ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA TOULOUSE LAUTREC

"SPIRO": Ecosistema híbrido de salud mental y acompañamiento psicoemocional para estudiantes de secundaria en el entorno escolar de Ate

PROYECTO DE INNOVACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE BACHILLER EN PUBLICIDAD Y MARKETING DIGITAL

PRESENTADO POR

Brenda Ximena Barrios Gutierrez
DNI: 71425260, Perú
ORCID: 0009-0007-0597-6941

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

PRESENTADO POR

Estefano Mauricio Muñoz Arica
DNI: 75985717, Perú
ORCID:0000-0002-6859-2474

ASESORES

Marysol Kelly Lopez Chavez
DNI: 48532533, Perú
ORCID: 0009-0007-6654-8721

César Efraín Rojas Gordillo
DNI: 32928246, Perú
ORCID: 0009-0009-8988-8352

JURADO

Silvana Tabata Espinoza Gomez
Nataly Leticia Zavala Georffino
Brigitte Madelein Perez Ortiz

Lima, Junio 2026

Turnitin-2021160646-2020149330-Mu%C3%B1oz-Barrios.docx.p...

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::11391:599402321

Fecha de entrega
11 jun 2026, 10:06 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
11 jun 2026, 11:25 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
Turnitin-2021160646-2020149330-Muñoz-Barrios.docx.pdf

Tamaño del archivo
7.8 MB

43 páginas

9690 palabras

55.071 caracteres

turnitin Página 1 de 50 - Portada Identificador de la entrega trn:oid:::11391:599402321

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

7% Fuentes de Internet
3% Publicaciones
10% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

turnitin Página 2 de 50 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:oid:::11391:599402321

Dedicatoria

“A mis padres: A mi mamá, por sembrar en mí el anhelo de la superación. A mi papá, porque la educación que me heredó es el tesoro más valioso que poseo.

A mi hermana: Por ser mi brújula y mi fuerza, por rescatarme de mis propias dudas y enseñarme a creer en mi potencial en cada paso del camino, además de ser mi equipo cuando todo estaba en contra.

A mi mejor amiga, Alisson, el motor silencioso de esta propuesta. Estas líneas se trazaron pensando en cuidarte, en anticipar tus tormentas y en devolverte la ruta que merecías. Estés donde estés, deseo tu bienestar.

A sus padres, por enseñarme el valor de la perseverancia, por no dejarme sola en mis momentos más duros y por demostrarme la importancia del estudio; que estas líneas les recuerden lo valiosos que son para mí. **Les dedico este título con profunda gratitud.**
A mi ex pareja, quién me acompañó en todo mi proceso de estudios superiores, me brindó soporte emocional y las herramientas para ser exitosa, sé que estarías orgulloso, **gracias por todos estos años.**
A todos los jóvenes que se guardan sus emociones y dolor para sí mismos porque **“Ellos pueden solos”**, quizá este proyecto me pudo haber salvado a mí en el pasado; anhelo con el corazón que logre ayudarlos en el futuro.”
-Brenda Barrios.

“A mi madre, Anavella, por ser mi mayor soporte y mi pilar inquebrantable durante todos estos años universitarios. Gracias por tu paciencia infinita, por darme aliento en los momentos más difíciles y por esos postres recién horneados que siempre lograban calmar mi estrés. Este logro es tan tuyo como mío.

A mis amigos de la carrera, por convertirse en mi segunda familia. Gracias por las risas, por el apoyo mutuo y por compartir la carga en este camino, haciendo que toda esta etapa haya sido mucho más llevadera y feliz.

Y a mi fiel compañero Calvin, por no dejarme solo durante tantas amanecidas haciendo trabajos. Gracias por acompañarme en cada noche larga y por recordarme, entre tus ganas de jugar y comer, que siempre es necesario tomarse un respiro.”

-Estéfano Muñoz.

Agradecimiento

A la **Escuela de Educación Superior Toulouse Lautrec**, por brindarme las facilidades institucionales necesarias para la obtención del grado de Bachiller. Expreso mi profunda gratitud hacia el personal administrativo por su valiosa comprensión, paciencia y soporte constante durante todo el proceso de gestión documental.

A mis **Asesores de Tesis**, por compartir generosamente su conocimiento, por mantenerse atentos a cada etapa de nuestro progreso y por guiarnos de la mejor manera posible. Su notable amabilidad, rigurosidad metodológica y calidez humana transformaron el desarrollo de esta investigación en un proceso de aprendizaje sumamente enriquecedor y agradable.

A los **Miembros del Jurado**, por su valioso tiempo, atención y disposición para evaluar este proyecto, cuyas observaciones y aportes críticos contribuyen significativamente a elevar la calidad de esta propuesta.

A los **estudiantes de quinto de secundaria del Colegio Fernando Carbajal Segura**, quienes se convirtieron en el alma y motor de esta investigación. A pesar de las estrictas limitaciones y la falta de facilidades por parte de la dirección del plantel para el desarrollo de la investigación académica, los alumnos nos brindaron todo el apoyo posible con una disposición admirable. En especial, extiendo un agradecimiento profundo para **Aide Sedano y su hijo**, por su enorme empatía al permitirme establecer los canales de comunicación necesarios con el menor con fines estrictamente académicos.

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. Información general

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 5

2.1.3 Problema u oportunidad 7

2.1.4 Identificación de la Oportunidad 9

2.1.5 Reto de diseño 11

2.2 Diseñar para crear valor 12

2.2.1 Propuesta de valor 12

2.2.2 El Componente Digital: Aplicativo Móvil SPIRO 13

2.2.3 El Componente Presencial: El "Espacio Seguro" Físico 14

2.1.2 Solución 16

2.3 Diseñar el servicio 17

2.3.1 Blueprint del servicio 17

2.3.2 Artefacto(s) 21

2.3.3 Experimentos 28

2.4 Resumen del proyecto de innovación 29

III. Conclusiones y recomendaciones 30

3.1 Conclusiones 30

3.2 Recomendaciones 29

IV. Referencias Bibliográficas **30**

V. Anexos **31**

5.1 Guía de Entrevistas a Adolescentes de quinto año 32

3.1 Respuestas de encuesta 32

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 4
Figura 2 5
Figura 3 9
Figura 4 11
Figura 5 15
Figura 6 15
Figura 7 17
Figura 8 20
Figura 9 20
Figura 10 21
Figura 11 22
Figura 12 22
Figura 13 23
Figura 14 24
Figura 15 25
Figura 16 27
Figura 17 28

I. Información general

1.1 Título del Proyecto de Innovación

"SPIRO": Ecosistema híbrido de salud mental y acompañamiento psicoemocional para estudiantes de secundaria en el entorno escolar de Ate.

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación

El proyecto de innovación SPIRO se plantea en el contexto del área estratégica de desarrollo prioritario de Salud y bienestar social y la actividad económica de Salud humana y asistencia social y busca resolver la falta de atención psicológica oportuna y preventiva en la población adolescente, exacerbada por el estrés académico, el temor al estigma social y el consecuente rechazo hacia las modalidades de ayuda profesional tradicionales, teniendo como población beneficiaria a los estudiantes de 5to de secundaria de colegios públicos en Lima, Perú.

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 un ecosistema híbrido (phygital) de salud mental que integra simbióticamente la tecnología con la infraestructura física escolar (ver blueprint del servicio), se trata de un servicio de acompañamiento y contención emocional compuesto por una aplicación móvil anónima para la catarsis emocional, misiones diarias y agendamiento confidencial, articulado con un "Espacio Seguro" físico dentro de la institución para la autorregulación guiada; el cual genera un impacto social alineado al ODS 3 (Meta 3.4), un impacto económico-operativo al optimizar los tiempos del

personal psicológico estatal, y un impacto ambiental basado en la ecoeficiencia por la desmaterialización de procesos en papel.

Para la experimentación se diseñaron prototipos digitales interactivos de la aplicación móvil y bocetos a escala del entorno físico ("Espacio Seguro") para ejecutar ciclos de validación cuantitativa y cualitativa mediante encuestas virtuales y entrevistas semiestructuradas aplicadas a los estudiantes de 5to año de secundaria del colegio Fernando Carbajal Segura, lo cual demostró que el anonimato digital mitiga radicalmente las barreras de la vergüenza y el estigma social, incrementando significativamente la intención de los alumnos de buscar soporte psicoemocional temprano.

Se concluye que la solución propuesta posee un alto índice de efectividad e innovación metodológica y se recomienda iniciar un programa piloto controlado en el centro escolar mencionado para auditar métricas de uso real y la tasa de agendamiento efectivo, con el objetivo de escalar este ecosistema híbrido hacia otras instituciones educativas estatales del distrito mediante alianzas estratégicas con la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) y el Ministerio de Educación (MINEDU).

II. Descripción de la innovación

2.1 Investigar para diseñar

2.1.1 Actores del Proyecto

El núcleo estratégico del proyecto está constituido por los estudiantes de quinto año de educación secundaria de la Institución Educativa Pública Mixta Fernando Carbajal Segura, ubicada en el distrito de Ate Vitarte, Lima. La selección de este segmento responde a factores críticos de vulnerabilidad psicosocial: al encontrarse en el último año de la etapa escolar, los estudiantes experimentan una marcada presión multifactorial asociada al rendimiento académico, la incertidumbre por el futuro profesional y la alta susceptibilidad a la aprobación del entorno social.

Esta convergencia de demandas detona cuadros de estrés sostenido y crisis de ansiedad. No obstante, la investigación de campo demuestra que los adolescentes tienden a desarrollar mecanismos de defensa basados en el aislamiento voluntario o

la simulación de bienestar emocional como estrategia de protección. Esta conducta se ve reforzada porque el cuidado de la salud mental aún se percibe como un tabú punitivo dentro del ecosistema escolar; en consecuencia, el colegio es asimilado como un espacio de constante juicio social en lugar de un entorno seguro. Existe un sesgo cognitivo generalizado en el alumnado que asocia la asistencia psicopedagógica institucional con la debilidad o el ridículo, forzándolos a someterse a procesos de sufrimiento emocional en estricto silencio.

Para cartografiar de forma holística la red de influencia, soporte y gobernanza que rodea a este usuario central, se estructuró un **Mapa de Actores** (ver **Figura 1**). Este análisis sistémico permite clasificar y entender las dinámicas del entorno educativo en tres niveles operativos:

- **Actores Centrales:** Estudiantes de 5to de secundaria, quienes se ubican en el núcleo del ecosistema por ser los usuarios e impactados directos de la problemática de salud mental.
- **Actores Directos:** Constituyen la primera línea de interacción y contención cotidiana dentro del plantel educativo. Este grupo está integrado por la Directora del centro, el cuerpo de Profesores, los Auxiliares (claves en la disciplina y convivencia diaria), los Psicólogos escolares y, finalmente, los Padres y el entorno familiar inmediato.
- **Actores Indirectos:** Instancias de carácter macro, regulatorio o técnico que proveen el marco normativo y estratégico para viabilizar el proyecto. Aquí se ubican el Ministerio de Educación (MINEDU), la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) y la Secretaría Nacional de la Juventud (SENAJU). Asimismo, se incorporan organizaciones de la sociedad civil y aliados estratégicos del tercer sector como la **Asociación KALLPA** y la **Asociación HUMAN PERÚ**, cuya experiencia en intervención social y juvenil resulta fundamental para asegurar la sostenibilidad de la propuesta.

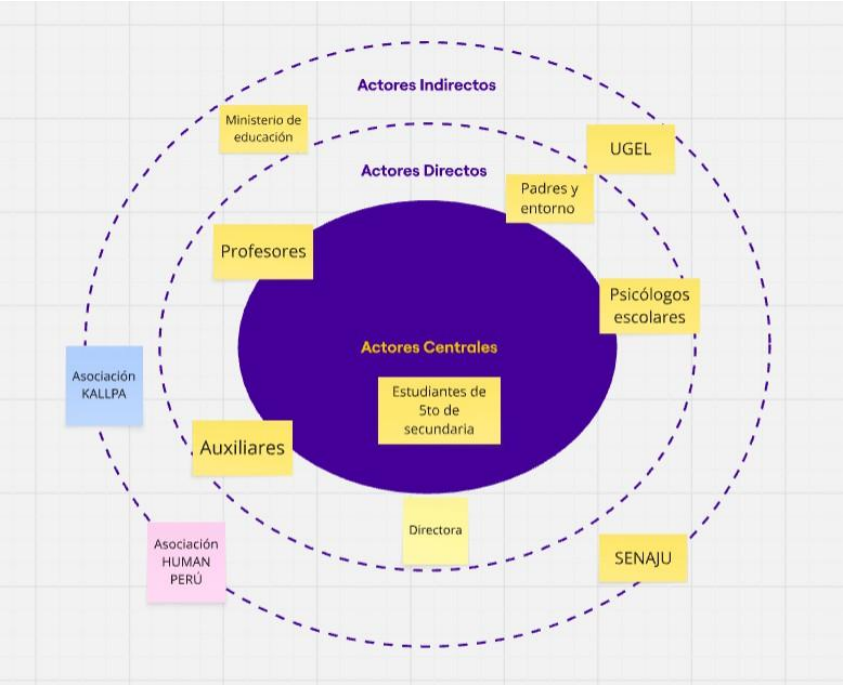


Figura 1. Mapa de Actores del Ecosistema Escolar para el Proyecto SPIRO.

Con el propósito de procesar estos hallazgos cualitativos bajo la metodología de *Design Thinking*, se sintetizaron las necesidades, frustraciones y motivaciones identificadas en la técnica de arquetipo de usuario, consolidada en el perfil conceptual de **Rubén Sedano** (ver **Figura 2**). Rubén representa el patrón de comportamiento del adolescente escolar contemporáneo en sectores vulnerables: utiliza los dispositivos móviles y los entornos digitales como su principal refugio de evasión frente al estrés cotidiano. Aunque manifiesta una necesidad intrínseca de soporte emocional y aceptación, su toma de acciones se ve bloqueada por el miedo al estigma social (*"el qué dirán"*) y por una marcada desconfianza vertical hacia las autoridades docentes del plantel.

De acuerdo con las métricas oficiales provistas por la SENAJU, las características de este arquetipo reflejan una problemática macro: el 70% de la población juvenil en Lima Metropolitana desiste de solicitar asistencia psicológica formal debido al temor a la exposición y al juicio social. El conflicto central no radica únicamente en la manifestación de la ansiedad, sino en la ausencia crítica de entornos que garanticen la privacidad. Por lo tanto, cualquier propuesta de innovación orientada a este ecosistema debe priorizar el diseño de canales que faciliten una interacción de

soporte de forma estrictamente anónima, neutralizando el riesgo reputacional dentro del aula de clases.



Figura 2. Ficha del Arquetipo: Rubén Sedano

2.1.2 Contexto general

En el escenario contemporáneo, la salud mental de los adolescentes se ha consolidado como una prioridad de urgencia crítica en el ámbito de las políticas públicas y el sector educativo. El desarrollo de la población juvenil se desenvuelve en un entorno caracterizado por una elevada exigencia académica, presiones de adaptación social y la influencia constante de los ecosistemas digitales. De acuerdo con los datos del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF, 2021), el 32% de los adolescentes manifiesta experimentar una presión sistemática por proyectar una vida perfecta a través de las redes sociales. Este fenómeno actúa como un detonante directo de cuadros de ansiedad y estrés crónico que, de no ser identificados e intervenidos tempranamente, muestran una tendencia severa a agudizarse con el paso de los años.

A nivel nacional, esta problemática se refleja en indicadores de alta alarma social. Estadísticas oficiales del Estado Peruano revelan que el 71.5% de los casos de intento de suicidio registrados en el Perú corresponden a personas que se encuentran en el rango de edad de los 15 a 34 años (GOB.PE, 2022). Asimismo, se evidencia que el 90% de los casos de suicidio consumados guardan una relación causal directa con cuadros clínico-psicológicos como la depresión, la ansiedad y otros trastornos de la salud mental no atendidos a tiempo (GOB.PE, 2025). Estas

cifras exponen la urgencia de diseñar mecanismos de soporte emocional que actúen de forma preventiva antes de que los cuadros alcancen niveles de riesgo irreversibles.

Pese a que el marco normativo y las políticas educativas vigentes exigen e impulsan la incorporación de psicólogos dentro de las escuelas estatales, existe una brecha crítica entre la disponibilidad del recurso y su uso efectivo por parte del alumnado. La investigación de campo revela que una gran parte de los estudiantes experimenta desconfianza, incomodidad o resistencia al momento de acudir a los departamentos psicopedagógicos tradicionales. Este rechazo se encuentra fundamentado en un arraigado estigma social: los estudiantes asocian el hecho de solicitar ayuda profesional con etiquetas punitivas, siendo considerados como alumnos "problemáticos" o "débiles" por sus pares. En consecuencia, el temor a convertirse en objetos de burla, asimilación de juicios o aislamiento social dentro del aula bloquea la interacción con los profesionales de la salud.

Esta dinámica de inhibición es respaldada por los reportes de la Secretaría Nacional de la Juventud (SENAJU, 2022), los cuales indican que el 70% de los jóvenes limeños prefiere no buscar asistencia profesional ante problemas emocionales, optando en su lugar por ocultar el malestar o restringir su comunicación al círculo social más íntimo. Este es precisamente el escenario crítico que atraviesan los estudiantes de quinto año de secundaria de la Institución Educativa Pública Mixta Fernando Carbajal Segura, ubicada en la urbanización Salamanca, en el distrito de Ate Vitarte (Lima). Al tratarse de un colegio estatal en un distrito periférico donde la población dispone de menores recursos económicos para acceder a consultas de salud mental privadas (Perú 21, 2019), la escuela debería constituir el principal espacio de contención. No obstante, al encontrarse en su último año de educación básica regular, el alumnado experimenta una acumulación de estrés debido a la incertidumbre sobre su futuro y la presión de grupo, afrontando crisis de ansiedad recurrentes sin disponer de un espacio privado o seguro dentro del plantel.

Ante este panorama, donde el sufrimiento emocional se procesa de manera silenciosa y los recursos profesionales existentes en las escuelas son desaprovechados por temor al prejuicio social, se hace evidente la necesidad de implementar un puente seguro, moderno y confidencial. En este marco de necesidad social se desarrolla **SPIRO**, un proyecto de innovación híbrido diseñado para democratizar el acceso a la salud mental escolar mediante el uso estratégico del anonimato digital. SPIRO neutraliza el estigma y derriba las barreras de desconfianza al ofrecer un canal que aproxima a los estudiantes a la ayuda profesional que requieren sin poner en riesgo su reputación o estatus dentro del entorno escolar. A través de este enfoque, el proyecto se alinea e impacta directamente con el **Objetivo de Desarrollo Sostenible 3 (Salud y Bienestar) de las Naciones Unidas**, respondiendo específicamente a la **Meta 3.4**, la cual

compromete a los Estados a promover de forma activa la salud mental, el bienestar y la reducción de la mortalidad prematura de cara al año 2030.

2.1.3 Problema u oportunidad

El problema central que aborda este proyecto radica en la grave desatención emocional que sufren los adolescentes en el sistema de educación pública del Perú, un fenómeno alimentado simultáneamente por barreras socioculturales y por deficiencias estructurales en el servicio de salud escolar. De manera particular, esta realidad afecta críticamente a los estudiantes de quinto de secundaria de la Institución Educativa Pública Fernando Carbajal Segura, quienes atraviesan un periodo de alta vulnerabilidad psicológica. Los alumnos se encuentran expuestos a una rigurosa exigencia académica y a la asimilación de cambios drásticos asociados al fin de la etapa escolar. De acuerdo con los hallazgos de campo y los testimonios recogidos en la institución, los docentes ejercen una presión constante enfocada en el rendimiento, lo que sumado a la incertidumbre sobre el futuro laboral o profesional y al deseo de aceptación social, genera una carga emocional de estrés y ansiedad persistentes.

A pesar de la recurrencia de estas crisis dentro del entorno escolar, los estudiantes optan por no buscar ayuda institucional debido a dos factores determinantes:

- **El estigma social y la cultura del juicio entre pares:** Existe un profundo temor a ser etiquetados, juzgados o ser víctimas de hostigamiento (*bullying*) si son vistos ingresando al consultorio psicopedagógico. Los adolescentes internalizan que manifestar vulnerabilidad afectará drásticamente su estatus frente al grupo.
- **La inoperancia e insuficiencia del sistema estatal:** El sistema educativo peruano carece de la capacidad instalada para proveer una atención oportuna y de calidad. Si bien la normativa legal exige la presencia de profesionales de la salud mental en los planteles, datos de RPP Noticias (2023) revelan que el 98% de los colegios públicos en el país no cuenta con un psicólogo. Adicionalmente, investigaciones académicas locales señalan que, en promedio, existe un solo psicólogo por cada 3,620 alumnos a nivel nacional (Universidad César Vallejo). A esta desproporción se suma la precariedad laboral: según reportes periodísticos (La República), el 42.3% de los psicólogos escolares son contratados por periodos de apenas dos meses, lo que interrumpe la continuidad de los procesos e impide consolidar el vínculo de confianza indispensable para que el alumno se sienta seguro al buscar orientación.

Esta desconexión estructural y psicológica activa la secuencia crítica ilustrada en la (Ver **figura 3)**, la cual conduce a los estudiantes hacia un estado de desprotección absoluta. El proceso se origina con la **presión del entorno** y las dificultades de

adaptación que generan una carga emocional constante. Como respuesta inmediata, los jóvenes desarrollan una **resistencia emocional** defensiva. Bajo la influencia de las dinámicas digitales de validación social —donde UNICEF (2021) reporta que el 32% de los jóvenes siente la necesidad imperiosa de proyectar una "vida perfecta" idéntica a la de los demás—, los estudiantes construyen un "muro defensivo" artificial. A través de este mecanismo, asumen que "pueden con todo solos", afirman que *"se sienten bien"* o que *"pueden solos"*, y normalizan la idea de que no necesitan cuidar su salud mental. Este hermetismo responde al miedo latente de que admitir que no están bien dañe su reputación y los exponga como personas inestables, saboteando su imagen pública dentro del aula.

Al momento de buscar una **red de apoyo**, el círculo se estrecha por completo. Las estadísticas de la Secretaría Nacional de la Juventud (SENAJU) indican que el 70% de los jóvenes en Lima prioriza exclusivamente su círculo de confianza íntimo (amigos cercanos o familiares) para desahogarse, reportando que no buscan ayuda profesional inicial debido a marcadas barreras de desconfianza. Esta tendencia se corrobora de forma directa en las entrevistas realizadas a los estudiantes del colegio Fernando Carbajal Segura: alumnos como Alan C., Cesar C., Rosa A. y Diego V. coincidieron explícitamente en que no se abren con el psicólogo del plantel debido a la incomodidad, la falta de privacidad y el temor a que el especialista los presione o los encasille como "alumnos problemáticos". En su lugar, manifestaron una abierta preferencia por expresar sus emociones de forma escrita y completamente anónima.

Consecuentemente, al no buscar ayuda profesional, el malestar emocional queda sepultado bajo una apariencia de autosuficiencia. A largo plazo, esta falta de intervención oportuna provoca que los problemas emocionales no identificados escalen y se intensifiquen con el paso de los años, permitiendo que los trastornos de salud mental subyacentes se arraiguen con mayor severidad al llegar a la edad adulta. Tal como lo demuestran las estadísticas del gobierno peruano (GOB.PE), este agravamiento progresivo encuentra su desenlace más trágico en los altos índices de suicidio que registra el país, donde el 90% de los casos consumados están directamente vinculados a la depresión y la ansiedad no tratadas, y donde el 71.5% de los intentos se concentran justamente en la población joven de 15 a 34 años. Toda esta preocupante secuencia analítica confluye en el núcleo de la problemática del proyecto: **No buscan ayuda profesional, no se identifica si existe algún problema emocional y no se recibe tratamiento o acompañamiento adecuado para evitar que escale y empeore con los años.**



Figura 3: *Diagrama del proceso y escalabilidad de la resistencia emocional en el entorno escolar*.

A partir del quiebre detectado entre el sufrimiento silencioso de los estudiantes y la inoperancia del sistema tradicional, la investigación de campo y el mapeo de la experiencia del usuario —plasmado de forma analítica en el *Customer Journey Map "As-Is"* de la **Figura 4**— han permitido identificar una ventana de oportunidad única para la intervención psicopedagógica. Las métricas obtenidas y la trazabilidad de la rutina del arquetipo no sólo confirman la existencia del problema, sino que revelan que el estudiante atraviesa fluctuaciones emocionales críticas a lo largo del día escolar, las cuales alcanzan niveles de severa hostilidad, incomodidad y rechazo frente a los canales de asistencia actuales. Los hallazgos cuantitativos y cualitativos delimitan la oportunidad en cuatro ejes de insatisfacción y puntos de dolor listos para ser satisfechos:

2.1.4 Identificación de la Oportunidad

A. La Apertura Hacia Canales No Presenciales y la Desestigmatización de la Conducta

El viaje del arquetipo (ver **Figura 4**) expone que uno de los valles emocionales más profundos ("puntos críticos de dolor") ocurre en el entorno escolar cuando el alumno es citado por el departamento psicopedagógico bajo la etiqueta de "mala conducta". En ese instante, el estudiante experimenta ira, frustración y una profunda incomodidad, respondiendo a los especialistas de forma cortante bajo el pensamiento implícito de querer huir del lugar.

Esta alarmante desconexión se vincula directamente con los datos de campo, donde el 90% de los estudiantes de quinto de secundaria manifiesta una apertura favorable hacia el uso de entornos basados en el anonimato y la privacidad, y un 33.3%

identifica estas condiciones como el único factor que los motivaría a interactuar sin temor a ser juzgados. Existe, por lo tanto, la oportunidad de **sustituir el abordaje punitivo y presencial por canales virtuales de primer contacto**. Al eliminar la exposición física obligatoria, se disuelve el rechazo defensivo del menor y se transforma la percepción del psicólogo: de ser un agente de castigo o fiscalización a un soporte accesible.

B. La Demanda Absoluta por Espacios Físicos de Descompresión en Momentos de Ocio

El mapeo de la rutina (ver **Figura 4**) revela que los periodos de recreo son altamente valorados por el alumno como su único espacio de interacción social y distracción con amigos; sin embargo, cuando el soporte psicológico tradicional invade o interrumpe estos momentos, se genera resentimiento debido a la pérdida de su tiempo libre. Asimismo, el 100% de los estudiantes participantes califica como "muy necesario" implementar un espacio físico de resguardo y desconexión dentro de la institución educativa.

La oportunidad radica en proveer una **infraestructura emocional de libre acceso y privacidad extrema**. Un entorno de descompresión física alternativo permitiría al estudiante procesar crisis de ansiedad o tensiones escolares de manera autónoma y digna durante la jornada, sin obligarlo a sacrificar sus valiosos momentos de socialización ni forzarlo a reprimir sus emociones para cuidar su imagen pública ante sus pares.

C. El Aprovechamiento del Espacio Curricular de Tutoría frente al Estrés Académico

El viaje diario plasmado en la **Figura 4** evidencia una clara correlación entre las horas de clase regular y estados de aburrimiento o desmotivación académica, lo que incrementa el cansancio acumulado hacia el final del día escolar. Dado que las métricas demuestran que el 100% de los encuestados muestra un alto interés en participar en talleres de salud mental siempre que se ejecuten **dentro del horario programado de tutoría**, se consolida una oportunidad de gestión pedagógica clave. Los adolescentes rechazan las intervenciones que invaden sus tiempos de descanso o que extienden su jornada fuera del colegio. Existe la oportunidad latente de integrar el cuidado emocional dentro de la estructura curricular formal, aliviando la carga de estrés diario y proporcionando herramientas de autorregulación directamente en el aula.

D. Mitigación de la Vulnerabilidad Emocional Nocturna

El punto de dolor final y más agudo del viaje del usuario ocurre en su ámbito privado, durante la medianoche y la madrugada (ver **Figura 4**). El mapa detecta que el arquetipo utiliza su celular hasta altas horas de la noche para chatear con amigos buscando refugio y validación, pero al momento de intentar descansar, experimenta

un declive emocional severo marcado por el insomnio y la angustia, manifestando un rechazo explícito a volver a ser citado por el psicólogo tradicional.

Esta preocupante realidad expone una necesidad insatisfecha cruda: el riesgo de crisis emocional no se limita al horario escolar, sino que se intensifica en la soledad de la noche, donde el sistema educativo actual es completamente invisible. Se identifica la oportunidad imperiosa de ofrecer un **soporte extendido que acompañe al alumno en su ecosistema nativo (el entorno digital móvil)**. Al proveer mecanismos de contención psicológica que absorban dinámicas fuera de línea (*offline*) y sean accesibles desde el hogar, se interviene en las horas de mayor vulnerabilidad, rompiendo el ciclo de angustia antes de que degenere en trastornos crónicos.

En conclusión, la verdadera oportunidad descubierta consiste en **democratizar el acceso a la salud mental transformando el acto de pedir ayuda en un proceso seguro, continuo, confidencial y libre de estigmas**. Al ofrecer un puente que respete el deseo de autonomía, los hábitos digitales y los ritmos de vida reales de los jóvenes, se viabiliza la detección temprana de crisis latentes, impidiendo de forma efectiva que el malestar invisible detectado en el viaje del estudiante escale hacia desenlaces trágicos en el futuro.

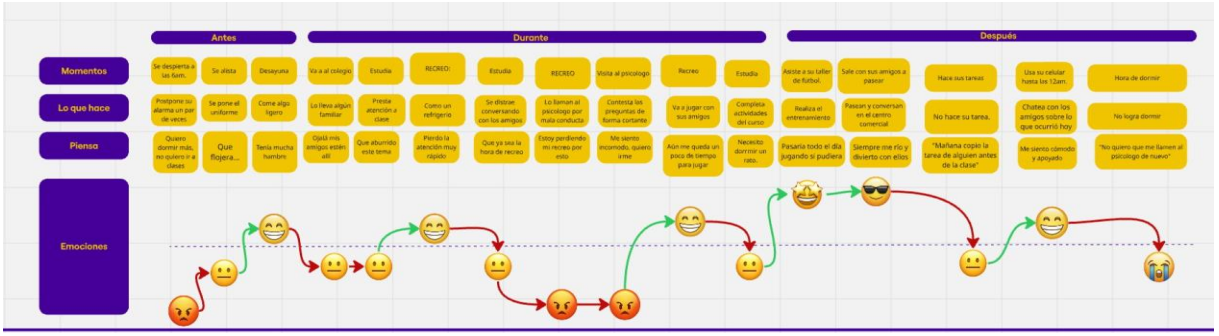


Figura 4: Customer Journey Map "As-Is" del arquetipo estudiantil en el sistema educativo tradicional. Fuente: Elaboración propia a partir de la investigación de campo, 2026.

2.1.5 Reto de diseño

A partir del diagnóstico situacional a nivel nacional y con el propósito fundamental de mitigar las brechas de atención psicopedagógica mediante un enfoque estrictamente preventivo, se ha estructurado un reto de diseño estratégico. Este planteamiento se alinea de manera directa con los objetivos internacionales del Desarrollo Sostenible, articulando el ODS 3 (Salud y Bienestar), específicamente la

meta 3.4, la cual estipula: *"Para 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar"*.

En ese sentido, y tomando como eje la rutina, necesidades latentes y vulnerabilidades críticas identificadas en el análisis previo del usuario, se delimita la siguiente interrogante de innovación:

> **"¿Cómo podríamos ayudar a Rubén Sedano, estudiante de 5to de secundaria en el colegio Público Fernando Carbajal a conseguir que encuentre un espacio seguro para expresar sus emociones y recibir el adecuado apoyo profesional para cuidar de su salud mental mientras reducimos el estigma de pedir ayuda y los riesgos de desarrollar pensamientos suicidas a largo plazo?"**

2.2 Diseñar para crear valor

2.2.1 Propuesta de valor

Diseñar una solución de salud mental para adolescentes en colegios públicos no se trata solo de crear un servicio más, sino de construir un puente de confianza real. Para que los estudiantes dejen entrar una propuesta en su día a día, esta debe sintonizar con sus códigos, respetar su autonomía y, sobre todo, validar lo que sienten sin juzgarlos. Es pasar de una psicología rígida o vertical a un acompañamiento horizontal, empático y adaptado a sus dinámicas nativas y hábitos digitales.

Esta propuesta de valor responde directamente al reto de diseño previamente planteado, convirtiéndose en el vehículo operativo para alcanzar la meta 3.4 del ODS 3 (Salud y Bienestar). Al transformar el temor al juicio social en un proceso de acompañamiento continuo y confidencial, el proyecto no solo democratiza el soporte psicopedagógico, sino que actúa desde la prevención temprana, reduciendo la vulnerabilidad emocional escolar y promoviendo un bienestar sostenible.

Bajo este enfoque de innovación con rostro humano y compromiso global, se define formalmente la promesa de valor de nuestro proyecto:

> **"Nosotros ayudamos a estudiantes de 5to de secundaria de colegios públicos como Rubén Sedano a cuidar de su salud mental y expresarse libremente a través de la creación de un 'Espacio Seguro' híbrido, respaldado por profesionales empáticos y canales de atención discretos, para reducir el estigma de pedir ayuda, prevenir riesgos de pensamientos suicidas y asegurar su bienestar emocional hacia el futuro."**

2.2.2 El Componente Digital: Aplicativo Móvil SPIRO

Como respuesta directa al reto de diseño formulado y en perfecta consonancia con la propuesta de valor, se ha diseñado SPIRO, una solución de servicio híbrida (digital y presencial) concebida para redefinir el acompañamiento de la salud mental en el entorno escolar público.

Bajo el lema institucional *"Tu refugio, tu respiro"*, SPIRO mitiga el arraigado *insight* del estudiante adolescente (*"Yo puedo solo con todo"*). Este sesgo de autosuficiencia suele actuar como una barrera que silencia el dolor por miedo al juicio de su entorno y al estrés académico. Al desarticular el temor a la exposición pública, la solución transforma la vivencia del estudiante mediante un ecosistema integrado por dos componentes clave:

El frente tecnológico opera como el primer punto de contacto y contención confidencial para el usuario, diseñado específicamente para absorber los dolores del arquetipo y viabilizar el acceso a información clara y oportuna. La interfaz del Servicio Mínimo Viable (MVP), detallada de forma analítica en la **Figura 6**, se compone de los siguientes módulos:

- Muro de Desahogo (Espacio Seguro Digital): Funciona como una red social interna y anónima donde el estudiante puede registrarse, crear un alias o avatar y publicar de forma libre lo que siente. Este entorno genera un alivio emocional inmediato y un sentimiento de comprensión mutua entre pares en situaciones delicadas, eliminando por completo el pánico al "chisme" o la burla que frena a los jóvenes en los salones. Para blindar este espacio y evitar que se infiltren usuarios malintencionados (*trolls*) que repliquen dinámicas de acoso, el sistema incorpora un filtro automático capaz de bloquear insultos o nombres propios, suspendiendo de inmediato las cuentas que vulneren las reglas de convivencia.
- Ruta de Misiones Diarias: Un módulo enfocado en la gamificación para la gestión de la ansiedad, el estrés ante exámenes de admisión y la presión del

entorno. A través de retos cotidianos de autocuidado y ejercicios prácticos individuales, el estudiante adquiere herramientas de autorregulación emocional de manera autónoma y lúdica.

- Spiro Salud (Acceso a Información Clara): Despliega tarjetas informativas dinámicas con recursos interactivos orientados a desmitificar los trastornos emocionales (como la baja autoestima o el estrés académico) y normalizar el cuidado de la psique, explicando de forma sumamente sencilla qué sienten y cómo abordarlo.
- Agendamiento Fantasma (Derivación y Triaje Eficiente): Un canal de mensajería directa y discreta con el psicólogo del plantel. Este chat actúa como un filtro operativo fundamental: dado que el 50% de los alumnos prefiere la comodidad virtual, el chat resuelve dudas tempranas evitando el colapso del departamento psicopedagógico. En los casos en que se detecte un riesgo grave que amerite una cita presencial, la aplicación recopila y envía al especialista un resumen automatizado de los estados de ánimo del mes del usuario. Esto rompe el hielo inicial y facilita la intervención, especialmente útil para aquellos jóvenes que llegan al consultorio sin saber cómo verbalizar sus emociones.

2.2.3 El Componente Presencial: El "Espacio Seguro" Físico

Para responder al contundente 100% de estudiantes que demandaban un entorno físico alternativo de resguardo, la solución se extiende hacia la infraestructura escolar mediante el diseño de un aula de descompresión sensorial en el Colegio Fernando Carbajal.

Rompiendo por completo con la estética rígida y fría del consultorio tradicional (el cual suele ser asociado erróneamente por el alumno como un espacio de castigo por "mala conducta"), este ambiente está diseñado como un refugio de paz. Equipado con aislamiento acústico, iluminación indirecta cálida, música suave, sillones, puffs o columpios reguladores, zonas de privacidad visual, libros y pañuelos desechables, permite al estudiante procesar crisis agudas de ansiedad, angustia o llanto de forma totalmente digna y resguardada. El espacio físico está respaldado por profesionales capacitados bajo un enfoque puramente empático, garantizando un soporte libre de estigmas o etiquetas punitivas.

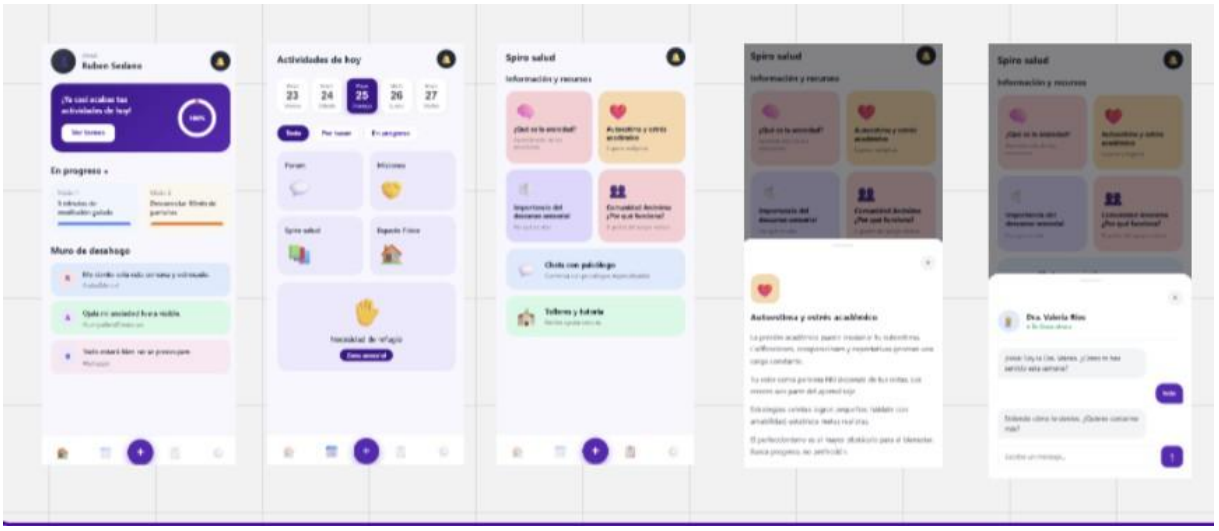


Figura 5. *Artefacto digital: Interfaz del aplicativo móvil SPIRO en su primera fase (Módulo de inicio, visualización de misiones y ventana de publicación anónima). Fuente: Elaboración propia, 2026.*



Figura 6. Arquitectura del Servicio Mínimo Viable (MVP) del Ecosistema Híbrido SPIRO. Fuente: Elaboración propia a partir del diseño de pantallas y renderizado del espacio físico, 2026.

2.2.4 Solución

Este servicio híbrido ha sido minuciosamente estructurado a lo largo de las fases de experiencia del usuario (Ver **Figura 6**) para asegurar que la solución cree valor real, convirtiendo los dolores tradicionales en ganancias tangibles. El funcionamiento regular absorbe las limitaciones reales del día a día de las escuelas públicas mediante las siguientes estrategias operativas:

- Integración Curricular en Tutoría: Para evitar que las intervenciones invadan los tiempos de ocio valorados por los adolescentes (como los recreos), SPIRO se introduce a través de talleres prácticos presenciales y dinámicas ejecutadas directamente en el horario de tutoría, lo que cuenta con un 100% de aceptación por parte del alumnado.
- Espacios de Descompresión sin Tareas: En situaciones de crisis severa o ataques de ansiedad en plena clase, la solución viabiliza una ruta de escape legítima: el estudiante puede ausentarse temporalmente al Espacio Seguro mediante un pase con justificación automática, asegurando que no perderá sus notas ni será penalizado académicamente.
- Garantía de Privacidad y Aforo: El ingreso al entorno físico posee un sistema de entrada independiente para que nadie sea visto entrando o saliendo, blindando la confidencialidad absoluta del alumno ante sus compañeros. Asimismo, para evitar que el refugio se sature restándole eficacia, el aplicativo móvil integra un "semáforo de aforo en tiempo real" que le avisa al menor si hay espacio disponible antes de que solicite permiso para salir del aula regular.
- Inclusión Digital y Sostenibilidad Offline: Reconociendo las brechas económicas y de conectividad del distrito, el aplicativo móvil incluye un modo offline. Si el alumno se queda sin megas o saldo dentro del colegio, la plataforma le permite seguir usando de forma local las guías de respiración y generar su pase de emergencia sin necesidad de conexión a internet. Por otra parte, si el usuario no cuenta con un teléfono inteligente o lo olvidó, el servicio despliega una versión adaptada para computadoras de escritorio accesibles desde el centro de cómputo de la institución.

De esta manera, SPIRO deja de ser una app o un consultorio aislado para convertirse en una red de contención continua. Al acompañar al estudiante tanto en las tensiones de la jornada escolar como en los momentos de vulnerabilidad y angustia nocturna en el hogar, el ecosistema logra humanizar y democratizar el acceso a la salud mental. La solución previene de forma temprana que el malestar emocional silencioso escale, promoviendo el bienestar integral hacia el futuro.

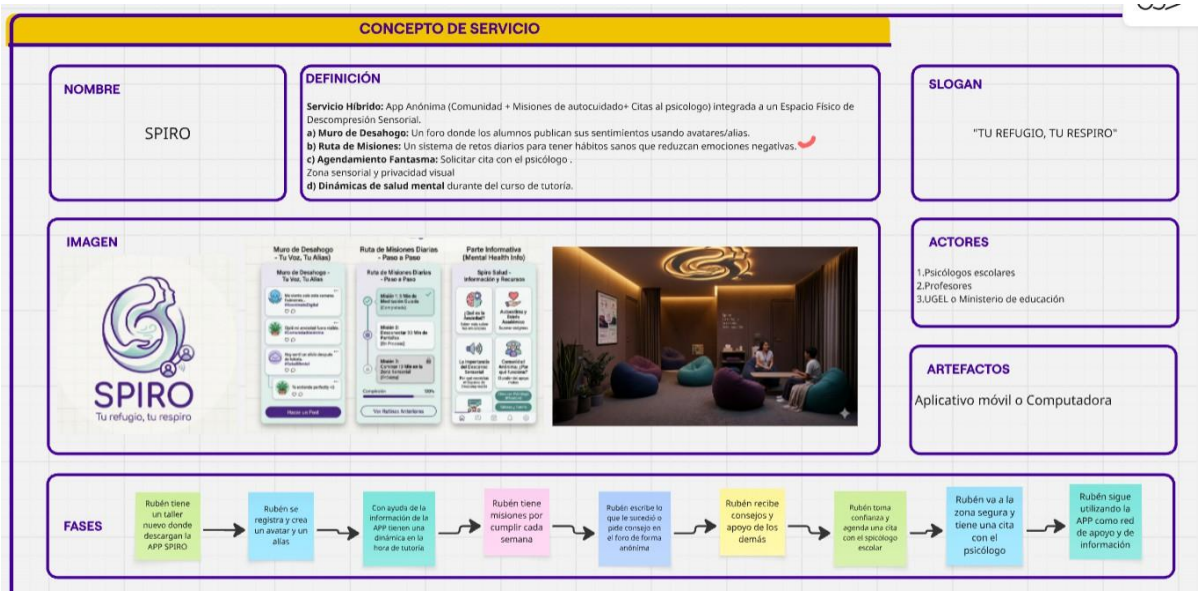


Figura 7: Diagrama de fases y experiencia de uso en el ecosistema SPIRO. Fuente: Elaboración propia, 2026.

2.3 Diseñar el servicio

2.3.1 Blueprint del servicio

Para garantizar la viabilidad operativa, la eficiencia y la consistencia del ecosistema híbrido SPIRO, se diseñó el Blueprint del Servicio (representado de forma integral en la Figura 8 y Figura 9). Esta herramienta metodológica de diseño de servicios mapea de forma sincrónica la experiencia del estudiante (frente de visibilidad o *frontstage*) en interacción directa con los puntos de contacto, respaldada de manera invisible por los procesos y soportes técnicos de la institución (*backstage*). El recorrido se articula de forma cronológica en tres grandes fases secuenciales:

A. Fase de Antes: Inducción, Descarga y Registro

- Experiencia del Usuario y Puntos de Contacto: El viaje del estudiante inicia de manera presencial con la implementación de un taller interactivo ejecutado estratégicamente en las horas de tutoría dentro de las aulas de clases o de cómputo. En paralelo, se activa la difusión digital mediante publicaciones en las redes sociales del colegio y colaboraciones con creadores de contenido en TikTok. Para asegurar la descarga de la aplicación móvil desde la *Play*

Store, se distribuyen piezas gráficas tradicionales como *flyers* informativos que contienen un código QR exclusivo.

- Procesos de Backstage y Actividades Claves: Detrás de escena, la ejecución presencial es guiada por los profesores y auxiliada por el personal escolar para asegurar la asistencia. A nivel institucional, se cuenta con el respaldo macro del Ministerio de Educación. En el plano técnico, el equipo de programadores y diseñadores UX/UI es el encargado de procesar los registros en el servidor y despachar los correos automáticos de confirmación para validar las cuentas de los usuarios.
- Rol de las Alianzas Estratégicas en esta Fase: La inserción en la escuela pública se viabiliza mediante una alianza con la Asociación Kallpa —entidad especializada en la educación y salud de jóvenes—, quienes facilitan el despliegue del piloto experimental a través de un taller integrado directamente dentro de su programa *"Secundarias que cuidan su salud"*. Por su parte, la Asociación Humán Perú aporta un riguroso respaldo técnico y científico. Esta colaboración permite que SPIRO gane una sólida credibilidad institucional y cuente con material educativo de alto valor metodológico desde el primer día.

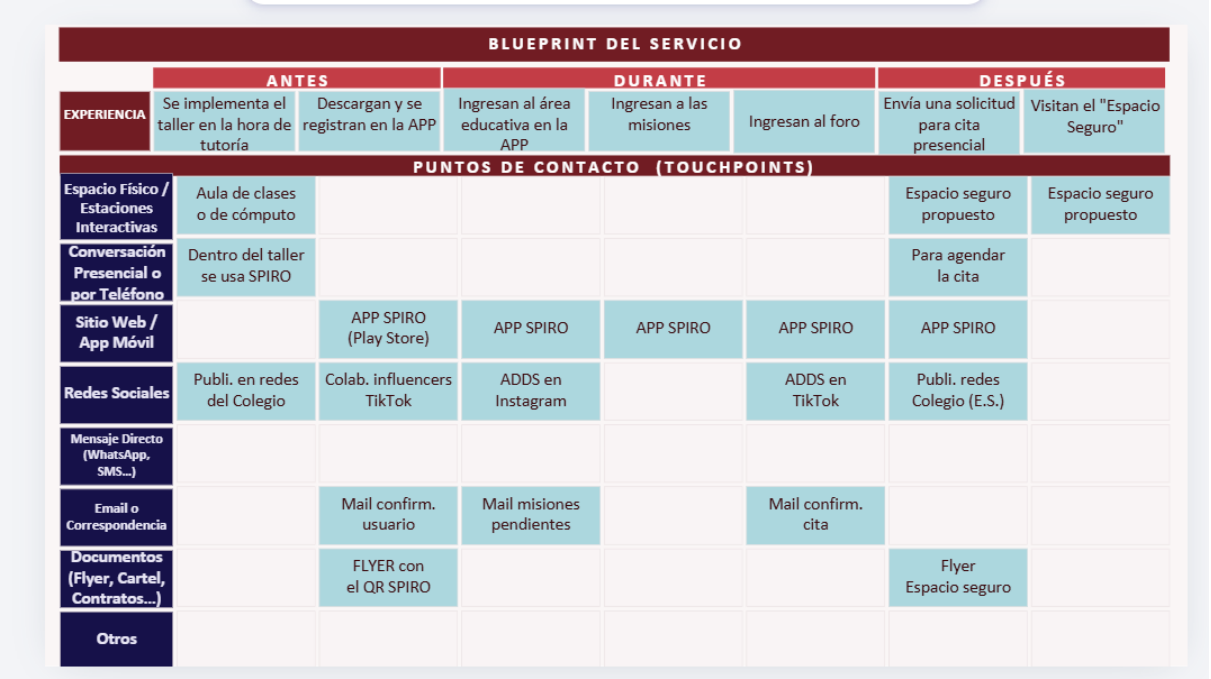
B. Fase de Durante: Interacción, Misiones y Comunidad

- Experiencia del Usuario y Puntos de Contacto: Una vez dentro del entorno móvil, el estudiante navega de forma netamente digital por las secciones principales del MVP. El alumno ingresa al área educativa de la app donde se activa el envío automatizado de correos con notificaciones sobre misiones o tareas de autocuidado pendientes. Posteriormente, el usuario interactúa dentro de la "Ruta de Misiones" y accede activamente al "Muro de Desahogo" (foro anónimo). Esta navegación constante es estimulada visualmente mediante campañas focalizadas de anuncios (*ADDS*) en Instagram y TikTok.
- Procesos de Backstage y Actividades Claves: Para sostener la operatividad de los flujos analíticos del foro y las misiones, el equipo técnico proporciona soporte preventivo las 24 horas del día. El sistema procesa los envíos automáticos de las alertas de misiones pendientes, asegurando que los

servidores absorban el tráfico sin generar latencias que perjudiquen la experiencia del menor.

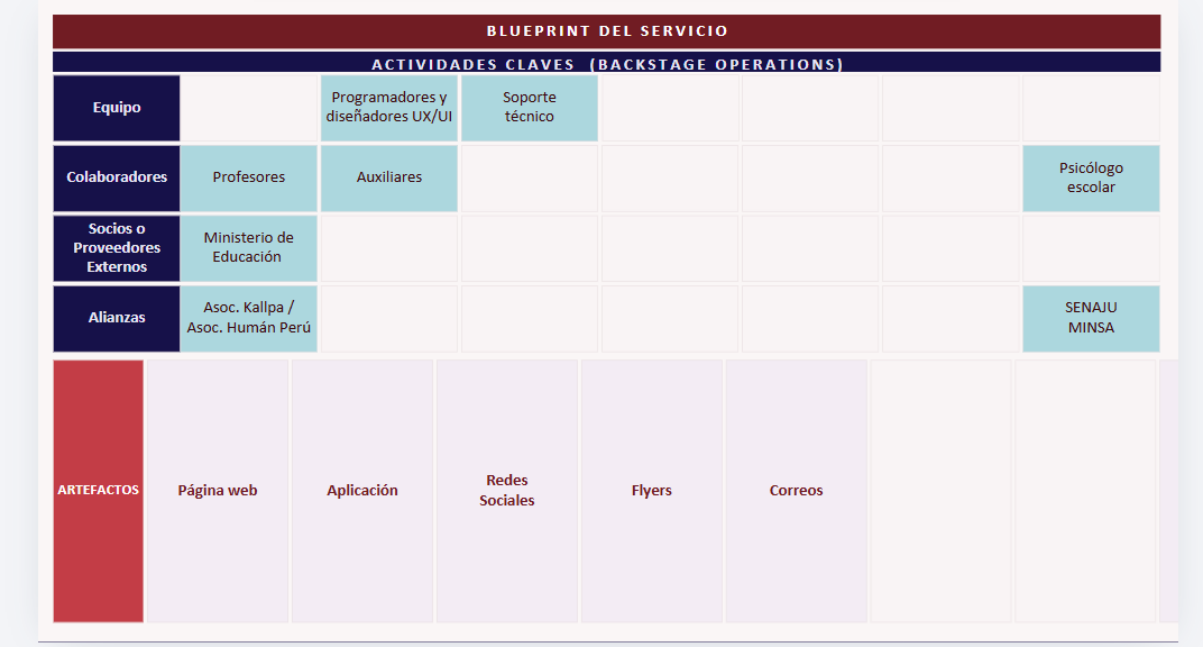
C. Fase de Después: Derivación, Cita y Resguardo Presencial

- Experiencia del Usuario y Puntos de Contacto: El ciclo se cierra cuando el estudiante requiere dar un paso hacia el soporte presencial, enviando de forma discreta una solicitud de cita médica/psicológica mediante la aplicación. Al realizar esta acción, el usuario recibe un correo privado de confirmación de cita para resguardar su confidencialidad. El punto de contacto físico culmina cuando el alumno asiste al consultorio para agendar de forma directa o acude a refugiarse al "Espacio Seguro" propuesto, el cual cuenta con *flyers* físicos exclusivos en su interior. En el plano comunitario, las redes sociales del colegio difunden el impacto del espacio bajo estándares de confidencialidad.
- Procesos de Backstage y Actividades Claves: El soporte invisible en este punto crítico es liderado directamente por el psicólogo escolar, quien recibe el reporte automatizado de estados de ánimo del alumno antes de la sesión.
- Rol de las Alianzas Estatales en esta Fase: Para asegurar la sostenibilidad y la proyección del servicio, se cuenta con el soporte de dos entidades gubernamentales clave: la Secretaría Nacional de la Juventud (SENAJU), la cual brinda la plataforma de visibilidad institucional idónea para poder escalar el proyecto y dar a conocer la propuesta a nivel nacional, y el Ministerio de Salud (MINSA), cuya participación asegura que todo el ecosistema de SPIRO actúe bajo los estrictos estándares de salud pública que al Estado le interesa promover y normar.



BLUEPRINT DEL SERVICIO							
	ANTES		DURANTE			DESPUÉS	
EXPERIENCIA	Se implementa el taller en la hora de tutoría	Descargan y se registran en la APP	Ingresan al área educativa en la APP	Ingresan a las misiones	Ingresan al foro	Envía una solicitud para cita presencial	Visitan el "Espacio Seguro"
PUNTOS DE CONTACTO (TOUCHPOINTS)							
Espacio Físico / Estaciones Interactivas	Aula de clases o de cómputo					Espacio seguro propuesto	Espacio seguro propuesto
Conversación Presencial o por Teléfono	Dentro del taller se usa SPIRO					Para agendar la cita	
Sitio Web / App Móvil		APP SPIRO (Play Store)	APP SPIRO	APP SPIRO	APP SPIRO	APP SPIRO	
Redes Sociales	Publi. en redes del Colegio	Colab. influencers TikTok	ADDS en Instagram		ADDS en TikTok	Publi. redes Colegio (E.S.)	
Mensaje Directo (WhatsApp, SMS...)							
Email o Correspondencia		Mail confirm. usuario	Mail misiones pendientes		Mail confirm. cita		
Documentos (Flyer, Cartel, Contratos...)		FLYER con el QR SPIRO				Flyer Espacio seguro	
Otros							

Figura 8. Service Blueprint del Ecosistema SPIRO: Experiencia del usuario y puntos de contacto (Frontstage). Fuente: Elaboración propia a partir de la investigación de campo, 2026.



BLUEPRINT DEL SERVICIO							
ACTIVIDADES CLAVES (BACKSTAGE OPERATIONS)							
Equipo		Programadores y diseñadores UX/UI	Soporte técnico				
Colaboradores	Profesores	Auxiliares					Psicólogo escolar
Socios o Proveedores Externos	Ministerio de Educación						
Alianzas	Asoc. Kallpa / Asoc. Humán Perú						SENAJU MINSA
ARTEFACTOS	Página web	Aplicación	Redes Sociales	Flyers	Correos		

Figura 9. Service Blueprint del Ecosistema SPIRO: Actividades claves de soporte y artefactos (Backstage). Fuente: Elaboración propia a partir de la planeación operativa, 2026.

2.3.2. Artefactos

Para hacer tangible la experiencia de SPIRO en cada punto de interacción mapeado en el Blueprint, se han estructurado cinco artefactos clave que operan de forma sinérgica:

1. Aplicación Móvil: El artefacto tecnológico medular optimizado para dispositivos móviles, el cual centraliza las funciones principales de SPIRO: el **Muro de Desahogo** (un foro de soporte comunitario anónimo mediante el uso de avatares y alias), la **Ruta de Misiones** (un sistema gamificado de retos de autocuidado) y el **Agendamiento Fantasma** (para solicitar citas confidenciales con el psicólogo). Ante limitaciones de conectividad o falta de datos móviles, la aplicación cuenta con un soporte ***offline***, mediante el cual el estudiante tendrá previamente descargado en el almacenamiento local de su dispositivo todo el **material educativo psicoeducativo** y la **guía de misiones diarias**, garantizando el autoacompañamiento continuo sin interrupciones.

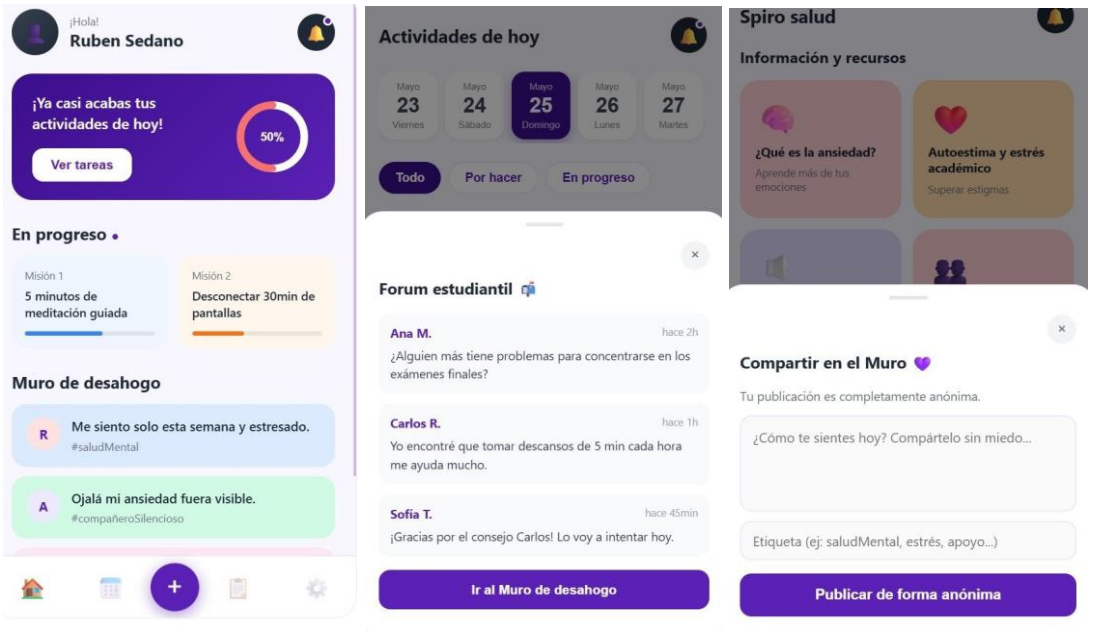


Figura 10. Artefacto digital: Interfaz del aplicativo móvil SPIRO (Módulo de inicio, visualización de misiones y ventana de publicación anónima). Fuente: Elaboración propia, 2026.

2. Página Web: Funciona como la extensión digital adaptada para navegadores de escritorio y computadoras, compartiendo la misma base operativa y visual del aplicativo móvil. Está diseñada específicamente para que los alumnos puedan ingresar de manera fluida y privada desde las computadoras del centro de cómputo del colegio, rompiendo barreras de acceso para aquellos estudiantes que no cuentan con un teléfono celular propio.

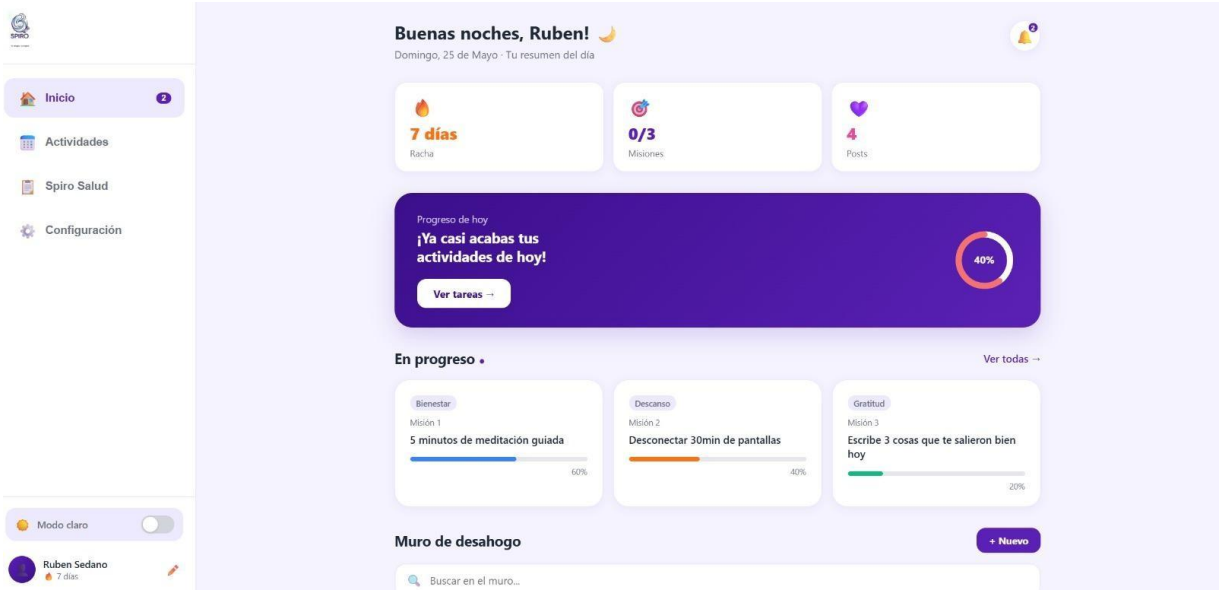


Figura 11. Artefacto digital: Interfaz web de escritorio SPIRO en modo claro (Panel principal de actividades, racha de misiones y vista resumida del Muro de desahogo). Fuente: Elaboración propia, 2026.

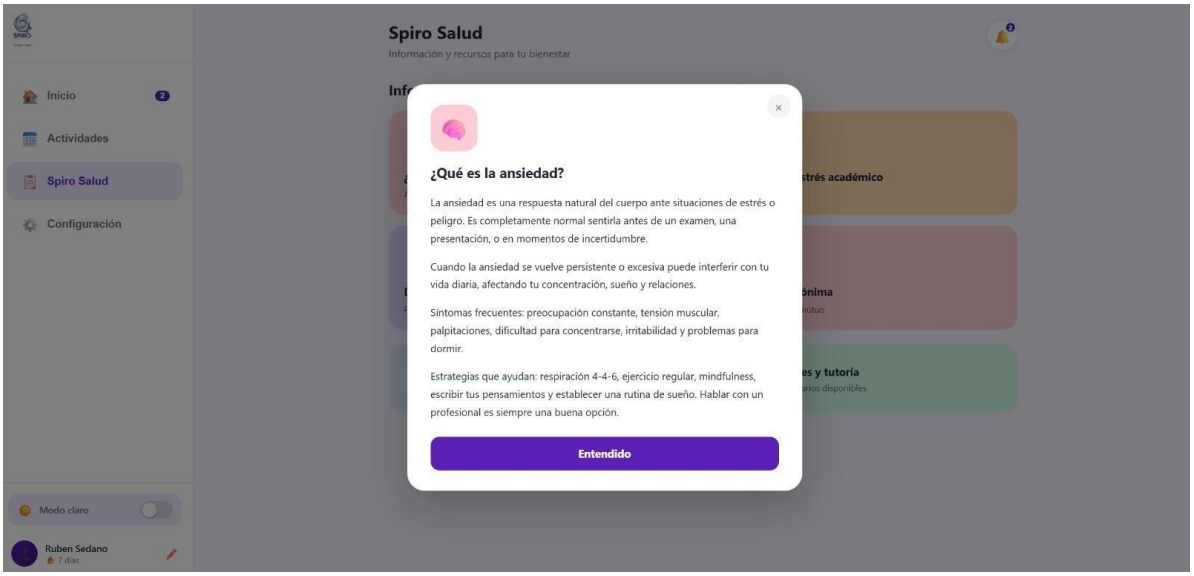


Figura 12. Artefacto digital: Interfaz web de escritorio SPIRO (Sección "Spiro Salud" con ventana emergente de recursos informativos psicoeducativos sobre la ansiedad). Fuente: Elaboración propia, 2026.

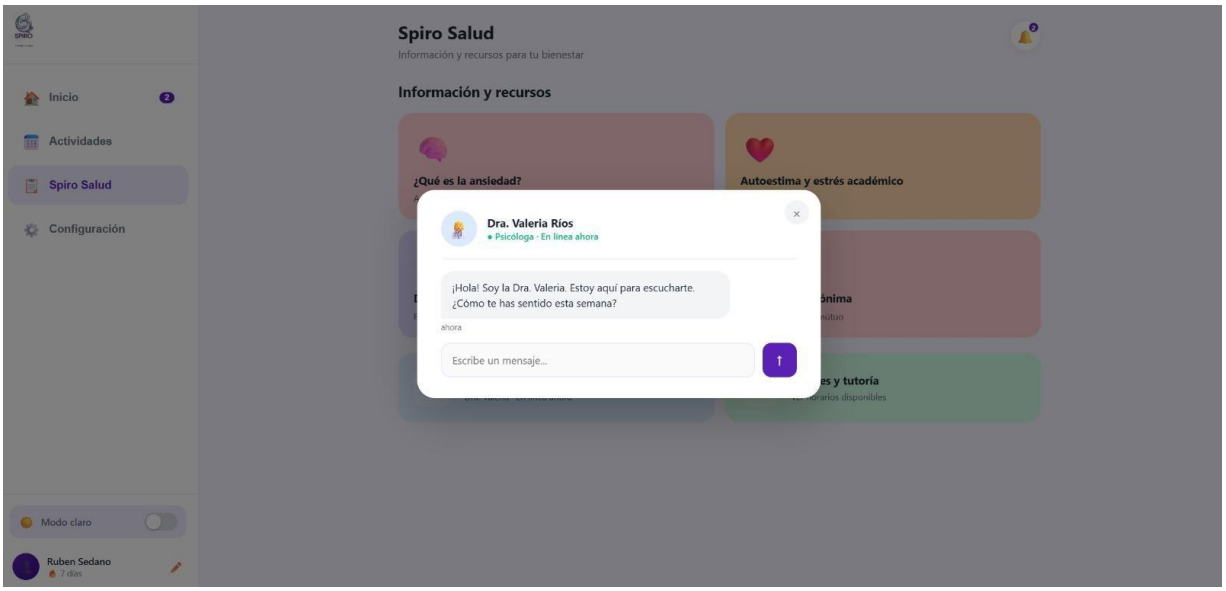


Figura 13. Artefacto digital: Interfaz web de escritorio SPIRO (Módulo de soporte psicopedagógico directo con ventana de chat interactivo y confidencial en línea). Fuente: Elaboración propia, 2026.

3. Flyers e Impresos (Físicos): Piezas gráficas táctiles distribuidas estratégicamente en los talleres de tutoría y el centro de cómputo para romper la brecha digital inicial mediante el uso de códigos QR de descarga directa.



Figura 14. *Material informativo sobre el Taller de Prevención y Cuidado de la Salud Mental escolar.*

4. Correos Electrónicos: Mensajes automatizados y cifrados que actúan como notificadores discretos de confirmación de usuarios, recordatorios de misiones de salud mental y alertas confidenciales de citas programadas.



Figura 15. *Diseño de la interfaz de correo electrónico para la confirmación de citas de SPIRO.*

5. Redes Sociales (TikTok e Instagram): Empleadas para conectar orgánicamente con los códigos de comunicación de los adolescentes. Con el fin de maximizar el impacto y la descarga de la app, la estrategia de contenidos se segmenta según perfiles específicos de influencers de la escena local:

- *Estrategia de Masificación y Alcance:* Se contempla la colaboración con referentes directos de la Generación Z como Josi Martínez, cuyo tono basado en el humor y la comunicación sin filtros genera una conexión inmediata, orgánica y masiva con las audiencias juveniles.

- *Estrategia de Empatía y Conexión (Storytimes):* Se recurre a perfiles como el de Sully, orientados a narrar experiencias personales complejas a través de una comunidad mucho más cercana, íntima y reflexiva, propiciando un ambiente seguro que invite a los alumnos a romper el silencio.
- *Estrategia Educativa y de Confianza:* Se integra a creadores enfocados en la difusión de actualidad como "El chico de las noticias". Aunque su formato informativo posee un tono más sobrio, aporta un alto nivel de seriedad, sumando una enorme credibilidad al proyecto y brindando la confianza que los estudiantes y padres necesitan para respaldar la herramienta.

Activación: "El Reto de la Promo con SPIRO"

Sully y Jossi entran al salón de sorpresa: "¡Gente de 5to! Sabemos que la promo es hermosa, pero también que están estresados pensando en qué van a hacer, la plata, las notas... Hoy venimos a relajarnos con Spiro".

Sully y Jossi retan al salón a cumplir una **Misión Express** de la app de Spiro en pantallas o desde los celulares recreándose en vivo.

Para lograr que se abran emocionalmente, usamos la lógica del **Foro Anónimo** de Spiro, pero llevado a lo físico primero. Se le entrega a cada alumno un posit o una hoja pequeña. Sully y Jossi les piden que escriban, **de forma totalmente anónima**, su mayor miedo, secreto o estrés actual (Ej: *"Me da miedo no pasar el examen de admisión"*, *"Siento que decepciono a mis papás"*, *"Me da ansiedad el mañana"*).

Los papeles se meten en una caja, Sully y Jossi sacan 3 o 4 papeles al azar y los leen en voz alta. Ellos, desde su empatía y humor, validan lo que sienten los chicos: *"Asu, miren esto... 'Me da miedo no saber qué estudiar'. Brother, a mí también me pasaba, es normalísimo"*, luego incluyen al psicologo escolar para aconsejar y apoyar emocionalmente para generar confianza dando tip flash sobre los mensajes leídos y explicar que en la **Zona Segura y el Foro de Spiro** pueden hablar de esto todos los días sin que nadie los juzgue.

Finalmente invitan a todos a continuar cumpliendo las misiones y cuidando su salud mental de la mano con el psicólogo y no solos, para cerrar se toman la foto/video oficial de la promo con un cartel de Spiro.



Figura 16. *Registro visual de la campaña escolar Spiro 2026: Material promocional digital con influencers aliados en el entorno escolar.*



Figura 17. *Storyboard secuencial de la activación "El Reto de la Promo con Spiro" y desglose de la estrategia de contenidos para redes sociales.*

2.3.3 Experimentos

Para validar el proyecto, realizamos una encuesta a los estudiantes de quinto de secundaria y los resultados nos mostraron un panorama muy claro, lo primero y más importante es que a los chicos sí les importa su salud mental, pero el miedo al chisme y a ser juzgados por sus compañeros los frena por completo a la hora de ir al psicólogo del colegio.

Estos datos nos confirman que el enfoque híbrido de SPIRO es el correcto, los alumnos necesitan el anonimato digital (como nuestro foro y el sistema de citas) para dar ese primer paso sin sentir que se exponen, sin embargo, no todo puede ser virtual: el hecho de que el 100% considera necesario tener un "Espacio Seguro" físico demuestra que la app debe ser solo un puente hacia una contención humana en un lugar cómodo y empático.

Finalmente, la encuesta nos dejó una regla de oro para que el servicio realmente funcione: no podemos quitarles su tiempo libre, los chicos rechazan usar sus recreos para atender estos temas, pero están muy dispuestos a participar si las

dinámicas se hacen en las horas de tutoría o si tienen pases justificados para salir de clase. En resumen, los resultados nos demuestran que si les damos privacidad y respetamos sus tiempos, los estudiantes sí están totalmente dispuestos a recibir apoyo.

2.4 Resumen del Proyecto de Innovación

El presente proyecto de investigación aborda el diseño, validación e implementación estratégica de SPIRO, una solución de servicio híbrida (digital y presencial) orientada a mitigar las barreras de acceso y acompañamiento en salud mental para estudiantes adolescentes de educación secundaria pública. Tomando como caso de estudio el Colegio Público Fernando Carbajal Segura, ubicado en el distrito de Ate, Lima, la investigación se alinea directamente de manera macro con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 3: Salud y Bienestar. Específicamente, el proyecto contribuye de forma directa hacia la meta global de reducir para el año 2030 en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención, el tratamiento y la promoción de la salud mental en los jóvenes, mitigando factores de riesgo críticos que puedan escalar con los años hacia conductas autolesivas o el suicidio.

La investigación parte de un diagnóstico situacional crítico: la alarmante prevalencia de estrés, agotamiento mental y presión social en el entorno escolar. El principal hallazgo metodológico identifica que los estudiantes no se sienten cómodos expresándose abiertamente con el psicólogo escolar debido al arraigado sesgo de autosuficiencia y, fundamentalmente, al miedo severo al juicio social, la burla o la exposición pública (*"los chismes en el salón"*).

Para absorber estos dolores operacionales, el ecosistema SPIRO se introduce mediante un enfoque híbrido articulado secuencialmente en las horas del curso de tutoría. El componente digital consiste en un aplicativo móvil anónimo estructurado en tres módulos de soporte preventivo: un *Muro de Desahogo* (foro de soporte comunitario mediante el uso de avatares/alias), una *Ruta de Misiones Diarias* (gamificación de hábitos saludables y técnicas de autorregulación emocional) y un sistema de *Agendamiento Fantasma* (derivación discreta para la solicitud de citas con el especialista de la institución). Complementariamente, el componente

presencial redefine la infraestructura escolar mediante el codiseño de un *Espacio Físico de Descompresión Sensorial*, un aula de resguardo alternativo libre de estigmas, dotada de privacidad visual y aislamiento acústico para el manejo de crisis agudas de ansiedad o angustia dentro de la jornada escolar.

La consistencia operativa del ecosistema fue validada mediante un modelo de *Service Blueprint* y planes experimentales que integraron encuestas estructuradas, testeos de interfaces (*UX/UI*) y dinámicas de simulación presencial (*roleplaying*). Estos experimentos permitieron estructurar alianzas institucionales estratégicas en el *backstage* con organizaciones como la Asociación Kallpa (para la inserción del piloto dentro del programa *"Secundarias que cuidan su salud"*), la Asociación Humán Perú (para el respaldo técnico-científico del material didáctico), así como la proyección de escalabilidad nacional y regulatoria respaldada por la SENAJU y el Ministerio de Salud (MINSA). Asimismo, la estrategia de difusión digital contempla una campaña de alcance orgánico adaptada a los códigos de la Generación Z mediante perfiles diversificados de creadores de contenido locales (Josi Martínez, Sully y "El chico de las noticias").

Como conclusión y beneficio principal (*Jobs-To-Be-Done*), el proyecto demuestra que al desarticular la barrera de la exposición social a través del anonimato digital y el refugio físico, se otorga al estudiante un alivio emocional inmediato y un control absoluto sobre su situación crítica. El ecosistema conduce al alumno hacia un Estado Ideal: un adolescente emocionalmente estable, correctamente informado, con herramientas de resiliencia validadas y respaldado por una comunidad que no lo juzga, logrando democratizar de forma temprana y sostenible el acceso a la salud mental en el entorno de la escuela pública peruana.

III. Conclusiones y recomendaciones

3.1 Conclusiones

- **Validación de la Hipótesis e Impacto Metodológico:** Se concluye que el diseño e implementación del ecosistema híbrido SPIRO resuelve de manera efectiva el reto de diseño planteado, demostrando que la articulación de un canal digital anónimo y un espacio físico de descompresión sensorial logra disolver la barrera del sesgo de

autosuficiencia ("Yo puedo solo con todo") y el pánico al juicio social en los estudiantes de quinto de secundaria del Colegio Fernando Carbajal Segura.

- **Pertinencia del Anonimato Digital:** El alto índice de aceptación del aplicativo móvil (90%) y el hecho de que un 33.3% de los usuarios identifique explícitamente la privacidad como la condición indispensable para buscar soporte, confirma que el anonimato es el catalizador fundamental para transformar el acto de pedir ayuda en un proceso seguro, confidencial y libre de estigmas dentro de las escuelas públicas.
- **Trascendencia de la Infraestructura Emocional Física:** El respaldo unánime del 100% de los estudiantes respecto a la necesidad de un "Espacio Seguro" físico evidencia una carencia histórica en la infraestructura escolar pública, demostrando que entornos dotados de luz cálida, aislamiento acústico y elementos de confort validan el derecho del menor a procesar una crisis de ansiedad o angustia de forma digna, sin ser criminalizado o catalogado bajo etiquetas punitivas de "mala conducta".
- **Eficiencia Operativa del Service Blueprint:** A través del mapeo sincrónico del servicio, se concluye que la viabilidad del proyecto radica en su integración curricular estratégica durante las horas de tutoría (aprobada por el 100% del alumnado) y en el diseño de mitigadores técnicos clave, tales como el modo *offline*, el sistema de control de aforo en tiempo real y el filtro automático anti-*trolls*, garantizando un entorno seguro y equitativo que absorbe las brechas de conectividad de distritos periféricos como Ate.
- **Contribución al Desarrollo Sostenible (ODS 3):** SPIRO se consolida como una herramienta preventiva y escalable alineada con la meta 3.4 del ODS 3, demostrando que al proveer un soporte extendido que acompaña al alumno tanto en la jornada escolar como en la soledad de la vulnerabilidad nocturna, se viabiliza la detección temprana de crisis críticas, mitigando de forma efectiva los riesgos de desarrollar pensamientos suicidas a largo plazo.

3.2 Recomendaciones

- Sostenibilidad Curricular e Institucional: Se recomienda formalizar la inclusión de las dinámicas y la navegación del aplicativo SPIRO dentro del Plan Curricular Anual del curso de Tutoría en las instituciones educativas públicas, asegurando que las intervenciones no invadan los tiempos de ocio (recreos) o las horas de salida de los estudiantes, respetando así sus dinámicas de socialización naturales.
- Fortalecimiento del Protocolo de Justificación Automática: Se sugiere coordinar con las direcciones escolares y las jefaturas de normas educativas para validar de forma oficial el "pase de emergencia" generado por la aplicación móvil, garantizando que el uso del Espacio Seguro de descompresión física exima temporalmente al alumno de la clase regular con justificación automática, impidiendo que el estudiante deba elegir entre su rendimiento académico o su estabilidad emocional.
- Activación y Consistencia de Alianzas Estratégicas: Se recomienda viabilizar de forma perentoria las mesas de trabajo con la Asociación Kallpa y la Asociación Humán Perú para el soporte metodológico y el blindaje científico del material educativo; asimismo, se debe trazar la ruta de gestión pública con el MINSA y la SENAJU para estandarizar los protocolos de derivación médica de casos graves y asegurar el presupuesto requerido para la escalabilidad de la infraestructura física a nivel nacional.
- Monitoreo y Actualización del Filtro de Convivencia Digital: Debido a las dinámicas cambiantes del lenguaje y del ciberacoso juvenil, se sugiere realizar auditorías mensuales y actualizaciones algorítmicas al sistema de moderación automática del foro anónimo, impidiendo la filtración de nuevas variantes de insultos o conductas de acoso que puedan alterar el ecosistema de soporte mutuo entre pares.
- Despliegue de la Estrategia Transmedia de Difusión: Se recomienda ejecutar la campaña de comunicación digital en TikTok e Instagram respetando estrictamente los tres perfiles de alcance propuestos: la masificación con el humor de Josi Martínez, la empatía íntima mediante los *storytimes* de Sully, y la validación formal de credibilidad

con "El chico de las noticias", logrando así que el mensaje de desestigmatización de la salud mental permee orgánicamente en toda la comunidad estudiantil.

IV. Referencias Bibliográficas

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2021). *Estado Mundial de la Infancia 2021: En mi mente. Promover, proteger y cuidar la salud mental de la infancia*. UNICEF. https://www.unicef.org/es/informes/estado-mundial-de-la-infancia-2021

La República. (2023, 8 de agosto). *Psicólogos en colegios: casi el 98% de instituciones educativas nacionales no cuentan con al menos un especialista*. https://data.larepublica.pe/sociedad/2023/08/08/psicologos-en-colegios-casi-el-98-de-instituciones-educativas-nacionales-no-cuentan-con-al-menos-un-psicologo-salud-mental-colegios-minedu-peru-109648

Ministerio de Salud. (2022). *Análisis de la situación de salud mental en el Perú*. Plataforma Digital Única del Estado Peruano. https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones

Ministerio de Salud. (2025). *El 90% de los casos de suicidio están vinculados a trastornos de salud mental como la depresión y ansiedad*. Plataforma Digital Única del Estado Peruano. https://www.gob.pe/minsa/

Perú 21. (2019, 14 de marzo). *"Me quiero como soy": Iniciativa por la salud mental de niñas, niños y adolescentes que retornan al colegio*. https://peru21.pe/vida/me-quiero-como-soy-iniciativa-por-la-salud-mental-de-ninas-ninos-y-adolescentes-que-retornan/

RPP Noticias. (2023, 10 de octubre). *Día de la Salud Mental: El 98 % de colegios públicos en el país no cuenta con psicólogos*. RPP. https://rpp.pe/peru/actualidad/dia-de-la-salud-mental-el-98-de-colegios-publicos-en-el-pais-no-cuenta-con-psicologos-noticia-1509377

Secretaría Nacional de la Juventud. (2022). *Informe Nacional de las Juventudes en el Perú*. Ministerio de Educación. https://juventud.gob.pe/publicaciones/

Universidad César Vallejo. (2023, 12 de octubre). *Salud mental: hay un psicólogo por cada 3620 escolares*. UCV Noticias. https://www.ucv.edu.pe/noticias/salud-mental-hay-un-psicologo-por-cada-3620-escolares

V. Anexos

5.1 Anexo 1: Guía de Entrevistas a Adolescentes de quinto año

Buenas noches, soy estudiante de la Toulouse Lautrec. Estamos trabajando en un proyecto de bachillerato y me gustaría conocer tu perspectiva sobre la salud mental. Tomará solo unos 10 minutos, es totalmente anónimo y no hay respuestas correctas o incorrectas; sólo sé lo más honesto posible. ¿Estás de acuerdo en participar?

Listo. Vamos a iniciar.

- ¿Cómo te sientes al estar ya en este grado de secundaria?
- ¿Eso te está causando estrés o presión?
- ¿Cómo describirías un día común para ti? (Actividades importantes o personas con las que más te relacionas).
- ¿Qué actividades te ayudan a distraerte, relajarte o animarte? (¿Juegas videojuegos, usas aplicaciones, lees?)
- Cuando te sientes estresado o agobiado por el futuro (Universidad, exámenes), ¿qué sueles hacer o a quién acudes?
- ¿Sientes que el colegio te da algún espacio seguro o personas (Como profesores) para hablar cuando te sientes mal?
- ¿Cuentan con un área de psicología? ¿Suelen ir ahí cuando tienen problemas?
- Considerando el ritmo de este año, ¿cómo sientes que vas a manejar la presión emocional hacia el futuro?
- ¿Alguna vez vino alguien de afuera para darles alguna charla o dinámica de soporte emocional? ¿Te gustaría que lo hicieran para poder expresarse?
- ¿Alguna vez has visitado al psicólogo del colegio? (Si responde que NO: ¿Por qué nunca sentiste la necesidad? ¿Te da vergüenza o sientes que no te ayudaría?)
- Si lo visitaras, ¿qué esperarías de tu experiencia con él?
- ¿Crees que es difícil cuidar de tu salud mental siendo estudiante?
- Si pudieras cambiar al psicólogo del colegio por un formato diferente (una aplicación, un club de amigos, un videojuego), ¿te animarías a probarlo? ¿Por qué?

- Última pregunta. Si tuvieras un día realmente malo, ¿qué te daría más confianza: hablarlo cara a cara con un profesional, contárselo a un amigo, o escribirlo de una forma totalmente anónima y privada?
- Listo. Así terminamos. Muchísimas gracias por tu tiempo, tus respuestas nos van a ayudar mucho para nuestro proyecto de investigación. Muy amable.

5.2 Anexo 2: Respuestas de encuesta a alumnos.

https://drive.google.com/drive/folders/1K0ULhOA_2GB1OvfNXapDwdGMay4MolBo