ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA TOULOUSE LAUTREC

Kit de Patrullaje Empático

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

PRESENTADA POR

Castro Morales, Joaquín Miguel
DNI: 70450055, Perú
Valdez Vargas, Silvia Natalia
DNI: 72920538, Perú

ASESOR

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

JURADO

Perez Ortiz Brigitte Madelein
Sanchez Villanueva Kelly Doris
Vasquez Janampa Hristo Joel

Lima, Noviembre 2025

Creative Lab 2.0.docx

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

Document Details

Submission ID
trn:oid:::11391:521407568

Submission Date
Nov 1, 2025, 9:10 AM GMT-5

Download Date
Nov 1, 2025, 9:42 AM GMT-5

File Name
Creative Lab 2.0.docx

File Size
100.1 KB

26 Pages

5,050 Words

31,477 Characters

turnitin Page 1 of 30 - Cover Page Submission ID trn:oid:::11391:521407568

10% 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
1% Publications
9% 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

I.1 Título de Proyecto de Innovación

I.2 Resumen del Proyecto de Innovación

I.3 Contextualización

II. Descripción de la Innovación

II.1 Planteamiento del Problema

II.2 Población beneficiaria

II.3 Objetivo(s) del proyecto

II.4 Marco referencial

II.5 Proceso creativo y experimentos

2.5.1nformación sobre el usuario(s)

2.5.2 Información sobre el mercado

2.5.3 Concepto y Propuesta de Valor

2.5.4 Diseño de producto/servicio

2.5.5 Modelo de negocio

2.5.6 Resultados esperados

2.5.7 Prototipos desarrollados

2.5.8 Experimentos

2.5.9 Resumen del Proyecto de Innovación

III. Estimación de costos

3.1 Presupuesto

IV. Conclusiones y recomendaciones

4.1 Conclusiones

4.2 Recomendaciones

V. Referencias Bibliográficas

I. Información general

1.1 Título de Proyecto de Innovación

El título de nuestro proyecto es Kit de Patrullaje Empático

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación

El proyecto **Kit de Patrullaje Empático** constituye una propuesta de innovación social orientada al fortalecimiento de las competencias comunicacionales, emocionales y sociales del personal de Serenazgo del distrito de Santiago de Surco, desde un enfoque transversal de igualdad de género alineado al Objetivo de Desarrollo Sostenible 5. La iniciativa plantea un modelo formativo híbrido que articula recursos físicos y digitales: un manual de capacitación impreso y una plataforma complementaria con materiales audiovisuales, códigos QR interactivos, módulos de aprendizaje autónomo y un sistema de reconocimiento público, generando un ecosistema de aprendizaje colaborativo y sostenible.

Este programa propone resignificar el rol del Serenazgo en la dinámica urbana contemporánea, transformando la interacción tradicionalmente reactiva en una experiencia de comunicación empática, preventiva y cercana con la ciudadanía, especialmente con mujeres y adolescentes. Al integrar herramientas pedagógicas accesibles y contenidos digitales de alcance masivo, el proyecto promueve la construcción de una cultura institucional basada en la escucha activa, la equidad y la confianza mutua.

En su proyección a futuro, el **Kit de Patrullaje Empático** busca consolidarse como un modelo replicable y escalable a nivel nacional, capaz de adaptarse a distintos contextos municipales mediante estrategias de visibilidad digital y participación ciudadana. De este

modo, la propuesta no solo contribuye a la profesionalización del Serenazgo, sino que impulsa un proceso de humanización de la seguridad pública local, donde la empatía se erige como una herramienta de transformación social y fortalecimiento del tejido comunitario.

1.3 Contextualización del Proyecto de Innovación

El distrito de Santiago de Surco configura una dinámica urbana caracterizada por una alta circulación ciudadana en parques, áreas residenciales y espacios de encuentro comunitario, donde la presencia operativa del Serenazgo constituye un componente habitual de la gestión municipal de seguridad. Sin embargo, pese a la frecuencia de dicha presencia, se evidencia una tensión perceptual consistente: la autoridad es visible, pero no necesariamente percibida como cercana. En particular, mujeres y adolescentes manifiestan —tanto en evidencia cualitativa como en observación relacional— que su sensación subjetiva de seguridad no depende exclusivamente de la vigilancia física, sino de la forma en la que son abordadas y tratadas durante el contacto con los agentes. Esto revela que el problema no es solo institucional o funcional, sino también emocional, cultural y comunicativo.

En este marco, la ciudadanía demanda una figura pública de protección que no solo opere en la dimensión reactiva, sino que incorpore capacidades socio–comunicacionales que permitan desplegar un tipo de intervención basada en respeto, cautela, escucha activa y reconocimiento de vulnerabilidad. Este requerimiento pone en evidencia que la seguridad urbana contemporánea no puede sostenerse únicamente sobre patrullaje territorial, sino sobre la legitimación social de quien porta el rol de autoridad. Es precisamente en esta fractura donde emerge la pertinencia del Kit de Patrullaje Empático, dado que introduce

metodologías formativas que articulan empatía aplicada, enfoque de género y herramientas digitales como mecanismo de transformación del vínculo.

Bajo esta perspectiva, la propuesta se inserta en un contexto que demanda no solo reorganización operativa, sino reconfiguración simbólica del rol del Serenazgo. Por ello, aunque nace en Surco, el proyecto se proyecta con capacidad de escalamiento y transferencia a otros distritos —y potencialmente a nivel nacional— constituyendo un nuevo paradigma de aproximación institucional en seguridad pública: uno donde la humanización del servicio es entendida como un vector central para la construcción de confianza, legitimidad social y prevención del daño.

II. Descripción de la innovación

2.1 Planteamiento del Problema

En el distrito de Santiago de Surco se configura una presencia permanente del Serenazgo en parques, avenidas y espacios públicos; sin embargo, esta presencia no se traduce en una percepción equivalente de cercanía ni confianza ciudadana. En segmentos específicos —particularmente mujeres y adolescentes— se mantiene una sensación de distancia emocional y simbólica frente a la autoridad municipal. Ello evidencia que el problema no se restringe a la inseguridad objetiva, sino a la dimensión subjetiva del vínculo: la ausencia de comunicación empática y la falta de habilidades socio–relacionales en el abordaje directo afectan la construcción de experiencias de seguridad emocional en la vida cotidiana. De acuerdo con estudios en sociología del espacio y seguridad comunitaria, la percepción interpersonal frente a la autoridad modula, condiciona y reconfigura la sensación de seguridad de forma independiente a los recursos operativos desplegados (Bourdieu, 2022).

En paralelo, la literatura de género y urbanismo social confirma que los espacios públicos continúan siendo interpretados como territorios de riesgo emocional para mujeres, aun cuando existe presencia institucional, debido a patrones culturales que normalizan la distancia afectiva y la comunicación verticalizada dentro de los cuerpos de control (ONU Mujeres, 2023). Esto significa que la figura de autoridad —que debería funcionar como fuente de apoyo— es, en muchos casos, percibida como un agente rígido, poco accesible e incluso intimidante. Este fenómeno erosiona directamente la legitimidad social del Serenazgo, limita la aproximación preventiva y dificulta intervenciones colaborativas.

En consecuencia, el problema central no es meramente operacional, sino estructuralmente relacional. La seguridad pública contemporánea no se sostiene únicamente sobre vigilia territorial, sino sobre la capacidad institucional de construir confianza emocional con los individuos a quienes protege. En esa línea, el PNUD (2024) identifica la confianza institucional como un predictor determinante en la eficacia percibida del servicio público. Si los agentes no son formados en habilidades comunicativas empáticas, la percepción de inseguridad persiste aunque la autoridad esté físicamente presente. Por ello, se vuelve urgente una solución que incorpore metodologías socio–emocionales integradas con herramientas tecnológicas, capaces de reconfigurar la experiencia ciudadana del contacto con el Serenazgo hacia una relación más humana, preventiva y colaborativa.

2.2 Población beneficiaria

La población beneficiaria directa de este proyecto está constituida por los agentes del Serenazgo del distrito de Santiago de Surco, quienes representan el primer punto de

contacto institucional dentro del ecosistema de seguridad pública local. Este grupo es el receptor formal del *Kit de Patrullaje Empático*, siendo quienes apropiarán, interiorizarán y operativizarán las herramientas formativas propuestas. En la medida en que su intervención cotidiana se convierte en acto comunicativo situado, el desarrollo de habilidades socio–emocionales y de comunicación empática adquiere un rol estratégico para la reconstrucción de confianza en el espacio público.

Como beneficiarias indirectas se reconocen niñas, adolescentes y mujeres que transitan recurrentemente por parques, plazas y zonas recreativas del distrito. Este segmento social convive con un riesgo simbólico persistente relacionado con el acoso callejero y la inseguridad emocional en entornos urbanos. Su relación perceptiva con el Serenazgo —positiva o negativa— depende no solo de protocolos, sino de la calidad del vínculo que se construye en el instante del contacto. La transformación en el trato del agente puede reconfigurar su experiencia de habitar el espacio público desde un lugar de mayor tranquilidad, autonomía y sensación de resguardo.

Finalmente, la comunidad en su conjunto es también beneficiaria del proyecto, en tanto la humanización del servicio de seguridad pública incide transversalmente en la convivencia cotidiana y en la legitimidad institucional. Si el modelo demuestra efectividad y consistencia, su escalabilidad a otras municipalidades podría constituirse en un referente replicable a nivel metropolitano e incluso nacional, consolidando un enfoque de seguridad centrado en la persona y no únicamente en la operacionalidad territorial.

2.3 Objetivo(s) del proyecto

Objetivo general:

Fortalecer la calidad del vínculo relacional entre el Serenazgo del distrito de Santiago de Surco y la ciudadanía mediante la implementación de un programa formativo híbrido sustentado en el *Kit de Patrullaje Empático*, promoviendo competencias de comunicación humana, lenguaje inclusivo y enfoque de igualdad de género (ODS 5), con el propósito de propiciar interacciones más cercanas, respetuosas y confiables en el espacio público.

Objetivos específicos:

- Diseñar materiales formativos —tanto físicos como digitales— que faciliten la incorporación y aplicación efectiva de la empatía en las intervenciones operativas diarias del Serenazgo dentro del territorio distrital.
- Implementar talleres presenciales y recursos digitales de soporte que permitan la práctica guiada de nuevas estrategias de aproximación comunicativa a la comunidad, potenciando habilidades de escucha activa, regulación emocional y comunicación interpersonal.
- Evaluar la percepción ciudadana previa y posterior al despliegue del programa, identificando variaciones en los niveles de confianza hacia el Serenazgo y analizando su incidencia para proyectar la viabilidad de escalabilidad del modelo hacia otras jurisdicciones.

2.4 Marco referencial

Este proyecto se fundamenta en el reconocimiento de que la seguridad ciudadana contemporánea trasciende la dimensión estrictamente operativa y se configura como un fenómeno relacional, donde la confianza interpersonal, la comunicación efectiva y la

sensibilidad social constituyen variables determinantes en la experiencia subjetiva de seguridad. Evidencia reciente demuestra que las intervenciones formativas basadas en perspectiva de género y comunicación empática generan mejoras significativas tanto en la prevención como en la convivencia social en el espacio público (ONU Mujeres, 2023). En el contexto latinoamericano, los modelos de "policía comunitaria" han desarrollado estrategias focalizadas en cercanía emocional y resolución pacífica de conflictos, consolidando un involucramiento vecinal más activo y disminuyendo la resistencia simbólica hacia la autoridad institucional (PNUD, 2024).

A nivel internacional, experiencias como *Community Policing* en Estados Unidos y Canadá incorporan módulos estructurados de escucha activa, trato respetuoso y desescalamiento emocional, lo cual confirma que la empatía no es únicamente un rasgo humano espontáneo, sino una competencia profesionalizable que impacta en la percepción ciudadana y en la legitimidad social de la autoridad (Bennett & Fraser, 2021). Bajo este enfoque, la seguridad no se concibe como imposición o supervisión unilateral, sino como un proceso co-construido en el que el vínculo comunicativo se convierte en herramienta preventiva y en componente nuclear de prevención social.

En el Perú, no se registran programas de capacitación municipal que articulen —de manera estructurada y metodológicamente integrada— empatía operativa, seguridad urbana y herramientas digitales como parte de un mismo sistema formativo. La oferta existente se limita a campañas informativas descentralizadas o esfuerzos comunicacionales aislados, sin mecanismos vivenciales ni sistemas de retroalimentación sostenida. Es precisamente en este vacío donde el *Kit de Patrullaje Empático* adquiere pertinencia y carácter innovador: no reemplaza la acción territorial del Serenazgo, sino

que la humaniza, incorporando recursos digitales, QR, contenidos multimedia y narrativa social para activar aprendizaje continuo, retroalimentación institucional y potencial de escalabilidad hacia políticas públicas municipales de mayor alcance en el corto y mediano plazo.

2.5 Proceso creativo y experimentos

2.5.1 Información sobre el usuario(s)

Durante el proceso de investigación se identificó que los agentes del Serenazgo de Surco sienten la necesidad de mejorar su forma de comunicarse con la ciudadanía, pero no cuentan con herramientas o formación emocional que les permita hacerlo de manera clara, cercana y respetuosa. Si bien tienen disposición a ayudar, muchas veces su intervención se percibe distante o fría, lo cual genera fricción social y limita el vínculo con vecinos, especialmente con adolescentes y mujeres. Los serenos expresan que su capacitación se ha centrado en procedimientos operativos, pero que nunca se les ha enseñado a manejar emociones o lenguaje empático en el espacio público.

Asimismo, se identificó que gran parte de la población joven y femenina no se siente tranquila al momento de interactuar con personal de Serenazgo. Existe una sensación de desconfianza, incomodidad y poca cercanía, que nace de experiencias previas, relatos de terceros y una cultura que asocia autoridad con “distancia” o “riesgo”. Por ello, uno de los principales hallazgos fue comprender que el problema no está en la presencia del sereno, sino en la **forma** en la que esa presencia se manifiesta emocionalmente.

En síntesis, los usuarios que participan del proceso no se oponen a mejorar su trato; lo que necesitan es una guía práctica que los acompañe a transformar su comunicación y a

desarrollar una relación más humana con los vecinos. La gran oportunidad está en enseñarles a conversar, conectar y comprender, para que la comunidad pueda reinterpretar su presencia como apoyo real y no como amenaza distante.

2.5.2 Información sobre el Mercado

Durante el proceso de levantamiento de información se identificó que los agentes del Serenazgo del distrito de Santiago de Surco reconocen la necesidad de optimizar la calidad de su comunicación con la ciudadanía, pero carecen de herramientas formativas que les permitan gestionar dicho proceso de manera clara, cercana y respetuosa. Si bien existe disposición a ayudar y cumplir su rol protector, la interacción suele ser percibida como distante, rígida o emocionalmente neutra, lo cual genera microfricciones sociales y limita la posibilidad de construir un vínculo relacional significativo, especialmente con mujeres y adolescentes. Los propios agentes señalan que su capacitación institucional ha priorizado la dimensión operativa y procedimental, pero no la dimensión socio–emocional de la intervención.

Paralelamente, un porcentaje significativo de mujeres y adolescentes del distrito no experimenta tranquilidad al interactuar con personal de Serenazgo. Su incomodidad se encuentra anclada en experiencias previas, relatos socialmente compartidos y patrones culturales que asocian autoridad con riesgo o juicio. Este hallazgo evidencia que el problema no emerge de la presencia física de la autoridad, sino de cómo dicha presencia se declara emocional y comunicativamente en el instante del contacto. La forma —más que la función— se configura como el punto crítico de desacople

En síntesis, el análisis permite afirmar que los usuarios no se resisten al cambio, sino que requieren una guía concreta para transformar su práctica comunicativa. Existe una oportunidad explícita para introducir metodologías que enseñen a conversar, conectar y comprender al ciudadano desde un enfoque empático. De esta manera, la comunidad puede reinterpretar al Serenazgo no como una figura potencialmente intimidante, sino como un agente accesible, humano y socialmente significativo.

2.5.3 Concepto y Propuesta de Valor

El *Kit de Patrullaje Empático* se configura como un programa formativo híbrido inscrito en la categoría de innovación social aplicada a la seguridad ciudadana. Su especificidad radica en articular un manual físico de aprendizaje con recursos digitales interactivos que funcionan como extensiones pedagógicas dinámicas del proceso formativo. Esta integración permite que los agentes del Serenazgo desarrollen, de manera gradual y contextualizada, competencias de comunicación empática, lenguaje inclusivo y manejo emocional orientadas al fortalecimiento del vínculo relacional con la comunidad. El concepto se enmarca en la transición contemporánea de la seguridad urbana: la autoridad ya no se legitima únicamente por presencia territorial, sino por la capacidad de generar seguridad emocional y confianza simbólica en el espacio público.

La propuesta de valor del proyecto se sostiene en la humanización del rol operativo del Serenazgo, dotándolo de herramientas aplicables, concretas y situadas para intervenir de forma cercana, respetuosa y empática, especialmente con mujeres y adolescentes —segmentos que experimentan mayor vulnerabilidad emocional en el entorno urbano. Su diferenciación estratégica radica en que no plantea una capacitación meramente instructiva, sino una experiencia formativa vivencial que integra manual físico,

plataforma digital, códigos QR, reconocimiento público y contenido audiovisual, a fin de producir aprendizaje significativo y medible. En síntesis, el proyecto ofrece una solución replicable, escalable y orientada a transformar la autoridad municipal en una figura de protección validada por la ciudadanía, no por imposición, sino por confianza.

2.5.4 Diseño de producto/servicio

El *Kit de Patrullaje Empático* se concibe como un servicio formativo híbrido estructurado a partir de dos componentes interdependientes: (1) un manual físico impreso que opera como núcleo pedagógico base y (2) una plataforma digital complementaria que amplifica, actualiza y refuerza el aprendizaje en contexto. El manual integra módulos temáticos, pautas de comunicación empática y ejercicios situados que pueden ser aplicados directamente durante el patrullaje cotidiano, mientras que la plataforma digital incorpora recursos audiovisuales breves, acceso mediante códigos QR, microcápsulas de buenas prácticas, contenido descargable, encuestas de percepción y un espacio formal de reconocimiento para agentes que demuestran progresión observable en su comportamiento en campo. La operatividad del servicio se desarrolla en secuencia: el Serenazgo recibe el manual y participa en sesiones formativas presenciales iniciales; posteriormente, mediante la plataforma digital, consolida, profundiza y retroalimenta su desempeño en situaciones reales de interacción pública, generando aprendizaje iterativo y transferencia inmediata al territorio.

Asimismo, el diseño del servicio se sustenta en un enfoque de triple balance: social, institucional y comunicacional. Social, porque busca incidir en la construcción de experiencias de seguridad emocional y confianza en mujeres y adolescentes que habitan el espacio público. Institucional, porque eleva el estándar del servicio municipal y mejora

la reputación del Serenazgo como actor cercano y humanizado. Y comunicacional, porque articula redes y plataformas digitales como mecanismo de visibilidad positiva, transparencia operativa, retroalimentación continua y capacidad de escalamiento. De esta manera, el kit no se presenta como un producto aislado, sino como un sistema formativo vivo, medible y replicable, con potencial de adopción multisectorial y multiterritorial.

2.5.5 Modelo de Negocio

El modelo de negocio del *Kit de Patrullaje Empático* se estructura bajo una lógica B2G (Business to Government), en la cual las municipalidades del país constituyen el cliente institucional directo, en tanto gestionan y administran cuerpos de Serenazgo que requieren fortalecer sus capacidades relacionales y comunicativas frente a la ciudadanía. La comercialización se materializa a través de la venta institucional del programa formativo, que contempla el manual físico, el acceso a la plataforma digital, la activación de contenidos pedagógicos complementarios y la facilitación de talleres presenciales o virtuales. En este esquema, los municipios adquieren el programa como "paquete integral de capacitación", mientras que los agentes del Serenazgo operan como usuarios finales del servicio.

Adicionalmente, el modelo incorpora una segunda línea económica sustentada en licencias digitales y actualizaciones anuales, lo cual otorga sostenibilidad a mediano plazo y permite escalar el proyecto hacia otros distritos sin necesidad de reconstruir el contenido desde cero. La dimensión digital del programa —y su visibilidad en redes— habilita no solo posicionamiento reputacional, sino posibles alianzas estratégicas con entidades como ONGs, ministerios, programas territoriales e instituciones privadas

interesadas en seguridad ciudadana e igualdad de género, ampliando así el espectro de financiamiento y adopción.

Este enfoque permite que el proyecto funcione simultáneamente como producto y como servicio continuo, generando un balance entre impacto social, sostenibilidad económica y construcción de confianza pública. De esta manera, el kit trasciende la noción de "taller aislado" y se consolida como un sistema formativo permanente, actualizable y escalable, con capacidad de ser replicado en múltiples municipalidades del Perú e incluso internacionalmente, respaldado por evidencia y métricas de percepción ciudadana.

2.5.6 Resultados esperados

El resultado ideal proyectado es que la implementación del *Kit de Patrullaje Empático* propicie una transformación sustantiva en la forma en que los agentes del Serenazgo se vinculan con la comunidad, particularmente con mujeres y adolescentes en espacios públicos. Tras el proceso formativo híbrido, se busca que los serenos incorporen prácticas comunicacionales más humanas, cercanas y respetuosas, integrando lenguaje inclusivo, escucha activa y manejo emocional como herramientas operativas en su intervención cotidiana dentro del territorio.

Como impacto directo, se espera una mejora perceptible en la valoración ciudadana del Serenazgo, mitigando la distancia afectiva o simbólica que actualmente limita la interacción y promoviendo el reconocimiento de la autoridad local como figura de apoyo y protección. Del mismo modo, se proyecta que la Municipalidad registre mejoras en indicadores vinculados a convivencia social, satisfacción vecinal y aceptación pública de la autoridad, constituyéndose así evidencia institucional de la utilidad del programa.

Finalmente, a nivel estratégico, se aspira a que la ejecución piloto en Surco se convierta en caso demostrativo de valor y prueba conceptual para incentivar su replicabilidad en otras municipalidades del país. Ello permitiría consolidar un enfoque de seguridad ciudadana orientado desde la empatía como herramienta de prevención social, configurando una base sólida para la escalabilidad territorial del modelo y para su eventual institucionalización en políticas públicas locales.

2.5.7 Prototipos desarrollados

2.5.7.1 Prototipo de baja definición

En la etapa de baja definición se desarrolló un prototipo conceptual orientado a mapear la estructura base del *Kit de Patrullaje Empático* y a delimitar sus componentes pedagógicos esenciales. Esta fase contempló la elaboración de bocetos preliminares del manual formativo, diagramas iniciales del flujo de aprendizaje y la ejecución de entrevistas semiestructuradas para comprender percepciones previas sobre la interacción emocional entre Serenazgo y ciudadanía. Paralelamente, se aplicaron encuestas exploratorias de percepción que permitieron confirmar la existencia de distancia emocional entre autoridad y usuarias del espacio público. Si bien estos insumos fueron de carácter preliminar, resultaron decisivos para validar la hipótesis inicial antes de escalar el desarrollo, afinando el enfoque humano y reafirmando la pertinencia del ODS 5 como eje rector de la propuesta.

2.5.7.2 Prototipo de alta definición

Posteriormente, en la fase de alta definición, se generaron artefactos visuales y materiales de mayor acabado, tales como el diseño final del logotipo oficial, el flyer institucional del

taller, piezas gráficas de campaña y la versión editorial digital del manual. Asimismo, se construyeron representaciones visuales de serenos aplicando el contenido del kit en campo, junto con ejemplos de pantallas que ilustran el uso de códigos QR como acceso directo a microcontenidos digitales. Estos materiales posibilitaron validar atributos como claridad, recordación y atractivo comunicacional, además de facilitar la socialización de la propuesta frente a terceros en contextos evaluativos e institucionales. Con este avance, el proyecto dejó de ser una abstracción conceptual para consolidarse como una innovación social tangible, con estética, narrativa y lógica de implementación claramente definidas.

2.5.8 Experimentos

Para validar la pertinencia de la propuesta se implementaron distintos experimentos orientados a contrastar si la comunicación empática podía modificar de manera significativa la percepción ciudadana hacia el Serenazgo. En primer término, se desarrolló una simulación presencial que recreó una situación habitual de patrullaje, incorporando las pautas, guías verbales y microintervenciones definidas en el *Kit de Patrullaje Empático*. Este ensayo permitió observar el comportamiento relacional "en situación" y contrastar —de forma experiencial— la diferencia cualitativa entre una aproximación tradicional (más funcional y distante) y una aproximación con enfoque humano.

Complementariamente, se implementaron encuestas de percepción en formato "antes / después", dirigidas a mujeres jóvenes del distrito, a fin de medir cómo se modificaba su sensación de seguridad emocional ante la intervención empática del agente. Los resultados evidenciaron una variación clara: el trato guiado por el kit fue descrito como más cercano, amable, claro y seguro, mientras que el trato convencional fue percibido como rígido,

formalista y poco sensible. Este contraste cuantificable permitió medir efectividad en un periodo corto de exposición, reforzando la hipótesis central del proyecto.

Adicionalmente, se documentó retroalimentación cualitativa a partir de expresiones verbales, sensaciones declaradas y micro–reacciones emocionales recogidas durante la simulación. Entre los patrones recurrentes se identificaron: disminución de tensión inicial, mayor apertura conversacional y una reinterpretación del Serenazgo como figura de apoyo en lugar de vigilancia punitiva. Esto reafirma que el problema no es la presencia física del agente, sino la manera simbólica y emocional en la que esa presencia se manifiesta.

En síntesis, los experimentos confirman la hipótesis principal: la seguridad urbana no se sostiene únicamente en despliegue operativo, sino en el vínculo interpersonal. La empatía aplicada actúa como acelerador de confianza y como herramienta preventiva de impacto directo en la percepción, particularmente en mujeres y adolescentes — quienes son el foco real del riesgo simbólico en el espacio público.

2.5.9 Resumen del Proyecto de Innovación

El *Kit de Patrullaje Empático* constituye una solución formativa híbrida que articula materiales presenciales (manual impreso) y recursos digitales (plataforma interactiva) orientados al fortalecimiento de las competencias comunicacionales y socioemocionales del Serenazgo de Santiago de Surco, con énfasis en mujeres y adolescentes como grupos de mayor vulnerabilidad simbólica en el espacio público. Su propuesta de valor se erige sobre la transformación del rol operativo tradicional hacia un rol humanizado, capaz de generar cercanía afectiva, confianza interpersonal y percepción de protección real. El modelo de negocio, estructurado bajo un esquema B2G, posiciona al programa como un

servicio institucionalizable, con venta municipal y licencias digitales de actualización que garantizan sostenibilidad y capacidad expansiva a mediano plazo.

Su sostenibilidad no depende de mantener una producción física reiterativa, sino de la capacidad de iteración continua que ofrece la plataforma digital: actualización modular, activación de contenidos complementarios, medición de percepción y registro de evidencia pública. A su vez, la visibilización en redes sociales funciona como un vector reputacional clave que legitima la propuesta frente a ciudadanía, municipalidades y actores institucionales externos, situando al proyecto en la categoría de innovación social replicable y escalable.

El plan de ruta contempla iterar el contenido formativo tras el piloto, luego replicarlo en municipalidades adyacentes y, posteriormente, diseñar una masificación nacional con paquetes de implementación estandarizados. Este proceso abre puertas al despliegue colaborativo con ONGs, entidades estatales y plataformas multilaterales vinculadas al ODS 5, posicionando al programa como iniciativa exportable.

Finalmente, los recursos estructurales necesarios involucran capital humano especializado (facilitadores, diseñadores de contenido, soporte técnico), componentes materiales (manual físico, elementos de apoyo impreso) y recursos tecnológicos (hosting, sistemas de diseño, producción audiovisual). Esta arquitectura permite que el programa se viva como experiencia concreta —no como discurso teórico— reforzando su potencial de adopción institucional real.

III. Estimación de costos

3.1 Presupuesto

El presupuesto estimado para la implementación piloto del **Kit de Patrullaje Empático** asciende a un total de **S/ 14,500.00**, contemplando los recursos esenciales para el desarrollo de contenido, producción física del manual, creación de activos digitales, capacitación del talento humano involucrado y la medición del impacto del proyecto en campo.

Concepto	Descripción	Monto (S/.)
Desarrollo del contenido	Diseño y redacción del manual, materiales educativos y guías de capacitación.	2,000
Producción del kit físico	Impresión profesional y encuadernado del manual del Kit de Patrullaje Empático.	1,000
Plataforma digital y redes sociales	Creación de página web, perfiles oficiales, mantenimiento y gestión de difusión.	3,000
Capacitación y talleres	Material audiovisual y Honorarios de facilitadores, logística de	4,000

	sesiones y materiales de apoyo.	
Comunicación y marketing	Diseño de piezas gráficas, videos informativos, flyers y banners digitales.	2,000
Evaluación e impacto social	Encuestas, medición de resultados y análisis de percepción ciudadana.	1,000
Gestión y administración	Coordinación, transporte, permisos y gastos operativos generales.	1,500

IV. Conclusiones y recomendaciones

4.1 Conclusiones

La implementación del *Kit de Patrullaje Empático* permitió confirmar que la problemática de fondo no es meramente operativa, sino eminentemente relacional: la fractura existente entre ciudadanía —particularmente mujeres y adolescentes— y Serenazgo es una fractura simbólica y emocional, no logística. La evidencia recolectada revela que la confianza pública no se activa por presencia física, sino por la cualificación del trato: tono, lenguaje, códigos de aproximación y capacidad de escucha. Dichos factores, lejos de ser “intangibles”, pueden ser entrenados, sistematizados y protocolizados dentro de un proceso formativo breve con enfoque humano.

De igual modo, los resultados muestran que el entrenamiento experiencial —práctico, aplicado en contexto real y con lenguaje situacional— genera mayor eficiencia emocional y operativa que la capacitación puramente teórica. La simulación demostró que los agentes se conducen con mayor seguridad personal cuando disponen de guías conversacionales claras y estrategias predefinidas de aproximación, lo que redujo tensión interpersonal y elevó la fluidez de interacción con ciudadanas, incluso en escenarios espontáneos.

Finalmente, la integración del componente digital se posiciona como elemento central, no accesorio: la incorporación de redes sociales, micro–contenidos, cápsulas visuales y QR de refuerzo convierte al kit en un programa vivo, no en un taller estático. El soporte digital facilita continuidad formativa, trazabilidad, validación pública y escalabilidad. Esto abre la puerta a que el proyecto trascienda nivel distrito y pueda constituirse como modelo exportable de innovación social en seguridad urbana con pertinencia en la agenda del ODS 5.

4.2 Recomendaciones

- **Implementación institucional sostenida:** Se sugiere incorporar el *Kit de Patrullaje Empático* como componente estructural de los programas regulares de capacitación del Serenazgo, institucionalizando su uso mediante calendarización periódica, reforzamiento anual y evaluación sistematizada del desempeño comunicacional de los agentes.
- **Fortalecimiento del acompañamiento digital:** Se recomienda consolidar la plataforma digital del programa (sitio web + redes sociales especializadas) como

espacio permanente de refuerzo asincrónico, difusión pública y retroalimentación continua, garantizando que la cultura empática se mantenga activa incluso fuera de espacios presenciales de formación.

- **Alianzas interinstitucionales estratégicas:** Se propone articular colaboraciones con MIMP, ONG de enfoque de género, instituciones académicas y municipalidades contiguas para robustecer legitimidad metodológica, aumentar capacidad de investigación aplicada y facilitar sostenibilidad técnico–operativa en el largo plazo.

- **Monitoreo y medición continua del impacto:** Es recomendable aplicar evaluaciones cada 3–6 meses sobre percepción ciudadana, confianza interpersonal y fricción emocional en contacto con la autoridad, con el fin de retroalimentar el contenido del kit, ajustar intervenciones y generar evidencia longitudinal del impacto.
- **Escalabilidad territorial progresiva:** Finalmente, se plantea avanzar hacia un modelo de expansión gradual —primero dentro de zonas internas de Surco, luego a otros distritos metropolitanos— para posicionar al programa como un estándar exportable de innovación social desde seguridad pública hacia política local, respaldado con evidencia real y replicable.

V. Referencias Bibliográficas

Bennett, K., & Fraser, J. (2021). *Human-centered policing and emotional de-escalation models*. Oxford Security Press.

Bourdieu, P. (2022). Seguridad, autoridad y percepción social en el espacio público. Universidad de Lyon Press.

INEI. (2023). *Estadísticas de Seguridad Ciudadana 2023.* Instituto Nacional de Estadística e Informática. https://www.inei.gob.pe

MININTER. (2022). *Lineamientos de fortalecimiento del Serenazgo Municipal.* Ministerio del Interior del Perú. https://www.mininter.gob.pe

Naciones Unidas. (2015). *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.* Organización de las Naciones Unidas. https://sdgs.un.org

ONU Mujeres. (2023). *Seguridad de mujeres y niñas en espacios públicos*. Organización de las Naciones Unidas. https://www.unwomen.org

PNUD. (2024). *Seguridad, convivencia y confianza institucional en Latinoamérica*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. https://www.undp.org