ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA TOULOUSE LAUTREC

Diseño de servicio para incentivar la movilidad y recreación de adolescentes en Condevilla - San Martín de Porres, Lima

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

PRESENTADA POR
Angie Mabel Navarro Jimenez
DNI: 47691896, Perú

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

PRESENTADA POR
Almendra Del Rocio Zarate Verastegui
DNI: 74526074, Perú

ASESOR
Pablo Alan Aguilar Ascencio
DNI: 40215055, Perú
0000-0002-2687-9856

Lima, Noviembre 2025

turnitin Page 1 of 40 - Cover Page Submission ID trnoid::11391:524934688

Angie Mabel Navarro Jimenez - Almendra del Rocio Zarate Verastegui.pdf

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

Document Details

Submission ID
trnoid::11391:524934688

Submission Date
Nov 8, 2025, 5:50 AM GMT-5

Download Date
Nov 8, 2025, 8:48 AM GMT-5

File Name
Angie Mabel Navarro Jimenez - Almendra del Rocio Zarate Verastegui.pdf

File Size
883.4 KB

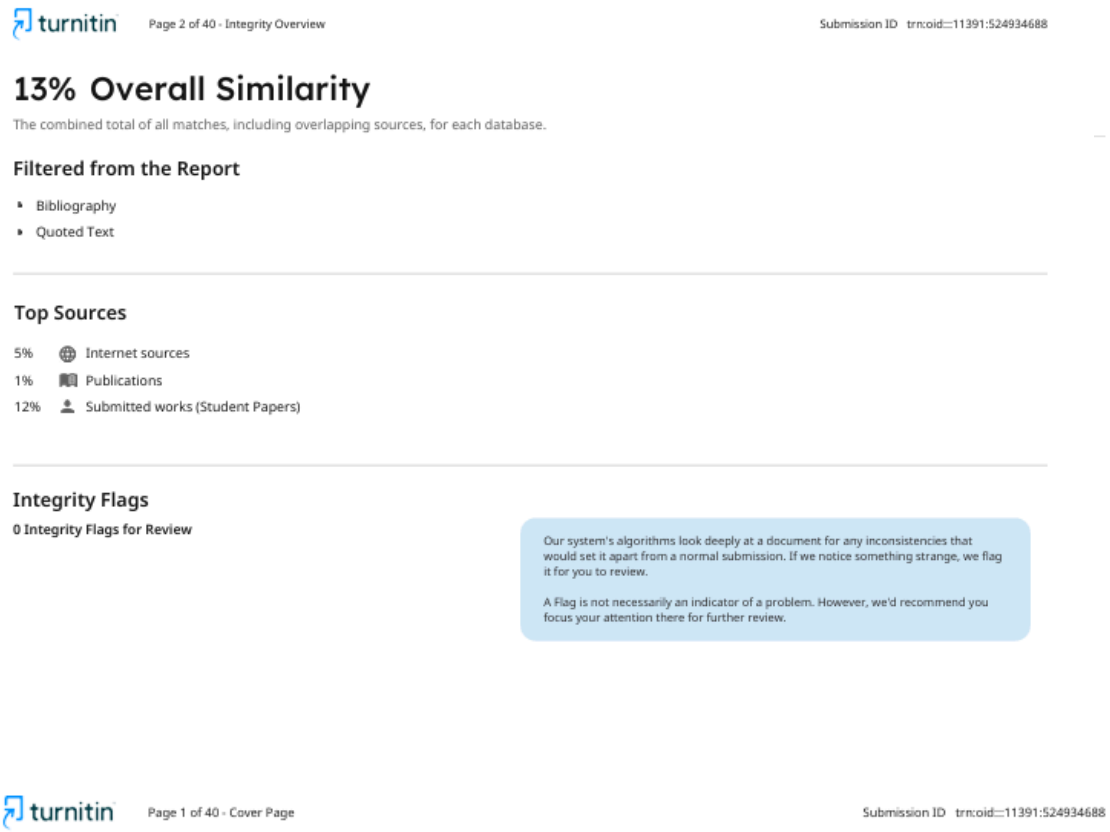
35 Pages

4,961 Words

32,401 Characters

turnitin Page 1 of 40 - Cover Page Submission ID trnoid::11391:524934688

Resumen de Turnitin



turnitin Page 2 of 40 - Integrity Overview Submission ID trn:oid:::11391:524934688

13% Overall Similarity

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

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

Top Sources

5% Internet sources
1% Publications
12% 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.

turnitin Page 1 of 40 - Cover Page Submission ID trn:oid:::11391:524934688

ÍNDICE DE CONTENIDO

I Información general 8
1.1 Título del proyecto 8
1.2 Resumen del Proyecto de Innovación 8
1.3 Contextualización del Proyecto de Innovación 9
II Descripción de la innovación 10
2.1 Planteamiento del Problema 10
2.2 Población beneficiaria 11
2.2.1 Beneficiarios centrales 11
2.2.2 Beneficiarios directos 11
2.2.3 Beneficiarios indirectos 12
2.3 Objetivos del proyecto 12
2.3.1. Objetivo general 12
2.3.2. Objetivos específicos 12
2.4 Marco referencial 13
2.4.1 Antecedentes 13
2.4.2 Consideraciones teóricas 14
2.5 Proceso creativo y experimentos 15
2.5.1 Información sobre el usuario 15
2.5.2 Información sobre el Mercado 17
2.5.3 Concepto y Propuesta de Valor 18
2.5.4 Diseño de servicio 20
2.5.5 Modelo de Negocio 21
2.5.6 Resultados esperados 22
2.5.7 Prototipos desarrollados 22
2.5.8 Experimentos 23
2.5.9 Resumen del Proyecto de Innovación 25
III. Estimación de costos 26
3.1 Presupuesto 26
IV. Conclusiones y recomendaciones 27

4.1 Conclusiones 27
4.2 Recomendaciones 28
V. Referencias Bibliográficas y Enlaces 28
VI. Anexos 31
6.1 Validación Propuesta de Valor 31
6.2 Resultado de encuestas de validación de App 32

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Presupuesto de App 26

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Arquetipo 17
Figura 2. Costumer Journey Maps "As is" 17
Figura 3. Costumer Journey Map "To be" 20

I Información general

1.1 Título del proyecto

Diseño de servicio para incentivar la movilidad y recreación de adolescentes en Condevilla, San Martín de Porres, Lima.

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación

La propuesta innovadora "*Mía App"* aborda una problemática social urbana vigente: la inseguridad y el acoso callejero que limitan la autonomía y movilidad de las adolescentes en espacios públicos en la Urbanización Condevilla, San Martín de Porres, Lima, beneficiando a jóvenes de 13 a 18 años.

La propuesta combina tecnología cívica con perspectiva de género mediante una plataforma freemium, accesible desde dispositivos móviles y web, que busca empoderar a las usuarias, fortalecer su seguridad y fomentar la participación comunitaria.

La solución incorpora mecanismos de alerta, mapas interactivos con rutas seguras validadas por la comunidad, directorio de comercios aliados que funcionan como refugios, y un calendario de actividades recreativas, culturales y deportivas, transformando los espacios urbanos en entornos más confiables y participativos.

Se aplicaron metodologías de resolución innovadora de problemas mediante Design Thinking **y** Lean Startup, utilizando herramientas como arquetipos, mapa de actores, Customer Journey Map, Canvas de propuesta de valor y de modelo de negocio, para centrar la propuesta en la experiencia de las usuarias y garantizar su sostenibilidad.

Los resultados indican que *"Mía App"* contribuye significativamente a la seguridad, autonomía e integración social de las adolescentes, promoviendo la participación comunitaria y el bienestar emocional. Se recomienda continuar con la validación periódica, monitoreo de privacidad y escalamiento a otros distritos, consolidando un modelo replicable de espacios urbanos inclusivos.

1.3 Contextualización del Proyecto de Innovación

La urbanización Condevilla, ubicada en el distrito de San Martín de Porres, es una zona densamente poblada que cuenta con parques y calles concurridas, aunque presenta problemas de infraestructura, iluminación insuficiente y limitada presencia de personal de vigilancia o cámaras municipales.

A pesar de que la Municipalidad de San Martín de Porres ha implementado sanciones y campañas para prevenir el acoso callejero, muchas adolescentes de la zona continúan percibiendo inseguridad al transitar por estos espacios (El Peruano, 2022). Esta percepción de riesgo limita su autonomía y reduce la participación en actividades recreativas y sociales. Culturalmente, las familias tienden a ser sobreprotectoras, restringiendo las salidas de sus hijas o exigiendo que estén acompañadas por familiares.

Ante esta situación, el proyecto busca ofrecer una propuesta innovadora que combine tecnología, comunidad y educación preventiva, con el objetivo de recuperar la confianza de las adolescentes en el entorno urbano, sin comprometer su independencia ni privacidad.

II Descripción de la innovación

2.1 Planteamiento del Problema

Las adolescentes de la urbanización de Condevilla en San Martin de Porres, viven una relación contradictoria con el espacio público, es decir, lo desean como lugar social y de libertad, pero lo sienten como un territorio inseguro y poco vigilado. Viven con temor ante un hecho que les pueda ocurrir y la falta de respuesta rápida, generalmente, por parte de las autoridades, en su entorno ante este tipo de situación.

El problema principal hallado es la restricción de independencia en las adolescentes, producto de diversos factores urbanos, sociales y culturales que limitan su participación segura en el espacio público. Entre los principales se encuentran el diseño urbano excluyente, que no contempla las necesidades de las jóvenes y prioriza a otros grupos etarios; la deficiente iluminación, que genera zonas percibidas como peligrosas; y la presencia de acoso callejero, una experiencia común que refuerza la sensación de vulnerabilidad.

Asimismo, según el artículo "*El 50% de limeñas cambia su vestimenta para evitar acoso en el transporte público*" La República (2022), evidencia una carga mayor de responsabilidad social a las víctimas, donde las adolescentes son prácticamente obligadas a modificar su comportamiento, vestimenta o rutas, en lugar de que se sancione a los agresores. A esto se suma la falta de aplicación de políticas públicas efectivas y la escasa intervención de las autoridades locales, lo que incrementa la percepción de abandono institucional. El temor se amplifica en horarios nocturnos y se refuerza dentro del entorno familiar, generando una transmisión intergeneracional del miedo que limita aún más la independencia femenina.

Estas condiciones tienen un impacto directo en su bienestar integral. Las adolescentes desarrollan conductas de hipervigilancia y planificación constante, restringen su libertad de

vestimenta y reducen sus actividades recreativas por miedo al acoso. Esta exposición permanente al riesgo genera estrés, ansiedad e incluso aislamiento emocional, reemplazando el contacto social presencial por refugios digitales como redes sociales o juegos en línea.

El proyecto Mía busca contribuir al cumplimiento del ODS 5 (Igualdad de Género) al promover la seguridad y libertad de las adolescentes en espacios públicos mediante el uso de tecnología táctica orientada a la prevención y respuesta ante situaciones de riesgo. Además, al fomentar la cooperación con entidades municipales, el proyecto se alinea con el ODS 11 (Ciudades y Comunidades Sostenibles), impulsando entornos urbanos más seguros, inclusivos y emocionalmente saludables para las adolescentes.

2.2 Población beneficiaria

Hemos clasificado a la población beneficiaria según su nivel de interacción con el servicio y el grado de afectación que este les produce. A continuación, se detallan los beneficiarios de este proyecto.

2.2.1 Beneficiarios centrales

Son principalmente nuestro público objetivo, adolescentes de entre 13 y 18 años residentes en la urbanización de Condevilla en San Martín de Porres. Este grupo es el usuario principal del proyecto, cuyo beneficio principal es la recuperación de la libertad de movimiento y el disfrute de los espacios públicos.

2.2.2 Beneficiarios directos

Son aquellos que interactúan con la funcionalidad clave del servicio para monitoreo y la seguridad familiar. Este grupo incluye a los padres, madres y tutores (cuidadores responsables de

las adolescentes). Su beneficio radica en la obtención de tranquilidad y la posibilidad de fortalecer la confianza familiar, mitigando el miedo que conduce a la restricción de la autonomía.

2.2.3 Beneficiarios indirectos

El proyecto genera un impacto secundario, pero significativo, en la estructura social y urbana del entorno como: Comercios locales, autoridades locales (Serenazgo y la Municipalidad) y comunidad en general de la zona.

2.3 Objetivos del proyecto

2.3.1. Objetivo general

Diseñar una solución digital que promueva la independencia, seguridad y la participación activa de las adolescentes de la Urbanización Condevilla, en el distrito de San Martín de Porres, mediante el uso de tecnología social orientada a la prevención del acoso callejero.

2.3.2. Objetivos específicos

Analizar las experiencias y percepciones de seguridad de las adolescentes en los espacios públicos del área de estudio.

Identificar las principales limitaciones de movilidad y participación social que afectan a las usuarias.

Diseñar la propuesta del servicio digital “Mía” a partir de metodologías centradas en el usuario.

Validar el prototipo con la población objetivo y recoger información para su mejora.

Proponer estrategias de sostenibilidad y replicabilidad del proyecto en otros contextos urbanos.

2.4 Marco referencial

2.4.1 Antecedentes

Diversos estudios y medios han reportado altos índices de acoso callejero y sensación de inseguridad, afectando especialmente a mujeres jóvenes. Estudios como el artículo "El 80 % de las mujeres ha sufrido acoso en espacios públicos*"* de *NTeve (2025)* evidencian que el acoso callejero y la sensación de inseguridad continúan siendo problemáticas persistentes en Lima Metropolitana, afectando de manera particular a las mujeres adolescentes y jóvenes.

En el contexto peruano y latinoamericano, el acoso en las calles se reconoce como una forma de violencia estructural de género que restringe la autonomía y el desarrollo integral de las adolescentes. De acuerdo con *ONU Mujeres (2023),* más del 70% de mujeres jóvenes que habitan en zonas urbanas han sido víctimas de alguna manifestación de acoso en la vía pública, lo que refleja la dimensión del problema.

En el ámbito de Lima Metropolitana, un reporte de percepción ciudadana de 2022 identificó que el 39% de mujeres fue víctima de acoso en el espacio público en general, siendo el 31% víctima de acoso sexual en el transporte público (infobae, 03 Nov, 2022). Esta problemática es particularmente aguda en las jóvenes, "nueve de cada diez mujeres" en Lima confirmaron haber sido víctimas de acoso sexual en estos entornos.

A nivel nacional, los Centros de Emergencia Mujer (CEM) reportaron un total de 257 casos de acoso sexual en espacios públicos entre enero y julio de 2024, de los cuales el 96,5 % correspondieron a mujeres y el 55,6 % a adolescentes (Ministerio de la Mujer y Poblaciones

Vulnerables - MIMP, 2024). Iniciativas como el *Programa Mujeres Seguras*, impulsado por el MIMP, así como proyectos comunitarios de colectivos feministas, destacan la importancia de incorporar tecnología y participación ciudadana para mejorar la seguridad urbana con enfoque de género.

El proyecto Mía retoma estas experiencias previas y las adapta al contexto local de la urbanización Condevilla, proponiendo una alternativa innovadora que articula tecnología, acompañamiento y empoderamiento adolescente. A diferencia de otras plataformas internacionales de geolocalización y monitoreo, que suelen priorizar el control o la vigilancia total, "Mía" promueve un modelo de seguridad colaborativa, centrado en la autonomía, la confianza y el bienestar emocional de nuestras usuarias.

2.4.2 Consideraciones teóricas

La propuesta se fundamenta en dos marcos teóricos centrales: el Diseño Centrado en el Usuario (DCU) y la Innovación Social con Perspectiva de Género.

DCU, este enfoque privilegia la creación de servicios que respondan a las necesidades, percepciones y hábitos reales de las usuarias. Según Universidad Internacional de La Rioja (UNIR, 2022), el DCU implica un proceso iterativo de investigación, prototipado, evaluación y ajuste continuo, con el fin de asegurar que la solución sea útil, usable y emocionalmente relevante. Complementariamente, Santander Open Academy (2025) señala que las buenas prácticas del DCU incluyen adaptabilidad, inclusión de la diversidad de usuarias y retroalimentación constante. En este proyecto, estos principios se aplicaron mediante la participación activa de adolescentes en entrevistas, pruebas y validaciones, lo cual permitió ajustar funcionalidades según sus expectativas y contextos digitales.

Innovación Social con Perspectiva de Género. La innovación social se concibe como el desarrollo de nuevas respuestas a problemas sociales estructurales. Cuando se incorpora una perspectiva de género, la propuesta considera cómo las desigualdades afectan a mujeres y adolescentes y busca transformarlas a través de la tecnología y la comunidad. En el informe de Naciones Unidas (2023) "Tecnología e igualdad de género: situar a las mujeres y las niñas en el centro de la innovación", se enfatiza que la tecnología debe diseñarse desde la equidad, permitiendo que las niñas y las jóvenes tengan acceso significativo, lideren decisiones y sean protagonistas del cambio. Este enfoque inspira la plataforma que aquí se plantea: no solamente como herramienta de movilidad o recreación, sino como medio de empoderamiento, participación y transformación urbana de las adolescentes.

En conjunto, estos enfoques permiten construir una solución integral que enlaza tecnología, comunidad y bienestar emocional. La plataforma resultante busca más que facilitar rutas o actividades: aspira a que las adolescentes se apropien de su entorno urbano, participen activamente y fortalezcan su autonomía y sentido de pertenencia.

2.5 Proceso creativo y experimentos

2.5.1 Información sobre el usuario

La investigación fue estructurada para obtener un entendimiento profundo sobre cómo las adolescentes perciben y utilizan los espacios públicos en su entorno. La etapa inicial consistió en una exploración cualitativa mediante entrevistas a profundidad a seis adolescentes residentes de la Urbanización Condevilla. El objetivo fue comprender de manera contextualizada sus

experiencias, preocupaciones y hábitos relacionados con la movilidad y la percepción de seguridad en estos espacios.

Se identificó que el miedo al acoso, la violencia y la inseguridad limita significativamente la autonomía de las adolescentes. Su sensación de seguridad aumenta cuando se encuentran acompañadas por amigas o familiares, o cuando cuentan con algún tipo de supervisión o vigilancia en su entorno. Asimismo, se evidenció que las familias están dispuestas a apoyar iniciativas que promuevan entornos más seguros, como mejoras en la iluminación, presencia constante de Serenazgo o policía, y mantenimiento adecuado de las instalaciones públicas.

Otro hallazgo relevante fue el interés de las adolescentes en herramientas digitales que ofrezcan información y orientación de seguridad, permitiéndoles participar en los espacios públicos con mayor confianza, sin depender exclusivamente de la supervisión parental. Además, expresaron la importancia de contar con instalaciones limpias, funcionales y atractivas, así como actividades recreativas y comunitarias que fomenten la participación segura.

Sobre la base de este estudio, se elaboró un arquetipo de usuario que refleja a la adolescente típica que se beneficiará de la solución propuesta, integrando sus motivaciones, frustraciones y necesidades específicas. Asimismo, se desarrolló un mapa “As Is” que refleja la experiencia actual de estas jóvenes en los espacios públicos, incluyendo los puntos críticos de inseguridad y las barreras que limitan su movilidad autónoma y participación en la comunidad. (Ver Figura 1 y 2)

ARQUETIPO

NOMBRE
Luciana

ROL
Adolescente usuaria directa del espacio público urbano, es sociable, amigable, alegre, deportista, sin embargo, está expuesta a la inseguridad, acoso callejero y falta de espacios seguros para su recreación y expresión.

IMAGEN



Historia del arquetipo en el contexto de estudio

Luciana, de 15 años, vive en la urbanización Condevilla, San Martín de Porres, Lima y cursa tercero de secundaria. Su mamá le prohíbe salir sola, y cuando lo hace, solo va a la tienda cercana y si es de noche toda su familia evita salir. No suele usar los espacios públicos por temor al acoso y robos. Evita parques donde haya grupos de hombres o zonas con poca luz. Luciana siente miedo e impotencia, pero también rabia porque no puede usar los espacios que le gustan . Aun así, desea participar en actividades en espacios públicos, siempre que sean seguros y cuenten con acompañamiento. Sueña con una ciudad donde las adolescentes puedan disfrutar libremente del espacio público sin miedo ni limitaciones.

INSIGHT

DILEMA

Luciana quiere disfrutar del espacio público, como salir al parque, caminar, reunirse con amigas, pero el miedo al acoso y la falta de seguridad la obligan a quedarse en su casa.

POR QUÉS

- Porque percibe el espacio público como inseguro.
- Porque ha tenido experiencias directas o conoce casos cercanos de acoso callejero o situaciones de peligro
- Porque no existen suficientes medidas visibles de seguridad o acompañamiento (iluminación, vigilancia, presencia policial, espacios diseñados con enfoque de género, etc.).
- Porque el espacio público no está diseñado con un enfoque inclusivo ni de género, lo que perpetúa la desigualdad y el miedo.

MOTIVACIÓN

- Contar con espacios públicos cerca a su casa, donde pueda hacer picnic con sus amigas, sin que alguien se les acerque a incomodarlas o intenten robarle.
- Participar en actividades creativas como salir a bailar coreografías de sus bandas favoritas.
- Tener un espacio para practicar vóley.
- Poder salir sin temor y tener libertad de usar los espacios que quiera.

ESTADO IDEAL

Luciana quiere disfrutar del espacio público con libertad y tranquilidad, caminar por las calles sin sentir inseguridad ni temor.
Desea moverse con confianza, sentirse dueña de su tiempo y entorno, y poder disfrutar del parque o de una salida sin la necesidad constante de protección o vigilancia.

	ANTES			DURANTE			DESPUÉS		
MOMENTOS	Luciana quiere salir a caminar o a la casa de alguna de sus amigas	Pide permiso a su mamá para salir de casa	Se alista para salir, se viste, lleva sus cuadernos, materiales, etc.	Sale sola de la casa de su amiga al paradero	Tiene que cruzar por una calle con poca luz o con grupos de hombres	Percibe miradas o comentarios incómodos	Llega a casa y cierra la puerta con alivio	Su mamá le pregunta cómo le fue	Piensa sobre lo que acaba de pasar
HECHOS	-Se alista para salir. -Le pregunta a su mamá si puede salir.	-Le explica a su mamá el motivo de su salida -Le muestra la ruta que tomará y los lugares que visitará -Asegura que regresará antes de cierta hora -A veces coordina que alguien la acompañe o la recoja para mayor seguridad	-Sale de su casa sola. -Toma un carro para ir, está a 5 minutos	-Evita zonas oscuras o grupos de hombres -Mira a todos lados -Se acerca a mujeres personas mayores, o familias	-Acelera el paso para que no la molesten -No mira a nadie	-Camina más rápido aún -Ignora los comentarios y miradas -No hace contacto visual	-Entra rápido a casa -Se encierra en su habitación	-Se queda en silencio pero luego le cuenta la situación -Analiza lo que acaba de pasar	Agarra su tablet para ver videos en tiktok o se pone a jugar en la pc mientras escucha música
PIENSA / SIENTE	Me emociona salir a verme con mi amiga, ojalá no pase nada malo. Se siente alegre y entusiasta.	No sé si me dejarán ir sola, seguro me dirá que me quede en casa. Se siente un poco desilusionada.	Tengo que estar atenta, no quiero que me pase nada. Se siente alegre pero en estado de alerta.	No mires a nadie, solo sigue caminando. Se siente preocupada.	Ojalá no me digan nada ni me sigan. Siente temor.	Qué pesados, me hacen sentir incómoda. Siente vergüenza e impotencia.	Piensa: Al fin ya llegué Se siente más aliviada y segura.	Piensa: No quiero pasar por eso otra vez Se siente avergonzada	En casa me siento segura, mejor ya no salgo de nuevo. Se siente resignada.

2.5.2 Información sobre el Mercado

El aumento de inseguridad urbana y las desigualdades de género en la zona de estudio representan un contexto propicio para el desarrollo de soluciones innovadoras orientadas hacia la seguridad y el empoderamiento de las adolescentes.

En el mercado peruano ya existen algunas aplicaciones públicas que ofrecen servicios de reporte a emergencias:

Lima Segura permite reportar emergencias e incidentes delictivos en los 43 distritos de Lima Metropolitana mediante el uso de un botón de pánico desde el celular (Municipalidad Metropolitana de Lima, 2024).

Mi Policía Digital, desarrollada por el Ministerio del Interior del Perú y la Policía Nacional del Perú, facilita la presentación de reportes georreferenciados con fotos, videos o audios, y ofrece servicios adicionales como la solicitud de antecedentes o la ubicación de comisarías cercanas (Ministerio del Interior del Perú, 2023).

No obstante, ninguna de estas aplicaciones está específicamente dirigida a las necesidades emocionales, de autonomía y recreación de las adolescentes, ni adopta un enfoque preventivo-educativo comunitario que fortalezca su participación y confianza en los espacios públicos.

Entre los principales desafíos para el desarrollo de Mía App se identifican: la construcción de confianza con padres y tutores, la brecha de alfabetización digital en zonas con menor acceso tecnológico y los costos iniciales asociados al desarrollo, mantenimiento y escalabilidad del servicio.

2.5.3 Concepto y Propuesta de Valor

La propuesta de plataforma digital “Mía” se concibe como un servicio orientado a restaurar la autonomía de las adolescentes y fortalecer la confianza dentro del entorno familiar, enfrentando las limitaciones de movilidad que muchas jóvenes experimentan en los espacios públicos. Su objetivo principal es ofrecer una experiencia de acompañamiento seguro, que les permita desplazarse con tranquilidad y disfrutar de su libertad con confianza.

“Mía” busca construir un lazo de colaboración entre las adolescentes, sus familias y la comunidad, impulsando la participación activa y el bienestar emocional de las usuarias. A diferencia de otras soluciones centradas en la vigilancia o el control, esta propuesta promueve una confianza compartida, la protección de información personal y el fortalecimiento del tejido comunitario.

El servicio integra herramientas prácticas validadas por las propias usuarias, entre ellas: Mapas colaborativos de rutas seguras actualizados por la comunidad, monitoreo en tiempo real con personas de confianza, una red de establecimientos aliados que funcionan como puntos de resguardo, un calendario de actividades verificadas que promueven espacios seguros de recreación y aprendizaje.

De esta manera, “Mía” combina tecnología, redes de apoyo y educación preventiva para reducir las restricciones de movilidad y promover un entorno urbano más seguro, participativo y confiable, contribuyendo al bienestar integral de las adolescentes.

Para la validación de la propuesta de valor, se realizó una encuesta a nueve adolescentes de entre 14 y 18 años, cuyos resultados ofrecieron información significativa. Las participantes manifestaron sentirse más seguras si contaran con rutas o puntos seguros y mostraron preferencia por actividades como caminatas grupales o talleres de aprendizaje. Asimismo, el 55,6 % indicó que estaría dispuesta a participar en ciertas actividades bajo la supervisión de sus padres, mientras que el 44,4 % expresó interés en asistir junto a sus padres o tutores.
(Ver Anexo 6.1 – Validación de la Propuesta de Valor).

2.5.4 Diseño de servicio

Mía se estructura en tres etapas del recorrido del usuario:

Antes: Registro, configuración de contactos de confianza y exploración de actividades.

Durante: visualización de rutas seguras, identificación de comercios aliados y verificación de asistencia a las actividades disponibles.

Después: confirmación de llegada, evaluación de la experiencia y sugerencias futuras.

El diseño de servicio de *Mía* se representa a través del "Customer Journey Map (CJM) - To Be", que describe la experiencia deseada de las usuarias en cada etapa del recorrido. Este modelo permite visualizar los puntos de contacto, emociones y oportunidades de mejora que fortalecen la autonomía y la sensación de seguridad. *(Ver Figura 3)*



	ANTES			DURANTE			DESPUÉS		
MOMENTOS	Luciana quiere salir a realizar su actividad del día (taller de defensa)	Le pide permiso a su mamá, e informa adónde y a qué hora irá-.	Revisa la ruta segura y puntos aliados antes de salir	Sale de casa usando la ruta recomendada hacia su actividad	Pasa por zonas con puntos aliados y espacios públicos seguros	Se comunica con su mamá al llegar al punto de encuentro de la actividad y procede a disfrutar del taller.	Llega a casa y confirma su llegada segura.	Evalúa su experiencia y deja feedback	Descubre nuevas opciones seguras para futuras salidas
HECHOS	Abre la app "Mía" para buscar la actividad del día. Descubre que hay taller de defensa y muestra interés.	Le comenta a su mamá sobre el taller del día. Le informa el lugar y hora. Se inscribe y selecciona el destino y horario	- Consulta la app para ver si hay advertencias o alertas en su ruta. - Revisa los comercios aliados cercanos por si necesita apoyo. Activa su ruta segura desde la app antes de caminar.	- Sigue el mapa en tiempo real. - Recibe notificaciones de "zona segura próxima".	- Ve íconos de comercios amigos. - Sabe que puede pedir ayuda si lo necesita.	- Envía actualización automática "Todo bien". - Chatea con su mamá desde la app y le confirma que ya están las chicas bajo supervisión de vecinos y personas de confianza.	- Desactiva el monitoreo voluntario. - Su mamá recibe la notificación de llegada segura.	- Califica ruta y puntos aliados. - Añade comentarios o alertas para otras usuarias.	- La app le sugiere nuevas actividades o parques según su historial.
PIENSA / SIENTE	"Qué bueno que existan este tipo de talleres" Se siente tranquila y con autonomía.	"Mi mamá ya confía más en que puedo ir sola, sabe que la app me acompaña." Se siente segura, comprendida y más libre.	"Puedo ver las calles por donde es más tranquilo." Se siente prevenida y confiada.	"Se siente bien caminar tranquila." Se siente confiada y con calma.	"Qué bueno saber que hay lugares donde puedo entrar si algo pasa." Se siente segura y aliviada.	"No tengo que estar escribiendo cada rato, todo está conectado." Se siente feliz, acompañada y libre.	"La pasé lindo. Todo salió bien." Se siente tranquila y segura.	"Puedo ayudar a otras chicas a sentirse seguras." Siente orgullo y colaboración.	"Me gustaría volver al parque o probar otra actividad." Se siente motivada y empoderada.

El diseño prioriza la usabilidad, el lenguaje amigable y los colores calmados (rosado suave, blanco, verde agua y coral) que transmiten cercanía, protección y energía positiva.

El proyecto considera el enfoque de triple balance, integrando:

Impacto social: empoderamiento femenino y mejora de la seguridad ciudadana.

Impacto ambiental: uso responsable de recursos digitales y promoción de movilidad sostenible.

Impacto económico: modelo escalable y accesible que puede replicarse en distintas zonas urbanas.

2.5.5 Modelo de Negocio

La aplicación se basa en un modelo Freemium, diseñado para garantizar la inclusión de todas las adolescentes, ofreciendo acceso gratuito a las funcionalidades básicas de seguridad. La sostenibilidad del servicio se logra mediante una suscripción Premium de bajo costo, que brinda valor adicional a usuarias que buscan una experiencia más completa, incluyendo:

Reserva automática en talleres más frecuentes.

Mascota virtual dentro de la app.

Beneficios en comercios aliados.

Contenido educativo adicional.

Las principales fuentes de ingreso provienen de estas suscripciones Premium, complementadas con publicidad ética y la firma de convenios estratégicos con comercios, marcas y municipalidades.

La estrategia de comercialización prioriza las plataformas digitales y la creación de alianzas clave con colegios, municipios y organizaciones sociales que promuevan la seguridad y el empoderamiento femenino. Este enfoque asegura un modelo escalable y refuerza directamente el impacto social del proyecto.

2.5.6 Resultados esperados

Se espera que la ejecución de la propuesta y su introducción en el mercado, contribuyan positivamente a la movilidad, seguridad y autonomía de las adolescentes de la Urbanización Condevilla, en el distrito de San Martín de Porres.

El uso de la aplicación "Mía" permitirá que las jóvenes participen activamente en espacios seguros y de confianza, fortaleciendo los lazos entre familias, comunidad y entorno urbano.

Los resultados proyectados incluyen:

Alianzas estratégicas con al menos 10 negocios y organizaciones locales comprometidas con la red de apoyo.

Incremento del 20 % en la participación de adolescentes en actividades comunitarias seguras durante el primer año.

Sostenibilidad financiera del proyecto a partir del segundo año de operación.

Visibilizar la problemática de género y creación de redes de apoyo local.

A mediano plazo, se busca consolidar la propuesta como un modelo replicable en otros distritos, contribuyendo a la creación de entornos urbanos más equitativos e inclusivos.

2.5.7 Prototipos desarrollados

Se desarrollaron prototipos de baja y alta fidelidad que incluyen el flujo principal: registro, exploración de actividades, rutas seguras y sección de aliados.

El prototipo de alta fidelidad incluye una identidad visual amigable y moderna, con un diseño adaptable para web y móvil.

2.5.8 Experimentos

Para validación del prototipo, se aplicó una encuesta online a un grupo de doce adolescentes de entre 14 y 18 años, con el propósito de profundizar en su percepción sobre la propuesta de Mía App, evaluar su nivel de aceptación y recoger sugerencias de mejora. Se comprobó el interés en participar en talleres, la utilidad del mapa de aliados y la importancia del acompañamiento digital.

Los comentarios obtenidos permitieron ajustar la interfaz, el lenguaje visual y la experiencia del usuario.

El estudio reveló que la principal fuente de tranquilidad identificada es la conexión familiar, donde los participantes priorizan la facilidad de avisar su ubicación a sus tutores. Esto viene acompañado con una marcada inclinación hacia la prevención activa, siendo la funcionalidad más solicitada por el 66.7% de jóvenes el "Mapa con zonas seguras o rutas recomendadas". Finalmente, el valor de la plataforma se confirma por la alta demanda de actividades que promueven el movimiento y el desarrollo personal, con el 44.4% prefiriendo "Caminatas o paseos grupales" y el 33.3% optando por "Talleres sobre confianza, liderazgo o autocuidado", lo que sustenta el enfoque del servicio en la promoción de la participación segura y el bienestar emocional. *(Ver Anexo 6.2 Resultado de encuestas de validación de App)*

Los resultados fueron altamente positivos, la cual fue recibida con 53.8% de entusiasmo y 38.5% de alivio, confirmando la alta utilidad percibida de las funcionalidades esenciales. Las adolescentes validaron el modelo de doble cuenta (Familiar/Hija) al aceptar un 84.6% mayoritariamente compartir su ubicación en tiempo real, equilibrando autonomía y protección.

Asimismo, las funciones de prevención, como las “Rutas seguras y puntos de apoyo”, fueron calificadas con 92.3% como altamente útiles, generando una clara sensación de acompañamiento. Este resultado, sumado a la preferencia por actividades sociales de movimiento, valida plenamente el enfoque del servicio en articular la seguridad funcional (mapas y refugios) con la seguridad emocional (acompañamiento y confianza) como un motor esencial para la participación activa y el bienestar de las usuarias. *(Ver Anexo 6.2 Resultado de encuestas de validación de App)*

Durante la aplicación de la encuesta, las participantes compartieron frases que reflejan sus emociones y expectativas frente a la propuesta, tales como: “Que sea muy, muy confiable.”, “Una interfaz fácil de entender.”, “Que proteja la información de las chicas y no difunda sus rutas.”, “Que esté disponible sin desbloquear el celular.”, “Me gustaría que se actualice cada mes con nuevas funciones.”, “Que sea seguro en horas punta o de noche.”, “Las actividades deben ser opcionales, no obligar a conocer gente.” Estas expresiones revelan una fuerte preocupación por la privacidad, la confiabilidad del sistema y la usabilidad, así como un interés real en herramientas digitales que promuevan la seguridad emocional y física.

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta aplicada a usuarias potenciales (2025).

En conclusión, las adolescentes recibieron la propuesta con entusiasmo y alivio, validando el enfoque de acompañamiento y protección.

El 75% manifestó interés en probar la app y la mayoría indicó que la recomendaría a sus amigas, lo que evidencia una alta aceptación.

La percepción de inseguridad persistente (nivel 3/5) confirma la necesidad de soluciones preventivas y comunitarias.

La retroalimentación resalta tres prioridades de mejora:

1. Privacidad y protección de datos personales.
2. Confiabilidad y actualizaciones periódicas.
3. Diseño claro, amigable y accesible.

En conjunto, los resultados reafirman que Mía App atiende una necesidad real de seguridad y autonomía en la experiencia urbana de las adolescentes, combinando acompañamiento digital, confianza familiar y acción comunitaria.

2.5.9 Resumen del Proyecto de Innovación

"Mía" representa una solución tecnológica con propósito social que integra seguridad, comunidad y educación en una sola aplicación digital. Su innovación radica en transformar la protección y el desarrollo femenino en una experiencia digital atractiva y sostenible, conectando a las usuarias con su entorno mediante tecnología, confianza y colaboración.

La propuesta tiene como objetivo potenciar la autonomía y el bienestar emocional de las adolescentes en espacios públicos, incentivando su involucramiento activo dentro de una red solidaria entre familias, vecinas y comercios aliados. De esta manera, *Mía* aporta al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 5 y 11, impulsando ciudades más seguras, inclusivas y equitativas.

III. Estimación de costos

3.1 Presupuesto

Tabla 1. Presupuesto de App

Categoría	Detalle	Costo estimado (USD)
Diseño y desarrollo	Diseño UX/UI del prototipo de alta fidelidad, desarrollo funcional de la app (versión beta) y sitio web.	1,500
Validación y pruebas	Encuestas, Focus Group y sesiones de testeo con usuarias adolescentes.	250
Marketing y comunicación	Activaciones en parques y colegios, pauta digital (TikTok, Instagram) y material impreso (volantes, QR en paraderos).	400
Infraestructura tecnológica	Hosting web, mantenimiento de servidores, base de datos y dominios.	300
Capacitación y talleres	Formación en seguridad y empoderamiento para adolescentes y voluntarios.	200
Recursos humanos	Equipo multidisciplinario (diseñadora UX, programador, community manager, coordinadora de alianzas).	1,200

Alianzas y red de apoyo	Material para negocios aliados (Stickers, señalización), coordinación con ONGs y municipalidades.	150
Monitoreo y mejora continua	Análisis de métricas de uso, actualizaciones de seguridad y mejoras en la experiencia del usuario.	200

Total, estimado 4,200 USD

IV. Conclusiones y recomendaciones

4.1 Conclusiones

El proyecto “Mía” evidencia que la tecnología puede desempeñar un papel relevante en la prevención del acoso callejero y la promoción de la autonomía femenina en el espacio público. A través de su diseño participativo, se logró identificar las principales barreras que limitan la movilidad de las adolescentes y se propuso una alternativa viable que combina seguridad, acompañamiento y educación preventiva.

El proceso de validación permitió comprobar la aceptación positiva del servicio y la pertinencia de sus herramientas, especialmente aquellas relacionadas con rutas seguras y actividades comunitarias.

Entre las principales limitaciones se reconocen la escasa magnitud de la muestra, la ausencia de recursos para un piloto extendido y la necesidad de establecer acuerdos formales con aliados institucionales. No obstante, estos desafíos ofrecen oportunidades para fortalecer futuras versiones del proyecto.

Finalmente, el estudio evidencia que la construcción de espacios urbanos seguros requiere la participación conjunta de la comunidad, el sector público y la tecnología, reafirmando el valor de la innovación social como motor de transformación urbana.

4.2 Recomendaciones

Ampliar la validación del prototipo en otras zonas urbanas con características demográficas distintas para fortalecer su escalabilidad y pertinencia cultural.

Formalizar alianzas estratégicas con municipalidades, colegios y organizaciones feministas para garantizar sostenibilidad institucional y financiamiento continuo.

Incorporar mecanismos de privacidad avanzada (como cifrado y autenticación biométrica) para reforzar la confianza y protección de datos personales.

Monitorear indicadores de impacto social, como el aumento de la participación femenina en actividades públicas y la disminución del miedo percibido en los espacios urbanos.

Fomentar la educación digital y de seguridad urbana a través de campañas y talleres dirigidos a adolescentes y sus familias, promoviendo una cultura de respeto y corresponsabilidad.

Explorar la implementación de inteligencia artificial o análisis predictivo para optimizar rutas seguras y detectar patrones de riesgo en tiempo real.

Se recomienda desarrollar estudios complementarios sobre la privacidad de datos personales en entornos digitales dirigidos a menores de edad, así como evaluar el impacto psicológico del uso prolongado de aplicaciones de acompañamiento.

V. Referencias Bibliográficas y Enlaces

El Peruano. (2022). *¿Cómo actuar si eres víctima de acoso sexual callejero? https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2070691-1*

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2023). *Programa Mujeres Seguras*. Gobierno del Perú. https://www.gob.pe/mimp

Ministerio del Interior del Perú. (2023). *Mi Policía Digital*. Gob.pe. https://www.gob.pe/institucion/mininter/campa%C3%B1as/38928-mi-policia-digital

Municipalidad Metropolitana de Lima. (2024). *Reportar emergencias desde tu celular a la Municipalidad Metropolitana de Lima: App Lima Segura*. Gob.pe. https://www.gob.pe/69700-reportar-emergencias-desde-tu-celular-a-la-municipalidad-metropolitana-de-lima

Naciones Unidas. (2023, 14 marzo). *Tecnología e igualdad de género: situar a las mujeres y las niñas en el centro de la innovación*. https://www.un.org/es/cr%C3%B3nica-onu/tecnolog%C3%ADa-e-igualdad-de-g%C3%A9nero-situar-las-mujeres-y-las-ni%C3%B1as-en-el-centro-de-la?

NTEVE.com. (2025, 16 de septiembre). *El 80% de las mujeres ha sufrido acoso en espacios públicos*. https://nteve.com/2025/09/16/el-80-de-las-mujeres-ha-sufrido-acoso-en-espacios-publicos/

Gob.pe (2024) Plataforma Digital Única del Estado Peruano: Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar

https://www.gob.pe/institucion/warmi%C3%B1an/noticias/1021221-mimp-atiende-casos-de-acoso-sexual-en-espacios-publicos-a-traves-de-433-cem-en-todo-el-pais

Infobae (2022) 39% de mujeres de Lima Metropolitana ha sido víctima de acoso callejero y en el transporte público.

https://www.infobae.com/america/peru/2022/11/04/39-de-mujeres-de-lima-metropolitana-ha-sido-victima-de-acoso-callejero-y-en-el-transporte-publico/?utm_source

ONU Mujeres. (2017). *Ciudades seguras y espacios públicos seguros: Programa global para prevenir la violencia contra las mujeres y las niñas.* Naciones Unidas.

ONU Mujeres. (2023). *Informe sobre acoso y violencia de género en espacios públicos de América Latina.* Naciones Unidas.

https://lac.unwomen.org/sites/default/files/Field%20Office%20Americas/Documentos/Publicaciones/2020/11/PROGRAMA%20CIUDADES%20Y%20ESPACIOS%20PUBLICOS%20SEGUROS%20PARA%20MUJERES%20Y%20NINAS%20EN%20AMERICA%20LATINA%20INFORME%20DE%20RESU.pdf

Organización de las Naciones Unidas. (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).* Naciones Unidas. https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/

La República. (2022). *El 50% de limeñas cambia su vestimenta para evitar acoso en el transporte público* https://larepublica.pe/sociedad/2022/12/06/el-50-de-mujeres-limenas-modifican-su-vestimenta-para-evitar-acoso-en-el-transporte-publico-acoso-sexual-violencia-hacia-la-mujer-lima-metropolitana

RPP (2024). *Percepción de inseguridad ciudadana repunta al 86.1% en primer semestre de 2024.* https://rpp.pe/lima/seguridad/percepcion-de-inseguridad-ciudadana-repunta-al-861-en-primer-semestre-de-2024-segun-informe-del-inei-noticia-1579133?

Ries, E. (2011). *The Lean Startup: How Today's Entrepreneurs Use Continuous Innovation to Create Radically Successful Businesses.* Crown Business.

Santander Open Academy. (2025, 20 enero). *Diseño centrado en el usuario: qué es, etapas y ejemplos de aplicación*.

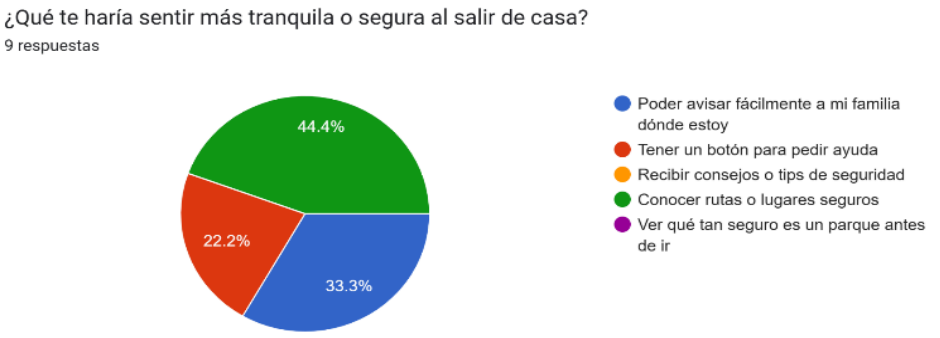
https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/diseno-centrado-en-el-usuario.html

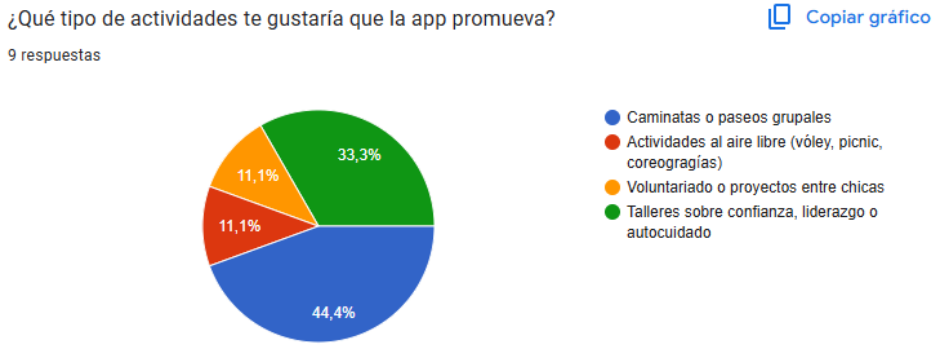
Universidad Internacional de La Ríoja. (2022). *Diseño centrado en el usuario: qué es, objetivos y metodología*. Revista Marketing & Comunicación.

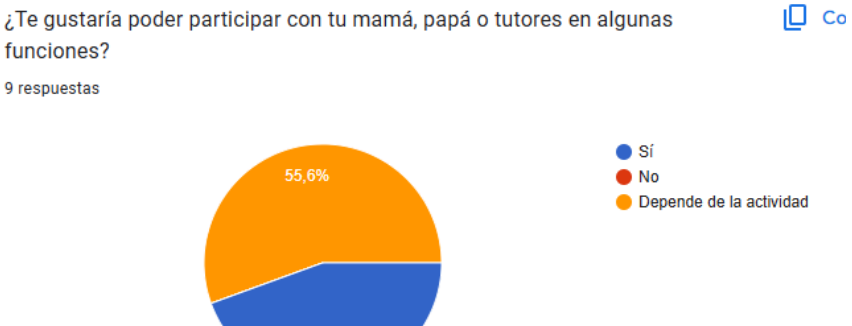
https://www.unir.net/revista/marketing-comunicacion/diseno-centrado-usuario/

VI. Anexos

6.1 Validación Propuesta de Valor



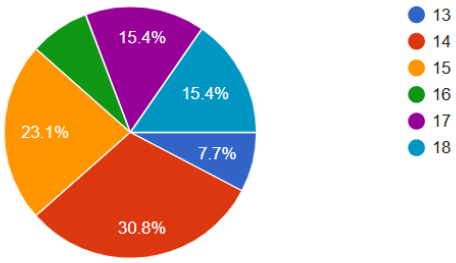




6.2 Resultado de encuestas de validación de App

¿Cuál es tu Edad?

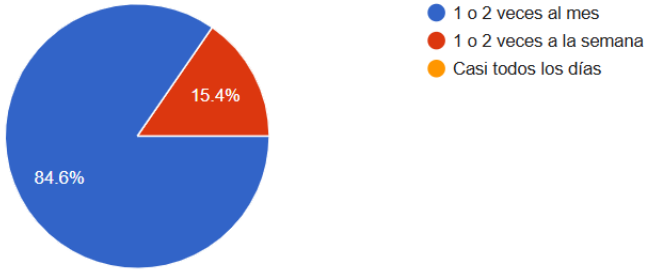
13 respuestas



¿Con qué frecuencia sales sola o con amigas a espacios públicos (parques, canchas, plazas)?

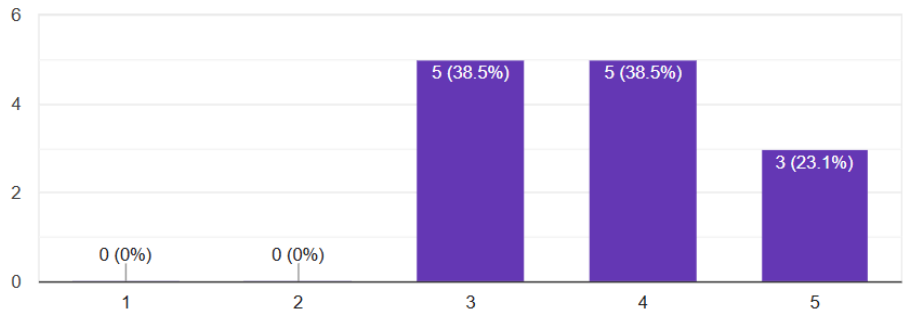
Copia

13 respuestas



¿CONSIDERAS que Mía app te ayudaría a sentirte segura y libre en los espacios públicos?

13 respuestas



Cuando sales, ¿Sientes que tu entorno es seguro?

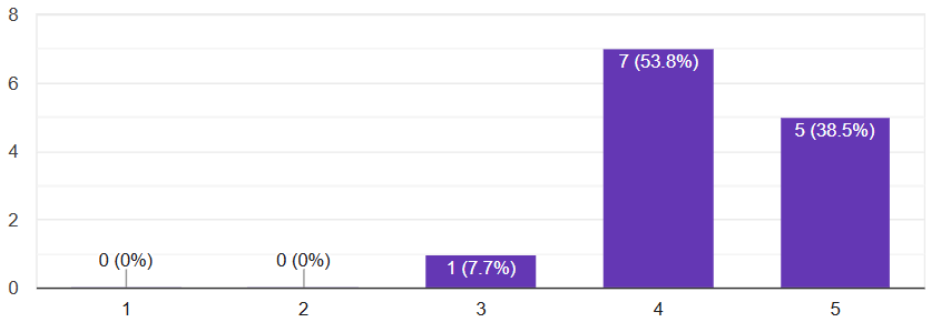
Copiar gráfico

13 respuestas

¿Qué tan útil te parecería una app que te muestra rutas seguras y puntos de apoyo cerca de ti?

Copiar gráfico

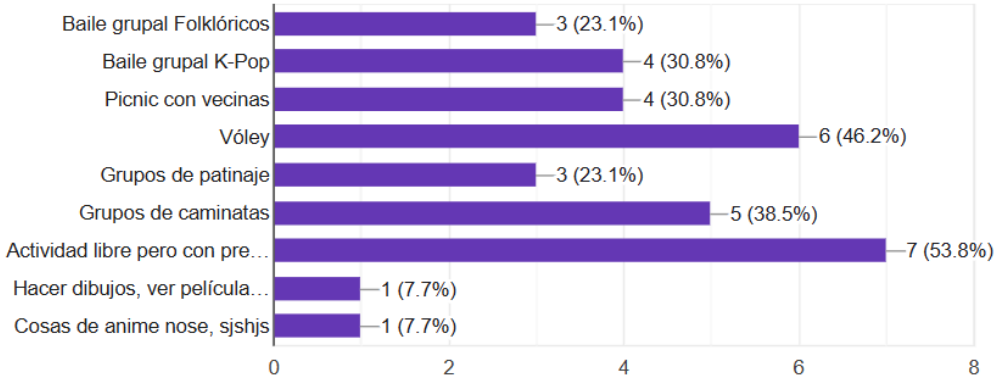
13 respuestas



¿Qué actividades te gustaría encontrar en una app así?

Copiar gráfico

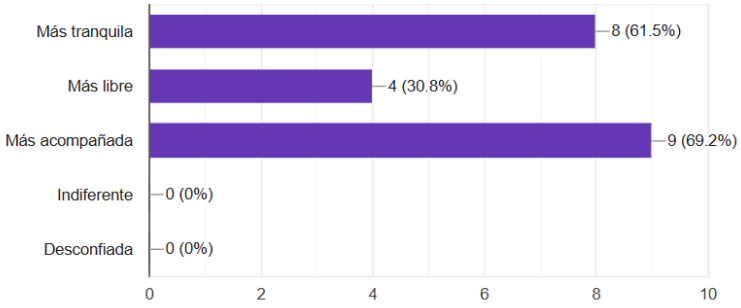
13 respuestas



¿Cómo te haría sentir saber que hay aliados en tu ruta como "comercios amigos", al que puedes acudir cerca de ti? si te sientes acosada o en peligro.

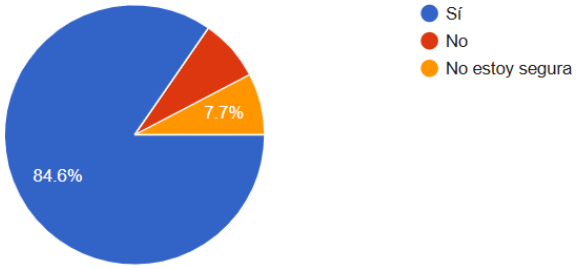
Copiar gráfi

13 respuestas



¿Te gustaría poder compartir tu ubicación y estado de ánimo con tu familiar responsable en tiempo real, mientras estás fuera?

13 respuestas



¿Cómo te sientes, ante la propuesta actual de Mía?

13 respuestas

