesional, conocimientos y perspectiva sobre el acompañamiento emocional en contextos escolares, aportes que resultaron fundamentales para el enfoque ético y contextual del proyecto.

De igual manera, expresamos nuestro agradecimiento a nuestros docentes y asesores académicos, por su orientación, acompañamiento y retroalimentación constante a lo largo del proceso de investigación y diseño, los cuales fueron determinantes para la consolidación del proyecto.

Finalmente, extendemos nuestro agradecimiento a nuestras familias, por su apoyo incondicional, comprensión y motivación permanente durante nuestra formación académica y el desarrollo de este trabajo.

## ÍNDICE DE CONTENIDO


**I. Información general 1**

1.1 Título del Proyecto de Innovación 1

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación 1

**II. Descripción de la innovación 2**

2.1 Investigar para diseñar 2

2.1.1 Actores del Proyecto 2

2.1.2 Contexto general 4

2.1.3 Problema u oportunidad 6

2.1.4 Reto de diseño 9

2.2 Diseñar para crear valor 9

2.2.1 Propuesta de valor 9

2.1.2 Solución 11

2.3 Diseñar el servicio 13

2.3.1 Blueprint del servicio 13

2.3.2 Artefacto(s) 16

2.3.3 Experimentos 20

2.4 Resumen del proyecto de innovación 23

2.4.1 Descripción de la solución innovadora 23

2.4.2 Sostenibilidad del proyecto 24

2.4.3 Plan de actividades 25

2.4.4 Recursos necesarios 26

2.4.5 Estimación de costos 26

**III. Conclusiones y recomendaciones 28**

3.1 Conclusiones 28

3.2 Recomendaciones 29

**IV. Referencias Bibliográficas 30**

**V. Anexos 31**

4.1 Anexo 1. Entrevista a Psicóloga Educativa 31

4.2 Anexo 2: Blueprint del servicio Red Invisible 33

4.3 Anexo 3: Información de estudiantes entrevistados 34

4.4 Anexo 4: Información de estudiantes entrevistados 34

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1, Validación de estudiantes del prototipo Red Invisible 22

Tabla 2, Estructura de costos 26

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1, Arquetipo 4
Figura 2, Entrevista Mg. Psic. Nancy Briones Cabrera 7
Figura 3, Lienzo de Propuesta de Valor 11
Figura 4, Moodboard prototipo inicial 13
Figura 5, Blueprint del servicio 15
Figura 6, Resumen de vistas del prototipo de alta resolución en Figma 18
Figura 7, Propuesta de interfaz web complementaria del servicio Red Invisible 19
Figura 8, Flyer para difusión del servicio en el entorno escolar 19
Figura 9, Entrevista mostrando el Prototipo de alta fidelidad 23

# I. Información general

## 1.1 Título del Proyecto de Innovación

Red Invisible: Servicio digital de acompañamiento emocional para estudiantes de secundaria

## 1.2 Resumen del Proyecto de Innovación

El proyecto de innovación **Red Invisible: Servicio digital de acompañamiento emocional para estudiantes de secundaria** se plantea en el contexto del área estratégica de desarrollo prioritario de **Salud y Bienestar Social** y la actividad económica de **Enseñanza**, y busca resolver **la limitada atención del bienestar emocional y la falta de espacios accesibles, confidenciales y oportunos para la expresión emocional de estudiantes de secundaria en instituciones educativas públicas**, teniendo como población beneficiaria **estudiantes de 12 a 17 años del nivel secundario de colegios públicos**.

Se aplicó la metodología de resolución creativa de problemas con herramientas de Design Thinking para tomar como centro al usuario y Lean Startup para impulsar la implementación de los resultados; estas herramientas contemplan la colaboración y el pensamiento visual, como la técnica persona para plantear arquetipos y validar usuarios, mapa de actores para reconocer el contexto y mercado, mapa de trayectoria para delinear la mecánica de la propuesta, canvas de propuesta de valor para consolidar el concepto innovador, entre otras, que son presentadas en detalle en el documento a continuación.

La solución innovadora presentada en forma de propuesta de valor consiste en **el diseño de un servicio digital de acompañamiento emocional anónimo y accesible desde dispositivos móviles**, se trata de un servicio digital complementario a los mecanismos institucionales existentes, de bajo requerimiento de infraestructura, con enfoque social preventivo y escalable a otras instituciones educativas.

Para la experimentación se diseñaron **prototipos digitales de alta fidelidad** para realizar pruebas de validación con estudiantes de secundaria y evaluar la aceptación del servicio como herramienta de apoyo dentro y fuera del entorno escolar.

Se concluye que la solución propuesta **responde a una necesidad real de acompañamiento emocional** y se recomienda **continuar con una fase piloto ampliada y establecer mecanismos de monitoreo para su futura masificación**.

# II. Descripción de la innovación

## 2.1. Investigar para diseñar

### 2.1.1. Actores del Proyecto

El proyecto *Red Invisible* centra su atención en **estudiantes de 12 a 17 años del nivel secundario**, al tratarse de un grupo particularmente vulnerable a problemáticas emocionales como el estrés académico, la ansiedad y los síntomas depresivos dentro del entorno escolar. Diversos estudios realizados en el contexto peruano evidencian que los escolares de instituciones educativas públicas presentan una mayor prevalencia de malestar emocional, asociada a factores como la sobrecarga académica, la violencia escolar y la limitada disponibilidad de recursos de apoyo psicosocial, lo que impacta negativamente en su bienestar psicológico y en su desempeño académico (Ministerio de Salud, s. f.; Pisconte Quevedo, 2025).

Se optó por diseñar el proyecto desde la experiencia directa del estudiante debido a que, según las entrevistas exploratorias realizadas, muchos de ellos no perciben el espacio escolar como un entorno emocionalmente seguro para expresar lo que sienten. Investigaciones previas señalan que la violencia emocional, la humillación y la normalización de prácticas de maltrato dentro del ámbito escolar generan barreras significativas para la denuncia y la búsqueda de ayuda, especialmente durante la adolescencia, etapa en la que se incrementa la necesidad de privacidad, autonomía y validación emocional (Guerrero & Rojas, 2016; Picho-Durand et al., 2021).

Asimismo, el temor a ser juzgados, expuestos o incomprendidos limita la comunicación de situaciones personales a través de los canales institucionales tradicionales, favoreciendo el aislamiento emocional y la acumulación progresiva de malestar. En este

sentido, estudios realizados en población adolescente urbana del Perú identifican que la soledad y la falta de apoyo social constituyen factores de riesgo relevantes para el deterioro de la salud mental y la aparición de ideación suicida, lo que refuerza la necesidad de contar con redes de acompañamiento accesibles, confidenciales y continuas dentro del entorno escolar (Sharma et al., 2015).

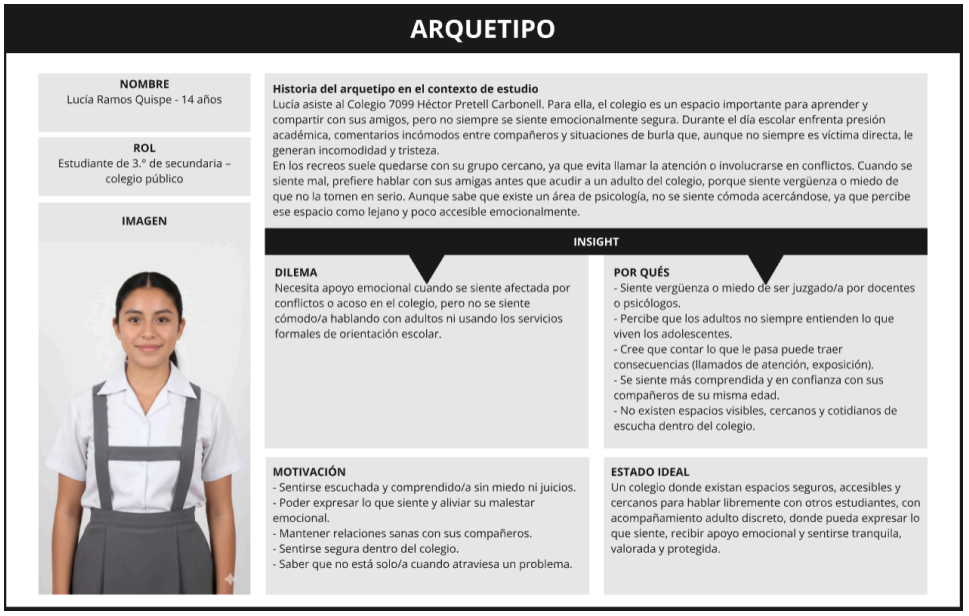
Si bien el **estudiante es el actor central y beneficiario directo del proyecto**, otros actores cumplen un rol complementario dentro del servicio, como el personal de orientación psicológica y la institución educativa, quienes intervienen de manera indirecta en los procesos de contención y derivación.

Asimismo, se reconoce el rol potencial de **UNICEF Perú** como actor institucional estratégico, en tanto organismo internacional que desarrolla programas orientados a la promoción del bienestar integral y la protección de los derechos de niños y adolescentes, pudiendo contribuir desde una perspectiva técnica y de articulación intersectorial al fortalecimiento de entornos educativos seguros.

De igual manera, los **estudiantes de Psicología en etapa de prácticas preprofesionales** se identifican como actores de apoyo complementario, debido a la necesidad de cubrir horas formativas supervisadas y a su potencial participación en procesos de acompañamiento emocional inicial y orientación básica dentro del aplicativo, siempre bajo la supervisión de profesionales titulados habilitados y en concordancia con principios éticos y de confidencialidad.

No obstante, la propuesta se diseña priorizando la vivencia del estudiante, con el objetivo de brindarle un **espacio digital seguro, accesible y confidencial** que facilite la expresión emocional, el acompañamiento oportuno y la prevención temprana del malestar psicológico, sin alterar su rutina escolar ni exponer su identidad.

Figura 1, Arquetipo.




Fuente: Elaboración Propia, imagen generada con inteligencia artificial.

### 2.1.2. Contexto general

El proyecto **Red Invisible** se desarrolla en el Colegio 7099 Héctor Pretell Carbonell, institución educativa pública ubicada en el distrito de San Juan de Miraflores, en Lima Metropolitana. Este contexto escolar forma parte de una realidad compartida por numerosos colegios estatales del país, en los que se evidencian crecientes problemáticas asociadas al bienestar emocional, la salud mental y la convivencia escolar en estudiantes del nivel secundario.

Diversos estudios nacionales han identificado que los estudiantes de colegios públicos presentan una mayor vulnerabilidad emocional en comparación con sus pares de instituciones privadas. Según datos del Ministerio de Salud, el **35,8 % de escolares de colegios estatales presenta síntomas depresivos**, cifra que se incrementa de manera significativa en los últimos años de secundaria, especialmente entre estudiantes de 14 a 17 años (Ministerio de Salud, s. f.). Estas condiciones se manifiestan en el entorno escolar a través de ansiedad, estrés académico, conflictos entre pares y dificultades para la expresión emocional, afectando

directamente el rendimiento académico y el clima de convivencia escolar. Investigaciones realizadas en instituciones educativas de Lima Metropolitana evidencian que la violencia verbal, psicológica y la exclusión social deterioran la convivencia escolar y debilitan las relaciones entre estudiantes (Picho-Durand et al., 2021).

A esta situación se suma una limitada capacidad de respuesta institucional, producto de la escasez de profesionales en salud mental dentro de los colegios públicos. Informes oficiales advierten que la falta de psicólogos escolares y la sobrecarga del sistema de atención han generado que numerosos casos de violencia escolar y malestar emocional no reciban seguimiento oportuno, dejando a los estudiantes sin acompañamiento adecuado (Contraloría General de la República, s. f.). En este escenario, los docentes y la propia comunidad educativa asumen funciones de contención emocional sin contar con herramientas estructuradas ni apoyo especializado suficiente, situación que contribuye a la invisibilización del malestar emocional de los estudiantes (Guerrero & Rojas, 2016).

Frente a esta problemática, el Estado peruano ha impulsado iniciativas como el **Plan "Salud mental en tu cole" 2025–2026**, desarrollado por el Ministerio de Salud en articulación con el Ministerio de Educación y organismos internacionales, cuyo objetivo es disminuir el riesgo de problemas emocionales y fortalecer las habilidades socioemocionales en las escuelas públicas (Ministerio de Salud, 2025). No obstante, la magnitud del problema y el elevado número de estudiantes en riesgo evidencian la necesidad de **soluciones complementarias**, de bajo costo y alta accesibilidad, que puedan integrarse al entorno escolar cotidiano y reforzar los mecanismos existentes de acompañamiento.

En este marco, el proyecto se alinea con el **Objetivo de Desarrollo Sostenible 4: Educación de calidad**, específicamente con la **meta 4.a**, que promueve la construcción de entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces. Red Invisible propone contribuir a este objetivo mediante el diseño de un servicio digital de acompañamiento emocional que fortalezca la percepción de seguridad emocional de los estudiantes, fomente la comunicación y complemente los sistemas de apoyo institucional, sin interrumpir la dinámica escolar ni exponer la identidad del estudiante.

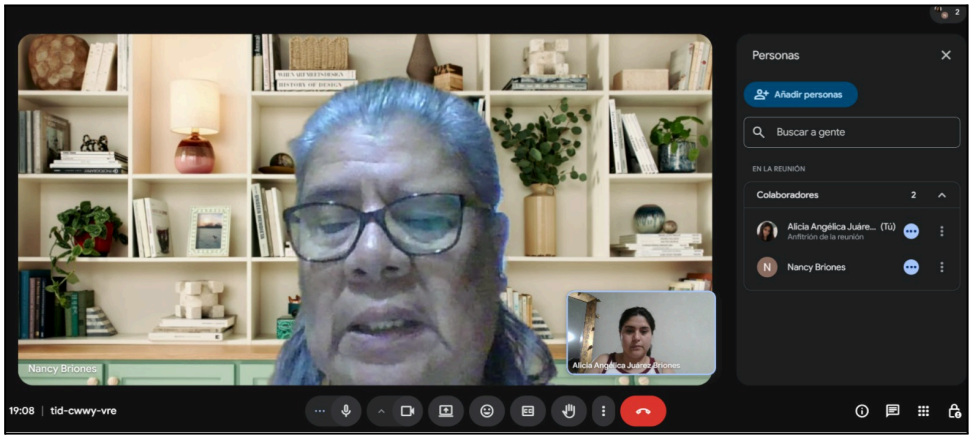
### 2.1.3. Problema y oportunidad

A partir del análisis del contexto institucional y de las entrevistas realizadas a estudiantes del Colegio 7099 Héctor Pretell Carbonell, se identificó una problemática asociada a la **limitada atención del bienestar emocional y la salud mental de los estudiantes de 12 a 17 años** dentro del entorno escolar. Si bien la institución cuenta con mecanismos formales de apoyo, estos no siempre resultan accesibles, oportunos ni percibidos como espacios emocionalmente seguros por los estudiantes, lo que dificulta la expresión de emociones y la búsqueda de ayuda.

Los testimonios recogidos evidencian que los estudiantes experimentan estrés académico, conflictos interpersonales, inseguridad emocional y dificultades para comunicar cómo se sienten, principalmente por el temor a ser juzgados, expuestos o incomprendidos por sus pares o por la comunidad educativa. Diversos estudios señalan que la violencia verbal, psicológica y la ausencia de mecanismos de escucha efectivos deterioran la convivencia escolar y afectan negativamente el bienestar emocional de los estudiantes, especialmente en el nivel secundario (Picho-Durand et al., 2021).

Esta situación es corroborada desde una perspectiva profesional a partir de **la entrevista realizada a una psicóloga educativa que labora en colegios públicos del sistema educativo peruano** *(véase Anexo 1)*. Desde su experiencia, señala que en el contexto escolar público existen desafíos significativos en relación con la salud mental juvenil, manifestados principalmente a través de conductas de ansiedad, frustración emocional y aislamiento social en los adolescentes. Asimismo, indica que estas dificultades emocionales no sólo impactan en el bienestar personal de los estudiantes, sino también en su desempeño académico y en su proceso de aprendizaje.

Figura 2, Entrevista Mg. Psic. Nancy Ermelinda Briones Cabrera.




Fuente: Elaboración Propia.

La profesional entrevistada destaca que, en la mayoría de los casos, los estudiantes no buscan ayuda de manera directa cuando atraviesan situaciones de malestar emocional, ya sea porque normalizan estas experiencias, carecen de recursos socioemocionales para identificarlas o sienten desconfianza y temor a ser juzgados por los adultos. A ello se suma la **limitada disponibilidad de personal especializado en salud mental** dentro de las instituciones educativas públicas, así como la sobrecarga de estudiantes por aula, factores que dificultan la detección temprana y el acompañamiento oportuno de estos casos.

Como consecuencia, muchos estudiantes optan por guardar silencio o gestionar su malestar de manera individual, favoreciendo el aislamiento emocional y aumentando el riesgo de afectación sostenida de su salud mental. Investigaciones realizadas en población adolescente urbana en el Perú indican que la soledad y la falta de apoyo social percibido constituyen factores de riesgo significativos para el desarrollo de sintomatología emocional severa y la aparición de ideación suicida (Sharma et al., 2015). Asimismo, estudios cualitativos evidencian que el temor a que la situación empeore, la desconfianza en los canales formales y la normalización de la violencia emocional actúan como barreras para la denuncia y la solicitud de ayuda en el entorno escolar (Guerrero & Rojas, 2016).

Adicionalmente, se identificó que los canales de apoyo existentes suelen concentrarse en horarios y espacios específicos dentro de la jornada escolar, lo que no responde a las dinámicas emocionales reales de los estudiantes, quienes manifiestan la necesidad de procesar y expresar sus emociones en momentos posteriores o fuera del aula, sin interrumpir su rutina ni exponerse públicamente.

Frente a este escenario, surge una **oportunidad de innovación orientada al diseño de un servicio digital de acompañamiento emocional** que complemente los recursos institucionales existentes. Esta propuesta busca ofrecer un espacio accesible, confidencial y flexible que permita a los estudiantes expresar su estado emocional de manera segura, recibir orientación inicial y fortalecer su percepción de apoyo y contención, contribuyendo así a la prevención de situaciones de mayor riesgo y al fortalecimiento del bienestar emocional dentro de la comunidad educativa.

### 2.1.4. Reto de diseño

¿Cómo podríamos acompañar emocionalmente a estudiantes de 12 a 17 años, brindándoles un espacio seguro, confidencial y accesible para expresar su estado emocional, sin exponerlos ni obligarlos a verbalizar su experiencia, respetando su autonomía y su rutina escolar cotidiana?

## 2.2. Diseñar para crear valor

### 2.2.1. Propuesta de valor

Red Invisible se orienta a brindar acompañamiento emocional oportuno, seguro y accesible a estudiantes de educación secundaria, promoviendo su bienestar durante la jornada escolar sin interrumpir su rutina académica ni exponerlos públicamente. Esta propuesta se sustenta en la evidencia que señala que la adolescencia constituye una etapa de especial vulnerabilidad emocional, en la cual la ausencia de espacios adecuados para la expresión emocional dentro del entorno escolar incrementa el riesgo de malestar psicológico y afecta el desempeño académico y social de los estudiantes (Ministerio de Salud, s. f.).

La propuesta busca atender las necesidades emocionales inmediatas de los adolescentes, respetando su autonomía, privacidad y ritmo personal, en un contexto donde la expresión emocional suele verse limitada por el temor al juicio, la estigmatización y la falta de espacios seguros dentro de la institución educativa. Estudios desarrollados en el contexto peruano evidencian que la violencia emocional, la normalización del maltrato y la desconfianza en los canales formales de apoyo actúan como barreras significativas para la comunicación del malestar y la búsqueda de ayuda por parte de los estudiantes (Guerrero & Rojas, 2016; Picho-Durand et al., 2021).

La iniciativa ofrece un entorno de contención emocional que permite a los estudiantes expresar cómo se sienten de manera

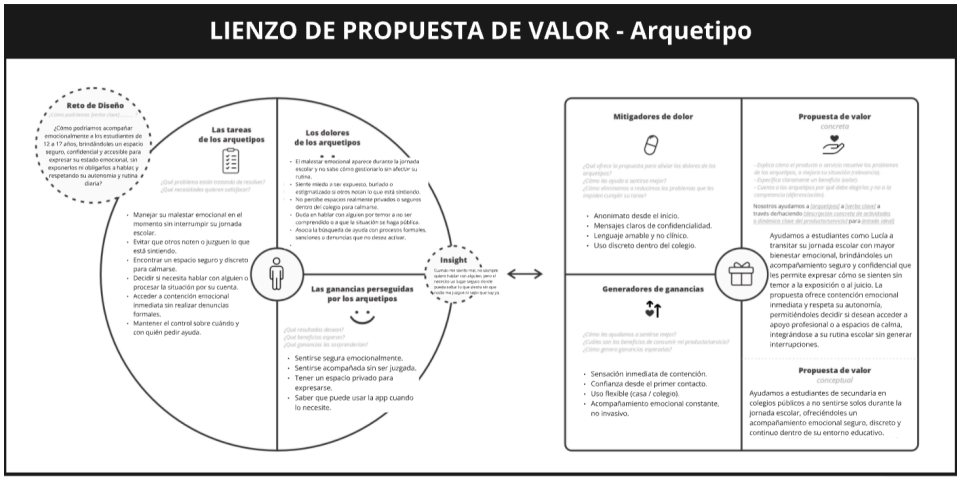
discreta y sin presión, favoreciendo procesos de autorregulación emocional y la toma de decisiones conscientes respecto a la búsqueda de apoyo. Investigaciones en población adolescente indican que el fortalecimiento de la autorregulación emocional y del apoyo social percibido contribuye a la prevención de problemáticas emocionales persistentes y a la reducción de factores de riesgo asociados a la ideación suicida (Sharma et al., 2015).

Red Invisible integra recursos de apoyo emocional diseñados para ajustarse a la dinámica cotidiana del entorno escolar, priorizando la confidencialidad, el lenguaje empático y la no invasión. Este enfoque resulta especialmente relevante en el contexto de los colegios públicos, donde la atención del bienestar emocional enfrenta limitaciones estructurales y una alta demanda de atención, lo que contribuye a la persistencia de problemáticas de salud mental no abordadas oportunamente (Pisconte Quevedo, 2025).

Asimismo, la propuesta contempla la posibilidad de establecer un puente gradual hacia el acompañamiento profesional cuando el estudiante lo considere necesario, sin activar de manera inmediata procesos institucionales formales. Este enfoque preventivo se alinea con las estrategias nacionales de promoción de la salud mental en el ámbito educativo y con los esfuerzos del Estado por fortalecer la convivencia escolar y el bienestar socioemocional de los estudiantes (Ministerio de Salud, s. f.; Ministerio de Educación, s. f.).

Al situar al estudiante como agente activo de su propio bienestar emocional, Red Invisible se presenta como una propuesta de valor que fortalece el bienestar individual y complementa el ecosistema educativo, contribuyendo a la construcción de entornos escolares más empáticos, seguros y emocionalmente sostenibles.

Figura 3, Lienzo de Propuesta de Valor.




Fuente: Elaboración Propia.

### 2.2.2. Solución

La solución propuesta es **Red Invisible**, un servicio digital diseñado para responder a las necesidades de acompañamiento emocional identificadas en estudiantes de educación secundaria del Colegio 7099 Héctor Pretell Carbonell. En el contexto educativo peruano, diversas entidades nacionales han advertido un incremento sostenido de problemáticas socioemocionales en la población adolescente, entre las que destacan el estrés académico, la ansiedad, la inseguridad emocional y las dificultades para expresar emociones dentro del entorno escolar (Ministerio de Salud, s. f.; Ministerio de Educación, s. f.).

Si bien existen mecanismos institucionales de apoyo dentro de los colegios públicos, estos no siempre resultan accesibles, oportunos ni percibidos como espacios emocionalmente seguros por los estudiantes. Investigaciones desarrolladas en el contexto peruano evidencian que el temor a la exposición, al juicio social y a la estigmatización actúa como una barrera significativa para la comunicación del malestar emocional y la búsqueda de ayuda en adolescentes, lo que limita la efectividad de los canales formales de atención (Guerrero & Rojas, 2016).

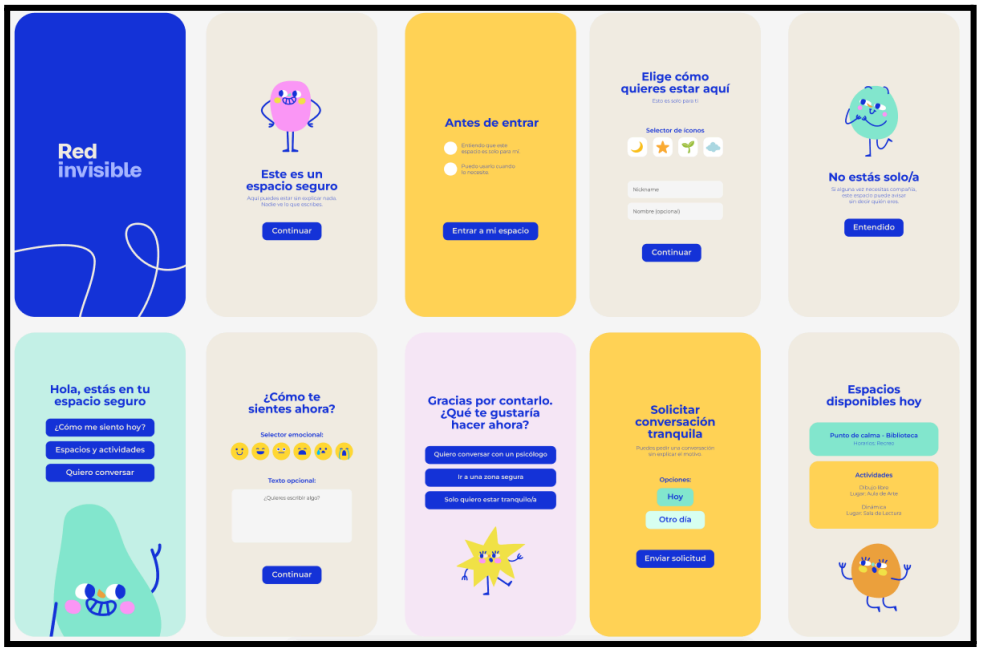
Frente a este escenario, **Red Invisible** surge como una alternativa de acompañamiento emocional flexible y de bajo umbral, concebida para complementar los recursos de apoyo existentes en la institución educativa. El servicio se estructura a partir de distintos puntos de contacto que configuran una experiencia progresiva, voluntaria y centrada en el estudiante. En una primera instancia, el usuario accede a un espacio privado donde puede registrar cómo se siente y expresar su malestar mediante preguntas guiadas, sin necesidad de identificarse ni exponer su situación frente a terceros, reforzando así la percepción de confidencialidad y seguridad emocional.

A partir de esta interacción inicial, el servicio ofrece mensajes de contención emocional y acceso a espacios de calma y actividades breves de autorregulación emocional, diseñadas para ser utilizadas dentro o fuera del horario escolar sin interrumpir la rutina académica. Estudios realizados en población adolescente señalan que el fortalecimiento de la autorregulación emocional y del apoyo social percibido contribuye a reducir la acumulación de malestar psicológico y a prevenir problemáticas emocionales persistentes (Sharma et al., 2015).

De manera autónoma, el estudiante puede decidir si desea escalar su solicitud de apoyo, optando por solicitar orientación adicional o continuar utilizando el servicio de forma individual. Esta lógica de uso respeta la autonomía del usuario y fortalece su sensación de control sobre el proceso de acompañamiento, evitando la activación inmediata de instancias institucionales formales que podrían generar resistencia o rechazo. Investigaciones en población adolescente peruana evidencian que el acceso gradual a la orientación y la percepción de apoyo emocional contribuyen a la reducción de factores de riesgo asociados al deterioro de la salud mental y la ideación suicida (Sharma et al., 2015).

Al integrar contención emocional, autorregulación y acceso voluntario a orientación en un solo servicio, **Red Invisible** busca contribuir a la prevención de problemáticas socioemocionales y al fortalecimiento del bienestar emocional estudiantil. De este modo, la solución se articula con los lineamientos promovidos por el Estado peruano para la promoción de la salud mental y la mejora de la convivencia escolar en instituciones educativas públicas (Ministerio de Salud, s. f.; Ministerio de Educación, s. f.).

Figura 4, Moodboard prototipo inicial.




Fuente: Elaboración Propia.

## 2.3. Diseñar el servicio

### 2.3.1. Blueprint del servicio

El Blueprint del servicio de **Red Invisible** permite visualizar de manera integral la experiencia del estudiante y la articulación interna del servicio, considerando las etapas antes, durante y después del uso, así como los distintos puntos de contacto, actores involucrados y actividades de soporte que garantizan su funcionamiento. Esta herramienta resulta pertinente para el diseño de servicios de

acompañamiento emocional en contextos educativos, ya que facilita la comprensión de los procesos visibles para el usuario y de las acciones internas que sostienen el servicio, sin generar una sobrecarga cognitiva o emocional en el estudiante.

En la fase previa, el Blueprint evidencia acciones orientadas a la sensibilización, información y validación institucional del servicio dentro de la comunidad educativa, mediante canales formales, materiales informativos y el respaldo de directivos, tutores y áreas de orientación. Estas acciones buscan generar confianza y asegurar una correcta comprensión de los principios de voluntariedad, anonimato y confidencialidad. Investigaciones realizadas en el contexto peruano señalan que estos factores resultan determinantes para la aceptación de servicios de apoyo emocional en adolescentes, quienes suelen mostrar resistencia inicial a los mecanismos formales de ayuda debido al temor a la exposición o al juicio social (Guerrero & Rojas, 2016).

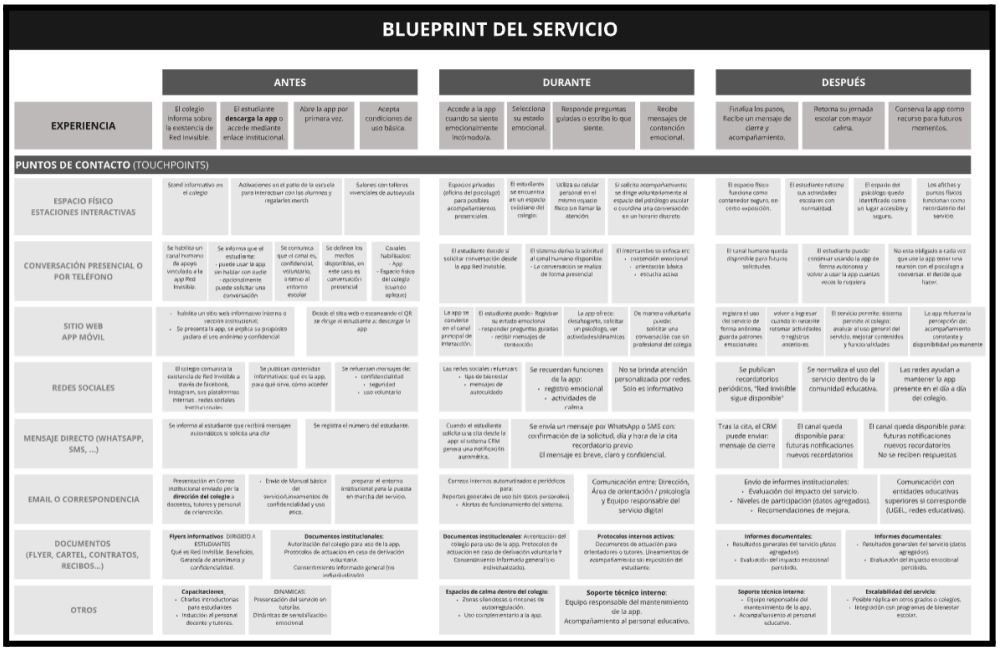
Durante la fase de uso del servicio, el Blueprint muestra cómo el estudiante interactúa con **Red Invisible** a través de distintos puntos de contacto digitales, accediendo a un espacio privado de expresión emocional, mensajes de contención y recursos de autorregulación. En esta etapa se articulan acciones visibles para el usuario con procesos internos como el soporte tecnológico, la coordinación institucional y la disponibilidad de orientación emocional. Este enfoque responde a los lineamientos nacionales orientados a promover intervenciones de salud mental escolar accesibles, flexibles y centradas en el bienestar socioemocional del estudiante dentro de su entorno educativo cotidiano (Ministerio de Salud, s. f.).

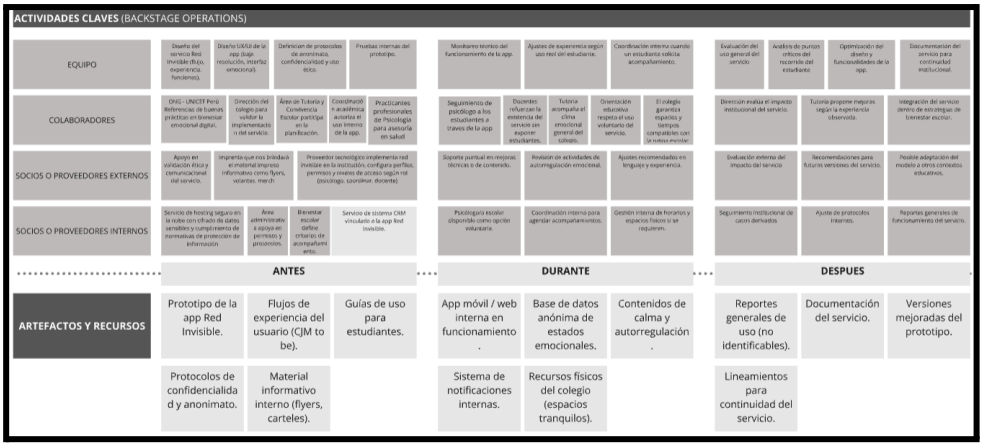
Finalmente, en la fase posterior, el Blueprint contempla acciones de cierre, seguimiento y evaluación del servicio tanto a nivel del usuario como de la institución educativa. Se incluyen procesos de registro anónimo, análisis agregado del uso del servicio y evaluación del

impacto emocional percibido, lo que permite retroalimentar la mejora continua del sistema sin comprometer la identidad del estudiante. Estudios sobre salud mental adolescente advierten que la detección temprana del malestar emocional y el seguimiento no invasivo contribuyen a reducir riesgos asociados al aislamiento emocional y al deterioro progresivo de la salud mental (Sharma et al., 2015).

En conjunto, el Blueprint del servicio evidencia que **Red Invisible** no se limita a una interacción puntual *(véase anexo 2)*, sino que constituye un sistema de acompañamiento emocional sostenido, articulado entre estudiantes, comunidad educativa y procesos institucionales. De este modo, el diseño del servicio contribuye a la construcción de un entorno escolar más empático, preventivo y emocionalmente seguro, en concordancia con los esfuerzos del Estado peruano por fortalecer la convivencia escolar y el bienestar emocional en instituciones educativas públicas (Ministerio de Educación, s. f.).

Figura 5, Blueprint del servicio.






Fuente: Elaboración Propia.

### 2.3.2. Artefacto(s)

El principal artefacto desarrollado en el marco del proyecto es el **prototipo de alta resolución del servicio Red Invisible**, el cual permite materializar la propuesta de valor y evaluar su funcionamiento dentro del contexto escolar. Este prototipo integra componentes digitales, documentales y operativos que, en conjunto, representan la experiencia completa del servicio antes, durante y después de su uso por parte del estudiante.

En una primera instancia, el prototipo contempla el diseño funcional de la aplicación **Red Invisible**, incluyendo los flujos de experiencia del usuario y las guías de uso dirigidas a los estudiantes. Estos elementos permiten visualizar de manera clara la interacción del usuario con el servicio, desde el acceso inicial hasta las decisiones autónomas de uso, asegurando coherencia con los principios de anonimato, confidencialidad y voluntariedad, considerados fundamentales en las estrategias de promoción del bienestar emocional en el entorno escolar (Ministerio de Salud, s. f.).

Asimismo, se desarrollaron **protocolos de confidencialidad y anonimato**, los cuales constituyen un componente clave del prototipo, ya que establecen los lineamientos éticos y operativos

para el manejo de la información emocional registrada por los estudiantes. Estos protocolos se complementan con material informativo interno como flyers y carteles orientados a comunicar el propósito del servicio y reforzar la percepción de seguridad, claridad y confianza dentro de la comunidad educativa, en concordancia con los enfoques de convivencia escolar promovidos por el Ministerio de Educación (s. f.).

Durante la fase de uso del servicio, el prototipo integra una aplicación móvil, una base de datos anónima de estados emocionales y contenidos digitales orientados a la calma y la autorregulación emocional. Estos recursos permiten simular el registro emocional, la recepción de mensajes de contención y el acceso a actividades breves de regulación, validando la viabilidad del servicio sin comprometer la identidad del usuario. De manera complementaria, se considera el uso de recursos físicos del colegio, como espacios tranquilos, que fortalecen la experiencia de acompañamiento emocional dentro del entorno escolar.

Finalmente, el prototipo incorpora artefactos orientados a la evaluación y mejora continua del servicio, tales como reportes generales de uso no identificables, documentación operativa y versiones iterativas del prototipo. Estos elementos permiten analizar el funcionamiento del servicio desde una perspectiva institucional, favoreciendo su sostenibilidad y potencial escalabilidad. Asimismo, se establecen lineamientos para la continuidad del servicio, asegurando que **Red Invisible** pueda mantenerse como un recurso disponible para el acompañamiento emocional de los estudiantes.

En conjunto**, el prototipo de alta resolución de Red Invisible válida la coherencia entre la solución propuesta, los puntos de contacto del servicio y los procesos internos definidos en el Blueprint**, consolidándose como un artefacto central para la

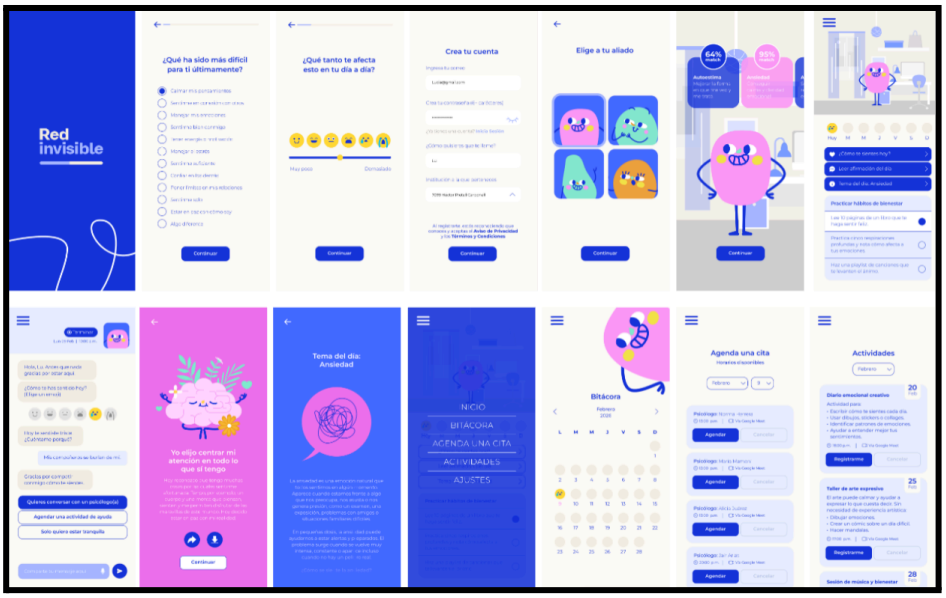
evaluación de la experiencia del estudiante y la viabilidad del proyecto.

Como parte del artefacto central, se adjunta el prototipo de alta resolución de la aplicación Red Invisible, el cual representa de manera visual e interactiva la experiencia del estudiante durante el uso del servicio. Este prototipo permite observar los principales flujos de navegación, el registro del estado emocional, la interacción con preguntas guiadas, la recepción de mensajes de contención y el acceso a actividades de autorregulación emocional. Asimismo, funciona como una herramienta de evaluación preliminar que permite identificar oportunidades de mejora antes de una eventual implementación en el entorno escolar.

El desarrollo integral del prototipo, que comprende la totalidad de pantallas, recorridos e interacciones diseñadas, se presenta de manera ampliada *(véase anexo 3)*, donde se detalla la versión completa elaborada en Figma *(véase Anexo 3)*.

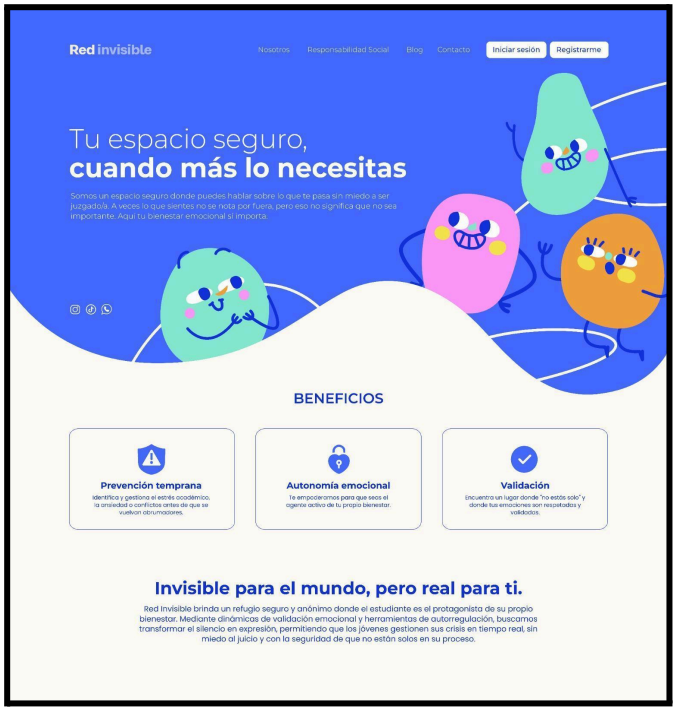
A continuación, se muestran los principales artefactos visuales desarrollados como parte del prototipo del servicio.

Figura 6, Resumen de vistas del prototipo de alta resolución en Figma.




Fuente: Elaboración Propia.

Figura 7, Propuesta de interfaz web complementaria del servicio Red Invisible.




Fuente: Elaboración Propia.

Figura 8, Flyer para difusión del servicio en el entorno escolar.




Fuente: Elaboración Propia.

### 2.3.3. Experimentos

El proceso de validación del prototipo de **Red Invisible** se desarrolló mediante una metodología exploratoria, basada en la aplicación de encuestas y la interacción guiada con el prototipo digital de alta resolución. El objetivo de esta fase fue evaluar la percepción de los estudiantes respecto a la utilidad, claridad, seguridad emocional y nivel de acompañamiento que ofrece el servicio, así como su adecuación a la rutina escolar cotidiana.

La validación se realizó con estudiantes de nivel secundario, cuyas edades oscilan entre los 12 y 17 años, pertenecientes a una Institución Educativa Pública. Durante la experiencia, los participantes interactuaron con el prototipo y posteriormente respondieron un cuestionario estructurado, orientado a identificar cómo gestionan actualmente su malestar emocional, qué tan seguros se sienten al expresar sus emociones dentro del entorno escolar y qué valor perciben en un servicio anónimo de acompañamiento emocional.

Los instrumentos de evaluación se centraron en aspectos clave del proyecto, tales como la percepción de confidencialidad, la sensación de contención emocional, la facilidad de uso del sistema, el respeto por la autonomía del estudiante y la posibilidad de acceder a apoyo sin exposición pública ni interrupción de la jornada escolar. Estos criterios responden a hallazgos previos que señalan que la falta de privacidad, el temor al juicio y la desconfianza en los canales formales constituyen barreras significativas para la expresión emocional en adolescentes (Guerrero & Rojas, 2016).

Los resultados obtenidos evidencian que los estudiantes identifican limitaciones en los mecanismos actuales de apoyo emocional dentro del colegio, principalmente asociadas al temor a ser

juzgados, la falta de espacios emocionalmente seguros y la escasa disponibilidad de acompañamiento inmediato. Estos hallazgos son consistentes con investigaciones realizadas en población adolescente urbana del Perú, que advierten que la ausencia de apoyo social percibido y de espacios de contención incrementa el riesgo de malestar emocional sostenido (Sharma et al., 2015).

Asimismo, una mayoría de los participantes manifestó que un servicio como **Red Invisible** podría contribuir positivamente a su bienestar emocional, al brindar un espacio discreto, accesible y voluntario para expresar cómo se sienten y recibir contención emocional, en concordancia con los enfoques de promoción de la salud mental escolar impulsados por el Ministerio de Salud (s. f.).

En términos generales, la validación del prototipo confirma la pertinencia de la propuesta y respalda la hipótesis de que un servicio de acompañamiento emocional integrado a la rutina escolar, basado en el anonimato y la autonomía del estudiante, responde a una necesidad real dentro del contexto educativo analizado.

Tabla 1, Validación de estudiantes del prototipo Red Invisible.

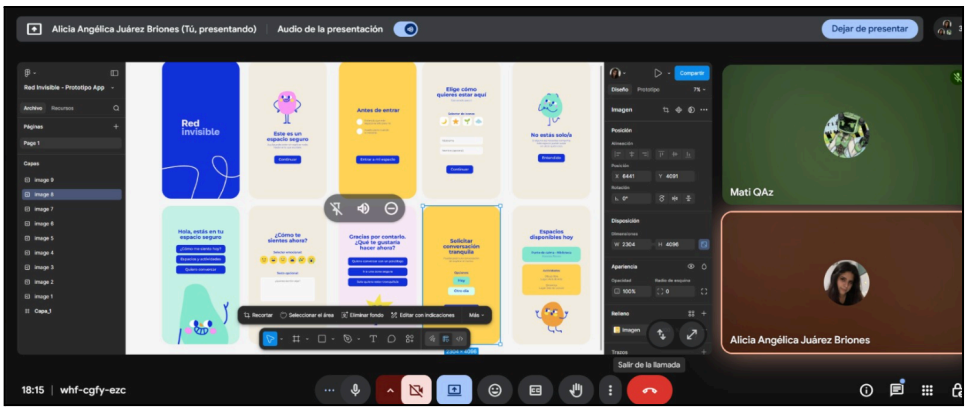
| N° | Pregunta | Resultados obtenidos | Interpretación |
|---|---|---|---|
| 1 | ¿Tienes alguna duda? | La totalidad de los estudiantes indicó no presentar dudas sobre el funcionamiento de la aplicación. | El prototipo resulta claro, comprensible e intuitivo para los usuarios. |
| 2 | ¿La usarías? ¿Te sentirías cómoda/o o incómoda/o? | Todos los participantes manifestaron que sí utilizarían la aplicación y que se sentirían cómodos al hacerlo. | Existe una alta aceptación y disposición de uso del servicio propuesto. |
| 3 | ¿En algún momento sentiste que esta app podría exponerte? | Ningún estudiante percibió riesgo de exposición; destacaron el anonimato y la privacidad del servicio. | El anonimato fortalece la percepción de seguridad emocional. |
| 4 | ¿Te sentirías tranquila/o usando esto en el colegio? | La totalidad de los participantes indicó que se sentiría tranquila/o utilizando la aplicación dentro del colegio. | El servicio es percibido como compatible con la rutina escolar. |
| 5 | ¿Confiarías en este espacio para contar cómo te sientes? | Todos los estudiantes afirmaron que confiaron en la aplicación para expresar sus emociones. | La confianza está asociada a la confidencialidad y al acompañamiento emocional. |
| 6 | ¿Qué te haría confiar más? | La mayoría señaló que no sería necesario añadir cambios; un estudiante sugirió incluir más preguntas guiadas. | El diseño actual genera confianza, con oportunidad de profundizar el acompañamiento. |
| 7 | ¿Sientes que la app te acompaña o solo te pregunta cosas? | Todos los participantes indicaron que la aplicación genera una sensación de acompañamiento emocional. | El servicio cumple su objetivo de contención emocional y no se percibe como un simple formulario. |
| 8 | ¿Qué parte te gustó o sentiste más apoyo? | Los elementos más valorados fueron los mensajes de validación emocional, el concepto de espacio seguro y la privacidad. | El lenguaje empático y la protección de la intimidad constituyen el principal valor percibido. |
| 9 | ¿En qué momento del día la usarías? | Los estudiantes señalaron distintos momentos: después del colegio, por la mañana, por la noche o en situaciones de alta carga emocional. | El servicio se adapta a diversas rutinas y necesidades emocionales. |
| 10 | ¿La usarías si te sientes mal en el colegio? ¿Por qué? | Todos indicaron que sí la utilizarían para desahogarse y expresar lo que sienten sin exponerse públicamente. | Red Invisible responde a una necesidad real de contención emocional inmediata en el entorno escolar. |

Fuente: Elaboración Propia.

Los resultados evidencian una alta aceptación del prototipo Red Invisible por parte de los estudiantes, quienes perciben el servicio como un espacio seguro, confidencial y emocionalmente contenedor. La validación confirma la pertinencia de la propuesta y

respalda su potencial como herramienta de acompañamiento emocional integrada a la rutina escolar. Nos apoyamos con unas plantillas para organizar las entrevistas a los estudiantes *(véase anexo 4)*.

Figura 9, Entrevista mostrando el Prototipo de alta fidelidad.




Fuente: Elaboración Propia.

## 2.4. Resumen del Proyecto de Innovación

### 2.4.1. Descripción de la solución innovadora

Red Invisible es un **servicio digital de acompañamiento emocional** diseñado para estudiantes de 12 a 17 años del Colegio 7099 Héctor Pretell Carbonell, que busca fortalecer la detección temprana del malestar emocional y mejorar los canales de expresión y comunicación dentro del entorno escolar. La solución se materializa a través de una aplicación digital que funciona como un espacio **seguro, anónimo y confidencial**, donde los estudiantes pueden registrar cómo se sienten, expresar sus emociones mediante preguntas guiadas y acceder a contenidos de autorregulación emocional.

Desde su **propuesta de valor**, Red Invisible se diferencia por ofrecer acompañamiento emocional preventivo sin exponer la identidad del estudiante, reduciendo el temor a la estigmatización y fomentando la participación voluntaria. A nivel institucional, el servicio genera información agregada y no identificable que

permite a la comunidad educativa comprender patrones emocionales generales y fortalecer las estrategias de orientación y convivencia escolar, sin vulnerar la confidencialidad de los menores.

El **modelo de negocio** del servicio se plantea bajo un enfoque social y educativo, orientado a su implementación institucional en colegios públicos. Red Invisible no persigue fines comerciales directos, sino que se proyecta como una herramienta de apoyo complementaria a los servicios de Tutoría y Orientación Educativa -TOE, con potencial de ser financiada mediante programas públicos, alianzas institucionales o proyectos de innovación educativa.

### 2.4.2. Sostenibilidad del proyecto

La sostenibilidad de Red Invisible se fundamenta en su bajo requerimiento de infraestructura física, al tratarse de un servicio digital accesible desde dispositivos móviles o computadoras disponibles en el entorno escolar. Asimismo, el uso de información no identificable reduce riesgos éticos y legales, favoreciendo su continuidad en el tiempo.

Desde el aspecto institucional, el proyecto es sostenible al integrarse como una herramienta de apoyo a los lineamientos de promoción de la salud mental y convivencia escolar impulsados por el MINEDU y el MINSA. A largo plazo, su escalabilidad permite que el servicio sea replicado en otras instituciones educativas sin necesidad de rediseñar completamente la plataforma, adaptándose únicamente a cada contexto.

Adicionalmente, la sostenibilidad del proyecto puede fortalecerse mediante la articulación con **organismos internacionales especializados en infancia y adolescencia**, como **UNICEF Perú**,

cuya labor se orienta a la protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, así como al fortalecimiento de entornos educativos seguros e inclusivos. La vinculación con este tipo de organizaciones permitiría respaldar la implementación del servicio desde un enfoque de derechos, facilitar procesos de validación institucional y promover su difusión como una herramienta de apoyo al bienestar emocional en el ámbito escolar, sin comprometer la autonomía ni la confidencialidad del servicio.

### 2.4.3. Plan de actividades

El desarrollo del proyecto contempla un plan de actividades organizado en tres etapas:

- **Nueva iteración:** ajuste y mejora del prototipo digital a partir de los resultados obtenidos en las pruebas de validación con estudiantes, incorporando mejoras en la experiencia de usuario, contenidos emocionales y usabilidad.

- **Réplica:** implementación del servicio en otros grados del mismo colegio, permitiendo evaluar su funcionamiento con una muestra más amplia de estudiantes.

- **Masificación:** proyección de la solución para su adopción en otras instituciones educativas públicas, previa adaptación contextual y validación institucional. En esta etapa, se contempla la articulación con organismos especializados en infancia y adolescencia, como **UNICEF Perú**, con el fin de fortalecer el enfoque de derechos, facilitar procesos de difusión y contribuir a la validación del servicio en contextos educativos más amplios.

### 2.4.4. Recursos necesarios

Para el desarrollo e implementación del proyecto se consideran los siguientes recursos:

- **Recursos humanos:** diseñadores UX/UI, psicólogo(a) educativo(a) para la validación de contenidos emocionales, personal docente o tutor para la articulación institucional y un desarrollador de software para la implementación técnica.

- **Recursos materiales:** equipos de cómputo y dispositivos móviles para el diseño, desarrollo y pruebas del prototipo.

- **Recursos tecnológicos:** software de diseño y prototipado digital, herramientas de desarrollo de aplicaciones, base de datos para el almacenamiento de información no identificable y servicios de hosting para el funcionamiento del sistema.

### 2.4.5. Estimación de costos

La estimación de costos del proyecto Red Invisible se plantea a nivel **referencial**, considerando el desarrollo de un **prototipo funcional y una implementación piloto** en una institución educativa pública. Los montos se expresan en soles (S/.) y corresponden a gastos aproximados.

Tabla 2, Estructura de costos.

| **a) Diseño y prototipado digital** | |
|---|---|
| Concepto | Costo (S/.) |
| Diseño UX/UI del servicio | 1,200 |
| Herramientas de diseño y prototipado | 300 |
| Subtotal | 1,500 |
| **b) Desarrollo tecnológico** | |

| Concepto | Costo (S/.) |
|---|---|
| Desarrollo de la aplicación (versión piloto) | 3,000 |
| Implementación de base de datos | 800 |
| Hosting y mantenimiento inicial (6 meses) | 400 |
| **Subtotal** | 4,200 |
| **c) Validación y pruebas con usuarios** | |
| Concepto | Costo (S/.) |
| Aplicación de encuestas y sesiones | 300 |
| Aplicación de encuestas y sesiones | 200 |
| **Subtotal** | 500 |
| **d) Asesoría y validación de contenidos emocionales** | |
| Concepto | Costo (S/.) |
| Asesoría de psicólogo(a) educativo(a) | 600 |
| **Subtotal** | 600 |
| **Costo total estimado del proyecto** | |
| Descripción | Monto (S/.) |
| Costo total | 7,100 |
| **S/. 7,100 (siete mil cien soles)** | |

Fuente: Elaboración Propia.

Este presupuesto corresponde a una **fase piloto**, por lo que los costos podrían optimizarse mediante el uso de herramientas gratuitas, licencias educativas o apoyo institucional. Asimismo, la escalabilidad del proyecto permitiría reducir costos en futuras implementaciones en otras instituciones educativas.

# III. Conclusiones y recomendaciones

## 3.1. Conclusiones

El desarrollo del proyecto **Red Invisible** permitió identificar que los estudiantes de educación secundaria del Colegio 7099 Héctor Pretell Carbonell enfrentan una necesidad real y poco atendida de acompañamiento emocional dentro del entorno escolar. A partir del análisis contextual, las entrevistas y la validación del prototipo, se evidenció que los canales institucionales existentes no siempre son percibidos como accesibles, seguros o oportunos para la expresión emocional, lo que favorece el silencio, la acumulación de malestar y la invisibilización de problemáticas socioemocionales.

Uno de los principales hallazgos del proyecto es que la **confidencialidad, el anonimato y la voluntariedad** constituyen factores clave para que los estudiantes se sientan seguros al expresar cómo se sienten. La validación del prototipo de alta resolución demostró que un servicio digital de bajo umbral, integrado a la rutina escolar y no invasivo, puede fortalecer la percepción de contención emocional y apoyo sin generar resistencia ni temor a la exposición.

Asimismo, el diseño del servicio mediante el **Blueprint** permitió comprobar que el acompañamiento emocional no debe concebirse como una acción puntual, sino como un sistema articulado que considera momentos previos de sensibilización, una experiencia de uso flexible y un seguimiento institucional no identificable. Este enfoque favorece la prevención temprana del malestar emocional y complementa los esfuerzos existentes de la comunidad educativa sin sustituirlos.

Finalmente, se concluye que **Red Invisible** representa una propuesta de innovación pertinente y viable, ya que integra diseño centrado en el estudiante, principios éticos de confidencialidad y estrategias de autorregulación emocional, contribuyendo a la construcción de entornos

escolares más empáticos, seguros y conscientes de la salud mental juvenil.

## 3.2 Recomendaciones

A partir de los hallazgos obtenidos, se recomienda como primer paso **implementar una fase piloto del servicio Red Invisible** dentro de la institución educativa, con el acompañamiento del área de Tutoría y Orientación Educativa, a fin de evaluar su funcionamiento en un contexto real y recoger retroalimentación directa de los estudiantes y de la comunidad educativa.

Asimismo, se sugiere **fortalecer las acciones de sensibilización y comunicación interna**, explicando claramente los principios de anonimato, confidencialidad y voluntariedad del servicio, ya que estos aspectos resultan determinantes para la confianza y adopción por parte de los estudiantes.

En cuanto al monitoreo y seguimiento, se recomienda establecer **mecanismos de evaluación periódica basados en indicadores no identificables**, tales como frecuencia de uso del servicio, tipos generales de estados emocionales registrados y percepción de acompañamiento emocional. Esta información permitiría mejorar continuamente el servicio sin comprometer la privacidad de los usuarios.

Finalmente, como proyección a mediano plazo, se sugiere **explorar la escalabilidad del servicio** a otras instituciones educativas con características similares, así como la integración progresiva de nuevos recursos de autorregulación emocional y orientación, siempre manteniendo el enfoque preventivo, ético y centrado en el bienestar del estudiante.

## IV. Referencias Bibliográficas


Ministerio de Salud. (2025). *MINSA presentó el plan "Salud mental en tu cole" 2025–2026*. Gobierno del Perú. https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/1226913-minsa-presento-plan-salud-mental-en-tu-cole-2025-2026

Ministerio de Salud. (2005). *Escolares de colegios estatales son más propensos a padecer depresión*. Gobierno del Perú. https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/42439-escolares-de-colegios-estatales-son-mas-propensos-a-padecer-depresion

Naciones Unidas. (2015). *Objetivos de desarrollo sostenible: ODS 4. Educación de calidad (Meta 4.a)*. https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/education/

Pisconte Quevedo, M. A. (2025). *El problema de la salud mental en colegios públicos peruanos*. Fundación Perú Progreso. https://fpp.org.pe/el-problema-de-la-salud-mental-en-colegios-publicos-peruanos/

Picho-Durand, S., Cueto, S., & León, J. (2021). *Violencia y convivencia escolar en estudiantes de educación secundaria de Lima Metropolitana*. Grupo de Análisis para el Desarrollo (GRADE). https://www.researchgate.net/publication/348523248_VIOLENCE_AND_SCHOOL_COEXISTENCE_IN_HIGH_SCHOOL_STUDENTS_OF_CERCADO_DE_LIMA_PERU

Sharma, B., Nam, E. W., Kim, H. Y., & Kim, J. K. (2015). Factors associated with suicidal ideation among adolescents: Role of loneliness and social support. *International Journal of Social Psychiatry, 61*(4), 1–8. https://doi.org/10.3390/ijerph121114842

Guerrero, G., & Rojas, V. (2016). *Violencia, silencios y aprendizajes en la escuela: Evidencias del estudio Young Lives en el Perú*. Young Lives / UNICEF. https://ora.ox.ac.uk/objects/uuid:8a01177c-3c8f-466d-be3a-299305836b85

# V. Anexos

## 4.1. Anexo 1. Entrevista a psicóloga educativa

Se adjunta evidencia del proceso de entrevista realizada a una psicóloga educativa del sistema público, que respalda la información cualitativa utilizada en el desarrollo del proyecto.

**Enlace:**

**Contenido:** PSICOLOGA DE EDUCACIÓN PUBLICA

- Captura de la entrevista
- Registro en audio del proceso

| **Datos generales de la entrevistada** | |
|---|---|
| Nombre y Apellido | Mg. Psic. Nancy Ermelinda Briones Cabrera |
| Profesión: | Psicóloga |
| Grado académico: | Magíster en Psicología Educativa |
| Ámbito laboral: | Instituciones educativas públicas – Ministerio de Educación del Perú |

**Perfil general de la entrevistada**

Psicóloga Educativa con formación en psicología, educación: ciencias sociales, con experiencia en el trabajo con adolescentes en contextos escolares públicos. Actualmente participa en programas de promoción, prevención y atención de riesgos asociados a la violencia escolar y al bienestar socioemocional, desde un enfoque preventivo e interdisciplinario.

**Objetivo de la entrevista**

Recoger la visión profesional de una psicóloga educativa sobre la salud mental juvenil en colegios públicos, las barreras existentes para la atención emocional, y las oportunidades de mejora mediante servicios de acompañamiento emocional complementarios, a fin de sustentar el diseño del proyecto **Red Invisible**.

**Guía de preguntas**
Compuesta por 17 preguntas, organizadas en cuatro bloques temáticos:

1. Formación y experiencia profesional
2. Estado de la salud mental juvenil y problemáticas emocionales.
3. Rol de la institución educativa, docentes y psicólogos
4. Espacios de escucha, acompañamiento emocional y participación familiar.

**Síntesis de respuestas relevantes**

| **Eje temático** | **Aportes principales de la entrevistada** |
|---|---|
| Salud mental juvenil en colegios públicos | Señala que los adolescentes enfrentan **desafíos emocionales significativos**, como estrés académico, ansiedad, frustración e inseguridad emocional, los cuales impactan directamente en su desempeño académico y bienestar psicológico. |
| Problemáticas emocionales frecuentes | Identifica conductas asociadas a ansiedad, aislamiento social, baja autoestima, tristeza persistente y dificultades para regular emociones, las cuales suelen pasar desapercibidas si no se observan señales tempranas. |
| Barreras para la búsqueda de ayuda | Indica que los estudiantes **rara vez solicitan ayuda directa**, debido al temor a ser juzgados, la falta de confianza en los adultos y la normalización del malestar emocional como parte de la vida escolar. |
| Rol de docentes e institución | Destaca que los docentes cumplen un rol clave en la detección temprana; sin embargo, cuentan con **limitados recursos, formación y tiempo**, lo que dificulta una atención adecuada más allá de lo académico. |
| Limitaciones estructurales | Menciona la escasez de psicólogos en colegios públicos, la sobrecarga de estudiantes por aula y la priorización del avance curricular por encima del acompañamiento emocional. |
| Espacios seguros de escucha | Resalta la necesidad de espacios **privados, confidenciales y libres de juicio**, donde el estudiante se sienta escuchado y acompañado sin imposición de soluciones externas. |
| Acompañamiento entre pares | Considera que el apoyo entre estudiantes es valioso, ya que los adolescentes tienden a |

| | |
|---|---|
| | confiar más en sus pares; no obstante, enfatiza que debe existir **supervisión de un adulto capacitado** para evitar riesgos o conflictos. |
| Enfoque preventivo | Subraya la importancia de trabajar la promoción y prevención de la salud mental mediante tutorías, normas de convivencia activas, campañas escolares y un enfoque transversal en diversas áreas curriculares. |
| Rol de la familia | Señala que existe una **desvinculación entre escuela y familia**, lo que limita el abordaje integral del bienestar emocional; destaca la necesidad de fortalecer esta tríada: estudiante,familia y escuela. |
| Pertinencia de servicios complementarios | Considera necesario contar con estrategias adicionales que faciliten la expresión emocional y la detección temprana del malestar, especialmente en contextos donde la atención especializada resulta insuficiente. |

La entrevista permitió validar la problemática identificada en el diagnóstico del proyecto y reforzó la necesidad de una solución digital complementaria como **Red Invisible**, orientada a ofrecer un espacio accesible, confidencial y preventivo de acompañamiento emocional para estudiantes de secundaria en colegios públicos.

## 4.2. Anexo 2: Blueprint del servicio Red Invisible

En el presente anexo se incluye el **blueprint del servicio Red Invisible**, el cual permite visualizar de manera integral la estructura del servicio digital de acompañamiento emocional propuesto, considerando las interacciones entre el usuario, los puntos de contacto, las acciones visibles y no visibles del sistema, así como los recursos y procesos de soporte involucrados.

La tabla presentada sintetiza los principales componentes del servicio y se complementa con un **enlace al blueprint desarrollado en formato digital**, donde se detalla el flujo completo del servicio y sus etapas.

**Enlace al blueprint del servicio:**
https://miro.com/app/board/uXjVGUnObbs=/

## 4.3. Anexo 3: Prototipo de alta resolución de la aplicación Red Invisible (Figma)

En el presente anexo se incorpora el desarrollo completo del prototipo digital de la aplicación Red Invisible, el cual comprende la arquitectura integral de pantallas, flujos de navegación, interacciones y componentes visuales diseñados en alta fidelidad. Este material permite observar la estructura funcional del servicio y la coherencia entre la propuesta de valor, el Blueprint del servicio y la experiencia del usuario.

El prototipo fue desarrollado en la plataforma Figma y se encuentra disponible a través de los siguientes enlaces:

Estructura y diseño completo del prototipo en Figma (archivo editable):
https://www.figma.com/design/HFgNF1xNk2GSMkmdtpsErT/Red-Invisible---Prototipo-App?node-id=57-2&t=7jPFUowMMNwnQ9ls-1

Prototipo digital interactivo de la aplicación Red Invisible:
https://www.figma.com/proto/HFgNF1xNk2GSMkmdtpsErT/Red-Invisible---Prototipo-App?node-id=58-57&t=TVNRBIjed9asE6UV-1&scaling=scale-down&content-scaling=fixed&page-id=57%3A2&starting-point-node-id=58%3A57

Los enlaces permiten visualizar tanto la estructura técnica del diseño como la simulación interactiva de la experiencia del estudiante durante el uso del servicio, facilitando la evaluación integral del artefacto digital desarrollado.

## 4.4. Anexo 4: Información de estudiantes entrevistados

Se adjunta evidencia del proceso de entrevistas realizadas a estudiantes de educación secundaria, en las cuales se presentó el prototipo de alta fidelidad del aplicativo **Red Invisible**. Los testimonios obtenidos permitieron validar la claridad de la interfaz, la funcionalidad del servicio

y la pertinencia de la solución digital como un espacio accesible y seguro para la expresión emocional de los estudiantes.

- **Instrumento:** Entrevista semiestructurada.
- **Material presentado:** Prototipo de alta fidelidad del aplicativo ***Red Invisible.***
- **Objetivo:** Validar la experiencia de uso y percepción del servicio digital.
  **Enlace**: Prototipo entrevistas estudiantes
- **Contenido:**
  - Captura de la entrevista
  - Registro en audio del proceso

Entrevista 1

| | |
|---|---|
| Nombres y apellidos: | **Matilda Lucía Quiróz Azáldegui** |
| Edad: | 13 Años |
| Nombre del colegio: | Divina Providencia |
| Después de presentado el prototipo se preguntó: | |
| 1. ¿Tienes alguna duda?<br>No, ninguna duda | |
| 2. La aplicación tu la usarías. ¿Te sentirás cómoda o incómoda?<br>Si, si la usaría me gusta la idea | |
| Sobre la seguridad emocional: | |
| 3. ¿En algún momento sentiste que esta app podría exponerte?<br>Es una App anónima, no creo que me exponga. | |
| 4. ¿Te sentirías tranquila/o usando esto en el colegio?<br>Si. | |

| |
|---|
| Sobre la confianza |
| 5. ¿Confiarías en este espacio para contar cómo te sientes?<br>La verdad es que yo creo que sí. |
| 6. ¿Qué te haría confiar más?<br>Yo creo que no le añadiría nada más. |
| Sobre acompañamiento |
| 7. ¿Sientes que la app te acompaña o solo te pregunta cosas?<br>Yo si creo que me acompaña |
| 8. ¿Qué parte te gustó / sentiste más apoyo?<br>Me gusta la parte que dice que estás en tu espacio seguro y nadie sepa. |
| Sobre uso real |
| 9. ¿En qué momento del día la usarías?<br>Lo usaría después del colegio cuando llegue a mi casa. |
| 10. ¿La usarías si te sientes mal en el colegio? ¿Por qué?<br>Si también. |

Entrevista 2

| | |
|---|---|
| Nombres y apellidos: | **Joaquín Ignacio Ávila Salazar** |
| Edad: | 13 años |
| Nombre del colegio: | Romeo Luna Victoría |
| Después de presentado el prototipo se preguntó: | |
| 1. ¿Tienes alguna duda?<br>No tengo dudas | |
| 2. La aplicación tu la usarías. ¿Te sentirás cómoda o incómoda?<br>Me sentiría cómodo, es un espacio donde puedo expresar lo que siento. | |

| |
|---|
| Sobre la seguridad emocional: |
| 3. ¿En algún momento sentiste que esta app podría exponerte?<br>No ya que esta app nos permite crear un usuario anónimo por lo cual nadie lo puede ver |
| 4. ¿Te sentirías tranquila/o usando esto en el colegio?<br>Si para tener en cuentas las opiniones que tengo de cada dia de que es lo que siento para poder mejorarlo próximamente. |
| Sobre la confianza |
| 5. ¿Confiarías en este espacio para contar cómo te sientes?<br>Si confiaría ya que como está la opción de un psicólogo al hablar con él nos podemos sentir más felices y así alguien que nos escuche. |
| 6. ¿Qué te haría confiar más?<br>Yo creo que la aplicación está perfecta. |
| Sobre acompañamiento |
| 7. ¿Sientes que la app te acompaña o solo te pregunta cosas?<br>Yo creo que me acompaña, se enfoca en saber cómo estamos nosotros. |
| 8. ¿Qué parte te gustó / sentiste más apoyo?<br>Me gusto la idea que no se puede ver lo que uno escribe ya que una persona necesita privacidad y es importante para que no sepan las demás personas lo que uno siente. |
| Sobre uso real |
| 9. ¿En qué momento del día la usarías?<br>Yo lo usaría por las mañanas y por las noches. |
| 10. ¿La usarías si te sientes mal en el colegio? ¿Por qué?<br>Si, para desahogarme un poco lo que me está sucediendo. |

Entrevista 3

| | |
|---|---|
| Nombres y apellidos: | Mikaela Calderón |
| Edad: | 15 años. |
| Nombre del colegio: | Nuestra Señora de Lourdes |
| Después de presentado el prototipo se preguntó: | |
| 1. ¿Tienes alguna duda?<br>No | |

| |
|---|
| 2. La aplicación tu la usarías. ¿Te sentirás cómoda o incómoda?<br>Si, me gustaría. |
| Sobre la seguridad emocional: |
| 3. ¿En algún momento sentiste que esta app podría exponerte?<br>Al contrario, te ayuda, es como decir un cuaderno que te ayuda a sacar lo que sientes. |
| 4. ¿Te sentirías tranquila/o usando esto en el colegio?<br>Si, porque si estas en una situación difícil y tienes esa aplicación a la mano te puede ayudar a soltar al instante lo que tienes. |
| Sobre la confianza |
| 5. ¿Confiarías en este espacio para contar cómo te sientes?<br>Si. |
| 6. ¿Qué te haría confiar más?<br>Me ayudaría a confiar más si tuviese un poco más de preguntas. |
| Sobre acompañamiento |
| 7. ¿Sientes que la app te acompaña o solo te pregunta cosas?<br>Sí, más preguntas ayudan bastante. |
| 8. ¿Qué parte te gustó / sentiste más apoyo?<br>En donde dice no estás sola. |
| Sobre uso real |
| 9. ¿En qué momento del día la usarías?<br>En un momento en el que ya no puedes más. |
| 10. ¿La usarías si te sientes mal en el colegio? ¿Por qué?<br>Llegando a mi casa o en el recreo. |