ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA PRIVADA TOULOUSE LAUTREC

“AULASANA: Sistema Integral de Gestión Educativa y Acompañamiento Psicopedagógico”

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

ALISSON NICOLLE ROSALES ABURTO
DNI: 72909828, Perú
ORCID:0009-0004-0466-0206

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

GIULIANA XIMENA RIOS ORTEGA
DNI: 75498574, Perú
ORCID: 0009-0008-8636-8442

ASESORAS

FLOR DE LIS IBARRA VENTOCILLA
DNI: 72750933, Perú
ORCID: 0000-0002-4004-5727

MARIELLA ELIZABETH PUCH CORONADO
DNI: 47040631, Perú
ORCID: 0000-0001-9513-9301

JURADO

Katherine Evelyn Bragagnini Garcia
Thomas Alexander Sen Li
Jasmine Erika Mora Sifuentes

Lima, Agosto 2026

Informe-2022174149-2019143220-RIOS-ROSALES.docx %283%29.pdf

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::11391:614180728

Fecha de entrega
13 ago 2026, 6:40 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
13 ago 2026, 6:45 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
Informe-2022174149-2019143220-RIOS-ROSALES.docx (3).pdf

Tamaño del archivo
17.5 MB

70 páginas

9562 palabras

55.126 caracteres

16% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

9%	Fuentes de Internet
4%	Publicaciones
14%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Dedicatoria

Dedico este proyecto a mi familia, por su apoyo incondicional y por enseñarme el valor de la perseverancia. y amigos, quienes fueron el sostén fundamental durante todo mi proceso universitario, por convertirse en mi red de apoyo más valiosa.

Alisson Rosales

Dedico este trabajo a mi familia, por ser un pilar fundamental en cada paso de mi vida. Especialmente, a mi mamá, por su amor incondicional, su apoyo y su cariño infinito. Gracias por impulsarme siempre a perseguir mis metas, por confiar en mí incluso cuando yo misma dudaba, por sostenerme en los momentos más difíciles y por enseñarme a no rendirme jamás. Sin ti, este triunfo no habría sido posible.

Giuliana Rios

Agradecimiento

Agradezco a mis amigos cuyo apoyo en la conexión y localización de las instituciones educativas fue esencial. También quiero expresar mi sincero agradecimiento a la psicóloga de nuestro proyecto, quien, con total compromiso, una actitud positiva y entusiasmo, nos ofreció su orientación y respaldo en cada etapa de este proceso. Un agradecimiento a nuestras asesoras, quienes con su experiencia, paciencia y juicio profesional nos orientaron con un alto nivel académico en cada momento de este Proyecto de Innovación.

Alisson Rosales

Expreso mi más sincero agradecimiento a mi familia y amigos, por su compañía constante, sus palabras de aliento y por haber estado a mi lado compartiendo cada esfuerzo y aprendizaje a lo largo de este proceso académico.

Asimismo, quiero manifestar mi profunda gratitud a los docentes de la institución, por su valiosa dedicación, guía y enseñanza durante mi formación. Gracias por compartir sus conocimientos con paciencia y rigor, exigiendo dar lo mejor de mí para convertirme en una profesional integral.

Giuliana Rios

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. Información general **1**
1.1 Título del Proyecto de Innovación 1
1.2 Resumen del Proyecto de Innovación 1
II. Descripción de la innovación **3**
2.1 Investigar para diseñar 3
2.1.1 Actores del Proyecto 8
2.1.1.1 Actores Centrales 9
2.1.1.2. Actores Directos 10
2.1.1.2. Actores Indirectos 11
2.1.2 Contexto General 15
2.1.3 Problema u Oportunidad 17
2.1.3.1 Problema 17
2.1.3.2 Oportunidad 17
2.1.4 Reto de diseño 19
2.2 Diseñar para crear valor 20
2.2.1 Propuesta de valor 20
2.2.2 Solución 24
2.3 Diseñar el servicio 28
2.3.1 Blueprint del servicio 28
2.3.1.1 Frontstage: Experiencia del Usuario y Puntos de Contacto 32
2.3.1.2 Backstage Operations: Capacidades Internas, Infraestructura y Alianzas 33
2.3.2 Artefactos 35
2.3.2.1. Plataforma Web “AulaSana” 35
2.3.2.2. Aplicación Móvil “AulaSana” 39
2.3.2.3. Aula Virtual “AulaSana School” 42
2.3.3 Experimentos 44
III. Conclusiones y recomendaciones **47**
3.1 Conclusiones 47
3.2 Recomendaciones 48
V. Referencias Bibliográficas **50**
IV. Anexos **52**

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 6
Figura 2 9
Figura 3 12
Figura 4 13
Figura 5 19
Figura 6 21
Figura 7 22
Figura 8 27
Figura 9 28
Figura 10 29
Figura 11 30
Figura 12 30
Figura 13 31
Figura 14 31
Figura 15 37
Figura 16 38
Figura 17 39
Figura 18 41
Figura 19 42
Figura 20 44
Figura 21 46
Figura 22 47

I. Información general

1.1 Título del Proyecto de Innovación

"AULASANA": Sistema Integral de Gestión Educativa y Acompañamiento Psicopedagógico" es el nombre elegido para representar el ámbito de trabajo de la psicóloga escolar y el propósito de la propuesta de este proyecto. El término "Aula" hace referencia al entorno educativo en el que desarrolla su labor psicopedagógica dentro del sistema educativo público, mientras que "Sana" representa el bienestar y la reducción de la carga administrativa asociada a la gestión de sus actividades. En conjunto, AULASANA busca aportar a una gestión más organizada y eficiente, mediante la digitalización de documentos, la optimización del tiempo y el fortalecimiento de la colaboración con los docentes, permitiendo que la psicóloga escolar pueda disponer de mayor tiempo para brindar un acompañamiento psicopedagógico oportuno y de calidad.

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación

El proyecto de innovación AULASANA se plantea en el contexto del área estratégica de desarrollo prioritario de Salud y bienestar social, y la actividad económica de enseñanza, y busca resolver la sobrecarga laboral, el agotamiento emocional y la saturación operativa por la excesiva carga burocrática documental (2 a 3 horas diarias redactando informes de casos atendidos), la falta de un sistema centralizado de seguimiento psicopedagógico y la escasa respuesta de docentes y padres de familia ante los problemas de salud mental de los estudiantes, teniendo como población beneficiaria a la psicóloga de la I.E. Julio César Tello Rojas.

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 digital de gestión y productividad que optimiza la labor de la psicóloga escolar, reduciendo su carga burocrática y articulando a los docentes como primer filtro en el aula, se trata de una plataforma web adaptada a sus necesidades cotidianas que integra: un generador automatizado de informes normativos pre-llenados, expedientes psicopedagógicos digitales centralizados, un panel de control de citas con notificaciones vía WhatsApp y un tablero Kanban para coordinar tareas. Asimismo, cuenta con una Aula Virtual con Perfil de Profesores que les permite iniciar sesión para acceder a talleres formativos que los capacitan como primera línea de contención para resolver situaciones menores en el aula, lo que descongestiona la carga de la psicóloga y facilita el seguimiento efectivo de dichos talleres. En sus aspectos de triple balance, genera un alto impacto social alineado al ODS 10 (Reducción de las desigualdades, Meta 10.2) al democratizar el acceso a la gestión digital en la escuela pública y eliminar la brecha en la atención psicopedagógica para asegurar la intervención oportuna de estudiantes vulnerables; un impacto económico al optimizar las horas de trabajo del personal sin sobrecostos para la institución; y un impacto ambiental al reducir el consumo de papel mediante la digitalización del archivo físico.

Para la experimentación se diseñaron prototipos de mediana fidelidad a nivel visual (maquetas estáticas con diseño de interfaz final organizadas en 7 pantallas clave: Dashboard de

inicio, Estados de casos, Expedientes digitales, Generador de informes, Control de citas con WhatsApp, Tablero Kanban y Aula Virtual) para su validación presencial mediante un recorrido guiado de navegación con la psicóloga escolar de la I.E. Julio César Tello Rojas, evaluando la arquitectura de información, la jerarquía visual y la pertinencia funcional de la propuesta.

Se concluye que la solución propuesta alivia significativamente la sobrecarga laboral de la psicóloga escolar al responder directamente a sus necesidades operativas. En la validación presencial, la profesional valoró positivamente el diseño visual, la estructura y la digitalización de fichas e informes para acceder de forma inmediata a los antecedentes sin depender del archivo físico. Asimismo, como principales hallazgos de diseño, sugirió disponer de una versión móvil simplificada, que le permita tener las herramientas a su alcance y a su vez evite distracciones en el aula de clase, además de desacoplar el Aula Virtual hacia una plataforma independiente para evitar la saturación de herramientas en la interfaz principal y se recomienda desarrollar la fase de programación tecnológica, realizar pruebas piloto de integración en el colegio para reducir el tiempo de procesamiento burocrático y estructurar un plan de monitoreo para su escalamiento a más instituciones públicas.

II. Descripción de la innovación

2.1 Investigar para diseñar

Hoy en día, el sistema de educación pública en Perú se enfrenta a un problema fundamental en la atención del bienestar de los estudiantes: la dificultad de ofrecer un apoyo psicopedagógico justo, oportuno y de alta calidad en áreas con alta vulnerabilidad social. En centros educativos estatales como la I. E. 1157 Julio César Tello Rojas, situada en la zona de Mirones Bajo en Lima Cercado, la atención al bienestar emocional se lleva a cabo de manera

predominantemente saturada e ineficaz. Este panorama se refleja en la escasez de profesionales especializados, la carga excesiva de trabajo por el llenado obligatorio de informes institucionales requeridos para mantener actualizados los registros de expedientes y evidencias, así como la falta de vías directas de comunicación con docentes y padres de familia. En este escenario, la oficina psicopedagógica se ve abrumada por labores manuales rutinarias, lo que retrasa la atención inicial a casos de ansiedad, conductas de riesgo, problemas familiares e ideas suicidas.

La falta de un adecuado servicio de apoyo psicopedagógico en las escuelas públicas responde a una deficiencia estructural en la gestión del bienestar educativo. A pesar de los avances legislativos impulsados por la Ley N.º 31902 (2023) que modifica la Ley N.º 29719 para fortalecer la presencia de psicólogos en la educación básica, la brecha de atención se mantiene en niveles críticos: más del 80 % de las instituciones educativas públicas en el Perú carecen de un especialista en salud mental certificado (Defensoría del Pueblo, 2023; MINSA, 2024). Esta disparidad afecta significativamente el cumplimiento del ODS 10: Reducción de las desigualdades. Mientras que en sectores socioeconómicos con mayores recursos el soporte socioemocional es continuo y bien articulado, en el sistema escolar público la escasez de personal limita la atención clínica únicamente a contingencias de extrema gravedad. Por ello, garantizar herramientas que optimicen la labor del personal de orientación y salud mental resulta fundamental para democratizar el acompañamiento emocional y promover la inclusión social de los estudiantes en situación de vulnerabilidad.

En la rutina diaria, la tarea psicopedagógica se ve ralentizada por la necesidad de llenar diversos formatos y reportes obligatorios que son esenciales para el registro formal de cada alumno. Esta labor manual consume entre dos y tres horas al día de la jornada laboral de la psicóloga. A esta carga de trámites obligatorios se añade el manejo desorganizado de

documentos impresos en carpetas de papel, la carencia de una programación única para convocar a los padres y la falta de materiales o recursos útiles que permitan a los docentes desempeñar un papel inicial en el aula. Ante esta falta de organización el área de psicología trabaja en un marco de sobrecarga donde los casos sencillos son derivados de inmediato sin ninguna intervención previa lo que provoca un colapso en la agenda de la profesional.

Las repercusiones de no prestar atención a tiempo son profundamente humanas y afectan a toda la comunidad educativa. Cada alumno en crisis sin apoyo refleja una familia agotada y un aula en caos. A esto se suma el estigma social que aún prevalece en el entorno familiar, donde el temor al juicio social, la desinformación y las barreras de comunicación directa provocan que diversos padres de familia eviten asistir a las citaciones institucionales o muestren resistencia a aceptar el diagnóstico psicopedagógico de sus hijos (Ministerio de Salud [MINSA], 2024; Organización Panamericana de la Salud [OPS/OMS], 2022).

El temor al estigma y la incomodidad de las coordinaciones informales aumentan la falta de asistencia familiar. Así la falta de atención psicológica no solo amenaza el bienestar emocional del estudiante sino que también socava la confianza en la escuela pública como un entorno seguro de protección e inclusión social.

Figura 1

Matriz de Alineación Estratégica del Proyecto



Nota. La imagen sintetiza el marco operativo de investigación del proyecto, articulando el contexto de intervención en la educación pública con el ODS 10, definiendo al profesional psicopedagógico como actor central y orientando la investigación hacia los ejes de necesidad del área.

Es importante mencionar que la saturación en el servicio psicopedagógico dentro de la educación pública en Perú es resultado de diversas causas analizadas en múltiples estudios. En primer lugar, la necesidad de elaborar informes y registros institucionales de manera obligatoria se presenta como un motivo clave de pérdida de tiempo útil. Investigaciones del Ministerio de Educación (MINEDU, 2022) indican que crear manualmente los informes normativos requeridos para mantener las evidencias oficiales de los casos consume hasta un 40% del tiempo laboral de los orientadores. En el entorno escolar, ese tiempo dedicado a trámites obligatorios se traduce en menos horas para el acompañamiento psicopedagógico y la contención emocional en el aula.

Como otro factor influyente, se observa una desproporción en la relación entre el número de profesionales de la salud y el alumnado. Según datos de la Defensoría del Pueblo (2023), hay una falta de más de 12,000 psicólogos en el sistema educativo público en todo el país, lo que obliga a un solo especialista a atender a completos centros educativos. En la I. E. 1157 Julio César Tello Rojas esto significa que una sola psicóloga tiene la responsabilidad de supervisar

alrededor de 1,000 alumnos de educación primaria y secundaria repartidos en 30 aulas, lo que hace imposible ofrecer un seguimiento individual, continuo y preventivo adecuadamente.

Además, la falta de un primer filtro cualificado en el aula provoca que la oficina de psicología reciba un alto número de incidentes menores. Las directrices de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) sugieren que la gestión de la salud mental en las escuelas debe ser comunitaria, formando a los docentes en la identificación y manejo inicial de problemas. No obstante la carencia de guías o herramientas prácticas hace que los maestros envíen de inmediato cualquier situación leve de comportamiento o distracción, lo que colapsa la agenda de la psicóloga y retrasa la atención a verdaderas emergencias.

De igual forma, el manejo analógico de documentos y la ausencia de una agenda centralizada afectan negativamente la eficacia de la respuesta. La gestión de formularios impresos en carpetas de papel ocasiona caos y demora en la toma de decisiones dificultando la búsqueda rápida de antecedentes clínicos en momentos críticos. A esto se añade la comunicación deficiente con los padres, ya que la falta de un sistema automatizado para convocar genera ausencias persistentes en las reuniones, alimentadas por el temor al estigma social o la resistencia familiar a aceptar un diagnóstico (Minsa, 2024).

De estas situaciones surgen graves consecuencias que agravan la vulnerabilidad en la comunidad educativa. La principal es la atención tardía y reactiva hacia los casos de angustia emocional, donde trastornos de ansiedad, depresión o pensamientos suicidas no son detectados a tiempo. La acumulación de carga operativa también provoca el síndrome de burnout o agotamiento extremo en los profesionales psicopedagógicos lo que disminuye la calidad del acompañamiento emocional (OMS, 2022). Finalmente, la falta de coordinación entre docentes,

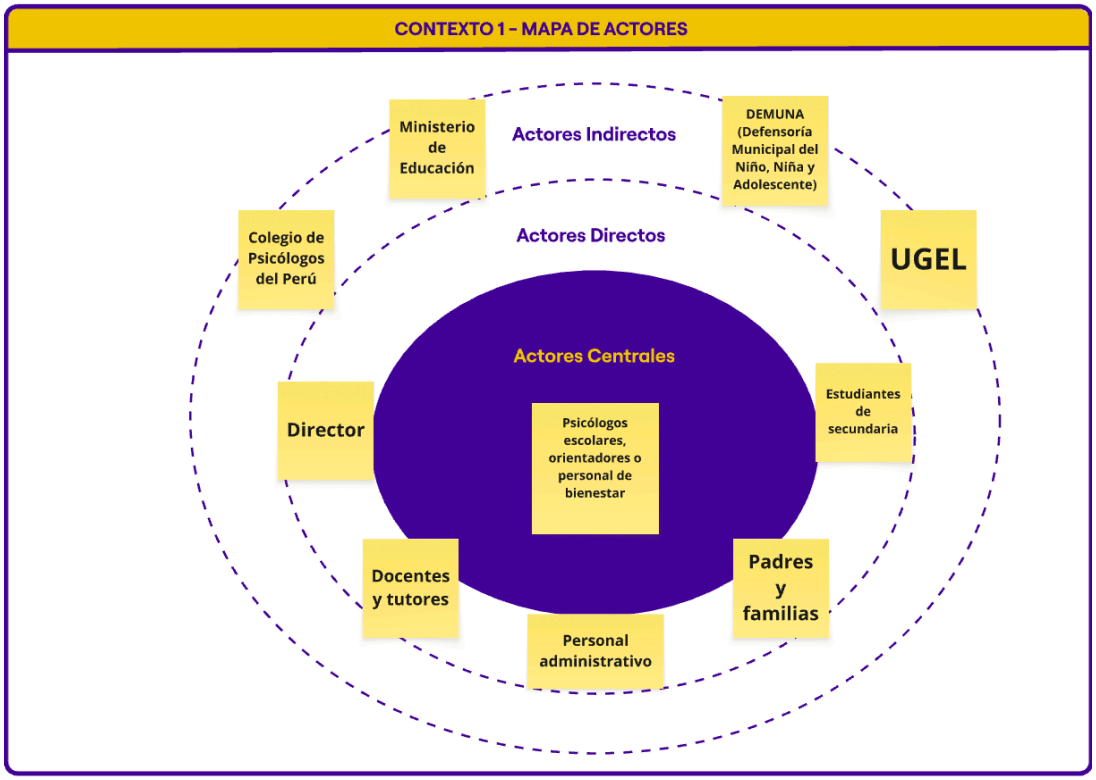
psicólogos y familias amplía las desigualdades (ODS 10), dejando desprotegidos a los estudiantes con menos recursos socioeconómicos.

2.1.1 Actores del Proyecto

Para comprender de manera integral el ecosistema en el que se desarrolla la gestión del bienestar escolar en las instituciones educativas públicas, resulta fundamental cartografiar los diversos niveles de influencia, responsabilidad e interacción que convergen en el departamento psicopedagógico (Defensoría del Pueblo, 2023; Ministerio de Educación [MINEDU], 2022). Mediante la herramienta del Mapa de Actores, se sistematiza la comunidad en tres círculos concéntricos de relacionamiento: los actores centrales, que constituyen el núcleo operativo y beneficiario directo; los actores directos, que interactúan cotidianamente en la dinámica escolar; y los actores indirectos, representados por las entidades públicas e instituciones reguladoras del sector (Ministerio de Salud [MINSA], 2024).

Figura 2

Mapa de actores



Nota. La figura muestra el Mapa de Actores del presente proyecto clasificado los actores en: centrales, directos e indirectos, lo que permite visualizar las relaciones de influencia, colaboración y beneficio en la gestión de la salud mental dentro del contexto de la escuela pública. Elaboración propia (2026).

2.1.1.1 Actores Centrales

- **Psicóloga educativa de la institución pública:** Es la experta y principal usuaria que enfrenta una alta carga de trabajo y la obligación de atender a grandes grupos de estudiantes. Sus requerimientos operativos, el agotamiento generado por la documentación necesaria y la congestión de su agenda son los elementos fundamentales para la creación de la propuesta de solución.

2.1.1.2. Actores Directos

- **Estudiantes de primaria y secundaria:** son los usuarios finales de la oferta de apoyo y el centro del trabajo psicopedagógico en el colegio. Su nivel de vulnerabilidad emocional exige atención inmediata, empática y continua.
- **Docentes y tutores:** Representan el primer filtro de detección de alertas tempranas dentro del salón de clase debido a su contacto cotidiano con los alumnos. A pesar de su disposición para colaborar, la falta de herramientas formativas prácticas en salud mental y la ausencia de un canal estructurado de derivación generan que muchos incidentes menores queden desatendidos o, por el contrario, que la oficina de psicología se sature con casos que pudieran gestionarse con pautas pedagógicas iniciales en el aula.
- **Padres y familias:** Son los actores responsables de dar continuidad a los acuerdos y recomendaciones del colegio en el hogar. Actualmente, barreras como la falta de tiempo por jornadas laborales, el estigma social hacia la atención psicológica, el miedo a la estigmatización y la desconfianza institucional dificultan su asistencia a las citaciones presenciales. Esta brecha de comunicación interrumpe la trazabilidad del tratamiento y limita el impacto de la intervención en el estudiante.
- **Director de la institución educativa:** Como máxima autoridad del colegio, es la figura encargada de velar por el cumplimiento de las metas de convivencia escolar, el clima institucional y el respaldo normativo a los proyectos de innovación. Su principal desafío radica en la falta de métricas y reportes consolidados en tiempo real sobre el estado de la salud mental escolar, lo que

obstaculiza una distribución óptima del presupuesto, el seguimiento del impacto alcanzado y la rendición de cuentas a tiempo a la UGEL.

- **Personal administrativo:** El personal administrativo comprende a los colaboradores de gestión operacional, secretaría y mesa de partes de la institución educativa. Constituyen un actor indirecto clave dentro del ecosistema del proyecto, ya que, si bien no interactúan directamente en la atención psicopedagógica de los estudiantes, son los responsables de sostener la infraestructura logística, la gestión de espacios y el soporte operativo sobre el cual opera el departamento de psicología.

2.1.1.2. Actores Indirectos

- **UGEL (Unidad de Gestión Educativa Local):** organismo descentralizado que supervisa el cumplimiento de la legislación y recibe los informes técnicos necesarios para el registro oficial de la convivencia escolar.
- **Ministerio de Educación (MINEDU):** ente encargado de formular la estrategia estatal sobre convivencia escolar, establecer las pautas para el bienestar psicológico en las aulas y gestionar herramientas digitales públicas como SíseVe.
- **DEMUNA (Defensoría Municipal de la Niñez y Adolescencia):** unidad externa aliada a la que se derivan violaciones graves de derechos o violencia familiar más allá de la escuela.
- **Colegio de Psicólogos del Perú:** Institución deontológica que vela por el ejercicio ético de la profesión, valida las buenas prácticas en la atención clínico/pedagógica y fomenta condiciones óptimas para el desarrollo integral de los especialistas en psicología.

Figura 3

Arquetipo



Nota. Caracterización del arquetipo de usuario primario que representa a la psicóloga escolar del sector público en la I.E. 1157 Julio César Tello Rojas.

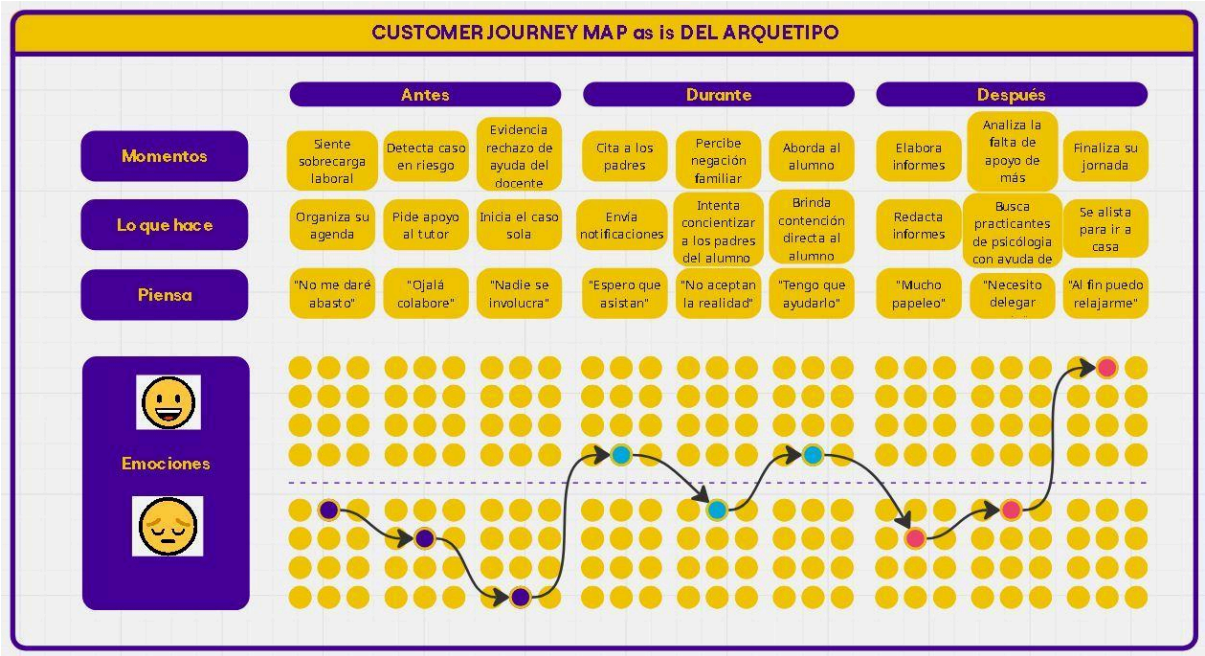
Para comprender en profundidad la experiencia humana y operativa del actor central del proyecto, se elaboró el arquetipo de Milagros Ramos, una psicóloga escolar de 40 años de edad que se desempeña en el sector público. En su entorno familiar y social, Milagros vive con su hija y su esposo, mientras que su círculo de amigos está integrado predominantemente por colegas que también laboran en el sector educativo estatal. En su vida cotidiana, utiliza redes sociales como Instagram y Facebook durante sus espacios de ocio, empleando WhatsApp como su principal canal de comunicación oficial para coordinar proyectos y funciones con directivos y docentes.

Asimismo, en cuanto a sus hábitos de consumo, viste ropa local de Gamarra buscando comodidad para las largas jornadas escolares y realiza sus compras del día a día en mercados

locales de su distrito, destinando los fines de semana a ver series de streaming, escuchar música y salir a pasear con su familia. En relación con la propuesta del servicio, la vivencia de la usuaria está atravesada por profundos dolores y frustraciones. Le duele cuando los padres de familia se niegan a dar seguimiento o atención a los problemas de salud mental de los estudiantes; le molesta que los docentes tutores se enfoquen únicamente en impartir sus asignaturas sin apoyarla en el monitoreo socioemocional de los alumnos; y siente una presión constante al no darse abasto para cubrir sus funciones en solitario. Frente a estas limitaciones, sus motivaciones centrales se enfocan en lograr un impacto significativo y favorable en el soporte emocional de los estudiantes en riesgo, contar con el apoyo articulado de practicantes o voluntarios para delegar tareas operativas, y fomentar la participación continua de los padres de familia en el desarrollo de sus hijos.

Figura 4

Customer Journey Map as is del Arquetipo



Nota. Mapeo de la experiencia actual del usuario (AS IS), detallando las etapas, acciones, pensamientos y curva de fluctuación emocional durante la jornada laboral de la psicóloga escolar.

El "Customer Journey Map AS IS" Expone la fluctuación emocional y el desgaste progresivo que experimenta la psicóloga escolar a lo largo de su jornada laboral, la cual se articula en tres momentos principales. En la etapa inicial, al organizar su agenda, la profesional experimenta una primera sobrecarga laboral al pensar que no se dará abasto. Posteriormente, al detectar un caso en riesgo y solicitar apoyo al docente tutor, mantiene la expectativa de que el profesor colabore, sufriendo una drástica caída emocional al evidenciar el rechazo de ayuda por parte del docente, lo cual le hace percibir con frustración que nadie se involucra en el proceso socioemocional.

Durante la segunda etapa, al programar las citaciones e iniciar la atención, envía notificaciones a las familias con la esperanza de que asistan a la escuela. Sin embargo, al percibir la negación de los padres durante la entrevista presencial, nota con pesar que las familias no aceptan la realidad del estudiante. Esta curva emocional logra recuperarse de forma temporal cuando aborda directamente a la alumna y le brinda contención clínica, reconociendo el sentido humano de su profesión bajo el pensamiento de que debe ayudarla a superar su crisis.

Finalmente, en la etapa posterior a la atención directa, la jornada alcanza su punto de mayor agotamiento operacional. Al elaborar e imprimir los informes normativos obligatorios, la psicóloga experimenta una fuerte frustración ante el exceso de papeleo manual. Luego, al analizar la falta de apoyo estructural en el departamento, busca practicantes de psicología para delegar tareas bajo la premisa de que necesita auxilio operativo.

La jornada concluye cuando la profesional se alista para regresar a su hogar sintiendo un

leve alivio al pensar que al fin puede relajarse, aunque arrastrando el impacto acumulado del cansancio burocrático del sistema.

2.1.2 Contexto General

Esta propuesta innovadora se sitúa dentro del sistema educativo público peruano, alineándose de manera estratégica con el área prioritaria de Salud y Bienestar Social y el sector económico de Enseñanza. El escenario específico de intervención y validación corresponde a la I. E. N.º 1157 Julio César Tello Rojas, institución pública de Educación Básica Regular ubicada en la zona de Mirones Bajo, en el distrito de Lima Cercado. Dicho establecimiento cuenta con una población estudiantil de alrededor 1,000 alumnos en los niveles de primaria y secundaria, distribuidos en 30 aulas, cuya atención socioemocional depende exclusivamente de un solo departamento psicopedagógico.

En esta institución se evidencia una marcada desproporción operativa donde la alta demanda estudiantil excede la capacidad de atención de la profesional de la salud mental. Esta insostenibilidad estructural coincide con lo reportado por la Defensoría del Pueblo (2023), organismo que advierte una brecha nacional superior a 12,000 psicólogos escolares en el sector público, situación que obliga a un único especialista a abarcar poblaciones excesivas y limita la posibilidad de realizar un acompañamiento preventivo e individualizado. La problemática se agudiza por la pesada carga burocrática del sistema; la psicóloga escolar destina entre 2 y 3 horas diarias exclusivamente al llenado manual e impresión de reportes institucionales. Al respecto, estimaciones del Ministerio de Educación (MINEDU, 2022) señalan que el cumplimiento de trámites normativos consume hasta un 40 % del tiempo laboral de los orientadores, restando horas efectivas para la atención clínica y la contención en el aula.

A la sobrecarga administrativa se suma la ausencia de un sistema centralizado de seguimiento psicopedagógico, lo que origina la desorganización de los archivos físicos en papel, demoras críticas en la revisión de antecedentes y la falta de un canal ordenado para la programación de citas con los apoderados. Asimismo, se observa una débil articulación con los docentes tutores y las familias frente a las necesidades de salud mental de los estudiantes. Como señalan las directrices de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), la falta de capacitación del personal docente en la detección primaria de conflictos ocasiona que la atención psicológica funcione bajo un esquema estrictamente reactivo, provocando en la profesional una elevada sobrecarga de trabajo, fatiga emocional y la manifestación del síndrome de burnout.

Frente a este diagnóstico, la propuesta de innovación AULASANA aborda la problemática desde un enfoque integral de triple balance:

- **Efecto social (ODS 10: Reducción de las desigualdades):** Contribuye directamente a democratizar el acceso a la atención psicopedagógica en la escuela pública, garantizando una intervención oportuna, equitativa y libre de estigmas para estudiantes en situación de vulnerabilidad socioemocional, en concordancia con las metas de inclusión del Objetivo de Desarrollo Sostenible 10 (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2015)
- **Efecto económico:** Optimiza la eficiencia del tiempo laboral del personal mediante la automatización de procesos documentales y la gestión inteligente de la agenda, incrementando la productividad del departamento sin generar sobrecostos financieros para la institución educativa.
- **Efecto ambiental:** Promueve la sostenibilidad institucional al reducir de manera sustancial el consumo de papel y la huella de carbono asociada, migrando del

almacenamiento analógico en carpetas físicas hacia la digitalización integral de expedientes y flujos de trabajo en la nube.

2.1.3 Problema u Oportunidad

2.1.3.1 Problema

La sobrecarga burocrática y el agotamiento emocional en el departamento psicopedagógico escolar responden a un problema estructural de gestión en la educación pública. En la rutina operativa, la psicóloga escolar destina entre 2 y 3 horas diarias exclusivamente al llenado manual e impresión de formularios e informes obligatorios. De acuerdo con el Ministerio de Educación (MINEDU, 2022), las tareas administrativas y la elaboración de evidencias normativas consumen hasta un 40 % de la jornada laboral de los profesionales de bienestar escolar, desplazando la prevención y contención por una atención puramente reactiva.

Esta saturación se agrava por una desproporción en el ratio profesional-estudiante: una sola psicóloga asume la atención de alrededor de 1,000 alumnos distribuidos en 30 aulas de primaria y secundaria. Como documenta la Defensoría del Pueblo (2023), más del 80 % de las escuelas públicas en el Perú carecen de personal de salud mental suficiente, lo que genera una sobrecarga que deviene en cansancio emocional y síndrome de burnout, menoscabando la calidad del acompañamiento socioemocional (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2022). A ello se suma la falta de competencias y herramientas prácticas en la plana docente para el manejo inicial de conflictos leves en el aula, lo que origina un flujo continuo e indiscriminado de derivaciones hacia la oficina de psicología que colapsa la agenda de la especialista y dificulta el seguimiento preventivo de los casos de mayor vulnerabilidad

2.1.3.1 Oportunidad

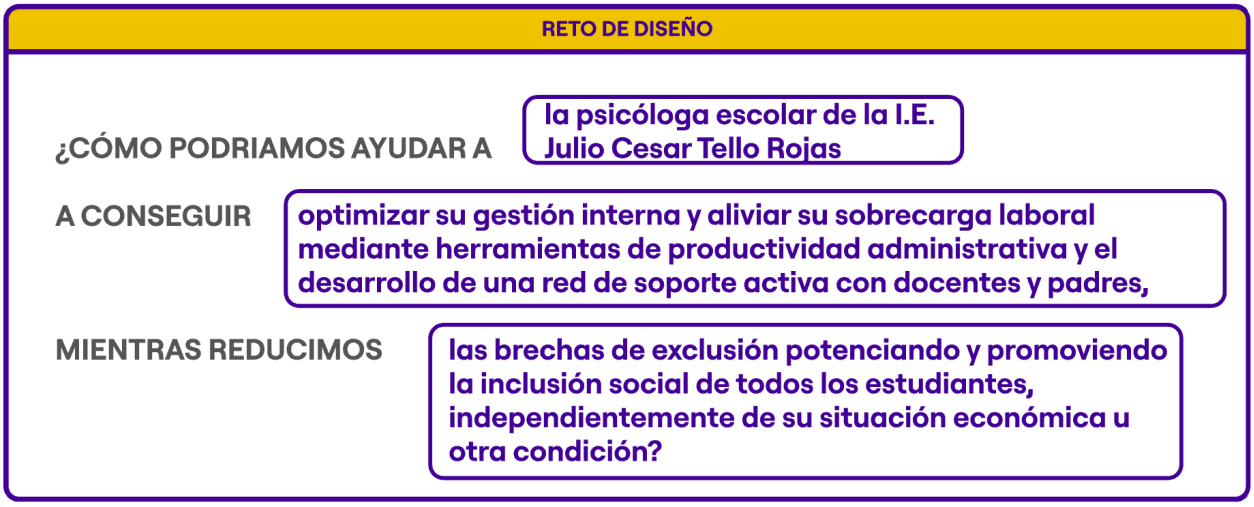
Frente a las limitaciones operativas diagnosticadas, se presenta la oportunidad de transformar la gestión del bienestar en la escuela pública mediante la optimización tecnológica de procesos y el fortalecimiento del trabajo colaborativo en la comunidad educativa. Diversos estudios sobre innovación en gestión pública resaltan que la automatización de trámites normativos y la migración hacia expedientes digitales representan una oportunidad clave para recuperar el tiempo perdido en tareas burocráticas, haciendo posible que los especialistas en psicología reorienten su jornada hacia la prevención y la intervención clínica directa (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 2021).

En segundo lugar, se identifica la oportunidad de implementar estrategias de formación docente que capaciten a los profesores tutores como un primer nivel de contención en el aula. Esta articulación responde de manera directa a los lineamientos del Ministerio de Educación (MINEDU, 2022) y al marco legal de la Ley N.º 31902 (2023), permitiendo atender oportunamente las incidencias leves de conducta y reservando la atención especializada del departamento psicopedagógico para los casos de mayor riesgo. Finalmente, existe la oportunidad de modernizar la interacción con las familias mediante canales de comunicación accesibles y automatizados, lo que permite superar el ausentismo recurrente y el estigma social asociados al acompañamiento psicológico (Ministerio de Salud [MINSA], 2024). Aprovechar esta triple ventana de oportunidad hace posible transicionar hacia un modelo de gestión psicopedagógica más eficiente, integrado y sostenible, sin añadir complejidad ni costos a la administración escolar.

2.1.4 Reto de diseño

Figura 5

Reto de diseño



Nota. Elaboración propia (2026).

A partir del análisis cualitativo desarrollado durante la fase indagación y la caracterización del arquetipo de usuario central, la problemática se sintetiza en la sobrecarga laboral, el cansancio emocional y la saturación operativa que experimenta la psicóloga escolar de la I. E. N.º 1157 Julio César Tello Rojas. Esta situación es consecuencia directa de la pesada carga burocrática exigida para el registro formal de expedientes, la cual consume entre 2 y 3 horas diarias de la jornada laboral, la desorganización inherente al manejo analógico de archivos físicos en papel y la limitada articulación con los docentes y apoderados en la gestión socioemocional de los estudiantes.

En este escenario, y empleando el marco del Design Thinking, se formula la pregunta guía (How Might We) para delimitar la oportunidad de innovación y articular el Reto de Diseño del proyecto:

¿Cómo podríamos ayudar a la psicóloga escolar de la I.E. Julio César Tello Rojasa conseguir optimizar su gestión interna y aliviar su sobrecarga laboral mediante herramientas de productividad administrativa y el desarrollo de una red de soporte activa con docentes y padres,mientras reducimos las brechas de exclusión potenciando y promoviendo la inclusión social de todos los estudiantes, independientemente de su situación económica u otra condición?

2.2 Diseñar para crear valor

Tras el diagnóstico detallado de la problemática y la caracterización de las necesidades del usuario central, este apartado aborda la transición desde los hallazgos de investigación hacia la formulación de valor tangible para el departamento psicopedagógico. La generación de valor en el diseño de servicios se fundamenta en la alineación precisa entre las capacidades del ecosistema digital y los puntos de dolor, expectativas y tareas cotidianas del arquetipo. Bajo este marco, se estructura la propuesta de valor integrada del proyecto AULASANA.

2.2.1 Propuesta de valor

La propuesta de valor de "AulaSana" se define como un ecosistema digital de gestión socioemocional y capacitaciones asincrónicas diseñado para optimizar las operaciones de los departamentos de psicología en la escuela pública. La propuesta busca combinar la automatización de informes normativos para el MINEDU, el control inteligente de citas, tableros colaborativos de organización y un Aula Virtual de módulos, con el propósito fundamental de reducir la carga administrativa y fortalecer el acompañamiento emocional directo en las instituciones educativas.

Figura 6

Lienzo Propuesta de Valor - Arquetipo



Nota. Elaboración propia (2026).

Figura 7

Lienzo Propuesta de Valor - Arquetipo



Nota. Fundamentada en el modelo de diseño centrado en el usuario e innovación en servicios, y respaldada por las orientaciones sobre gestión de la salud mental escolar de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) y el Ministerio de Salud (MINSA, 2024).

La propuesta de valor se articula formalmente en tres componentes clave:

- **Mitigadores de dolor (Pain Relievers):**
    - Elimina la desorganización mediante la visualización centralizada en un solo espacio de la lista de tareas del día, los expedientes clínicos y el historial académico del estudiante.
    - Reduce la carga mental y la fatiga cognitiva de la psicóloga organizando y recordando de forma automática las fechas de las próximas sesiones y evaluaciones.
    - Resuelve la falta de herramientas de detección en el aula mediante un modelo de formación docente asincrónico alineado a los tiempos institucionales disponibles, evitando sobrecargar al profesorado.
- **Generadores de ganancia (Gain Creators):**
    - Optimiza la toma de decisiones clínicas y de seguimiento al disponer de historiales de intervención estructurados y accesibles de forma inmediata.
    - Convierte a los docentes en un primer filtro de contención y detección temprana en el salón de clases bajo un lenguaje técnico común.
    - Libera entre 2 y 3 horas diarias de trabajo administrativo y burocrático, permitiendo priorizar el soporte clínico y socioemocional al estudiante.
- **Enunciado de propuesta de valor:**
    - AULASANA es una plataforma web de gestión socioemocional y capacitaciones asincrónicas diseñada para departamentos de psicología en escuelas públicas. Combina la automatización de informes para el MINEDU, el control de citas, tableros colaborativos y un Aula Virtual de

micro-learning para reducir la carga administrativa y fortalecer el acompañamiento emocional en los colegios.

2.2.2 Solución

El desarrollo de la solución se fundamenta en el concepto de servicio, el cual define formalmente la propuesta bajo el nombre de AULASANA. La solución se concibe como un ecosistema digital de gestión y soporte psicopedagógico diseñado para eliminar la sobrecarga burocrática de la psicóloga escolar, optimizar el monitoreo visual de los casos de riesgo y unificar los canales de comunicación y formación con docentes, apoderados y personal de apoyo. Esta propuesta se sintetiza bajo el eslogan institucional: "Gestión que conecta, bienestar que transforma".

Para la articulación del ecosistema, el servicio contempla una red estructurada de actores clave con roles específicos dentro de la dinámica escolar. Entre los actores directos se ubica la psicóloga escolar como usuaria central de la plataforma; los docentes o tutores de aula, encargados de la detección temprana; los practicantes de psicología, orientados al soporte operativo y a la ejecución de tareas delegadas; y los padres de familia o apoderados, quienes participan activamente mediante canales institucionales de comunicación directa. En el centro de este entramado, los estudiantes se posicionan como los beneficiarios finales de la intervención socioemocional.

El soporte tangible y tecnológico de la propuesta se sostiene en cuatro artefactos centrales:

- **Plataforma Web de Gestión Psicopedagógica (Entorno Principal):** Constituye la herramienta central de la especialista. Integra la base de datos de expedientes clínicos digitalizados en la nube, el generador automatizado de informes

normativos pre-llenados adaptados a las exigencias del MINEDU, la agenda de citaciones y notificaciones por WhatsApp y un tablero Kanban para organizar tareas y delegar actividades operativas a los practicantes.

- **Aula Virtual para Profesores:** Espacio orientado a la capacitación asincrónica y continua del cuerpo docente. Ofrece talleres en formato micro-learning alineados con la normativa del MINEDU (2022), brindando al profesorado herramientas para actuar como primera línea de contención frente a incidentes leves dentro del salón de clases.
- **Aplicativo Móvil:** Diseñado para acompañar los desplazamientos de la psicóloga dentro del colegio, facilitando la anotación rápida de incidencias in situ y la consulta ágil de la agenda. Asimismo, gestiona el panel de citaciones con envío automatizado de recordatorios vía WhatsApp a los apoderados, lo que asegura una comunicación fluida y reduce el ausentismo familiar por estigma o desinformación (MINSA, 2024).

La operatividad de AULASANA se despliega a través de un flujo estructurado en cinco fases consecutivas que resuelven de manera integral los cuellos de botella del área:

- **Fase 1 (Detección y reporte):** El docente tutor identifica señales de alerta en el aula gracias al kit de recursos y la formación del Aula Virtual, registrando y derivando el caso de forma digital dentro del ecosistema.
- **Fase 2 (Revisión y priorización):** La psicóloga accede al historial clínico digitalizado del estudiante en la plataforma y prioriza la atención mediante un sistema de preselección inteligente.

- **Fase 3 (Citación e interacción familiar):** Se programa la entrevista con los apoderados y se realiza el seguimiento en tiempo real de su estatus (confirmación, reprogramación o rechazo) desde el panel visual, enviando recordatorios automatizados por WhatsApp para asegurar la asistencia (MINSA, 2024).
- **Fase 4 (Delegación y seguimiento):** La psicóloga asigna tareas operativas como: seguimiento de casos menores, digitalización o preparación de materiales, a los practicantes de psicología mediante el tablero Kanban digital.
- **Fase 5 (Automatización e informe final):** Se genera el informe técnico obligatorio pre-llenado con los datos registrados en el sistema para su envío agilizado a las instancias oficiales, liberando entre 2 y 3 horas diarias y cerrando definitivamente el cuello de botella administrativo.

Figura 8

Concepto de Servicio



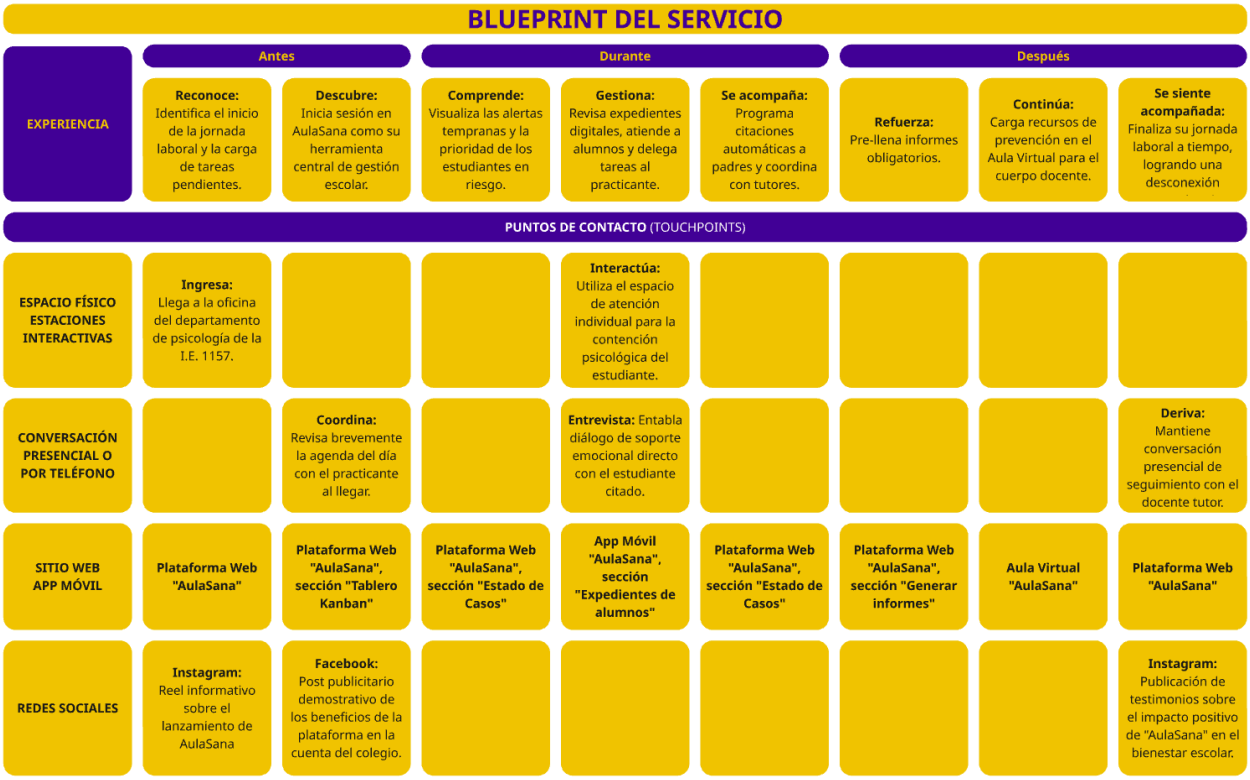
Nota. Adaptado de la metodología de diseño de servicios para la conceptualización de soluciones integrales, en el que se estructuran la definición, el eslogan, los actores involucrados, los artefactos del ecosistema y las fases operativas de AulaSana. Elaboración propia (2026).

2.3 Diseñar el servicio

2.3.1 Blueprint del servicio

Figura 9

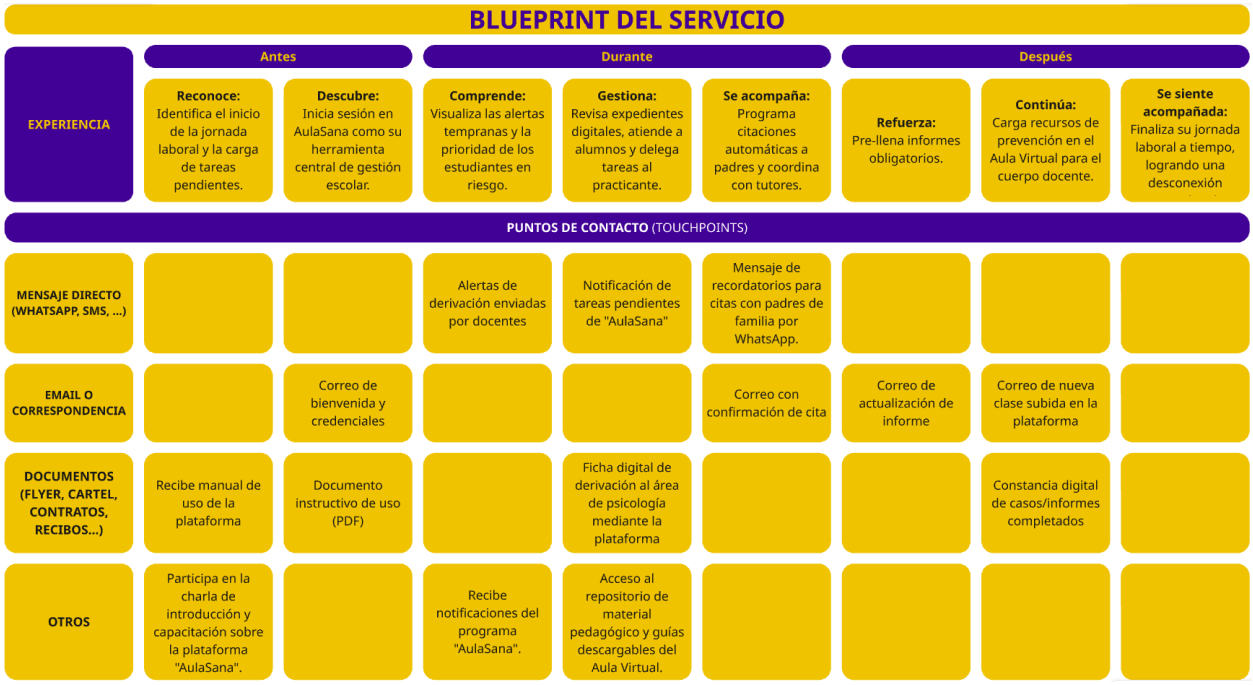
Blueprint del servicio: Experiencia del usuario y puntos de contacto (Touchpoints, canales 1 a 4)



Nota. Etapas de la experiencia de la psicóloga escolar asociadas a los puntos de contacto en el espacio físico, conversaciones presenciales, sitio web/app y redes sociales. Elaboración propia (2026).

Figura 10

Blueprint del servicio: Experiencia del usuario y puntos de contacto (Touchpoints, canales 5 a 8)



Nota. Etapas de la experiencia de la psicóloga escolar asociadas a los puntos de contacto en mensaje directo, email o correspondencia, documentos y otros. Elaboración propia (2026).

Figura 11

Blueprint del servicio: Actividades clave, backstage operations (equipo)



Nota. Componentes del equipo humano interno asociados a las actividades clave de soporte y gestión operativa del servicio. Elaboración propia (2026).

Figura 12

Blueprint del servicio: Actividades clave, backstage operations (colaboradores)



Nota. Roles y funciones de los colaboradores clave involucrados en el soporte operativo y seguimiento del servicio en la institución educativa. Elaboración propia (2026).

Figura 13

Blueprint del servicio: Actividades clave, backstage operations (socios o proveedores externos)



Nota. Infraestructura tecnológica y servicios externos encargados del alojamiento, almacenamiento encriptado, mensajería y seguridad del sistema. Elaboración propia (2026).

Figura 14

Blueprint del servicio: Actividades clave, backstage operations(alianzas)



Nota. Red de alianzas estratégicas institucionales, académicas, normativas y financieras que respaldan la viabilidad y ejecución del servicio. Elaboración propia (2026).

El Blueprint del servicio AulaSana consolida la arquitectura operativa de la solución propuesta, articulando la trayectoria directa del usuario en el frente de atención (frontstage) con la secuencia de procesos, soporte tecnológico, capacidades internas y red de alianzas que ejecutan el servicio detrás de escena (backstage operations).

2.3.1.1 Frontstage: Experiencia del Usuario y Puntos de Contacto

Como se evidencia en las Figuras 7 y 8, la experiencia de la psicóloga escolar se despliega de manera cronológica a lo largo de tres fases continuas (Antes, Durante y Después), interactuando con ocho canales o puntos de contacto (touchpoints):

- **Fase Antes (Inicio de Jornada):** La profesional inicia su labor identificando la carga de tareas pendientes e ingresando a la plataforma web AulaSana. En esta etapa inicial, los puntos de contacto abarcan la llegada a la oficina física del

departamento de psicología en la I.E. 1157, la revisión de la agenda con el practicante del área, la recepción de manuales e instructivos en formato PDF y la participación en charlas de inducción.

- **Fase Durante (Atención, Gestión y Derivación):** La interacción combina la contención emocional presencial con herramientas digitales. La psicóloga visualiza alertas tempranas en la sección "Estado de Casos" y atiende consultas individuales en su oficina. La plataforma automatiza la emisión de citaciones a padres de familia mediante la API de WhatsApp Business y facilita el envío de derivaciones por parte de los docentes. Asimismo, permite consultar expedientes desde la aplicación móvil y acceder a material pedagógico en el Aula Virtual.
- **Fase Después (Cierre Operativo y Desconexión):** El sistema realiza el pre-llenado automatizado de informes y fichas oficiales, reduciendo significativamente la carga administrativa. Además, se cargan recursos preventivos para el cuerpo docente, se emiten constancias digitales de casos completados y se difunden testimonios sobre el impacto del programa en redes sociales (Instagram y Facebook), permitiendo a la psicóloga finalizar su jornada a tiempo y lograr un descanso efectivo.

2.3.1.2 Backstage Operations: Capacidades Internas, Infraestructura y Alianzas

La viabilidad y sostenibilidad del servicio explicadas de las Figuras 9 a 12 descansan sobre cuatro pilares operativos clave:

- **Equipo Humano Interno:** La gestión directa del servicio es liderada por la psicóloga titular, complementada por el Equipo de Capacitación, encargado de

instruir a practicantes, docentes y directivos en el manejo integral de la plataforma. A este flujo se suman los practicantes de psicología, quienes diseñan contenidos asincrónicos para "AulaSana School" y elaboran material preventivo e informativo dirigido al cuerpo docente. Esta labor permite a los practicantes acreditar sus horas de prácticas preprofesionales, cumpliendo así con los requisitos académicos de sus universidades y fortaleciendo su perfil profesional en el currículum. Finalmente, la eficiencia técnica y la experiencia visual del sistema se aseguran mediante el desempeño del Diseñador UX/UI y el Programador Fullstack.

- **Colaboradores:** La plana docente y los tutores de aula actúan como el primer filtro al registrar derivaciones en la plataforma. La Dirección y Subdirección garantizan el respaldo normativo y los tiempos de capacitación, mientras que el Comité de Convivencia Escolar y el equipo técnico de la escuela coordinan la resolución de conflictos e infraestructura de red. Adicionalmente, los Especialistas de Convivencia de la UGEL 03 monitorean los indicadores del departamento.
- **Socios o Proveedores Externos:** La plataforma opera sobre servidores encriptados en Google Cloud para garantizar la confidencialidad de las historias psicopedagógicas. Integra ConvertAPI para la generación y exportación automática de expedientes en formato PDF oficial, así como la API de WhatsApp Business, la cual automatiza la comunicación del área de psicología con los padres de familia enviando recordatorios de citas e incentivando su participación

activa en las actividades escolares. Finalmente, la seguridad en la transmisión de datos sensibles se respalda mediante certificados SSL bajo el protocolo HTTPS.

- **Red de Alianzas Estratégicas:** El ecosistema del servicio se fortalece mediante la articulación con la I.E. 1157 Julio César Tello Rojas como sede piloto, la supervisión administrativa de la UGEL 03 y la validación ética del Colegio de Psicólogos del Perú (CDR I Lima). Asimismo, cuenta con el respaldo académico y metodológico de Toulouse Lautrec, sumado al financiamiento de programas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) a través de Empresarios por la Educación (ExE), los cuales permiten subvencionar la tecnología y el equipamiento requeridos. Por su parte, la convocatoria de los estudiantes de psicología se gestiona mediante la plataforma PROA.pe, otorgándoles certificaciones de prácticas preprofesionales que respaldan sus créditos universitarios y potencian su perfil profesional.

2.3.2 Artefactos

2.3.2.1. Plataforma Web “AulaSana”

La plataforma web constituye la herramienta central de gestión operativa y administrativa del departamento de psicología escolar. Su arquitectura fue diseñada con el propósito fundamental de mitigar la sobrecarga laboral y reducir el tiempo dedicado a tareas burocráticas

repetitivas, centralizando en un único entorno digital la información que antes se encontraba dispersa en documentos físicos y archivos independientes. El sistema se organiza modularmente a través de las siguientes funcionalidades clave:

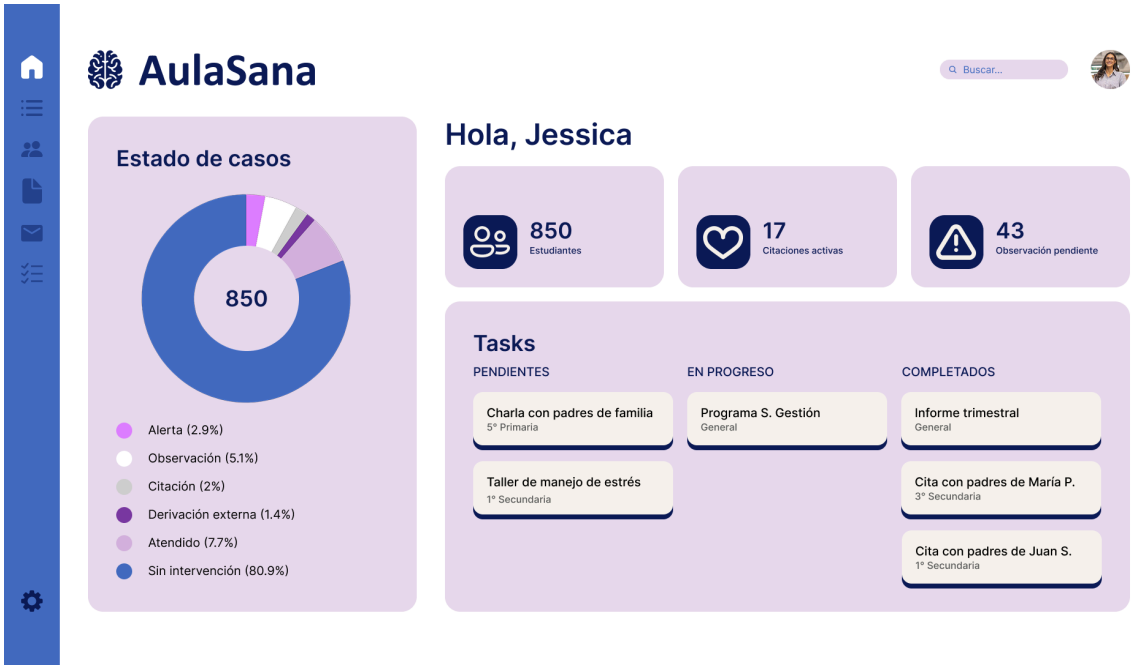
- **Módulo Principal:** Funciona como una central de control visual que presenta un gráfico analítico del estado consolidado de los casos categorizados en Alerta, Observación, Citación, Derivación Externa, Atendido y Sin Intervención. Asimismo, ofrece acceso directo a los expedientes estudiantiles, citas activas y casos que requieren atención prioritaria, integrando un tablero Kanban interactivo para la visualización del flujo de trabajo (Pendiente, En Progreso y Completado).
- **Estado de Casos:** Sección estructurada por áreas de atención que concentra los datos clave de cada estudiante (nombre, aula, apoderado y canal de contacto directo). Incorpora un botón de mensajería instantánea hacia la API de WhatsApp Business para la automatización de recordatorios a los padres de familia y acceso inmediato a las notas del expediente.
- **Expedientes Estudiantes:** Módulo equipado con filtros avanzados por nivel, grado y sección. Cada expediente recopila la ficha técnica del estudiante y una línea de tiempo cronológica con la trazabilidad completa del caso, registrando desde la primera alerta emitida por el docente hasta las entrevistas y citaciones ejecutadas.
- **Generador de Informes:** Herramienta desarrollada para optimizar el trabajo burocrático de la profesional. Permite seleccionar la información del estudiante sincronizada con la base de datos, el tipo de documento y la problemática identificada; con estos datos, la plataforma redacta de manera automatizada la

estructura formal del informe, disponiendo de un apartado de notas para que la psicóloga añada observaciones cualitativas de forma manual.

- **Control de Citas:** Panel de agendamiento y seguimiento que clasifica las reuniones presenciales bajo los estados de Confirmado, Pendiente e Inasistencia. Esta herramienta permite a la psicóloga mantener un registro preciso que se archiva automáticamente en el expediente del estudiante, facilitando la reprogramación oportuna de sesiones sin saturar la agenda del departamento.
- **Tablero Kanban Colaborativo:** Entorno de gestión operativa que organiza las responsabilidades del departamento en columnas de progreso (Pendiente, En Progreso y Completado). Facilita la asignación estratégica de tareas a los practicantes de psicología como la elaboración de talleres o el diseño de material preventivo, y permite visualizar seguimiento semanal o mensual.

Figura 15

Plataforma web "AulaSana" apartado principal



Nota. Elaboración propia (2026).

Figura 16

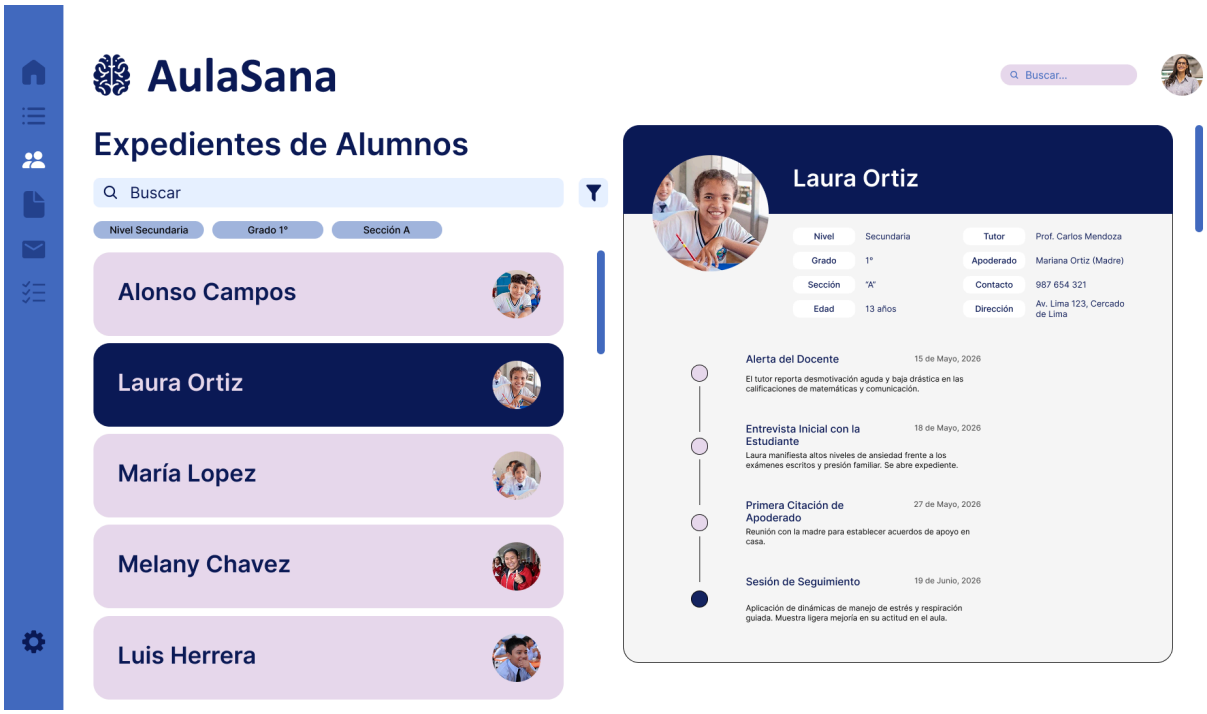
Plataforma web "AulaSana" apartado "Estado de casos"



Nota. Elaboración propia (2026).

Figura 17

Plataforma web "AulaSana" apartado "Expedientes de Alumnos"



Nota. Elaboración propia (2026).

2.3.2.2. Aplicación Móvil "AulaSana"

La aplicación móvil fue creada como una herramienta de apoyo ágil y portátil para acompañar el flujo de trabajo diario de la psicóloga escolar fuera de su oficina. Su diseño responde a la necesidad de consultar datos críticos en tiempo real sin depender del uso constante de una computadora portátil, optimizando la movilidad dentro de la institución educativa (por ejemplo, durante recorridos por las aulas o reuniones imprevistas). Para evitar la percepción errónea de distracción o uso personal del dispositivo móvil durante la jornada laboral, la interfaz fue estructurada bajo un enfoque de interacción rápida y de bajo tiempo de pantalla, permitiendo consultas puntuales en pocos segundos mediante los siguientes módulos:

- **Expedientes Estudiantes:** Permite el acceso inmediato al historial psicopedagógico y notas de evolución de los estudiantes desde cualquier punto del colegio, facilitando la toma de decisiones informadas durante intervenciones o conversaciones presenciales.
- **Estado de Casos:** Módulo optimizado para visualizar el estado de atención de los alumnos de manera clara, permitiendo verificar rápidamente las prioridades del día (Alerta, Observación, Citación, entre otros).
- **Tablero Kanban:** Ofrece una vista reducida y funcional del flujo de trabajo diario, permitiendo al profesional revisar tareas pendientes, marcar actividades completadas o verificar la asignación de responsabilidades a los practicantes sin necesidad de encender la laptop.

Figura 18

Interfaz principal de la aplicación móvil "AulaSana"



Nota. Prototipo de alta fidelidad. Elaboración propia (2026).

Figura 19

Expediente estudiantil en la aplicación móvil "AulaSana"



Nota. Prototipo de alta fidelidad. Elaboración propia (2026).

2.3.2.3. Aula Virtual “AulaSana School”

El Aula Virtual es la plataforma de capacitación asincrónica que la psicóloga utiliza para optimizar su labor de orientación y asesoría hacia el cuerpo docente en la detección temprana de casos. Al ser los profesores el primer contacto directo con los estudiantes, educarlos en salud mental resulta indispensable; sin embargo, dictar capacitaciones presenciales de forma recurrente exigiría un tiempo del que ni la profesional ni la plana de docentes suele disponer. Por ello, este

artefacto le permite estandarizar la formación pedagógica y delegar su ejecución diaria a sus practicantes. Su funcionamiento y estructura se organizan de la siguiente manera:

- **Módulos Temáticos de Detección:** Los contenidos están estructurados en módulos breves y prácticos sobre problemáticas frecuentes del entorno escolar, tales como Bullying y Acoso Escolar, Depresión e Indicadores Emocionales, Conflictos Familiares y Manejo de la Adolescencia y Conductas de Riesgo. Los docentes pueden acceder a este material y completarlo en cualquier momento disponible, sin interrumpir la agenda de la psicóloga.
- **Supervisión y Trazabilidad para Directivos:** El sistema genera reportes automáticos para que la psicóloga y la Dirección del colegio puedan visualizar de manera transparente qué profesores han completado las clases y a qué aulas corresponden, validando el avance real del programa en la institución.

Figura 20

Interfaz del Aula Virtual "AulaSana School"



Nota. Prototipo de alta fidelidad. Elaboración propia (2026).

2.3.3 Experimentos

- **Metodología y entorno de prueba:** Para evaluar la eficiencia y utilidad de la solución propuesta, se desarrollaron los prototipos interactivos de alta fidelidad en la plataforma Figma, abarcando tanto la maquetación visual como el flujo de navegación de la interfaz. La prueba de campo se llevó a cabo bajo un enfoque cualitativo y presencial, asistiendo directamente al departamento de psicología de la institución educativa para interactuar con la psicóloga escolar, identificada como la usuaria beneficiaria clave. Durante la sesión, se realizó un recorrido guiado por la interfaz simulada para evaluar la experiencia de usuario (UX/UI), la

claridad de las herramientas planteadas y la alineación de la propuesta con sus dinámicas de trabajo diarias.

- **Hallazgos y aportes de la usuaria:** La evaluación cualitativa confirmó que la propuesta inicial identificó con precisión las necesidades operativas y los puntos de dolor del departamento de psicología, recibiendo una respuesta sumamente favorable por parte de la profesional. No obstante, a partir del diálogo y la retroalimentación directa durante la prueba, se identificaron oportunidades clave de mejora que fundamentaron las siguientes iteraciones del diseño:
- **Necesidad de un artefacto portátil:** Se identificó la conveniencia de contar con una aplicación móvil simplificada para consultas rápidas fuera del escritorio, evitando depender de la computadora portátil durante los recorridos por la escuela.
- **Optimización de la búsqueda de expedientes:** Se sugirió la incorporación de filtros avanzados por nivel, grado y sección en la plataforma web, con el objetivo de agilizar la localización de estudiantes y reducir el tiempo de navegación.
- **Flujo de trabajo:** Se recomendó integrar vistas tanto semanales como mensuales dentro del tablero Kanban para facilitar la planificación estratégica y la delegación de tareas a los practicantes de psicología.

Figura 21

Instalaciones de la Institución Educativa



Nota. Registro fotográfico del entorno escolar. Elaboración propia (2026).

Figura 22

Prueba de usabilidad con la psicóloga escolar



Nota. Validación del prototipo interactivo en el departamento de psicología de la I.E. 1157. Elaboración propia (2026).

III. Conclusiones y recomendaciones

3.1 Conclusiones

El desarrollo del proyecto “AulaSana” puso de manifiesto las exigencias administrativas y la ausencia de herramientas tecnológicas en el área psicopedagógica de la I.E. 1157 Julio César Tello Rojas merman la capacidad de respuesta institucional, impactan directamente en el desgaste profesional de la especialista y restringen el soporte socioemocional destinado a la comunidad estudiantil. La aplicación de metodologías de diseño centradas en el usuario

demostró que la optimización de los flujos documentales es indispensable para migrar de una gestión meramente asistencial hacia un esquema de intervención oportuno, estructurado y preventivo.

Las jornadas de validación in situ con la psicóloga encargada confirmaron la idoneidad y viabilidad de la solución propuesta, evidenciando que la automatización del generador de informes y la digitalización de fichas logran liberar entre dos y tres horas diarias dedicadas a tareas burocráticas. Asimismo, la integración del agendamiento centralizado con el tablero Kanban colaborativo y los recordatorios automatizados vía WhatsApp optimiza la planificación del departamento y reduce el ausentismo de los apoderados.

Como principal hallazgo del proceso de co-diseño, la retroalimentación de la usuaria permitió evolucionar la arquitectura inicial hacia un ecosistema de tres artefactos interconectados: una Plataforma Web para el control operativo, una Aplicación Móvil de bajo tiempo de pantalla para consultas ágiles en campo, y un Aula Virtual independizada ("AulaSana School") dirigida a la capacitación asincrónica docente. Esta última herramienta ratificó la utilidad de preparar a los profesores como un primer filtro de detección temprana, reduciendo la saturación en la oficina de psicología. En definitiva, este proyecto demuestra que la transformación digital enfocada en la gestión pública es un recurso determinante para garantizar la equidad en la salud mental escolar, contribuyendo a los objetivos de inclusión social (ODS 10) y sostenibilidad del sistema educativo.

3.2 Recomendaciones

Se aconseja iniciar la etapa de desarrollo y codificación tecnológica de los tres artefactos diseñados (Plataforma Web, App Móvil y Aula Virtual), con el fin de desplegar un plan piloto de marcha en la I.E. 1157 Julio César Tello Rojas que permita evaluar en un entorno real el ahorro

efectivo de tiempo en trámites, el cumplimiento de la agenda programada y la tasa de respuesta de los apoderados mediante las alertas por WhatsApp.

Asimismo, se recomienda estructurar un plan de monitoreo y evaluación de impacto durante la ejecución del piloto, con el propósito de recolectar métricas cuantitativas sobre la reducción de la carga burocrática y el incremento en la detección oportuna de casos.

Por último, se sugiere elevar este modelo de solución integral ante la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de la jurisdicción y el Ministerio de Educación (MINEDU), promoviendo alianzas estratégicas que faciliten la réplica y escalamiento de la plataforma en otras instituciones educativas públicas que afronten un alto volumen de estudiantes y una dotación limitada de profesionales en psicología.

IV. Referencias Bibliográficas

Congreso de la República. (2011, 25 de junio). *Ley N.º 29719: Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas*. Diario Oficial *El Peruano*. https://busquedas.elperuano.pe/disposicioneslegales/ley-que-promueve-la-convivencia-sin-violencia-en-las-institucio-ley-n-29719-659223-1/

Congreso de la República. (2023, 10 de noviembre). *Ley N.º 31902: Ley que modifica la Ley 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas, a fin de fortalecer la prevención y atención del acoso escolar y la presencia de profesionales de la psicología*. Diario Oficial *El Peruano*. https://busquedas.elperuano.pe/disposicioneslegales/ley-que-modifica-la-ley-29719-ley-que-promueve-la-convivenc-ley-n-31902-2233668-1/

Defensoría del Pueblo. (2023). *Informe Defensorial: Estado situacional de la salud mental y brecha de profesionales de la psicología en las instituciones educativas públicas del Perú*. Defensoría del Pueblo del Perú. https://www.defensoria.gob.pe/areas_tematicas/acceso-a-la-salud/

Ministerio de Educación. (2022). *Lineamientos e informes de gestión de la convivencia escolar, prevención y atención de situaciones de vulnerabilidad en la educación básica*. MINEDU. https://www.gob.pe/minedu

Ministerio de Salud. (2024). *Análisis situacional de la salud mental escolar, estigma social y barreras de acceso al acompañamiento psicopedagógico en el sector público*. MINSA. https://www.gob.pe/minsa

Organización de las Naciones Unidas. (2015). *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (Objetivo de Desarrollo Sostenible 10: Reducción de las desigualdades)*. ONU. https://sdgs.un.org/es/goals/goal10

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2021). *Reimaginar juntos nuestros futuros: Un nuevo contrato social para la educación y la digitalización de la gestión escolar*. UNESCO. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000379381_spa

Organización Mundial de la Salud. (2022). *Informe mundial sobre la salud mental: Transformar la salud mental para todos y directrices para el entorno escolar*. OMS. https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240050860

Organización Panamericana de la Salud. (2022). *Salud mental de niños, niñas y adolescentes en las Américas: Abordaje del estigma y la participación familiar*. OPS/OMS. https://www.paho.org/es

V. Anexos

Anexo A

Investigación de la Problemática: Grabaciones y Transcripciones de Entrevistas

A.1 Entrevista a Jessica Carrasco, Psicóloga Escolar de la I.E. 1157 JULIO CESAR TELLO ROJAS

Link drive de la grabación entrevista

https://drive.google.com/drive/folders/1B7ZGk2j9rhFl4VribCL7YNxJA3GP7JOC?usp=drive_link

Transcripción de la entrevista

https://docs.google.com/document/d/1PjyIVoE62bdBMPUwnI438oYZglGEFEVFEDCp98rRUm0/edit?usp=drive_link

A.2 Entrevista a Claudia Ruiz, Psicóloga y Docente de Toulouse Lautrec

Link drive de la grabación entrevista

https://drive.google.com/drive/folders/1WNKlVoVLkY46UBGn9973NWrik3AroCw4?usp=drive_link

Transcripción de la entrevista

https://docs.google.com/document/d/1Q0NO4j1D2cIAtuNZpapyCIR8R7cYrb9o7E79D5iw0mA/edit?usp=drive_link

A.3 Entrevista a Edward Solis, Subdirector de la I.E. 1157 JULIO CESAR TELLO

Link drive de la grabación entrevista

https://drive.google.com/drive/folders/1m9GlZJI9ErBoImFKYtQSZOTkCelNlZD7?usp=drive_link

Transcripción de la entrevista

https://docs.google.com/document/d/1A-WJU5_kc1J-zWmEQntfLoCcihIVcuZg9UD0QAGnkGE/edit?tab=t.0

Anexo B

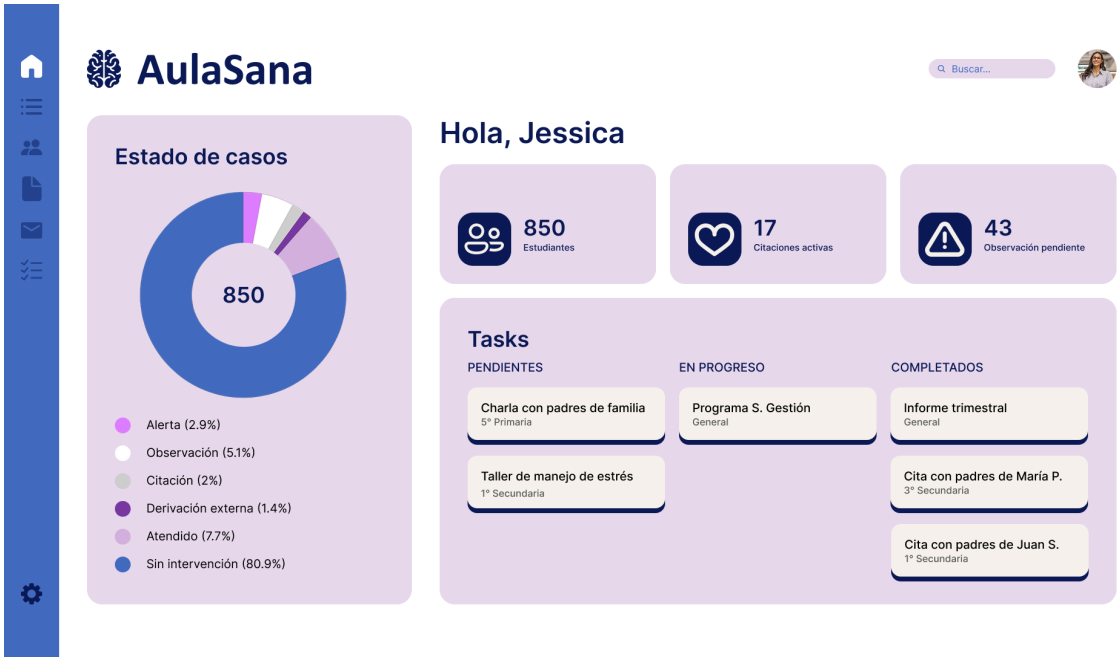
Prototipos de Alta Fidelidad del Ecosistema "AulaSana"

B.1 Plataforma Web “AulaSana”

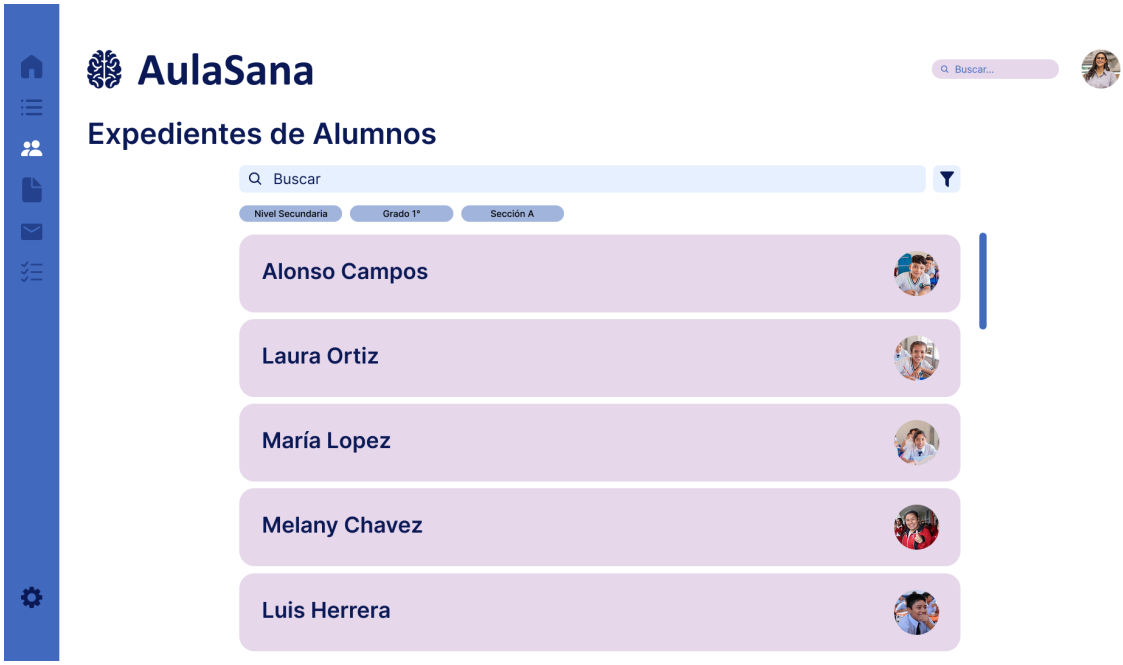
Link del prototipo interactivo

https://www.figma.com/proto/RzcysFeXbYw2LDSdkAPURB/Prototipos--programa-?node-id=22-2520&p=f&t=WZyAnGyAUGipGwS6-1&scaling=scale-down&content-scaling=fixed&page-id=0%3A1&starting-point-node-id=46%3A2

Capturas del prototipo




AulaSana
Buscar...
Estado de Casos
Todos
Alerta
Observación
Citación
Derivación externa
Atendido
Sin Intervención
Caso Estudiante Aula Apoderado Contacto Estado Fecha Mensaje Notas
#1 Luis Herrera 1° Secundaria Juan Herrera (Padre) 987 654 321 Alerta 3 Julio WhatsApp ...
#2 Leticia Leyva 5° Primaria Juan Herrera (Padre) 987 654 321 Alerta 5 Julio WhatsApp ...
#3 Ximena Ortega 2° Secundaria Juan Herrera (Padre) 987 654 321 Observación 7 Julio WhatsApp ...
#4 Josue Campos 2° Secundaria Juan Herrera (Padre) 987 654 321 Observación 9 Julio WhatsApp ...
#5 Ivana Ramos 6° Primaria Juan Herrera (Padre) 987 654 321 Citación 11 Julio WhatsApp ...
#6 Paolo Patricio 4° Primaria Juan Herrera (Padre) 987 654 321 Citación 13 Julio WhatsApp ...
#7 Ramón Lopez 3° Secundaria Juan Herrera (Padre) 987 654 321 Derivación externa 15 Julio WhatsApp ...
#8 Mariana Franco 6° Primaria Juan Herrera (Padre) 987 654 321 Atendido 17 Julio WhatsApp ...


AulaSana
Buscar...
Expedientes de Alumnos
Buscar
Nivel Secundaria
Grado 1°
Sección A
Alonso Campos
Laura Ortiz
María Lopez
Melany Chavez
Luis Herrera

AulaSana

Buscar...

Generador de Informes

Estudiante

Nivel | Grado | Sección

Alumno

Tipo de informe

Clasificación

Problemática

Problemática

Notas

[Escribe]



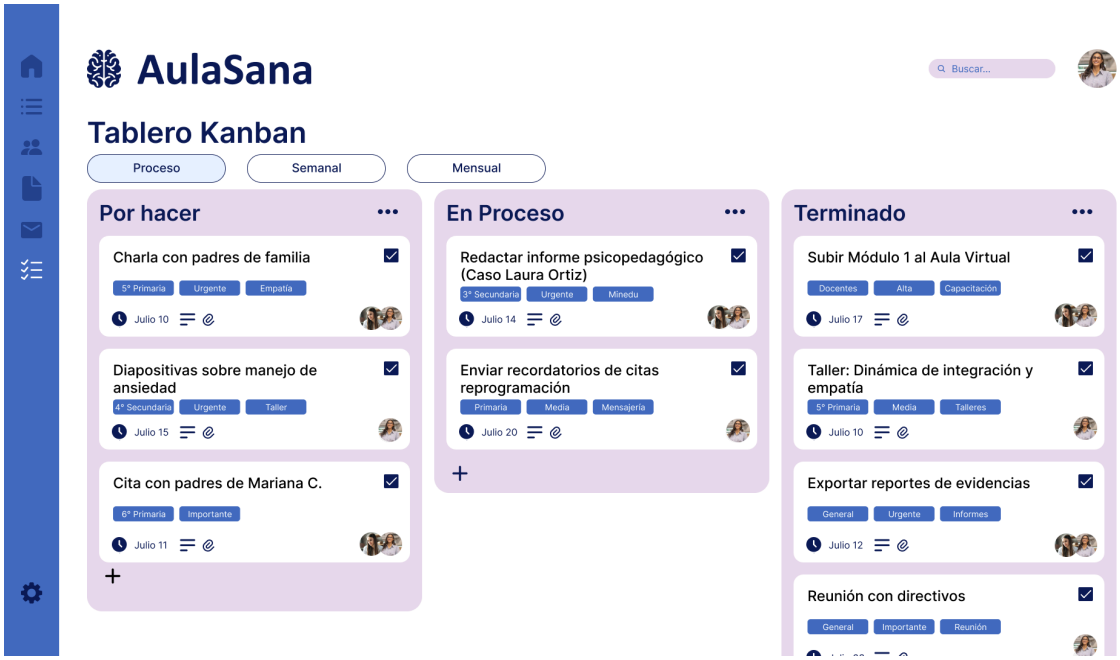
AulaSana

Buscar...

Control de Citas

Todos | Confirmado | Pendientes | Inasistencias

Caso	Estudiante	Aula	Apoderado	Contacto	Estado	Fecha	Mensaje	Notas
#5	Ivana Ramos	6° Primaria	Juan Herrera (Padre)	987 654 321	Confirmado	11 Julio	WhatsApp	...
#6	Paolo Patricio	4° Primaria	Juan Herrera (Padre)	987 654 321	Confirmado	13 Julio	WhatsApp	...
#9	Melany Chavez	3° Secundaria	Juan Herrera (Padre)	987 654 321	Confirmado	15 Julio	WhatsApp	...
#10	Laura Campos	6° Primaria	Juan Herrera (Padre)	987 654 321	Pendiente	17 Julio	WhatsApp	...
#11	Patrick Garcia	4° Primaria	Juan Herrera (Padre)	987 654 321	Pendiente	17 Julio	WhatsApp	...
#12	Brayan Acuña	3° Secundaria	Juan Herrera (Padre)	987 654 321	Pendiente	19 Julio	WhatsApp	...
#13	Lucia Ugarte	4° Primaria	Juan Herrera (Padre)	987 654 321	Inansistencia	21 Julio	WhatsApp	...
#14	Julia Mendez	3° Secundaria	Juan Herrera (Padre)	987 654 321	Inansistencia	23 Julio	WhatsApp	...
#15	Ariana Salvador	6° Primaria	Juan Herrera (Padre)	987 654 321	Inansistencia	25 Julio	WhatsApp	...

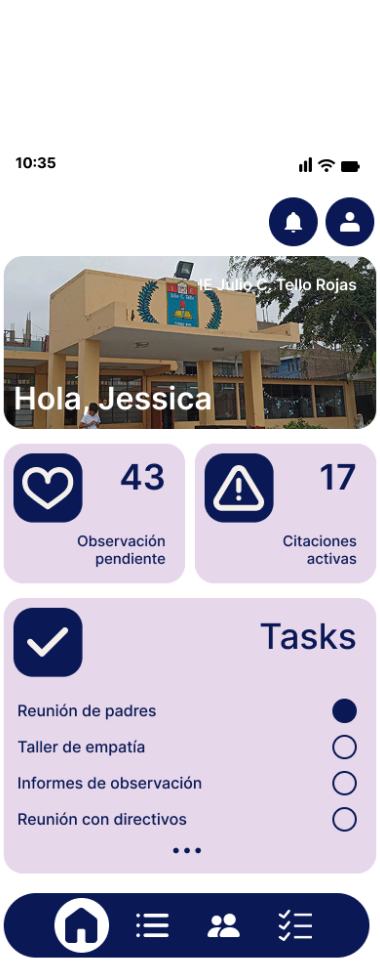


B.2 App Móvil "AulaSana"

Link del prototipo interactivo

https://www.figma.com/proto/J8kTouGSrF6dSTKKjQDVHl/Prototipos--app-?node-id=2001-414&p=f&t=2dfucBq1eIMH50kC-1&scaling=scale-down&content-scaling=fixed&page-id=0%3A1&starting-point-node-id=2001%3A414

Capturas del prototipo


10:35
E. Julio C. Tello Rojas
Hola, Jessica
43
Observación pendiente
17
Citaciones activas
Tasks
Reunión de padres
Taller de empatía
Informes de observación
Reunión con directivos


10:35
Estado de Casos
Estado
Luis Herrera
1° Secundaria
Leticia Leyva
5° Primaria
Ximena Ortega
2° Secundaria
Josue Campos
2° Secundaria
Ivana Ramos
6° Primaria
Paolo Patricio
4° Primaria
Ramón Lopez
3° Secundaria

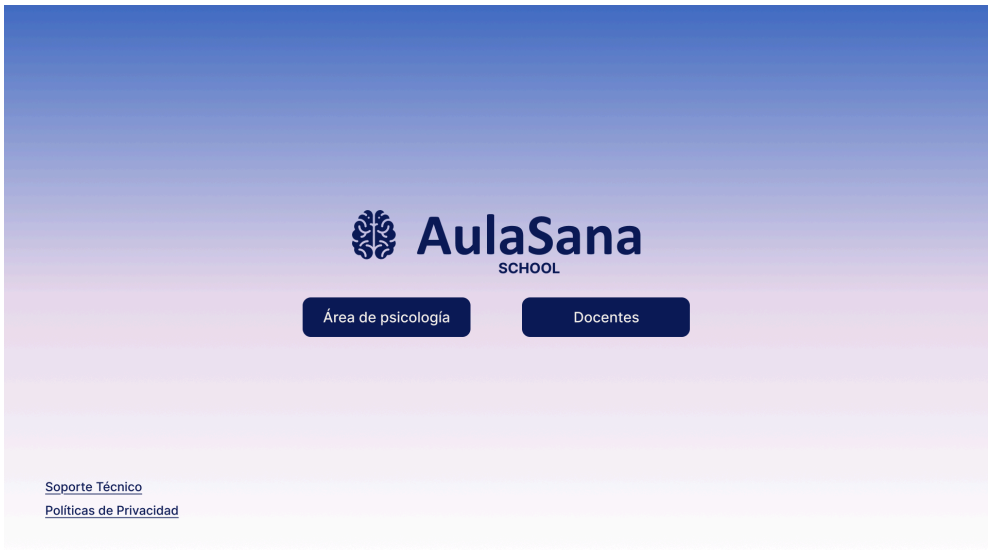

10:35
Expedientes
Buscar
Laura Ortiz
Nivel
Secundaria
Grado
1°
Sección
"A"
Edad
13 años
Tutor
Prof. Carlos Mendoza
Apoderado
Mariana Ortiz (Madre)
Contacto
987 654 321
Dirección
Av. Lima 123, Cercado de Lima
Alerta del Docente
15 de Mayo, 2026
El tutor reporta desmotivación aguda y baja drástica en las calificaciones de matemáticas y comunicación.
Entrevista Inicial con la Estudiante
18 de Mayo, 2026
Laura manifiesta altos niveles de ansiedad frente a los exámenes escritos y presión familiar. Se abre expediente.
Primera Citación de Apoderado
27 de Mayo, 2026
Reunión con la madre para establecer acuerdos de apoyo en casa.
Sesión de Seguimiento
19 de Junio, 2026
Aplicación de dinámicas de manejo de estrés y respiración guiada. Muestra ligera mejoría en su actitud en el aula.
10:35
Calendario
JULIO
Lun
Mar
Miér
Jue
Vier
Sáb
Dom
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31

B.3 Aula virtual “AulaSana School”

Link del prototipo interactivo

https://www.figma.com/proto/TgdmRby3zEXQlBd0jJH7uv/Prototipos--aula-virtual-?node-id=24-3299&p=f&t=aEAC3IoPXRghDgiJ-1&scaling=scale-down&content-scaling=fixed&page-id=0%3A1&starting-point-node-id=65%3A1495

Capturas del prototipo





Anexo C

Prueba de validación

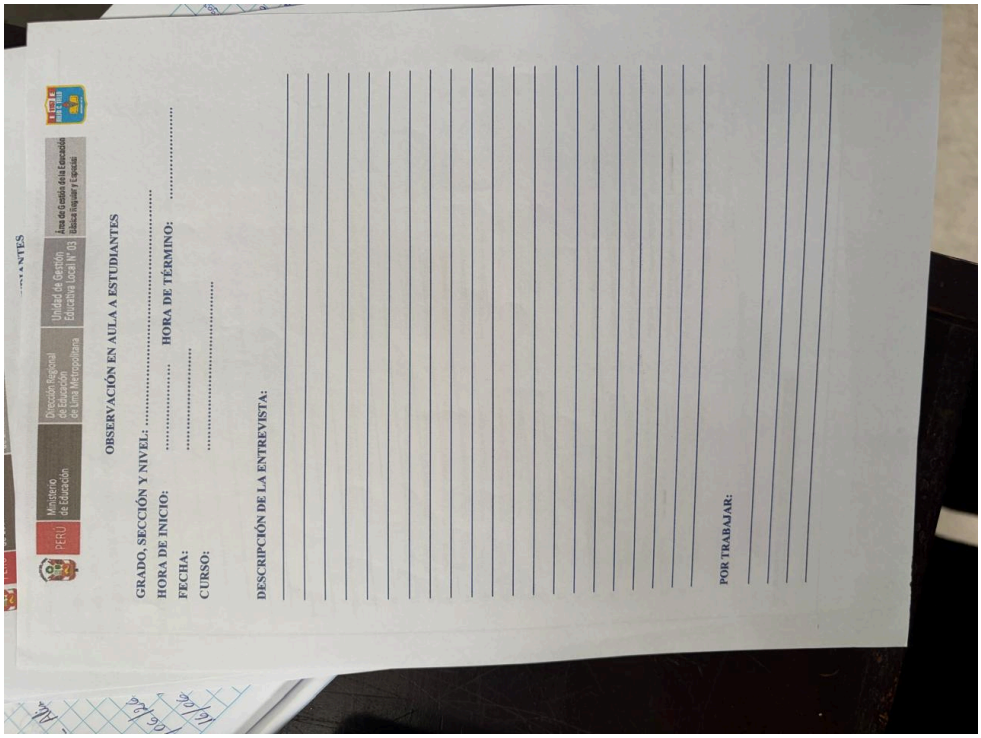
C.1 Registro Fotográfico del Trabajo de Campo






DEPARTAMENTO
PSICOLOGICO
1157 E
JULIO C. TELLO


ANTERA DE VALORES
UNIDOS POR EL DEPORTE
1157 E
JULIO C. TELLO
PRIMARIA - SECUNDARIA JEC
Responsabilidad
Perseverancia
Buen Inicio Año Escolar



C.2 Grabación de Prueba de Validación

https://drive.google.com/drive/folders/1hWI52dPUpTnuIAG0oLP54lCWRuqPRs8-?usp=drive_link