ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA

TOULOUSE LAUTREC

“Desarrollo de un servicio social dirigido hacia el personal de serenazgo de Lince para fortalecer la confianza con la población”

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

PRESENTADA POR

Cristina Alexandra Sulca Moreno
DNI: 77172637, Perú
Franccesca Tang Gogin
DNI: 73947439, Perú

ASESOR

Juan Alberto Quintana Effo
DNI: 43406717, Perú
ORCID: 0009-0001-9331-6244

JURADO

Palomino Nolasco Elizabeth Fabiola
Ninahuaman Machado Salomon Pablo
Sayán Chumbirizo Jonatan Freddy

Lima, Noviembre 2025

Sereno Seguro FINAL 1.docx

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

Document Details

Submission ID
trn:oid:::11391:521395321

Submission Date
Nov 1, 2025, 4:50 AM GMT-5

Download Date
Nov 1, 2025, 5:01 AM GMT-5

File Name
Sereno Seguro FINAL 1.docx

File Size
10.3 MB

35 Pages

5,245 Words

29,030 Characters

turnitin Page 1 of 39 - Cover Page Submission ID trn:oid:::11391:521395321

8% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

Top Sources

2% Internet sources
0% Publications
8% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. Información general **6**

1.1 Título del Proyecto de Innovación 6

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación 6

1.3 Contextualización del Proyecto de Innovación 7

II. Descripción de la innovación **8**

2.1 Planteamiento del problema 8

2.2 Población Beneficiaria 9

2.3 Objetivo(s) del proyecto 9

2.4 Marco referencial 10

2.4.1 Antecedentes 11

2.5 Proceso Creativo y Experimentos 13

2.5.1 Información sobre el usuario(s) 13

2.5.2 Información sobre el Mercado 14

2.5.3 Concepto y Propuesta de Valor 15

2.5.4 Diseño de producto/servicio 18

2.5.5 Modelo de Negocio 18

2.5.6 Resultados esperados 20

2.5.7 Prototipos desarrollados 20

2.5.8 Experimentos 24

2.5.9 Resumen del Proyecto de Innovación 25

III. Estimación de costos **26**

3.1. Presupuesto 26

3.1.1 Producción de materiales educativos: 27

3.1.2 Logística para realizar talleres, charlas y desarrollo de actividades mano a mano con los vecinos: 27

3.1.3 Área de comunicación y marketing: 27

IV. Conclusiones y recomendaciones **29**

4.1 Conclusiones 29

4.2 Recomendaciones 29

V. Referencias Bibliográficas **31**

VI. Anexos **32**

6.1 Entrevistas 32

6.2 Guión de entrevistas 33

I. Información general

1.1 Título del Proyecto de Innovación

Desarrollo de un Servicio dirigido hacia el Personal de Serenazgo de la Municipalidad de Lince para fortalecer la confianza con la población.

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación

El presente proyecto de investigación consiste en el desarrollo y la implementación de un servicio dirigido hacia personal de Serenazgo del distrito de Lince titulado "Sereno Seguro", este nace debido a la problemática creciente del acoso callejero hacia niñas y adolescentes que convierte los espacios públicos en lugares inseguros, aumentando el miedo de esta población vulnerable a pasar por espacios solitarios por sí solas.

El proyecto tiene la finalidad de que se pueda capacitar de una mejor forma al personal, consiguiendo esto a través de talleres y capacitaciones, guías sobre cómo y cuándo actuar, actividades mano a mano con los vecinos que generan mayor interacción y confianza; todo con el fin de que el personal de serenazgo tenga una mejor preparación para afrontar estos casos y se pueda generar más empatía y menos desestimación de estos casos, reduciendo así el índice de acoso. También buscamos que la comunidad pueda sentirse más segura y confíe más en el personal de Serenazgo, creando un vínculo más estrecho y mejorando la percepción que se tiene hacia esta autoridad.

Palabras clave: Seguridad, acoso, confianza.

1.3 Contextualización del Proyecto de Innovación

En Lima, Perú viven aproximadamente 10.628.470 habitantes según el INEI (2022) Donde hasta el año 2022 se pudo estimar alrededor de 5.698 mujeres; siendo esta la mayoría de la población limeña. Sin embargo, se aproxima que la inseguridad en espacios públicos que afecta a niñas y jóvenes es de 1.355 personas, siendo estas la cantidad de denuncias por violencia sexual hasta el año 2023. Comparándolo con otros años la tendencia va en aumento. (INEI, 2023)

Según Llerena (2022) menciona acerca de la premisa sociológica, donde nos explica el inicio de las conductas transgresoras, donde se consideran la desviación y el delito; y por ello la solución inmediata era la realización de programas para regresar al orden. Nos menciona a la vez, que debido a los constantes cambios sociales gracias a la globalización conforme han pasado los años y la relación en el aumento de la pobreza/pobreza extrema, la inseguridad ciudadana se ha vuelto un tema de preocupación.

Esta situación es realmente alarmante, debido a que no se aprecia el trabajo aplicado con las autoridades sean serenos de distrito o policía nacional, añadiendo que hoy por hoy la reputación de estas autoridades no está en su mejor puntaje. Por lo que hay una disminución considerable conforme a la confianza entre las niñas, jóvenes y las autoridades, afectando la eficiencia de denuncias y acciones posteriores a estos casos de acoso o violencia.

Es por esta razón que proponemos Sereno Seguro, un programa que plantea una serie de servicios dedicados a capacitar y conectar a los serenos a través de talleres, capacitaciones, guías sobre el acoso callejero y tener espacios activos con la comunidad fortaleciendo la confianza.

II. Descripción de la innovación

%1.1 Planteamiento del problema

Comenzando este capítulo, identificamos una problemática que va en aumento y gira en torno a que los espacios públicos están volviéndose inseguros cada vez más por distintos motivos: inseguridad, acoso, falta de alumbrado, etc, siendo el acoso callejero un problema que se está incrementando pero es desestimado o no es tomado tanto en cuenta, tanto así que, en Lima Metropolitana, siete distritos no cuentan con ordenanzas para frenar el acoso callejero a pesar de existir el Decreto de Ley 1410 (Defensoría del Pueblo, 2023).

Todos los días, muchas niñas y adolescentes salen de sus casas y transitan por la vía pública con algo de temor debido al creciente acoso que hay en Perú y a pesar de que podría haber presencia de autoridades como Serenazgo o la Policía nacional, aún pueden sentirse inseguras por la falta de confianza que hay en estas autoridades o por

la incertidumbre de saber si serán ayudadas por el personal de Serenazgo, entonces aquí identificamos otro problema: saber si el cuerpo de Serenazgo sabe cómo actuar o están capacitados a conciencia sobre cómo actuar ante casos de acoso. Si bien, las municipalidades dan charlas y/o capacitan a su personal, muchas veces el resultado no podría verse reflejado en las acciones de estos, afectando a la perspectiva que tienen las personas sobre el desempeño de sus labores, siendo esta mayormente negativa y poco óptima según Fortun et. al (2022), teniendo una desaprobación del 50% de la población (Palma & Chahua, 2023).

%1.2 Población Beneficiaria

En la siguiente investigación tenemos como población beneficiaria al cuerpo de Serenazgo ya que nuestra solución los beneficiaría directamente, mejorando el rendimiento en el desempeño de sus labores, asimismo, indirectamente se beneficiaría la población en general, especialmente las niñas y adolescentes ya que si Serenazgo maneja con eficacia los casos de acoso callejero y no contribuyen a dejarlos impune, habría una mejoría considerable.

%1.3 Objetivo(s) del proyecto

Nuestro objetivo general es crear un servicio que capacite y guíe a los Serenos para que puedan optimizar sus labores, dar una mejor atención hacia las jóvenes para combatir el acoso de una forma eficiente, consiguiendo una baja en el índice delictivo lo cual conecta con el objetivo de la ODS 11 de tener ciudades seguras para grupos

vulnerables como lo son las niñas y adolescentes, garantizando así espacios públicos seguros.

Como objetivos específicos tenemos buscar reducir la mala imagen que la población tiene hacia esta autoridad, ofrecer capacitaciones sobre cómo actuar para generar conciencia en los serenos y crear un mejor vínculo entre comunidad-serenos. También tenemos como objetivo crear un servicio donde podamos recopilar todos estos para mejorar la funcionalidad y desempeño de este organismo público.

%1.4 Marco referencial

Actualmente, basándonos en datos como la INEI en el 2024 acerca de la cantidad de mujeres que denuncian casos de acoso y/o espacios inseguros, hay un porcentaje muy bajo a comparación de la cantidad de mujeres que residen en Lima metropolitana. Aproximadamente son el 23.8% .

Esto nos demuestra que hay una falta de confianza entre la población y las autoridades, quien no logra actuar a tiempo y menos con eficiencia debido a la falta de aviso.

Y de acuerdo con Llerena (2022) que nos menciona un poco sobre el tema sociológico y el por qué nuestra problemática es tan grande hoy en día, las investigaciones de Palma y Chahua (2023) nos demuestran que con fortalecimientos en la capacitación y la buena comunicación entre Serenos y población, podemos acortar esta brecha y lograr futuras mejoras. Todo lo analizado respalda los fundamentos de este proyecto, siendo estos aportes detallados en la siguiente sección con mayor claridad para mejor comprensión.

2.4.1 Antecedentes

Como primer antecedente, la investigación de Llerena (2022) menciona acerca de la percepción sobre la inseguridad y el rol de las juntas vecinales, comisarías y municipios del distrito de Lince. Las estadísticas asimismo como el distrito elegido nos da una idea inicial, ya que fue escogido como distrito para las experimentaciones del servicio de Sereno Seguro, por lo tanto, nos permite tener un mejor panorama de cómo los serenos ven que tanto podría ser factible o viable al igual que mencionar si ya hubo intentos anteriores de una implementación de servicio similar y si llegó a funcionar o no.

Como segundo antecedente, se considera el análisis del INEI (2024) del segundo trimestre lo cual corresponde los meses de abril a junio. En esta, se pueden observar estadísticas sobre el aumento de la inseguridad conforme han pasado los años. En la cual hemos logrado observar desde adelante

Lo cual nos da una base de la gravedad del problema y la urgencia de que el programa Sereno Seguro sea implementado.

Como tercer antecedente, contamos con más análisis del INEI (2022) que corresponde a estadísticas acerca de la percepción de las jóvenes y niñas con la delincuencia,espacios inseguros y/o acoso callejero. Asimismo, con la información acerca de cuánta cantidad lograba realizar una denuncia. Esta información es crucial para nosotros en la creación del servicio de Sereno

Seguro, ya que nos ayuda a saber la realidad y la necesidad del programa, al igual que poder observar si nuestro proyecto llega a números de éxito o no.

Como cuarto antecedente, se encuentra un artículo perteneciente a la Defensoría del pueblo (2023) donde nos alerta que debería haber una atención máxima conforme a la inseguridad ciudadana, esto debido a la falta de atención a la problemática, con datos estadísticos, se vuelve una información muy importante para comprender el contexto del problema y así mismo ver estadísticas para saber cuánta gente es afectada debido a esta problemática.

Como quinto antecedente, tenemos una investigación perteneciente a Fortun et al. (2022) donde nos muestra análisis acerca de los planes de capacitaciones pertenecientes a ciertos distritos perteneciente al sector de Lima centro 4, la cual aporta conforme a las estadísticas para darnos cuenta si es que el presente programa sería viable y también nos actualiza con información sobre el contenido de las capacitaciones actuales de Serenazgo en distintos distritos y qué tanto toman en cuenta la opinión del mismo personal a la hora de realizar distintos talleres y capacitaciones.

Como sexto antecedente, incluimos la investigación de Palma y Chahua (2023) donde muestra análisis acerca de los indicadores de seguridad y el impacto pertenecientes a la provincia constitucional del Callao, donde su enfoque principal va a municipalidades y serenos, quienes están sujetos a la Gerencia de

Seguridad Ciudadana, esta investigación aporta a Sereno Seguro de tal forma que nos aporta información sobre qué tanto impactan las buenas capacitaciones y orientación a los serenos en el desempeño de sus labores diarias y la percepción que se tiene sobre ellos.

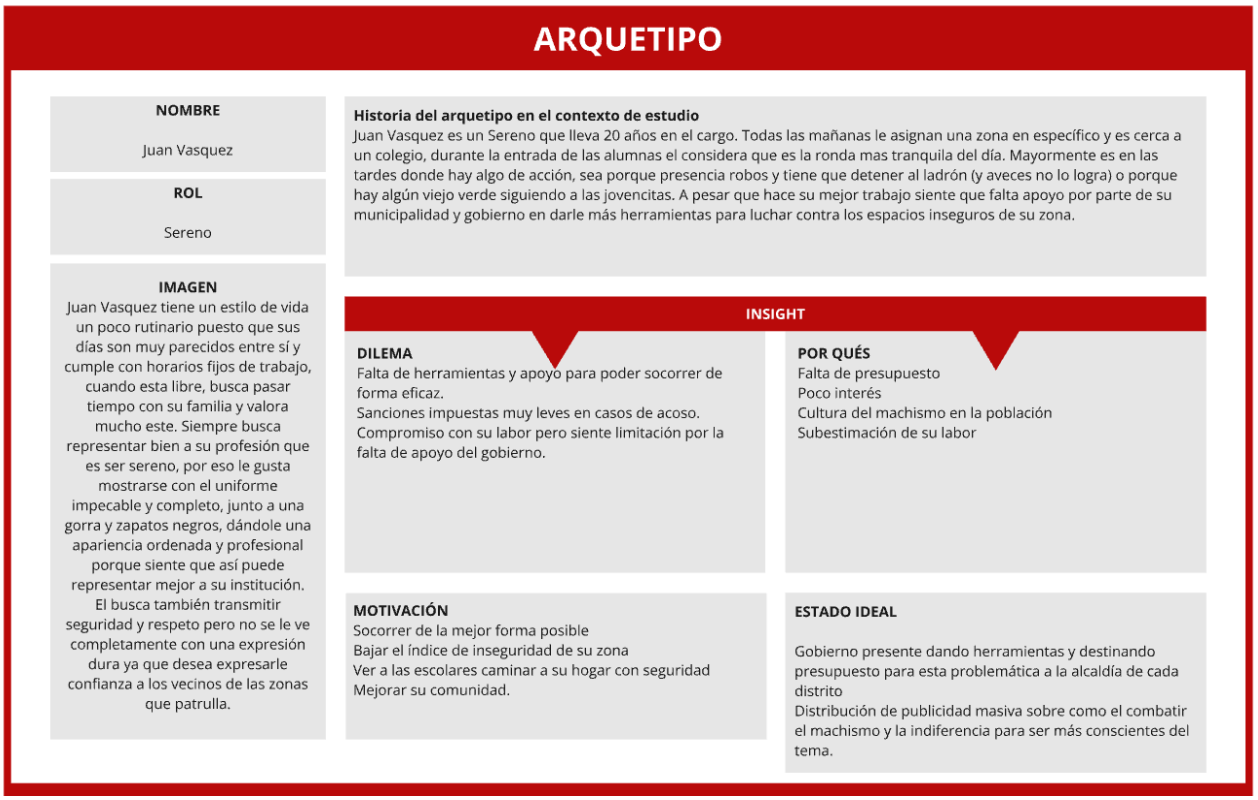
Como séptimo antecedente, tenemos a un artículo de la página web Perú Informa, el cual aporta con información relevante sobre el tema de capacitaciones en la actualidad a los serenos y a la vez, nos menciona qué distritos acceden a estas siendo solamente ocho, lo cual brinda datos relevantes sobre las jurisdicciones que reciben una mayor capacitación en temas relevantes para la investigación.

%1.5 Proceso Creativo y Experimentos

2.5.1 Información sobre el usuario(s)

En la presente investigación, tenemos como usuario principal al cuerpo de Serenazgo, especialmente todos aquellos serenos que buscan una mejora en la gestión de sus actividades, están interesados en temas como la inseguridad que pasan las niñas y adolescentes al salir de sus casas por el acoso callejero existente y que van en un creciente aumento estos días, serenos que buscan reducir el índice delictivo de delitos en contra de menores y serenos que buscan capacitarse en diversos temas para saber cómo actuar en distintos casos.

Figura 1 Arquetipo



2.5.2 Información sobre el Mercado

Actualmente, indagando dentro del mercado, no existe un servicio o aplicativo que brinde servicios externos hacia personal de Serenazgo o Policía Nacional sobre capacitación o talleres que mejoren su labor. Solamente existen por el momento guías y capacitaciones impartidas por el mismo personal del gobierno a Serenazgo de distintas jurisdicciones y estas están condicionadas a la existencia de centros de

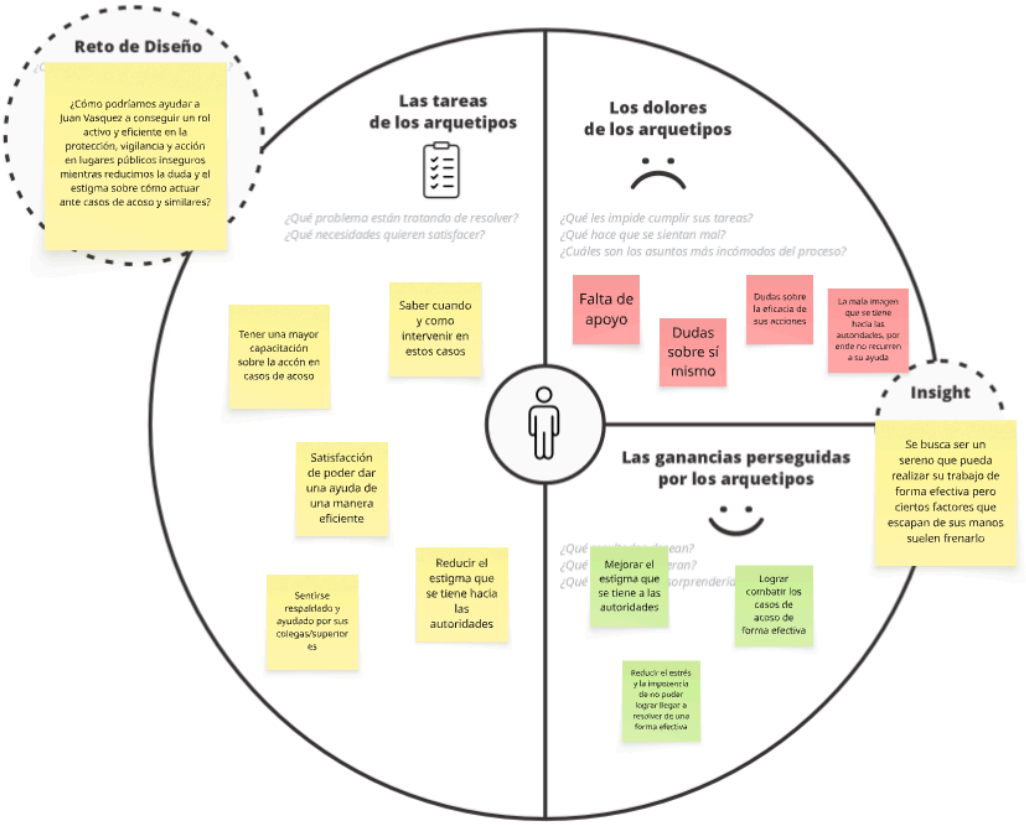
capacitación y al presupuesto que se maneja dentro de cada uno de estos según Fortun et. al (2022) quienes citan a la Ley Nº 31297, artículo 3. Asimismo, identificamos que existe una Escuela Metropolitana de Serenos en Lima por lo que podría decirse que sería nuestra mayor competencia pero esta se centra en temas como el patrullaje, defensa personal, lineamientos de género y violencia contra la mujer, ayuda al ciudadano, etc (Perú Informa, 2024), los cuales, si bien, son importantes, son mucho más generales y no están centrados a atender una población específica como tal. Sin embargo, según lo investigado, solo 8 comunas distritales están dentro y en estas no se encuentra el distrito de Lince, por lo que ahí se logra identificar una oportunidad de inserción de "Sereno Seguro" como una alternativa enfocada en una población vulnerable que está siendo afectada por el problema del acoso callejero. Por último, haciendo una investigación en campo, logramos rescatar que, los serenos, son directamente capacitados por organismos mismos del estado, como lo son las "Águilas negras", etc.

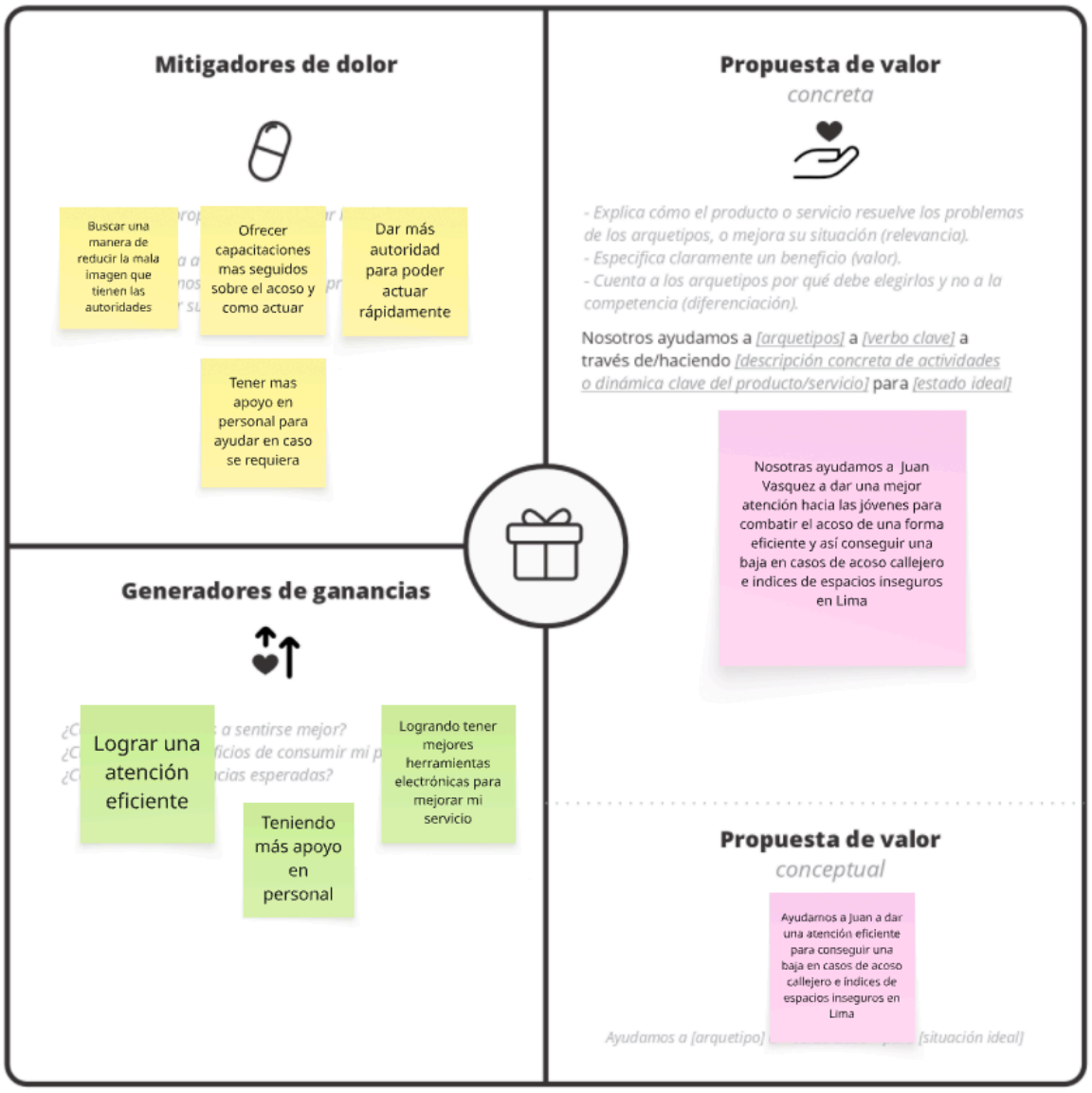
2.5.3 Concepto y Propuesta de Valor

El concepto del servicio al cual llamaremos "Sereno Seguro" se basa en desarrollar uno donde se pueda brindar al cuerpo de Serenazgo capacitaciones, talleres, guías sobre cómo actuar ante casos de acoso, etc, todo con el fin de crear mayor conciencia y puedan tomar con mayor seriedad los hechos que puedan suceder sin desestimar estos por creencias limitantes u otros motivos. Como propuesta de valor tenemos que

con “Sereno Seguro” ayudaremos a que los serenos puedan dar una mejor atención hacia las jóvenes para combatir el acoso de una forma eficiente y así conseguir una baja en casos de acoso callejero e índices de espacios inseguros en Lima.

Figura 2 Lienzo de Propuesta de Valor




Mitigadores de dolor
Buscar una manera de reducir la mala imagen que tienen las autoridades
Ofrecer capacitaciones mas seguidos sobre el acoso y como actuar
Dar más autoridad para poder actuar rápidamente
Tener mas apoyo en personal para ayudar en caso se requiera
Propuesta de valor
concreta
- Explica cómo el producto o servicio resuelve los problemas de los arquetipos, o mejora su situación (relevancia).
- Especifica claramente un beneficio (valor).
- Cuenta a los arquetipos por qué debe elegirlos y no a la competencia (diferenciación).
Nosotros ayudamos a [arquetipos] a [verbo clave] a través de/haciendo [descripción concreta de actividades o dinámica clave del producto/servicio] para [estado ideal]
Nosotras ayudamos a Juan Vasquez a dar una mejor atención hacia las jóvenes para combatir el acoso de una forma eficiente y así conseguir una baja en casos de acoso callejero e indices de espacios inseguros en Lima
Generadores de ganancias
Lograr una atención eficiente
Logrando tener mejores herramientas electrónicas para mejorar mi servicio
Teniendo más apoyo en personal
Propuesta de valor
conceptual
Ayudamos a Juan a dar una atención eficiente para conseguir una baja en casos de acoso callejero e índices de espacios inseguros en Lima
Ayudamos a [arquetipo]
[situación ideal]

2.5.4 Diseño de producto/servicio

Como anteriormente se ha hecho mención, el servicio que crearemos capacitará a los serenos sobre el tema del acoso callejero hacia niñas y adolescentes y les mostrará cómo actuar a través de talleres y guías pero también buscamos reforzar un vínculo con la comunidad por lo que también se desarrollarán actividades que involucren a los vecinos con el cuerpo de Serenazgo como hacer patrullajes donde ambas partes se vinculen y también se desarrollarán actividades entre los mismos serenos y superiores, buscando afianzar el vínculo y que haya una mayor integración. No contentas sólo con esto, buscamos también que con este servicio se pueda motivar de alguna forma a que los serenos puedan realizar sus labores con motivación y eficacia mejorando la perspectiva y opinión pública que se tiene de esta institución, a través de reconocimientos hacia el personal y también dando a conocer sus labores en algunos puntos de la vía pública. Como información adicional, utilizaremos el eslogan "Contigo siempre las 24/7" para poder generar confianza y para poder conectar emocionalmente con los vecinos.

2.5.5 Modelo de Negocio

Idealmente, "Sereno Seguro" es un servicio que ayudará a los serenos a brindar una mejor atención, estrechará el vínculo entre los vecinos y los serenos y ayudará a que mejoren su desempeño profesional, todo dando resultados completamente satisfactorios en todas las jurisdicciones aplicadas.

“Sereno Seguro” se diferencia de la competencia principalmente con el hecho de que nos enfocamos en algo bastante específico: reducir el índice de acoso callejero y espacios inseguros y buscamos lograr esto mediante capacitaciones y talleres que promoverán la empatía y la atención al ciudadano.

El modelo que estamos trabajando consta de tres pilares fundamentales, lo cuales son: las guías, talleres y actividades del servicio, la difusión máxima y las métricas observadas que mostrarían resultados positivos motivando a que se continúe implementando en otras jurisdicciones. Con este modelo, lo que buscamos es conseguir alianzas estratégicas con la Municipalidad de Lince, con asociaciones feministas, etc, complementando con patrocinio de algunas empresas que promuevan la igualdad de género.

Figura 3 Business Model Canvas



2.5.6 Resultados esperados

Nosotras esperamos que, con el servicio, estaremos cubriendo necesidades reales y creemos que los serenos desarrollarán empatía al capacitarse con experiencias formativas y se logrará mejorar su actitud frente a casos de acoso en niñas y adolescentes, al igual que se fortalecería el vínculo que tiene con la comunidad. También tenemos confianza en que nuestro programa logrará la unión entre los serenos y la comunidad, se logrará reducir progresivamente los índices de acoso en la jurisdicción y por último, que la imagen y reputación de Serenazgo podrá mejorar ante el ojo público.

2.5.7 Prototipos desarrollados

Para poder desarrollar nuestro servicio, creamos un prototipo de fidelidad media-alta. Buscamos que este prototipo pueda tener un aspecto bastante dinámico, entretenido y sobre todo que sea interactivo, con afiches gráficos que capten la atención con rapidez y atractividad. También buscamos que la funcionalidad del prototipo aumente con charlas, actividades y talleres que puedan mejorar la unión entre los serenos y su comunidad.

Para fabricar este prototipo, necesitamos de una serie de artefactos, como lo son: las guías y/o afiches interactivos, pines conmemorativos, un mapa comunitario donde vecinas y serenos ubican zonas seguras, la implementación de módulos móviles en parques, plazas y comisarías/centros de control, asimismo, se necesita de la participación de

psicólogos, asociaciones de feministas, especialistas en seguridad ciudadana, etc, y también se necesita de una campaña masiva en redes. En un mundo cada vez más digitalizado, la promoción del servicio por este medio es una gran oportunidad para llegar a más personas y generar un mayor interés

Figura 4 Afiche promocional de un taller ofrecido bajo Sereno Seguro



Figura 5 Maqueta de nuestra red social Twitter, con el branding del programa



Figura 6 Screenshot de nuestra maqueta de página web del programa Sereno Seguro



2.5.8 Experimentos

Para poder validar nuestra propuesta de servicio, recurrimos a buscar serenos de la jurisdicción de Lince que estuvieran dispuestos a participar en una encuesta cuya

finalidad era de probar la aceptación que podría tener el servicio dentro del personal de serenazgo, evaluar también la funcionalidad de este y la opinión que podrían tener de “Sereno Seguro”.

Como resultados obtuvimos los siguientes: el personal de Serenazgo mira la propuesta de Sereno Seguro como una iniciativa excelente e interesante, teniendo una buena aprobación por parte de ellos. Si bien, algunos mencionan que si conocen servicios similares, algunas de sus respuestas fueron organismos internos del estado lo cual nos da a conocer que los servicios no son dados por agentes externos, sino, todo es dentro del mismo estado. Buscando respuestas en cuanto al contenido y si desearían agregar algo adicional al servicio, todos consideraban que abarcaba lo suficiente y que estaba perfecto tal cual. Además, realizamos preguntas acerca de si el personal estaría de acuerdo al usarlo el cual arrojó un resultado positivo ya que existía iniciativa de poder usarlo.

Entonces, del experimento, podemos concluir que el servicio, a ojos del mismo Serenazgo, valida los resultados que esperamos y tiene un impacto positivo al igual que una aprobación de la implementación en su totalidad. Otra conclusión adicional es que, los serenos, al desconocer en su mayoría de otros servicios, validamos el hecho de que se pueda posicionar a “Sereno Seguro” dentro del mercado como una opción innovadora.

2.5.9 Resumen del Proyecto de Innovación

Sereno seguro es un programa donde buscamos promover la confianza entre serenos y

vecinos a través de talleres, charlas y actividades de integración con los vecinos en espacios públicos. El proyecto nace debido a la falta de confianza que existe entre serenos y las jóvenes menores de edad quienes se ven afectadas por el acoso callejero y el traslado por los espacios inseguros de Lima.

Durante el desarrollo de este aplicamos un proceso basado en experiencias reales que nos permiten comprender e identificar las necesidades y los problemas que puedan atravesar nuestro actor principal, quienes son los Serenos. Realizamos entrevistas, encuestas, trabajo de campo y prototipos del servicio a lanzar.

Las pruebas que realizamos con usuarios que son los serenos confirmaron un interés total en nuestra propuesta, además de las herramientas y recursos que les vamos a brindar. Nuestro prototipo validado muestra charlas, talleres y futuros eventos dirigidos a la unión entre serenos y vecinos, siendo la última un añadido muy apreciado por ellos, debido a que la municipalidad en ningún momento se les ha ocurrido realizar actividades de esa índole, mencionan que solamente lo dirigen a campañas de mascotas. Además de haber una accesibilidad al programa ya que muchas actividades como las charlas y talleres pueden ser tanto virtual como presencial.

Gracias a los resultados derivados de la experimentación, agregamos mejoras que están orientadas a la experiencia del usuario y planearemos mano a mano con un equipo de marketing y publicidad estrategias para una máxima difusión.

Recapitulando, Sereno Seguro representa una propuesta orientada al impacto social y que la implementación del programa ayudará en una mejor relación y percepción que tienen los vecinos hoy en día con los serenos y estos mismos puedan tener una mejor capacitación al momento de dar un servicio correcto cuando se trata de acoso callejero y el manejo de lugares inseguros en donde se manejan niñas y jóvenes. El proyecto nos demuestra que con una capacitación y una participación activa, nos llevará a una sociedad más efectiva, con mayor confianza de abordar casos de acoso callejero y combatir la inseguridad en espacios públicos.

III. Estimación de costos

3.1. Presupuesto

El presupuesto del proyecto Sereno Seguro está diseñado para cubrir 3 áreas necesarias para su funcionamiento: producción de materiales informativos, la logística para realizar talleres, charlas y el desarrollo de actividades que incluyan a los vecinos, así como el área de comunicación y marketing quien se encarga de toda la producción y promoción del programa. El monto estimado para todas las áreas se encuentra entre veintinueve mil y treinta cinco mil soles, que cubren lo suficiente para poner en funcionamiento el programa por una temporada que abarca de 3 a 4 meses.

A continuación se desglosan cada uno para un mejor contexto.

3.1.1 Producción de materiales educativos:

La producción de materiales educativos ya sean guías impresas, material didáctico para trabajos en grupo en charlas y talleres y kits informativos, al igual que la impresión de reconocimientos de diplomas y realización de pines conmemorativos brandeados con el logo de Sereno Seguro

3.1.2 Logística para realizar talleres, charlas y desarrollo de actividades mano a mano con los vecinos:

La contratación de staff de seguridad en los eventos presenciales y en las actividades mano a mano con los vecinos, de empresas audiovisuales que se encargan de alquilar equipo para eventos corporativos (cámara, luces, micrófonos), empresas que alquilan mobiliario y utilería (toldos, sillas), de voluntarios para la difusión en puntos estratégicos, staff para el apoyo constante durante los eventos y talleres presenciales y staff especializado para dar las charlas como expertos en seguridad ciudadana así como las asociaciones feministas.

3.1.3 Área de comunicación y marketing:

Contratación de camarógrafos, sonidistas y fotógrafos que documenten y apoyen en el área audiovisual durante del evento, asimismo se busca contratar una agencia de publicidad y marketing que se encargue en la creación de una estrategia que enganche tanto a los serenos como a la población en general a través de TV, radio, gigantografías, afiches y redes sociales.

Los ingresos que busca Sereno Seguro será a través del presupuesto proveniente de la municipalidad al igual de los ministerios competentes, los cuales corresponden al ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables y el ministerio del interior (MININTER). Asimismo buscar alianzas con empresas privadas que nos puedan patrocinar a cambio de algunos recursos.

Tabla 1 Presupuesto estimado

Concepto	**Costo estimado (S/.)**
Producción de materiales educativos	*5,500*
Logística para talleres, charlas y actividades mano a mano	*11,700*
Área de comunicación y marketing	*12,500*
Total estimado	*29,700*

Los montos presentados en la siguiente tabla son justificados para promover y producir un programa de calidad, una buena difusión y acciones a realizar posteriores al evento. Este presupuesto abarca de inicio a fin del lanzamiento del programa.

IV. Conclusiones y recomendaciones

4.1 Conclusiones

Al término de esta investigación, se puede concluir que “Sereno Seguro” es un servicio que realmente puede generar un cambio progresivo pero significativo dentro del desempeño de Serenazgo, la relación que tiene con la comunidad y la influencia de estos combatiendo la problemática del acoso callejero y espacios inseguros.

Con la experimentación logramos confirmar la efectividad y aceptación que puede llegar a tener dentro del cuerpo de Serenazgo, visionando como una propuesta innovadora que podría incluso ser competencia de servicios similares que ofrece el Estado a este organismo.

La implementación del servicio lograría el cumplimiento de los objetivos planteados y estaría alineado con la ODS trabajada, la cual es ciudades y comunidades sostenibles, ya que, si se logra un cambio de parte de Serenazgo, la población de niñas y adolescentes se vería beneficiada y ya no sentirían tanta inseguridad de transitar solas por lugares públicos ni estarían preocupadas por la incertidumbre que produce el ser acosadas.

4.2 Recomendaciones

Como recomendaciones, tenemos que se podrían agregar ciertas funcionalidades al servicio para complementar, teniendo en cuenta algunas sugerencias de los serenos que participaron del experimento, por ejemplo que aparte se pueda aprender defensa personal, lo cual, si bien está alejado de nuestro tema personal, podría complementar en su labor ya que, si en alguna ocasión necesiten defenderse en una intervención

que involucre acoso, podrían aplicar lo aprendido, ya que este organismo no porta ningún tipo de armas y esto generaría un valor agregado aparte.

También, como otra recomendación, tenemos que para que el servicio pueda mantenerse viable y relevante, se debe contar con más autoridades municipales para poder garantizar la continuidad y conseguir un mayor financiamiento para implementar mejoras y escalar progresivamente a otras jurisdicciones.

Como última recomendación, tenemos que adicional al servicio, se podría generar convenios con ciertos espacios públicos como cafeterías, bodegas o farmacias para que sean espacios públicos seguros en casos de acoso, de tal forma que si ocurriera, un sereno podría acudir al lugar para intervenir e incluso dar apoyo emocional.

V. Referencias Bibliográficas

Llerena Portal, J. M. (2022). *Percepción de los espacios públicos inseguros en el distrito de Lince* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/6374/TESIS_LLERENA_PORTAL_JAVIER_MARTIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI. (2024). *Denuncias menores de 18 años, según tipo de delito y departamento (2024)* [Archivo Excel]. INEI. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/indices_tematicos/7.%20Denuncias%20menores%20de%2018_1.xlsx

Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI. (2024). *Delitos y denuncias registrados por la Policía Nacional del Perú, según tipo y departamento (2024)* [Archivo Excel]. INEI. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/indices_tematicos/3.1_1_1.xlsx

Defensoría del Pueblo. (2023). *Defensoría del Pueblo: se debe fortalecer atención de casos de acoso sexual en espacios públicos.* Defensoría del Pueblo. https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-se-debe-fortalecer-atencion-de-casos-de-acoso-sexual-en-espacios-publicos/

Fortun, G., Salazar, A., & Díaz, C. (2022). *Análisis de los planes de capacitación de serenazgos de las municipalidades de Miraflores, San Isidro y Surco* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP. https://tesis.pucp.edu.pe/items/7c44e99e-1084-4765-85ea-2dc02273cad9

Palma, R., & Chahua, M. (2023). *Impacto en la gestión de Seguridad Ciudadana con la creación de un centro de capacitación para el personal de serenazgo en la Municipalidad Provincial del Callao* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/672011

Perú Informa. (2024). *Nuevo Centro de Capacitación para los serenos de Lima Metropolitana.* Perú Informa. https://www.peruinforma.com/nuevo-centro-de-capacitacion-para-los-serenos-de-lima-metropolitana/

VI. Anexos

6.1 Entrevistas



DESCARGA ENTREVISTAS

ENTREVISTA 2

Nombre del entrevistado/a: Williams Iván Alvarado Cespedes
Edad: 52 años
Fecha y hora: 28/9/25 9:00 pm
Ocupación: Sereno

CONTEXTO

Entrevista a sereno que estaba cerca a un parque por la Central de Alerta a Lince.



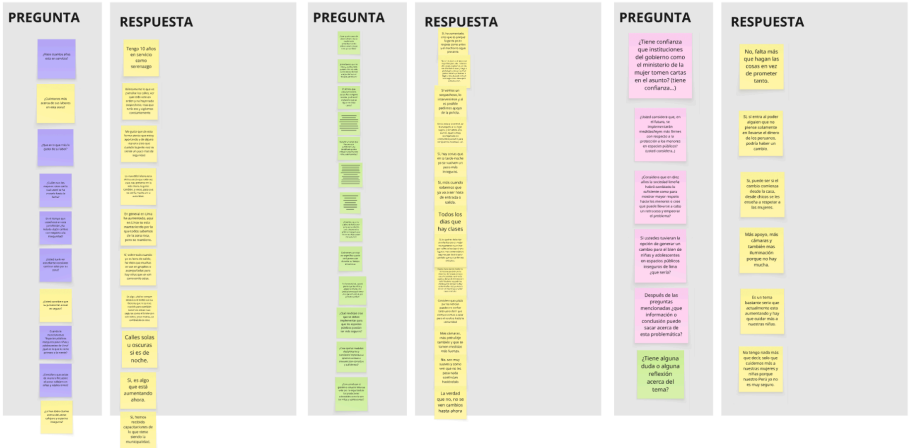
DESCARGA ENTREVISTAS

ENTREVISTA 3

Nombre del entrevistado/a: Carlos Ramirez
Edad: 43 años
Fecha y hora: 30/9/25 12:00pm
Ocupación: Sereno

CONTEXTO

Entrevista a un sereno que estaba patrullando cerca a un colegio en Lince.



6.2 Guión de entrevistas

Guión (Preguntas a actores asignados)

Introducción:

Muy buenas tardes, esperamos que se encuentre bien, en esta oportunidad estamos realizando esta entrevista para nuestro proyecto de investigación. Por lo que pedimos autorización para usar la información que se brinde en el transcurso de este, esta será utilizada con confidencialidad y sólo con fines académicos.

1. Por favor bríndanos su nombre, edad y a que se dedica.

Preguntas de introducción:

2. ¿Hace cuantos años está en servicio?
3. Cuéntenos más acerca de sus labores en esta zona.
4. ¿Qué es lo que más le gusta de su labor?
5. ¿Cuáles son los mayores retos con los que usted se ha cruzado hasta la fecha?
6. ¿Usted suele ver estudiantes escolares caminando solas por su zona?
7. ¿Usted considera que su jurisdicción actual es segura?
8. En el tiempo que ha estado por esta jurisdicción ¿ha notado algún cambio con respecto a la inseguridad?
9. Cuando le mencionamos "Espacios públicos inseguros para niñas y adolescentes de Lima" ¿qué es lo que le viene primero a la mente?
10. ¿Considera que existe de manera frecuente el acoso callejero en niñas y adolescentes?
11. ¿Le han dado charlas acerca del acoso callejero y espacios inseguros?

Preguntas específicas:

12. ¿Cree que los casos de acoso callejero hacia escolares ha aumentado en los últimos años? ¿A qué cree que se debe?

13. ¿Usted piensa que las niñas y adolescentes pueden salir a la calle con la misma libertad y seguridad que en décadas anteriores?
14. En el caso que usted presencie acoso hacia algún escolar ¿cuál es el protocolo que se sigue en estos casos?
15. ¿Cómo suelen actuar cuando una menor recurre a ustedes en caso de sentirse insegura en las calles, ya sea porque la zona donde se encuentran es peligrosa o suele haber un historial de acoso?
16. Durante el tiempo que lleva en esta jurisdicción, ¿ha identificado puntos críticos inseguros para niñas y adolescentes?
17. Sabemos que la inseguridad y el acoso callejero no tienen horarios y pueden darse en cualquier momento, en este caso, cuando llega el horario de salida escolar, muchas adolescentes suelen ir a sus casas sin compañía, ¿hay rondas específicas en puntos solitarios para salvaguardar la integridad de esta población?
18. ¿Con qué frecuencia las patrullas de serenazgo/policía suelen rondar espacios públicos frecuentados por escolares?
19. ¿Considera que los padres de familia son parte de la solución contra los espacios públicos inseguros por donde sus hijas pasan diariamente?
20. Cuéntenos un caso en específico que le tocó presenciar durante su tiempo en servicio
21. En la actualidad, ¿usted considera que las niñas y adolescentes los ven (policía/serenazgo) como un organismo en el que pueden confiar?
22. ¿Qué medidas cree que se deban implementar para que los espacios públicos puedan ser más seguros?
23. ¿Cree que las medidas disciplinarias y sanciones impuestas a quienes acosan a menores son correctas y suficientes?
24. ¿Cree usted que al gobierno actual le interesa velar por la seguridad de las poblaciones vulnerables como lo son las niñas y adolescentes?

Preguntas finales:

25. ¿Tiene confianza que instituciones del gobierno como el ministerio de la mujer tomen cartas en el asunto?
26. ¿Usted considera que, en el futuro, se implementarán medidas/leyes más firmes con respecto a la protección a los menores en espacios públicos?
27. ¿Considera que en diez años la sociedad limeña habrá cambiado lo suficiente como para mostrar mayor respeto hacia los menores o cree que puede llevarse a cabo un retroceso y empeorar el problema?
28. Si ustedes tuvieran la opción de generar un cambio para el bien de niñas y adolescentes en espacios públicos inseguros de lima ¿que sería?
29. Después de las preguntas mencionadas ¿qué información o conclusión puede sacar acerca de esta problemática?

Cierre:

30. ¿Tiene alguna duda o alguna reflexión acerca del tema?

Muchas gracias por participar, que tenga un buen día.