**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA**

**TOULOUSE LAUTREC**

# “Tranki”: Servicio de apoyo y seguimiento emocional grupal juvenil filtrado para la escuela pública Julio C. Tello

**PROYECTO DE INNOVACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE BACHILLER EN ARQUITECTURA DE INTERIORES**

**PRESENTADO POR**

Camilla Margot Marmolejo Agreda
DNI: 76880864, Perú
ORCID: 0009-0000-9524-4304

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

**PRESENTADO POR**

Juan De Jesus Peña Aylas
DNI: 71765568, Perú
ORCID: 0009-0000-4185-9039

**ASESORES**

Vanessa Milagros Yalán Dongo
DNI: 42762963, Perú
ORCID: 0009-0004-4655-3329

Flor De Liz Ibarra Ventocilla
DNI: 72750933, Perú
ORCID: 000-0002-4004-5727

**JURADO**

Diego Alonso Mendoza Villalon
Silvana Jacqueline Alarcón Sánchez
Martin Alberto Saavedra Saavedra

**Lima, junio 2026**

# Informe-2020008066-2020000344-PE%C3%91A-MARMOLEJO....

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

## Detalles del documento

Identificador de la entrega
**trn:oid:::11391:611400619**

Fecha de entrega
**30 jul 2026, 3:50 p.m. GMT-5**

Fecha de descarga
**30 jul 2026, 3:53 p.m. GMT-5**

Nombre del archivo
**Informe-2020008066-2020000344-PEÑA-MARMOLEJO.pdf**

Tamaño del archivo
**12.5 MB**

**48 páginas**

**5462 palabras**

**33.722 caracteres**

# 19% Similitud general

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

## Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

## Fuentes principales

7% Fuentes de Internet
1% Publicaciones
17% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

**N.º de alertas de integridad para revisión**

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

**Dedicatoria**

“Dedico este esfuerzo a mi madre y a los profesores de Toulouse Lautrec, por haber apoyado mi progreso como diseñador gráfico y por impulsarme a tener la oportunidad de proponer soluciones que impacten en el mundo gracias a su funcionalidad y originalidad.”

**Juan**

“Dedico este logro a mis padres y abuelas que confiaron en mí y siempre me apoyaron tanto como pudieron, a mi gatito que estuvo desde el inicio conmigo trasnochando, y los docentes con los que tuve el gusto de compartir clases, agradecer toda la paciencia y el interés que pusieron.”

**Camilla**

**Agradecimiento**

“Agradezco a todos los alumnos, docentes y amigos que hice a lo largo de la carrera; además de compartir buenos momentos, me ayudaron a potenciar mis capacidades y aprendizajes a través de sus consejos y dudas resueltas.”

**Juan**

“Agradezco ante todo a la institución por la oportunidad que me dieron de ser la profesional que soy hoy en día, a las grandes amistades que hice en el camino y que fueron de mucha ayuda.”

**Camilla**

# TABLA 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** **3**

2.1. Investigar para diseñar 3

2.1.1. Actores del Proyecto 3

2.1.2. Contexto general 5

2.1.3. Problema y oportunidad 6

2.1.4. Reto de diseño 7

2.2. Diseñar para crear valor 8

2.2.1. Propuesta de valor 8

2.2.2. Solución 9

2.3. Diseñar el servicio 13

2.3.1. Blueprint del servicio 19

2.3.2. Artefacto(s) 21

2.3.3. Experimentos 22

Hipótesis central y diseño del experimento 22

Análisis de métricas y resultados 23

Aprendizajes obtenidos e iteraciones del servicio 24

**III. Conclusiones y recomendaciones** **25**

**IV. Referencias Bibliográficas** **27**

**V. Anexos** **27**

# TABLA DE FIGURAS

**FIGURA 1:** Arquetipo de usuario 4

**FIGURA 2:** Mapa mental de interpretación 7

**FIGURA 3**: Lienzo de propuesta de valor 9

**FIGURA 5:** Prototipo de TRANKI 16

**FIGURA 6:** Cartilla física TRANKI 18

**FIGURA 7:** Kit de herramientas TRANKI 18

**FIGURA 8:** Blueprint del servicio TRANKI / Puntos de contacto 19

**FIGURA 9:** Experimentación Ágil 26

# I. Información general

## 1.1 Título del Proyecto de Innovación

“Tranki": Servicio de apoyo y seguimiento emocional grupal juvenil filtrado para la escuela pública Julio C. Tello

## 1.2 Resumen del Proyecto de Innovación

El proyecto de innovación “Tranki: Servicio de apoyo y seguimiento emocional grupal juvenil filtrado para la escuela pública Julio C Tello.” se plantea en el contexto del área estratégica de desarrollo prioritario de Salud y Bienestar Social y de la actividad económica de Servicios de Educación, Salud y Asistencia Social, y busca resolver la normalización del malestar emocional, la fragilidad de las redes de apoyo escolar y las barreras de comunicación entre adolescentes y adultos, problemáticas que generan que muchos estudiantes enfrenten sus dificultades emocionales en silencio por temor al juicio social. La población beneficiaria está conformada por adolescentes de 12 a 14 años de edad, pertenecientes del primer al tercer grado de educación secundaria de la Institución Educativa Pública Julio C. Tello del distrito de Ate, representados mediante el arquetipo de Valeria Huamán Quiróz.

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 servicio sistemático de acompañamiento y soporte emocional que acompaña al estudiante durante su jornada escolar mediante momentos de interacción: captación y generación de confianza a través de canales anónimos; soporte activo mediante un espacio físico diseñado para la descarga emocional y la expresión no verbal; y seguimiento o derivación segura hacia redes de apoyo especializadas. Se trata de un servicio híbrido físico-digital implementado dentro de la institución educativa mediante sesiones asistidas acondicionado con recursos de expresión emocional, herramientas informativas y dinámicas. Asimismo, el proyecto incorpora un enfoque de Triple Balance, considerando impactos sociales, ambientales y económicos mediante estrategias de inclusión, economía circular y alianzas institucionales de bajo costo.

Para la experimentación se diseñaron prototipos físicos e informativos de alta resolución conformados por unas sesiones asistidas de soporte emocional equipado con materiales de expresión no verbal, sistemas de comunicación, kit de materiales y cartillas físicas, con el propósito de realizar actividades de interacción, pruebas de uso y validación con estudiantes de la Institución Educativa Pública Julio C. Tello, evaluando aspectos como privacidad, accesibilidad, confianza y aceptación del servicio mediante herramientas de retroalimentación y co-creación.

Se concluye que la solución propuesta presenta viabilidad funcional y aceptación por parte de los usuarios potenciales, evidenciando que los estudiantes valoran especialmente los espacios de anonimato, privacidad y expresión emocional. Y se recomienda fortalecer alianzas institucionales, implementar

monitoreo continuo y evaluar futuras estrategias de escalamiento en otras instituciones educativas públicas con características similares.

## II. Descripción de la innovación

### 2.1. Investigar para diseñar

#### 2.1.1. Actores del Proyecto

De acuerdo con la investigación y la recolección de información cualitativa realizada durante el trabajo de campo, los principales usuarios del proyecto son adolescentes de 12 a 14 años, que cursan el primero a tercer año de educación secundaria de la Institución Educativa Pública Julio C. Tero de la urbanización Fortaleza del distrito de Ate de Lima. Como se muestra en la (Figura 1), los estudiantes provienen principalmente de entornos socioeconómicos bajos y medios bajos, y esta condición influye directamente en su motivación diaria, sus patrones de integración social y su acceso a apoyo psicológico.

Las observaciones revelaron que los estudiantes a menudo mantienen una conducta modesta en el ambiente escolar, evitando elementos llamativos como accesorios y maquillaje excesivo, conducta relacionada con la necesidad de minimizar el juicio de sus compañeros. De manera similar, sus interacciones sociales tienen lugar principalmente en espacios comunitarios como terrazas y áreas para sentarse, donde la jerga y los coloquialismos sirven como mecanismos para la integración y validación del grupo.

La mayoría de los adolescentes provienen de entornos familiares complejos, caracterizados por largas jornadas de trabajo y una presencia limitada de los padres. En esta situación, hay poco espacio para el apoyo emocional y muchos estudiantes

se ven obligados a afrontar conflictos personales, problemas de autoestima o procesos emocionales difíciles sin la guía de un adulto. De manera similar, los entornos urbanos en los que se ubican las instituciones educativas exhiben dinámicas como el comercio informal, el tráfico intenso y la percepción de inseguridad, y estos aspectos influyen en las experiencias cotidianas de los estudiantes. Las investigaciones también muestran que, si bien el malestar emocional es normal en los entornos escolares, la cantidad de espacio seguro donde se puede escuchar y contener sigue siendo limitada. Como resultado, muchos adolescentes tienden a reprimir o restar importancia a sus emociones por miedo al ridículo, al rechazo social y a la exposición ante sus compañeros.

**FIGURA 1:** *Arquetipo de usuario*




***Nota.*** Elaboración propia

### 2.1.2. Contexto general

Durante los últimos años, la salud mental de adolescentes y jóvenes se ha visto afectada por diferentes factores sociales, familiares y académicos, como la violencia, la presión escolar, la discriminación y la falta de espacios seguros de escucha y acompañamiento emocional. Estas problemáticas pueden generar aislamiento social, dificultades educativas y afectaciones en el bienestar emocional y social de los estudiantes.

La situación se intensifica en las instituciones educativas públicas, especialmente en zonas vulnerables; debido a una escasez de recursos. Muchos colegios públicos presentan ausencia de psicólogos escolares, dificultando la atención inmediata y el seguimiento emocional de los adolescentes (Federación de Periodistas del Perú, 2025). La ansiedad y la depresión son algunos de los problemas emocionales más frecuentes entre ellos (OMS, 2025). Frente a esto, surge la necesidad de implementar propuestas de acompañamiento emocional más accesibles, cercanas y sostenibles dentro del entorno escolar.

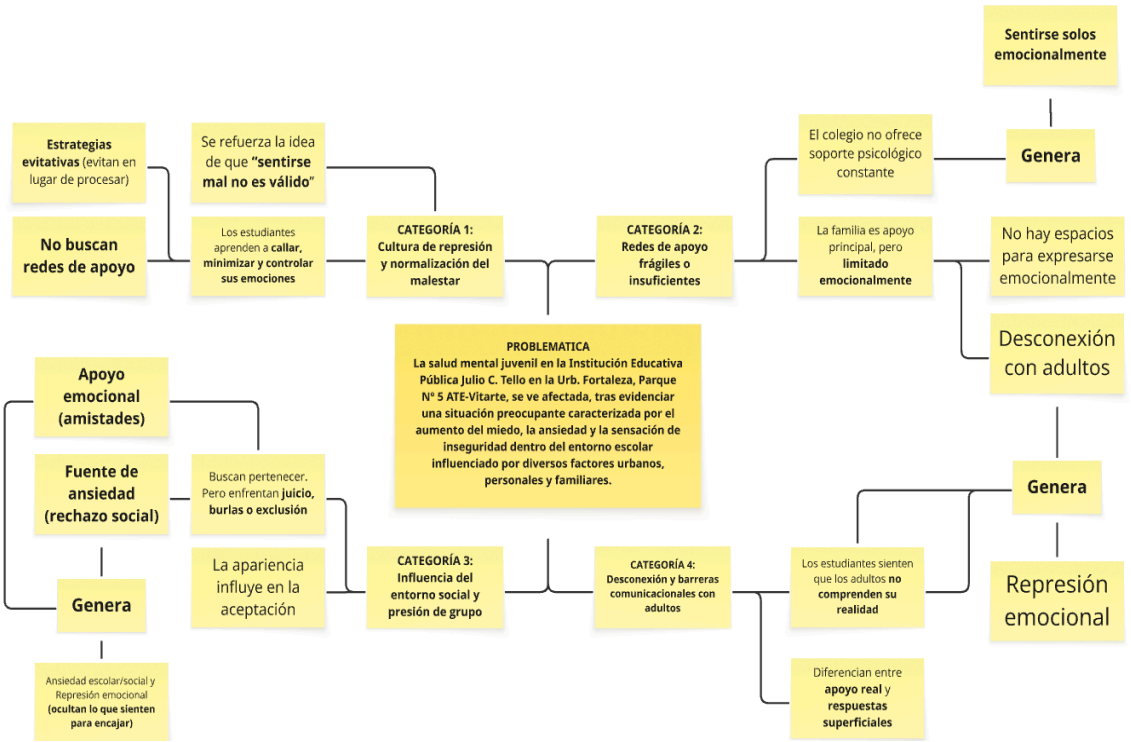
### 2.1.3. Problema y oportunidad

En la Institución Educativa Pública Julio C. Tello en la Urb. Fortaleza, Parque Nº 5 ATE-Vitarte, se identificaron las dinámicas sociales y los comportamientos del entorno adolescente y escolar. Se observó que los estudiantes suelen interactuar en grupos al finalizar la jornada, utilizando espacios cercanos al colegio como puntos de encuentro y socialización; también se identificó la ausencia visible de personal de seguridad en los exteriores del colegio y una gran necesidad de contar con espacios de escucha y acompañamiento emocional. Este entorno social y escolar afectan el

bienestar emocional juvenil, así como en su integración social y desarrollo personal (OMS, 2025).

En este contexto, surge la oportunidad de diseñar un servicio de acompañamiento y seguimiento emocional orientado a estudiantes de 12 a 14 años de primero a tercer grado de secundaria que pueda promover entornos seguros y de apoyo durante esta etapa del desarrollo debido a que las relaciones sociales, la confianza y la convivencia escolar activa influyen positivamente en el bienestar emocional de los adolescentes. (UNICEF, 2025). El servicio se realiza frente al contexto de la salud mental juvenil desatendida en escuelas públicas de Lima, alineado al ODS 10: Reducción de las desigualdades y orientado a generar un triple impacto social, económico y educativo.

**FIGURA 2:** *Mapa mental de interpretación*



***Nota.*** Elaboración propia

#### 2.1.4. Reto de diseño

A partir del análisis de la problemática, el contexto identificado en la Institución Educativa Pública Julio C. Tello y las necesidades detectadas en el arquetipo, se definió el siguiente reto de diseño, articulado con el ODS 10: Reducción de las Desigualdades:

*"Cómo podemos ayudar a Valeria Huamán Quiróz, estudiante del Colegio Público Julio C Tello a conseguir un espacio donde pueda expresar sus emociones con confianza sin ser juzgada mientras reducimos la sensación de exclusión social, la falta de espacios seguros y de apoyo emocional en un contexto de recursos limitados?"*

### 2.2. Diseñar para crear valor

#### 2.2.1. Propuesta de valor

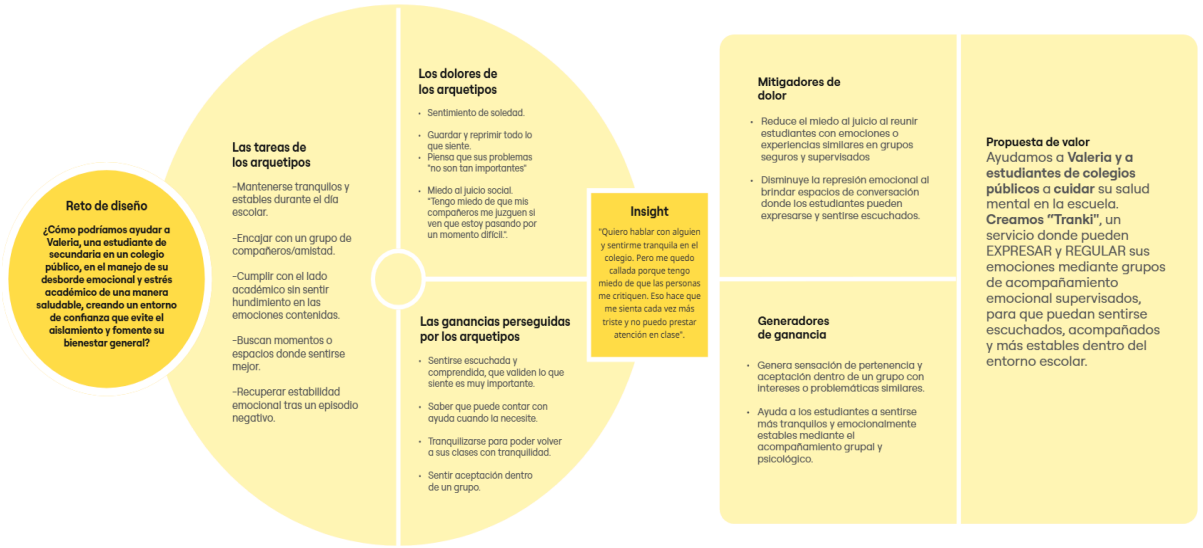
En base al reto de diseño y nuestro arquetipo: La propuesta de valor (Figura 3) consiste en un servicio de sesiones emocionales grupales dirigidos a estudiantes de primero a tercer grado de secundaria del colegio público Julio C. Tello. A través de terapias supervisadas por un psicólogo y organizadas mediante una app complementaria con estilo moderno y comunicación juvenil. Los estudiantes pueden compartir emociones, experiencias y gustos con compañeros que atraviesan situaciones similares, promoviendo una mayor estabilidad emocional y sentido de pertenencia dentro del entorno escolar.

**Mitigadores de Dolor:** Reducimos el miedo al juicio social al reunir estudiantes con problemáticas o experiencias similares. Además, facilita una

expresión emocional progresiva y genera entornos de confianza que favorecen la apertura y participación de los estudiantes durante las sesiones en espacios seguros y supervisados.

**Generadores de Ganancia:** Permitimos que los estudiantes se sientan escuchados, comprendidos y acompañados emocionalmente. Asimismo, promovemos vínculos sociales saludables entre compañeros para fortalecer la interacción grupal y una mejor estabilidad emocional; con la confianza para expresar emociones dentro y fuera del entorno escolar.

**FIGURA 3:** *Lienzo de propuesta de valor*




***Nota.*** Elaboración propia

### 2.2.2. Solución

Como respuesta a las problemáticas identificadas en los estudiantes de la Institución Julio C. Tello para atender los problemas estudiantiles identificados en las instituciones educativas públicas, se desarrolló el servicio TRANKI, definido como un

sistema de apoyo psicológico, prevención y seguimiento a estudiantes de primero a tercer año de educación secundaria. La propuesta se realiza a través de un modelo híbrido físico-digital que integra monitoreo digital y herramientas interactivas con espacios de apoyo emocional en vivo.

El servicio tiene como objetivo proporcionar un entorno accesible, confidencial y sin prejuicios, a diferencia de los modelos de enseñanza académica tradicionales que se perciben como espacios rígidos o poco amigables para los estudiantes. En este sentido, la Organización Mundial de la Salud enfatiza la importancia de promover un ambiente escolar protector y sistemas de apoyo emocional en la adolescencia para contribuir a la prevención de problemas de salud mental en etapas posteriores (OMS, 2025).

**Mecanismo de operación del servicio**

Las actividades de TRANKI ocurren durante todo el día escolar e incluyen etapas principales:

**Detectar y explicar emociones.**

Este proceso se inicia intencionalmente a través de canales físicos o digitales. Los estudiantes completan un breve formulario de evaluación de rasgos emocionales diseñado en un lenguaje fácil de entender para los adolescentes. Este sistema le permite registrar su estado emocional y necesidades de apoyo manteniendo la confidencialidad de su información. Segmentar por necesidades similares

Con base en la información recopilada, los estudiantes se organizan en pequeños grupos de 8 a 10 participantes que comparten problemas comunes como

el acoso, la baja autoestima, los conflictos familiares y los sentimientos de soledad. Esta segmentación facilita la identificación y la empatía entre los participantes. Las sesiones grupales serán supervisadas.

Los grupos participarán en reuniones presenciales realizadas en espacios convenientes de las instalaciones educativas. Estas sesiones duran aproximadamente de 40 a 60 minutos y están dirigidas por psicólogos en etapa avanzada como parte de una asociación organizacional. Durante las reuniones se aplican dinámicas de escucha activa, actividades de inclusión, ejercicios de expresión emocional y recursos de arteterapia con el objetivo de fortalecer la confianza y el apoyo grupal.

**Consultar con el director.**

Al final de la sesión, los estudiantes utilizan herramientas de seguimiento visual y recursos de autoexpresión para registrar su reconocimiento de emociones. Si se requiere atención especial, se iniciará un proceso de derivación al Centro Comunitario de Salud Mental (CSMC) que atiende al distrito de Até.

Artefactos del ecosistema TRANKI

TRANKI incluye cinco componentes principales para garantizar una experiencia de servicio consistente e integrada.

**Artefacto 01:** Módulo de soporte emocional

Espacio físico modular implementado dentro del colegio para el desarrollo de sesiones grupales. El módulo incorpora criterios de economía circular mediante

reutilización de mobiliario escolar y acondicionamiento básico orientado a generar privacidad y comodidad.

**Artefacto 02:** Aplicación móvil TRANKI

Herramienta digital diseñada con una identidad visual juvenil e interactiva. Incluye formularios emocionales, registro diario del estado de ánimo, recursos de autoayuda y herramientas de acompañamiento emocional.

**Artefacto 03:** Plataforma web y sistema de agenda automatizada

Plataforma digital informativa orientada a estudiantes, familias e instituciones educativas. Este espacio permite acceder a información sobre el servicio, horarios de atención, profesionales participantes, alianzas institucionales y recursos básicos de orientación emocional. Asimismo, incorpora un sistema de agenda automatizada para organizar sesiones y registrar solicitudes de acompañamiento de manera ordenada y confidencial.

**Artefacto 04:** Cartilla física de sesiones

Material didáctico utilizado durante las sesiones grupales que organiza las actividades y ejercicios de acompañamiento emocional mediante dinámicas participativas y retos de reflexión personal.

**Artefacto 05:** Kit de materiales e identidad

Conjunto de herramientas utilizadas durante las sesiones, conformado por cuadernos de expresión libre, materiales de escritura y elementos gráficos asociados a la identidad visual del servicio, con el objetivo de fortalecer la apropiación y cercanía con la experiencia propuesta.

En conjunto, estos artefactos permiten consolidar un servicio articulado que integra acompañamiento emocional, interacción grupal y herramientas de seguimiento dentro de un entorno escolar accesible para los estudiantes.

### 2.3. Diseñar el servicio

El desarrollo del servicio TRANKI se basó en un período de descubrimiento creativo destinado a identificar recursos visuales e interacciones que crean confianza e intimidad entre los jóvenes en entornos escolares públicos. Mediante el uso de pruebas flexibles y herramientas de empatía, se ha confirmado que las plataformas interactivas y visualmente amigables promueven percepciones de seguridad emocional y reducen el estigma relacionado con la salud mental. A partir de este descubrimiento, se identificó una paleta de colores de tonos morados y verde azulado, texto descriptivo y fuentes fáciles de usar con el objetivo de crear una experiencia más accesible que difiera de los enfoques clínicos tradicionales.

La mayoría de los adolescentes provienen de entornos familiares complejos. En esta situación, hay poco espacio para el apoyo emocional y muchos estudiantes se ven obligados a afrontar conflictos personales, problemas de autoestima o procesos emocionales difíciles sin la guía de un adulto. De manera similar, los entornos urbanos en los que se ubican las instituciones educativas exhiben dinámicas como el comercio informal, el tráfico intenso y la percepción de inseguridad, y estos aspectos influyen en las experiencias cotidianas de los estudiantes. Las investigaciones también muestran que, si bien el malestar emocional es normal en los entornos escolares, la cantidad de espacio seguro donde se puede escuchar y contener sigue siendo limitada. Como resultado,

muchos adolescentes tienden a reprimir o restar importancia a sus emociones por miedo al ridículo, al rechazo social y a la exposición ante sus compañeros.

### 1. Fase inicial: Estructuración funcional y prototipado de baja fidelidad

Durante la fase inicial se desarrolló un prototipo de baja fidelidad (Figura 4) enfocado principalmente en definir la arquitectura funcional y el recorrido de experiencia del usuario dentro de los principales artefactos digitales del servicio: la aplicación móvil y la página web informativa. En esta etapa no se incorporaron elementos visuales finales como colores, ilustraciones o identidad gráfica, ya que el objetivo principal consistía en validar la organización de contenidos, la distribución de espacios y la lógica de navegación de la experiencia digital.

Se utilizaron escalas grises y estructuras simplificadas que permitiera concentrarse en la funcionalidad y usabilidad del sistema. Asimismo, se tomaron como referencia aplicaciones reconocidas por su accesibilidad e interacción intuitiva, priorizando interfaces limpias, de fácil comprensión y con una cantidad reducida de botones visibles para evitar sobrecargar cognitivamente al usuario adolescente durante los primeros contactos con la plataforma.

De igual manera, se desarrolló la estructura inicial del formulario emocional utilizado por la app, definiendo un sistema de categorización basado en puntajes y respuestas emocionales. Este mecanismo permitía identificar problemáticas o estados emocionales similares entre estudiantes, facilitando posteriormente la organización de grupos de acompañamiento supervisados por profesionales en psicología.

**FIGURA 4:** *Prototipo de baja fidelidad TRANKI*




***Nota.*** Elaboración propia

### 2. Fase media: Desarrollo visual e identidad de experiencia juvenil

En la fase media, el prototipo evolucionó hacia una versión de alta fidelidad (Figura 5), incorporando componentes visuales relacionados con identidad gráfica, armonía cromática y lenguaje comunicacional orientado al público adolescente. En esta etapa se implementaron colores vibrantes, formas orgánicas y elementos visuales diseñados para generar una experiencia más atractiva, cercana y emocionalmente amigable para los estudiantes.

Asimismo, se comenzaron a utilizar términos, expresiones y recursos gráficos alineados con códigos comunicacionales juveniles, tomando como referencia aplicaciones digitales con alto nivel de interacción y recordación visual, como Duolingo. Como parte de la identidad visual del servicio, se diseñaron personajes caricaturescos simples y expresivos que representan distintas problemáticas emocionales, tales como ansiedad, estrés, aislamiento social o baja autoestima. Estos personajes permiten facilitar la identificación emocional del estudiante con sus propias experiencias y, al mismo tiempo, fortalecer la creación de comunidades digitales relacionadas con emociones o situaciones similares.

Por otro lado, en la página web se incorporó información institucional relacionada con los psicólogos participantes, sus funciones dentro del servicio y las alianzas estratégicas vinculadas al proyecto, incluyendo universidades y entidades educativas. Esto permitió fortalecer la percepción de confianza, respaldo profesional y transparencia frente a padres de familia e instituciones interesadas.

**FIGURA 5:** *Prototipo de TRANKI*




***Nota.*** Elaboración propia

### 3. Fase final: Validación y fortalecimiento del ecosistema del servicio

En la fase final se realizaron procesos de validación y testeo dirigidos a estudiantes pertenecientes al público objetivo del proyecto, permitiendo identificar oportunidades de mejora tanto en la experiencia del usuario como en la integración general del ecosistema del servicio. A partir de los resultados obtenidos, se implementaron ajustes funcionales, visuales y comunicacionales en los principales artefactos de Tranki.

Como parte de estas mejoras, se incorporó una cartilla física (Figura 6) de sesiones diseñada para complementar las dinámicas presenciales mediante actividades, retos y ejercicios de participación emocional. Asimismo, se desarrollaron kits de herramientas y materiales (Figura 7) utilizados tanto por estudiantes como por psicólogos durante las sesiones, con el objetivo de fortalecer la inmersión, interacción y recordación de la experiencia del servicio.

En relación con la página web, se amplió la información vinculada a alianzas institucionales, respaldo profesional y objetivos del servicio, orientando la plataforma no solo a padres de familia, sino también a universidades, instituciones educativas y profesionales interesados en colaborar con la propuesta. Además, se implementaron llamados a la acción (Call To Action) y mejoras en la redacción de contenidos para incrementar la claridad, confianza y accesibilidad de la información presentada.

Finalmente, se consolidó una mayor coherencia entre todos los artefactos físicos y digitales del servicio, permitiendo que la experiencia del usuario se perciba más integrada y consistente. Esta articulación favorece la transición fluida entre sesiones presenciales, aplicación móvil, materiales físicos y espacios informativos

digitales, fortaleciendo la percepción de unidad y continuidad dentro del ecosistema de acompañamiento emocional de Tranki.

**FIGURA 6:** *Cartilla física TRANKI*




***Nota.*** Elaboración propia

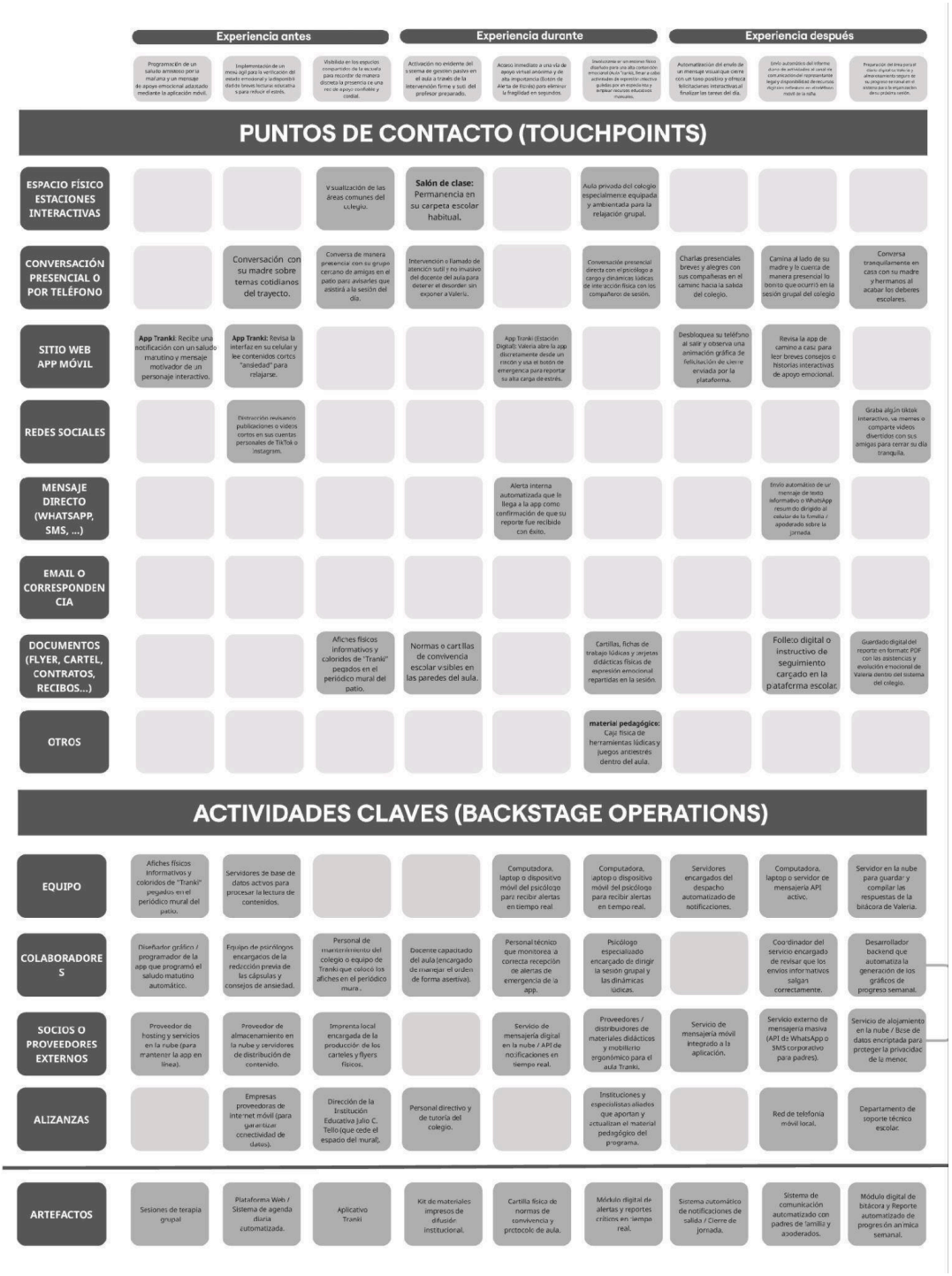
**FIGURA 7:** *Kit de herramientas TRANKI*



***Nota.*** Elaboración propia

### 2.3.1. Blueprint del servicio

**FIGURA 8:** *Blueprint del servicio TRANKI / Puntos de contacto*




***Nota.*** Elaboración propia

Se evidencia la articulación integral entre experiencias presenciales y recursos digitales dentro de un ecosistema “phygital” orientado al acompañamiento emocional adolescente. La propuesta organiza la experiencia del usuario en tres momentos principales: antes, durante y después de la sesión grupal, permitiendo identificar los distintos puntos de contacto (touchpoints) entre el estudiante y el servicio. Dentro de estos puntos se integran espacios físicos del entorno escolar, conversaciones presenciales, aplicación móvil, sitio web, redes sociales, mensajería directa, materiales impresos y recursos pedagógicos. Esta estructura busca generar una experiencia continua y coherente que acompañe al estudiante desde la identificación inicial de sus emociones hasta el seguimiento posterior a las sesiones, fortaleciendo la percepción de cercanía, confianza y accesibilidad dentro del contexto educativo.

Asimismo, nos permite visualizar las actividades operativas internas (backstage operations) necesarias para el funcionamiento del servicio; incluyendo la participación de profesionales en psicología, personal técnico, aliados institucionales, proveedores tecnológicos y recursos físicos complementarios. Entre los principales artefactos del sistema se encuentran las sesiones grupales, la aplicación Tranki, la plataforma web informativa, cartillas físicas, kits de materiales y sistemas automatizados de seguimiento emocional y comunicación con familias.

Esta integración evidencia un enfoque sistémico del servicio, donde cada componente cumple una función específica dentro del acompañamiento emocional del estudiante, favoreciendo la coordinación entre actores, la continuidad de la experiencia y la consolidación de un entorno escolar más seguro, participativo y orientado al bienestar emocional adolescente.

### 2.3.2. Artefacto(s)

- **Sesiones presenciales:** Corresponden a encuentros grupales desarrollados dentro de la institución educativa y supervisados por profesionales en psicología, donde los estudiantes participan en dinámicas de integración, conversaciones guiadas y actividades socioemocionales orientadas al fortalecimiento de la expresión emocional, la confianza interpersonal y el sentido de pertenencia grupal dentro del entorno escolar.
- **App Tranki:** Aplicación digital complementaria que permite registrar estados emocionales, segmentar estudiantes según problemáticas o experiencias similares mediante formularios breves, realizar seguimiento emocional continuo y facilitar el acceso a contenido educativo audiovisual en formato de reels, promoviendo una interacción constante entre el estudiante y el servicio de acompañamiento.
- **Página web informativa:** Plataforma digital orientada principalmente a padres de familia e instituciones educativas, donde se presenta información relacionada con el funcionamiento del servicio, profesionales encargados, alianzas institucionales, protocolos de privacidad y objetivos del acompañamiento emocional, con la finalidad de fortalecer la transparencia y confianza del servicio.
- **Cartilla física de sesiones:** Material impreso utilizado como soporte metodológico durante las sesiones grupales, que contiene actividades, dinámicas participativas, ejercicios de expresión emocional y retos colaborativos orientados a reforzar la interacción, reflexión y participación de los estudiantes dentro del proceso de acompañamiento.
- **Kit de materiales:** Conjunto de recursos físicos utilizados durante las sesiones por estudiantes y profesionales, compuesto por materiales de apoyo

emocional, útiles para dinámicas grupales y elementos con identidad visual del servicio, orientados a fortalecer la experiencia de participación, integración y seguimiento dentro del acompañamiento emocional escolar.

### 2.3.3. Experimentos

Se introdujo un proceso de validación basado en metodologías de experimentación ágil para evaluar la viabilidad del proyecto. Este paso te ayuda a comparar tu hipótesis inicial de servicio con el feedback real de los usuarios y ajustar gradualmente tu propuesta de valor en función de los resultados obtenidos. Las investigaciones también muestran que, si bien el malestar emocional es normal en los entornos escolares, la cantidad de espacio seguro donde se puede escuchar y contener sigue siendo limitada. Como resultado, muchos adolescentes tienden a reprimir o restar importancia a sus emociones por miedo al ridículo, al rechazo social y a la exposición ante sus compañeros.

Se desarrolló un tablero de Experimentación Ágil, presentado en la (Figura 9). Esta herramienta metodológica permitió organizar de manera visual el proceso de validación del servicio mediante cinco componentes principales:

**Hipótesis central y diseño del experimento**

La hipótesis principal del proyecto fue la siguiente:

*“Creemos que un servicio de acompañamiento emocional grupal permitirá que los estudiantes de secundaria se sientan más seguros y comprendidos dentro del entorno escolar, facilitando la expresión emocional y la creación de vínculos con compañeros que atraviesan situaciones similares, mediante sesiones supervisadas y organizadas a través de una aplicación de seguimiento emocional”.*

Para validar esta hipótesis, se desarrolló un prototipo compuesto por sesiones grupales presenciales organizadas mediante una interfaz digital. El sistema utilizó un formulario emocional anónimo que permitía identificar problemáticas compartidas entre estudiantes, tales como bullying, baja autoestima, soledad o conflictos familiares.

Posteriormente, los estudiantes participaban en sesiones grupales guiadas por profesionales en psicología dentro de un espacio seguro del colegio. Estas sesiones incluían dinámicas de conversación, actividades de integración y herramientas de expresión emocional. Al finalizar, los participantes registraban su percepción sobre la experiencia mediante controles breves de retroalimentación.

Los experimentos realizados buscaron validar cuatro aspectos principales:

- La disposición de los estudiantes para participar en sesiones grupales de acompañamiento emocional.
- La apertura progresiva para compartir emociones y experiencias personales.
- La intención de continuar participando en futuras sesiones.
- La utilidad del servicio como herramienta de apoyo y detección emocional dentro del entorno escolar.

Análisis de métricas y resultados

La recopilación de datos se realizó mediante formularios aplicados a los participantes luego de experimentar el servicio piloto. Los principales resultados fueron los siguientes:

- **Interés de participación:** el 75% de los estudiantes manifestó interés en participar nuevamente en sesiones grupales de acompañamiento emocional.
- **Nivel de comodidad interpersonal:** el 50% indicó sentirse cómodo compartiendo experiencias con compañeros que atraviesan situaciones similares, mientras que el otro 50% mostró disposición progresiva a participar.
- **Percepción de bienestar escolar:** el 75% consideró que el servicio podría contribuir positivamente a sentirse más tranquilo y acompañado dentro del colegio.
- **Retención y recurrencia:** el 75% afirmó que volvería a participar en futuras sesiones.
- **Validación cualitativa:** los comentarios abiertos describieron la propuesta como útil, positiva y novedosa, destacando especialmente la posibilidad de sentirse comprendidos y generar vínculos con otros estudiantes.

Aprendizajes obtenidos e iteraciones del servicio

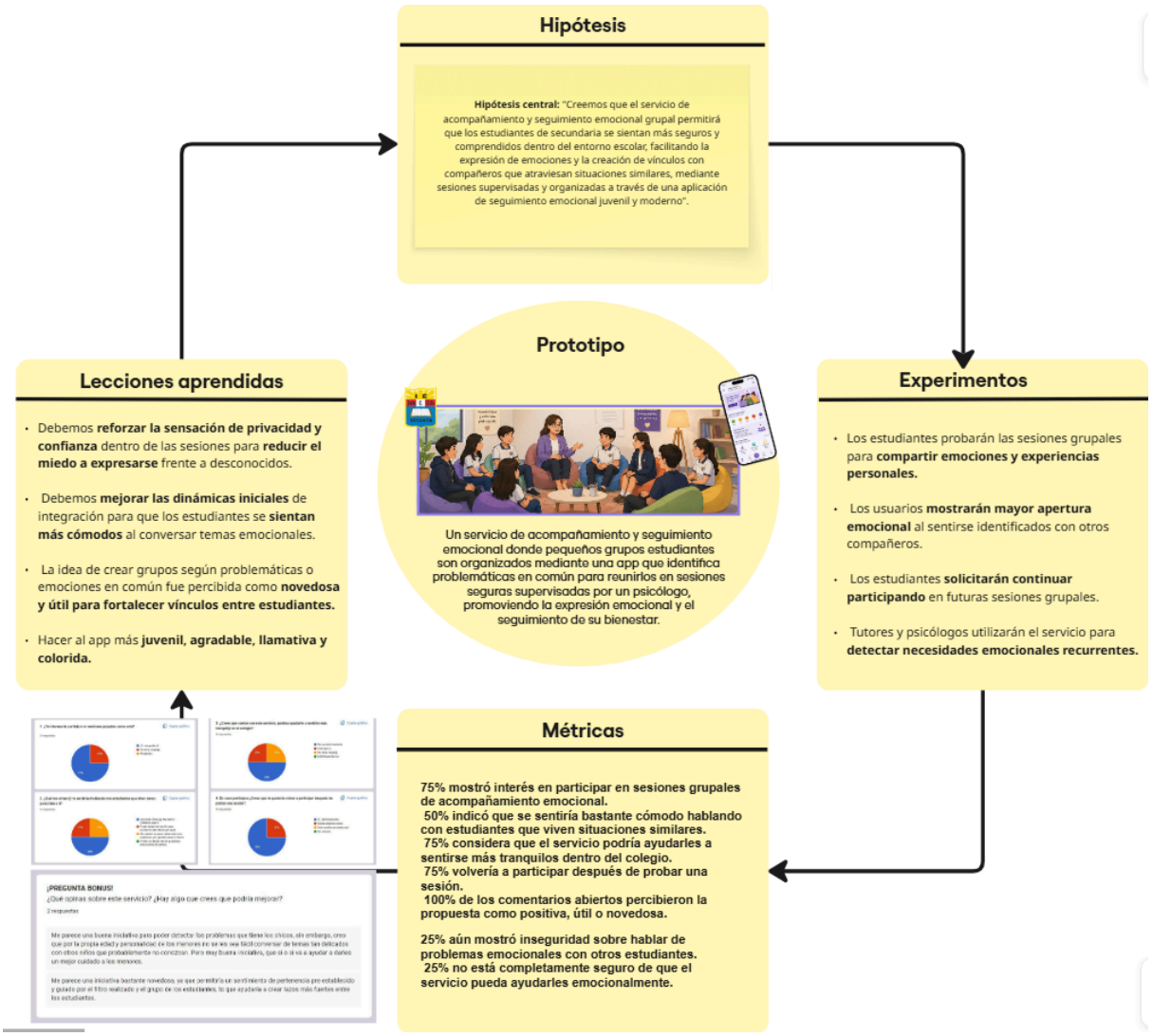
El análisis de los resultados permitió identificar oportunidades de mejora que fueron incorporadas en la siguiente fase del proyecto:

- **Refuerzo de privacidad y confianza:** se identificó la necesidad de fortalecer la percepción de confidencialidad y seguridad dentro de las sesiones.
- **Mejora de dinámicas iniciales:** se ajustaron las actividades de integración para hacerlas más progresivas y menos invasivas durante los primeros encuentros.

- **Validación del agrupamiento temático:** la organización de estudiantes según problemáticas similares fue valorada positivamente, ya que facilitó la empatía y la identificación entre participantes.
- **Actualización de la identidad visual:** el feedback obtenido evidenció la necesidad de incorporar una interfaz más juvenil, cercana y visualmente amigable, reduciendo la percepción clínica del servicio.

Estos hallazgos permitieron consolidar una versión más accesible, coherente y centrada en el usuario, fortaleciendo tanto la experiencia emocional como la integración entre los componentes físicos y digitales del servicio TRANKI.

**FIGURA 9:** *Experimentación Ágil*




***Nota.*** Elaboración propia

## III. Conclusiones y recomendaciones

### 2.1. Conclusiones

#### Validación de la necesidad del servicio

La investigación realizada en la institución educativa pública Julio C. encontró que muchos estudiantes adolescentes tienen dificultades para expresar sus emociones en el ambiente escolar debido a motivos como el miedo al juicio social,

las burlas de sus compañeros y la falta de espacios de apoyo emocional disponibles. Los resultados obtenidos durante la fase piloto mostraron un alto grado de aceptación de la propuesta, registrándose un 75% de interés en participar en sesiones de aprendizaje grupal, lo que confirma la necesidad de introducir soluciones de apoyo psicológico adecuadas al contexto escolar.

**Pertinencia del enfoque híbrido**

Se concluyó que integrar herramientas digitales y acompañar espacios físicos promueve la accesibilidad y confianza de los estudiantes. El uso de formularios breves, archivos anónimos y dinámicas de grupo puede reducir las barreras iniciales a la participación. De manera similar, organizar a los estudiantes en torno a temas similares fomentó la conciencia y la empatía entre los participantes, fortaleciendo así las redes de apoyo dentro de los entornos educativos.

**Eficacia de las dinámicas de expresión no verbal**

Los procedimientos de validación demostraron que las herramientas de escritura libre y expresión artística, como los diarios emocionales, las actividades de arteterapia y los diarios personales, eran más accesibles para los estudiantes en las primeras etapas de participación. Esta dinámica fomenta una participación más espontánea y reduce la incomodidad asociada con las conversaciones cara a cara sobre temas cargados de emociones.

**Viabilidad y enfoque de triple impacto**

Este proyecto muestra que se pueden desarrollar propuestas innovadoras para la salud mental escolar en entornos educativos incluso con recursos limitados. La reutilización de mobiliario escolar y la integración de estrategias de economía

circular redujeron los costos de implementación, mientras que las alianzas con instituciones académicas fortalecieron la sostenibilidad de las operaciones del servicio. De esta forma, TRANKI contribuye a fortalecer la salud mental de los jóvenes y se adhiere a los principios de inclusión y reducción de las desigualdades que promueve el ODS 10.

## 2.2. Recomendaciones

### Fortalecimiento de la identidad visual

Se recomienda continuar ajustando la identidad gráfica y comunicacional del servicio con el fin de mantener una experiencia cercana y atractiva para el público adolescente. La incorporación de elementos visuales dinámicos, ilustraciones y recursos interactivos puede contribuir a reducir la percepción de rigidez asociada a los servicios tradicionales de orientación escolar.

### Integración de dinámicas grupales en tutoría

Se propone incorporar algunas actividades y dinámicas del servicio dentro de las horas de tutoría escolar, permitiendo que los estudiantes conozcan progresivamente el funcionamiento de TRANKI y reduzcan las barreras de participación relacionadas con el miedo al juicio social.

### Consolidación de alianzas institucionales

Se recomienda formalizar convenios con universidades y entidades vinculadas al área de Psicología para garantizar la constancia del acompañamiento profesional, fortalecer la capacitación de facilitadores y asegurar la sostenibilidad del servicio a largo plazo.

## Monitoreo y seguimiento

Con el propósito de garantizar la mejora continua y el adecuado funcionamiento del servicio, se plantea un sistema de monitoreo organizado en tres niveles:

### *Monitoreo diario*

Se realizará el seguimiento constante de formularios, registros digitales y solicitudes de acompañamiento emocional recibidas durante la jornada escolar. Esto permitirá identificar casos primordiales y organizar debidamente las sesiones grupales.

### *Seguimiento semanal*

Al finalizar cada sesión, los estudiantes registran de manera voluntaria su percepción emocional mediante herramientas visuales y bitácoras de seguimiento. Esta información permitirá evaluar cambios en la experiencia de los usuarios y detectar necesidades de acompañamiento adicional.

### *Evaluación mensual*

Mensualmente se realizará una revisión general del funcionamiento del servicio junto con tutores y responsables institucionales, evaluando indicadores de participación, recurrencia y efectividad de los protocolos de derivación hacia servicios especializados, como el Centro de Salud Mental Comunitaria (CSMC) de Ate, cuando los casos requieran atención profesional complementaria.

## IV. Referencias Bibliográficas


Quevedo, M. A. P. (2025, 10 diciembre). *El problema de la salud mental en colegios públicos peruanos*. Federación de Periodistas del Perú. https://fpp.org.pe/el-problema-de-la-salud-mental-en-colegios-publicos-peruanos/

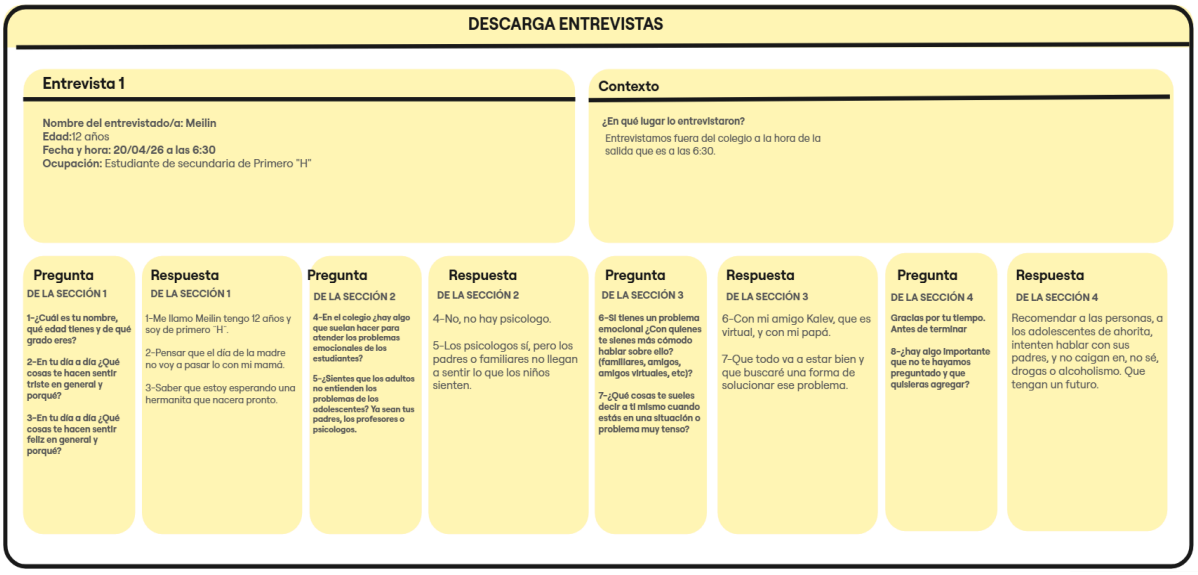
World Health Organization: WHO. (2025, 1 septiembre). *La salud mental de los adolescentes*. https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/adolescent-mental-health

UNICEF España. (s.f.). *Salud mental*. UNICEF. https://www.unicef.es/causas/salud-mental


## V. Anexos

### 4.1.

**ANEXO A:** *Entrevistas a adolescentes del colegio Julio C. Tello de Ate*



DESCARGA ENTREVISTAS

**Entrevista 1**

**Nombre del entrevistado/a: Meilin**
**Edad:**12 años
**Fecha y hora: 20/04/26 a las 6:30**
**Ocupación:** Estudiante de secundaria de Primero "H"

**Contexto**

**¿En qué lugar lo entrevistaron?**
Entrevistamos fuera del colegio a la hora de la salida que es a las 6:30.

| Pregunta DE LA SECCIÓN 1 | Respuesta DE LA SECCIÓN 1 | Pregunta DE LA SECCIÓN 2 | Respuesta DE LA SECCIÓN 2 | Pregunta DE LA SECCIÓN 3 | Respuesta DE LA SECCIÓN 3 | Pregunta DE LA SECCIÓN 4 | Respuesta DE LA SECCIÓN 4 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **1-¿Cuál es tu nombre, qué edad tienes y de qué grado eres?** | 1-Me llamo Meilin tengo 12 años y soy de primero "H". | **4-En el colegio ¿hay algo que suelan hacer para atender los problemas emocionales de los estudiantes?** | 4-No, no hay psicologo. | **6-Si tienes un problema emocional ¿Con quienes te sienes más cómodo hablar sobre ello? (familiares, amigos, amigos virtuales, etc)?** | 6-Con mi amigo Kalev, que es virtual, y con mi papá. | **Gracias por tu tiempo. Antes de terminar** | Recomendar a las personas, a los adolescentes de ahorita, intenten hablar con sus padres, y no caigan en, no sé, drogas o alcoholismo. Que tengan un futuro. |
| **2-En tu día a día ¿Qué cosas te hacen sentir triste en general y porqué?** | 2-Pensar que el día de la madre no voy a pasar lo con mi mamá. | **5-¿Sientes que los adultos no entienden los problemas de los adolescentes? Ya sean tus padres, los profesores o psicologos.** | 5-Los psicologos sí, pero los padres o familiares no llegan a sentir lo que los niños sienten. | **7-¿Qué cosas te sueles decir a ti mismo cuando estás en una situación o problema muy tenso?** | 7-Que todo va a estar bien y que buscaré una forma de solucionar ese problema. | **8-¿hay algo importante que no te hayamos preguntado y que quisieras agregar?** | |
| **3-En tu día a día ¿Qué cosas te hacen sentir feliz en general y porqué?** | 3-Saber que estoy esperando una hermanita que nacera pronto. | | | | | | |

## DESCARGA ENTREVISTAS

### Entrevista 2

**Nombre del entrevistado/a: Angell Nicole**
**Edad:**12 años
**Fecha y hora: 20/04/26 a las 6:30**
**Ocupación:** Estudiante de secundaria de primero "H"

### Contexto

**¿En qué lugar lo entrevistaron?**
Entrevistamos fuera del colegio a la hora de la salida que es a las 6:30.

| Pregunta<br>DE LA SECCIÓN 1 | Respuesta<br>DE LA SECCIÓN 1 | Pregunta<br>DE LA SECCIÓN 2 | Respuesta<br>DE LA SECCIÓN 2 | Pregunta<br>DE LA SECCIÓN 3 | Respuesta<br>DE LA SECCIÓN 3 | Pregunta<br>DE LA SECCIÓN 4 | Respuesta<br>DE LA SECCIÓN 4 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **1-¿Cuál es tu nombre, qué edad tienes y de qué grado eres?**<br><br>**2-En tu día a día ¿Qué cosas te hacen sentir triste en general y porqué?**<br><br>**3-En tu día a día ¿Qué cosas te hacen sentir feliz en general y porqué?** | 1-Me llamo Angell Nicole tengo 12 años y soy de primero ¨H¨.<br><br>2-Saber que mi abuelito ya no está al lado mío.<br><br>3-Estar con mi mamá y tener buena salud con toda mi familia. | **4-En el colegio ¿hay algo que suelan hacer para atender los problemas emocionales de los estudiantes?**<br><br>**5-¿Sientes que los adultos no entienden los problemas de los adolescentes? Ya sean tus padres, los profesores o psicologos.** | 1-No, lo que yo sepa, porque soy nueva, no hay psicólogo.<br><br>2- Hay personas o padres que sí lo entienden, pero hay padres que no lo entienden y siento que lo toman de otra manera a la realidad que tú lo tomas. | **16-Si tienes un problema emocional ¿Con quienes te sienes más cómodo hablar sobre ello? (familiares, amigos, amigos virtuales, etc)?**<br><br>**7-¿Qué cosas te sueles decir a tí mismo cuando estás en una situación o problema muy tenso?** | 1-Con mi mamá y mi compañera Romina<br><br>2-Controlar mis emociones ante todo. | **Gracias por tu tiempo. Antes de terminar**<br><br>**8-¿hay algo importante que no te hayamos preguntado y que quisieras agregar?** | Que en el colegio puedan agregar psicólogos para que puedan ayudarles a controlar sus emociones. |

## DESCARGA ENTREVISTAS

### Entrevista 3

**Nombre del entrevistado/a: Etienne Ramírez**
**Edad:**14 años
**Fecha y hora: 20/04/26 a las 6:30**
**Ocupación:** Estudiante de secundaria del tercero "B"

### Contexto

**¿En qué lugar lo entrevistaron?**
Entrevistamos fuera del colegio a la hora de la salida que es a las 6:30.

| Pregunta<br>DE LA SECCIÓN 1 | Respuesta<br>DE LA SECCIÓN 1 | Pregunta<br>DE LA SECCIÓN 2 | Respuesta<br>DE LA SECCIÓN 2 | Pregunta<br>DE LA SECCIÓN 3 | Respuesta<br>DE LA SECCIÓN 3 | Pregunta<br>DE LA SECCIÓN 4 | Respuesta<br>DE LA SECCIÓN 4 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **1-¿Cuál es tu nombre, qué edad tienes y de qué grado eres?**<br><br>**2-En tu día a día ¿Qué cosas te hacen sentir triste en general y porqué?**<br><br>**3-En tu día a día ¿Qué cosas te hacen sentir feliz en general y porqué?** | 1-Me Etienne Ramírez, tengo catorce años y soy del tercero ¨B¨.<br><br>2-Los tratos de mi familia.<br><br>3-Estar con mis amigos, aquí en el colegio y convivir con ellos. | **4-En el colegio ¿hay algo que suelan hacer para atender los problemas emocionales de los estudiantes?**<br><br>**5-¿Sientes que los adultos no entienden los problemas de los adolescentes? Ya sean tus padres, los profesores o psicologos.** | 1-Sí, a veces llegan psicologos que nos brindan charlas.<br><br>2-No mucho, porque ellos ven, ellos ven como si fuera su generación, pues, y dicen que somos sensibles, pero no saben lo que uno siente. | **16-Si tienes un problema emocional ¿Con quienes te sienes más cómodo hablar sobre ello? (familiares, amigos, amigos virtuales, etc)?**<br><br>**7-¿Qué cosas te sueles decir a tí mismo cuando estás en una situación o problema muy tenso?** | 1-Con mi mejor amigo de hace ocho años, que lo considero un hermano, suelo hablar de él con todo ese tipo de problemas.<br><br>2-Que hay personas que sufren más que yo y que tengo que ser más fuerte. | **Gracias por tu tiempo. Antes de terminar**<br><br>**8-¿hay algo importante que no te hayamos preguntado y que quisieras agregar?** | No, ninguno. |

## DESCARGA ENTREVISTAS

### Entrevista 4

**Nombre del entrevistado/a: José Ángel Rangel Gómez**
**Edad:**12 años
**Fecha y hora: 20/04/26 a las 6:30**
**Ocupación:** Estudiante de secundaria del primero "G"

### Contexto

**¿En qué lugar lo entrevistaron?**
Entrevistamos fuera del colegio a la hora de la salida que es a las 6:30.

| Pregunta<br>DE LA SECCIÓN 1 | Respuesta<br>DE LA SECCIÓN 1 | Pregunta<br>DE LA SECCIÓN 2 | Respuesta<br>DE LA SECCIÓN 2 | Pregunta<br>DE LA SECCIÓN 3 | Respuesta<br>DE LA SECCIÓN 3 | Pregunta<br>DE LA SECCIÓN 4 | Respuesta<br>DE LA SECCIÓN 4 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **1-¿Cuál es tu nombre, qué edad tienes y de qué grado eres?**<br><br>**2-En tu día a día ¿Qué cosas te hacen sentir triste en general y porqué?**<br><br>**3-En tu día a día ¿Qué cosas te hacen sentir feliz en general y porqué?** | 1-Mi nombre es José Ángel Rangel Gómez, tengo doce años y soy de primero "G".<br><br>2- Porque hay algunos amigos que le hablo y de repente me ignoran cuando los saludo y eso.<br><br>3-Cuando toca física y es salida y recreo. | **4-En el colegio ¿hay algo que suelan hacer para atender los problemas emocionales de los estudiantes?**<br><br>**5-¿Sientes que los adultos no entienden los problemas de los adolescentes? Ya sean tus padres, los profesores o psicologos.** | 1-Sí, como normas de convivencia y eso.<br><br>2- Sí, aveces | **16-Si tienes un problema emocional ¿Con quienes te sienes más cómodo hablar sobre ello? (familiares, amigos, amigos virtuales, etc)?**<br><br>**7-¿Qué cosas te sueles decir a ti mismo cuando estás en una situación o problema muy tenso?** | 1-Este, con mi mamá, mi papá y mis abuelos.<br><br>2-Este, nada. No, en general. | **Gracias por tu tiempo. Antes de terminar**<br><br>**8-¿hay algo importante que no te hayamos preguntado y que quisieras agregar?** | No, nada en general. |

## DESCARGA ENTREVISTAS

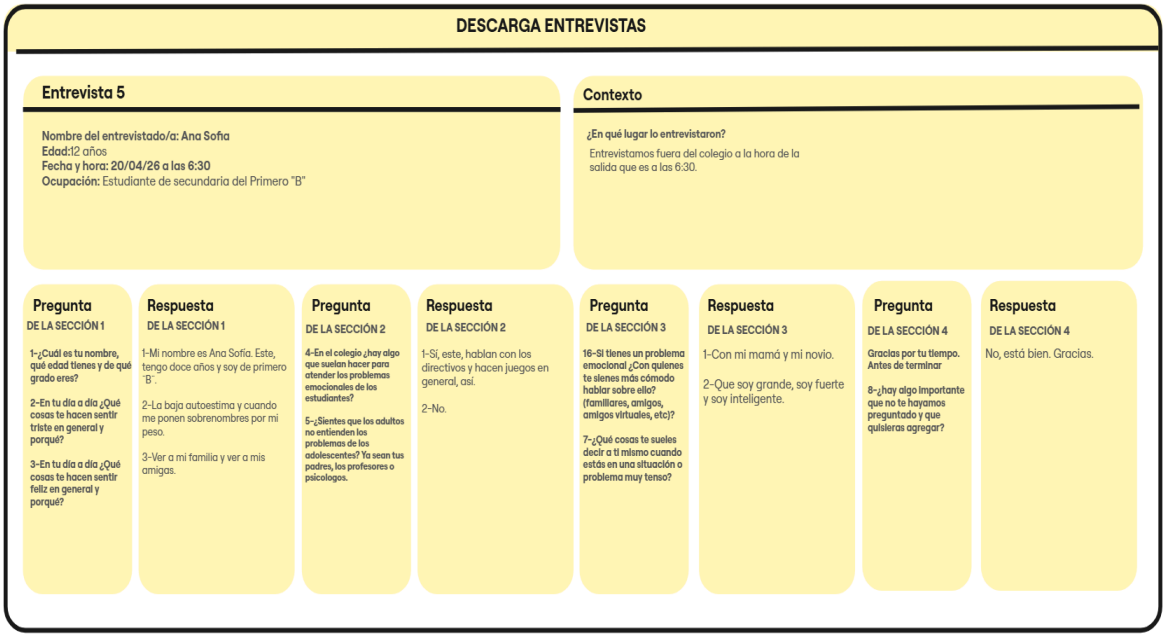
### Entrevista 5

**Nombre del entrevistado/a: Ana Sofia**
**Edad:**12 años
**Fecha y hora: 20/04/26 a las 6:30**
**Ocupación:** Estudiante de secundaria del Primero "B"

### Contexto

**¿En qué lugar lo entrevistaron?**
Entrevistamos fuera del colegio a la hora de la salida que es a las 6:30.

| Pregunta<br>DE LA SECCIÓN 1 | Respuesta<br>DE LA SECCIÓN 1 | Pregunta<br>DE LA SECCIÓN 2 | Respuesta<br>DE LA SECCIÓN 2 | Pregunta<br>DE LA SECCIÓN 3 | Respuesta<br>DE LA SECCIÓN 3 | Pregunta<br>DE LA SECCIÓN 4 | Respuesta<br>DE LA SECCIÓN 4 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **1-¿Cuál es tu nombre, qué edad tienes y de qué grado eres?**<br><br>**2-En tu día a día ¿Qué cosas te hacen sentir triste en general y porqué?**<br><br>**3-En tu día a día ¿Qué cosas te hacen sentir feliz en general y porqué?** | 1-Mi nombre es Ana Sofía. Este, tengo doce años y soy de primero "B".<br><br>2-La baja autoestima y cuando me ponen sobrenombres por mi peso.<br><br>3-Ver a mi familia y ver a mis amigas. | **4-En el colegio ¿hay algo que suelan hacer para atender los problemas emocionales de los estudiantes?**<br><br>**5-¿Sientes que los adultos no entienden los problemas de los adolescentes? Ya sean tus padres, los profesores o psicologos.** | 1-Sí, este, hablan con los directivos y hacen juegos en general, así.<br><br>2-No. | **16-Si tienes un problema emocional ¿Con quienes te sienes más cómodo hablar sobre ello? (familiares, amigos, amigos virtuales, etc)?**<br><br>**7-¿Qué cosas te sueles decir a ti mismo cuando estás en una situación o problema muy tenso?** | 1-Con mi mamá y mi novio.<br><br>2-Que soy grande, soy fuerte y soy inteligente. | **Gracias por tu tiempo. Antes de terminar**<br><br>**8-¿hay algo importante que no te hayamos preguntado y que quisieras agregar?** | No, está bien. Gracias. |



**DESCARGA ENTREVISTAS**

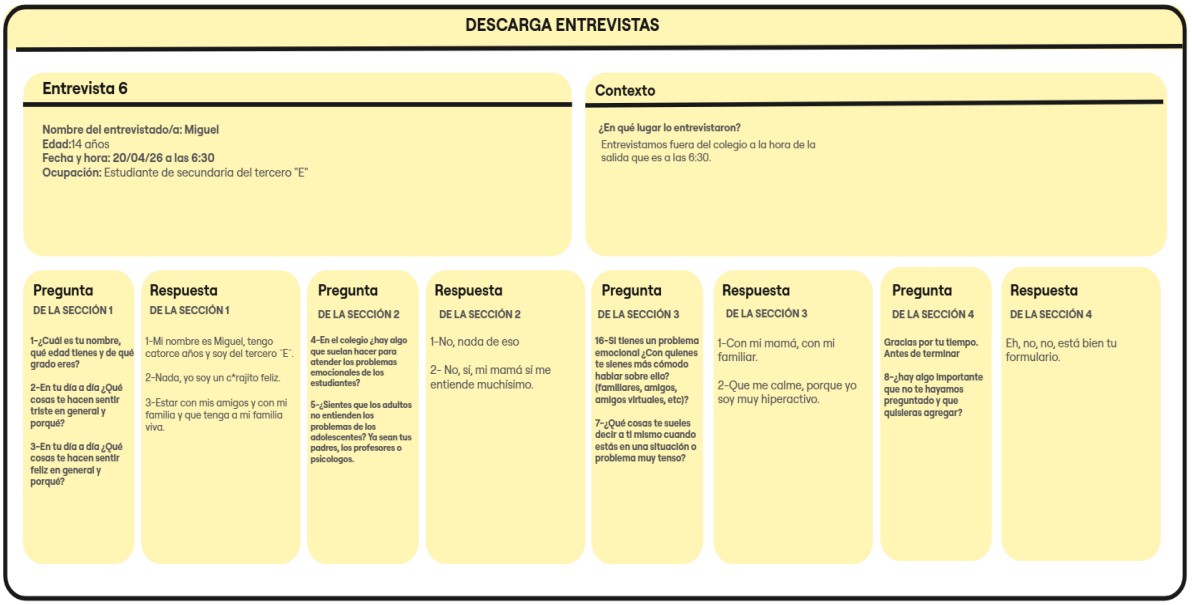
**Entrevista 5**

**Nombre del entrevistado/a: Ana Sofia**
**Edad:**12 años
**Fecha y hora: 20/04/26 a las 6:30**
**Ocupación:** Estudiante de secundaria del Primero "B"

**Contexto**

**¿En qué lugar lo entrevistaron?**
Entrevistamos fuera del colegio a la hora de la salida que es a las 6:30.

| Pregunta DE LA SECCIÓN 1 | Respuesta DE LA SECCIÓN 1 | Pregunta DE LA SECCIÓN 2 | Respuesta DE LA SECCIÓN 2 | Pregunta DE LA SECCIÓN 3 | Respuesta DE LA SECCIÓN 3 | Pregunta DE LA SECCIÓN 4 | Respuesta DE LA SECCIÓN 4 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **1-¿Cuál es tu nombre, qué edad tienes y de qué grado eres?**<br>**2-En tu día a día ¿Qué cosas te hacen sentir triste en general y porqué?**<br>**3-En tu día a día ¿Qué cosas te hacen sentir feliz en general y porqué?** | 1-Mi nombre es Ana Sofía. Este, tengo doce años y soy de primero "B".<br>2-La baja autoestima y cuando me ponen sobrenombres por mi peso.<br>3-Ver a mi familia y ver a mis amigas. | **4-En el colegio ¿hay algo que suelan hacer para atender los problemas emocionales de los estudiantes?**<br>**5-¿Sientes que los adultos no entienden los problemas de los adolescentes? Ya sean tus padres, los profesores o psicologos.** | 1-Si, este, hablan con los directivos y hacen juegos en general, así.<br>2-No. | **16-Si tienes un problema emocional ¿Con quienes te sienes más cómodo hablar sobre ello? (familiares, amigos, amigos virtuales, etc)?**<br>**7-¿Qué cosas te sueles decir a ti mismo cuando estás en una situación o problema muy tenso?** | 1-Con mi mamá y mi novio.<br>2-Que soy grande, soy fuerte y soy inteligente. | **Gracias por tu tiempo. Antes de terminar**<br>**8-¿hay algo importante que no te hayamos preguntado y que quisieras agregar?** | No, está bien. Gracias. |



**DESCARGA ENTREVISTAS**

**Entrevista 6**

**Nombre del entrevistado/a: Miguel**
**Edad:**14 años
**Fecha y hora: 20/04/26 a las 6:30**
**Ocupación:** Estudiante de secundaria del tercero "E"

**Contexto**

**¿En qué lugar lo entrevistaron?**
Entrevistamos fuera del colegio a la hora de la salida que es a las 6:30.

| Pregunta DE LA SECCIÓN 1 | Respuesta DE LA SECCIÓN 1 | Pregunta DE LA SECCIÓN 2 | Respuesta DE LA SECCIÓN 2 | Pregunta DE LA SECCIÓN 3 | Respuesta DE LA SECCIÓN 3 | Pregunta DE LA SECCIÓN 4 | Respuesta DE LA SECCIÓN 4 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **1-¿Cuál es tu nombre, qué edad tienes y de qué grado eres?**<br>**2-En tu día a día ¿Qué cosas te hacen sentir triste en general y porqué?**<br>**3-En tu día a día ¿Qué cosas te hacen sentir feliz en general y porqué?** | 1-Mi nombre es Miguel, tengo catorce años y soy del tercero "E".<br>2-Nada, yo soy un c*rajito feliz.<br>3-Estar con mis amigos y con mi familia y que tenga a mi familia viva. | **4-En el colegio ¿hay algo que suelan hacer para atender los problemas emocionales de los estudiantes?**<br>**5-¿Sientes que los adultos no entienden los problemas de los adolescentes? Ya sean tus padres, los profesores o psicologos.** | 1-No, nada de eso<br>2- No, sí, mi mamá sí me entiende muchísimo. | **16-Si tienes un problema emocional ¿Con quienes te sienes más cómodo hablar sobre ello? (familiares, amigos, amigos virtuales, etc)?**<br>**7-¿Qué cosas te sueles decir a ti mismo cuando estás en una situación o problema muy tenso?** | 1-Con mi mamá, con mi familiar.<br>2-Que me calme, porque yo soy muy hiperactivo. | **Gracias por tu tiempo. Antes de terminar**<br>**8-¿hay algo importante que no te hayamos preguntado y que quisieras agregar?** | Eh, no, no, está bien tu formulario. |

***Nota.*** Elaboración propia

**ANEXO B:** *Observaciones*

**OBSERVACIÓN**

**01**



El **20 de abril de 2026** se realizó una salida en duo con el objetivo de entrevistar a estudiantes de secundaria de la Institución Educativa Julio C. Tello.

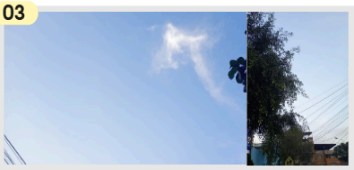
**Llegamos aproximadamente a las 5:00 p. m.**, considerando que el turno de secundaria inicia a la **1:00 p. m** y finaliza alrededor de las **6:30 p. m.**

**02**



El colegio se ubica en una **zona con una salida amplia,** donde se identificó la presencia ocasional de mototaxis y un bajo flujo vehicular
. El entorno se percibía relativamente tranquilo y limpio; sin embargo, no se identificó presencia visible de personal de seguridad.

**03**



Alrededor de las **6:30 p. m.,** se observó la llegada de varios padres y madres de familia que esperaban fuera del colegio para recoger a sus hijos.

Llamó la atención la presencia de **varias madres de nacionalidad venezolana**, quienes en su mayoría accedieron sin inconvenientes a la participación de sus hijos en las entrevistas.

**04**



Esta imagen fue sacada de internet

Al momento de la salida, se observó una dinámica variada entre los estudiantes. **Algunos se retiraban acompañados por sus padres, otros lo hacían solos o en bicicleta, y la mayoría salía en grupos conversando con sus amigos/as.** El lenguaje utilizado entre ellos incluía **jergas y, en algunos casos, expresiones soeces**, aunque sin llegar a situaciones conflictivas evidentes..

**05**



Esta imagen fue generada con IA

Aproximadamente a las **7:00 p. m.,** en los alrededores del colegio se identificaron pequeños comercios, como puestos de comida, venta de ropa y bodegas, que parecen funcionar como **puntos de encuentro para los estudiantes, ya sea con amigos o familiares.**

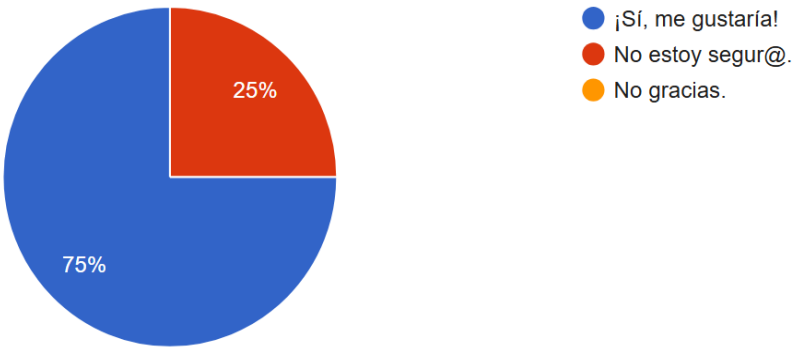
A nivel de apariencia, se observó que algunas estudiantes **llevaban maquillaje visible**, mientras que algunos estudiantes varones utilizaban **accesorios como aretes**, lo que refleja ciertos rasgos de expresión personal.

***Nota.*** Elaboración propia

**ANEXO C:** *Encuestas a los estudiantes de Julio C. Tello Ate*

**1. ¿Te interesaría participar en sesiones grupales como esta?**

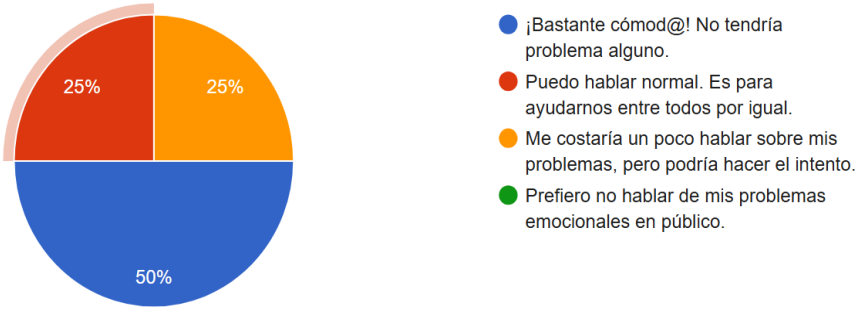
4 respuestas



**2. ¿Qué tan cómod@ te sentirías hablando con estudiantes que viven cosas parecidas a ti?**

Copiar gráfico

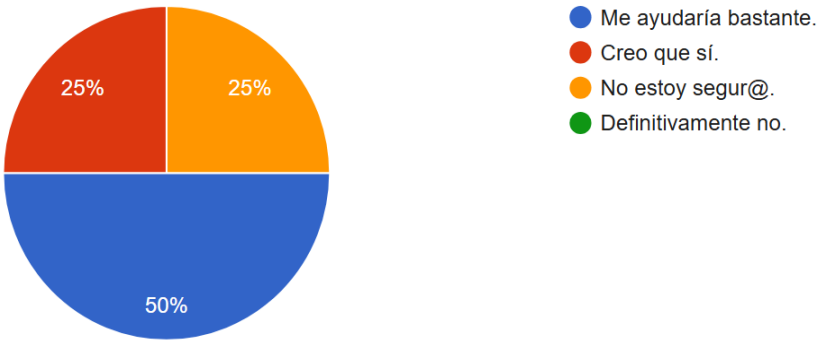
4 respuestas




**3. ¿Crees que contar con este servicio, podrías ayudarte a sentirte más tranquil@ en el colegio?**

Co

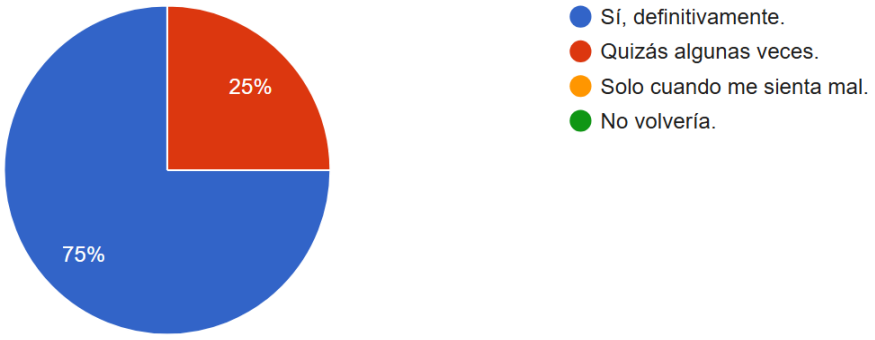
4 respuestas



**4. En caso participes ¿Crees que te gustaría volver a participar después de probar una sesión?**

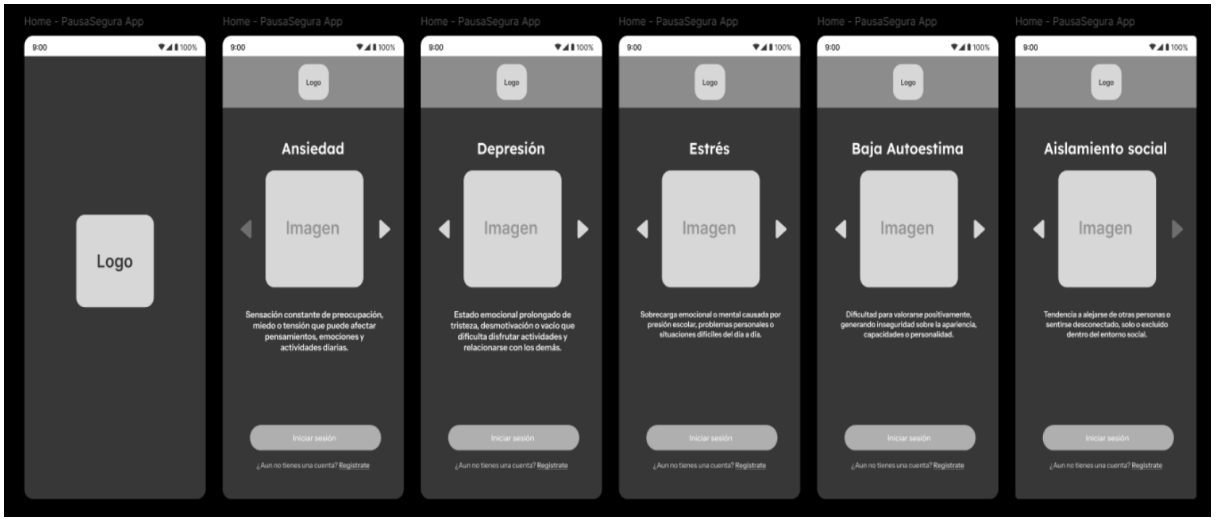
Cop

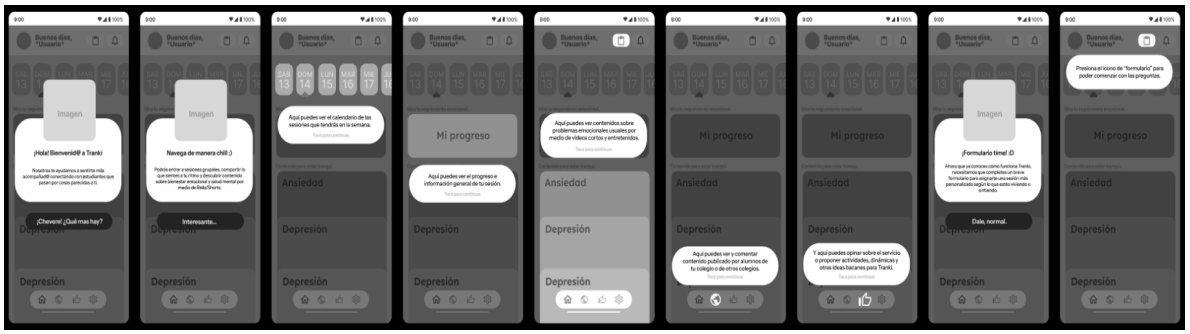
4 respuestas

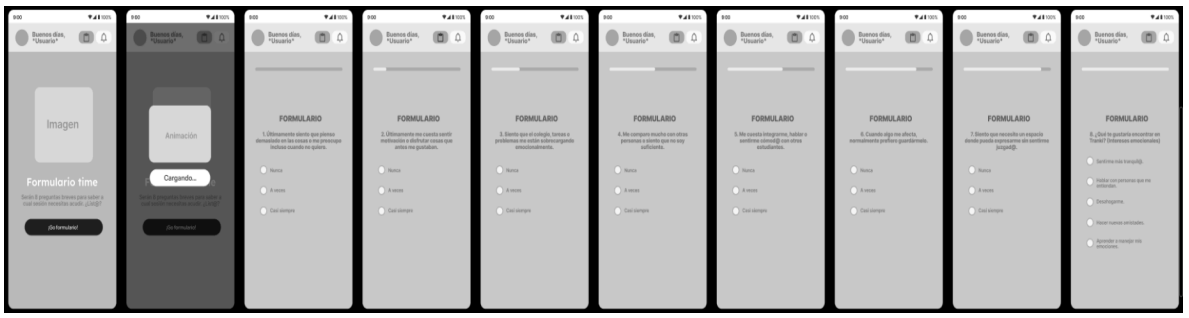


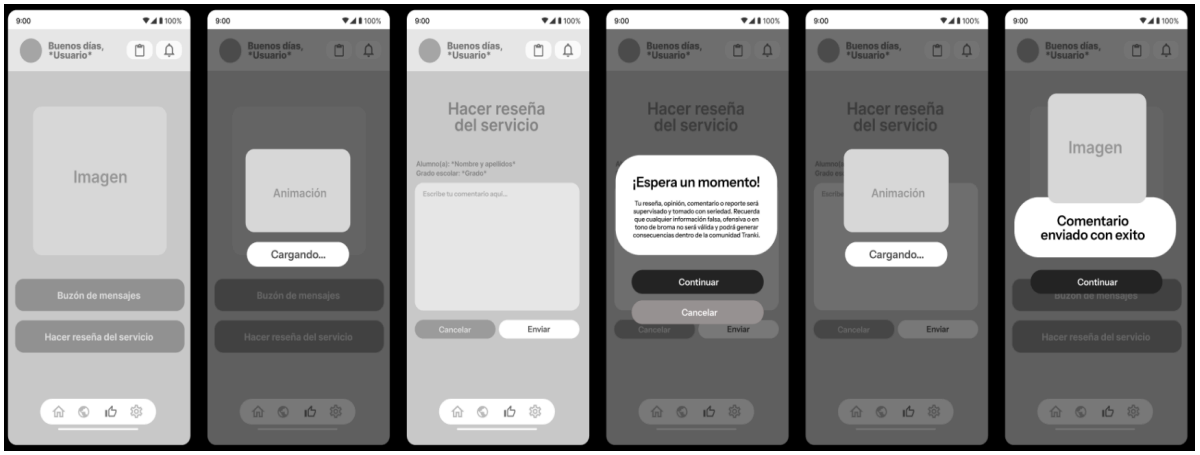

***Nota.*** Elaboración propia

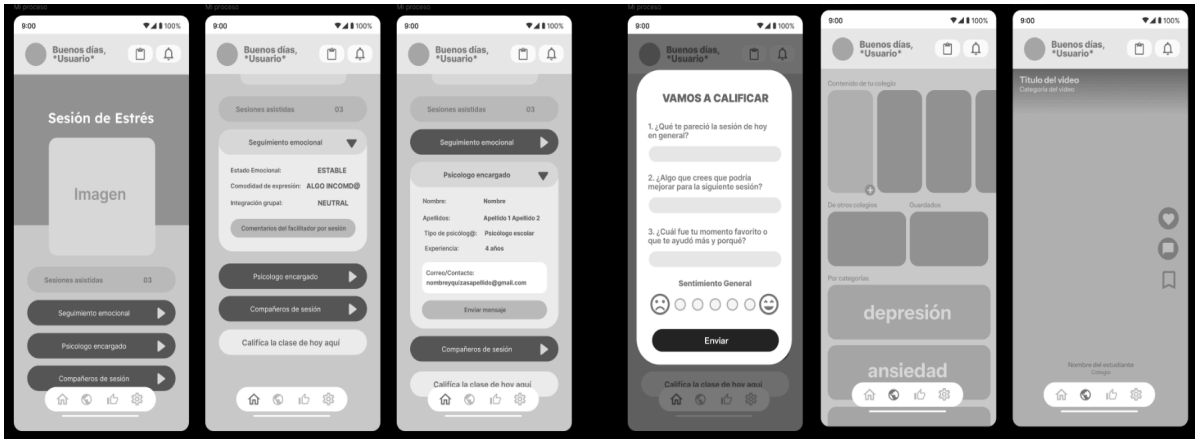
**ANEXO D:** *Prototipo 1 de nuestro servicio mínimo viable de baja fidelidad*





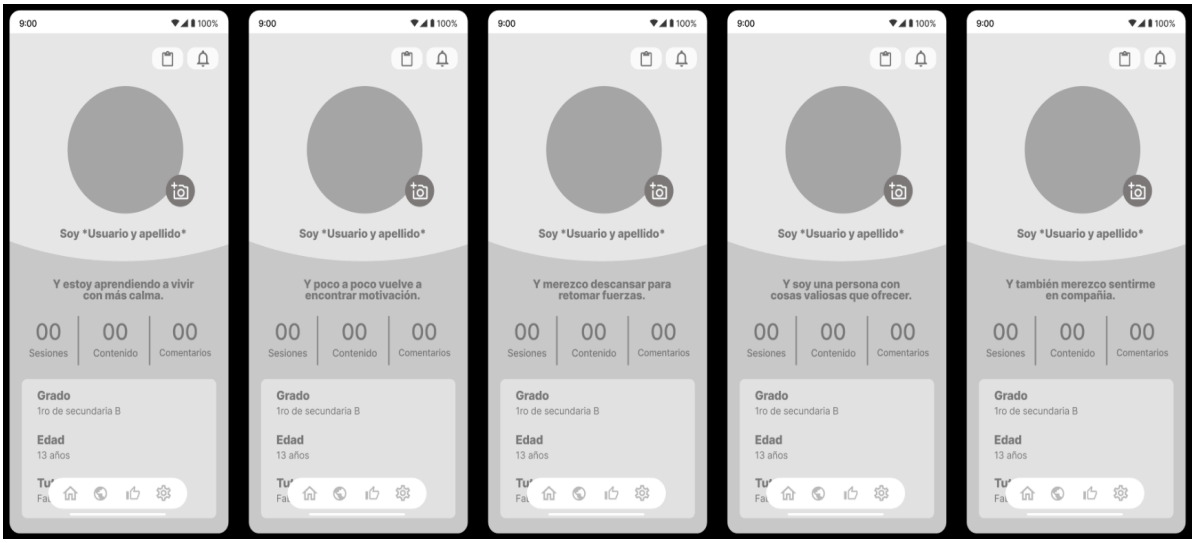


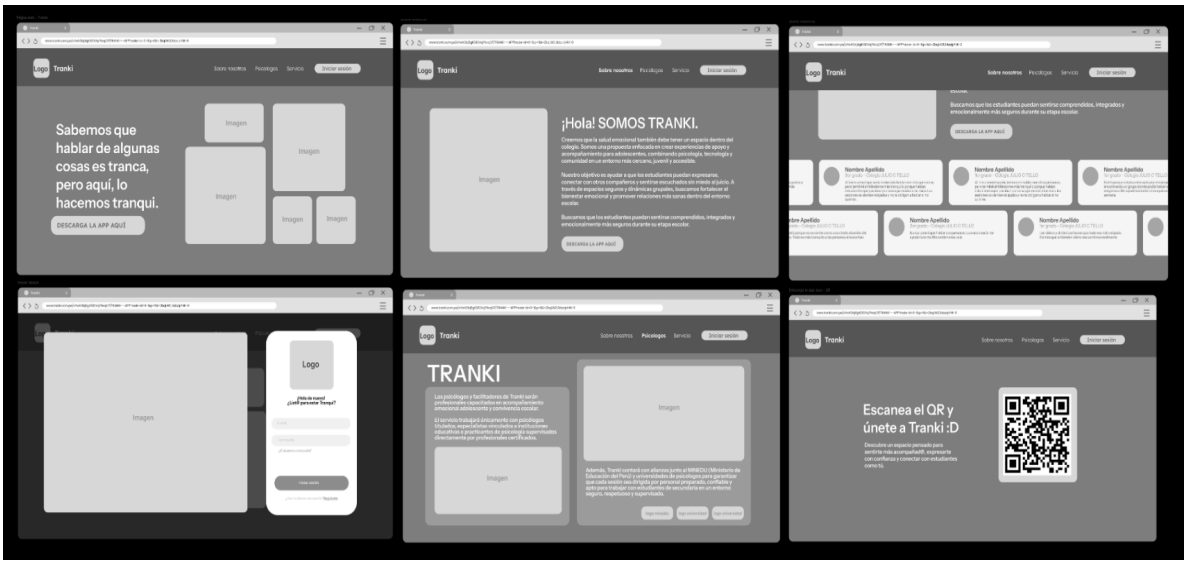




***Nota.*** Elaboración propia

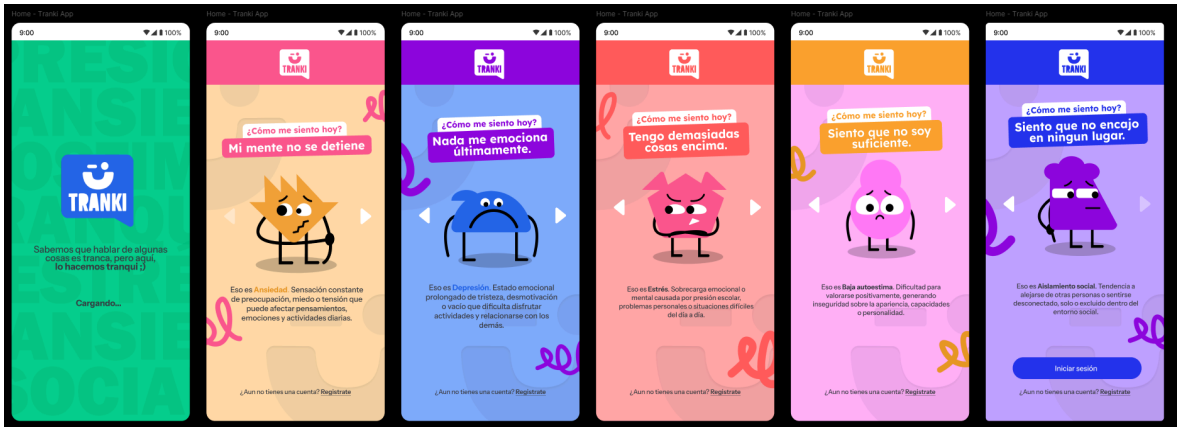
**ANEXO E:** *Prototipo 2 de nuestro servicio mínimo viable de baja fidelidad*

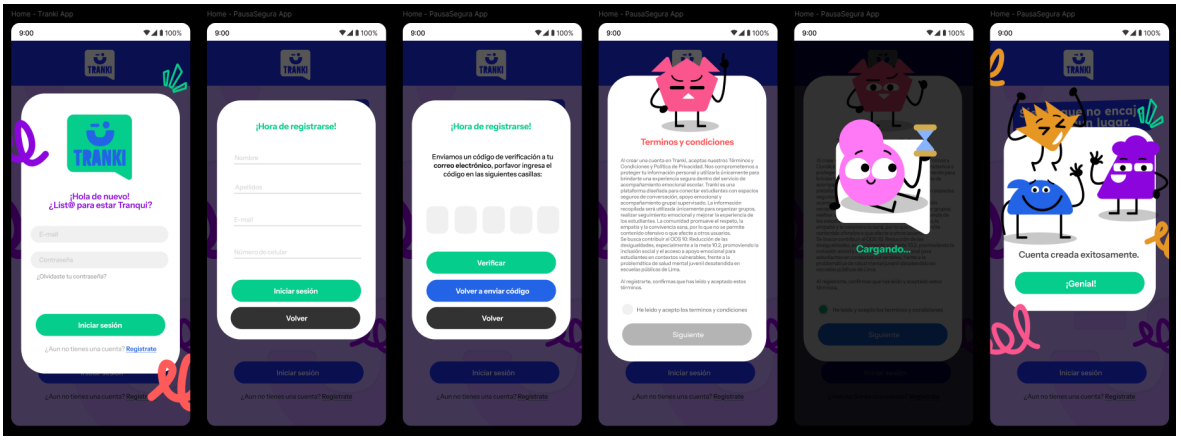


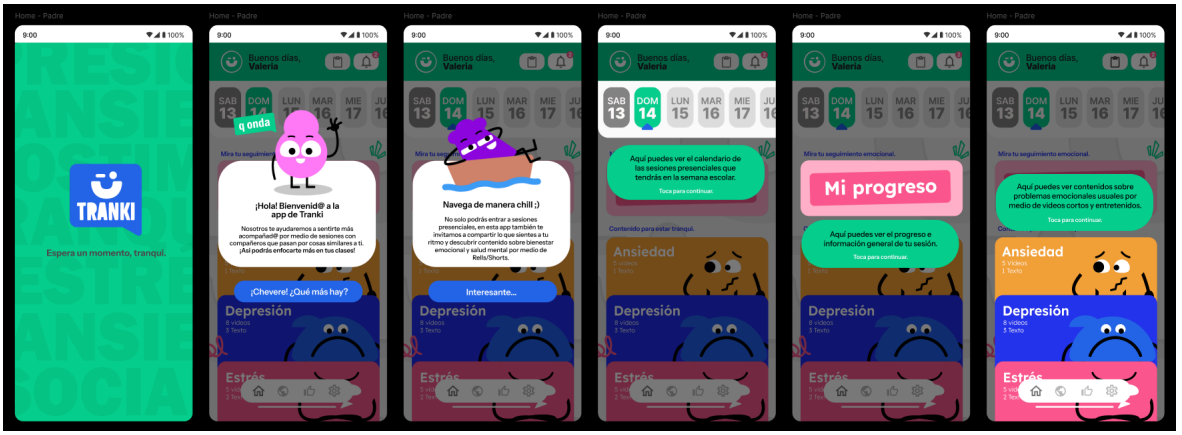



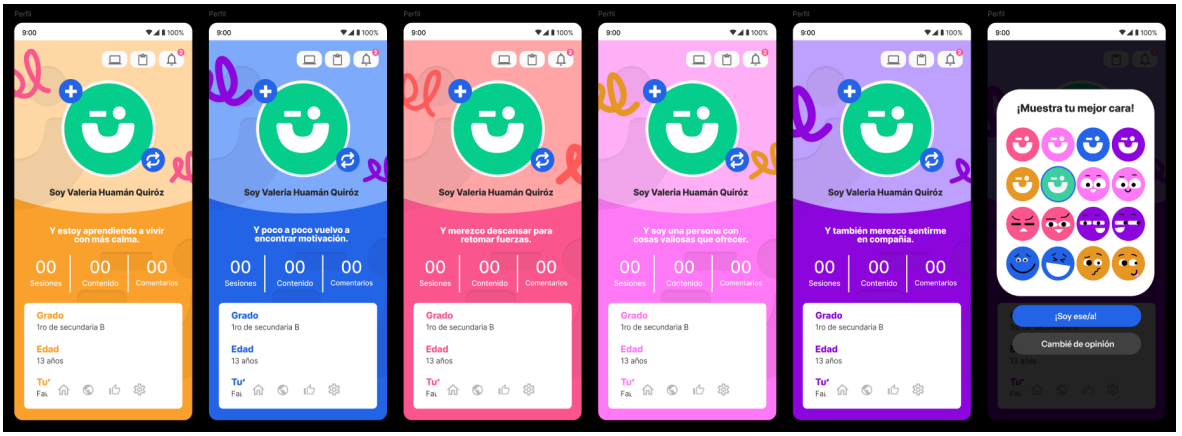

***Nota.*** Elaboración propia

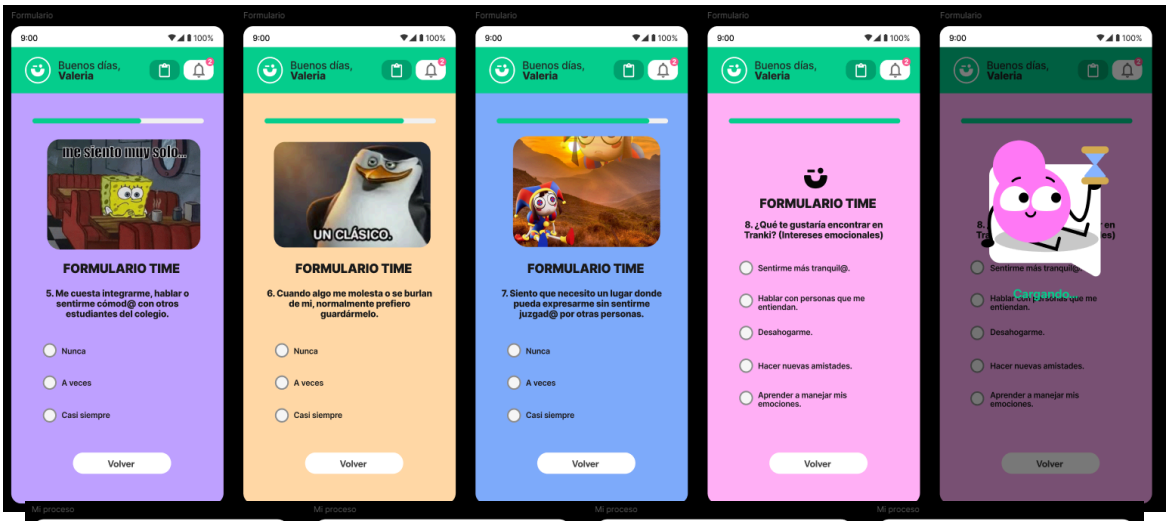
**ANEXO F:** *Prototipo 1 de nuestro servicio mínimo viable de alta fidelidad*



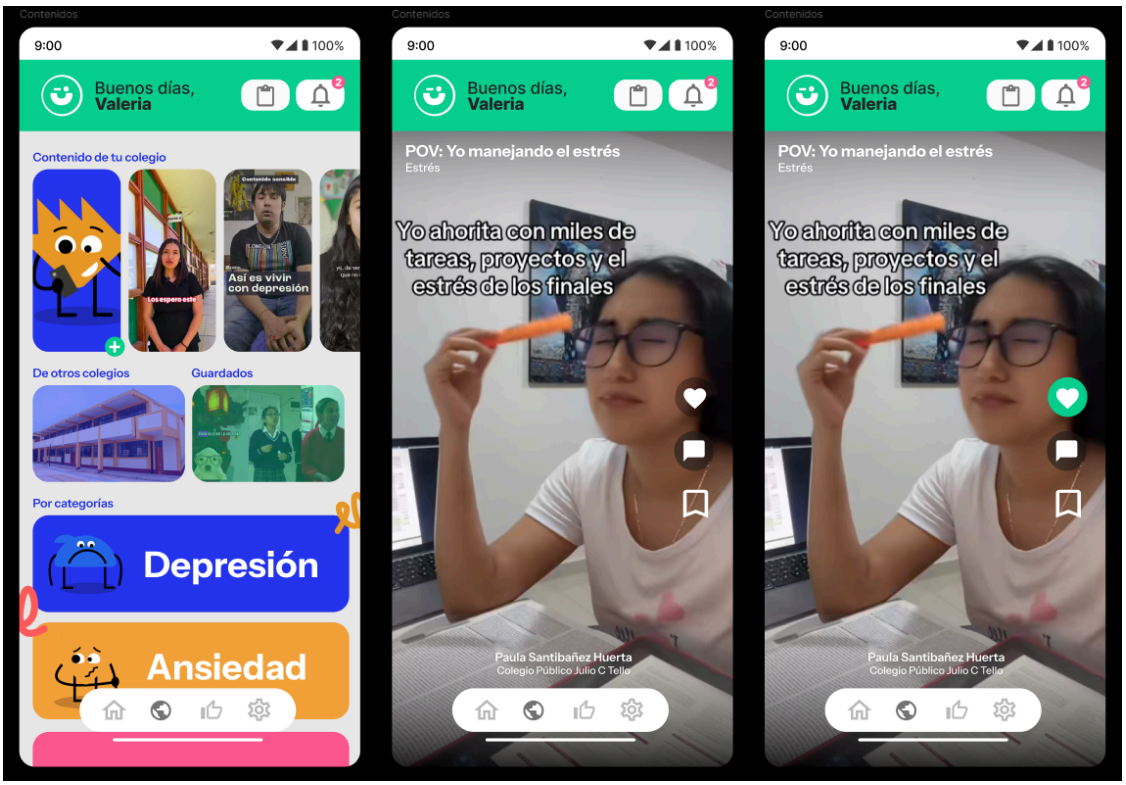



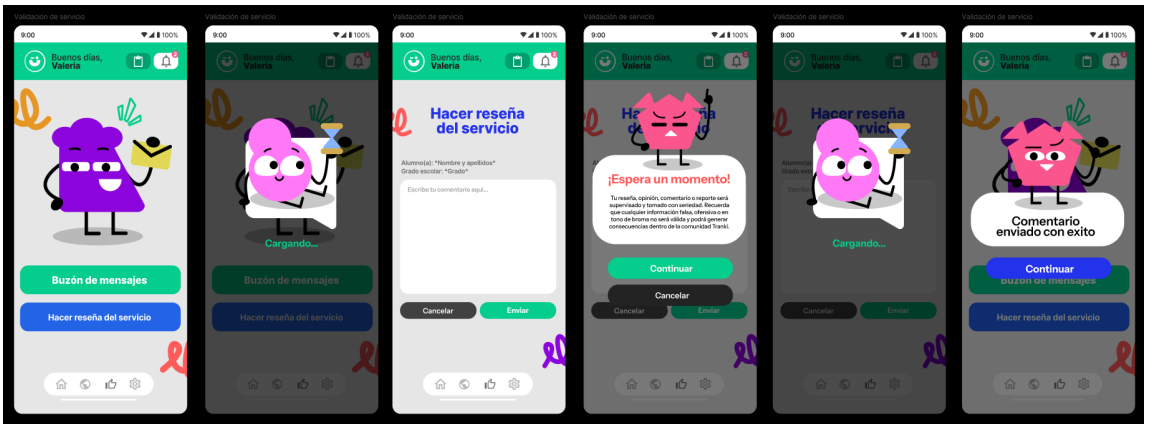




Formulario
Buenos días, Valeria
me siento muy solo...
FORMULARIO TIME
5. Me cuesta integrarme, hablar o sentirme cómod@ con otros estudiantes del colegio.
Nunca
A veces
Casi siempre
Volver
UN CLÁSICO.
6. Cuando algo me molesta o se burlan de mí, normalmente prefiero guardármelo.
7. Siento que necesito un lugar donde pueda expresarme sin sentirme juzgad@ por otras personas.
8. ¿Qué te gustaría encontrar en Tranki? (Intereses emocionales)
Sentirme más tranquil@.
Hablar con personas que me entiendan.
Desahogarme.
Hacer nuevas amistades.
Aprender a manejar mis emociones.


Mi proceso
VAMOS A CALIFICAR
1. ¿Qué te pareció la sesión de hoy en general?
2. ¿Algo que crees que podría mejorar para la siguiente sesión?
3. ¿Cuál fue tu momento favorito o que te ayudó más y porqué?
Sentimiento General
Enviar
Cancelar
HISTORIAL
CALIFICACIÓN SESIÓN 02
18-05-2026
CALIFICACIÓN SESIÓN 01
16-05-2026
SESIÓN 01
SESIÓN 02
¡Muy divertida!
Estuvo bien.
Más charlas entre compañeros.
Dar más tiempo para hablar.
Escuchar la experiencia del psicologo.
Hacer la actividad grupal.
Volver

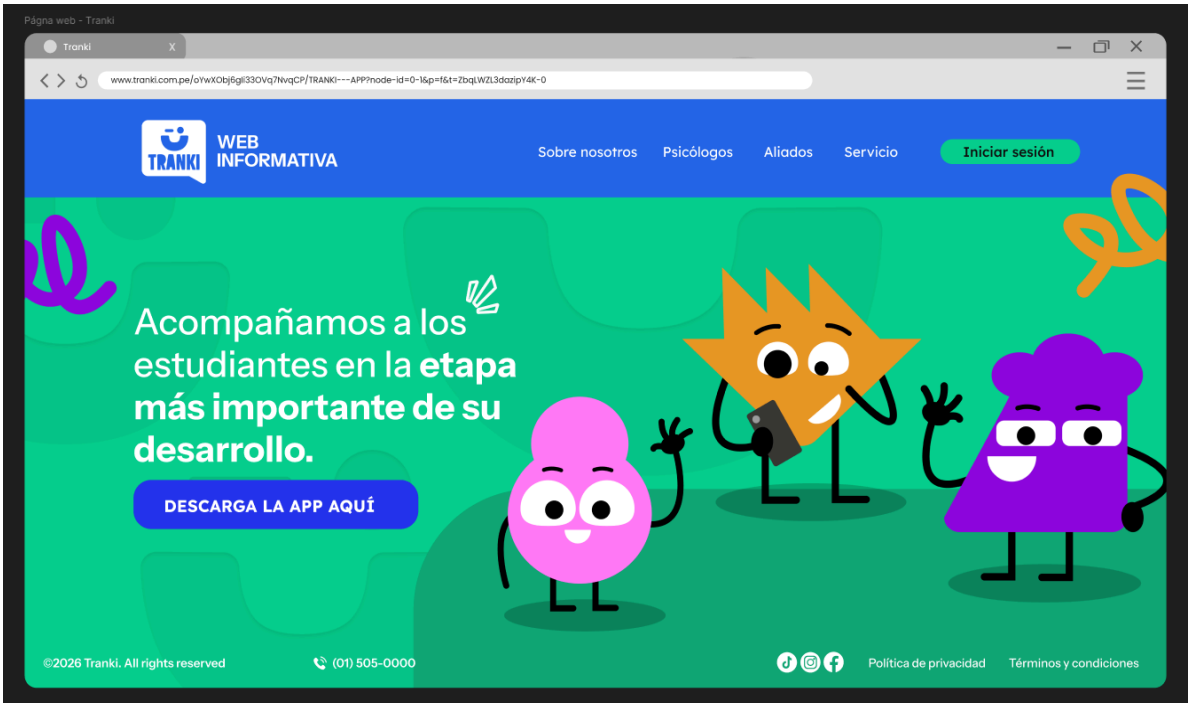

Contenidos
Contenido de tu colegio
De otros colegios
Guardados
Por categorías
Depresión
Ansiedad
POV: Yo manejando el estrés
Estrés
Yo ahorita con miles de tareas, proyectos y el estrés de los finales
Paula Santibañez Huerta
Colegio Público Julio C Tello

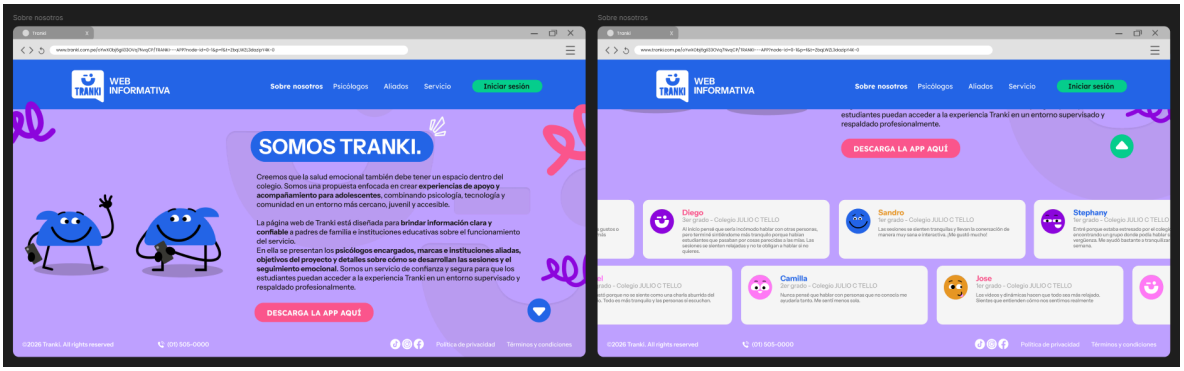


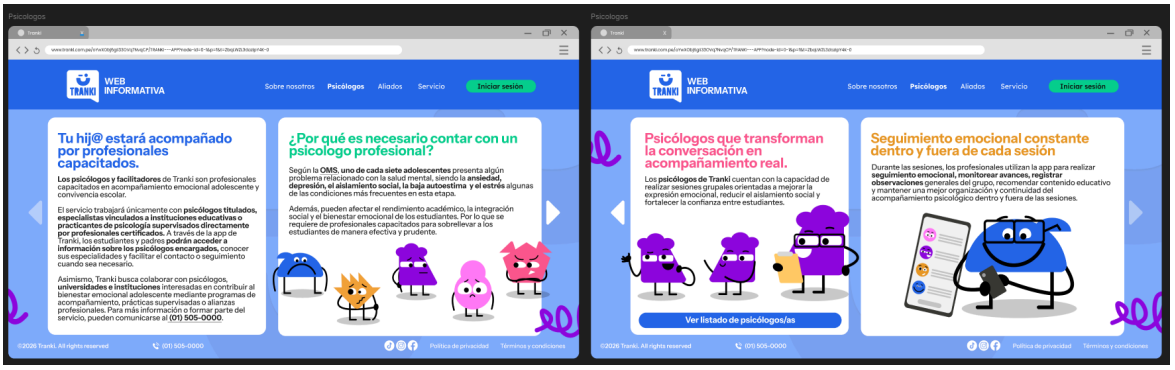

***Nota.*** Elaboración propia

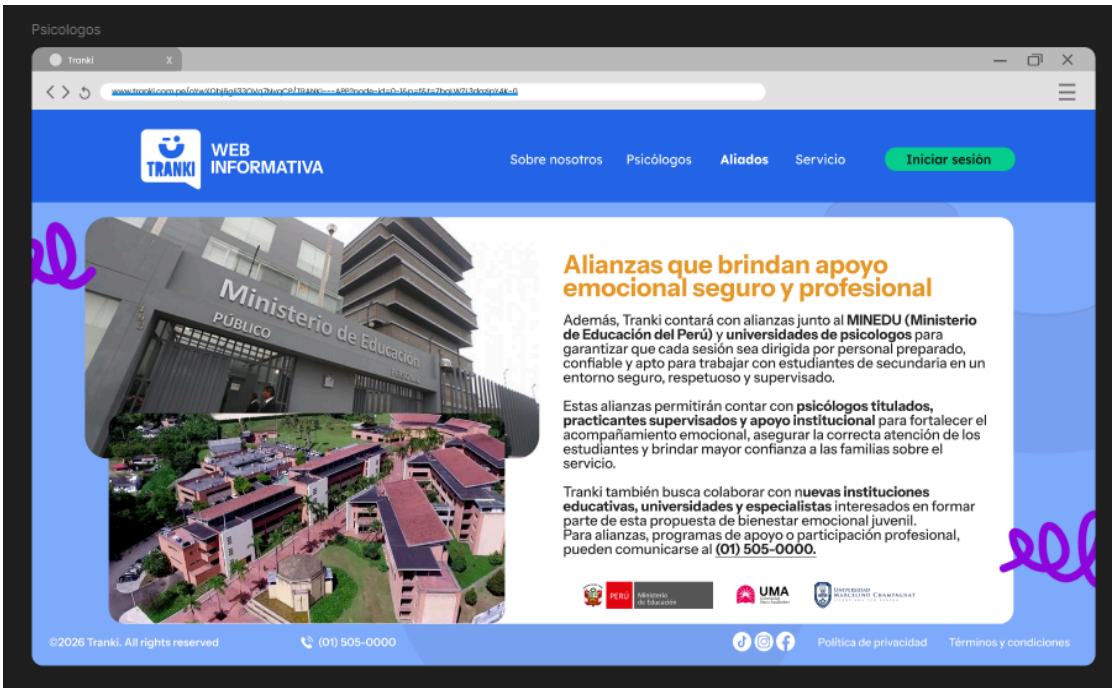
[TRANKI - APP]

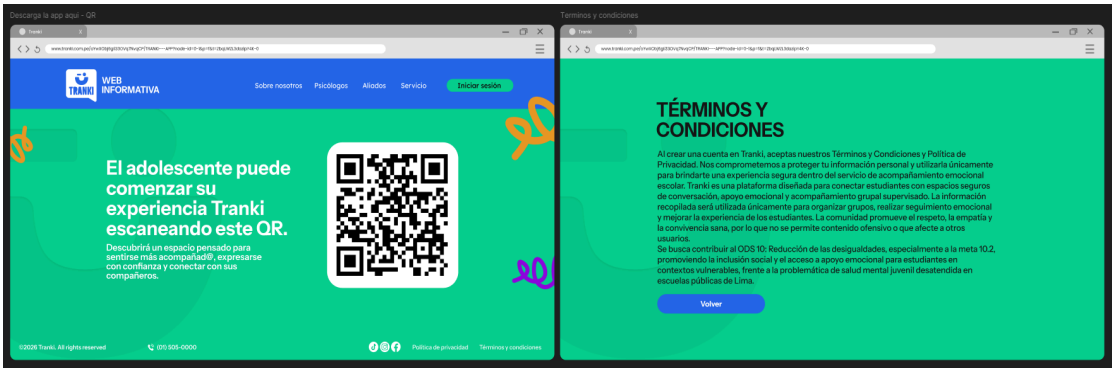
**ANEXO G:** *Prototipo 2 de nuestro servicio mínimo viable de alta fidelidad*






***Nota.*** Elaboración propia

[TRANKI PÁGINA WEB]