ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA TOULOUSE LAUTREC

BienEstar: Servicio de acompañamiento emocional y nivelación académica para estudiantes de secundaria de la I.E. San Francisco

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

PRESENTADO POR

Franco Jesus Estuardo Hauyon Alvarez
DNI: 73028510, Perú
ORCID: 0009-0004-0893-8551

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

PRESENTADO POR

Laura Patricia Saavedra Vallejos
DNI: 73991778, Perú
ORCID: 0009-0004-8367-8956

ASESORES

Mariella Elizabeth Puch Coronado
DNI: 47040631, Perú
ORCID: 0000-0001-9513-9301

Flor De Lis Ibarra Ventocilla
DNI: 72750933, Perú
ORCID:ORCID: 0000-0002-4004-5727

JURADO

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

Lima, Agosto 2026

Informe_Proyecto_Innovacion_BienEstar %281%29.docx

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::11391:614474543

Fecha de entrega
14 ago 2026, 11:45 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
14 ago 2026, 11:46 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
Informe_Proyecto_Innovacion_BienEstar (1).docx

Tamaño del archivo
16.5 MB

39 páginas

6607 palabras

38.619 caracteres

17% 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
2%	Publicaciones
15%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Agradecimiento

Queremos agradecerles especialmente a mi mamá, por su apoyo incondicional, su paciencia y por acompañarme durante todo este proceso. También agradezco a mis profesores, quienes con su orientación, conocimientos y dedicación me ayudaron a desarrollar este proyecto y culminar satisfactoriamente esta etapa de mi formación profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. Información general 7
1.1 Título del Proyecto de Innovación 7
1.2 Resumen del Proyecto de Innovación 7
II. Descripción de la innovación 8
2.1 Investigar para diseñar 8
2.1.1 Actores del Proyecto 8
2.1.2 Contexto general 10
2.1.3 Problema u oportunidad 11
2.1.4 Reto de diseño 12
2.2 Diseñar para crear valor 12
2.2.1 Propuesta de valor 12
2.1.2 Solución 13
2.3 Diseñar el servicio 13
2.3.1 Blueprint del servicio 14
2.3.2 Artefacto(s) 18
2.3.3 Experimentos 20
III. Conclusiones y recomendaciones 21
IV. Referencias Bibliográficas 25
V. Anexos 27

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ficha del Arquetipo 10
Figura 2: Lienzo de Propuesta de Valor 13
Figura 3: Prototipo de baja fidelidad y exploración del personaje 14
Figura 4: Aplicativo y web 17
Figura 5: Kit emocional 19
Figura 6: Mapa mental 24
Figura 7: Concepto Argumental 25

I. Información general

1.1 Título del Proyecto de Innovación

BienEstar: Servicio de acompañamiento emocional y nivelación académica para estudiantes de secundaria de la I.E. San Francisco.

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación

El proyecto de innovación BienEstar se plantea en el contexto del área estratégica de desarrollo prioritario de Salud y bienestar social y la actividad económica de Salud humana y asistencia social, y busca resolver la brecha de acceso a herramientas integradas de apoyo emocional y gestión del estrés teniendo como población beneficiaria a estudiantes del nivel secundario. Para ello, 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 de 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 y *canvas* de propuesta de valor para consolidar el concepto innovador, entre otras que son presentadas en detalle a continuación. La solución innovadora consiste en un servicio de plataforma digital y educación para el bienestar emocional que combina herramientas interactivas de apoyo emocional, educación en gestión de emociones y conexión con profesionales. Para la experimentación se diseñaron prototipos de alta resolución de la interfaz de usuario e implementación de la propuesta con funcionalidades básicas de la plataforma para realizar pruebas de uso con estudiantes, validar la propuesta de valor, medir la aceptación y el impacto en el bienestar estudiantil, así como facilitar el manejo del diseño basado en el *feedback* de usuarios reales para promover la gestión de emociones y el alivio del estrés a través de nuevas dinámicas que integran herramientas interactivas y juegos educativos didácticos. La plataforma reconoce que "tu bienestar también es parte del

aprendizaje" y busca crear un ecosistema de apoyo que contribuya a mejorar el desempeño académico y el bienestar integral de los estudiantes.

Se concluye que la solución propuesta representa una innovación significativa en el campo del bienestar estudiantil, demostrando un potencial de impacto positivo en la gestión emocional de estudiantes de educación secundaria a través de una propuesta digital accesible. Asimismo, se recomienda completar el desarrollo de la propuesta, realizar pruebas piloto con grupos de estudiantes en distintas instituciones y años académicos, y establecer alianzas estratégicas con diferentes instituciones educativas, ministerios de salud y educación, y la UGEL para desarrollar un modelo de sostenibilidad financiera y operativa para la escalabilidad de la plataforma.

II. Descripción de la innovación

2.1 Investigar para diseñar

2.1.1 Actores del Proyecto

El actor principal del proyecto BienEstar está conformado por los estudiantes de tercero a quinto año de secundaria de la I.E. San Francisco, quienes constituyen el centro de la investigación y del diseño del servicio. La propuesta parte de comprender sus necesidades emocionales y académicas, así como las situaciones que experimentan dentro y fuera del entorno escolar y que pueden influir en su bienestar, participación y desempeño académico.

A partir de la investigación realizada se identificó que los estudiantes atraviesan diferentes dificultades relacionadas con la gestión de sus emociones, los conflictos interpersonales, la presión académica, la convivencia escolar y situaciones provenientes del entorno familiar. Estas circunstancias pueden manifestarse de distintas maneras: mientras algunos estudiantes presentan desmotivación, aislamiento o menor participación en clase, otros pueden expresar sus dificultades mediante cambios de conducta, impulsividad o problemas para relacionarse

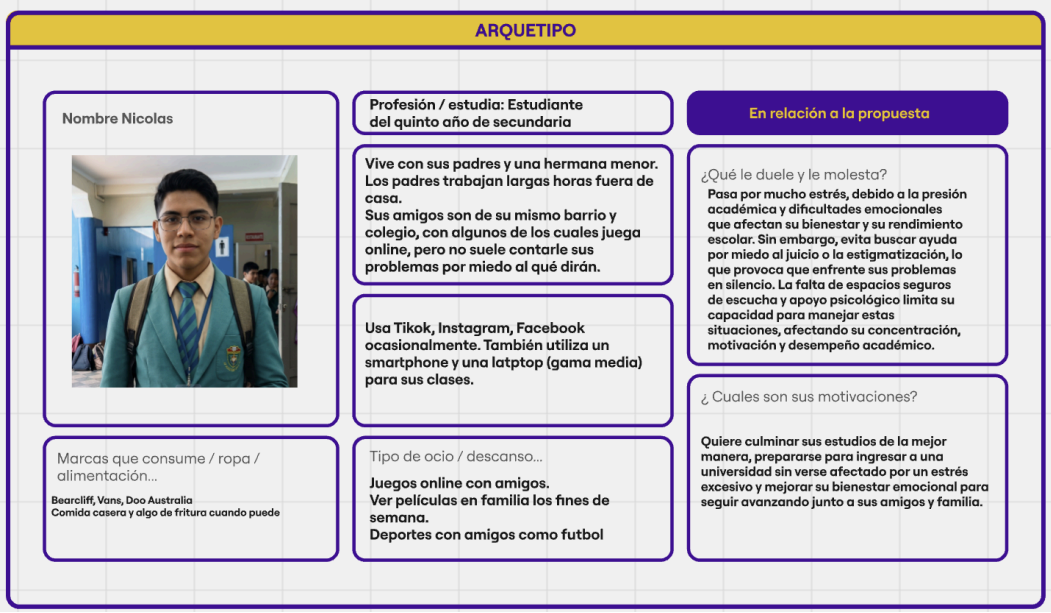
con sus compañeros. Asimismo, se identificó que solicitar ayuda o expresar abiertamente una dificultad emocional no siempre resulta sencillo, debido al temor a sentirse expuestos o a la reacción de sus compañeros.

Por ello, BienEstar plantea al estudiante como el usuario central de todo el ecosistema, buscando brindarle un espacio cercano, accesible y confidencial en el que pueda reconocer cómo se siente, acceder a herramientas de autorregulación, solicitar acompañamiento cuando lo necesite y reforzar aspectos relacionados con su aprendizaje. La experiencia busca adaptarse a las dinámicas propias de los adolescentes mediante recursos digitales, actividades interactivas, gamificación y herramientas físicas que puedan utilizarse dentro y fuera del aula.

Alrededor de este actor principal se encuentran otros integrantes de la comunidad educativa que cumplen un papel de soporte. Los docentes y tutore**s** mantienen un contacto cotidiano con los estudiantes y pueden identificar cambios de comportamiento o dificultades dentro del aula, además de facilitar el uso de determinadas herramientas de BienEstar. El profesional de psicología cumple un rol especializado de orientación y atención frente a aquellos casos que requieren un acompañamiento profesional. Finalmente, los padres de familia y apoderados forman parte del entorno de apoyo del estudiante y pueden contribuir al acompañamiento de su bienestar y desarrollo académico desde el hogar.

De esta manera, aunque BienEstar contempla la participación de distintos actores de la comunidad educativa, el estudiante constituye el eje principal del proyecto, y las funciones de los demás actores se articulan alrededor de sus necesidades con el objetivo de construir una red de acompañamiento que contribuya a su bienestar emocional y académico.

Figura 1: Ficha del Arquetipo



2.1.2 Contexto general

La I.E. San Francisco, ubicada en el Pasaje Los Topacios 530, en el distrito de La Victoria (Lima, Perú), se inserta en un entorno urbano caracterizado por una alta densidad poblacional y diversas dinámicas socioeconómicas que influyen en el desarrollo de su comunidad estudiantil de nivel secundaria.

En este contexto, los adolescentes enfrentan factores relacionados con el estrés, la carga académica y las dificultades para expresar sus necesidades socioemocionales. El Ministerio de Educación del Perú (MINEDU, 2022**)** reconoce la importancia de promover el bienestar socioemocional dentro de la Educación Básica como parte del desarrollo integral de los estudiantes.

Frente a esta problemática, BienEstar se vincula con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 3 **(Salud y bienestar)** al proponer herramientas de autorregulación emocional y mecanismos de acceso al acompañamiento psicológico. En este sentido, la Organización Mundial de la Salud

(OMS, 2021) destaca la importancia de promover y proteger la salud mental durante la adolescencia, especialmente a través de entornos que favorezcan el bienestar y la prevención.

Asimismo, el componente digital de BienEstar permite trasladar parte de los instrumentos de seguimiento y apoyo a un entorno virtual, reduciendo la dependencia de materiales impresos y facilitando el acceso a los recursos de bienestar y acompañamiento dentro de la comunidad educativa.

2.1.3 Problema u oportunidad

De acuerdo con el enfoque del CreativeLab, el reto consiste en identificar oportunidades donde el diseño pueda generar valor social sostenible, promoviendo bienestar, inclusión y equidad dentro de la comunidad educativa.

En la I.E. San Francisco, los estudiantes de secundaria enfrentan dificultades emocionales y académicas relacionadas con el estrés, la autorregulación y la búsqueda de apoyo, situación que se ve agravada por la limitada disponibilidad del servicio de psicología dentro de la institución. Esta problemática resulta especialmente relevante durante la adolescencia, etapa en la que la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021) destaca la importancia de promover y proteger el bienestar emocional. Asimismo, Arias y Castro (2019) abordan la relación entre ansiedad académica, autorregulación y rendimiento en estudiantes de educación secundaria, reforzando la importancia de brindar herramientas que permitan afrontar las exigencias del entorno escolar.

Por ello, el proyecto plantea como oportunidad el desarrollo de BienEstar, una solución integral que combina un Kit Emocional físico, con herramientas para la autorregulación y dinámicas dentro del aula, y un ecosistema digital compuesto por una plataforma web y móvil. La propuesta busca brindar a los estudiantes recursos de apoyo más accesibles y cercanos,

fortaleciendo su autonomía emocional y complementando los mecanismos de acompañamiento existentes. De esta manera, el bienestar se aborda desde una perspectiva preventiva e interactiva, integrada a la experiencia cotidiana del estudiante.

2.1.4 Reto de diseño

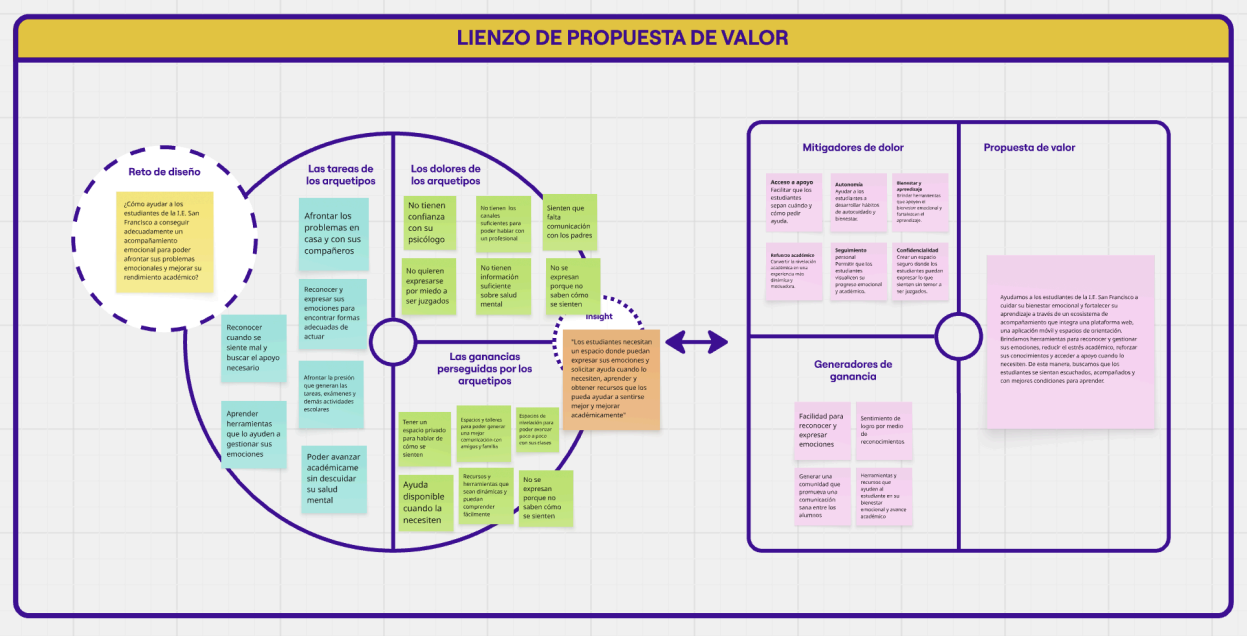
Crear un servicio digital que sea intuitivo, atractivo y efectivo para estudiantes de educación secundaria, que integre herramientas de gestión emocional con elementos gamificados y educativos, garantizando la privacidad y seguridad de los datos, mientras mantiene una experiencia de usuario engaging que promueva el uso consistente de la plataforma.

2.2 Diseñar para crear valor

2.2.1 Propuesta de valor

BienEstar es una solución de acompañamiento socioemocional y nivelación académica diseñada para transformar la experiencia educativa en la I.E. San Francisco mediante una propuesta *phygital* que integra una plataforma web, una aplicación móvil y dinámicas presenciales. El servicio fortalece la labor docente y la orientación escolar a través de un espacio seguro que combina un registro emocional diario (*check-in*) asistido por un agente virtual, recursos prácticos de autorregulación —como ejercicios de respiración, pausas activas y apoyo comunitario— y un canal directo y confidencial para la atención psicológica sin estigma. De forma paralela, impulsa el rendimiento escolar mediante juegos y misiones interactivas no punitivas en Matemáticas y Comunicación, permitiendo a los estudiantes monitorear su progreso socioemocional y académico desde un panel personalizado. Todo este ecosistema se respalda en alianzas estratégicas con el MINSA, la UGEL 1 y el Colegio de Psicólogos del Perú, garantizando un acompañamiento continuo, preventivo y de alto impacto.

Figura 2: Lienzo de Propuesta de Valor



2.2.2 Solución

El servicio de BienEstar articula la atención socioemocional y el refuerzo académico a través de dos componentes integrados:

Eje Digital (Plataforma Web y App Móvil**)** Es el componente principal del servicio. A través de la plataforma web y la app móvil guiadas por la mascota *Bieni*, los estudiantes registran a diario su estado de ánimo de forma confidencial, realizan ejercicios de respiración y autorregulación, participan en un mural comunitario de apoyo anónimo y agendan citas previas con el psicólogo escolar para sus días de atención. Asimismo, incluye módulos de nivelación en sus materias escolares mediante trivias, retos interactivos y medallas.

Soporte Físico (Kit Emocional) Funciona como complemento dentro del aula y el hogar para facilitar la autorregulación inmediata. Incluye herramientas táctiles como tarjetas de identificación de emociones, la tarjeta de pausa rápida, un mini planificador A6, la rueda de

pausas activas, la hoja de descarga rápida, stickers motivacionales y la tarjeta ″No estás solo″, la cual incorpora un código QR que redirige de inmediato al entorno digital del servicio.

Figura 3: Prototipo de baja fidelidad y exploración del personaje



2.3 Diseñar el servicio

2.3.1 Blueprint del servicio

El blueprint de BienEstar estructura la experiencia del servicio a partir de una serie de interacciones que acompañan al estudiante durante todo su recorrido dentro de la plataforma. La experiencia comienza con el registro y onboarding, etapa en la que se configura un perfil personalizado que permite adaptar el servicio a las características y necesidades de cada usuario. A partir de ello, el estudiante accede a una interfaz intuitiva desde la cual puede descubrir y utilizar distintas herramientas de bienestar de acuerdo con sus intereses y necesidades.

La plataforma promueve una participación activa mediante actividades interactivas, ejercicios orientados a la gestión emocional y juegos educativos diseñados para fortalecer habilidades relacionadas con el bienestar. Asimismo, incorpora un sistema de seguimiento que

permite visualizar la evolución del estudiante mediante gráficas y métricas personalizadas, facilitando la comprensión de su progreso a lo largo del tiempo. Finalmente, cuando se identifica la necesidad de un acompañamiento especializado, BienEstar facilita una conexión segura con psicólogos y orientadores, permitiendo solicitar apoyo y realizar el seguimiento correspondiente de las intervenciones.

1. Evidencia Física

La interacción de los estudiantes con la propuesta BienEstar se articula mediante diversos puntos de contacto físicos y digitales estructurados a lo largo de tres etapas clave. En la fase previa al uso, la difusión se apoya en carteles informativos colocados en la institución educativa, presentaciones guiadas por los docentes en el aula y la entrega del Kit Emocional en un empaque diseñado para captar el interés del alumnado. Durante el uso del servicio, la evidencia física abarca los insumos del Kit Emocional (tarjetas de gestión emocional, rueda de pausas activas, mini planificador formato A6, *stickers* motivacionales y códigos QR de acceso), combinados con los entornos digitales de la plataforma web y la aplicación móvil. En estas plataformas destacan la mascota virtual Bieni, el tablero de registro del estado de ánimo, el mural anónimo de la comunidad, las trivias educativas con insignias de recompensa y las confirmaciones de citas de atención. Finalmente, en la etapa posterior al uso, la experiencia se consolida a través de notificaciones *push* de seguimiento en la aplicación, reportes semanales registrados en el planificador físico y resúmenes de avances académicos y emocionales.

A través de los puntos de contacto mencionados, el estudiante recorre un flujo continuo de interacción dentro del ecosistema. En la etapa inicial, el usuario recibe su Kit Emocional en el colegio, conoce el propósito del proyecto y realiza la descarga de la aplicación móvil o el acceso a la plataforma web. Durante la interacción directa, el estudiante activa el servicio mediante el escaneo del código QR de la tarjeta promocional o la apertura directa de la

aplicación, donde efectúa un *check-in* diario registrando su estado emocional con la mediación de la mascota virtual Bieni. Frente a episodios de estrés en el aula, el estudiante emplea las tarjetas de apoyo y las herramientas de descarga rápida; asimismo, cuando lo requiere, gestiona una cita privada con el psicólogo escolar desde la interfaz y participa en trivias gamificadas de reforzamiento académico. En la etapa posterior, el usuario monitorea sus hábitos mediante el planificador A6, revisa sus logros en la aplicación y acude a su consulta psicológica presencial en la fecha programada.

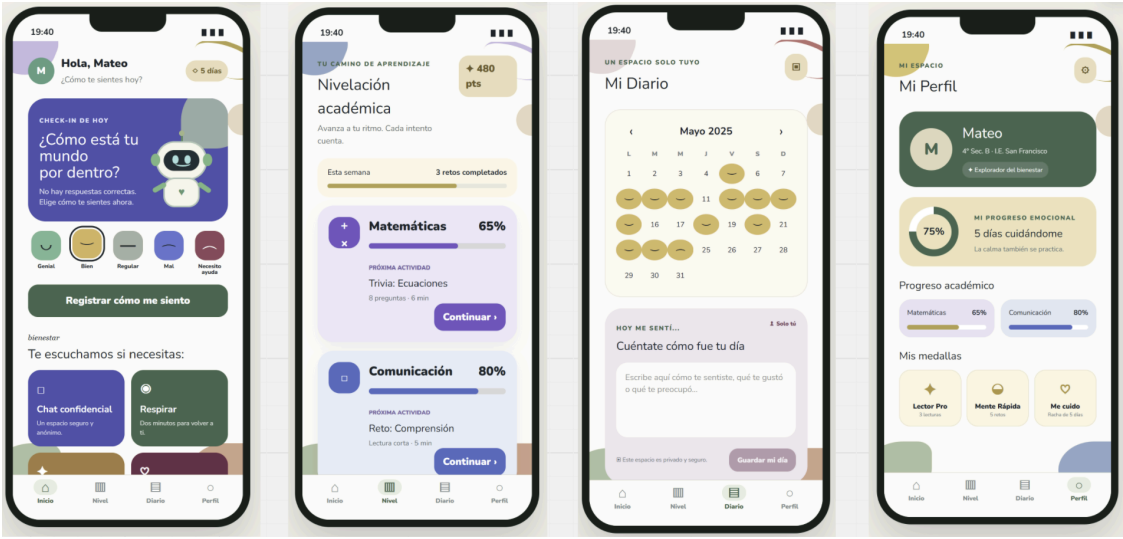
Las acciones del estudiante son respaldadas de forma directa por actores humanos y elementos digitales interactivos en la línea de contacto visual. Por un lado, el equipo docente y los tutores actúan como facilitadores al entregar los kits en el aula y promover momentos de pausa para la autorregulación durante las clases. Por otro lado, el psicólogo escolar atiende las consultas presenciales previamente agendadas a través del sistema durante sus dos días de permanencia en el colegio. En el ámbito virtual, la mascota Bieni interactúa de manera constante con el usuario mediante saludos personalizados, orientación en el registro de estados de ánimo y la entrega de retroalimentación positiva tras el cumplimiento de retos.

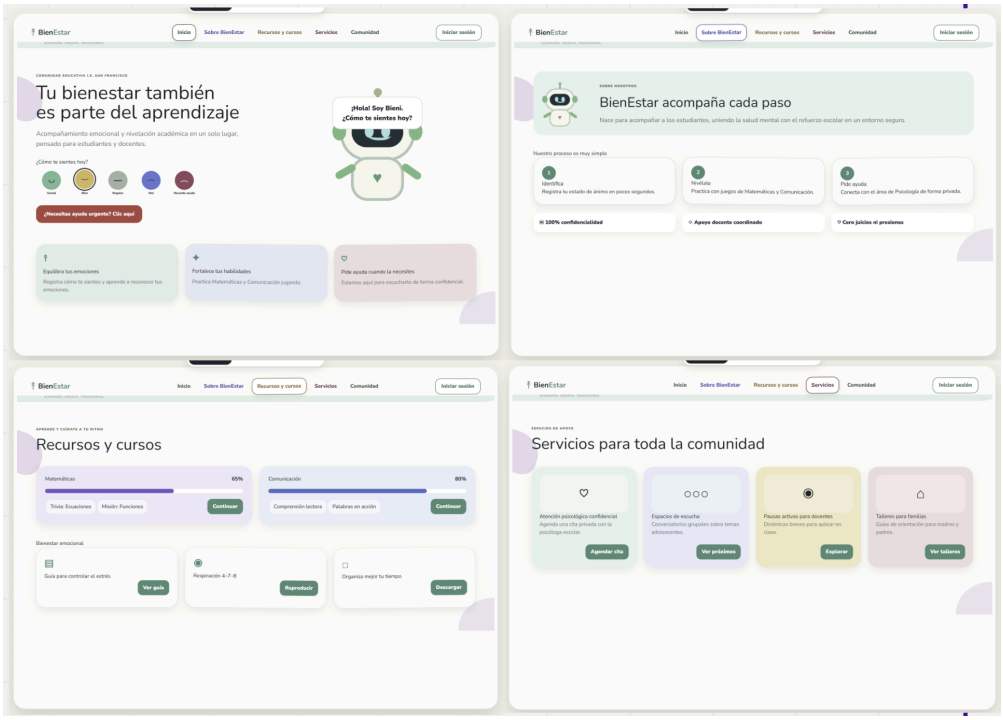
Detrás de la línea de visibilidad, la operatividad del servicio exige una gestión coordinada por parte del equipo profesional. Por un lado, el psicólogo escolar presencial examina con antelación el panel de solicitudes para priorizar los casos de mayor complejidad antes de sus jornadas en el colegio. Por otro lado, un equipo extendido de psicólogos virtuales gestiona la agenda de consultas en línea, lo que permite ampliar significativamente la capacidad de atención y brindar un soporte continuo a un número mayor de estudiantes. Simultáneamente, el equipo de soporte monitorea y modera las publicaciones del mural anónimo para garantizar un entorno seguro, mientras que la coordinación académica actualiza periódicamente los bancos de preguntas y los contenidos de reforzamiento en las asignaturas. Finalmente, la continuidad y

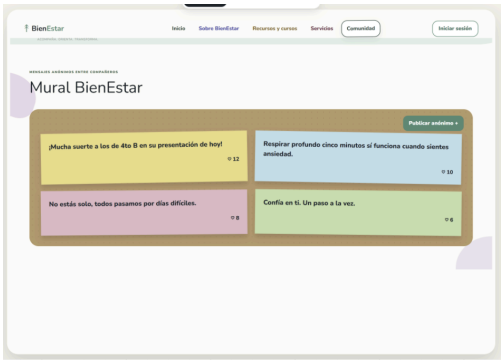
seguridad de estas operaciones se sustentan en una red de procesos de soporte técnico y logístico. La infraestructura en la nube gestiona servidores y bases de datos que almacenan los registros emocionales y solicitudes de cita —tanto presenciales como virtuales— bajo protocolos estrictos de encriptación y confidencialidad. A su vez, un sistema automatizado de notificaciones alerta al equipo de psicología ante solicitudes directas o patrones críticos en el estado de ánimo de un estudiante, mientras que un motor de gamificación administra los puntos, rachas e insignias del usuario. El ciclo se completa mediante la gestión logística encargada de la producción y abastecimiento continuo de los insumos físicos para el colegio.

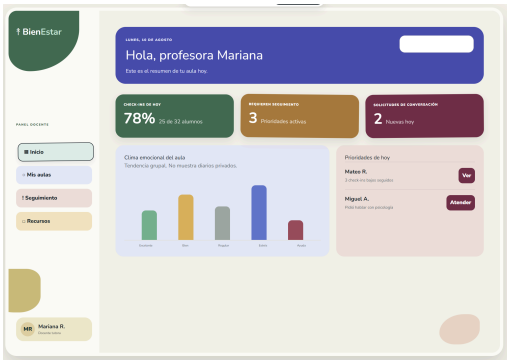
Equipo BienEstar. (2026). BienEstar: Prototipo interactivo [Prototipo de software]. https://bienestar-prototipo.garibaydavid10.chatgpt.site/

Figura 4: Aplicativo y web









2.3.2. Artefacto Físico: Kit Emocional "BienEstar"

Tarjetas de emociones: Naipes representativos de estados emocionales recurrentes (ansiedad, frustración, enojo, miedo, alegría y calma) que incluyen al reverso la pregunta reflexiva «¿Qué necesitas ahora mismo?» con el propósito de facilitar la identificación y autoconciencia emocional.

Tarjeta de pausa rápida: Material plastificado con instrucciones visuales guiadas para la ejecución de técnicas de autorregulación durante la clase o los períodos de recreo.

Mini Planificador semanal (Formato A6): Cuadernillo impreso diseñado para que el estudiante organice tareas, exámenes y establezca una meta semanal orientada a su bienestar.

Rueda de pausa activa: Disco interactivo circular que propone ocho acciones breves de descompresión (estiramiento, hidratación, respiración guiada, caminata breve, expresión de gratitud, interacción social, escucha de música y redacción de ideas).

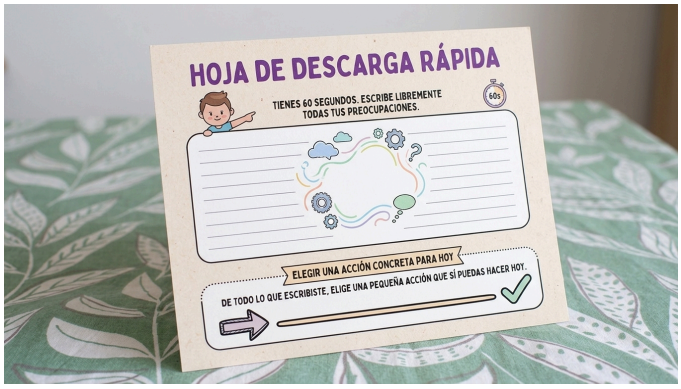
Hoja de descarga rápida: Ficha destinada a la escritura libre durante un lapso de 60 segundos para volcar preocupaciones inmediatas y seleccionar una acción concreta a ejecutar durante el día.

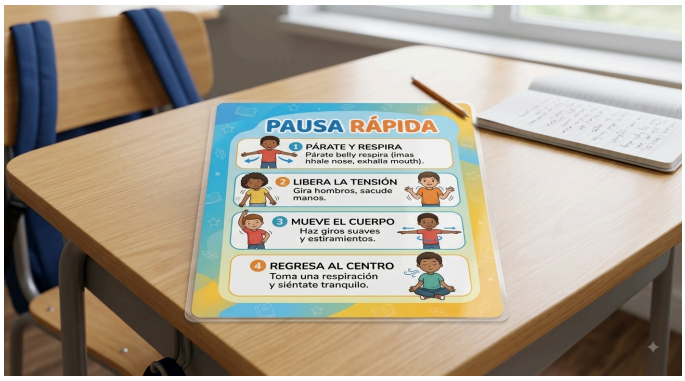
Adhesivos motivacionales y tarjeta «No estás solo»: Conjunto de pegatinas con frases de validación personal y una tarjeta física con código QR que facilita el acceso directo a la plataforma digital.

Figura 5: Kit emocional






HOJA DE DESCARGA RÁPIDA
TIENES 60 SEGUNDOS. ESCRIBE LIBREMENTE TODAS TUS PREOCUPACIONES.
60s
ELEGIR UNA ACCIÓN CONCRETA PARA HOY
DE TODO LO QUE ESCRIBISTE, ELIGE UNA PEQUEÑA ACCIÓN QUE SÍ PUEDAS HACER HOY.


PAUSA RÁPIDA
1 PÁRATE Y RESPIRA
Párate belly respira (imas nhale nose, exhalla mouth).
2 LIBERA LA TENSIÓN
Gira hombros, sacude manos.
3 MUEVE EL CUERPO
Haz giros suaves y estiramientos.
4 REGRESA AL CENTRO
Toma una respiración y siéntate tranquilo.


Planificador
ESTÍRATE
TOMA AGUA
RESPIRA
CAMINA UN MINUTO
AGRADECE ALGO
HABLA CON ALGUIEN
ESCUCHA MÚSICA
ESCRIBE UNA IDEA
¡TÓMATE UN RESPIRO!
GIRA LA RUEDA Y DESCOMPRIME EN UN MINUTO


MI PLANIFICADOR SEMANAL (A6)
DEL __/__ AL __/__ DE _____ 202X
TAREAS
EXÁMENES/NOTAS
LUNES
Matemáticas:
Ejercicios pag 45
Historia: Leer Cap. 3
EXAM: Química (Jueves)
MARTES
Biología: Resumen células
Ingles: Vocabulario
EXÁMENES/NOTAS
NOTA: Entregar proyecto Arte.
MIÉRCOLES
TAREAS
Matemáticas:
EXÁMENES/NOTAS
JUEVES
TAREAS
Matemáticas:
Ejercicios pag 45
EXÁMENES/NOTAS
VIERNES
TAREAS
EXÁMENES/NOTAS
META SEMANAL DE BIENESTAR
META: Hacer 20 min de caminata rápida y respiración profunda en la tarde (4 de 5 días).
BALANZA DE BIENESTAR
¡Logré descansar!
¡Comí saludable!
¡Repasé sin estrés!
¡Hice movimiento!
NOTAS Y RECORDATORIOS
RECORDAR: Traer materiales para lab (Mier)
CUMPLE: Sofía (Vie)
CUMPLE: Sofía (Vie)
FIORDAR: Traer materiales para lab (Mier)
CUMPLE: Sofía (Vie)

2.3.3 Experimentos

Con la finalidad de comprobar la viabilidad de BienEstar, se realizó una prueba de funcionamiento del prototipo digital. Durante el experimento se presentó la propuesta del servicio y se permitió a los participantes explorar las principales pantallas y funciones de la plataforma web y la aplicación móvil.

La prueba se orientó a validar la hipótesis de que una experiencia digital accesible, confidencial e interactiva puede facilitar que los estudiantes reconozcan su estado emocional, utilicen herramientas de autorregulación, refuercen sus aprendizajes y encuentren una vía más cercana para solicitar acompañamiento psicológico.

Durante la demostración se recorrieron funciones como el registro diario del estado de ánimo, los ejercicios de respiración, el diario personal, el mural anónimo, la solicitud de citas con el área de Psicología, las actividades de Matemáticas y Comunicación y la visualización del progreso mediante retos y medallas. También se explicó la relación entre la experiencia digital y el Kit Emocional, cuyo código QR permite acceder directamente a la plataforma.

El experimento permitió comprobar que el prototipo funciona y que sus apartados pueden recorrer de manera articulada. Los participantes lograron identificar las funciones principales, comprender el propósito de cada sección y reconocer la relación existente entre el acompañamiento emocional y el refuerzo académico. Asimismo, la demostración permitió verificar que la navegación mantiene una estructura coherente y que las herramientas planteadas responden a las necesidades identificadas durante la investigación.

A partir de esta validación, se concluyó que BienEstar presenta una propuesta comprensible y funcional como ecosistema híbrido de apoyo para estudiantes de secundaria. La prueba

también permitió reconocer oportunidades de mejora relacionadas con la claridad de algunos textos, la organización de determinadas pantallas y la necesidad de continuar desarrollando el prototipo para incorporar una gestión real de usuarios, notificaciones y almacenamiento seguro de la información.

En consecuencia, el experimento respalda la continuidad del proyecto y demuestra que la propuesta puede materializarse mediante una plataforma web, una aplicación móvil y un Kit Emocional articulados dentro de una misma experiencia de acompañamiento.

III. Conclusiones y recomendaciones

La aplicación de las herramientas de investigación y el desarrollo del servicio BienEstar permitieron identificar que el bienestar emocional y el desempeño académico de los estudiantes se encuentran estrechamente relacionados. A partir de las entrevistas realizadas a estudiantes, docentes y al psicólogo de la institución, se pudo reconocer que situaciones como el estrés, los conflictos personales, las dificultades familiares, el aislamiento y la falta de herramientas para gestionar las emociones pueden repercutir tanto en la conducta como en la motivación, participación y rendimiento académico de los estudiantes.

Asimismo, la investigación permitió conocer que una de las principales dificultades dentro de la institución es la limitada capacidad de acompañamiento psicológico continuo. La disponibilidad presencial del psicólogo durante sólo determinados días de la semana, sumada a las barreras que algunos estudiantes experimentan al momento de expresar sus problemas o solicitar ayuda, evidencia la necesidad de generar mecanismos complementarios que permitan detectar necesidades, facilitar el acceso al apoyo y acompañar al estudiante de una manera más constante.

El proceso también permitió comprender que el acompañamiento emocional no debe plantearse como una acción aislada del proceso educativo. Las necesidades identificadas evidencian la importancia de integrar el bienestar emocional, la organización académica y el refuerzo del aprendizaje dentro de una misma experiencia. En este sentido, BienEstar plantea un ecosistema híbrido en el que la plataforma digital y el Kit Emocional funcionan de manera complementaria, ofreciendo recursos que pueden acompañar al estudiante tanto dentro como fuera del aula.

Por otro lado, el desarrollo de la propuesta permitió validar la pertinencia del concepto de BienEstar frente a las necesidades identificadas durante la investigación. Las entrevistas evidenciaron una valoración favorable hacia el uso de herramientas tecnológicas como complemento del acompañamiento emocional y académico, especialmente considerando la familiaridad que tienen los adolescentes con los entornos digitales. Esto respalda la decisión de desarrollar una experiencia accesible mediante web y aplicación móvil, complementada por recursos físicos de autorregulación.

Finalmente, el proyecto permitió establecer una propuesta de servicio que no depende únicamente del estudiante, sino de la participación articulada de los diferentes actores de la comunidad educativa. Docentes y tutores cumplen un papel importante en la identificación y acompañamiento inicial; el equipo de psicología interviene ante necesidades que requieren atención especializada; y las herramientas digitales y físicas permiten ampliar los puntos de contacto disponibles para el estudiante. De esta manera, BienEstar establece las bases de un modelo de acompañamiento integral que podrá ser evaluado posteriormente mediante la implementación de un piloto y la medición de sus resultados.

A partir de los hallazgos obtenidos y del nivel actual de desarrollo de BienEstar, se recomienda completar el desarrollo del prototipo funcional de la plataforma, integrando las principales

funcionalidades planteadas para las versiones web y móvil, así como los mecanismos de interacción entre estudiantes, docentes y profesionales de psicología.

Una vez consolidado el prototipo, se recomienda conducir una prueba piloto con estudiantes de secundaria de la I.E. San Francisco. Esta etapa permitirá evaluar el uso real del servicio, identificar oportunidades de mejora en la experiencia y validar la hipótesis central del proyecto mediante indicadores relacionados con frecuencia de uso, utilidad percibida, facilidad de acceso y aceptación de las herramientas emocionales y académicas.

Asimismo, se recomienda establecer alianzas con instituciones educativas y actores vinculados con los sectores de educación y salud que permitan fortalecer la implementación del servicio y evaluar posteriormente su capacidad de adaptación a otros contextos escolares.

Finalmente, será necesario desarrollar un plan de sostenibilidad financiera y operativa que contemple el mantenimiento de la plataforma digital, la producción y reposición de los Kits Emocionales, la disponibilidad de profesionales especializados y los recursos necesarios para asegurar la continuidad y eventual escalabilidad de BienEstar.

Figura 6: Mapa mental

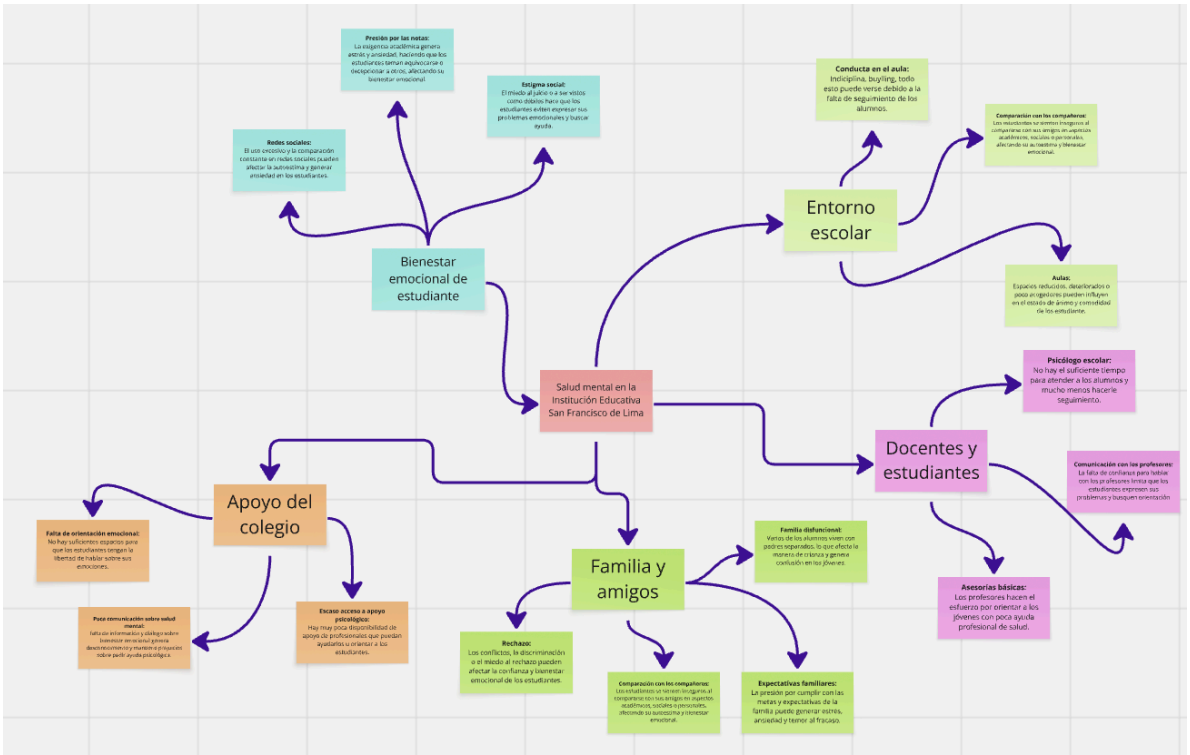


Figura 7: Concepto argumental



IV. Referencias Bibliográficas

Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado - Hideyo Noguchi. (2020). *Estudio epidemiológico de salud mental en niños y adolescentes en Lima Metropolitana y Callao*. Ministerio de Salud del Perú.

Ministerio de Educación del Perú. (2022). *Decreto Supremo N° 013-2022-MINEDU: Lineamientos para la promoción del bienestar socioemocional de los estudiantes de la Educación Básica*. MINEDU.

Cassaretto, M. y Martínez, P. (2022). Validación de escalas de bienestar y sintomatología emocional en adolescentes peruanos. *Revista de Psicología de la PUCP*, *40*(1), 145–172. https://doi.org/10.18800/psico.202201.006

Arias, W. L. y Castro, A. (2019). Ansiedad académica, autorregulación y rendimiento en estudiantes de educación secundaria en Arequipa. *Interacciones: Revista de Avances en Psicología*, *5*(2), 89–98. https://doi.org/10.24016/2019.v5n2.160

Orihuela, P. (2019). *La gamificación como estrategia pedagógica para el fomento de competencias en estudiantes de Lima* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Digital PUCP.

Organización Mundial de la Salud. (2021). Salud mental del adolescente y prevención en entornos educativos. https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/adolescent-mental-health

Alvarez, M. y Bisquerra, R. (2018). Orientación educativa: Modelos de intervención socioemocional. Editorial Wolters Kluwer.

Bisquerra, R. (2016). Educación emocional: Propuestas para educadores y familias. Desclée de Brouwer.

García-Allen, J. y Triglia, A. (2019). Psicología emocional: Herramientas para la autorregulación en adolescentes. Paidós.

Pérez Ramírez, N. L., & Rojas Espinoza, C. (2021). Estrés académico y estrategias de afrontamiento en estudiantes de último año de secundaria en Lima.

Revista Electrónica de Psicología, 16(4), 167-184.

Pantoja Flores, J. C., & Martínez Vega, R. (2021). Competencias digitales para la educación emocional en instituciones educativas del Perú.

Revista de Educación Digital, 10(3), 234-251.

Gómez Ramírez, R. A. (2021).

Metodologías de Design Thinking aplicadas a problemas de bienestar estudiantil: Casos de éxito en Lima. Editorial San Marcos, Lima.

Goleman, D. (2005).

La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual. Editorial Vergara, Barcelona.

Ministerio de Educación del Perú (MINEDU). (2022).

Orientaciones para la promoción de la salud mental y convivencia escolar. MINEDU, Lima.

V. Anexos

4.1 Anexo 1: Contexto

Como parte del proceso de investigación, inicialmente se buscó realizar el estudio en una institución educativa pública de Lima. Para ello, se realizaron acercamientos y solicitudes a colegios ubicados en distintos distritos de la ciudad; sin embargo, se presentaron dificultades para obtener las autorizaciones necesarias que permitieran ingresar a las instituciones y desarrollar el trabajo de campo con estudiantes, docentes y otros miembros de la institución educativa. Esta situación limitó la posibilidad de ejecutar la investigación en una institución pública dentro de los tiempos establecidos para el proyecto.

Ante esta dificultad, se amplió la búsqueda hacia instituciones educativas privadas que permitieran desarrollar el proceso de investigación bajo condiciones similares a las consideradas inicialmente. De esta manera, se logró establecer contacto con la Institución Educativa (I.E.) San Francisco, ubicada en el distrito de La Victoria, la cual brindó las facilidades necesarias para realizar la observación y las entrevistas correspondientes. Si bien se trata de una institución privada, atiende a una comunidad de recursos económicos limitados y presenta una realidad caracterizada por una capacidad reducida y una infraestructura compacta. Por estas características, se consideró un contexto pertinente para estudiar las necesidades emocionales y académicas de los estudiantes y desarrollar la propuesta BienEstar.

La visita a la I.E. San Francisco permitió conocer de manera directa el contexto en el que se desenvuelven los estudiantes y reconocer las condiciones físicas, sociales y educativas que debían ser consideradas durante el desarrollo de la propuesta. Durante el recorrido por las instalaciones se observó que la fachada presenta signos de desgaste en la pintura y que las áreas verdes se encuentran medianamente conservadas. En el interior, los patios y espacios comunes son de dimensiones reducidas y constituyen los principales puntos de encuentro e interacción de los estudiantes, especialmente durante los períodos de recreo.

Las aulas también presentan dimensiones reducidas, se encuentran equipadas principalmente con carpetas individuales y cuentan con un aforo máximo estimado de 12 estudiantes por salón. Estas características evidencian que la institución posee una capacidad e infraestructura limitadas, por lo que cualquier propuesta que se implemente dentro de este contexto debe poder incorporarse a los espacios existentes sin requerir grandes modificaciones o la creación de ambientes adicionales.

Asimismo, durante la observación se identificaron diferentes mecanismos informativos utilizados por la institución para promover valores, respeto, convivencia y bienestar emocional. En los pasillos se encuentran murales y periódicos informativos, además de recursos impresos como afiches del semáforo emocional. La presencia de estos materiales evidencia que la institución ya desarrolla acciones relacionadas con el bienestar socioemocional de los estudiantes, aunque principalmente mediante herramientas informativas estáticas ubicadas dentro de sus instalaciones.

Las fotografías adjuntas corresponden al registro realizado durante la visita y muestran la fachada, las aulas, los patios, los pasillos, los murales informativos y algunos de los principales espacios utilizados por los estudiantes durante su jornada escolar. Estas imágenes constituyen evidencia del proceso de observación directa y permiten visualizar las características de la infraestructura y las condiciones en las que se desarrolla la convivencia escolar dentro de la I.E. San Francisco.

Como complemento de la observación, se realizaron entrevistas presenciales a estudiantes, docentes, tutores y al profesional de psicología de la institución. Las fotografías correspondientes a esta etapa documentan parte de dichas conversaciones y del acercamiento realizado con los diferentes actores de la comunidad educativa. Este proceso permitió conocer sus perspectivas respecto a las principales dificultades emocionales de los estudiantes, su relación con el desempeño académico, las formas actuales de acompañamiento y las limitaciones existentes para brindar una atención psicológica continua.

En conjunto, la observación directa, el registro fotográfico y las entrevistas permitieron obtener una comprensión contextualizada de la realidad de la I.E. San Francisco. Las características identificadas, como la disponibilidad limitada de espacios, la capacidad reducida de las aulas y los recursos existentes dentro de la institución, fueron consideradas para el planteamiento de

BienEstar. En respuesta a estas condiciones, la propuesta busca integrarse a las dinámicas y espacios ya existentes mediante una plataforma digital complementada con recursos físicos de fácil implementación, evitando depender de la creación de nueva infraestructura dentro del colegio.

Anexo 2: Fichas de Descarga de Entrevistas Cualitativas

https://drive.google.com/drive/folders/1mUWaqYuTvM_zX3-nlGsPjHt9PtWBcWYG

2.1 Entrevista 1: Estudiante de Secundaria

Datos Generales:

- Nombre: Luis Carlos Gilbret
- Edad / Grado: 16 años / 3.º de Secundaria
- Ocupación: Estudiante
- Contexto: Evaluación de la percepción del estudiante respecto al clima emocional en el aula, la relación entre emociones y estudios, y la frecuencia de atención del psicólogo escolar.

Matriz de Preguntas y Respuestas:

- ¿Cómo te ha ido este año en el colegio y en el ámbito académico?
  - *Respuesta:* Se me ha dificultado, pero me he adaptado y he practicado mucho; por los momentos voy muy bien. Lo que más disfruto del colegio es estar con mis compañeros y socializar.
- ¿Has presenciado situaciones donde algún compañero atraviese una dificultad emocional?
  - *Respuesta:* Sí, pocas veces, pero sí. Por ejemplo, situaciones afectivas o conflictos interpersonales. Mis compañeros reaccionan con mucha madurez, apoyando y aconsejando.

- ¿Consideras que estas situaciones emocionales afectan el desempeño académico?
  - *Respuesta:* Sí, totalmente, en la forma emocional. A veces se sienten tristes, no tienen ganas de hacer nada y pierden la motivación.
- ¿Crees que la atención en salud mental del colegio podría mejorarse?
  - *Respuesta:* Sí, acudir al psicólogo un poquito más seguido. Actualmente el psicólogo viene solo dos veces por semana y no es suficiente porque somos muchos estudiantes.

2.2 Entrevista 2: Docente y Tutora de Secundaria

Datos Generales:

- Nombre: Salomé Cuba Boza
- Edad: Entre 35–40 años
- Fecha y hora: 07/08/2026 – 1:15 pm
- Ocupación: Docente / Tutora de Secundaria
- Contexto: Entrevista orientada a conocer cómo se identifican los problemas emocionales en el aula y las estrategias docentes para derivar casos al psicólogo sin exponer al alumno.

Matriz de Preguntas y Respuestas:

- ¿Cómo identificar cuando un estudiante está atravesando una dificultad emocional?
  - *Respuesta:* Por sus expresiones y cambios en su conducta. Aunque digan que no tienen nada, se nota cuando están mal: baja su rendimiento académico, sus expresiones cambian, se ponen más callados o se nota en su mirada.
- ¿Cómo reaccionan los compañeros cuando a un estudiante le sucede algo?

- *Respuesta:* Respetan su espacio si no quiere hablar. Ellos mismos se dan cuenta si alguien está triste o le pasa algo y me buscan como tutora para avisarme. Así puedo retirar al alumno del aula para conversar con él.

- ¿Qué haces si un estudiante necesita apoyo psicológico pero está reacio a ir?

- *Respuesta:* Se busca una estrategia para que no sea tan evidente. Por ejemplo, hablo con el psicólogo para que llame a varios alumnos al azar del salón (incluyendo al estudiante afectado) para que pueda conversar con él sin que se sienta expuesto.

2.3 Entrevista 3: Psicólogo Colegiado de la Institución Educativa

Datos Generales:

- Nombre: Lic. César Torres (C.Ps.P. 48426)
- Edad: 40+ años
- Fecha y hora: 13/08/2026 – 12:01 pm
- Ocupación: Psicólogo Colegiado
- Contexto: Entrevista en profundidad para analizar los retos emocionales adolescentes, el vínculo con el docente, el impacto en el rendimiento académico y la validación de la propuesta tecnológica y metodológica de BienEstar.

Matriz de Preguntas y Respuestas:

- ¿Cuáles son las principales dificultades emocionales que observa con mayor frecuencia en los estudiantes?

- *Respuesta:* El mayor reto es la búsqueda de identificación personal y el deseo de encajar o socializar dentro de un grupo. Cuando no lo logran, se genera aislamiento, baja autoestima, menor autodeterminación y tendencia a huir de las situaciones sin afrontarlas.

- ¿Qué factores considera que dificultan que un estudiante se acerque a hablar con un psicólogo o tutor?

- *Respuesta:* La falta de empatía horizontal. El estudiante necesita sentir que la autoridad piensa o se expresa igual que él. Si percibe al docente o psicólogo demasiado serio o lejano, se genera distanciamiento y desconfianza.

- ¿Considera que actualmente existen todos los recursos necesarios en el colegio o qué puntos de mejora propone?

- *Respuesta:* Un solo psicólogo por colegio es insuficiente. Se requiere al menos un profesional por cada nivel (inicial, primaria, secundaria e inclusión) para especializarse en problemáticas específicas (conductuales, emocionales o de aprendizaje).

- ¿Cómo afecta el estado emocional de los estudiantes en su rendimiento académico?

- *Respuesta:* Es fundamental; la estabilidad emocional y la motivación condicionan el aprendizaje. Alumnos muy capaces intelectualmente reducen su desempeño si llegan con sobrecarga o problemas desde sus hogares.

- ¿Qué opina sobre el uso de la tecnología como herramienta de ayuda emocional y de aprendizaje?

- *Respuesta:* Es una excelente opción. Los jóvenes están muy familiarizados con la tecnología y la dominan del derecho y al revés, por lo que una herramienta de apoyo digital les resulta muy beneficiosa.

2.4 Entrevista 4: Docente

Datos Generales:

- Nombre: Luis Suárez
- Edad: 40+ años
- Fecha y hora: 07/08/2026 – 1:30 pm
- Ocupación: Profesor de ciencias sociales

- Contexto: Entrevista realizada a un docente de Ciencias Sociales y Desarrollo Personal sobre las dificultades emocionales de autorregulación y agresividad en los estudiantes, las causas familiares disfuncionales y las propuestas de convivencia escolar.

Matriz de Preguntas y Respuestas:

- ¿Cuáles son las principales dificultades emocionales que observa en los estudiantes?
  - *Respuesta:* La falta de herramientas para regular sus emociones. Al no saber autorregularse, consideran que los conflictos deben resolverse mediante la violencia y la agresividad, manteniéndose a la defensiva en lugar de acudir al diálogo o la conciliación.

- ¿Qué factores dificultan que los estudiantes busquen apoyo o mejoren su conducta?
  - *Respuesta:* Provenir de familias disfuncionales o con padres separados que están en constantes disputas. La falta de un criterio unificado en casa y las contradicciones entre los padres provocan que los estudiantes reflejen esa agresividad y descontrol en el colegio.

- ¿Qué iniciativas o actividades considera que podrían implementarse para fortalecer el bienestar emocional?
  - *Respuesta:* Realizar convivencias escolares que integren a estudiantes de distintos grados (por ejemplo, unir 6.º de primaria con secundaria). Esto permitiría ampliar su red de interacción social y facilitar que los estudiantes mayores orienten a los más pequeños desde sus propias experiencias.

2.5 Entrevista 5: Docente y tutora

Datos Generales:

- Nombre: Gladys Saavedra
- Edad: 50+ años
- Fecha y hora: 07/08/2026 – 1:30 pm
- Ocupación: Profesora de matemáticas y tutora de 4to grado de secundaria
- Contexto:Entrevista realizada a una docente y tutora sobre los principales desafíos emocionales en estudiantes de secundaria, el impacto de la impulsividad en la convivencia escolar y las necesidades de apoyo psicológico y familiar.

- ¿Has observado que los problemas emocionales afectan el rendimiento o la participación de los estudiantes? ¿De qué manera?
  - *Respuesta:* Más del 50 % de nuestros estudiantes tienen padres separados. Esta situación afecta su estabilidad emocional y se refleja en problemas de conducta (falta de control, aislamiento o rebeldía), lo cual termina impactando negativamente su rendimiento académico.

- ¿Qué cambios de comportamiento sueles notar cuando un estudiante atraviesa una dificultad emocional? O sea, como ¿cuál es su su manera de expresarse o lo que ves normalmente?
  - *Respuesta:* En algunos... aquel que es inquieto se nota más todavía. se descontrola más. Fastidian a sus compañeros y llegan a faltar el respeto al profesor, ¿no? Entonces, hay que estar ahí, ahí. Manejamos la agenda para las incidencias y eso es de los que son inquietos. De los que tienen un carácter más pausado, suelen retraerse e inclusive aislarse. ¿No? Salimos al recreo, podemos utilizar ambos espacios. Se mete allá apartado, coge su silla y ahí hay que estar, ¿no? Integrando... integrándolos, sí. Sí.

- ¿Y alguna vez has tenido que derivar a uno de tus alumnos a Psicología?
  - *Respuesta:* En este momento, este año ha habido cambio de psicólogo, así que prácticamente estamos partiendo de cero. Pero ya desde el año pasado tenemos un un estudiante que ha llegado a incurrir en *bullying*. Desde el año pasado ya se ha hablado...

2.1 Entrevista 1: Estudiante de Secundaria

Datos Generales:

- Nombre: Nicolás Palomino
- Edad / Grado: 15 años / 4.º de Secundaria
- Ocupación: Estudiante
- Contexto: Evaluación de la percepción del estudiante respecto al clima emocional en el aula, la relación entre emociones y estudios, y la frecuencia de atención del psicólogo escolar.

Matriz de Preguntas y Respuestas:

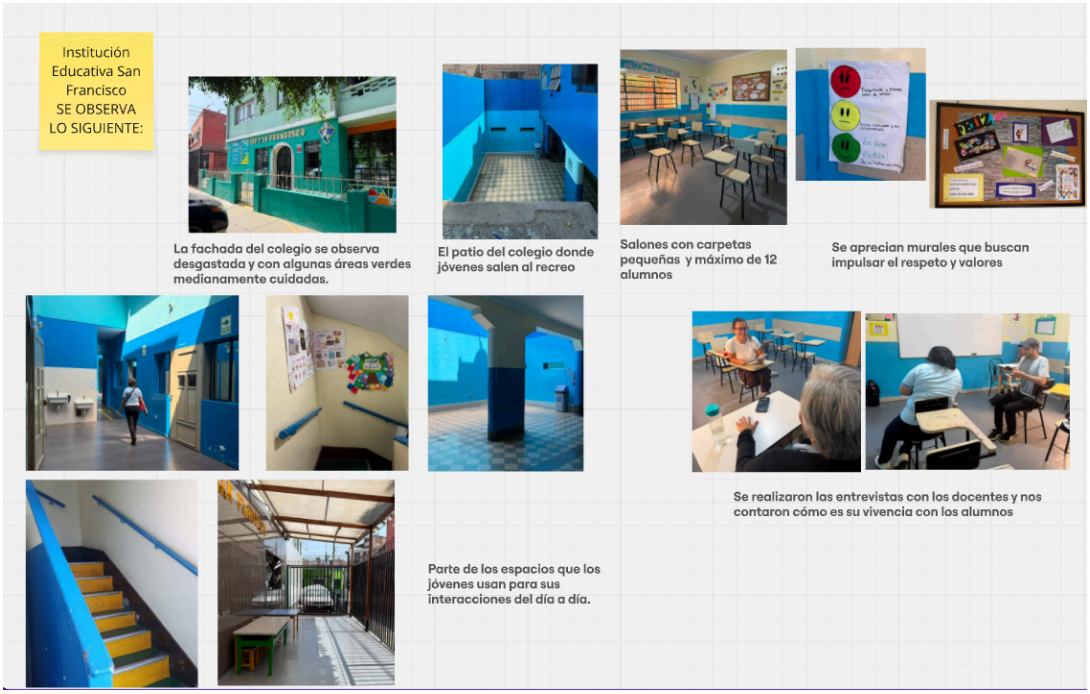
- ¿Qué situaciones te hacen sentir más tranquilo o feliz cuando estás en el colegio?
  - *Respuesta:* Cuando hago un trabajo individual y el recreo.
- ¿Por qué exactamente cuando lo haces individual?
  - *Respuesta:*porque me siento más cómodo y me gusta trabajar sólo. Me va mejor solo, cada uno tiene una forma de dar una respuesta y si lo hago solo me siento más seguro.
- ¿Cómo influye tu estado de ánimo en tu participación dentro del salón?
  - *Respuesta:* Masomenos, en preguntas que entiendo las respondo y las que no entiendo las dejo ahí nomás. Prefiero responder por mi cuenta, busco mi manera de entender solo.
- ¿Qué tendría que pasar para que te sintieras con más confianza al pedir ayuda?

- *Respuesta:* Quizás a las respuestas y opiniones de mis compañeros al preguntar, ellos no se lo toman muy bien.

- Si el colegio ofreciera un nuevo servicio de apoyo emocional, ¿Cómo te gustaría que fuera para que realmente lo utilizaras?
  - *Respuesta:* si, ayuda con conflictos. Mejorar mi rendimiento académico. Reforzando fichas.

- ¿Qué tan importante crees que es la salud emocional en el tema académico?
  - *Respuesta:* Sí, para mí sería muy buena ayuda, pero creo que para los alumnos que recién están viniendo pueden tener la confianza de mejorar el rendimiento fuera o dentro del colegio.

Visita al instituto educativo



Entrevistas

