ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA TOULOUSE LAUTREC

“Nueva Vida”: Centro de apoyo emocional con innovación arquitectónica y digital para mujeres víctimas de violencia doméstica en el Callao

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

PRESENTADA POR

KELLY GUADALUPE DURAND VARGAS
DNI: 71878351, Perú
JHERSON JHOEL TAFUR CHAVEZ
DNI: 75441287, Perú

ASESOR

Brigitte Madelein Pérez Ortiz
DNI: 72440572, Perú
ORCID: 0009-0002-4183-6886

JURADO

Silvana Tabata Espinoza Gomez
Jorge Alfredo Bouverie Alor
Johan Alexander Pérez Ortiz

Lima, enero 2026

INFORME-0000019088-0000021574-DURAND-TAFUR.pdf

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::11391:548841081

Fecha de entrega
23 ene 2026, 5:55 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
23 ene 2026, 6:19 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
INFORME-0000019088-0000021574-DURAND-TAFUR.pdf

Tamaño del archivo
14.2 MB

153 páginas

26.196 palabras

148.556 caracteres

11% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

6% Fuentes de Internet
2% Publicaciones
9% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. Información general **1**

1.1 Título del Proyecto de Innovación 1

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación 1

1.3 Contextualización del Proyecto de Innovación 2

II. Descripción de la innovación **5**

2.1 Planteamiento del Problema 5

2.2 Población beneficiaria 9

2.3 Objetivo(s) del proyecto 10

2.4 Marco referencial 11

2.5 Proceso creativo y experimentos 15

2.5.1 Información sobre el usuario(s) 15

2.5.2 Información sobre el Mercado 24

2.5.3 Concepto y Propuesta de Valor 29

2.5.4 Diseño de producto/servicio 36

2.5.5 Modelo de negocio 47

2.5.6 Resultados esperados 49

2.5.7 Prototipos desarrollados 50

2.5.8 Experimentos 79

III. Estimación de costos **87**

3.1 Presupuesto 87

IV. Conclusiones y recomendaciones **103**

4.1 Conclusiones 103

4.2 Recomendaciones 104

V. Referencias Bibliográficas **105**

VI. Anexos **109**

6.1 Formato de entrevista para análisis de público objetivo 109

6.2 Business Model Canvas 111

6.3 Primera iteración de los planos INDECI (Evacuación y señalética) 112

6.4 Primera iteración de la interfaz completa del aplicativo 114

6.5 Segunda iteración del diseño del centro (Prototipo de alta definición) 116

6.6 Segunda iteración de la interfaz del aplicativo (últimas modificaciones) 124

6.7 Simulador en Figma de Aplicativo “Nueva Vida” 126

6.8 Encuesta realizada en Formulario de Google (Primera iteración) 127

6.9 Formato de entrevista semiestructurada para hallazgos (Segunda iteración) 143

6.10 Excel de tablas de costos e ingresos del proyecto “Nueva Vida” 145

6.11 Evidencia de entrevistas 146

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Datos generales de los entrevistados 16

Tabla 2: Actualización de los nuevos planes de pago del aplicativo 76

Tabla 3: Distribución de la muestra por edad, nivel educativo y distritos del Callao 79

Tabla 4: Datos generales de los profesionales entrevistados 79

Tabla 5: Tabla de presupuesto para remodelación del “Centro Nueva Vida” 87

Tabla 6: Tabla de presupuesto de implementación del “Centro Nueva Vida” 90

Tabla 7: Tabla de presupuesto para la implementación del aplicativo “Nueva Vida” 91

Tabla 8: Tabla de costos totales de implementación del proyecto “Nueva Vida” 94

Tabla 9: Tabla de planilla del centro 96

Tabla 10: Tabla de costos fijos mensuales 97

Tabla 11: Tabla de costos estimados variables mensuales 98

Tabla 12: Tabla de ingresos máximos mensuales - centro físico 99

Tabla 13: Tabla de ingresos mensuales - app 100

Tabla 14: Tabla de presupuesto anual - Egresos 101

Tabla 15: Tabla de presupuesto anual - Ingresos 101

Tabla 16: Tabla de presupuesto anual total 102

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Cifras de consultas telefónicas de la región Callao (MIMP, 2025) 4

Figura 2: Árbol de análisis de problemas - Metodología Toulouse Thinking 8

Figura 3: ODS vinculadas a la problemática. 9

Figura 4: Mapa de actores de la problemática - Metodología Toulouse Thinking 10

Figura 5: Arquetipo de usuario - Metodología Toulouse Thinking 23

Figura 6: Mapa de empatía - Metodología Toulouse Thinking 24

Figura 7: Ruta de conceptualización - Metodología Toulouse Thinking 33

Figura 8: Propuesta de valor - Metodología Toulouse Thinking 36

Figura 9: Diagrama de recorrido del centro de apoyo emocional “Nueva Vida” 41

Figura 10: Business Model Canvas - Metodología Toulouse Thinking 49

Figura 11: Plano de distribución - 1er piso 51

Figura 12: Plano de distribución - 2do piso 52

Figura 13: Plano de distribución - 3er piso 53

Figura 14: Plano de distribución - 4to piso 54

Figura 15: Plano de distribución - 5to piso 55

Figura 16: Mockups de aplicativo "Nueva Vida" elaborado en Stitch 56

Figura 17: Mockups de aplicativo “Nueva Vida” elaborado en Stitch 57

Figura 18: Mockups de aplicativo “Nueva Vida” elaborado en Stitch 58

Figura 19: Isometría de la fachada 60

Figura 20: Isometría izquierda de la fachada 60

Figura 21: Recepción - 1er piso 61

Figura 22: Sala de espera - 1er piso 62

Figura 23: Sala de lectura - 3er piso 63

Figura 24: Sala de lectura - 3er piso 63

Figura 25: Recepción del taller de autodefensa - 4to piso 64

Figura 26: Taller de autodefensa - 4to piso 65

Figura 27: Taller de yoga y meditación - 5to piso 66

Figura 28: Taller de tote bags - 5to piso 66

Figura 29: Mockup de aplicativo, desarrollado en Figma. (primera iteración) 67

Figura 30: Mockup de aplicativo, desarrollado en Figma. (primera iteración) 68

Figura 31: Zona de lectura y coworking - 3er piso (segunda iteración) 71

Figura 32: Taller de liberación emocional y autodefensa - 4to piso (segunda iteración) 72

Figura 33: Taller de empoderamiento económico - 5to piso (segunda iteración) 73

Figura 34: Mockup de aplicativo, desarrollado en Figma. (segunda iteración) 74

Figura 35: Mockup de aplicativo", desarrollado en Figma. (segunda iteración) 75

Figura 36: Simulador de aplicativo - Figma 77

Figura 37: Checklist de prototipado - Metodología Toulouse Thinking 78

Figura 38: Tabla receptora- Metodología Toulouse Thinking 83

Figura 39: Experimentación ágil - Metodología Toulouse Thinking 84

Figura 40: Diagrama de Gant 86

I. Información general

1.1 Título del Proyecto de Innovación

"Nueva Vida": Centro de apoyo emocional con innovación arquitectónica y digital para mujeres víctimas de violencia doméstica en el Callao.

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación

El proyecto de innovación **"Nueva Vida": Centro de apoyo emocional con innovación arquitectónica y digital para mujeres víctimas de violencia doméstica en el Callao**, se plantea en el contexto del área estratégica de desarrollo prioritario de **salud y bienestar social** y la actividad económica de salud humana y asistencia social y busca resolver **la necesidad de brindar apoyo emocional, seguridad y oportunidades de empoderamiento a mujeres en situaciones de violencia, con el objetivo de reducir brechas de desigualdad y promover su bienestar integral**, teniendo como población beneficiaria **mujeres víctimas de violencia del Callao entre 15 y 49 años** ***(ver arquetipo de usuaria en la Figura 5 o Business Model Canvas en la Figura 10)*****.**

Se aplicó la metodología de resolución creativa de problemas con herramientas de Design Thinking para tomar como centro al usuario y Lean Startup para impulsar la implementación de los resultados, estas herramientas contemplan la colaboración y el pensamiento visual, como la técnica persona para plantear arquetipos y validar usuarios, mapa de actores para reconocer el contexto y mercado, mapa de trayectoria, para delinear la mecánica de la propuesta, canvas de propuesta de valor, para consolidar el concepto innovador, canvas de modelo de negocio que permita observar la sostenibilidad de la propuesta, entre otras, que son presentadas en detalle en el documento a continuación.

La solución innovadora presentada en forma de propuesta de valor consiste en **ofrecer un modelo integral de apoyo emocional y social para mujeres víctimas de violencia, brindando acompañamiento y seguimiento psicológico tanto de manera presencial como digital (ver propuesta de valor en la Figura 10)**, se trata de un **servicio híbrido conformado**

por un centro físico biofílico y sostenible, complementado con una aplicación móvil que incluye herramientas de motivación, seguridad y aprendizaje. Todo ello bajo un enfoque de triple balance: impacto social (mejorar el bienestar y la autonomía de las mujeres), impacto económico (modelo accesible y sostenibles basado en suscripciones y talleres) e impacto ambiental (uso de arquitectura biofílica, materiales sostenibles y tecnología de bajo impacto).

Para la experimentación se diseñaron prototipos **del centro físico como recorridos y capturas en 3d del centro físico (utilizando SketchUp) y se crearon mockups iniciales del aplicativo digital (con la IA Stitch) para realizar encuestas, entrevistas y pruebas de usabilidad con potenciales usuarias: obteniendo métricas importante cómo un 89,4% de interés en visitar el centro, 76,6% de intención de uso del aplicativo, y una validación profesional del 100% respecto a la viabilidad, pertinencia e innovación del proyecto *(ver métricas en Anexo 6.7).***

Se concluye que la solución propuesta r**esponde de manera efectiva a las necesidades emocionales, sociales y de seguridad de las usuarias, mostrando un alto potencial de impacto y aceptación,** y se recomienda **continuar con el desarrollo del prototipo funcional, fortalecer el programa de talleres del centro físico, optimizar funciones del aplicativo y planificar un escalamiento progresivo hacia otros distritos que presenten necesidades similares.**

1.3 Contextualización del Proyecto de Innovación

Este proyecto nace en el Callao, específicamente en Jr. Zepita 236 (antigua fábrica de la cervecería Pilsen Callao), una zona céntrica reconocida por su identidad cultural y comunitaria. Esta problemática afecta directamente a las mujeres de entre 15 y 49 años que han sido víctimas de violencia doméstica y que viven en situaciones de vulnerabilidad social y económica.

El entorno chalaco se caracteriza por su gran diversidad cultural marcada por su historia portuaria, las migraciones y expresiones artísticas como la salsa y el festejo afroperuano. Sin

embargo, también se evidencian altos niveles de inseguridad ciudadana, entre ellos la delincuencia, las estafas y las barras bravas. Según el INEI (2024), en los primeros 6 meses del año, el 29,7 % de la población de 15 o más años en las principales ciudades, incluyendo el Callao, fueron víctima de algún tipo de robo, y el 17 % de la población chalaca sufrió delitos cometidos con armas de fuego.

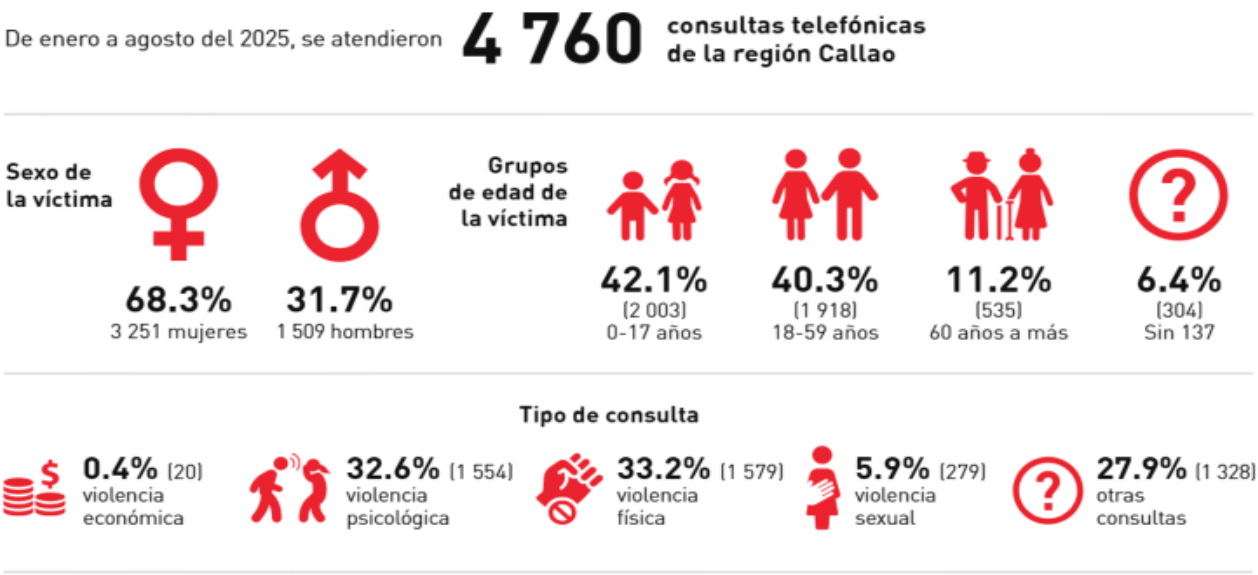
En cuanto a sus recursos, la comunidad chalaca cuenta con prácticas solidarias y espacios donde su comunidad puede reunirse y conversar; sin embargo, existe una gran falta de programas sociales, así como de atención psicológica y legal suficientes para abordar la magnitud del problema.

Es importante intervenir en este contexto porque solo entre enero y agosto de 2025, los Centros de Emergencia Mujer (CEM) del Callao atendieron 2,919 casos de violencia contra mujeres e integrantes del grupo familiar, de los cuales el 78 % fueron mujeres. Entre ellas el 44,8% fueron jóvenes y adolescentes de 0 a 17 años, el 45,6 % adultos de 18 a 59 años y un 9,7 % personas mayores de 60 años (MIMP, 2025). Además, en ese tiempo la Línea 100 atendió 4,760 consultas de la región Callao, la mayoría por violencia psicológica y física (MIMP, 2025). Estas cifras evidencian la urgencia y la importancia de contar con iniciativas como “Nueva Vida” un espacio innovador, físico y digital, que promueva el bienestar emocional, a través del empoderamiento, el acompañamiento y el apoyo integral a las jóvenes afectadas por la problemática.

El proyecto *“Nueva Vida”* ayudará a todas las mujeres víctimas de todas estas situaciones a través de espacios físicos y diseñados con el fin de brindar comodidad, seguridad y apoyo emocional, impulsando el desarrollo personal de nuestras usuarias, mediante la creación de salas de apoyo psicológico, talleres de autodefensa, áreas de lectura y meditación. Al mismo tiempo, el centro se complementará con la creación de una plataforma digital que permitirá extender la ayuda más allá de sus instalaciones, brindando un formato virtual de todos los

talleres, además de foros de apoyo comunitario y un sistema de alerta para casos de emergencia. Con esta combinación entre lo físico y lo virtual, las mujeres recibirán no solo atención de manera continua y más personalizada para superar las secuelas de la violencia, sino que también podrán adquirir las herramientas necesarias para fortalecer su autonomía, reducir su aislamiento y recuperar la confianza en sí mismas.

Figura 1: *Cifras de consultas telefónicas de la región Callao (MIMP, 2025)*



Fuente: Imagen recopilada del portal estadístico Warminan – Boletín Estadístico Callao 2025

Esta figura corresponde a una tabla del boletín del Callao elaborada por el Programa Nacional Warmi Ñan. En esta se muestran datos cuantitativos sobre los diversos casos de violencia registrados en la región.

Las cifras muestran una mayor incidencia de violencia hacia las mujeres, quienes representan el 68,3 % de las víctimas, frente al 31,7 % de hombres. En cuanto a los grupos restantes, el 42,1 % corresponde a menores de edad, el 40,3% a personas adultas de entre 18 y 59 años, y el 12,2 % a mayores de 60 años.

Respecto a los tipos de violencia, los casos más habituales son los de violencia física (33,2 %) y psicológica (32,6 %), seguidos por casos de violencia sexual (5,9 %) y económica (0,4 %).

Estos datos demuestran la importancia de abordar esta problemática, sobre todo en mujeres y niñas, resaltando la necesidad de fortalecer las medidas de prevención, atención y protección en la región del Callao.

II. Descripción de la innovación

2.1 Planteamiento del Problema

La violencia doméstica es una problemática grave que afecta a una gran parte de la población, principalmente a las mujeres jóvenes. Según Aiquipa y Canción (2020), esta situación se define como aquellas conductas provenientes de la pareja dentro de una relación que vulnera la integridad física, psicológica y sexual de la mujer.

En el Callao, esta circunstancia ha presentado niveles alarmantes, dado que, según los datos presentados en el resumen regional del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - Warmi Ñan, registrados entre enero a diciembre del año anterior, se evidenció que el 56,3% de las mujeres chalacas entre 15 a 49 años experimentaron violencia doméstica. De este grupo, el 53.3% fueron víctimas de violencia psicológica, el 26,8% fueron violentadas físicamente y el 2,6% sufrió violencia sexual por parte de su pareja. (Boletín regional del Callao - Portal estadístico, 2024).

Sin embargo, para comprender la profundidad de esta problemática, es necesario analizar las principales causas de las conductas de violencia. Uno de los factores más relevantes es la cultura machista, ya que estas conductas son reflejo de una creencia marcada donde es necesario ejercer control y dominio sobre la mujer (Torres, K, 2023). Además, Canseco et al. (2019, como se citó en Torres, 2023), afirman que esta problemática es una conducta aprendida, dado que la violencia se ha convertido en parte de la vida cotidiana de muchas personas, afectando profundamente su comportamiento y desarrollo.

Así mismo, esta última causa contribuye directamente a la normalización de la violencia, dado que las agresiones se justifican bajo la ideología de que los matrimonios deben perdurar a pesar de todo, lo que genera que muchas mujeres permanezcan en relaciones de maltrato y violencia.

Además de ello, esta situación es el resultado de la falta de independencia económica, derivada de la creencia de que el hombre es la cabeza de familia, por lo que les impide solventarse por sí mismas (Cardona & Vanessa, 2021).

Respecto a lo último comentado, la dependencia económica es un factor crucial para que las mujeres permanezcan en el círculo de violencia. Muchas de ellas no denuncian justamente por esta falta de ingresos económicos, dado que, en muchos casos, los agresores no les permiten trabajar ni generar recursos propios. Esta situación las priva de su autonomía y las deja en una posición de vulnerabilidad, permitiendo que ellos puedan seguir ejerciendo dominio sobre ellas (Navarro, 2023).

A esta problemática se le suma la falta de apoyo institucional, ya que, como señala, Herrera & Elizabeth (2024), que la Policía Nacional del Perú (PNP) al ser el primer contacto con las víctimas, juegan un rol fundamental. Sin embargo, no siempre cumplen su función de manera adecuada, ya que no realizan una correcta implementación ni supervisión de las denuncias presentadas. Como resultado, las víctimas no reciben la protección adecuada que les corresponde, lo que agrava aún más la situación.

Una vez identificadas las causas, es esencial analizar los efectos que esta problemática genera sobre las víctimas. El primer y más evidente de estos es el impacto psicológico. Según Espinoza y Carpio (2024), los efectos psicológicos más predominantes son la depresión y la ansiedad, lo que evidencia un deterioro en el estado de ánimo y un aumento del miedo, el cual está relacionado con el trastorno de estrés postraumático (TEPT). En este contexto, las mujeres re experimentan el trauma y presentan hipervigilancia. De hecho, Dugarte y Porras (2023) señalan que ellas suelen revivir las emociones vinculantes a los episodios de violencia, y además se mantienen en constante alerta ante la posibilidad de que se repitan estos hechos.

Asimismo, si bien las consecuencias psicológicas son relevantes, las víctimas de violencia doméstica también enfrentan consecuencias físicas. Siendo los principales efectos, según

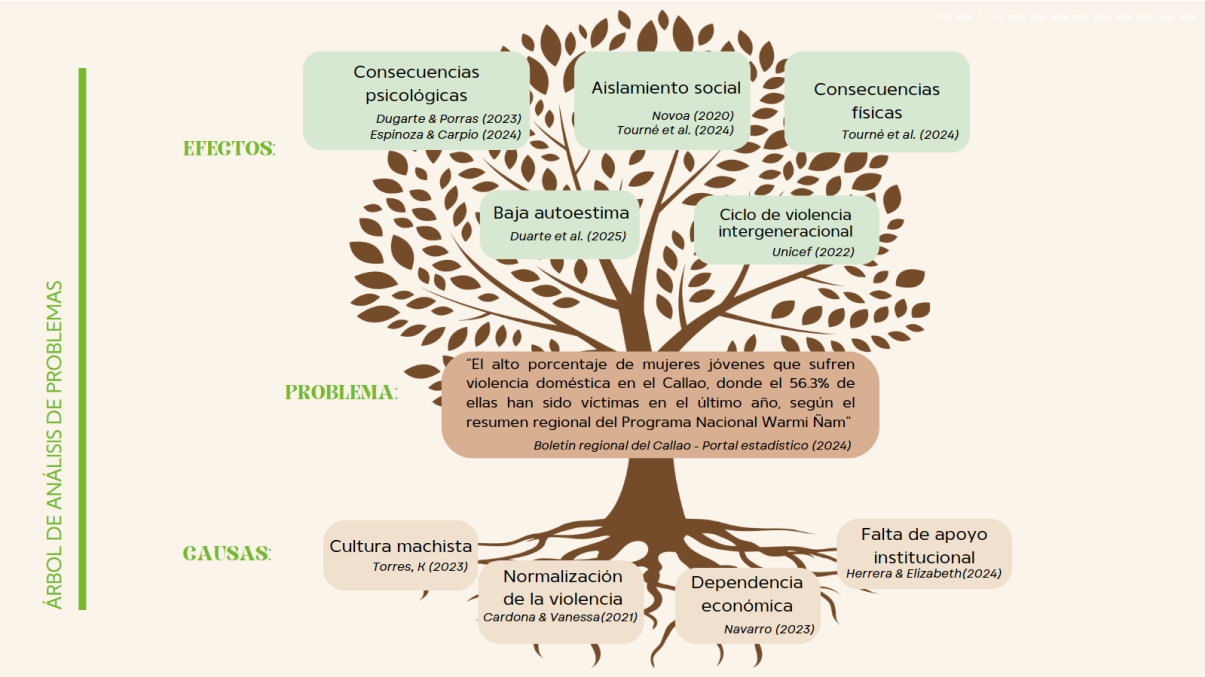
Tourné et al (2024), los hematomas, quemaduras y fracturas. Sin embargo, también se presentan efectos físicos crónicos, como dolor persistente, además de trastornos gastrointestinales y neurológicos. A esto se le suma los problemas osteomusculares causados por los intensos y continuos golpes.

Este conjunto de consecuencias psicológicas y físicas se ven reflejados en una baja autoestima, dado que las constantes agresiones verbales como físicas intensifican los sentimientos de culpa, inseguridad y muchas veces, de inutilidad. Todo esto contribuye a que la mujer normalice la idea de que no merece algo mejor y, por ende, no tenga la capacidad de cambiar su situación (Duarte et al, 2025).

Otro efecto significativo es el ciclo de violencia intergeneracional. Según la UNICEF (2022) afirma que las personas que crecen en hogares donde se ejerce este tipo de violencia tienden a ver esta situación como algo habitual y lo tienden a normalizar como algo usual dentro de una relación de pareja. Por ello, adoptan comportamientos que no solo afectan su desarrollo sino también influyen en cómo se establecen sus relaciones en el futuro.

Finalmente, el aislamiento social es otra de las consecuencias que surge a raíz de esta problemática. Según Tourné et al (2024), este se manifiesta principalmente en la pérdida de la red social, tanto de familiares como de amigos. Además, Novoa (2020) complementa esta idea al señalar que las víctimas suelen aislarse de amigos y familiares por el control que ejerce el agresor como por la vergüenza que sienten. Este aislamiento les impide buscar ayuda, generando que siga el ciclo de violencia.

***Figura 2**: Árbol de análisis de problemas - Metodología Toulouse Thinking*



Fuente: Imagen de elaboración propia

Como se mencionó previamente, este problema no solo impacta a nivel personal, sino también en el entorno social y económico, generando exclusión, discriminación y limitando las oportunidades de desarrollo para las mujeres. Especialmente en el aspecto económico, ya que, debido a las limitaciones y restricciones impuestas por sus agresores, no puedan acceder fácilmente a una buena educación y un buen empleo o tan siquiera poder emprender de manera independiente, repitiendo ciclos de pobreza y dependencia constante.

Este problema se vincula directamente con las siguientes ODS:

- ODS 3 (Salud y bienestar): Como se mostró en el planteamiento del problema, el impacto físico y psicológico de violencia doméstica en las mujeres es tan significativo que limita su capacidad para llevar una vida saludable. Esta situación no solo afecta su bienestar emocional como físico, sino también interfiere en el cumplimiento de este objetivo.

Es por ello que el proyecto “Nueva Vida” busca contribuir a esta ODS ofreciendo acompañamiento psicológico, espacios terapéuticos y actividades recreativas, tanto

presenciales como digitales, que impulsen la recuperación emocional, la salud mental y el bienestar integral de las mujeres víctimas de violencia doméstica.

- ODS 5 (Igualdad de género): Esta problemática es una clara barrera para alcanzar este objetivo, dado que este problema se ve reforzado por la ideología de que los hombres tienen el control sobre las mujeres, lo que limita su autonomía y sus oportunidades de desarrollo personal.

Por ello, "Nueva Vida" se relaciona con esta ODS al promover el empoderamiento femenino y la igualdad de oportunidades, brindando herramientas que desarrollen la autonomía, la autoestima y la toma de decisiones de las participantes.

Figura 3: *ODS vinculadas a la problemática.*



Fuente: Imagen recopilada del sitio web Pacto Mundial ¿Qué puedes hacer tú?

2.2 Población beneficiaria

El público objetivo del proyecto *"Nueva Vida"* son principalmente mujeres jóvenes de entre 15 y 49 años del Callao que han sido víctimas de violencia doméstica y que enfrentan condiciones de vulnerabilidad social y económica.

Este grupo se encuentra especialmente expuesto a situaciones de violencia y situaciones de vulnerabilidad social y económica, lo que limita su bienestar emocional, su autonomía y sus oportunidades de desarrollo. Por lo que requieren de espacios seguros, apoyo emocional, legal y psicológico que contribuyan a su recuperación y empoderamiento personal.

De manera indirecta, el proyecto también beneficiará a las familias y el entorno cercano de las participantes, ya que la mejora en su bienestar emocional y psicológico impactará de manera positiva en sus relaciones interpersonales Rocha et al. (2025), promoviendo entornos familiares más saludables y la reducción de la violencia en su comunidad.

Por ello, el proyecto busca beneficiar a este grupo vulnerable mediante la creación de espacios seguros de apoyo emocional, legal, psicológico y de desarrollo personal, que les permitan superar las secuelas de violencia y recuperar su autonomía.

Figura 4: *Mapa de actores de la problemática - Metodología Toulouse Thinking*



Fuente: Imagen de elaboración propia

Asimismo, el proyecto busca trabajar con los actores clave identificados en el mapa de actores, tales como los Centros de Emergencia Mujer (CEM) del Callao, la Línea 100, organizaciones sociales e instituciones educativas. Esta alianza permitirá ampliar el alcance del proyecto de innovación, garantizando un acompañamiento integral y sostenible para las beneficiarias.

2.3 Objetivo(s) del proyecto

2.3.1 Objetivo General:

Diseñar e implementar un sistema integral de apoyo emocional y de empoderamiento para mujeres jóvenes víctimas de violencia en el Callao, mediante la creación de un centro físico seguro y complementado con la creación de un aplicativo digital, que garantice el seguimiento del apoyo psicológico, comunitario y terapéutico, con el fin de promover su bienestar y fortalecer su autonomía del público objetivo.

2.3.2 Objetivos específicos:

- Diagnosticar las necesidades emocionales, sociales y de seguridad de las mujeres jóvenes víctimas de violencia en el Callao, como base para el diseño del centro y la plataforma digital.
- Diseñar los espacios interiores del centro físico pensado bajo criterios de seguridad, contención emocional y funcionalidad, con ayuda del color, texturas y materialidad garantizando ambientes adecuados para la atención psicológica, legal y recreativa.
- Desarrollar una plataforma digital complementaria al centro que garantice el acompañamiento continuo, mediante herramientas de apoyo emocional, clases grabadas, talleres en vivo y alertas de emergencia.
- Fortalecer el empoderamiento y la autonomía de las usuarias a través de talleres presenciales y digitales que promuevan sus habilidades personales y comunitarias.
- Promover la participación continua de las usuarias en actividades de desarrollo personal y comunitario, tanto en los espacios físicos como en los digitales, para reforzar su proceso de sanación y autonomía.

2.4 Marco referencial

En la última década, han surgido distintas iniciativas que han buscado generar espacios seguros de acompañamiento para mujeres víctimas de violencia doméstica.

Un referente nacional es la Casa de la Mujer del distrito de Barranco, el cual es un establecimiento físico destinado a brindar apoyo y protección hacia las mujeres que sufren de

violencia doméstica. Además de ello, ofrecen distintos talleres orientados al crecimiento personal, emocional y social. Así mismo, brindan orientación psicológica y legal mediante convenios con el CEM, la DEMUNA Y el MINJUS. (*Casa De La Mujer*, 2023).

En cuanto a los resultados obtenidos, de acuerdo con el Plan de Acción Distrital de Seguridad Ciudadana (2022), el cual describe lo ocurrido en el año 2020, menciona que se reportaron 38 casos derivados al CEM y otras instancias competentes, el cual 17 de esos casos se contabilizaron como violencia psicológica, 10 como violencia física y 9 como violencia económica.

Una de las principales limitaciones que enfrentó la Casa de la Mujer de Barranco durante su proceso de establecimiento fue la ausencia de un marco normativo formal en sus primeros años de funcionamiento, por lo que esta situación implicaba que todas las gestiones dependieran directamente de la municipalidad de turno, lo cual limitaba tanto la continuidad de sus programas y actividades como la asignación del presupuesto necesario para implementarlas. Así mismo, esta situación fue superada con la aprobación de la Ordenanza N° 431-2015-MDB, que formalizó al centro como parte de las políticas vecinales y contribuyó a mejorar la gestión del centro para el apoyo a la mujer víctima de violencia. (*Ordenanza Municipal N.° 431-2015-ORD-MDB*, 2015)

Como aprendizaje, se puede destacar el convenio interinstitucional que mantiene con el CEM, la DEMUNA y el MINJUS, lo que permite optimizar los procesos de atención y acompañamientos a las usuarias frente a situaciones de violencia. Así mismo, es importante evidenciar los programas orientados a promover la independencia económica y emocional que buscan sus usuarias. Sin embargo, se identificó como limitación la ausencia de una plataforma digital que permita mantener el vínculo entre las usuarias y los profesionales fuera del centro. Lo que puede convertirse en una barrera para el adecuado seguimiento del proceso de las

usuarias, dado que en muchos casos no pueden asistir presencialmente debido al miedo, la falta de recursos o por las restricciones impuestas por su agresor.

A diferencia de la Casa de la Mujer, la propuesta “Nueva vida” plantea un modelo híbrido que combina un centro físico de apoyo emocional y recreativo con una plataforma digital, lo cual busca superar la barrera de la presencialidad al extender el acompañamiento y los talleres a un ámbito virtual, lo que permite que las usuarias se mantengan conectadas y acompañadas, ayudando a seguir con su proceso de sanación sin la necesidad de asistir presencialmente al centro.

Otro referente nacional en cuanto al ámbito digital desarrollado por el Ministerio de la Mujer y Población Vulnerables (MIMP) es “Yanapp” un aplicativo móvil que sirve para prevenir casos de violencia femenina y familiar en el Perú. Esta plataforma digital incluye las siguientes funciones: “alertas de emergencia, geolocalización, contactos de confianza y acceso a líneas de ayuda”, lo que permite a sus usuarias notificar posibles situaciones de riesgo de manera eficiente, segura y rápida.

Entre sus principales logros se pueden observar un gran número de descargas y un mayor acceso a canales de denuncia y apoyo inmediato, lo que ha permitido visibilizar el problema de la violencia contra la mujer en el país (Soto, 2024).

Sin embargo, la app enfrenta diversas limitaciones, entre las que destaca una cobertura reducida en zonas de bajos recursos donde los usuarios no cuenta con acceso a internet o dispositivos móviles; lo que genera que existen barreras de confianza para que las víctimas usen la herramienta; y en algunas situaciones las respuestas físicas a las alertas pueden presentar demoras, lo que limita su efectividad en situaciones críticas (Soto, 2024).

De esta propuesta podemos rescatar los siguientes aprendizajes clave para el proyecto “Nueva Vida”. Uno de los aspectos más importantes es la respuesta inmediata por parte de la app, que garantiza una atención bastante rápida e intuitiva en situaciones de emergencia. Otro punto

clave es la necesidad de priorizar y mantener la confidencialidad y seguridad de las usuarias para proteger su integridad física y emocional en todo momento. Como aprendizaje final está la importancia de integrar lo digital y lo físico, porque si bien las plataformas digitales pueden servir de ayuda, la atención física y verbal siguen siendo primordiales para abordar de manera directa el problema de la violencia de género.

Bajo este contexto el proyecto “Nueva Vida” se diferencia por combinar de manera innovadora el diseño arquitectónico de un centro físico de bienestar y seguro con una plataforma digital. Mientras que el aplicativo móvil “Yanapp” se enfoca en la prevención y respuesta inmediata, el proyecto “Nueva Vida” ofrece una experiencia más completa con la implementación de talleres virtuales, sistemas de alerta, foros de apoyo comunitario y espacios interiores diseñados para la sanación emocional y el empoderamiento femenino.

Otro proyecto similar vendría a ser la tesis titulada “Centro de Acogida para Mujeres Víctimas de Violencia, Iquitos 2021” (García Vilches & Lozano García, 2023), para esta documentación se desarrolló una propuesta arquitectónica que ofrece un centro de refugio temporal para mujeres víctimas de violencia en Iquitos. Su objetivo principal es brindar atención integral y proporcionar espacios que mejoren el bienestar físico y emocional de las usuarias y la reinserción de las mujeres víctimas de violencia en la sociedad.

Sus principales resultados obtenidos de este proyecto son la identificación de una alta demanda de centros de acogida en Iquitos, debido a la creciente cantidad de casos de violencia contra la mujer en la región. La tesis concluye que los centros existentes en Iquitos no tienen ni la capacidad, ni los recursos suficientes para poder ayudar a todas las mujeres víctimas que necesitan de un refugio. Además, se llegó a la conclusión que la aplicación de la neuro arquitectura es una pieza clave para diseñar espacios funcionales y saludables para las víctimas (García Vilches & Lozano García, 2023).

Entre sus limitaciones del proyecto, destaca la falta de información sobre proyectos similares en la región. Además, debido a las limitaciones de tiempo y presupuesto, la propuesta arquitectónica no pudo ser desarrollada completamente. Adicional a esto se mencionó la falta de datos estadísticos más completos sobre los casos de violencia contra la mujer en Iquitos, lo que complicó la toma de decisiones basadas en datos precisos (García Vilches & Lozano García, 2023).

De este proyecto se puede aprender la importancia de diseñar espacios de refugio que no solo sean seguras, sino que también fomenten el bienestar emocional. La propuesta resalta cómo la arquitectura puede ser clave en la recuperación de las víctimas al crear espacios que promuevan la calma, la privacidad y la interacción social (García Vilches & Lozano García, 2023).

Bajo estos argumentos, el principal diferencial entre este proyecto de investigación y el centro "Nueva vida" radica en la incorporación de la tecnología digital como complemento. Mientras que el "Centro de Acogida para Mujeres Víctimas de Violencia, Iquitos 2021" se enfoca en la atención física y emocional a través de espacios arquitectónicos tradicionales, la propuesta que planteamos incluye una plataforma digital que permitirá un acompañamiento constante, acceso a recursos online gratuitos, una comunidad cercana, y un entorno digital seguro para las usuarias. Este enfoque integrará lo real con lo digital, creando un espacio híbrido de apoyo emocional y físico (García Vilches & Lozano García, 2023).

2.5 Proceso creativo y experimentos

2.5.1 Información sobre el usuario(s)

Con el propósito de comprender de forma más cercana y real los aspectos emocionales, sociales y conductuales del público objetivo, que en este caso son mujeres víctimas de violencia doméstica entre 15 y 49 años que residen en la provincia constitucional del Callao, se realizaron entrevistas cualitativas a profesionales del Centro de Emergencia Mujer (CEM), quienes trabajan directamente con esta población.

Estas entrevistas permitieron recopilar información directa sobre los patrones emocionales, sociales y conductuales observados en las mujeres atendidas.

En la siguiente tabla se presenta la información de los entrevistados:

Tabla 1: *Datos generales de los entrevistados*

N°	Nombres y Apellidos	Cargo/ Especialidad	Tiempo de experiencia
1	Óscar Pantoja Armas	Psicólogo en CEM	6 años
2	Lizeth Matta Arones	Psicóloga en CEM	5 años

Fuente: Elaboración propia

Nota: Las entrevistas fueron realizadas de forma presencial en un periodo de 15 días. El formato de la entrevista se puede visualizar en el Anexo 6.1

En el presente apartado se exponen los resultados obtenidos a partir de las entrevistas, los cuales se estructuraron en torno a cuatro dimensiones de análisis: (i) perfil general y contexto social, (ii) dimensión emocional, (iii) dimensión conductual y funcional, y (iv) dinámicas sociales y procesos de cambio.

A continuación, se presentan las respuestas obtenidas según las dimensiones anteriormente mencionadas:

Perfil general y contexto social

Pantoja (2025) menciona que la mayoría de las mujeres atendidas son mayores de edad entre 20 y 50 años, aunque también se han registrado casos de menores y adultas mayores, pero en menor proporción. Además, comenta que un factor común entre las usuarias es tanto la dependencia económica como emocional hacia la pareja y/o el padre de sus hijos, lo que mantiene el contacto con el agresor y las lleva a evitar la separación con la idea de mantener la familia unida, lo que genera que un ciclo constante de un círculo de violencia. Y respecto a las redes de apoyo, algunas sí cuentan con familiares o amistades que las animan a denunciar, aunque en muchas de ellas no lo hacen por creencias o dependencia; en otros casos, los

familiares y/o amistades prefieren no intervenir o las mujeres carecen completamente de este apoyo, siendo estas últimas las que con mayor frecuencia permanecen en la relación violenta.

Así mismo, Matta (2025) comenta que no se presenta un rango específico de edad, de nivel educativo ni de ocupación, pero la mayoría las mujeres que acuden al CEN son adultas entre 25 y 45 años, las cuales tienen trabajos estables en áreas como administración, salud y limpieza, pero también hay un grupo significativo de amas de casa. Además de ello, menciona que los principales tipos de violencia identificados en los casos fueron la psicológica y física, lo cual suele asociarse con patrones de baja autoestima y síndrome de indefensión. Respecto a la red de apoyo, las mujeres que sí cuentan con esta ayuda, principalmente por parte de su familia y amigos, llegan a sentirse más empoderadas y son capaces de enfrentar sus problemas; sin embargo, las que no disponen con dicha red, tienden a sentirse solas y atrapadas en la situación, lo que las lleva a desarrollar un síndrome de indefensión.

Dimensión emocional

Según Pantoja (2025), las emociones predominantes en las mujeres atendidas son la culpa, los sentimientos de inferioridad, los episodios depresivos y ansiosos, acompañadas de una baja autoestima que les impide confiar en sus propias capacidades y limita su resolución saludable de conflictos. Además, comenta que sus pensamientos suelen centrarse en la preocupación por sus hijos y la dependencia económica, dejando ver el temor a perder apoyo económico si denuncian al agresor. A ello se le suma la vergüenza y el miedo al juicio social, lo que las lleva a ocultar su situación y mantenerse en silencio. Y en la mayoría de los casos, el momento donde deciden denunciar o buscar ayuda es cuando hay un agotamiento emocional y físico alto. Así mismo, muchas de ellas manifiestan arrepentimiento y desilusión, deseando no haber conocido nunca a su agresor.

Por su parte, Matta (2025) menciona que las emociones predominantes varían según el tipo de violencia, por ejemplo, en el caso de violencia física, suele predominar el miedo, aunque

también está acompañado de la esperanza de que, en algún momento, ellas podrán salir de esa situación. Además, la culpa es otra emoción común, ya que muchas piensan que ellas mismas provocan la violencia, lo cual genera que se les haga más difícil denunciar. En cuanto a los pensamientos, muchas mujeres suelen repetir constantemente que tienen la culpa, que no debieron actuar de esa manera o que deberían haber comprendido mejor al agresor. Sin embargo, también surgen pensamientos como que ya no merecen vivir en esas circunstancias, especialmente aquellas mujeres que sí cuentan con un apoyo. Algo que destaco de lo comentado por Matta (2025) es que uno de los principales factores más detonantes para que ellas lleguen a denunciar es cuando se sienten rechazadas o no queridas, además de las presiones externas de amistades o cuando la violencia ya afecta a sus hijos; sin embargo, en muchos casos, las mujeres no reaccionan ante la violencia debido que ya es una situación normalizada para ellas. Y estas últimas, especialmente, esperan que sus parejas cambien sus actitudes y reacciones hacia ellas, aunque muchas veces este deseo no se cumple y no saben cómo salir de ese ciclo de violencia.

Dimensión conductual y funcional

Pantoja (2025) destacó que las mujeres atendidas suelen mostrar una necesidad extrema de validación externa, buscando que alguien les ayude a decidir si está bien si deben pedir ayuda o salir del ciclo de violencia. Además, tienden a minimizar la gravedad de los hechos, bajo la idea de que “no es tan grave como para denunciar”, hasta que ocurre un factor desencadenante, como una agresión física más severa o cuando involucra directa o indirectamente a sus hijos. Asimismo, muchas de ellas son manipuladas emocional y/o económicamente por el agresor, por lo que mantienen apariencias frente a su entorno por esa razón y por el temor al juicio familiar y social. Y a su vez, muchas de ellas ni desean denunciar porque las propias autoridades restan importancia a su situación por falta de pruebas visibles.

Así mismo, según Matta (2025), las mujeres que inician el proceso de atención suelen presentar actitudes de desconfianza y ansiedad, acompañadas de una notable resistencia,ya que no saben cómo reaccionar ante este proceso. Justamente, debido a que muchas denuncian por la insistencia de familiares o amistades, o cuando el deseo de que sus hijos no vivan lo mismo que ellas se vuelve más fuerte. Sin embargo, previo a tomar la decisión de denunciar, enfrentan barreras y miedos, principalmente el temor a la desaprobación externa o la idea de estar solas, especialmente aquellas que dependen económicamente de sus agresores. Siendo este último una de las barreras más determinantes, ya que muchas de ellas no cuentan con un apoyo externo y tienen miedo de no poder solventar sus necesidades ni las de sus hijos.

Dinámicas sociales y procesos de cambio

Pantoja (2025) afirmó que existen casos en los que, tras iniciar el proceso judicial, algunas mujeres deciden desistir de la denuncia luego de reconciliarse con el agresor o por presión social, ya que se da la presencia de insistentes pedidos de perdón y promesas de cambio. Sin embargo, también existen casos en los que las mujeres atendidas logran romper el círculo de violencia, manteniendo distancia gracias a las medidas de protección. Un grupo de ellas suele expresar ese agradecimiento por el apoyo recibido, mientras que otras simplemente optan por dejar constancia de los hechos, pero no desean continuar con el proceso por distintas razones.

Por su parte, Matta (2025) comentó que, aunque en la Provincia Constitucional del Callao se realizan numerosas campañas para abordar este tema de violencia, no se ha observado un impacto positivo en su totalidad. Debido a que zonas como Ventanilla y Pachacútec continúan siendo áreas de alto riesgo, especialmente por altos índices de violencia sexual, a pesar de que hay presencia de un trabajo coordinado por parte de la comunidad, la policía, los sectores de salud y el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Respecto a la transformación emocional, Matta (2025) indicó que muchas de las mujeres atendidas en el CEM han logrado ganar independencia económica y mejorar su autoestima, especialmente aquellas con hijos y

quienes reciben apoyo de su red familiar y de amistades. Asimismo, destacó la importancia de una acción inmediata frente a las denuncias y la necesidad de capacitar adecuadamente a los funcionarios de primera asistencia que apoyan a estas mujeres.

A partir de la información recogida en las entrevistas, fue posible identificar los factores más destacados y los aspectos más reveladores sobre la realidad emocional, social y cultural de las mujeres atendidas en el CEM. Estos hallazgos permitieron analizar a más detalle todos estas situaciones que a primera vista no son evidentes, como la influencia de la dependencia económica, que se manifiesta principalmente a través del miedo a no poder mantener a sus hijos y/o brindarles una vida estable. Por ello, en muchos casos, las mujeres suelen ser manipuladas por sus agresores mediante amenazas referentes a la manutención o a la pérdida del empleo que genera una crisis financiera para la familia, lo que conlleva a que ellas permanezcan dentro del ciclo de violencia. Este aspecto en particular resulta relevante, ya que, según el Boletín Regional del Callao del Programa Warmi Ñan (2024), la violencia económica solo representa el 0.4% de los casos reportados, pese a que en la información obtenida se evidencia como un fuerte motivo de permanencia en esa situación de violencia.

Además, se observó una marcada normalización del maltrato, especialmente en mujeres con hijos, los cuales terminan siendo víctimas indirectas, generando un ciclo intergeneracional de violencia. Asimismo, la culpa, la vergüenza y la falta de credibilidad institucional fomenta que se limite la búsqueda de apoyo externo, justamente porque muchas de ellas señalaron al especialista que las mismas autoridades restaron importancia a sus testimonios por el hecho de intentar denunciar sin presentar lesiones físicas visibles.

Otro punto por destacar fue el arrepentimiento y la desilusión expresados por algunas usuarias, quienes llegaron a comentar el deseo de no haber conocido a sus agresores, reflejando de esta manera el daño causado.

A raíz de este sentimiento, muchas mujeres deciden iniciar un proceso de cambio, el cual, en muchas ocasiones, es impulsado por la motivación de que sus hijos no vivan la misma violencia ni repitan el patrón de abuso. Este deseo de ofrecerles una vida distinta y libre de violencia les brinda esa fuerza que necesitan para finalmente denunciar, romper el ciclo y empezar una nueva vida. Además de ello, otro factor clave para que las mujeres tomen esta decisión es el rechazo que sienten por parte del agresor, especialmente cuando ellas sienten que ya no reciben atención ni cariño de su parte.

Sin embargo, la determinación de romper el ciclo de violencia no se basa únicamente en factores externos, sino que también depende de un límite personal, de un momento de riesgo extremo en el que la violencia verbal y/o física alcanza un punto crítico que representa una amenaza mayor. Este momento de riesgo extremo y de crisis emocional actúa como desencadenante para que las mujeres finalmente tomen la decisión de denunciar, romper el ciclo y comenzar una nueva vida.

A partir de las entrevistas realizadas y del análisis de las motivaciones y frustraciones expresadas por las mujeres atendidas por ambos especialistas, se identificó que la ruptura del ciclo de violencia no concluye con la denuncia, sino que requiere de un proceso de acompañamiento emocional y social, justamente porque en esta etapa es cuando más necesitan apoyo y una sensación de resguardo. Por ello, la ausencia de espacios adecuados que favorezcan esta recuperación refuerza la importancia de comprender la relación entre el bienestar psicológico y la arquitectura sostenible; justamente por el hecho de que uno de los factores más relevantes que impulsa a muchas mujeres a denunciar es el sentimiento de rechazo por parte del agresor o el haber llegado a su límite propio, por lo que después de este punto, suelen sentirse solas si es que no tienen una red de apoyo previo a esta decisión. De igual modo, aquellas que sí poseen una red de ayuda necesitan sentirse igualmente acogidas y respaldadas fuera de su entorno familiar, para poder superar lo vivido dentro del ciclo de violencia.

En este sentido, se considera pertinente examinar cómo el diseño de espacios sostenibles y ecológicos puede complementar el apoyo terapéutico, brindando seguridad, calidez y refugio en el proceso de reconstrucción personal y emocional.

Justamente por ello, Lazo y Porras (2024) mencionan que actualmente ha cobrado mayor relevancia comprender cómo el diseño arquitectónico puede contribuir a la creación de refugios orientados a la sanación psicológica. A medida que crece la conciencia sobre la salud mental y el bienestar emocional, se reconoce el valor de los espacios que promueven ese refugio y acompañamiento emocional necesario. Por lo que comentan que la arquitectura biofílica propone integrar de manera consciente la naturaleza en los espacios construidos, aprovechando su capacidad para influir positivamente en la salud mental y emocional de las personas.

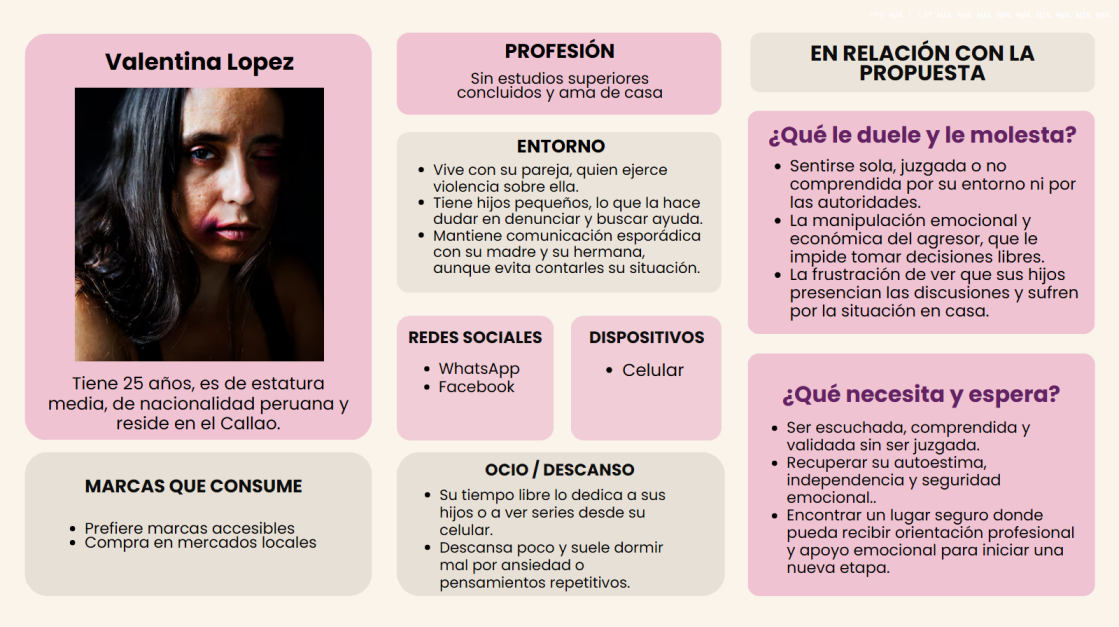
Así mismo, Briceño (2009) citado por Muñoz (2024) refuerza la idea sobre la importancia del papel que desempeña la arquitectura sostenible frente al proceso de recuperación y sanación, ya que este impacta directamente a los individuos. A través de la arquitectura, se influye en el comportamient**o** de las personas, dado que elementos como el color, la forma, la iluminación y los materiales afectan su percepción sensorial, lo cual tiene la capacidad de evocar emociones que influyen directamente en el comportamiento.

Por lo tanto, al integrar la arquitectura sostenible en el diseño de estos espacios de apoyo, se busca complementar el proceso de sanación de las usuarias, promoviendo un ambiente en el que las mujeres no solo se sientan acogidas y respaldadas por los especialistas, sino también por el espacio físico mismo. Este tipo de diseño tiene un impacto significativo en su bienestar emocional, ya que la disposición de los elementos, las formas y los materiales influyen de manera directa en cómo perciben su entorno. Los espacios, cuidadosamente diseñados, tienen la capacidad de generar una atmósfera de seguridad y calma, lo que va más allá de la simple funcionalidad física. Al proporcionar un entorno que responde a sus necesidades emocionales

y psicológicas, el diseño arquitectónico actúa como un apoyo emocional constante, facilitando que su proceso de sanación sea más fluido y llevadero.

Por consiguiente, este conjunto de observaciones obtenidas ofrece una visión integral del perfil del usuario, lo cual constituye la base para la construcción del arquetipo y del mapa de empatía, los cuales sintetizan los aspectos más significativos del público objetivo desde una mirada humana, sensible y contextual.

Figura 5: *Arquetipo de usuario - Metodología Toulouse Thinking*



Fuente: Imagen de elaboración propia

En esta herramienta podemos visualizar de manera concreta el perfil representativo del público objetivo, sintetizando los factores más relevantes identificados a partir del análisis de las entrevistas realizadas. A través de esta representación, es posible comprender con mayor detalle sus miedos, necesidades, aspiraciones y limitaciones, lo cual permite orientar el diseño de estrategias de apoyo y espacios que respondan de manera empática su situación.

Figura 6: Mapa de empatía - Metodología Toulouse Thinking



Fuente: Imagen de elaboración propia

En esta herramienta se profundiza la comprensión emocional y conductual del público objetivo, permitiendo visualizar cómo piensa, siente, percibe y actúa frente a la situación de violencia que atraviesa. A través de este instrumento podemos destacar esa contradicción entre lo que experimenta día a día y lo que hace ante ello, así como también los factores que la limitan y/o motivan su búsqueda de ayuda. De esta manera se comprende su realidad desde una perspectiva más empática y contextual, lo cual es fundamental para las propuestas de diseño centradas en sus verdaderas necesidades.

2.5.2 Información sobre el Mercado

Oportunidad de mercado

En el Callao, la violencia doméstica sigue siendo un problema grave que afecta el bienestar físico y emocional de miles de mujeres. De acuerdo con el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP, 2024), los casos de violencia familiar representan uno de los principales motivos de atención en los servicios de emergencia de ayuda en todo el Perú, y esta situación se refleja en que más del 52,6% de las mujeres del Callao han reportado haber experimentado

algún tipo de violencia por parte de su pareja, según el INEI (2023). Además, a pesar de contar con espacios de atención como los Centros de Emergencia Mujer (CEM) y líneas de ayuda telefónica, aún no se cuenta con una propuesta que combine tanto el apoyo presencial y físico con el acompañamiento digital de manera continua.

Por esta razón, el proyecto "Nueva Vida" busca solucionar esta brecha mediante la creación de un centro de apoyo físico y emocional con extensión digital mediante el desarrollo de una app que acompañe en este proceso, que permita a las mujeres víctimas de violencia recibir atención psicológica, legal y social, tanto en el espacio físico como lejos y fuera del mismo. Este enfoque híbrido también contribuye de manera indirecta a la sostenibilidad ambiental, ya que disminuye la necesidad de desplazamientos presenciales y, por ende, reduce la huella de carbono que genera el transporte urbano, un sector que es responsable de una gran parte de las emisiones de CO2 en América Latina (Thomas, 2024). Esta oportunidad de mercado responde a una necesidad que lamentablemente muchas mujeres aún no tienen resuelta, como poder acceder de manera fácil, segura y continua a servicios de apoyo emocional y orientación profesional. Por ello, es difícil para estas mujeres víctimas de violencia, encontrar espacios seguros donde puedan hablar con confianza sobre lo que sienten o recibir ayuda sin miedo a ser juzgadas. (ONU Mujeres, 2024).

Además, el proyecto integra ciertos criterios de arquitectura sostenible, incorporando materiales renovables, ventilación natural y zonas o áreas verdes, lo que ayuda al bienestar emocional de las usuarias y a reducir el impacto ambiental generado por el centro (Arquitectura PUCP, 2018)

Análisis de la competencia

Actualmente, si bien existen ciertas iniciativas públicas y privadas que ofrecen atención o asistencia a mujeres víctimas de violencia; estas aún presentan ciertas limitaciones en cuanto a su acompañamiento continuo y su accesibilidad.

Competencia directa:

- Aplicativo YANAP(MIMP): Plataforma del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables que se encarga de brindar orientación y atención para casos de violencia. Sin embargo, su diseño es poco atractivo, ya que no ofrece un seguimiento personalizado, ni espacios de comunidad o un apoyo que fortalezca su salud emocional (MIMP, 2024).
- Casa de la Mujer (Perú): Centros físicos cuya función principal es el brindar apoyo psicológico, legal y talleres de desarrollo personal y emocional a mujeres en situaciones de violencia. Si bien promueven el empoderamiento, su enfoque es únicamente presencial, por lo que no mantiene un acompañamiento fuera de los espacios de apoyo. (Municipalidad de Pueblo Libre, s.f.).
- Línea 100 (MIMP): Servicio telefónico gratuito de atención inmediata para casos de violencia. Aunque muchas veces responden con rapidez, la línea 100 no cuenta con un sistema de seguimiento continuo que ayude a las usuarias a fortalecer su desarrollo personal y su autonomía para saber enfrentar este tipo de situaciones en las cuales ellas se encuentran vulnerables (Infobae, 2024).

Competencia indirecta:

- Centros de Emergencia Mujer (CEM): Espacios del MIMP que brindan atención legal, psicológica y social gratuita. Sin embargo, su alcance se ve limitado por ciertas situaciones, como la disponibilidad del personal, la existencia de una herramienta digital como un apoyo extra y un seguimiento prolongado fuera de los centros. (MIMP, 2024)
- Programas sociales o espacios de bienestar emocional: Diversas iniciativas municipales o de organizaciones civiles que ayudan a promover el bienestar psicológico y social de las personas a través de talleres o asesorías. Sin embargo, su presencia suele ser

temporal y no están específicamente dirigidas hacia las mujeres víctimas de violencia doméstica (Municipalidad de Lima, 2024).

- Asimismo, también hay propuestas arquitectónicas que se centran en crear infraestructuras asistenciales sostenibles, como el Centro asistencial para mujeres maltratadas en Trujillo. Este centro implementó sistemas de ahorro energético y un diseño bioclimático (Leveau, 2019), lo que demuestra una creciente tendencia en el país hacia la creación de espacios de apoyo más responsables con el medio ambiente.

Frente a ellas, “Nueva Vida” se diferencia al integrar un espacio físico terapéutico con un aplicativo digital, ofreciendo acompañamiento constante, acceso a clases grabadas, asesorías, una comunidad de apoyo y un botón de emergencia vinculado con instituciones oficiales.

Barreras de entrada

- Tecnológicas: Aunque la idea de la app es viable técnicamente, algunas de sus funciones principales, como la mensajería comunitaria, el botón de emergencia con geolocalización, la reproducción de clases grabadas y las notificaciones, sí representan costos considerables en cuanto a su implementación y mantenimiento. Por ejemplo, desarrollar un chat comunitario en tiempo real puede oscilar entre los 3,000 y 6,000 dólares estadounidenses, mientras que la funcionalidad del botón de emergencia con ubicación, el mapeo y notificaciones podría estar en el rango de 3,000 a 10,000 dólares, dependiendo de su complejidad. Además, cada año se tendría que pagar por servicios de mantenimiento y de ciberseguridad (Bitwits, 2025). Sin embargo, gracias al avance tecnológico y la existencia de herramientas modernas como frameworks multiplataforma, servicios en la nube y el enfoque de un MVP (Producto mínimo viable), se puede reducir considerablemente estos costos iniciales, manteniendo lo esencial para que la app cumpla con sus objetivos principales.

- Legales: La principal barrera será la articulación con el MIMP y entidades estatales, debido a que se requerirán de permisos o convenios de colaboración para garantizar la confidencialidad de datos y el trabajo en conjunto con servicios oficiales de atención (MIMP, 2024).
- Económicos: La creación de la app y sobre todo la construcción y remodelación del centro implica una inversión inicial bastante elevada en infraestructura y equipamiento, especialmente porque se busca tener ambientes terapéuticos que promuevan el bienestar emocional, con ayuda de colores, texturas y formas. Sin embargo, gracias a la implementación de principios de arquitectura sostenibles, el diseño del centro incluye materiales de bajo impacto, sistemas de iluminación y ventilación pasivos, así como una planificación bioclimática que permitirá disminuir el consumo energético y los costos operativos a largo plazo (Arquitectura PUCP, 2018; Leveau, 2019)
- Sociales y culturales: Algunas mujeres pueden mostrar cierta resistencia o temor a participar o ser parte del proyecto, debido a la desconfianza hacia ciertas instituciones o al miedo de exponer su situación y ponerlas en un peligro mucho mayor. Por ello, la comunicación del proyecto debe centrarse en la confidencialidad, empatía y un acompañamiento que les brinde seguridad (ONU Mujeres, 2024).

Segmento objetivo

El proyecto está dirigido a mujeres víctimas de violencia doméstica del Callao, entre 15 y 49 años, expuestas a condiciones de vulnerabilidad social, económica y emocional, víctimas de violencia.

Características del segmento:

- Demográficas: Mujeres residentes en la región Callao, principalmente en distritos con altos índices de violencia familiar o doméstica (Callao Cercado, Ventanilla, Bellavista, Carmen de la Legua). (MIMP, 2025)

- Psicográficas: Suelen presentar sentimientos de miedo, baja autoestima y desconfianza, pero también un deseo por reconstruir su vida y recuperar su independencia. Buscan espacios donde puedan sentirse seguras, recibir apoyo profesional y compartir experiencias con otras mujeres en situaciones similares.

Demanda potencial

De acuerdo con el Programa Nacional Warmi Ñan (MIMP, 2025), tan solo entre enero y agosto de 2025 los CEM del Callao atendieron 2,919 casos de violencia, de los cuales el 78 % correspondió a mujeres. En ese mismo periodo, la línea 100 registró 4,760 llamadas provenientes de la región, 68,3 % de ellas realizadas por mujeres, siendo los principales tipos de violencia la psicológica (32,6 %) y la física (33,2 %).

En el 2024, entre enero y diciembre el boletín anual del Callao de acuerdo con el Programa Nacional Wami Ñan (MIMP, 2024), reportó 4,014 casos atendidos, de los cuales 3,236 corresponden a mujeres, representando el 80,6 % del total. Por su parte, la línea 100 registró 6,754 casos de los cuales el 71,6 % de las llamadas fue realizado por mujeres. Estas cifras permiten estimar una demanda potencial promedio anual de entre 3,000 y 5,000 mujeres que podrían beneficiarse de un servicio de acompañamiento continuo, tanto en formato presencial como digital, como el que propone el Centro Nueva Vida.

Por tanto, existe un mercado potencial sólido y sostenido para “Nueva Vida”, tanto en su versión física como digital, respaldado por la urgencia social y la falta de soluciones integrales.

2.5.3 Concepto y Propuesta de Valor

El presente proyecto, denominado “Nueva Vida”, propone el desarrollo de un servicio híbrido de apoyo emocional dirigido a mujeres entre 15 y 49 años que son víctimas de violencia doméstica. Este servicio combina un centro físico de apoyo emocional con un aplicativo digital complementario, integrando lo arquitectónico y lo tecnológico para ofrecer una experiencia continua de acompañamiento, protección y empoderamiento; siendo su finalidad el que las

usuarias puedan recibir apoyo constante sin depender exclusivamente de un espacio físico, sino también que tenga la posibilidad de poder acceder a los talleres y orientaciones psicológicas desde cualquier momento y lugar.

El centro físico de cinco pisos se caracteriza por una arquitectura sostenible y biofílica, cuyo diseño promueve la acogida y el bienestar emocional de las mujeres, ayudándoles a superar el ciclo de violencia doméstica. Este enfoque tiene en cuenta la disposición espacial, materiales ecológicos y sistemas de iluminación natural, lo que contribuye a una atmósfera cálida, refugiante y sanadora. El centro físico ofrece espacios diseñados para la transformación personal mediante la calidez y la interacción positiva con el entorno, por lo que se proporcionan herramientas para su empoderamiento y reconstrucción personal de las usuarias. La integración de elementos naturales, como plantas interiores y materiales sostenibles en su remodelación y en la implementación de mobiliarios, asegura un impacto ambiental mínimo y promueve un sentido de conexión con el entorno, contribuyendo tanto al bienestar físico como psicológico de las usuarias. Incluye espacios claves como una recepción de doble altura con una zona lúdica transitoria para niños, una sala de usos múltiples (SUM) destinada a talleres y reuniones, una zona de lectura con libros y audiolibros sobre autocuidado y empoderamiento, un taller de autodefensa enfocado en la seguridad física y emocional; y una azotea que alberga actividades de yoga y meditación como talleres productivos como la realización de tote bags. Asimismo, se brindan servicios de orientación psicológica y legal.

La segunda dimensión corresponde al aplicativo digital, diseñado como una extensión virtual del centro físico, dado que actúa como reflejo del espacio construido replicando las principales funciones de acompañamiento y talleres. Entre sus aspectos claves destaca una comunidad virtual de apoyo que facilita la interacción y el intercambio de experiencias entre las usuarias, una red de emergencia virtual que permite solicitar ayuda inmediata en situación de riesgo y un sistema de talleres y actividades virtuales que extiende lo propuesto en el centro físico.

Referente al producto mínimo viable (MVP) se presenta en dos componentes demostrativos que materializan la propuesta híbrida físico - digital. En el caso del centro físico, se desarrolla mediante el diseño arquitectónico en 3D, que incluye la elaboración de planos técnicos, renders fotorrealistas y la selección de acabados y mobiliarios sostenibles, permitiendo de esta manera visualizar la distribución espacial y la funcionalidad de cada área destacada del centro. En el caso del aplicativo, se desarrolla mediante un prototipo digital elaborado en la plataforma Figma, con la finalidad de visualizar el interfaz y las principales funciones previstas, como la comunidad virtual, la red de emergencia y los talleres en línea.

El proyecto “Nueva Vida” se distingue por su enfoque integral e híbrido, al combinar la arquitectura de interiores con la tecnología digital para desarrollar un modelo de acompañamiento emocional continuo. A diferencia de los servicios existentes que se limitan a un espacio físico o a una plataforma digital aislada, el proyecto articula ambos entornos con la finalidad de crear una experiencia inmersiva, accesible y sostenible en el tiempo. La propuesta no solo ofrece un espacio físico cálido y sostenible, sino que también extiende la experiencia a través de una app digital, proporcionando acompañamiento en cualquier momento y lugar. Este enfoque híbrido no solo mejora la accesibilidad y flexibilidad, sino que garantiza una continuidad en el proceso de recuperación y empoderamiento de las usuarias.

En cuanto a la sostenibilidad, el proyecto tiene un fuerte componente ambiental, utilizando materiales sostenibles y ecológicos en el diseño arquitectónico del centro físico, lo que reduce el impacto ambiental y promueve un ambiente saludable y acogedor. La sostenibilidad no solo se refleja en el diseño del espacio, sino también en las actividades que ofrece, como el taller de tote bags recicladas, que promueve un proceso circular, ofreciendo a las usuarias la oportunidad de crear productos con materiales reciclados, lo que también contribuye a su empoderamiento económico.

En comparación con la Casa de la Mujer, presente en diversas regiones del Perú y recientemente implementada en la Provincia Constitucional del Callao en 2024, el cual comparte la misma finalidad de brindar apoyo psicológico, legal y formativo a mujeres en situación de violencia; "Nueva Vida" se diferencia significativamente por su enfoque híbrido. Dado que, mientras que la Casa de la Mujer ofrece un enfoque exclusivamente presencial, lo que limita la continuidad del acompañamiento fuera de los espacios físicos de atención, nuestro proyecto combina tanto el centro físico como el aplicativo digital, garantizando que las usuarias tengan acceso constante a apoyo emocional y herramientas de transformación personal, sin importar su ubicación o disponibilidad horaria. Además, la Casa de la Mujer no integra arquitectura sostenible ni diseño biofílico, lo que limita su capacidad de proporcionar un entorno que brinde comodidad y bienestar a las usuarias, algo que "Nueva Vida" ofrece a través de un diseño arquitectónico que fomenta la acogida y el refugio.

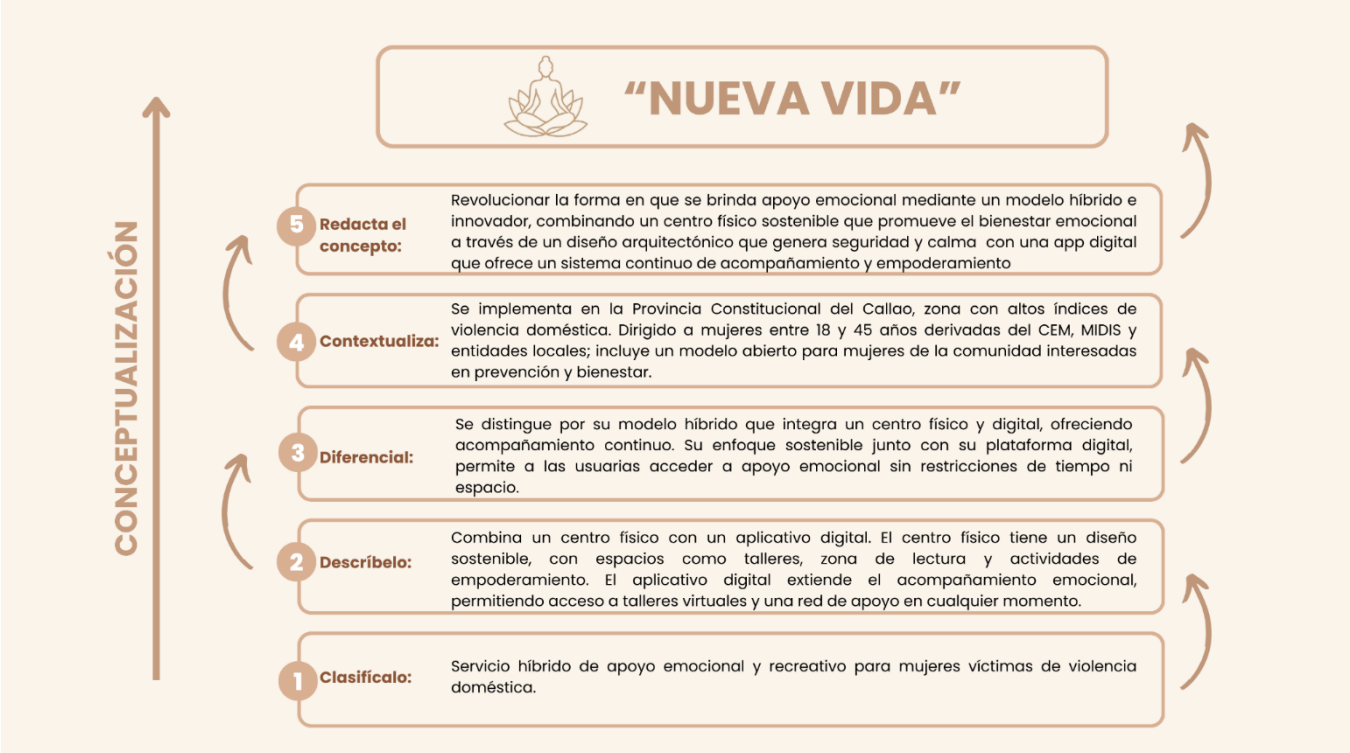
De igual manera, frente al aplicativo YANAP del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), el cual brinda orientación y atención para casos de violencia desde una perspectiva informativa y reactiva; no obstante, "Nueva vida" ofrece un seguimiento personalizado, promueve el sentido de pertenencia y fortalece el apoyo comunitario, consolidándose como una propuesta más empática, preventiva y transformadora.

El centro físico de la propuesta se implementará en la Provincia Constitucional del Callao, un entorno urbano caracterizado por altos índices de violencia doméstica y una oferta limitada de servicios de apoyo emocional accesibles que integren un modelo híbrido. En este contexto, "Nueva Vida" plantea una alternativa innovadora que amplía la cobertura y continuidad del acompañamiento a las mujeres entre 15 y 49 años que sufren violencia doméstica en proceso de reconstrucción personal, derivadas de instituciones como los Centros de Emergencia Mujer (CEM), el MIDIS y organizaciones locales de apoyo social.

El servicio se llevará a cabo de forma presencial durante el día, en un horario de 9am a 7pm de lunes a viernes y de 9am a 1pm, los días sábados, mediante los talleres y orientaciones en el centro físico, y de manera virtual en cualquier momento a través del aplicativo móvil que permitirá mantener el acompañamiento de manera constante.

Asimismo, el proyecto incorpora un modelo complementario donde se amplía su alcance social al permitir la participación femenina de la comunidad e general, interesadas en fortalecer su bienestar emocional y su seguridad personal, promoviendo espacios de prevención, aprendizaje y empoderamiento colectivo. Este grupo podrá acceder mediante un sistema de membresías a espacios específicos, como el taller de autodefensa, la zona de lectura y los talleres desarrollados en la Sala de Usos Múltiples (SUM). Sin embargo, las orientaciones psicológicas y legales permanecerán como servicios exclusivos para las mujeres víctimas de violencia doméstica, garantizando así la atención prioritaria al público objetivo principal del proyecto.

Figura 7: *Ruta de conceptualización - Metodología Toulouse Thinking*



Fuente: Imagen de elaboración propia

Esta herramienta de conceptualización permite ordenar las ideas principales del proyecto. En este caso, se utiliza para definir “Nueva Vida”, un servicio híbrido que combina tecnología y acompañamiento emocional para brindar apoyo, contención y bienestar a las mujeres víctimas de violencia. Además, se integra un diseño arquitectónico sostenible que promueve un entorno de bienestar emocional y calma, complementando el proceso de sanación de las usuarias.

A través de este esquema, se clasifica el tipo de servicio, describiendo sus características, en las que se encuentran las etapas de clasificación, descripción, diferenciación, contextualización y redacción del concepto, que resume la esencia del proyecto. Esta herramienta ayuda a estructurar la propuesta de manera clara, coherente y alineada con las necesidades del público objetivo.

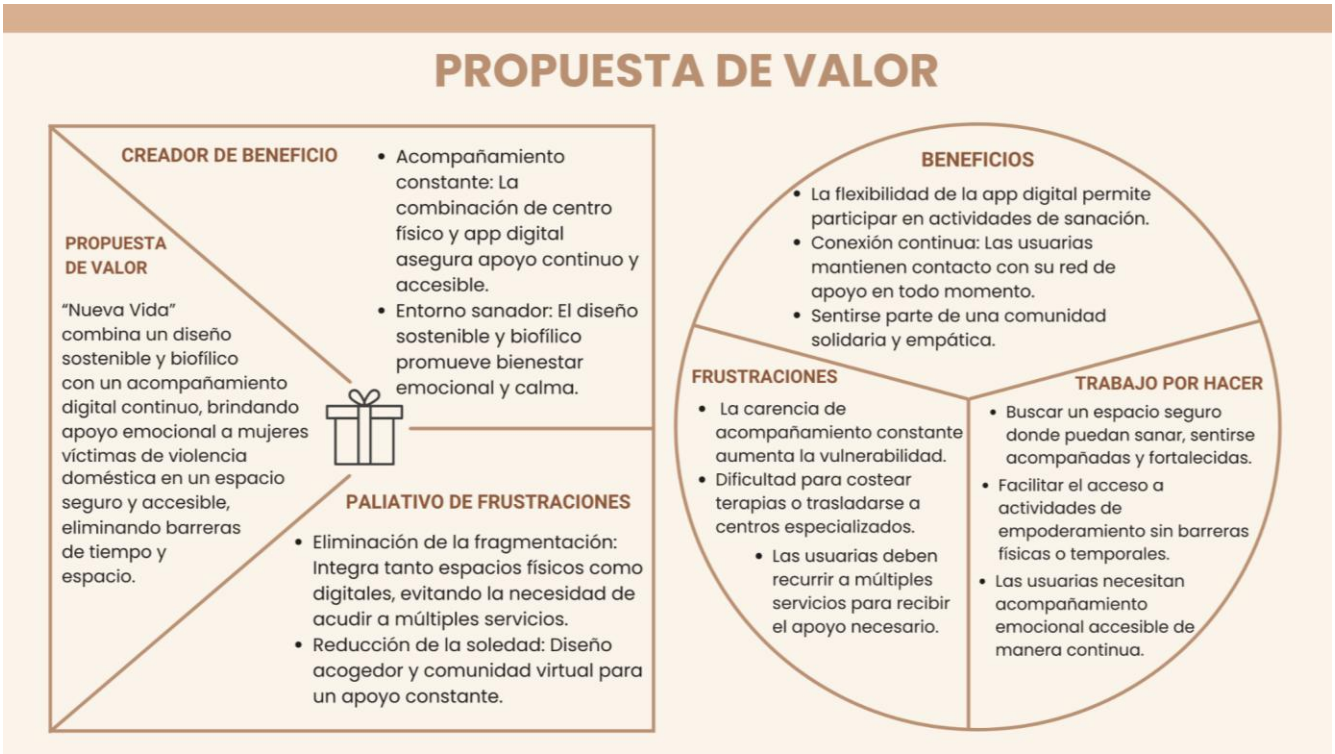
Respecto a la propuesta de valor, el centro “Nueva Vida” ofrece una solución integral que combina un espacio físico acogedor y sostenible con un acompañamiento digital, respondiendo de esta manera a la necesidad urgente en el contexto peruano: la falta de acompañamiento constante y personalizado y la falta de espacios sostenibles diseñados conscientemente para generar una percepción sensorial positiva que ayude en el proceso de sanación de las mujeres víctimas de violencia doméstica. Debido a que, actualmente los servicios de apoyo presenciales son limitados, impersonales y fragmentados, de igual manera las plataformas digitales existentes solo ofrecen una atención reactiva. Por ello, “Nueva Vida” se diferencia al brindar este acompañamiento continuo y accesible, tanto presencial como virtual, garantizando un seguimiento personalizado y apoyo emocional constante, eliminando la fragmentación institucional y la necesidad de acudir a múltiples servicios para recibir ayuda.

Así mismo, cabe destacar que, respecto al centro físico, no solo se enfoca en ofrecer talleres de empoderamiento, sino también en diseñar un espacio arquitectónico sostenible que fomente una percepción sensorial positiva, creando un ambiente acogedor y sanador que facilita el proceso de sanación emocional; esto responde a las necesidades emocionales de las usuarias,

asegurando que no se sientan solas en su proceso de recuperación. Además de ello, en cuanto a la app digital, se desarrolló como una extensión del centro físico, permitiendo a las mujeres participar en los talleres sin necesidad de estar físicamente presentes, lo que les evita sentirse excluidas o desamparadas. Además, incluye una comunidad virtual de apoyo y una red de alertas de emergencia, lo que garantiza que las mujeres puedan conectarse con otras usuarias y con las autoridades en momentos de peligro, fortaleciendo el sentido de comunidad y seguridad. En conclusión, este sistema híbrido tiene como objetivo garantizar que el proceso de recuperación emocional de las usuarias sea continuo, respondiendo a las principales frustraciones que enfrentan las mujeres víctimas de violencia: la falta de apoyo constante, la sensación de soledad, el miedo y la dependencia. El diseño arquitectónico sostenible del centro físico proporciona un espacio cálido, sereno y seguro que reduce la ansiedad y promueve la calma interior. Por otro lado, la app digital elimina las limitaciones de tiempo y espacio, evitando que las usuarias pierdan contacto con su red de apoyo. Así, al ofrecer ambas alternativas, el modelo garantiza que las mujeres no abandonen sus procesos terapéuticos por falta de conexión o consentimiento, facilitando un proceso de sanación más fluido y continuo.

Por otro lado, el proyecto se implementará inicialmente en la Provincia Constitucional del Callao, un entorno con altos índices de esta problemática y limitada oferta de servicios híbridos, impactando de forma directa al brindar una atención cercana, accesible y constante a mujeres en este proceso de sanación. A su vez, el modelo está diseñado para ser replicable en otros distritos de Lima Metropolitana como en diversas regiones, por lo que de esta manera el proyecto se posiciona como una propuesta escalable y sostenible.

Figura 8: *Propuesta de valor - Metodología Toulouse Thinking*



Fuente: Imagen de elaboración propia

La herramienta de propuesta de valor permite analizar y conectar las necesidades reales del usuario con la propuesta del proyecto. En la primera parte, se identifican los beneficios, trabajos por hacer y las frustraciones, aspectos que reflejan lo que las usuarias experimentan, necesitan y esperan resolver.

En la segunda parte, se diseña la respuesta desde el proyecto, a través de los paliativos de frustraciones, los creadores de beneficios y la propuesta de valor, que busca responder de manera directa y empática a lo que el público realmente requiere. Esta herramienta facilita alinear la solución con la experiencia y emociones de la usuaria, asegurando coherencia entre sus expectativas y el propósito del servicio.

2.5.4 Diseño de producto/servicio

El diseño del proyecto Nueva Vida combina lo físico y lo digital para crear una experiencia completa de apoyo, contención y bienestar. La propuesta es ofrecer un sistema en donde el

espacio físico y la aplicación móvil se complementen, generando un entorno mucho más accesible, humano y seguro para las mujeres que buscan reconstruir su vida.

Primero, respecto a la parte física, se desarrolló en el edificio remodelado Pilsen Callao, ubicado en Jirón Zepita N.º 236 – Callao, adaptado para funcionar como un Centro de Apoyo Emocional y Recreativo dirigido a mujeres entre 15 y 49 años. El edificio cuenta con cinco niveles y una azotea, con una dimensión total de 587.20 m², distribuidos en 34.14 metros de profundidad y 17.20 metros de fachada principal.

El diseño arquitectónico fue concebido bajo el concepto de "Refugio del alma", inspirado en la idea de brindar un abrazo simbólico a cada usuaria, ofreciendo un espacio de resguardo donde puedan detenerse, respirar y sanar. Este concepto busca materializar la calidez, la empatía y la conexión con la naturaleza, a través de formas suaves, envolventes y armónicas. La palabra refugio representa la protección y el resguardo, mientras que el alma simboliza lo más profundo y humano del ser, aquello que muchas veces queda relegado por el dolor. Así, el diseño interior se desarrolla como una fusión entre ambas nociones, creando un entorno que favorece la contención y la transformación personal.

En cuanto a su diseño, se caracteriza por el uso de formas curvas, las cuales evocan el gesto del abrazo y promueven la fluidez visual y espacial. En la paleta cromática predominan los tonos cálidos y naturales, aplicados mediante estuco natural color terracota y acabados en tonos verdes, complementados con pisos de terrazo premezclado en tonalidades crema y tierra. En la fachada se utilizó microcemento pulido en tono terracota, junto con pintura lisa en matices verdes y vinilos traslúcidos, manteniendo una imagen cálida y acogedora, capaz de transmitir ese refugio necesario que el proyecto busca ofrecer a cada usuaria.

Respecto a los materiales, se prioriza el uso de elementos eco amigables y de origen nacional, en concordancia con el Objetivo de Desarrollo Sostenible N.º 12: Producción y Consumo Responsable. Entre ellos destacan las maderas macizas nacionales, como manchinga y copaiba,

seleccionadas por su durabilidad y procedencia sostenible. Asimismo, se incorporaron telas ecológicas y materiales de bajo impacto ambiental para el mobiliario y la decoración, promoviendo la responsabilidad ambiental y el aprovechamiento eficiente de los recursos.

En cuanto a la fachada exterior, se decidió conservar la esencia del edificio original Pilsa, integrando los nuevos elementos del diseño sin alterar su estructura base. El uso de vinilos traslúcidos en tonos verdes permite mantener la continuidad formal del concepto, generando un equilibrio visual entre interior y exterior y reforzando la calidez visual del conjunto arquitectónico.

La distribución espacial responde a las necesidades funcionales del servicio y a la experiencia del usuario. En el primer piso, se ubica la recepción principal, con una zona de atención accesible y una sala de espera al lado izquierdo, junto con una pequeña área lúdica destinada a los hijos de las usuarias. También se encuentra la zona administrativa, conformada por dos oficinas privadas, un tópico, baños públicos, un estacionamiento para bicicletas y una zona de contenedores para basura y reciclaje. En el segundo piso, además de la Sala de Usos Múltiples (SUM) para talleres y reuniones, se integran dos salas legales y un cuarto de vigilancia. En el tercer piso, se encuentra la zona de lectura, compuesta por tres áreas principales: una de lectura general, otra de audiolibros y un conjunto de cabinas individuales para el uso de plataformas digitales del centro. Este nivel también alberga tres salas psicológicas y baños públicos, garantizando la accesibilidad universal. En el cuarto piso, se desarrolla el taller de autodefensa, distribuido en tres zonas: la parte central con mats individuales, la derecha con mats grupales para prácticas en pareja y la izquierda con sacos de boxeo. Este nivel también dispone de vestidores con duchas, diseñados para el confort y la higiene de las usuarias. Finalmente, en la azotea (quinto piso), se encuentra la zona de meditación y sanación, situada en el área central, acompañada por dos espacios laterales: el área de de tote bags al lado izquierdo y una zona de ajedrez terapéutico al lado derecho. En todos los niveles se mantiene la coherencia conceptual

del Refugio del alma, evidenciada en la repetición de formas curvas, materiales cálidos y tonalidades naturales que refuerzan la sensación de armonía, protección y calidez.

Cada espacio del Centro “Nueva Vida” ha sido cuidadosamente diseñado no solo para ofrecer funcionalidad, sino para crear un ambiente sanador y acogedor que facilite el proceso de sanación emocional de las usuarias. El diseño arquitectónico sostenible y biofílico refuerza el sentimiento de seguridad y confianza en cada área, con la intención de que las mujeres se sientan siempre respaldadas por el entorno físico del centro. A continuación, los objetivos de los espacios principales, en cuanto a la fachada, se decidió conservar la esencia del edificio original, integrando nuevos elementos de diseño que generan una conexión visual cálida entre el interior y el exterior. Este diseño simboliza la protección y abrazar a cada usuaria, creando un entorno acogedor y seguro. La fachada refleja la idea de refugio, reforzando la sensación de bienestar desde el primer contacto con el centro.

La recepción, siendo el primer espacio de contacto, fue diseñada para transmitir una sensación de bienvenida, de acogida y apoyo inmediato, con un diseño que continúa la percepción del abrazo que comienza en la fachada. Aquí, las usuarias reciben orientación, se les asigna un espacio según sus necesidades y, además, pueden dejar a sus hijos pequeños en una zona lúdica infantil, brindando un plus de comodidad y tranquilidad. Esta zona ayuda a que las mujeres se sientan libres de preocupaciones y se conecten de inmediato con el proceso.

La sala de lectura fomenta el aprendizaje y la reflexión, ofreciendo tanto libros como audiolibros de empoderamiento personal, superación familiar y autocuidado. También incluye cabinas para acceder a plataformas digitales, permitiendo que las mujeres elijan cómo desean aprender: leyendo, escuchando o visualizando contenido. La flexibilidad del espacio les brinda el control total de cómo y cuándo acceder a recursos, creando un ambiente donde se sienten libres y empoderadas para aprender a su propio ritmo.

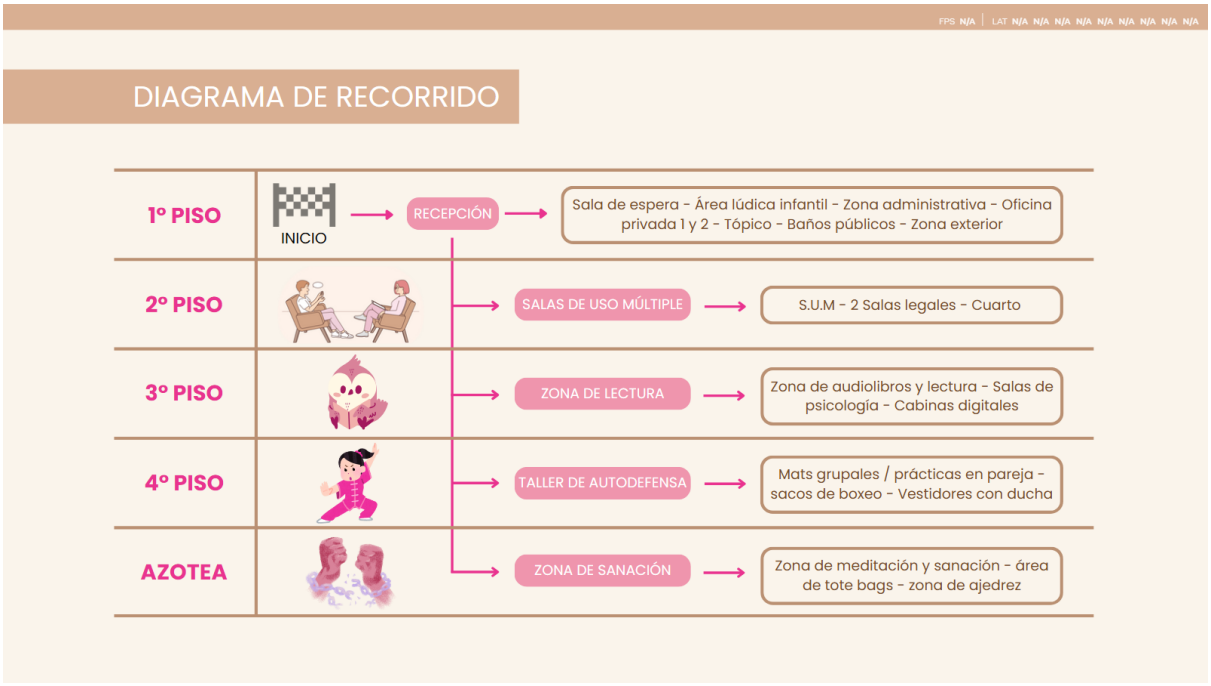
El taller de autodefensa es un espacio único que va más allá del entrenamiento físico: es un espacio emocional y transformador. Aquí las mujeres no solo aprenden a defenderse, sino que también fortalecen su confianza y autonomía. Es un taller que les permite romper el ciclo de dependencia emocional, desarrollando no solo habilidades físicas, sino también una mentalidad empoderada que les brinda seguridad en su proceso de sanación.

En la azotea, el espacio de yoga y meditación ofrece un refugio de paz donde las mujeres pueden reconectar con ellas mismas, encontrar equilibrio emocional y trabajar en su bienestar integral. Este espacio complementa las terapias psicológicas, permitiendo que las usuarias puedan liberar el estrés, regular sus emociones y vivir el presente. Es un lugar que les brinda el espacio para relajarse y aprender herramientas que podrán practicar fuera del centro, creando libertad emocional a largo plazo.

Finalmente, el taller de tote bags les ofrece la oportunidad de empoderarse económicamente, creando productos sostenibles mientras aprenden a fabricar y diseñar tote bags con materiales reciclados. Este taller no solo fomenta la creatividad, sino que también les permite adquirir habilidades que podrían convertirse en emprendimientos personales, promoviendo independencia económica y autogestión.

Respecto a la orientación psicológica y legal, el centro ha establecido convenios interinstitucionales con el Centro de Emergencia Mujer (CEM), el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) y el Ministerio de Justicia (MINJUS). Gracias a estas alianzas, el servicio cuenta con el apoyo de profesionales y voluntarios especializados que colaboran en la atención y acompañamiento integral de las usuarias, fortaleciendo la sostenibilidad y el alcance del proyecto.

Figura 9: *Diagrama de recorrido del centro de apoyo emocional "Nueva Vida"*



Fuente: Imagen de elaboración propia

El proceso de atención dentro del centro físico se estructura de manera ordenada, con un enfoque humano y participativo que acompaña a la usuaria desde su ingreso hasta la finalización del servicio:

1. **Registro y bienvenida:** La usuaria es recibida por el personal en la recepción, donde se verifica su inscripción o se le brinda orientación sobre los servicios disponibles. Se le entrega un registro con sus datos personales y se le explica la dinámica del centro.
2. **Orientación inicial:** Una asesora guía hacia el área o taller de interés, brindándole información sobre horarios, duración, aforo y normas del espacio.
3. **Participación en el servicio:** La usuaria asiste al taller, sesión o actividad correspondiente (psicológica, legal, de autodefensa, lectura, meditación o recreativa) y recibe acompañamiento continuo por parte del personal o voluntariado.

4. **Evaluación y acompañamiento:** Al finalizar la actividad, se realiza un breve seguimiento para conocer la percepción de la usuaria, recoger sugerencias y, si es necesario, derivarla a una atención complementaria.
5. **Cierre y reprogramación:** La usuaria puede agendar nuevas actividades o talleres de manera presencial o a través del aplicativo digital, garantizando la continuidad del proceso.

El acceso al centro es libre; sin embargo, la participación en los talleres requiere inscripción previa. Para el público objetivo, los talleres se ofrecen a costos comunitarios, es decir, precios accesibles según el tipo de actividad y la duración, priorizando la inclusión y el bienestar económico de ellas.

En el caso de las mujeres externas, también se promueve su participación a través de una membresía mensual, que ofrece tres modalidades de acceso: 1, 4 o 8 clases mensuales, adaptadas a la disponibilidad y presupuesto de cada participante.

Los precios establecidos para cada grupo son los siguientes:

Para Usuarios del Público Objetivo:

- Plan Renacer: S/ 5 por clase.
- Plan Crecimiento: S/ 15 por 3 clases (1 clase gratis).
- Plan Transformación: S/ 38 por 7 clases (2 clases gratis).

Para Mujeres de la Comunidad (participantes externas):

- Plan Renacer: S/ 8 por clase.
- Plan Crecimiento: S/ 30 por 4 clases (S/ 7.50 por clase).
- Plan Transformación: S/ 60 por 8 clases (S/ 7.50 por clase).

El centro físico funciona de lunes a viernes, de 9:00 am a 7:00 pm y sábados de 9:00 am a 1:00 pm, horario durante el cual se desarrollan las diversas actividades, talleres y atenciones.

En conjunto, el diseño del servicio físico de “Nueva Vida” refleja una estructura arquitectónica sensible, sostenible y funcional, donde la forma, el color y la materialidad se integran para crear un entorno de contención, aprendizaje y calidez humana. Cada elemento, desde la paleta cromática hasta la organización espacial y las alianzas institucionales, contribuye a expresar el propósito central del proyecto: ofrecer un refugio emocional que brinde acompañamiento continuo, promueve la sanación y fortalezca la autonomía de las mujeres, transmitiendo en todo momento la calidez y seguridad necesarias para su proceso de transformación personal.
La parte digital del proyecto llega a las usuarias a través de una aplicación móvil que se podrá descargar de manera gratuita en tiendas virtuales como Google Play y App Store. Una vez instalada la app, todas las nuevas usuarias podrán crear una cuenta con sus datos básicos, respetando las normas de privacidad y confidencialidad, garantizando la seguridad de sus datos personales. La app también se encuentra vinculada con el centro físico, por lo que aquellas usuarias que asistan presencialmente al centro “Nueva Vida” podrán registrarse directamente con ayuda del personal encargado desde el centro. De esta forma, la propuesta llega a las usuarias de manera directa, segura y accesible.

El acceso del aplicativo y la mayoría de sus funciones son de acceso gratuito, que incluye el foro comunitario, videos en vivo, mensajería entre usuarias y acceso a material de bienestar emocional gratuito, pero la app también ofrece 3 tipos de membresía de pago mensual diferentes.

Para quienes deseen el contenido adicional, la app te dará a escoger entre 3 suscripciones (económica, estándar y premium) todas te darán acceso a contenido adicional como talleres y clases grabadas, esto incluiría los videos en vivo ya culminados, que luego serán subidos como contenido grabado. De esta manera las usuarias que no puedan asistir a los en vivos tendrán la opción de poder volver a verlos mediante un pago mensual. Las suscripciones tendrán los siguientes beneficios:

- **Económica:** Tendrá un costo de 12 soles con Acceso a clases grabadas, contenido adicional y derecho a una sesión de terapia psicológica (dicha sesión será previamente programada según la disponibilidad de los profesionales encargados).
- **Estándar:** Tendrá un costo de 30 soles con todos los beneficios del paquete económico, 2 clases de terapia psicológica adicionales (en total las usuarias tendrán 3 clases).
- **Premium:** Tendrá un costo de 50 soles con todos los beneficios del paquete estándar, 8 clases gratuitas presenciales a elección en los diferentes talleres que ofrece el centro (estas clases serán tomadas de acuerdo a la disponibilidad de la usuaria).

La app requiere conexión a internet y un registro previo para su uso. Su interfaz es bastante intuitiva, amigable y fácil de usar, para que cualquier persona, sin importar su nivel tecnológico, pueda navegar y usar la aplicación sin dificultad alguna.

Durante el registro inicial se pedirá compartir la ubicación actual (solo al activar el botón de emergencia), para que, en caso de emergencia, el sistema pueda identificar donde se encuentra la usuaria en ese momento. El proceso de activación es simple: registro, confirmación por correo electrónico o número telefónico, finalmente se obtiene un acceso directo y libre a la comunidad virtual y todas las herramientas de la app.

El aplicativo está diseñado para ser una extensión emocional y práctica del centro. La experiencia principal se da en cuatro pasos:

1. **Inicio de sesión:** En esta etapa la usuaria ingresará a su perfil poniendo su contraseña, en caso de ser nueva usuaria creará su cuenta desde 0 con los datos solicitados.
2. **Exploración:** Después de iniciar sesión, la usuaria visualizará la interfaz principal donde visualizará una frase positiva que irá cambiando diariamente con todas las funciones disponibles con las que cuenta el aplicativo, como un foro o chat comunitario, videos en vivo, clases grabadas (requiere acceder a una membresía para

desbloquear su contenido), atención al usuario, un botón de emergencia y una opción para acceder a una membresía de pago (pago opcional por contenido adicional).

3. **Interacción:** Las usuarias tendrán la libertad de realizar todas las acciones que el aplicativo les permita como participar en el chat de la comunidad, leyendo o mandando mensajes. Visualizar en los vivos o los videos grabados. Comunicarse con atención al usuario.
4. **Emergencia:** Finalmente si la usuaria se encuentra en una situación de riesgo, puede activar el botón de emergencia para alertar y compartir su ubicación. Además, las usuarias que no se encuentren en peligro podrán visualizar desde la app el lugar de donde provienen las notificaciones de alerta por parte de otras usuarias.

Además, las clases grabadas y transmisiones en vivo estarán disponible para que las usuarias se mantengan conectadas con las actividades del centro (yoga, meditación y defensa personal), manteniendo la conexión constante con el centro y su comunidad. También habrá videos de acompañamiento emocional gratuitos con consejos prácticos a los que puedan acceder cuando lo necesiten.

La experiencia digital puede vivirse desde cualquier parte ya sea el hogar, el trabajo o un espacio público, siempre y cuando se cuente con acceso a internet. Además, el servicio está disponible las 24 horas del día, todos los días del año. En el caso del centro físico, los talleres y asesorías se desarrollan en horarios previamente programados, garantizando que la conexión con la comunidad, los recursos y grabaciones se mantenga siempre activa gracias a la plataforma virtual.

En conclusión, “Nueva Vida” funciona bajo una modalidad híbrida, ya que integra lo presencial y lo digital en una sola idea. El centro físico es el espacio tangible donde se llevan a cabo los talleres, las terapias y las asesorías, mientras que el aplicativo o app actúa como un complemento, extendiendo la experiencia de las usuarias al entorno virtual y fuera del centro.

Triple Balance (ODS):

- **Impacto económico:** La propuesta de “Nueva Vida” busca generar sostenibilidad financiera mediante suscripciones mensuales a cambio de ciertos beneficios y la oferta de talleres presenciales, lo que permite financiar diferentes operaciones y mejoras continuas. Los modelos de ingresos basados en suscripciones mensuales son bien valorados en la industria actual por proporcionar ingresos recurrentes, estables y escalables, lo que ayuda a planificar mejor los gastos, soportar los costos fijos y mantener el servicio a largo plazo (Stripe, 2023). Además, al reducir la necesidad de desplazamientos físicos al centro, la app promueve a las usuarias una mejor organización, eficiencia y ahorro de recursos.
- **Impacto social:** “Nueva Vida” tiene un efecto social directo al empoderar a mujeres víctimas de violencia, brindándoles herramientas emocionales, legales y sociales para reconstruir su autonomía. La pertenencia a una comunidad y el apoyo social están asociados con mejoras en el bienestar psicológico; estudios muestran que un mayor sentido de comunidad se relaciona con mejor salud mental en adolescentes (Leiva et al., 2024). Así mismo, la comunidad virtual complementa el espacio físico para que las mujeres puedan compartir experiencias, apoyarse mutuamente y no sentirse solas, reforzando y creando redes de resiliencia.
- **Impacto ambiental:** El diseño híbrido de “Nueva Vida” incorpora criterios ambientales: como el uso de materiales sostenibles y espacios verdes en el centro físico, y la extensión digital reduce desplazamientos innecesarios para las usuarias. Además, hay evidencia que modalidades como las video consultas o contenido digital han evitado emisiones de CO_2 equivalentes a miles de automóviles al disminuir viajes presenciales (ConSalud, 2023). Esto sugiere que la app puede contribuir a la reducción de una huella ambiental menor en comparación con un modelo exclusivo presencial.

2.5.5 Modelo de negocio

Para el desarrollo del modelo de negocio del proyecto Nueva Vida, se utilizó la herramienta Business Model Canvas (Tablero modelo de negocio) de la Metodología Toulouse Thinking. Esta tabla permite visualizar de manera clara y estratégica cómo funciona una propuesta de valor, cómo se mantiene a lo largo del tiempo y cómo genera impacto y sostenibilidad económica.

El Business Model Canvas se compone de nueve bloques esenciales que ayudan a entender de forma directa la lógica detrás del funcionamiento del proyecto.

1. Segmentos de clientes

Aquí se identifica a quién se le está creando valor, qué tipos de usuarios se beneficiarán del proyecto y cuáles son sus necesidades específicas.

2. Propuesta de valor

Este bloque define la solución principal del proyecto, los beneficios únicos que ofrece y la innovación que introduce. En el caso de Nueva Vida, se enfoca en brindar apoyo emocional y protección a mujeres en situaciones vulnerables a través de un ecosistema híbrido.

3. Canales

Describe cómo la propuesta de valor llega a las usuarias: mediante la aplicación móvil, redes sociales, talleres presenciales, alianzas comunitarias, entre otros.

4. Relación con los clientes

Aquí se explica más a detalle cómo se conecta el proyecto con las usuarias: ofreciendo soporte emocional, creando una comunidad segura, proporcionando seguimiento psicológico, talleres formativos y asistencia digital continua.

5. Flujo de ingresos

Este bloque detalla cómo el proyecto asegura su sostenibilidad financiera: a través de suscripciones en la app y en el centro físico, talleres, cursos formativos, alianzas institucionales y actividades presenciales.

6. Recursos clave

Incluye los elementos necesarios para que el modelo funcione: tecnología, especialistas, infraestructura del centro físico, contenido educativo, sistemas de seguridad digital y moderación.

7. Actividades clave

Reúne las acciones esenciales del proyecto: desarrollo y mantenimiento de la aplicación, creación de contenido emocional, talleres presenciales, apoyo psicológico, moderación del foro, marketing y coordinación con instituciones aliadas.

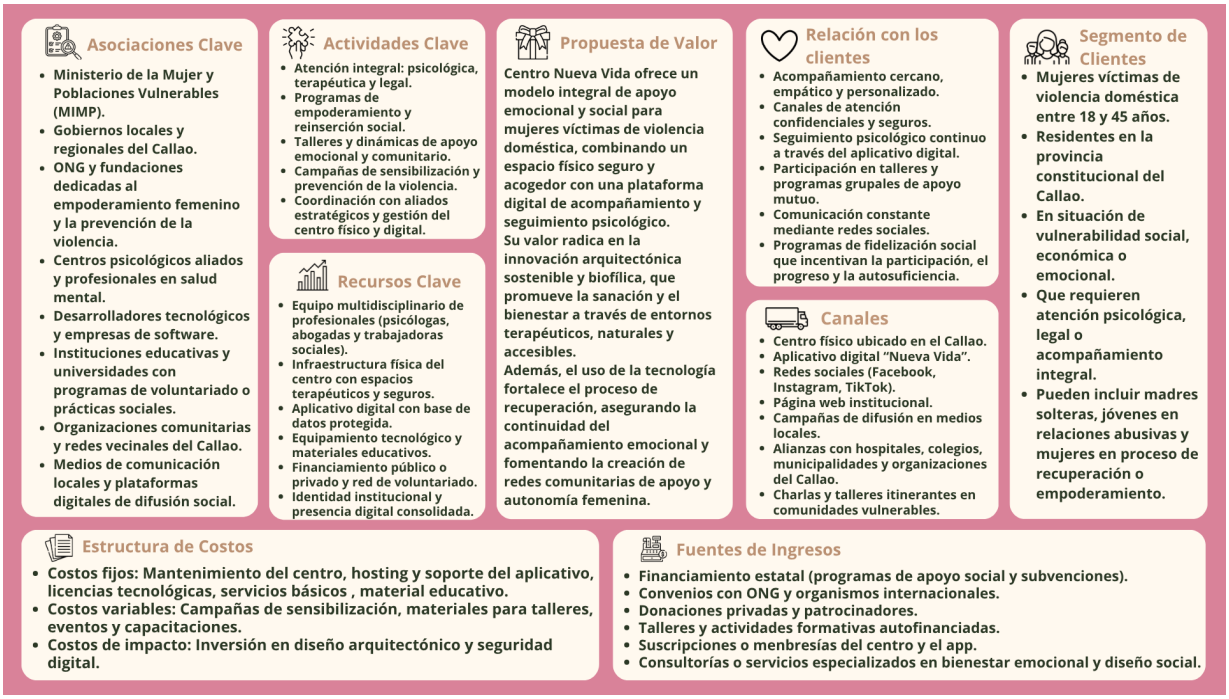
8. Alianzas clave

Señala a los socios estratégicos, municipalidades, centros comunitarios, especialistas certificados, empresas tecnológicas, instituciones de apoyo a mujeres y servicios de emergencia.

9. Estructura de costos

Describe los principales gastos operativos: desarrollo de la aplicación, infraestructura tecnológica, seguridad digital, producción de contenido, equipo profesional, actividades comunitarias, marketing y mantenimiento del centro físico.

Figura 10: *Business Model Canvas - Metodología Toulouse Thinking*



Fuente: Imagen de elaboración propia

Nota: Ver modelo de negocio completo en el Anexo 6.2

La herramienta de Business Model Canvas ayuda a visualizar la innovación clave del proyecto, que combina un centro físico con una plataforma digital terapéutica. Esto da lugar a un modelo de negocio híbrido que ofrece un acompañamiento emocional continuo, espacios de contención, empoderamiento y protección. Al unir diseño arquitectónico, tecnología, comunidad y formación, se crea un servicio accesible y completo.

2.5.6 Resultados esperados

Una vez implementado el Centro "Nueva Vida", se proyecta que las usuarias tengan acceso a un espacio integral donde puedan recibir apoyo emocional y orientación personalizada, combinando atención presencial y digital. Este servicio brindará a las mujeres que enfrentan situaciones de violencia la oportunidad de conectarse con una red de apoyo constante, donde puedan obtener seguimiento psicológico, asesoría y contención en tiempo real. Se espera que la herramienta reduzca los sentimientos de soledad, miedo e incertidumbre, promoviendo una

mejora notable en su bienestar emocional, su autoestima y su capacidad para tomar decisiones de manera segura y autónoma.

En términos cuantitativos, se estima que entre 3.000 y 5.000 mujeres podrían beneficiarse anualmente de este servicio, basándose en los datos de los Registros de Incidencia de Servicios (RIS), que reportaron 4.014 casos en 2024 y 2.919 en 2025, según el Programa Nacional Warmi Ñan (MIMP, 2024; MIMP, 2025). Esta proyección indica una demanda constante que justifica la implementación de este servicio híbrido. En cuanto a los impactos cualitativos, se prevé un aumento en la confianza, la motivación y el sentido de acompañamiento de las usuarias, quienes encontrarán en el centro un espacio empático, seguro y humanizado que fomenta su desarrollo personal y emocional.

Estos resultados responden directamente el problema de la falta de seguimiento continuo y apoyo emocional después de la atención inmediata, complementado los servicios existentes con la Línea 100. La propuesta está alineada con el objetivo del proyecto: fortalecer la autonomía emocional de las mujeres y ofrecerles herramientas sostenibles para su recuperación y bienestar.

2.5.7 Prototipos desarrollados

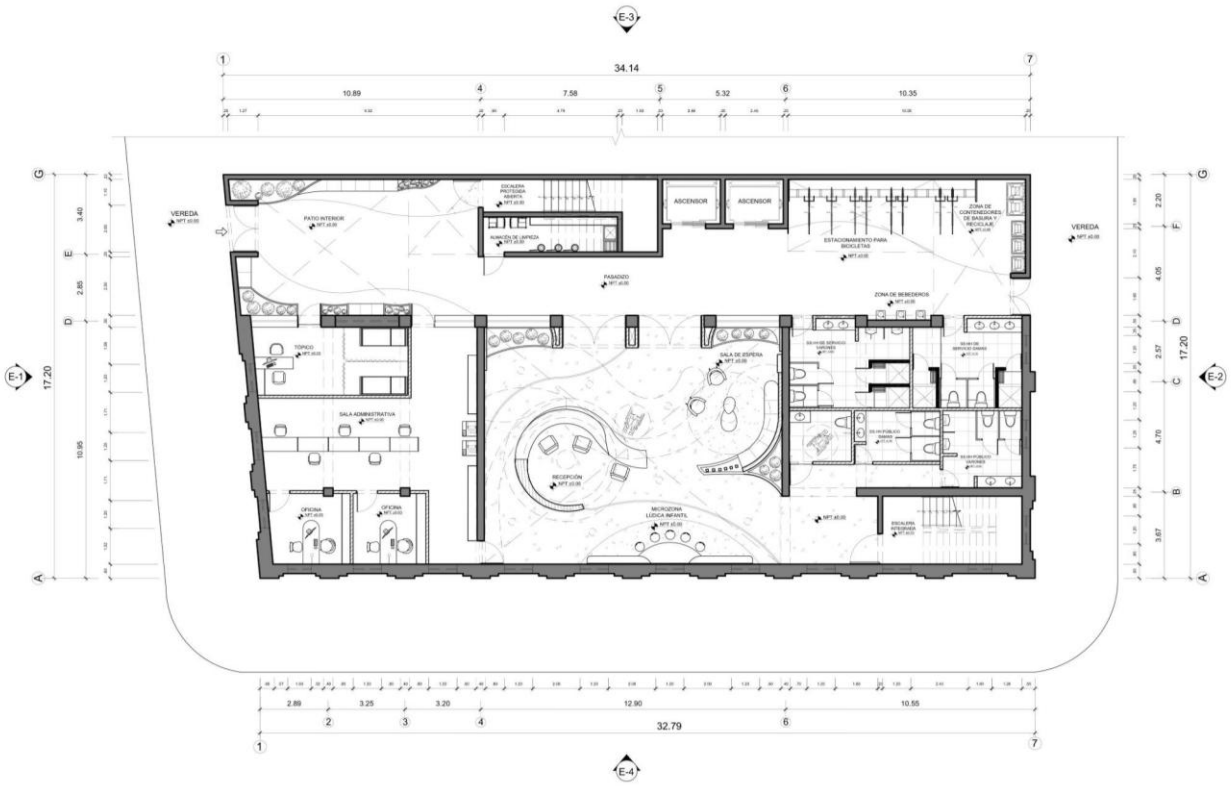
Sketch (Prototipo de baja definición)

En esta etapa, se presentan los prototipos en baja definición que han sido desarrollados. Estos modelos son una forma inicial de plasmar las ideas que sean propuestos para el proyecto. Su objetivo es explorar y validar conceptos de manera rápida y económica, facilitando la comprensión del funcionamiento, la estructura y la experiencia del usuario antes de pasar a versiones más complejas. A través de ellos, se pueden identificar oportunidades de mejora y obtener retroalimentación valiosa que será fundamental para el desarrollo del prototipo final.

Por ello, en cuanto al diseño físico, se desarrolló un prototipo de baja fidelidad con el objetivo de presentar los planos de distribución de cada piso del centro. Estos planos permiten visualizar

la organización de los espacios y cómo se interconectan, facilitando así una mejor comprensión de la funcionalidad de cada zona. Además, cada piso ha sido diseñado para acompañar a las usuarias en las distintas etapas de su proceso de sanación, creando un ambiente que se adapta a sus necesidades emocionales y de bienestar.

Figura 11: *Plano de distribución - 1er piso*

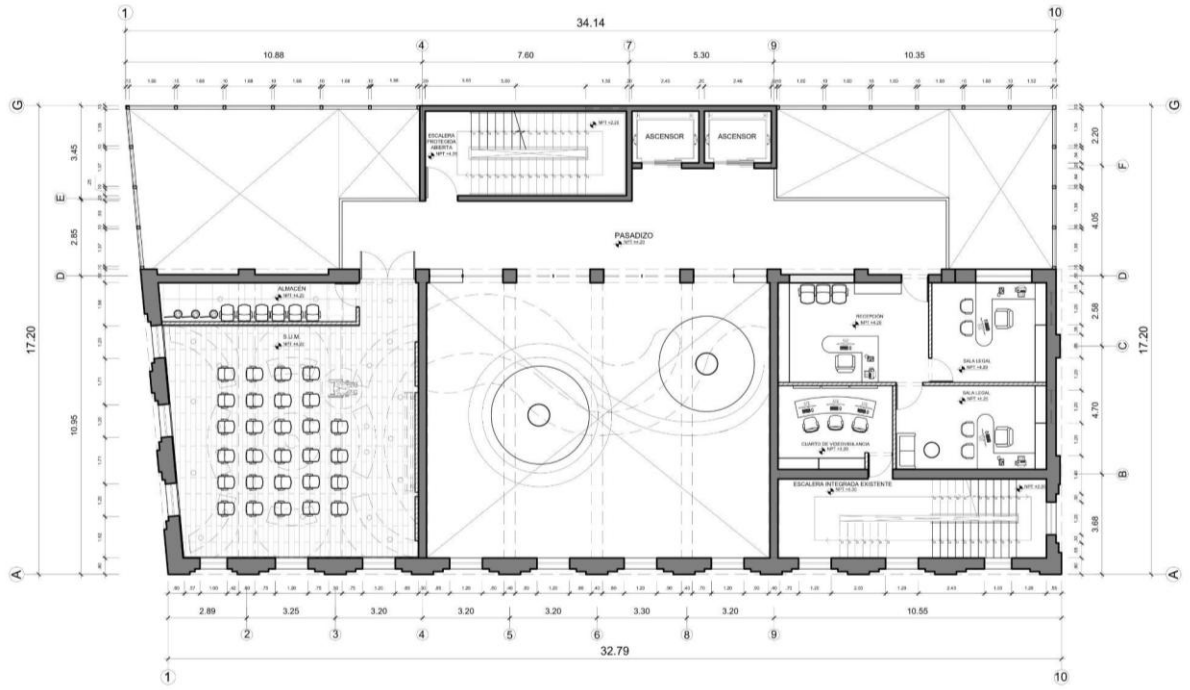


Fuente: Imagen de elaboración propia

El primer piso tiene como objetivo ofrecer una cálida y acogedora bienvenida a las usuarias, dado que al ser el primer contacto con ellas fue diseñado para proporcionar un espacio seguro. En este nivel, el área principal está compuesta por la sala de recepción y la sala de espera. Además, incluye una micro zona lúdica, el cual está destinado como un complemento para el centro, donde las usuarias que asistan con su hijo-a y una persona adicional, puedan hacer uso de este espacio transitorio para que la usuaria principal pueda participar en los talleres con mayor tranquilidad. Asimismo, en este piso, se encuentra un patio interior, que introduce a las usuarias al diseño biofílico. Además, incluye un estacionamiento de bicicletas y contenedores

de reciclaje, reforzando el enfoque sostenible del centro. A su vez, cuenta con un tópico, una sala administrativa y baños tanto para el público como para el personal, respetando las normativas del RNE en cuanto a cantidad y accesibilidad.

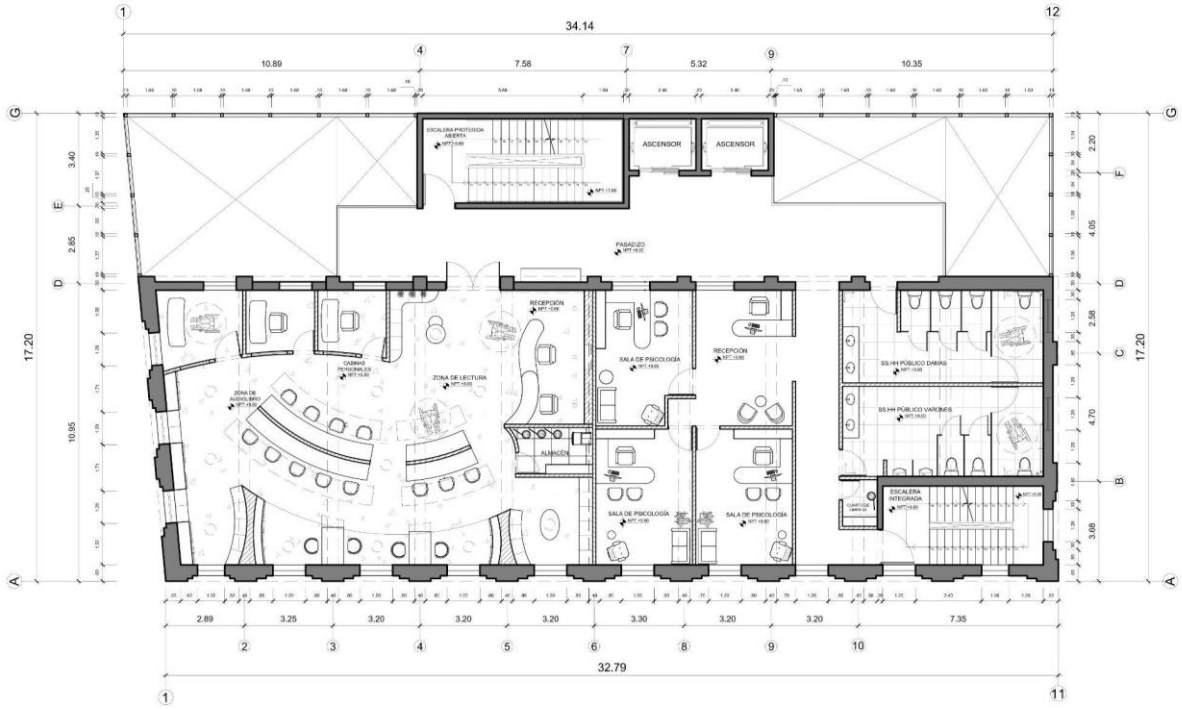
Figura 12: *Plano de distribución - 2do piso*



Fuente: Imagen de elaboración propia

El segundo piso juega un papel crucial en el proceso de decisión de las usuarias, ya que está diseñado para motivarlas a dar ese primer paso hacia la denuncia y la recuperación, ofreciéndoles un espacio donde ellas se puedan sentir acompañadas y seguras, y sabiendo que no estarán solas en este proceso. En este nivel se encuentran las salas legales y las salas de usos múltiples, los cuales les brindan la orientación necesaria para enfrentar su situación legal, mientras se sienten parte de una comunidad que ofrece un apoyo constante y fundamental para ellas. Asimismo, este nivel incluye un centro de vigilancia que está activo desde la apertura hasta el cierre del centro, garantizando de esta manera que las usuarias se sientan respaldadas y protegidas durante su estancia.

Figura 13: *Plano de distribución - 3er piso*

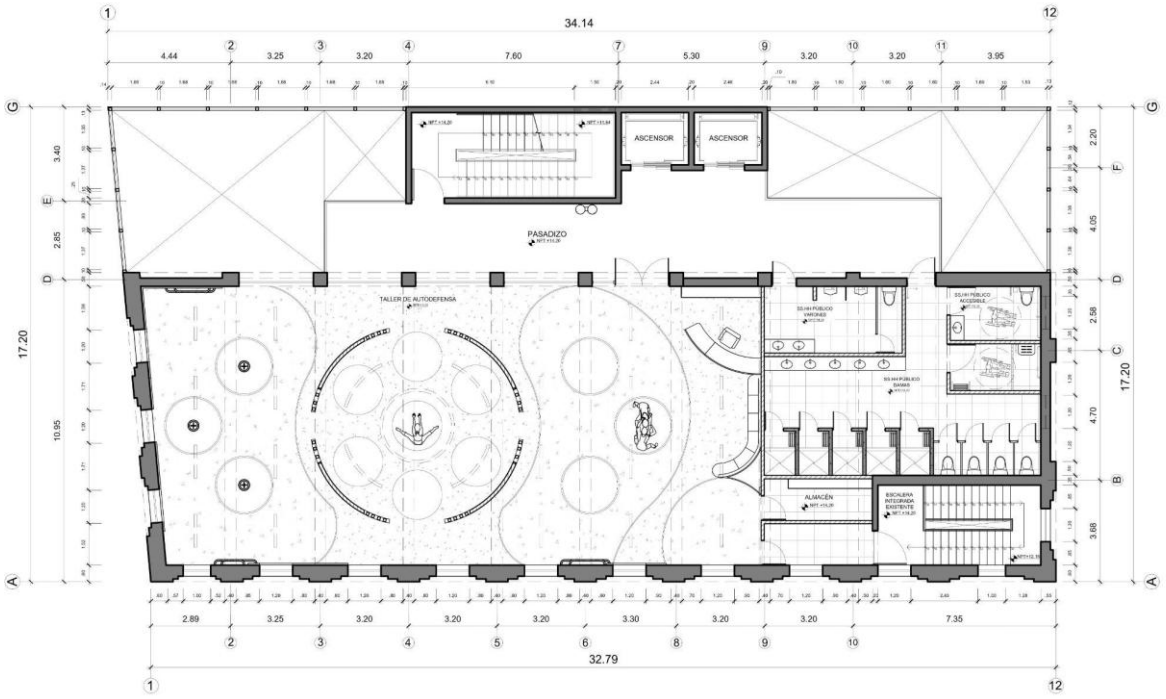


Fuente: Imagen de elaboración propia

El tercer piso se centra en el proceso interno de sanación emocional, ofreciendo un espacio mucho más introspectivo y reflexivo. Siendo su objetivo ofrecer las herramientas necesarias para acompañar a las usuarias en esta etapa de recuperación. Por ello, en este nivel se encuentran las salas psicológicas, un espacio fundamental dónde recibirán asesoramiento personalizado para manejar las situaciones específicas que están atravesando en ese momento. Además, se dispone de una zona de lectura que fomenta el autoconocimiento y aprendizaje. Esta área está dividida en tres opciones, permitiendo a las usuarias elegir entre audiolibros, libros y plataformas digitales, adaptándose a sus preferencias y necesidades.

Asimismo, el piso cuenta con baños públicos, cumpliendo con la normativa del RNE en cuanto a cantidad y accesibilidad.

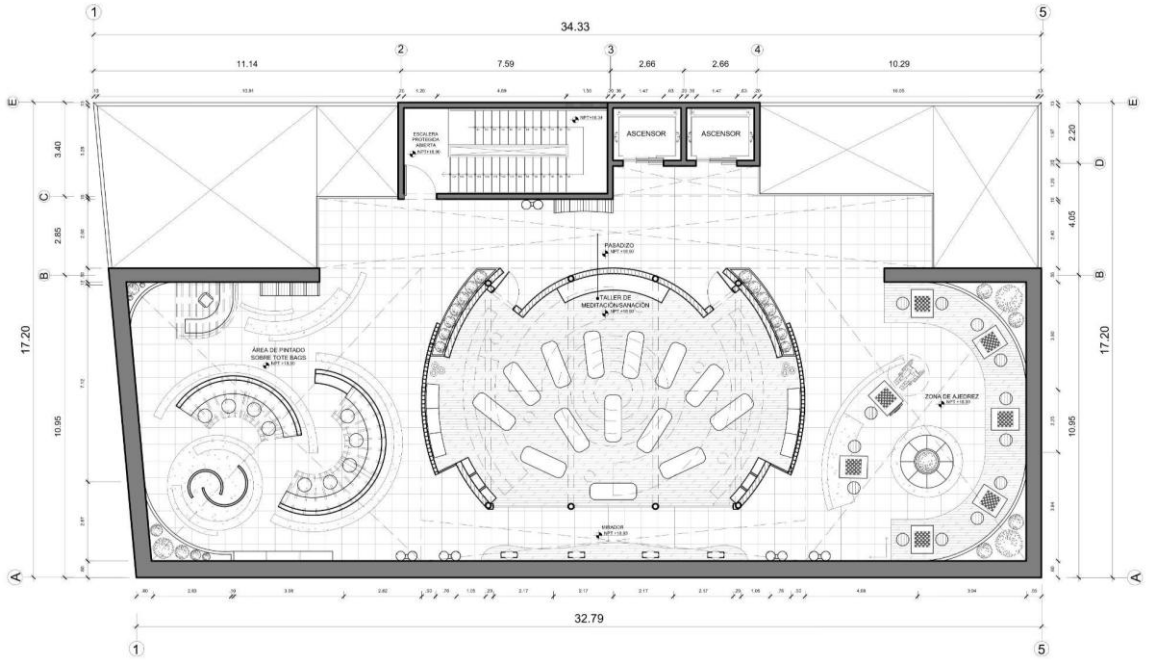
Figura 14: *Plano de distribución - 4to piso*



Fuente: Imagen de elaboración propia

Este cuarto piso marca un avance importante en el proceso de sanación de las usuarias, teniendo el objetivo de que ellas sientan que tienen el control de su vida y de su seguridad. Por lo que este nivel está diseñado para promover su autonomía y fortalecer su confianza, por eso en esta área se encuentra el taller de autodefensa, el cual no solo les enseña técnicas para protegerse, sino que también les brinda la oportunidad de empoderarse y sentirse mucho más plenas consigo mismas y, en consecuencia, romper el ciclo de violencia. Además, este piso cuenta con baños públicos y vestidores, para que las usuarias puedan hacer uso de estos espacios cómodamente después de participar en los talleres, y los cuales cumplen con la normativa del RNE en cuanto a cantidad y accesibilidad.

Figura 15: *Plano de distribución - 5to piso*

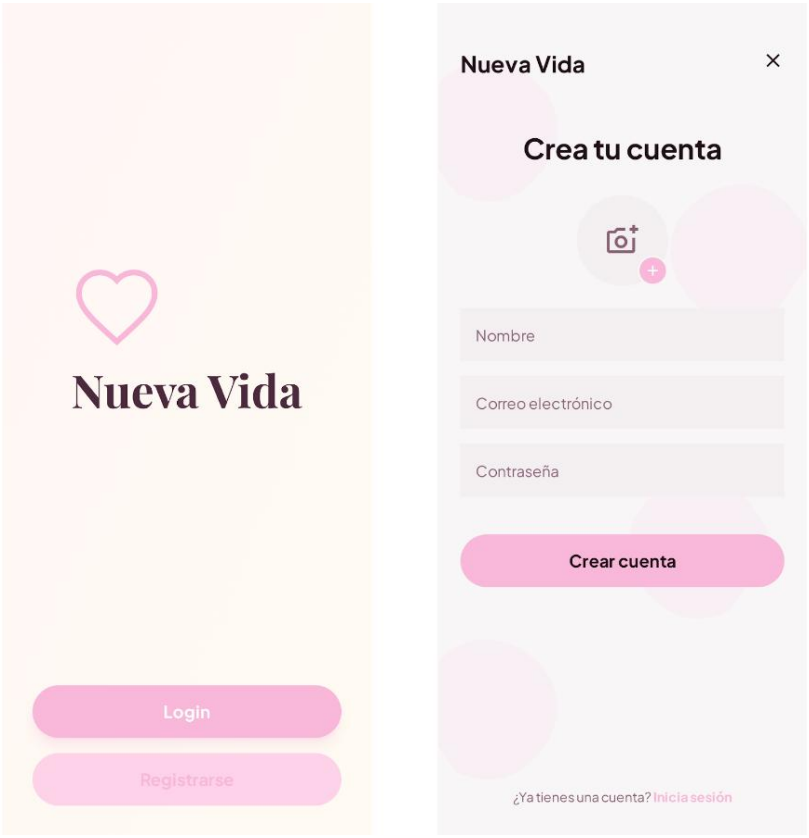


Fuente: Imagen de elaboración propia

El quinto piso es el espacio de cierre y transformación, diseñado para ayudar a las usuarias a sentirse plenas y preparadas para continuar sus vidas, brindándoles las herramientas necesarias para mantener su independencia y bienestar. En este nivel, se encuentra el taller de meditación y yoga, donde podrán participar en actividades que mejoren su estado emocional a través de ejercicios de mindfulness, de respiración, entre otros

Además, este piso incluye un taller de tote bags, con el objetivo de brindarles una habilidad que les permita generar un emprendimiento y, de esta manera, alcanzar su independencia económica. También dispone de una zona de ajedrez, que les ofrece un espacio para fomentar el pensamiento estratégico y la toma de decisiones, ayudándolas a fortalecer su confianza y habilidades cognitivas. Y para completar el entorno, se encuentran miradores que aprovechan la vista del centro.

Figura 16: *Mockups de aplicativo "Nueva Vida" elaborado en Stitch*



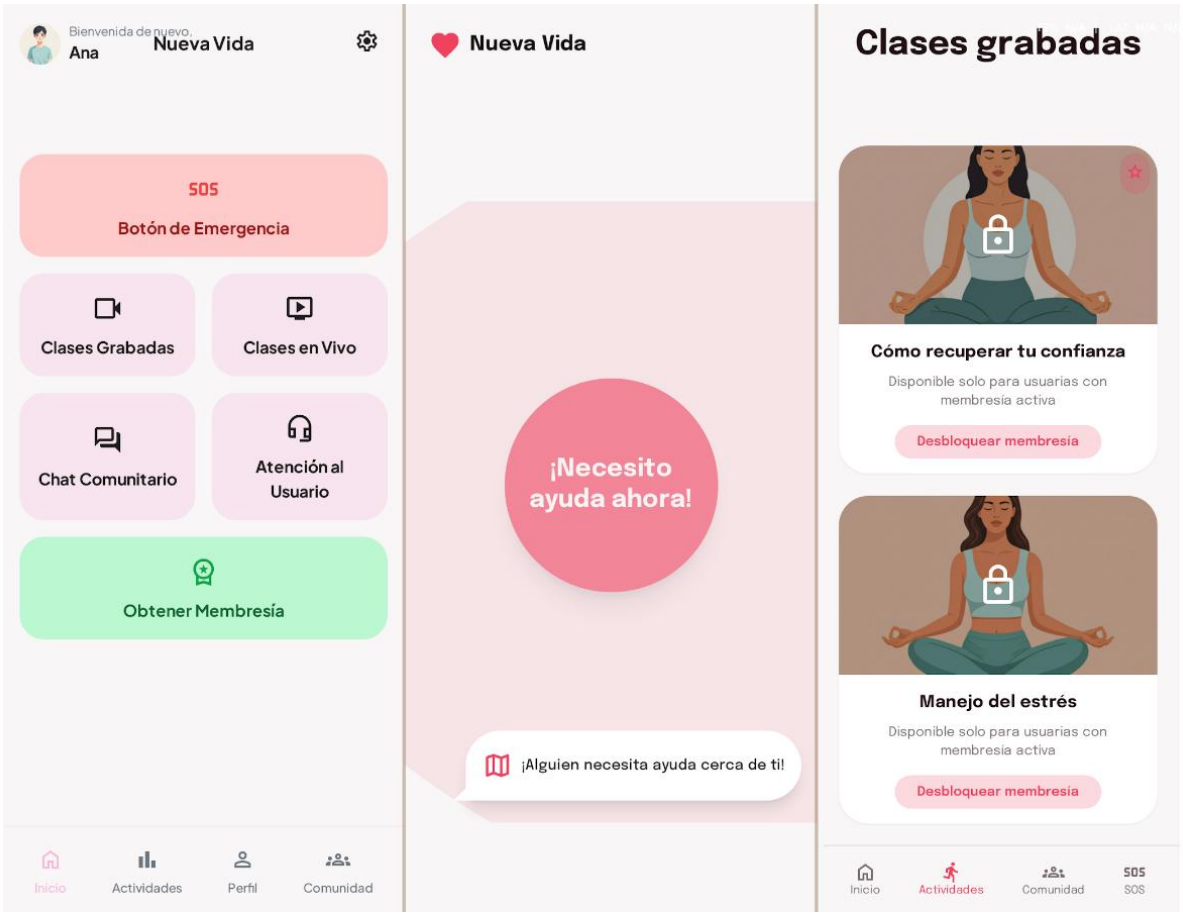
Fuente: Imagen de elaboración propia realizada por Stitch

Esta parte corresponde a la interfaz inicial del aplicativo, el primer punto de contacto con la usuaria. Se presenta una plataforma visualmente clara y sencilla, con íconos y tipografía de gran tamaño que facilitan la navegación.

Además, se utiliza una paleta de colores suaves pero vibrantes, manteniendo una coherencia visual en todas las pantallas. Esta gama busca transmitir calma y energía al mismo tiempo, reforzando la identidad del aplicativo y su conexión emocional con las usuarias.

Incluye opciones para crear una cuenta o iniciar sesión, con un flujo ágil y familiar, similar al de redes o aplicaciones conocidas, lo que facilita su uso sin causar confusión.

Figura 17: *Mockups de aplicativo "Nueva Vida" elaborado en Stitch*



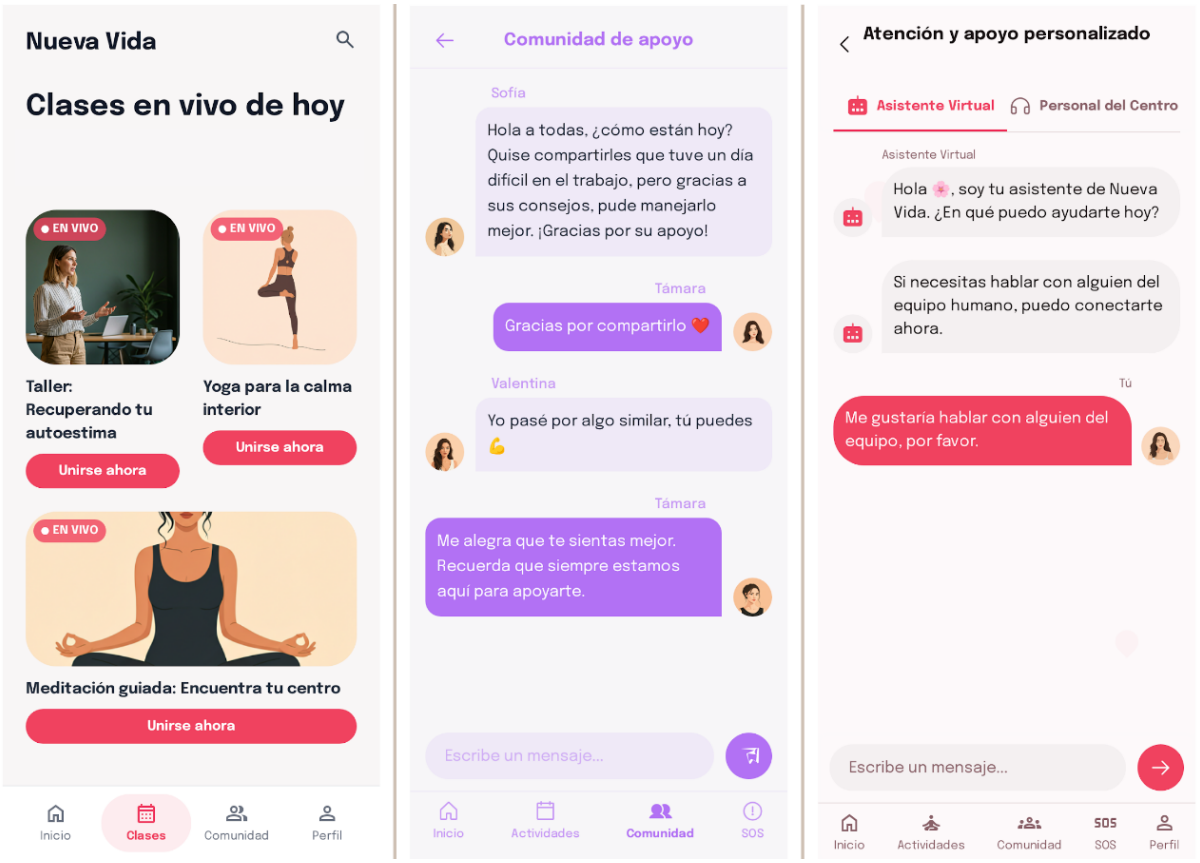
Fuente: Imagen de elaboración propia realizada por Stitch

Muestra la pantalla principal, donde se concentran las funciones más importantes. Los botones tienen formas amplias y los íconos son grandes para una rápida comprensión Destaca el botón de emergencia, que es gratuito y visible, diseñado para ser identificado de inmediato. Este cuenta con un doble paso de confirmación, evitando activaciones accidentales.

Al presionarlo, se despliega un mapa que permite visualizar la ubicación del incidente, facilitando que otras usuarias o las autoridades puedan brindar ayuda de manera oportuna.

Asimismo, se incluye la sección de contenido pagado, una función opcional de pago que ofrece beneficios adicionales tanto dentro del aplicativo como en el espacio físico del centro, como acceso a clases o materiales exclusivos.

Figura 18: *Mockups de aplicativo "Nueva Vida" elaborado en Stitch*



Fuente: Imagen de elaboración propia realizada por Stitch

Este diseño muestra las funciones gratuitas que complementan la experiencia, como clases en vivo, una comunidad de apoyo y atención personalizada.

En la sección de clases en vivo, se ofrece material educativo y de desarrollo personal que se transmite directamente desde el centro. Las usuarias pueden participar o visualizar los talleres en tiempo real de forma gratuita. Las clases cubren temas como yoga, meditación, psicología, autoestima y otras actividades enfocadas en el bienestar. Cada sesión cuenta con íconos e imágenes atractivas y fáciles de reconocer.

En la comunidad de apoyo, las usuarias pueden chatear en tiempo real con un diseño similar al de aplicaciones populares lo que fomenta la interacción, el acompañamiento y la creación de vínculos entre ellas. La atención personalizada se ofrece a través de un chatbot programado

para proporcionar orientación inmediata y, cuando sea necesario, conectar a las usuarias con profesionales voluntarios

Por último, el aplicativo incluye una barra de navegación en la parte inferior y un botón de retroceso que facilita regresar a la interfaz principal o cerrar sesión.

Primera iteración del prototipo de Baja fidelidad

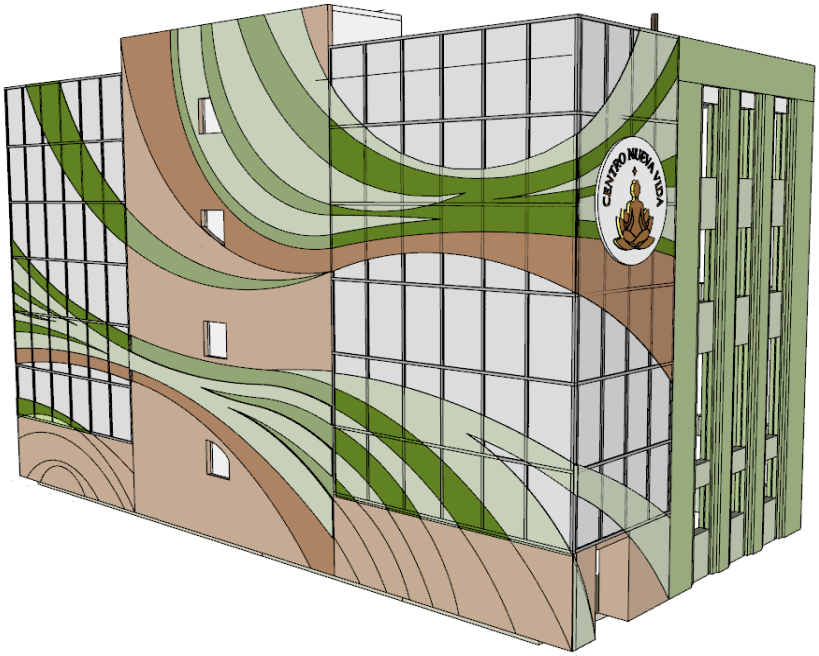
Como parte del desarrollo del Proyecto Nueva Vida, se realizó la primera iteración del prototipo de baja fidelidad, con el objetivo de mejorar la propuesta inicial a partir de la retroalimentación obtenida en las pruebas con usuarias.

Para esta primera fase, se utilizaron encuestas digitales creadas en Google Forms, con el fin de recopilar métricas y hallazgos importantes. Según como se detalla en el punto "2.5.8 Experimentos".

Respecto al **centro físico,** en respuesta a una de las dudas planteadas como hallazgo en la tabla receptora de experimentos, surgió la necesidad de incluir un sistema de seguridad en los protocolos de emergencia, elaboración y señalización de equipos de seguridad. Como respuesta a ello, se desarrollaron los planos INDECI de evacuación y señalización, los cuales se podrán visualizar en el Anexo 6.3. Además, la señalización también está incluida en el prototipo 3D, lo que refuerza el compromiso del proyecto con la seguridad de las usuarias, garantizando un entorno seguro para ellas.

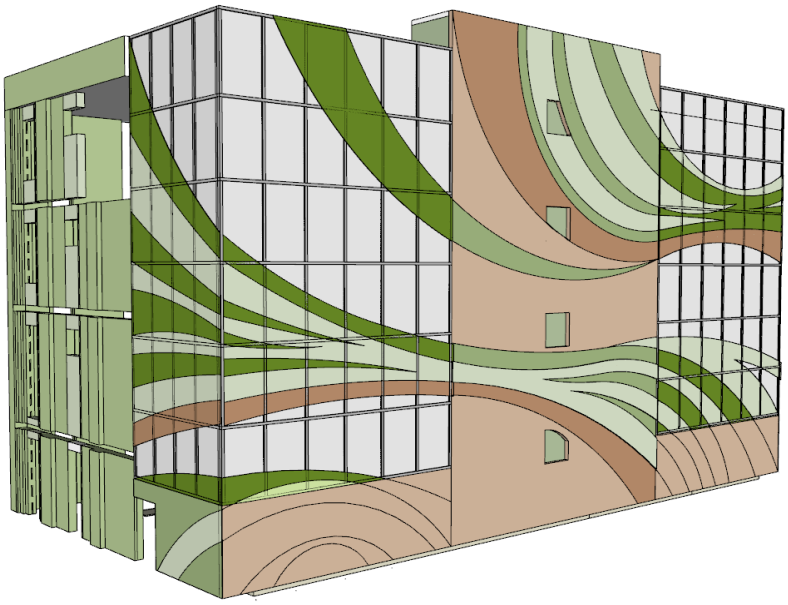
De igual manera, se podrá visualizar el modelado 3D de los espacios principales de cada piso, incluyendo la fachada. En el primer piso, se visualizará el espacio de la recepción y la sala de espera; en el tercer piso, la zona de lectura; en el cuarto piso, el taller de autodefensa; y finalmente, en el quinto piso, el taller del yoga y meditación como el taller de tote bags. Esto permitirá visualizar la funcionalidad y el diseño de cada espacio, asegurando que cumpla con los objetivos planteados en el proyecto.

Figura 19: *Isometría de la fachada*



Fuente: Imagen de elaboración propia

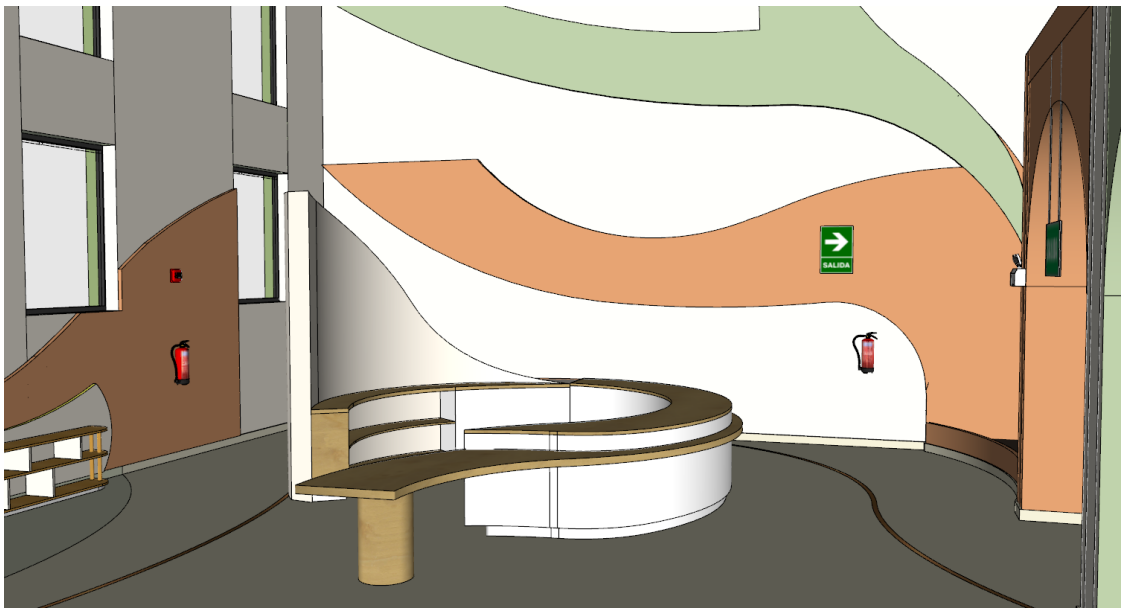
Figura 20: *Isometría izquierda de la fachada*



Fuente: Imagen de elaboración propia

En estas imágenes podemos visualizar las fachadas del centro, donde se puede apreciar su diseño exterior. En ambas vistas, se destacan las formas curvas y los colores cálidos y verdes, que simbolizan la conexión y la armonía con el entorno. La fachada se caracteriza por una mezcla de paneles de vidrio y vinilos decorativos, creando una sensación de fluidez y protección visual. Los tonos naturales en la fachada refuerzan la idea de acogida y bienestar, acorde con el concepto de refugio que busca el diseño. Además, se ha optado por incorporar tonos terrosos que complementan el verde predominante del edificio a remodelar, asegurando que se mantenga la identidad chalaca del espacio, fusionando lo nuevo con lo tradicional.

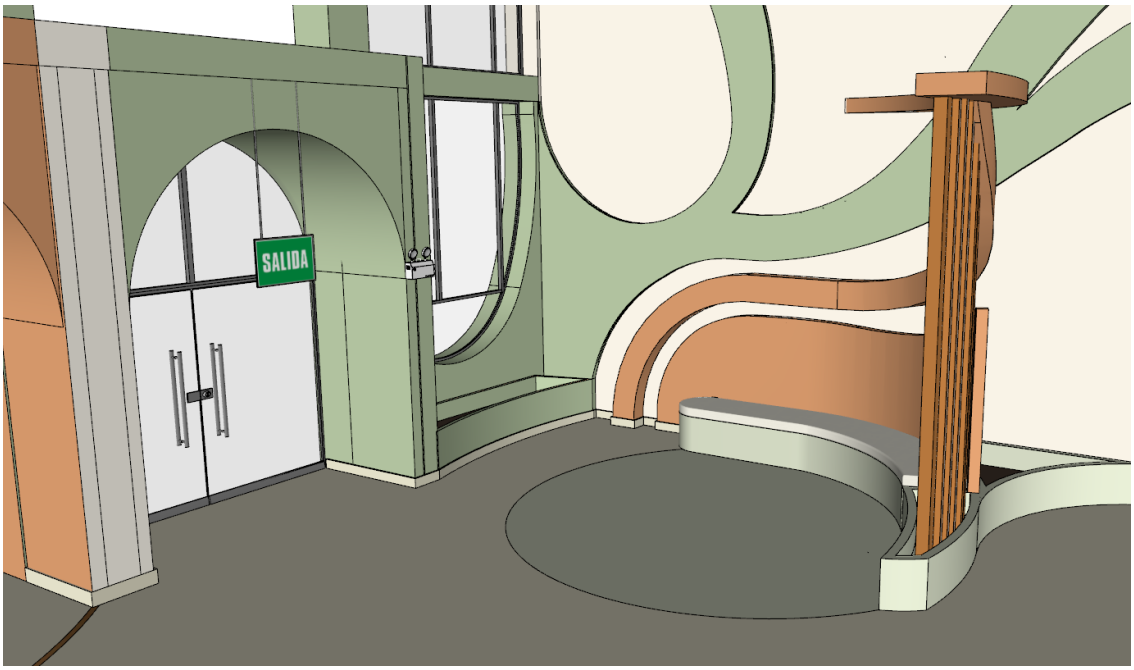
Figura 21: *Recepción - 1er piso*



Fuente: Imagen de elaboración propia

La recepción y sala de espera representan el primer contacto de las usuarias con el espacio. El counter tiene una altura de 90 cm, con una sección accesible a 75 cm para personas en sillas de ruedas, garantizando la inclusión. La forma curvada del counter se complementa con el separador y la apred trasera, creando un diseño fluido. Se destaca una paila reutilizada como luminaria sobre el counter, añadiendo protagonismo al espacio.

Figura 22: *Sala de espera - 1er piso*

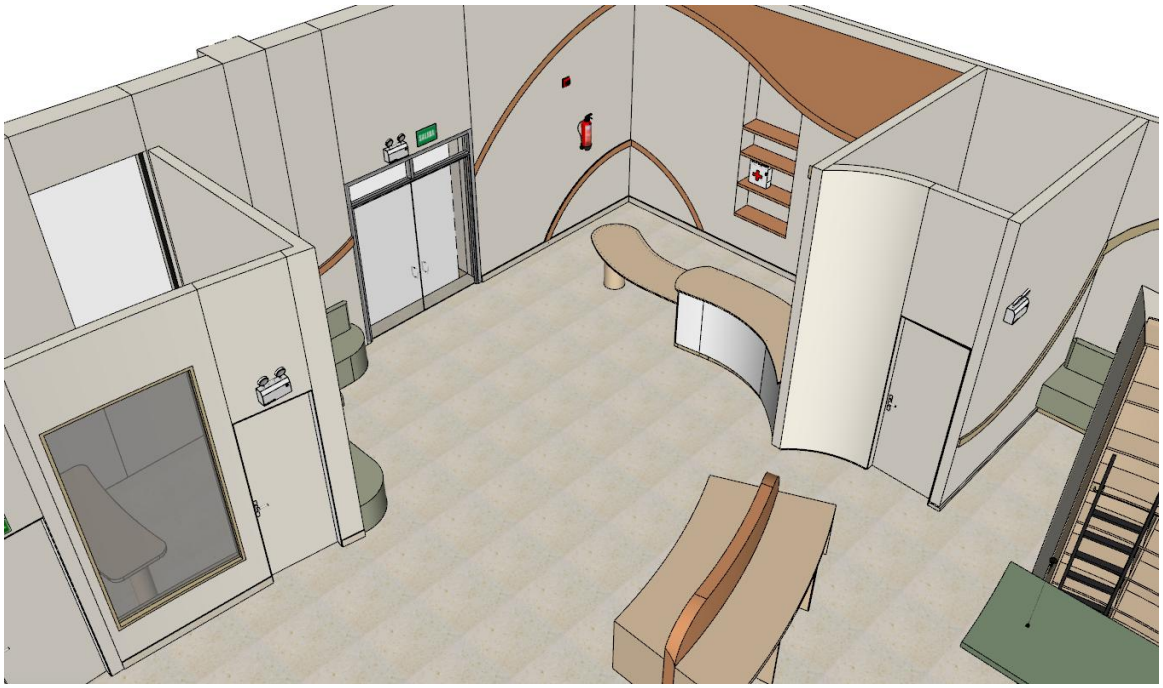


Fuente: Imagen de elaboración propia

En la sala de espera, las curvas también se visualizan en el diseño de la pared que da continuidad al respaldo y asiento de esta zona.

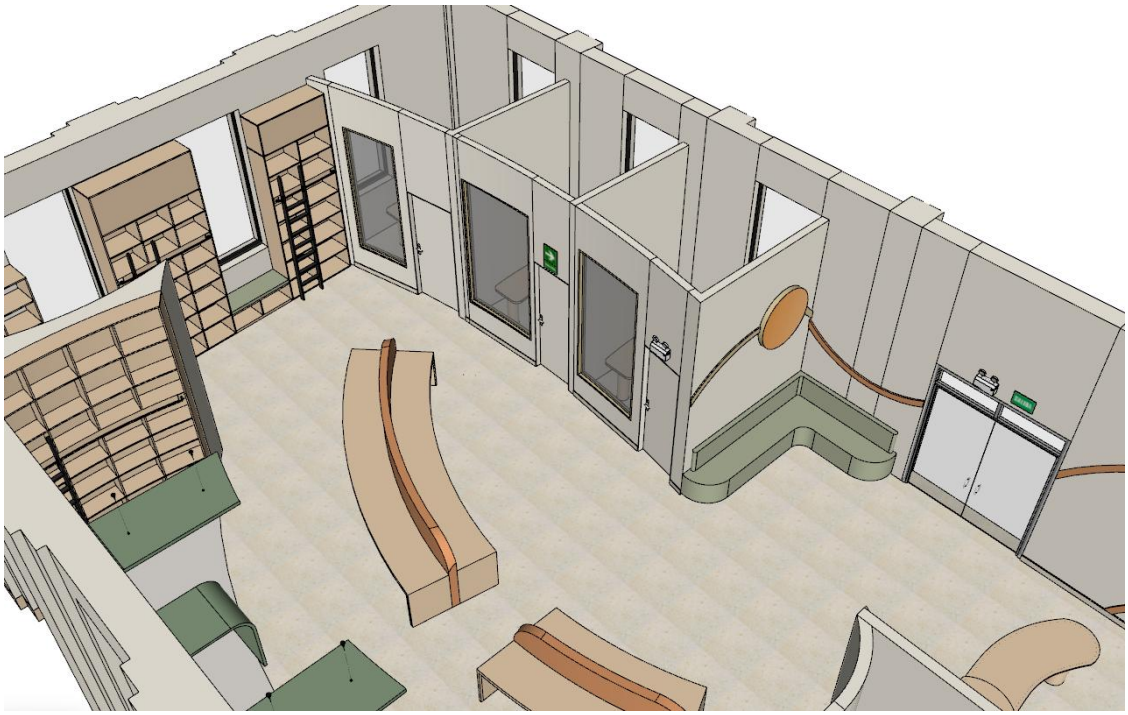
Asimismo, se visualiza la señalización y los equipos correspondientes en cumplimiento con el protocolo de emergencia y evacuación, de acuerdo a la normativa del A-130 del RNE.

Figura 23: *Sala de lectura - 3er piso*



Fuente: Imagen de elaboración propia

Figura 24: *Sala de lectura - 3er piso*

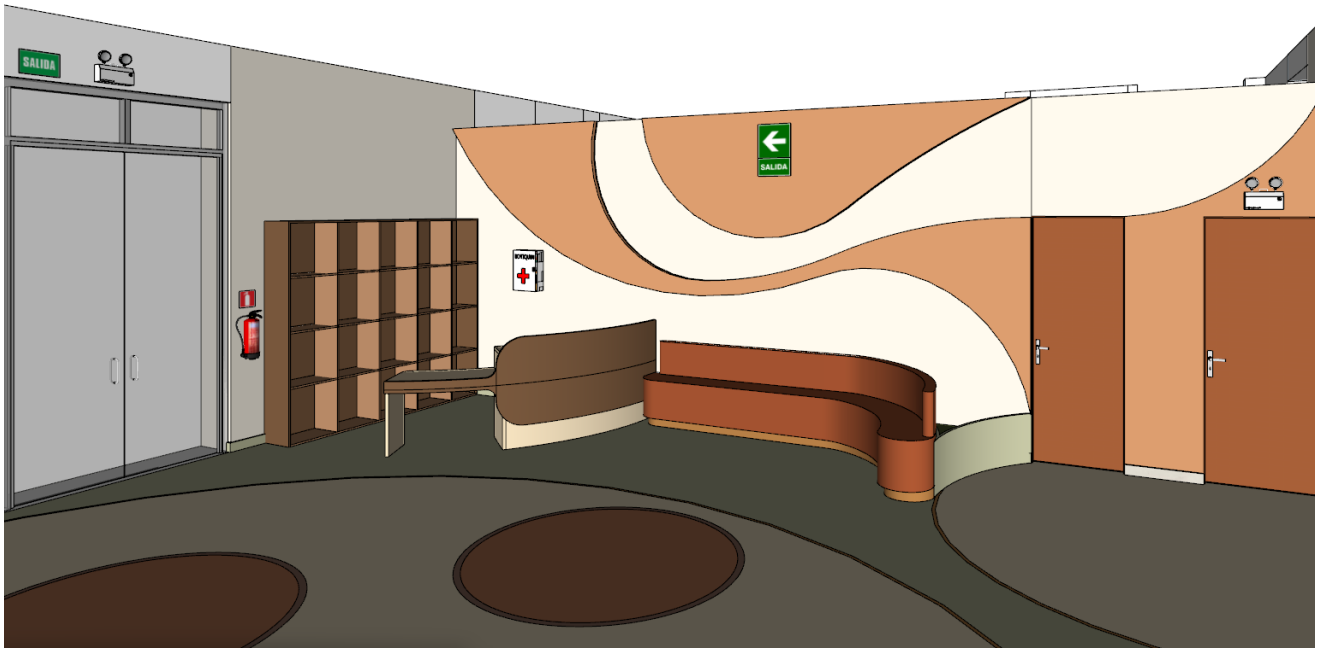


Fuente: Imagen de elaboración propia

En la zona de lectura, se pueden visualizar diferentes áreas diseñadas para disfrutar del espacio. Las mesas centrales están destinadas a escuchar audiolibros, mientras que las estanterías y las mesas posteriores crean una estructura que simula un cielo raso, proporcionando un ambiente acogedor para sentarse a leer los libros. Además, tres cabinas permiten a las usuarias acceder a las plataformas virtuales del centro, brindando opciones variadas para el aprendizaje y la reflexión.

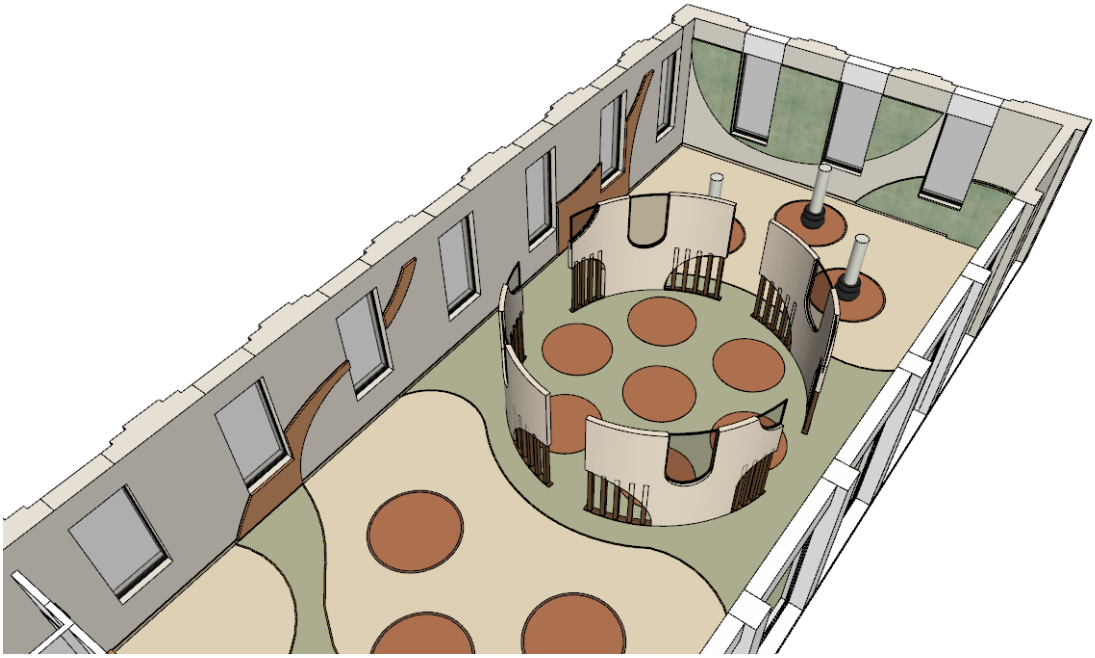
Además, se incorpora la señalización y los equipos necesarios conforme al protocolo de emergencia y evacuación, siguiendo lo establecido por la normativa del A-130 del RNE.

Figura 25: *Recepción del taller de autodefensa - 4to piso*



Fuente: Imagen de elaboración propia

Figura 26: *Taller de autodefensa - 4to piso*



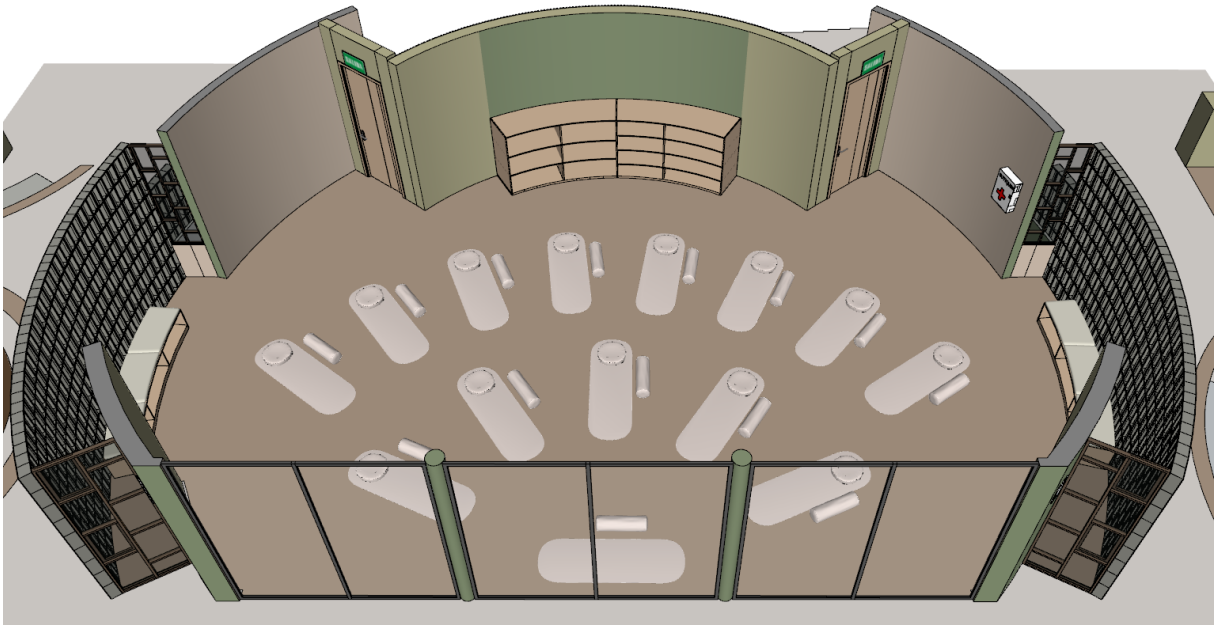
Fuente: Imagen de elaboración propia

En este espacio, las curvas continúan en el diseño de los pisos, creando una sensación de conexión fluida entre todas las áreas, mientras que, al mismo tiempo, segmentan los espacios de forma sutil, permitiendo la organización de las diferentes zonas.

Además, se destaca la forma central que alberga el taller principal de autodefensa, diseñado para impartir distintas técnicas de defensa. A la izquierda, se encuentran las zonas dedicadas a las prácticas en pareja, y a la derecha, las prácticas individuales, optimizando el flujo y la dinámica del taller.

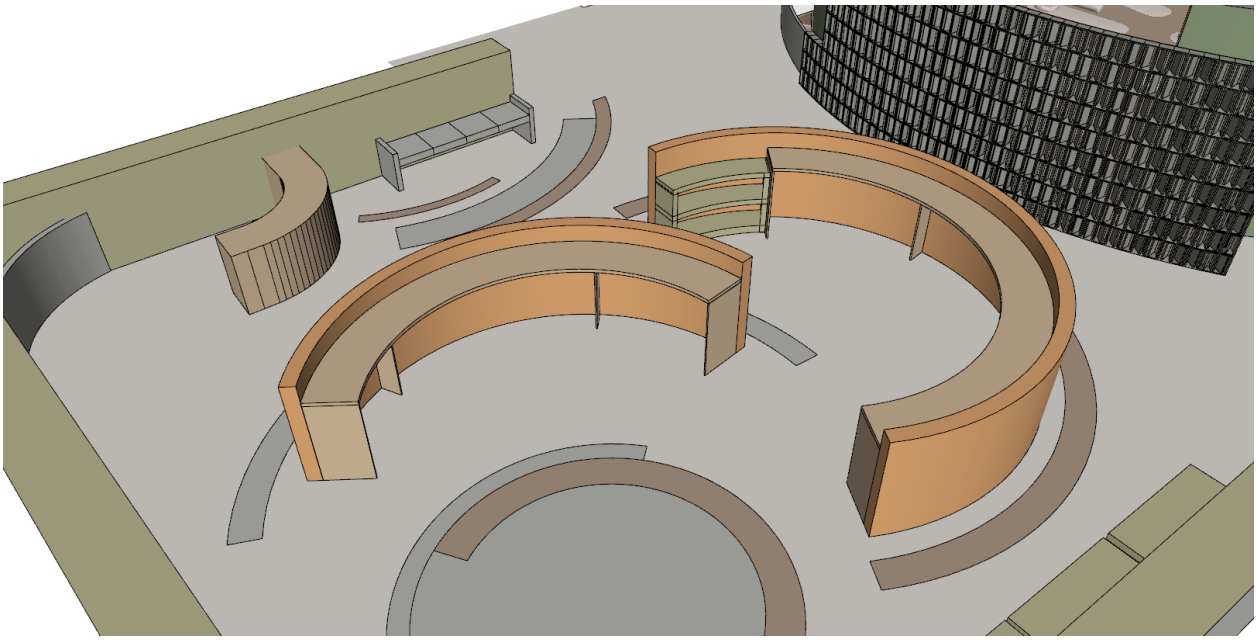
Asimismo, se visualiza la señalización y los equipos correspondientes en cumplimiento con el protocolo de emergencia y evacuación, de acuerdo a la normativa del A-130 del RNE.

Figura 27: *Taller de yoga y meditación - 5to piso*



Fuente: Imagen de elaboración propia

***Figura** 28: Taller de tote bags - 5to piso*



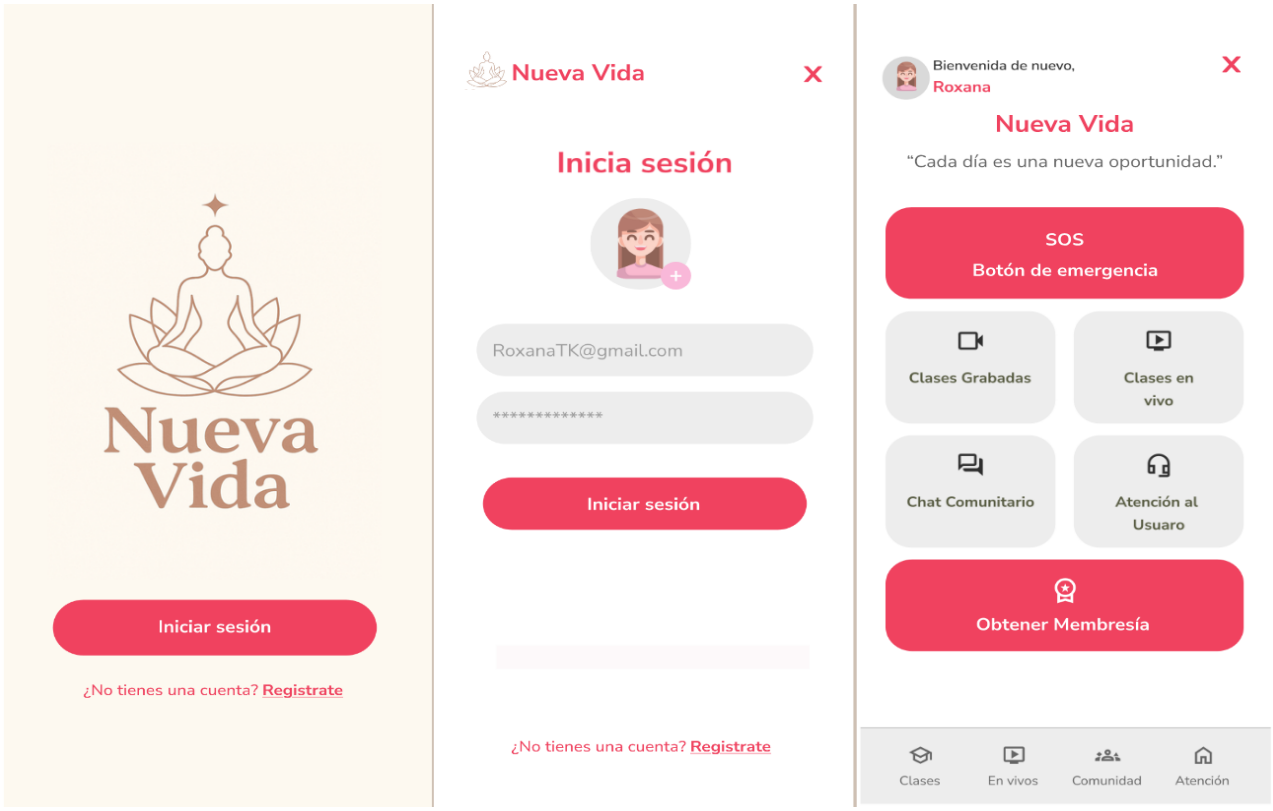
Fuente: Imagen de elaboración propia

En estas imágenes podemos visualizar los dos talleres ubicados en la azotea del centro. Ambos espacios comparten un diseño que integra plantas exteriores, las cuales fomentan la conexión con la naturaleza dándole un plus a esos talleres y contribuyendo al bienestar emocional de las

usuarias. El taller de yoga se organiza de forma radial, para que de esta manera todas las usuarias se sientan en la misma sintonía. Por otro lado, el taller de tote bags destaca por sus mesas semicirculares, reforzando la sensación de abrazar y de acogimiento para las usuarias. Además, se incorpora la señalización y los equipos necesarios conforme al protocolo de emergencia y evacuación, siguiendo lo establecido por la normativa del A-130 del RNE.

Entre las observaciones más relevantes sobre la **aplicación digital,** se destacó la necesidad de unificar la paleta de colores para lograr una mayor coherencia visual y fortalecer su identidad estética e institucional.

Figura 29: *Mockup de aplicativo, desarrollado en Figma. (primera iteración)*



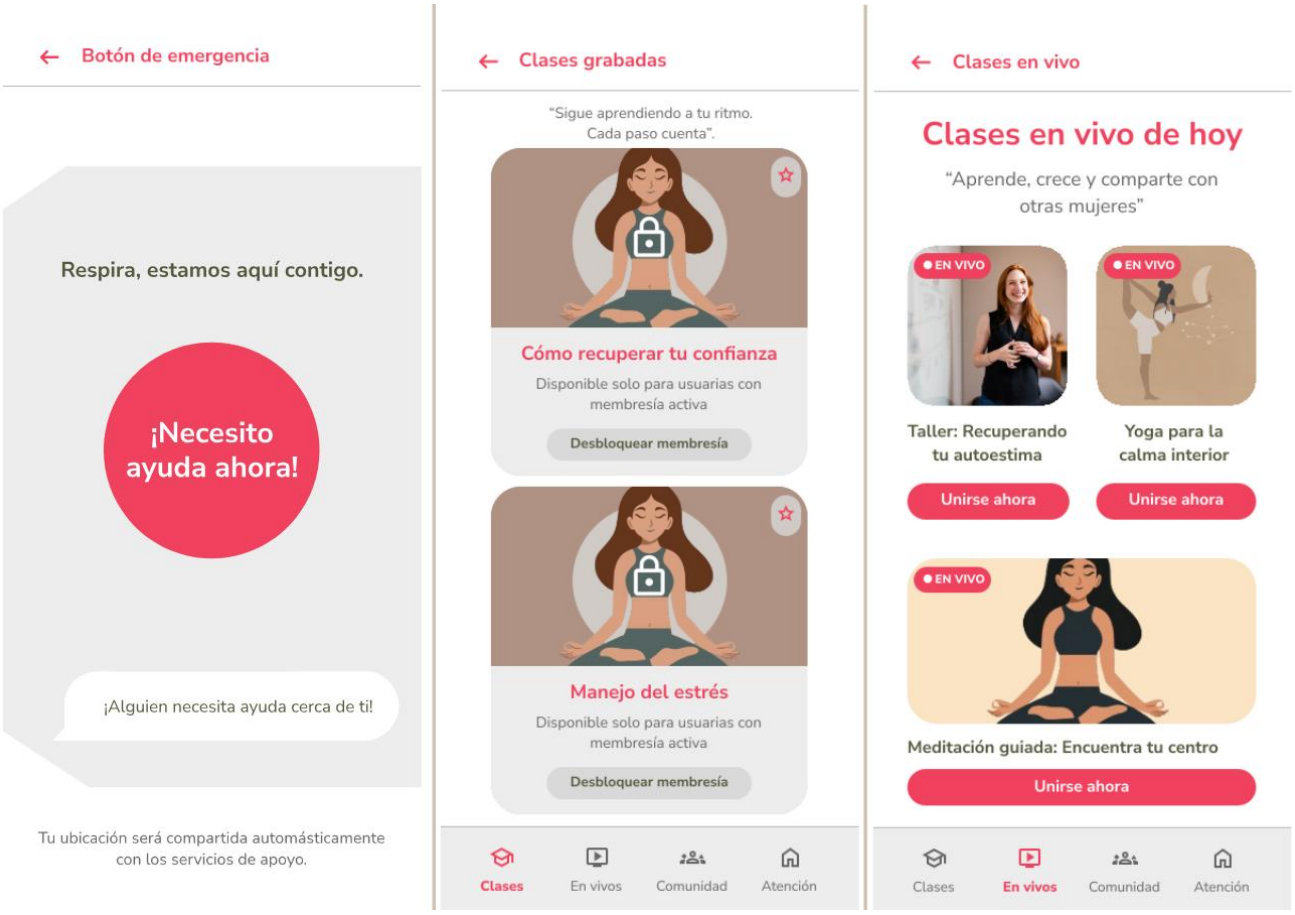
Fuente: Imagen de elaboración propia realizada en Figma

Nota: La primera iteración de la interfaz total del aplicativo se puede observar en el Anexo 6.4

En respuesta a la app, se llevó a cabo un ajuste cromático integral en las interfaces de usuario, aplicando una gama cromático integral en las interfaces de usuario, aplicando una gama unificada de tonos pasteles, principalmente en variantes de rojo y rosado, con el propósito de

transmitir empatía, calidez y conexión emocional. Además, se mencionó la relación simbólica entre el rojo y el rosado como un signo de fuerza, resiliencia y superación, valores que están directamente relacionados con el proceso de empoderamiento femenino que promueve el proyecto. Asimismo, se incorporó el logo oficial del proyecto.

Figura 30: *Mockup de aplicativo, desarrollado en Figma. (primera iteración)*



Fuente: Imagen de elaboración propia realizada en Figma

Nota: La primera iteración de la interfaz total del aplicativo se puede observar en el Anexo 6.4 También se añadieron frases motivacionales y mensajes positivos en diferentes secciones de la aplicación, en respuesta a las sugerencias de las usuarias, quienes indicaron que este tipo de mensaje ayudaría a generar mayor inspiración, acompañamiento emocional y motivación

diaria.

Entre los ejemplos añadidos destacan:

- Pantalla principal: “Cada día es una nueva oportunidad”
- Botón de emergencia: “Respira, estamos aquí contigo”.
- Clases grabadas: “Sigue aprendiendo a tu ritmo”
- Clases en vivo: “Aprende, crece y comparte con otras mujeres”

Estos elementos le dan un toque más cálido y humano a la aplicación, reforzando su objetivo de ofrecer acompañamiento emocional y empoderamiento. Además, se unificaron las fuentes tipográficas y se organizaron los menús y títulos, todo con el propósito de asegurar una navegación más coherente, clara, y armoniosa.

Por último, una de las observaciones más comunes se refería al botón de emergencia (SOS), ya que varias usuarias expresaron confusión sobre su función principal. En respuesta a esto, se redefinió su estructura y comunicación visual, haciéndolo más fácil de entender e intuitivo. En esta nueva versión, el botón SOS permite, al descargar la aplicación, activar la opción de compartir la ubicación en tiempo real. En caso de emergencia, la usuaria podrá presionarlo y se enviará automáticamente una alerta geolocalizada (SOS) a otras usuarias cercanas que tengan la aplicación instalada, fomentando así una red de apoyo comunitario inmediata. La notificación indicará que “una persona cercana necesita ayuda”, de modo que las usuarias o quienes reciban la alerta puedan contactar rápidamente a los servicios de emergencia correspondientes. Este ajuste busca mejorar la comprensión y funcionalidad del sistema de ayuda, haciéndolo más empático y accesible para cualquier persona en situación de riesgo.

Prototipo de Alta Definición (Segunda iteración)

Como parte del proceso de mejora continua del proyecto Nueva Vida, se llevó a cabo la segunda iteración del prototipo, enfocándose en perfeccionar la primera versión a partir de la retroalimentación recibida en las entrevistas con profesionales del sector.

En esta fase, se utilizaron entrevistas realizadas a través de Google Meet, con el fin de obtener hallazgos más formales y especializados. Estas entrevistas se llevaron a cabo con dos psicólogos y una abogada, quienes ofrecieron una perspectiva más profesional sobre los aspectos emocionales, funcionales y comunicativos del proyecto.

Todos los profesionales entrevistados coincidieron en que el proyecto es altamente viable, resaltando su enfoque humano y distintivo en comparación con otros servicios tradicionales que suelen priorizar la atención legal sobre el bienestar emocional.

Asimismo, respecto al **centro físico**, en respuesta a las recomendaciones proporcionadas por los profesionales, se realizaron ajustes en el enfoque de ciertos espacios del proyecto, con el objetivo de ofrecer un servicio más concreto y ajustado a las necesidades reales de las usuarias. Por ello, se optó redefinir la perspectiva de ciertos espacios clave. De esta manera, la zona de lectura se transformó en una zona de lectura y coworking; el taller de autodefensa se reorientó hacia un taller de liberación emocional y autodefensa, y finalmente, el taller de tote bags se convirtió en un taller de empoderamiento económico.

Estas transformaciones tienen como finalidad brindar un impacto mucho más directo y positivo en el proceso de sanación y empoderamiento de las usuarias, ayudándolas a recuperar el control sobre su vida y su bienestar, y brindándoles las herramientas necesarias para construir un futuro más autónomo.

Figura 31: *Zona de lectura y coworking - 3er piso (segunda iteración)*



Fuente: Imagen de elaboración propia realizada con Sketchup y D5 Render

Como parte de la segunda integración de proyectos se decidió transformar la zona de lectura en una zona de lectura y coworking, respondiendo de esta manera también a las recomendaciones propuestas por los profesionales entrevistados. Esta modificación de enfoque tiene como objetivo integrar de manera más funcional este espacio con las demás áreas del centro, creando un ambiente más necesario para las usuarias. Por lo que, en lugar de ser simplemente un espacio pasivo para leer, este espacio se convierte en un nudo pedagógico y funcional de manera integrada con las demás áreas establecidas en el centro. Por ejemplo, desde un espacio de psicología, podrían ser guiadas a este espacio con tareas específicas, y en este espacio tener la seguridad de poder desarrollarlo con calma y conjunto a las herramientas brindadas en esta zona. Por ello, esta zona dejaría de ser un simple espacio añadido y se convertiría en un espacio complementario y seguro, alineado a las necesidades reales de las usuarias, como también un plus en su desarrollo personal.

Figura 32: *Taller de liberación emocional y autodefensa - 4to piso (segunda iteración)*



Fuente: Imagen de elaboración propia realizada con Sketchup y D5 Render

Respecto al taller de autodefensa, este fue transformado a un taller de liberación emocional y autodefensa, en respuesta de las recomendaciones de los profesionales entrevistados. Ellos señalaron que, antes de enseñar técnicas de autodefensa, es fundamental proporcionar un espacio terapéutico que permita a las usuarias procesar el trauma y las emociones acumuladas. Dado que las usuarias necesitan, primero, abordar su sufrimiento y frustración emocional para poder avanzar hacia técnicas de defensa más efectivas, se decidió integrar ambas disciplinas en un mismo espacio, pero con horarios diferenciados.

De esta manera, este taller se desarrollará en sesiones grupales, permitiendo que las usuarias trabajen de manera conjunta en este proceso. Este enfoque se complementará con las terapias psicológicas proporcionadas en el centro. Asimismo, cuando las usuarias hayan avanzado en su proceso emocional, y siempre que haya sido validado por el área psicológica, podrán acceder a las clases de autodefensa, garantizando que reciban las herramientas necesarias en el momento adecuado.

Figura 33: *Taller de empoderamiento económico - 5to piso (segunda iteración)*



Fuente: Imagen de elaboración propia realizada con Sketchup y D5 Render

Por último, respecto al taller de tote bags, éste se ha reenfocado hacia un enfoque más amplio y general, el cual se convirtió en un taller de empoderamiento económico. Dado que, inicialmente, este taller estaba centrado únicamente en la actividad de las tote bags; sin embargo, con este nuevo enfoque, se brindarán diversas actividades que se realizarán de forma rotativa.

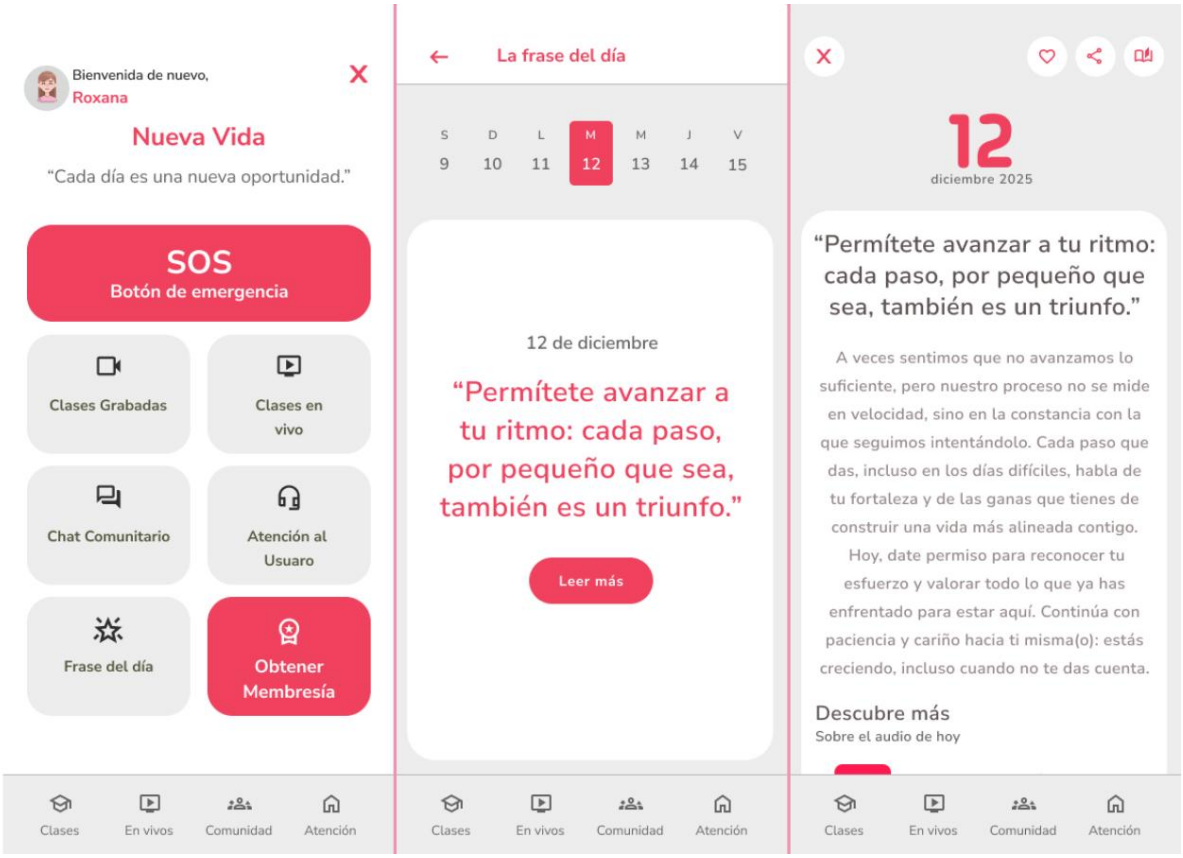
Nota: Se pueden apreciar todos los renders en conjunto en el Anexo 6.5

Este enfoque tiene como finalidad que las usuarias puedan descubrir cuál de las actividades se adapta mejor a sus intereses y habilidades, y que, a través de estas, puedan generar sus propios emprendimientos, lo que contribuiría a su independencia económica, siendo un paso clave para romper los ciclos de dependencia y vulnerabilidad.

Asimismo, siguiendo las recomendaciones sobre **la aplicación**, los entrevistados sugirieron dar más protagonismo a los elementos motivacionales dentro de la misma, especialmente a la función de las frases motivacionales, incorporándose como una sección adicional en la

interfaz principal. Por lo tanto, se reorganizó la ubicación de todos los botones interactivos de la aplicación.

Figura 34: *Mockup de aplicativo, desarrollado en Figma. (segunda iteración)*



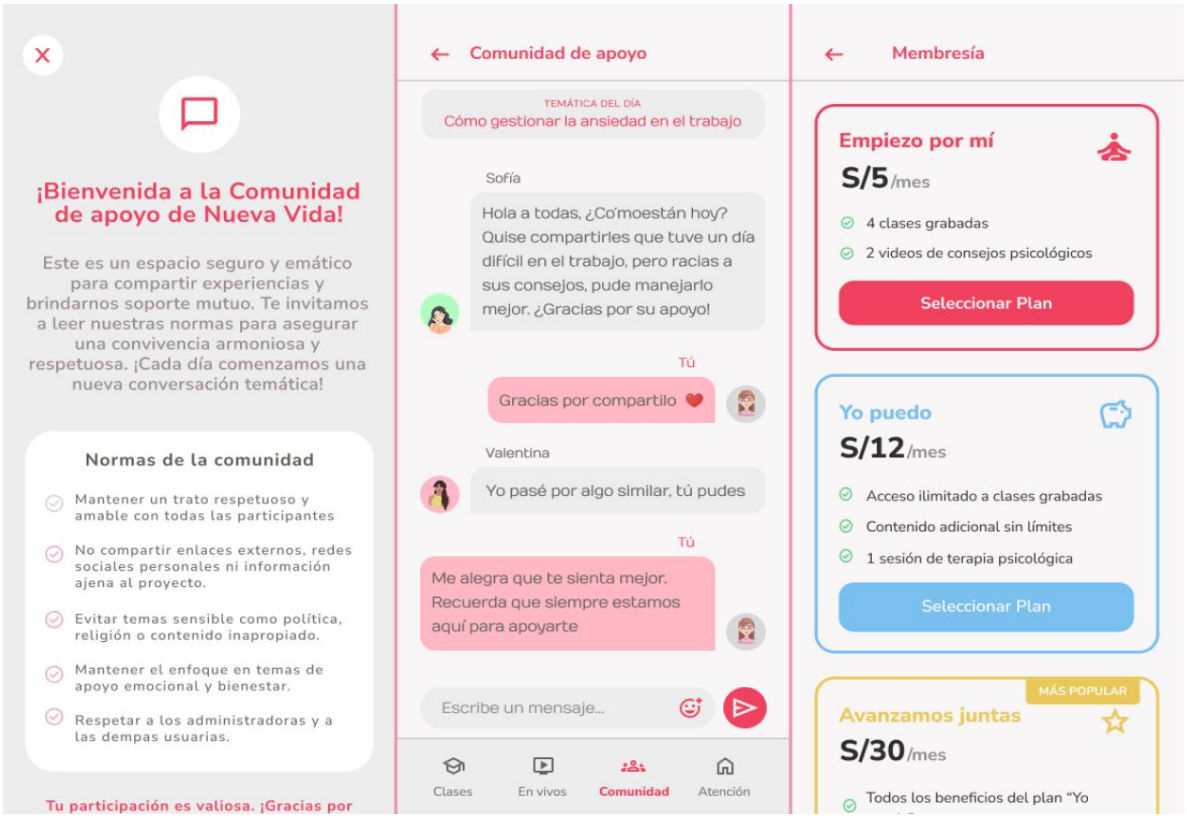
Fuente: Imagen de elaboración propia realizada con Stitch

Nota: Ver segunda iteración (prototipo de alta fidelidad) en el Anexo 6.6

Esta nueva función, llamada "La frase del día", fue diseñada como un espacio de acompañamiento emocional, destinado a generar un primer llamado a la sensibilización y conexión personal. En la parte superior de la pantalla se integró un calendario con los días de la semana. Asimismo, en el centro se muestra la fecha y la frase correspondiente al día, junto con una opción adicional para ver más contenido relacionado. Al seleccionar "Leer más", la usuaria puede acceder a un párrafo complementario y a la opción "Descubrir más", donde se presentará un audio o una canción relacionada con el tema de la frase del día.

Además, se añadió en la parte superior una biblioteca de frases y la función “Favoritos”, que permite a las usuarias guardar sus frases preferidas y verlas más tarde desde su menú personal. Esta característica ayuda a fortalecer el vínculo emocional de las usuarias con la aplicación y fomenta su uso diario.

Figura 35: *Mockup de aplicativo, desarrollado en Figma. (segunda iteración)*



Fuente: Imagen de elaboración propia realizada con Stitch

Nota: Ver segunda iteración (prototipo de alta fidelidad) en el Anexo 6.6

En lo que respecta al chat comunitario, se implementaron mejoras para asegurar un entorno seguro, respetuoso y de apoyo mutuo. Los profesionales sugirieron establecer normas y condiciones claras de participación, con el objetivo de mantener un espacio enfocado en el acompañamiento emocional y el intercambio de experiencias relacionadas con la misión del centro. Entre las normas que se integraron están:

- Mantener un trato respetuoso y amable con todas las participantes.

- No compartir enlaces externos, redes sociales personales ni información ajena al proyecto.
- Evitar temas sensibles como política, religión o contenido inapropiado.
- Respetar a los administradores y a las demás usuarias.
- Mantener las conversaciones centradas en temas de apoyo y bienestar emocional.

Además, se decidió que el chat se renovará diariamente, creando un nuevo espacio de conversación cada día, para mantener la dinámica ligera, ordenada y temática, evitando la saturación del espacio y promoviendo la participación constante.

Finalmente, basándose en las recomendaciones recibidas, se revisó la propuesta de precios de la aplicación digital. El 100% de los profesionales entrevistados coincidió en que el plan inicial de s/12 podrías ser elevado para cierta parte del público objetivo, por lo que se decidió incorporar una nueva opción más accesible, de s/5, pensada como una versión de introducción que permita a las usuarias probar el servicio antes de optar por planes superiores.

Este nuevo plan brinda acceso a 4 clases grabadas y 2 videos con contenido adicional, que incluye consejos psicológicos y tips terapéuticos, funcionando como una guía inicial de acompañamiento. La idea de incorporar esta opción es motivar a nuevas usuarias a comenzar en la plataforma, crear una experiencia positiva y fomentar una lealtad gradual hacia planes más elevados de acuerdo a las posibilidades de cada una.

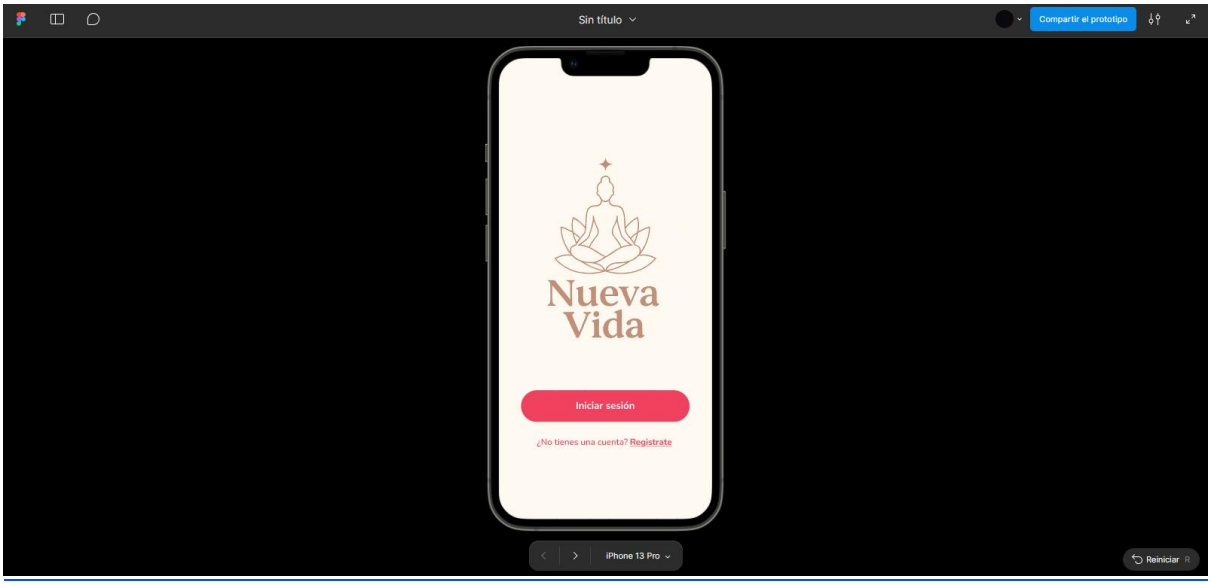
Tabla 2: *Actualización de los nuevos planes de pago del aplicativo*

Plan anterior	**Nuevo nombre**	**Costo**
-	Empiezo por mí (Nuevo plan)	s/. 5.00
Económico	Yo puedo	s/. 12.00
Estándar	Avanzamos juntas	s/. 30.00
Premium	Crecemos contigo	s/. 50.00

Fuente: Elaboración propia

Nota: La segunda iteración de la interfaz con las últimas mejoras del aplicativo se puede observar en el Anexo 6.6

Figura 36: *Simulador de aplicativo - Figma*



Fuente: Captura de pantalla realizada en vista previa de Stitch

Nota: Se puede interactuar con un simulador del aplicativo Nueva Vida en Figma ubicado en el Anexo 6.7.

Estos nuevos nombres humanizan la experiencia de las usuarias, transmitiendo más cercanía y motivación. Además, refuerzan el propósito central del proyecto: Acompañar emocionalmente a las mujeres en su camino hacia el bienestar, empoderamiento y reconstrucción personal.

Figura 37: *Checklist de prototipado - Metodología Toulouse Thinking*



Fuente: Imagen de elaboración propia

Esta herramienta del checklist de prototipado es clave para hacer tangible el concepto del proyecto y evaluar cómo las ideas propuestas se materializan y se comunican. Este instrumento facilita validar la efectividad, claridad y coherencia de los prototipos, asegurando que cada elemento desarrollado comunique adecuadamente el propósito del proyecto a través de representaciones visuales e interactivas, tanto del espacio físico como de la aplicación.

Además, también muestra la funcionalidad y coherencia del prototipo, revelando si permite a los usuarios experimentar la interacción, validar su efectividad con diferentes actores (como mujeres que han sufrido violencia, psicólogos o expertos en bienestar emocional) y recopilar retroalimentación valiosa para futuras mejoras.

Así mismo, el checklist ayuda a determinar si la propuesta transmite de forma clara su valor, al mostrar de manera visual y accesible el funcionamiento del centro y del aplicativo. En conjunto, esta herramienta asegura que el prototipo cumpla su propósito de representar, evaluar y comunicar la idea central del proyecto de manera efectiva.

2.5.8 Experimentos

Esta fase se enfocó en evaluar cómo funciona, cómo se percibe y qué experiencia ofrece el Centro Nueva Vida y su aplicación digital. Para ello, se llevó a cabo una encuesta que incluía 43 preguntas, tanto de tipo cuantitativo como cualitativo, a un total de 47 mujeres, complementada con tres entrevistas realizadas a profesionales: dos psicólogos y una abogada.

Tabla 3: *Distribución de la muestra por edad, nivel educativo y distritos del Callao*

Variables	**Categoría**	**Porcentaje n (%)**
Rango de edad	15 a 24 años	16 (34.0%)
	25 a 34 años	8 (17.0%)
	35 a 45 años	15 (31.9%)
	45 años a más	8 (17.0%)
Total		**47 (100%)**
Nivel educativo	Primaria Completa	24 (51.1%)
	Secundaria completa	4 (8.5%)
	Carrera técnica	1 (2.1%)
	Etapa universitaria	6 (12.6%)
	Posgrado	12 (25.5%)
Total		**47 (100%)**
Distritos del Callao	Callao Cercado	6 (12.8%)
	Bellavista	8 (17.0%)
	Otros distritos del Callao	33 (70.2%)
Total		**47 (100%)**

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4: *Datos generales de los profesionales entrevistados*

N°	Nombres y Apellidos	Cargo/ Especialidad	Experiencia
1	Óscar Pantoja Armas	Psicólogo en el CEM	6 años
2	Katherine Durand Vargas	Psicóloga especializada en servicio y atención a familias	5 años
3	Yohana Zapata Osorio	Abogada litigante especializada en derecho y proceso penal (anteriormente abogada del CEM)	8 años

Fuente: Elaboración propia

Las encuestas se organizaron en seis categorías:

1. Perfil del participante.
2. Experiencia con el centro físico.
3. Experiencia con la aplicación digital.
4. Opiniones sobre los planes de membresía
5. Valoración del servicio híbrido (centro y aplicación como un sistema único).
6. Sugerencias de mejora.

Nota: Los resultados de las encuestas se pueden consultar en el Anexo 6.8

Por otro lado, las entrevistas se diseñaron para obtener una perspectiva más profunda y profesional sobre el proyecto. Estas se dividieron en 5 bloques:

1. Contexto de la problemática social.
2. Opinión general sobre el proyecto.
3. Evaluación del entorno físico.
4. Evaluación del aplicativo digital.
5. Análisis de la viabilidad y sostenibilidad del proyecto.

El objetivo principal de esta etapa fue entender la percepción general y la experiencia de los usuarios en relación a la propuesta híbrida: el espacio físico y la app digital, ambas orientadas

a brindar apoyo integral a mujeres en situación de vulnerabilidad. En las entrevistas, se buscó escuchar las opiniones y experiencias de los especialistas para obtener una visión más amplia, tanto humana como técnica, sobre el proyecto.

Este proceso permitió obtener métricas y hallazgos significativos que describen cómo los usuarios interactúan con el prototipo en sus dos dimensiones: física y digital. Estos resultados facilitaron la evaluación y comprensión de las emociones, necesidades y sugerencias de los participantes. Todo esto con el fin de identificar oportunidades de mejora y tomar decisiones de diseño informadas, que logren una mayor efectividad y sensibilidad hacia las necesidades de las usuarias.

Durante esta fase, se destacaron cinco métricas clave que fueron fundamentales para definir con mayor precisión el alcance del proyecto y su impacto en las usuarias.

Primero, se observa que el 42,6% de los encuestados calificó la propuesta híbrida (centro físico + app digital) con una valoración de 5 estrellas. Asimismo, el 46,8% otorgó una valoración de 4 estrellas, como se puede visualizar en el apartado de Anexo 6.8. Esto lleva a la conclusión de que la mayoría de los encuestados consideran que la propuesta es altamente innovadora, integral y necesaria debido a su enfoque completo.

Así mismo, el 91,5% de los encuestados considera muy positivo y necesario que el centro esté diseñado con un enfoque de arquitectura sostenible, que incluya materiales ecológicos y ornamentación con plantas.

A su vez, el centro cuenta con una respuesta afirmativa ante la problemática y las necesidades de las usuarias, dado que el 89,4% de los encuestados expresó que, si en el caso el centro existiera, ellos lo visitarían. Además, más del 50% de los encuestados, con una exactitud de 61,7%, indicaron que estarían dispuestos a pagar uno de los planes mensuales del centro físico, dado que el 89,4% considera que los precios de estos planes son bastantes accesibles.

En cuanto a la app, se destacó que el 76,6% de los encuestados aseguraron que utilizarían esta aplicación si se llegara a desarrollar, y el 51,1% de ellos indicaron que les resultó fácil comprender el funcionamiento general del aplicativo.

Asimismo, el análisis conjunto de las encuestas y entrevistas permitió identificar cinco hallazgos relevantes que aportan un valor significativo al desarrollo del Centro Nueva Vida. Estos hallazgos fueron fundamentales para mejorar la solución del proyecto, asegurando de esta manera que el proceso de sanación de las mujeres sea más llevadero y focalizado a sus necesidades específicas.

Primero, en relación al espacio de la zona de lectura, tanto los especialistas entrevistados como los comentarios de las encuestas sugirieron transformarlo en un espacio de coworking y aprendizaje. A pesar de que el 93.6% de los encuestados destacó de forma muy positiva que el espacio ofreciera opciones de audiolibros, libros físicos y plataformas digitales, se tomó en cuenta esta recomendación de reorientar el enfoque hacia una propuesta más específica y necesaria. Así, se planteó que la zona de lectura funcione de manera integrada con las demás áreas del centro, lo que mejora no sólo su funcionalidad, sino también el cumplimiento de los objetivos del espacio. Esta sugerencia fue implementada en el prototipo de alta fidelidad del centro físico.

Como segundo hallazgo, los especialistas entrevistados recomendaron replantear, también el enfoque del taller de tote bags para convertirlo en un espacio de empoderamiento económico, donde las usuarias puedan aprender distintas actividades. Dado que, esto brindaría a las usuarias opciones diversas para alcanzar una autonomía financiera, debido a que este espacio, según los especialistas, es un clave para romper los ciclos de dependencia y vulnerabilidad económica que muchas de ellas enfrentan. Esta recomendación fue integrada en el prototipo de alta fidelidad del centro físico.

Como tercer punto, se destacó que los entrevistados comentaron que una suscripción de 12 soles (la membresía más accesible) podría resultar elevada para parte del público objetivo. Por lo que, se sugirió incluir una opción más asequible, permitiendo que las usuarias no sientan que los aspectos económicos dificultan su proceso de sanación. Esta sugerencia fue implementada en el prototipo de alta fidelidad de la app digital.

Respecto al cuarto hallazgo, tanto los especialistas como los encuestados recomendaron incorporar dentro de la app una herramienta con frases motivadoras del día. Dado que, este detalle actuaría como recordatorio diario para las usuarias, ayudándoles a mantenerse conectadas con su proceso de bienestar emocional de manera constante. Esta recomendación fue integrada en el prototipo de alta fidelidad de la app digital.

Por último, aunque los especialistas destacaron la importancia del taller de autodefensa, y así mismo en la encuesta recibió la mayor puntuación de satisfacción, se sugirió incluir un momento y espacio de liberación emocional para las usuarias, previo a enseñar las técnicas de autodefensa. Esta sugerencia fue implementada en el prototipo de alta fidelidad del centro físico.

Figura 38: *Tabla receptora- Metodología Toulouse Thinking*



Fuente: Imagen de elaboración propia

Esta herramienta nos ha permitido organizar de manera estructurada los hallazgos y reflexiones derivados del proceso de retroalimentación del proyecto, tanto de las encuestas como de las entrevistas a los especialistas. Los hallazgos y métricas se dividieron en cuatro categorías: lo que funciona, críticas, dudas y nuevas ideas. Cada sección ha facilitado la identificación de los aspectos positivos, así como los puntos de oportunidad y mejora, proporcionando una visión clara de los elementos que requieren ajustes, las incertidumbres que necesitan aclaración y las sugerencias que podrían enriquecer el desarrollo del proyecto. En cuanto a lo que funciona, se resalta el feedback positivo respecto al modelo híbrido, destacando la aceptación generalizada. Las críticas, dudas y nuevas ideas, que surgieron como recomendaciones y sugerencias durante el proceso, se implementaron como mejoras en los prototipos de alta fidelidad, asegurando que el desarrollo del proyecto responda de manera efectiva a las necesidades y expectativas identificadas.

Figura 39: *Experimentación ágil - Metodología Toulouse Thinking*



Fuente: Imagen de elaboración propia

Esta herramienta nos ha permitido organizar, de manera resumida, lo establecido en experimentos, desde las hipótesis iniciales hasta las lecciones aprendidas, las cuales validan las hipótesis mencionadas previamente. Además, se incluyó la validación de las métricas encontradas, así como la cantidad de respuestas obtenidas del público. Esto se logró mediante dos modalidades: una encuesta compuesta por 46 preguntas, realizada a 47 usuarios a través de Google Forms, y entrevistas a profesionales especializados en la problemática, las cuales fueron realizadas mediante una entrevista semiestructurada de 17 preguntas a través de la plataforma de Google Meet. El análisis de estos resultados nos permitió enfocar nuestro proyecto de una manera más realista, ajustada a las necesidades de nuestro público objetivo.

2.5.9 Resumen del Proyecto de Innovación

El proyecto Nueva Vida surge como una respuesta a la urgente necesidad de crear espacios seguros y accesibles, además de fortalecer los servicios de acompañamiento para mujeres en situaciones vulnerables. Desde su inició, el proyecto se planteó como un modelo híbrido, que combina un centro físico con un enfoque arquitectónico sostenible y biofílico, junto con una aplicación digital que extiende el acompañamiento más allá del centro. Esta combinación permite que la experiencia de apoyo sea continua y más cercana, adaptándose a las diversas realidades de las usuarias.

La propuesta de valor se enfoca en ofrecer un ecosistema completo de apoyo constante, donde el diseño arquitectónico proporciona contención sensorial, seguridad y espacios terapéuticos.

Por un lado, el centro físico ofrece una variedad de talleres y clases presenciales que también cuentan con precios accesibles o suscripciones específicas, lo que permite generar ingresos adicionales a través de actividades, como yoga, meditación, autodefensa y talleres de empoderamiento económico.

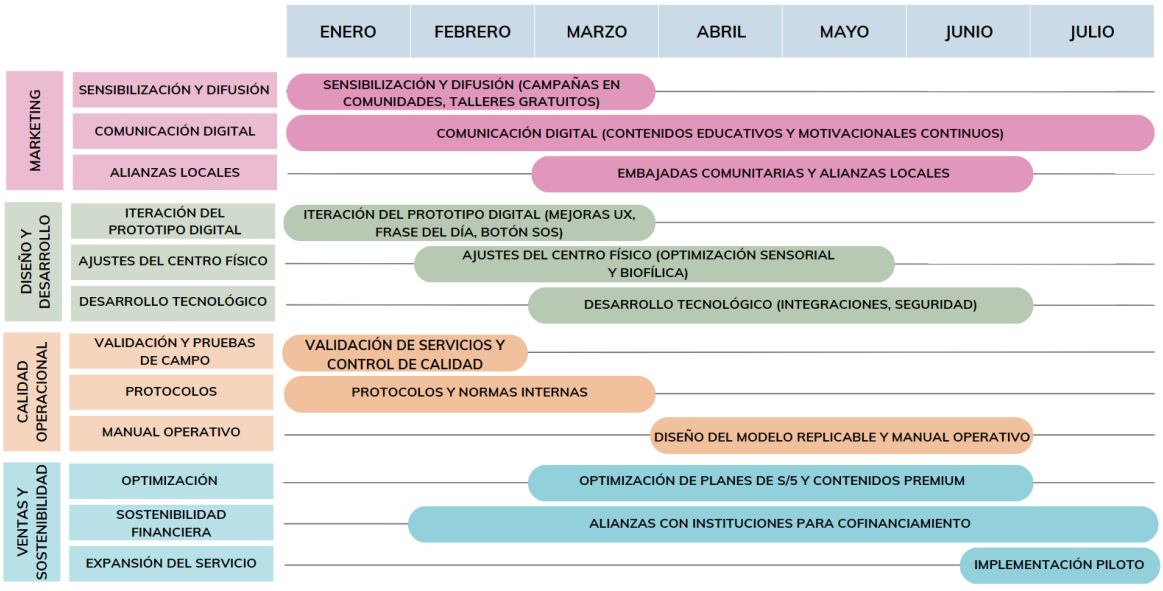
Por otro lado, la plataforma digital facilita herramientas emocionales, clases formativas, seguimiento psicológico, canales de emergencia y una comunidad segura. La aplicación es

gratuita para todas las usuarias, pero también incluye planes de suscripción desde s/ 5, que están diseñados para ampliar las opciones de acompañamiento y fomentar el acceso a contenido adicional de bienestar emocional. Este sistema impulsa la compra de servicios complementarios, lo que ayuda a mantener el proyecto.

El modelo de negocio combina estos ingresos recurrentes, tanto presenciales como digitales, con alianzas institucionales y servicios formativos, cubriendo así los costos operativos del centro, que incluyen mantenimiento, personal especializado y materiales para los talleres. En conjunto, este sistema híbrido crea un flujo económico sostenible que garantiza la continuidad del proyecto.

La sostenibilidad del proyecto se asegura gracias a un enfoque de triple balance. En el ámbito social, el proyecto ofrece apoyo emocional, seguridad, espacios de aprendizaje y redes comunitarias que empoderan a las usuarias. En lo ambiental, el diseño del centro físico utiliza materiales de bajo impacto, estrategias biofílicas y un diseño sensible que promueve el bienestar. En el aspecto económico, el modelo de negocio híbrido, que combina suscripciones, servicios presenciales, donaciones y alianzas, garantiza la estabilidad financiera a largo plazo, lo que permite mantener los costos operativos y expandir gradualmente el alcance del proyecto.

Figura 40: Diagrama de Gant



Fuente: Imagen de elaboración propia

Las actividades futuras se enfocarán en continuar el proceso de iteración y mejorando el modelo híbrido a través de nuevas evaluaciones con usuarias, validaciones con profesionales del área y pruebas de experiencia tanto en el centro físico como del aplicativo, especialmente para reforzar las funciones motivacionales y el apoyo emocional. También se contempla replicar la propuesta en nuevos distritos de Lima y, posteriormente, en regiones con alta incidencia de casos de violencia, mediante alianzas con municipios, organizaciones sociales y entidades comunitarias. La estrategia de masificación se logrará a través de campañas de sensibilización, talleres gratuitos, embajadoras comunitarias y acciones que aumenten la visibilidad del proyecto. El plan se organizará en un cronograma de fases que incluya validación, ajustes técnicos, ampliación territorial y estrategias de escalabilidad.

Para llevar a cabo esta implementación, será fundamental contar con un equipo interdisciplinario conformado por psicólogos, trabajadores sociales, abogados, programadores, diseñadores UX/UI, arquitectos, programadores, administradores y personal operativo del centro físico. En cuanto a los recursos materiales, se necesitarán equipos tecnológicos, mobiliario especializado, insumos para talleres y señalética accesible para el espacio físico. En el ámbito digital, se contemplan plataformas de desarrollo móvil, bases de datos seguras, sistemas de videoconferencia, servidores, hosting, herramientas de diseño, pasarelas de pago y herramientas de geolocalización para el botón de emergencia del aplicativo.

III. Estimación de costos

3.1 Presupuesto

Tabla 5: *Tabla de presupuesto para remodelación del "Centro Nueva Vida"*

Código	Categoría	Costo

01	**Primer piso**	**s/. 381.719,50**
01.01	Instalación / Retiro de Pisos	s/. 40.939,00
01.02	Acabados	s/. 7.952,00
01.03	Falsos Cielos Rasos	s/. 3.575,00
01.04	Jardineras y Mobiliario de Concreto	s/. 4.595,00
01.05	Escalera de Emergencia y Muros Cortafuego	s/. 13.720,00
01.06	Ventanas y Mamparas	s/. 4.400,00
01.07	Fachada	s/. 52.378,50
01.08	Puertas	s/. 11.020,00
01.09	Luminarias	s/. 3.140,00
01.10	Ascensores	s/. 240.000,00
02	**Segundo piso**	**s/. 50.480,20**
02.01	Instalación / Retiro de Pisos	s/. 23.629,30
02.02	Acabados	s/. 9.859,00
02.03	Falsos Cielos Rasos	s/. 6.061,90
02.04	Ventanas y Mamparas	s/. 3.400,00
02.05	Puertas	s/. 3.900,00
02.06	Barandas	s/. 3.080,00
02.07	Luminarias	s/. 550,00
03	**Tercer piso**	**s/. 85.353,70**
03.01	Instalación / Retiro de Pisos	s/. 49.454,50
03.02	Acabados	s/. 13.738,00
03.03	Falsos Cielos Rasos	s/. 8.881,20
03.04	Ventanas y Mamparas	s/. 2.500,00
03.05	Puertas	s/. 5.420,00
03.06	Barandas	s/. 3.080,00
03.07	Luminarias	s/. 2.280,00
04	**Cuarto piso**	**s/. 65.792,60**
04.01	Instalación / Retiro de Pisos	s/. 37.774,60

04.02	Acabados	s/. 11.609,00
04.03	Jardineras	s/. 819,90
04.04	Ventanas y Mamparas	s/. 5.500,00
04.05	Puertas	s/. 3.770,00
04.06	Barandas	s/. 3.080,00
04.07	Luminarias	s/. 3.240,00
05	**Quinto piso**	**s/. 87.817,15**
05.01	Instalación / Retiro de Pisos	s/. 48.304,95
05.02	Acabados	s/. 3.613,80
05.03	Falsos Cielos Rasos	s/. 8.730,40
05.04	Jardineras	s/. 12,748,00
05.05	Ventanas y Mamparas	s/. 1.500,00
05.06	Puertas	s/. 700,00
05.07	Barandas	s/. 7.000,00
05.08	Luminarias	s/. 1.220,00
	Costo Total	**s/. 671.163,15**

Fuente: Elaboración propia

La tabla número 5 presenta el presupuesto que estará destinado a la remodelación del Centro Nueva Vida, ubicado en la antigua fábrica de la cervecería Pilsen Callao. En esta tabla se muestran todos los costos relacionados con la implementación arquitectónica del edificio para garantizar las mejores condiciones de seguridad y funcionalidad. Se observan elementos como texturas, acabados, ventanas, cielos rasos, luminarias, fachadas, muros contra incendio, muros cortafuegos, escaleras de emergencia, ascensores, jardineras, barandillas y otros componentes esenciales para la remodelación del centro.

Asimismo, se especifican los costos por cada piso del edificio, considerando las necesidades específicas para área. La tabla concluye con el costo total de la remodelación que vendría ser unos 670 mil soles como monto global de inversión para la primera etapa del proyecto.

Nota: La tabla completa y desglosada se encuentra desarrollada en el Anexo 6.10.

Tabla 6: *Tabla de presupuesto de implementación de mobiliarios del "Centro Nueva Vida"*

Código	Categoría	Costo
01	**Primer piso**	**s/. 52.471,10**
01.01	Tópico	s/.2.851,00
01.02	Zona de Coworking	s/. 13.340,00
01.03	Recepción / Espera	s/. 5.700,00
01.04	Zona Lúdica Infantil	s/. 1.450,00
01.05	Almacén de limpieza	s/. 1.290,00
01.06	Zona de contenedores	s/. 720,00
01.07	Elementos Exteriores	s/. 16.050,50
01.08	Equipos sanitarios	s/. 11.070,00
02	**Segundo piso**	**s/. 22.460,00**
02.01	Sala Zoom (Usos Múltiples)	s/. 5.150,00
02.02	Sala Legal	s/. 9.550,00
02.03	Cuarto de Vigilancia	s/. 7.760,00
03	**Tercer piso**	**s/. 40.360,00**
03.01	Zona de Lectura y Coworking	s/. 19.790,00
03.02	Sala Psicológica	s/. 14.530,00
03.03	Equipos sanitarios	s/. 6.040,00
04	**Cuarto piso**	**s/. 15.130,00**
04.01	Taller Autodefensa y Liberación Emocional	s/. 5.510,00
04.02	Mobiliario adicional	s/. 350,00
04.03	Equipos sanitarios	s/. 9.270,00
05	**Quinto piso**	**s/. 87.817,15**
05.01	Zona Exterior (Azotea)	s/. 4.820,00
05.02	Taller de Meditación	s/. 1.250,00
05.03	Taller Empoderamiento Económico	s/. 2.740,00
Costo Total		**s/. 139.231,10**

Fuente: Elaboración propia

En esta tabla se muestran los costos asociados a la implementación del Centro Nueva Vida, la cual corresponde a la etapa posterior a la remodelación. La tabla organiza la información por pisos y por espacios, indicando el costo de implementación de cada ambiente de manera independiente tomando en cuenta los mobiliarios y los equipos sanitarios requeridos en cada uno de los espacios, brindando una visión precisa de las necesidades de cada área.

Esta tabla también toma en cuenta los elementos exteriores del primer piso, que forman parte del ingreso al centro. Finalmente, en la parte inferior la tabla presenta el costo total de implementación de todo el centro.

Nota: La tabla completa y desglosada se encuentra desarrollada en el Anexo 6.10.

Tabla 7: *Tabla de presupuesto para la implementación del aplicativo "Nueva Vida"*

Gastos del aplicativo	**Descripción**	**Costo**

Desarrollo de App & Plataforma Web	Programación completa del MVP: login seguro, perfiles, botón de emergencia, chat comunitario moderado, videoclases, panel de psicólogos. notificaciones, backend en la nube.	s/. 32.000,00
Integraciones tecnológicas	Integración con Yape/Plin, billeteras digitales, pasarela de pago, sistema de notificaciones push.	s/. 6.500,00
Sistema de Geolocalización / GPS	Servicios de ubicación en tiempo real para botón de emergencia, API de mapas, precisión por triangulación, monitoreo seguro y permisos avanzados.	s/. 3.200,00
Diseño UX/UI & Prototipado	Arquitectura de información, flujos de contención emocional, wireframes, interfaces accesibles (WCAG), prototipo navegable.	s/. 4.500,00
Infraestructura técnica inicial	Hosting en la nube (GCP/AWS), servidores escalables, almacenamiento de vídeos, backup cifrado, dominios y certificados SSL por 6 meses.	s/. 3.500,00
Producción de contenido formativo	Grabación de talleres, edición, microcursos, audios emocionales, biblioteca de bienestar, material descargable.	s/. 4.400,00
Marketing y adquisición inicial	Campañas digitales, redes, contenido emocional y community manager.	s/. 5.200,50
Equipo de soporte al usuario (6 meses)	Personal para atención por WhatsApp/Chat, orientación básica, incidencias técnicas, dudas sobre talleres y comunidad.	s/. 6.000,00
Legalización y formalización	Constitución legal, RUC, contratos con aliados, términos y condiciones.	s/. 6.500,00
Seguridad digital y protección de datos	Encriptación avanzada, firewalls, auditorías, cumplimiento Ley 29733, monitoreo de accesos.	s/. 3.000,00
Sistema de moderación del foro	Filtros automáticos contra violencia digital, panel de moderadores, detección de mensajes sensibles.	s/. 2.800,00
Actividades comunitarias y difusión	Charlas municipales, centros vecinales, material impreso, movilidad del equipo.	s/. 2.200,00

Reserva operativa (3 meses extra)	Fondo de seguridad para pagos urgentes, contingencias o imprevistos.	s/. 5.000,00
Creación de contenido emocional mensual	Videos breves, ejercicios de respiración, meditaciones, textos para crisis.	s/. 2.000,00
Actualización “Frase del Día” y contenido emocional diario	Generación de frases terapéuticas, curaduría, revisión psicológica, carga al sistema.	s/. 1.200,00
Optimización de rendimiento de la app	Mejoras de carga, velocidad, reducción de consumo de datos móviles.	s/. 1.100,00
Costo Total		**s/. 86.700,00**

Fuente: Elaboración propia

En esta tabla se presenta el presupuesto que estará destinado a la implementación y desarrollo del aplicativo Nueva Vida, considerando todos los componentes necesarios para su funcionamiento. Se observa la inclusión de costos como la programación del aplicativo, integraciones digitales, sistemas y funcionalidades principales.

Asimismo, se incorporan los costos de diseño UX/UI, infraestructura digital como hosting en la nube, servidores, marketing digital y almacenamiento, así como la producción de contenido emocional y educativo que será integrado en la app, así como recursos adicionales involucrados en cada área tecnológica. La tabla también presenta el costo detallado por componente y el costo total estimado del desarrollo del aplicativo, que asciende aproximadamente a 86 mil soles aproximadamente.

Nota: La tabla completa y desglosada se encuentra desarrollada en el Anexo 6.10.

Tabla 8: *Tabla de costos totales de implementación del proyecto "Nueva Vida"*

Recurso	**Costo**
Costos de remodelación del centro físico	**s/. 671.163,15**
Costos de implementación del centro físico	**s/. 139.231,10**
Costos del aplicativo	**s/. 86.700,00**
Costo Total	**s/. 897.094,25**

Fuente: Elaboración propia

Esta tabla presenta el cálculo del costo total de implementación del proyecto "Nueva Vida", el cual sale de la suma de los costos de remodelación del centro, implementación y del desarrollo del aplicativo digital.

Esta tabla pone en evidencia la inversión global necesaria para poner en marcha el modelo integral del proyecto "Nueva Vida", alcanzando un monto aproximado de 810 mil soles, lo que evidencia de manera clara el esfuerzo económico requerido para materializar y ejecutar el proyecto "Nueva Vida"

Nota: La tabla completa se encuentra desarrollada en el Anexo 6.10.

Alianza Estratégica

Para el proyecto nueva vida se propone la decisión de colaborar con Cervecerías Peruanas Backus S.A., empresa dueña del edificio Pilsen Callao, se recomienda esta alianza debido a la coincidencia entre los valores de la empresa y los objetivos de este proyecto. Backus ha demostrado tener un gran compromiso con el bienestar de las mujeres a través de iniciativas como "Creciendo por un Sueño", el cual es un programa que capacita a las mujeres emprendedoras en gestión de negocios y ventas. También destacan otros proyectos de Backus como "Juntos por el Agua", un programa que busca fomentar la sostenibilidad ambiental al mejorar el acceso y la gestión del agua en comunidades vulnerables. Estas iniciativas son un claro reflejo del compromiso de Backus con el empoderamiento de las mujeres, la

responsabilidad social y la sostenibilidad ambiental, alineándose perfectamente con los principios fundamentales de este proyecto.

Teniendo como base estos programas, se propone un acuerdo de financiamiento y uso del edificio Pilsen Callao en términos de colaboración social. Este acuerdo inicial otorgaría la cesión total del espacio por los tres primeros meses, permitiendo al proyecto generar ingresos sostenibles a través de sus diversas actividades. Este periodo inicial sería clave para poner en marcha el proyecto y consolidar el modelo de negocio.

Más adelante, a medida que el proyecto logre una estabilidad financiera y empiece a generar ingresos, se establecería una compensación económica mensual a Backus,que representará un porcentaje de las ganancias obtenidas.

Además de proporcionar el espacio, Backus también financiará parcialmente la remodelación del centro. Esto no solo facilitará el inicio del proyecto, sino que también fortalecerá su vínculo con la comunidad y con el proyecto a largo plazo. El proyecto brindará a Backus una gran visibilidad y promoción, posicionando su marca como líder en responsabilidad social en la provincia del Callao, y resaltando su compromiso con la igualdad de género y el bienestar social. Esto se reflejará a través de campañas publicitarias y actividades comunitarias que fortalezcan la imagen de la empresa como aliada en causas sociales y ambientales.

Financiador Principal

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) sería el principal financiador de este proyecto, debido a su compromiso contra la violencia de género y el empoderamiento económico de las mujeres. El BID ha apoyado diversas iniciativas en Perú y Argentina que buscan mejorar la atención de las víctimas de violencia doméstica, incluyendo la implementación de soluciones tecnológicas y la mejora de la infraestructura para proporcionar espacios seguros.

En este proyecto, el BID apoyaría tanto en la remodelación del centro como la implementación de la app, asegurando una atención integral y continua para las usuarias. Este enfoque híbrido,

que combina un espacio físico accesible y seguro con el uso de tecnología para un acompañamiento remoto, se alinea con las estrategias del BID para mejorar los servicios de salud, promover la autonomía económica de las mujeres y crear infraestructuras resilientes. Este tipo de soluciones integrales es una prioridad para el BID en su lucha contra la violencia de género y apoyar la igualdad de género en la región.

Tabla 9: *Tabla de planilla del centro*

Planilla de trabajadores del centro físico			
Puesto	**Cantidad**	**Horas**	**Sueldo Bruto**
Recepcionista	8	54 hrs	s/. 1.372,69
Instructores	6	30 hrs	s/. 960,94
Tópico	1	54 hrs	s/. 1.551,73
Vigilantes (Diurno)	4	48 hrs	s/. 1.025,00
Vigilantes (Nocturno)	4	48 hrs (+ Sobrecarga)	s/. 1.383,75
Limpieza	10	48 hrs	s/. 1.025,00
Jardinero	1	Servicio Bimensual	s/. 410,00
Planilla de trabajadores de la app			
Puesto	**Cantidad**	**Horas**	**Sueldo Bruto**
Líder/Coordinador Técnico	1	48 hrs	s/. 4.800,00
Desarrollador Full Stack Jr/Mid	1	48 hrs	s/. 3.500,00
Asistente QA/Soporte	1	48 hrs	s/. 2.800,00
Especialista UX/UI (Part-Time)	1	25 hrs	s/. 1.500,00

Fuente: Elaboración propia

Esta tabla refleja los sueldos del personal de acuerdo con las normativas laborales del país y tomando como base el sueldo promedio estimado.

Para el centro físico, se ha considerado el horario de funcionamiento, el cual es de lunes a viernes de 9am a 7pm y sábados de 9am a 1pm, lo que equivale a un total de 54 horas semanales. En base a este horario, se han determinado los costos salariales tomando como referencia el sueldo mínimo actual que es de 1025 soles. A este monto se le ha añadido un factor adicional correspondiente a la especialización de cada puesto, así como un recargo del 35% para los vigilantes que trabajan en el turno nocturno, conforme a lo establecido por el Decreto Supremo N.º 007-2002-TR.

Respecto al personal de la app, se han considerado los costos salariales promedios del mercado tecnológico, específicamente en el rango de los sueldos intermedios bajos, con la finalidad de garantizar la calidad técnica sin comprometer la sostenibilidad financiera del proyecto.

Tabla 10: *Tabla de costos fijos mensuales*

Costos fijos		
Gastos	**Nota de cálculo**	**Est. mensual**
Electricidad (Pluz Perú)	Uso intensivo (10 horas L-V, 4 horas S)	s/. 1.800,00
Agua Potable (Sedapal)	Consumo institucional alto debido a las duchas	s/. 950,00
Internet y Telefonía	Plan de internet de alta velocidad empresarial y línea fija de soporte.	s/. 450,00
Total de costos fijos		**s/. 3.200,00**

Fuente: Elaboración propia

En esta tabla se presentan los costos fijos, los cuales están compuestos por los servicios básicos necesarios para el centro. En el caso de la electricidad, se han considerado los precios estimados de la empresa Pluz Perú, que suministra la electricidad local; el agua potable, proporcionada por la empresa Sedapal; y el servicio de internet y telefonía, con un costo estimado de las empresas de telecomunicaciones establecidas en el país.

En particular, aunque el centro cuenta con una amplia iluminación natural, se ha considerado, de igual manera, un precio estimado medio - alto, debido a la cantidad de pisos del centro. Asimismo, el costo del agua potable se ha ajustado a un rango medio - alto, debido al uso de los vestidores con duchas, los cuales están disponibles tanto para los usuarios como para los respectivos instructores.

Tabla 11: *Tabla de costos estimados variables mensuales*

Costos variables		
Gastos	**Nota de cálculo**	**Est. mensual**
Suministros de limpieza	Gasto alto por la extensión y la higiene necesaria	s/. 1.200,00
Suministros de oficina	Gasto estándar para la gestión administrativa.	s/. 350,00
Mantenimiento General	Reparaciones menores inmediatas	s/. 300,00
Mantenimiento taller/equipos	Reposición y reparación regular de equipos de uso constante.	s/. 600,00
Materiales del taller de Empoderamiento Económ.	Gasto significativo dado que la actividad cambia cada semana.	s/. 1.500,00
Total estimado de costos variables		**s/. 3.950,00**

Fuente: Elaboración propia

En esta tabla se presentan los costos variables estimados, dado que pueden fluctuar cada mes dependiendo de los precios presentes en el mercado. Estos costos incluyen los suministros de limpieza y de oficina necesarios para el personal, así como los costos de mantenimiento. Estos costos cubren tanto el mantenimiento general del centro, mantenimiento de mobiliarios y reparación de equipos, como también los gastos de los insumos requeridos para brindar las actividades del taller de empoderamiento económico.

Tabla 12: *Tabla de ingresos máximos mensuales - centro físico*

Ingresos mensuales - centro físico			
Fuente	**Cantidad**	**Cant. mensual**	**Sueldo Bruto**
Zona de lectura y coworking	180 pers/diario	46800	s/. 23.400,00
Taller de liberación emocional y autodefensa	90 pers/diario	2340	s/. 11.700,00
Taller de yoga y meditación	78 pers/diario	2028	s/. 10.140,00
Taller de empoderamiento económico	54 pers/diario	1404	s/. 7.020,00
Alquiler de Sala de usos múltiples	1 alq /diario	26	s/. 4.680,00
Subtotal ingresos máximos			**s/. 56.940,00**

Fuente: Elaboración propia

Nota: La tabla completa de ingresos mensuales se encuentran en Anexo 6.10

En esta tabla se detallan los ingresos máximos mensuales del centro físico. Para este cálculo, se asumió un escenario de capacidad máxima constante durante los 26 días de atención mensuales del centro. Además, se consideró que el centro mantiene una estructura de 6 clases diarias por taller. En este escenario se consideró que el costo por clase es de la membresía más básica (Renacer) que corresponde al costo de 5 soles por clase.

Asimismo, se incluyó el alquiler de las salas de usos múltiples, para el cual se presupuestó que se alquilarán al menos una vez al día durante los mismos 26 días operativos del centro, con un costo de 180 soles por alquiler. De este modo, se obtuvo como resultado final el ingreso potencial máximo del centro.

Tabla 13: *Tabla de ingresos mensuales - app*

Ingresos mensuales - app			
Fuente	**Cant. mensual**	**Costo**	**Sueldo Bruto**
Empiezo por mí	1200	s/. 5,00	s/. 6.000,00
Yo puedo	1000	s/. 12,00	s/. 12.000,00
Avanzamos juntas	500	s/. 30,00	s/. 15.000,00
Crecemos contigo	300	s/. 50,00	s/. 15.000,00
Subtotal ingresos promedio mínimo			**s/. 48.000,00**

Fuente: Elaboración propia

En esta tabla se detallan los costos de ingresos mensuales de la app, para los cuales se han estimado un número promedio de 3000 usuarios mensuales, basado en la demanda potencial establecida en el apartado sobre la información del mercado. Esta cifra se estima dentro de un rango de demanda promedio mínima de 3000 personas y máxima de 5000 personas.

Este estimado está respaldado por los datos reportados en el boletín anual del Callao, de acuerdo con el Programa Nacional Wami Ñan, donde se registraron 3236 casos de mujeres que sufrieron violencia doméstica entre enero y diciembre del año 2024. Asimismo, a través de la Línea 100 se reportaron 4837 casos en el mismo año.

Tabla 14: *Tabla de presupuesto anual - Egresos*

Presupuesto anual egresos					
Concepto/mes	**Enero**	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Mayo**
Sueldos	s/. 51.194,00	s/. 51.194,00	s/. 51.194,00	s/. 51.194,00	s/. 51.194,00
Servicios básicos	s/. 3200,00	s/. 3200,00	s/. 3200,00	s/. 3200,00	s/. 3200,00
Subtotal	**s/. 54.394,00**	**s/. 54.394,00**	**s/. 54.394,00**	**s/. 54.394,00**	**s/. 54.394,00**
Costos variables	s/. 3374,00	s/. 3642,00	s/. 3850,00	s/. 3882,00	s/. 4133,00
Total egresos	**s/. 57.768,00**	**s/. 58.036,00**	**s/. 58.244,00**	**s/. 58.276,00**	**s/. 58.527,00**

Fuente: Elaboración propia

Nota: La tabla completa de ingresos mensuales se encuentran en Anexos 6.10

A partir de esta tabla, se proyecta el presupuesto anual. En este caso, se detallan los egresos mensuales durante los primeros 5 meses, en el cual se han establecido los costos fijos, que incluyen los sueldos y los servicios básicos, así como los costos variables, que comprenden los suministros y los mantenimientos, los cuales varían por mes debido a la fluctuación de precios en el mercado, como se mencionó anteriormente.

Tabla 15: *Tabla de presupuesto anual - Ingresos*

Presupuesto anual ingresos					
Concepto/mes	**Enero**	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Mayo**
Centro físico					
% Capacidad	85%	90%	92%	90%	95%
Ingresos	s/. 48.399,00	s/. 51.246,00	s/. 52.385,00	s/. 51.246,00	s/. 54.093,00
App					
Membresías	3.000	3.300	3.600	3.800	4.000
Ingresos	s/. 48.000,00	s/. 42.800,00	s/. 57.600,00	s/. 60.800,00	s/. 64.000,00
Total ingresos	**s/. 96.399,0**	**s/. 104.046,0**	**s/. 109.985,0**	**s/. 112.046,0**	**s/. 118.093,0**

Fuente: Elaboración propia

Nota: La tabla completa de ingresos mensuales se encuentran en Anexos 6.10

En esta tabla se detalla el presupuesto anual de los ingresos, en el cual se visualizan los ingresos estimados de los 5 primeros meses. En cuanto al centro físico, dado que en la tabla de ingresos máximos mensuales se calculó en función de un escenario de capacidad máxima, en este caso se establece un porcentaje de capacidad variado por mes.

En el caso de la app, de manera similar, se estima una variación positiva, aumentando el porcentaje de usuarios y alcanzando, en el mes de diciembre, el máximo de la demanda potencial promedio.

Tabla 16: *Tabla de presupuesto anual total*

Presupuesto anual total					
Concepto/mes	**Enero**	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Prom. anual**
Ingresos totales	s/. 93.399,0	s/. 104.046,0	s/. 109.985,0	s/. 112.046,0	s/. 119.073,0
Egresos totales	s/. 48.399,0	s/. 58.036,0	s/. 58.244,0	s/. 58.276,00	s/. 58.562,0
Regalías a Backus (15%)	0	0	0	s/. 16.807,0	s/. 13.981,0
Publicidad (3.5%)	s/. 3.374,0	s/. 3.642,0	s/. 3.849,0	s/. 3.922,0	s/. 4.168,0
Utilidad total	**s/. 35.257,0**	**s/. 42.368,0**	**s/. 47.891,0**	**s/. 33.041,0**	**s/. 42.363,0**
%Rentabilidad	**36.57%**	**40.72%**	**43.54%**	**29.49%**	**35.61%**

Fuente: Elaboración propia

Nota: La tabla completa de ingresos mensuales se encuentran en Anexos 6.10

Por último, se presenta la tabla de presupuesto anual total, donde se pueden visualizar los ingresos y egresos totales de los primeros cuatros meses, así como el promedio anual de ambos. Además, en lo referente a lo acordado en la alianza estratégica con la empresa Cervecerías

Peruanas Backus S.A., se estableció que a partir del cuarto mes se le asignaría un porcentaje de los ingresos, el cuál fue fijado en un 15%.

Asimismo, se ha incluido un egreso adicional relacionado con publicidad y marketing, establecido en un 3.5% de los ingresos totales.

También se puede observar que el promedio anual de la utilidad es de 42 363 soles, con una rentabilidad media anual de 35.61%. Demostrando de esta manera que el proyecto es completamente rentable de manera positiva, tanto en términos económicos como sociales.

IV. Conclusiones y recomendaciones

4.1 Conclusiones

A partir de todos los análisis realizados, podemos confirmar que el proyecto “Nueva Vida” realmente responde a la necesidad de un servicio que combine atención emocional, acompañamiento social y espacios de contención para mujeres en situaciones vulnerables. La fusión del centro físico con la aplicación digital se presenta como un modelo innovador, accesible y sostenible, que ofrece apoyo continuo sin depender únicamente de la presencialidad.

Las validaciones, entrevistas, encuestas y pruebas del prototipo físico y digital permitieron identificar aspectos clave para mejorar la experiencia general del proyecto. En primer lugar, las usuarias destacaron la importancia de contar con entornos sensorialmente seguros, espacios arquitectónicos que promuevan calma y contención. Esto llevó a implementar ajustes en la experiencia de ciertos talleres presenciales, como el taller de empoderamiento económico, el taller de coworking, y el taller de liberación emocional y autodefensa, reforzando el enfoque terapéutico y dinámico para incrementar la sensación de seguridad y cercanía entre las participantes.

De manera complementaria, también se identificaron oportunidades de mejora en la plataforma digital. Resaltando la necesidad de herramientas que fortalezcan la motivación diaria y el

acompañamiento emocional. En respuesta a ello, se implementaron funciones como la sección “La frase del día”, estableciendo normas claras para el chat comunitario y la creación de un plan introductorio de s/ 5, todas decisiones pensadas para aumentar la accesibilidad, el acompañamiento y el bienestar emocional.

Los resultados evidencian que Nueva Vida tiene un gran potencial de impacto social, respaldado por un modelo de negocio sólido y una propuesta arquitectónica significativa. Este proyecto no solo atiende un problema urgente, sino que también construye un ecosistema integral capaz de transformar la experiencia emocional, física y digital de cientos de mujeres.

4.2 Recomendaciones

Después de llevar a cabo la investigación, se sugiere seguir adelante con nuevas iteraciones tanto en el diseño y funcionamiento del centro físico como en la experiencia digital. Esto implica profundizar en la conexión emocional que los espacios arquitectónicos pueden ofrecer, mejorar la usabilidad del aplicativo, optimizar el botón de emergencia y fortalecer la relación entre ambos componentes del proyecto.

Se propone buscar otros financiamientos a través de fondos públicos, así como establecer alianzas con ONGs y municipalidades que puedan facilitar y financiar el desarrollo del proyecto, el apoyo profesional y la expansión territorial. Asimismo, será importante implementar métricas híbridas sobre el uso del aplicativo, los niveles de satisfacción del servicio presencial, indicadores de seguridad, la asistencia a talleres y evaluación periódica de los profesionales.

En cuanto a la escalabilidad, se recomienda ampliar el equipo técnico y operativo, reforzar la infraestructura tecnológica, desarrollar campañas de difusión con enfoque comunitario y replicar el modelo en otras áreas del país, priorizando aquellas que enfrentan mayor vulnerabilidad. Este conjunto de acciones permitirá asegurar la continuidad del proyecto consolidar un crecimiento sostenible y coherente con su propósito social.

V. Referencias Bibliográficas

Aiquipa, J. & Canción, N. (2020). *Mujeres supervivientes de violencia de pareja: factores y procesos psicológicos implicados en la decisión de permanecer o abandonar la relación. Avances en Psicología Latinoamericana,* 38(1), 189. https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.7139

Bitwits. (2025). *Mobile app development cost: A complete breakdown (2025)*. Bitwits. https://www.bitswits.co/blog/mobile-app-development-cost

Cardona, I. & Vanessa, L. (2021). *Factores sociales que inciden en la normalización de acciones de violencia intrafamiliar, en cinco familias del barrio Nueva Jerusalén.* Corporación Universitaria Minuto de Dios. https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/a8658003-2a28-4895-82b4-f3802d962c03/content

ConSalud. (2023). Telemedicina reduce emisiones CO_2 equivalentes a 130.000 viajes en coche cada mes. *ConSalud*. https://www.consalud.es/pacientes/telemedicina-reduce-emisiones-co2-viajes-coche-cada-mes_157307_102.html?utm_source=

Dugarte, I. & Porras, M. (2023). *Estrés postraumático en mujeres víctimas de violencia doméstica. Sistemas Humanos* , 3(2), 39–55. https://doi.org/10.5281/ZENODO.12610706

Espinoza Velepucha, V. & Carpio Mosquera, C. (2024). *Efectos Psicológicos en mujeres que viven violencia doméstica. Revisión Sistemática.* Revista Científica de Salud y Desarrollo Humano, 5(4), 1569–1599. https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v5i4.412

García Vílchez, B. F., & Lozano García, M. A. (2023). *Centro de acogida para mujeres víctimas de violencia, Iquitos 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Científica del Perú]. Universidad Científica del Perú. http://hdl.handle.net/20.500.14503/2743

Herrera, M. & Elizabeth, C. (2024). *El incumplimiento de las medidas de protección frente a la limitación de la función policial en casos de violencia contra la mujer callao, 2023.* Universidad Tecnológica del Perú.

Infobae. (2024). *Línea 100 atendió más de 72 mil víctimas de violencia durante el primer semestre del 2024.* https://www.infobae.com/peru/2024/08/06/linea-100-atendio-mas-de-72-mil-victimas-de-violencia-durante-el-primer-semestre-del-2024/?utm_source

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2023). Encuesta Demográfica y de Salud Familiar 2023 – Provincia Constitucional del Callao. INEI. https://encuestas.inei.gob.pe/endes/2023/departamentales/Endes15_2/pdf/Callao.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2024). *Estadísticas de seguridad ciudadana, enero-junio 2024.* https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/estadisticas-de-seguridad-ciudadana-enero-junio-2024.pdf

Leiva, L., Mendoza, A., & Antivilo, A. (2021). Relación entre sentido de comunidad, bienestar, salud mental y género en adolescentes escolarizados. *Psicoperspectivas, 20*(2). https://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/view/2205/1443

Leveau Soria, F. (2019). Sistemas de ahorro energético, aplicados a la forma sostenible para el diseño de un centro asistencial para mujeres maltratadas en la ciudad de Trujillo. Universidad Privada del Norte.

Marin Duarte, J., Rodriguez Ruiz, S. & Rodríguez Vergel, N. (2025). *Autoestima y dependencia emocional en mujeres víctimas de maltrato, estudiantes de psicología de la Universidad Simón Bolívar, sede Cúcuta, Colombia.* Edu.co. https://bonga.unisimon.edu.co/items/6e62b9e6-4dba-43eb-904b-f06ce3e4e77a

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP). (2024). *MIMP atendió a más de 154 mil víctimas de violencia hasta noviembre del 2024*. Gobierno del Perú. https://www.gob.pe/institucion/warmi%C3%B1an/noticias/1083635-mimp-atendio-a-mas-de-154-mil-victimas-de-violencia-hasta-noviembre-del-2024

Municipalidad de Lima. (2024). *Programas y servicios de la MML beneficiaron a más de 60,000 mujeres el último año.* Gobierno del Perú. https://www.gob.pe/institucion/munilima/noticias/523297-programas-y-servicios-de-la-mml-beneficiaron-a-mas-de-60-000-mujeres-el-ultimo-ano

Municipalidad de Pueblo Libre. (s.f.). *Casa de la Mujer*. Municipalidad de Pueblo Libre. https://portal.muniplibre.gob.pe/atencion-ciudadana/casa-de-la-mujer/

Novoa, S. (2020). *Aislamiento social y violencia de género.* UCSC. https://ucsc.cl/medios-ucsc/noticias/aislamiento-social-y-violencia-de-genero/

ONU Mujeres. (2024). *Datos y cifras: violencia contra las mujeres.* ONU Mujeres. https://www.unwomen.org/es/articulos/datos-y-cifras/datos-y-cifras-violencia-contra-las-mujeres

Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar-Warmi Ñan. (2024). *Boletines regionales - Portal* Estadístico. Portal Estadístico. https://portalestadistico.warminan.gob.pe/boletines-regionales/

Programa Nacional Warmi Ñan. (2025). *Boletín regional Callao 2025*. Portal Estadístico Warmi Ñan. https://portalestadistico.warminan.gob.pe/boletines-regionales/

Rocha-Cuadros, Y., Jacobi-Romero, D., Chunga-Diaz, T., Mori-Doria, M. & Deza Villanueva, S. L. (2025). *Impacto de la violencia familiar en la autoestima, el bienestar psicológico y las estrategias de afrontamiento en mujeres*. *Revista Tribunal*, *5*(10), 222-235. https://doi.org/10.59659/revistatribunal.v5i10.112

Sostenibilidad. (2018, junio 12). Arquitectura PUCP. https://arquitectura.pucp.edu.pe/investigacion/temas/sostenibilidad/

Soto, B. G. (2024). *Yanapp: cómo funciona la app que previene la violencia contra la mujer y que ya cuenta con más de 8 mil descargas*. infobae. https://www.infobae.com/peru/2024/01/23/yanapp-como-funciona-la-app-que-previene-la-violencia-contra-la-mujer-y-que-ya-cuenta-con-mas-de-8-mil-descargas/?utm_source=

Stripe. (2023). *Guía sobre los modelos de ingresos por suscripción*. Stripe. https://stripe.com/es-us/resources/more/subscription-revenue-models-101-how-to-choose-the-best-one-for-your-business?__previewId=&__s=xxxxxxx

Thomas, H. (2024). Transporte urbano y emisiones de gases de efecto invernadero: el caso de América Latina. Ensayo – PUCP. https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/ensayo/article/view/28400

Torres, K. (Ed.). (2023). La cultura machista y la violencia intrafamiliar (Vol. 6). *Revista Científica y Arbitrada de Ciencias Sociales y Trabajo Social.* https://publicacionescd.uleam.edu.ec/index.php/tejedora/article/view/563/859

Tourné García, M., Herrero Velázquez, S. & Garriga Puerto, A. (2024). *Consecuencias para la salud de la violencia contra la mujer por parte de la pareja.* Atención primaria, 56(11), 102903. https://doi.org/10.1016/j.aprim.2024.102903

VI. Anexos

6.1 Formato de entrevista para análisis de público objetivo

FORMATO DE ENTREVISTA - PÚBLICO OBJETIVO

I. DATOS REFERENCIALES

- Cargo o especialidad profesional:
- Tiempo de experiencia en la atención a mujeres del Callao:

II. PERFIL GENERAL Y CONTEXTO SOCIAL

- ¿Cómo describiría, en líneas generales, a las mujeres que acuden al CEM (edad, nivel educativo, ocupación, situación familiar o económica)?
- ¿Qué patrones o situaciones de vida son más comunes en sus historias personales o familiares?
- ¿Cómo suele ser su red de apoyo (familia, amistades, comunidad)? ¿Qué tanto se sienten acompañadas o solas frente a sus problemas?

III. DIMENSIÓN EMOCIONAL

- ¿Cuáles son las emociones predominantes que suelen experimentar (miedo, culpa, tristeza, frustración, esperanza…)?
- ¿Qué pensamientos o creencias suelen repetir sobre sí mismas o sobre la vida (por ejemplo: "no valgo", "no tengo salida", "yo lo provoqué")?
- ¿Qué situaciones o factores detonan con mayor frecuencia sus emociones más intensas?
- ¿Qué anhelos, deseos o aspiraciones suelen expresar en relación con su vida emocional, familiar o personal?

IV. DIMENSIÓN FUNCIONAL Y CONDUCTUAL

- ¿Qué actitudes o conductas observa en ellas al iniciar el proceso de atención? (por ejemplo, desconfianza, retraimiento, necesidad de aprobación, resistencia, apertura, etc.)
- ¿Qué tipo de reacciones o patrones se observan ante conflictos o decisiones difíciles?
- ¿En qué momento o bajo qué circunstancias suelen decidir acercarse al CEM y denunciar? ¿Qué las lleva finalmente a pedir ayuda?
- ¿Qué tipo de barreras o miedos suelen aparecer antes de tomar esa decisión?

- ¿Qué mensajes o comentarios del entorno (pareja, familia, comunidad o redes) influyen más en su decisión de buscar ayuda?
- ¿Qué mensajes o comentarios del entorno influyen en su decisión de no buscar ayuda o permanecer en la situación de violencia?

V. DINÁMICAS SOCIALES Y PROCESOS DE CAMBIO

- ¿Cómo perciben su entorno social, su barrio o comunidad? ¿Qué aspectos del Callao sienten como protectores o amenazantes para ellas?
- Desde su experiencia, ¿qué cambios o transformaciones ha observado en las mujeres que logran avanzar emocionalmente o reconstruir su vida?
- ¿Hay algo adicional que desee comentar, destacar o compartir sobre su experiencia profesional o sobre el perfil emocional de las mujeres atendidas?

Asociaciones Clave

- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP).
- Gobiernos locales y regionales del Callao.
- ONG y fundaciones dedicadas al empoderamiento femenino y la prevención de la violencia.
- Centros psicológicos aliados y profesionales en salud mental.
- Desarrolladores tecnológicos y empresas de software.
- Instituciones educativas y universidades con programas de voluntariado o prácticas sociales.
- Organizaciones comunitarias y redes vecinales del Callao.
- Medios de comunicación locales y plataformas digitales de difusión social.

Actividades Clave

- Atención integral: psicológica, terapéutica y legal.
- Programas de empoderamiento y reinserción social.
- Talleres y dinámicas de apoyo emocional y comunitario.
- Campañas de sensibilización y prevención de la violencia.
- Coordinación con aliados estratégicos y gestión del centro físico y digital.

Recursos Clave

- Equipo multidisciplinario de profesionales (psicólogas, abogadas y trabajadoras sociales).
- Infraestructura física del centro con espacios terapéuticos y seguros.
- Aplicativo digital con base de datos protegida.
- Equipamiento tecnológico y materiales educativos.
- Financiamiento público o privado y red de voluntariado.
- Identidad institucional y presencia digital consolidada.

Propuesta de Valor

Centro Nueva Vida ofrece un modelo integral de apoyo emocional y social para mujeres víctimas de violencia doméstica, combinando un espacio físico seguro y acogedor con una plataforma digital de acompañamiento y seguimiento psicológico.
Su valor radica en la innovación arquitectónica sostenible y biofílica, que promueve la sanación y el bienestar a través de entornos terapéuticos, naturales y accesibles.
Además, el uso de la tecnología fortalece el proceso de recuperación, asegurando la continuidad del acompañamiento emocional y fomentando la creación de redes comunitarias de apoyo y autonomía femenina.

Relación con los clientes

- Acompañamiento cercano, empático y personalizado.
- Canales de atención confidenciales y seguros.
- Seguimiento psicológico continuo a través del aplicativo digital.
- Participación en talleres y programas grupales de apoyo mutuo.
- Comunicación constante mediante redes sociales.
- Programas de fidelización social que incentivan la participación, el progreso y la autosuficiencia.

Canales

- Centro físico ubicado en el Callao.
- Aplicativo digital "Nueva Vida".
- Redes sociales (Facebook, Instagram, TikTok).
- Página web institucional.
- Campañas de difusión en medios locales.
- Alianzas con hospitales, colegios, municipalidades y organizaciones del Callao.
- Charlas y talleres itinerantes en comunidades vulnerables.

Segmento de Clientes

- Mujeres víctimas de violencia doméstica entre 18 y 45 años.
- Residentes en la provincia constitucional del Callao.
- En situación de vulnerabilidad social, económica o emocional.
- Que requieren atención psicológica, legal o acompañamiento integral.
- Pueden incluir madres solteras, jóvenes en relaciones abusivas y mujeres en proceso de recuperación o empoderamiento.

Estructura de Costos

- Costos fijos: Mantenimiento del centro, hosting y soporte del aplicativo, licencias tecnológicas, servicios básicos , material educativo.
- Costos variables: Campañas de sensibilización, materiales para talleres, eventos y capacitaciones.
- Costos de impacto: Inversión en diseño arquitectónico y seguridad digital.

Fuentes de Ingresos

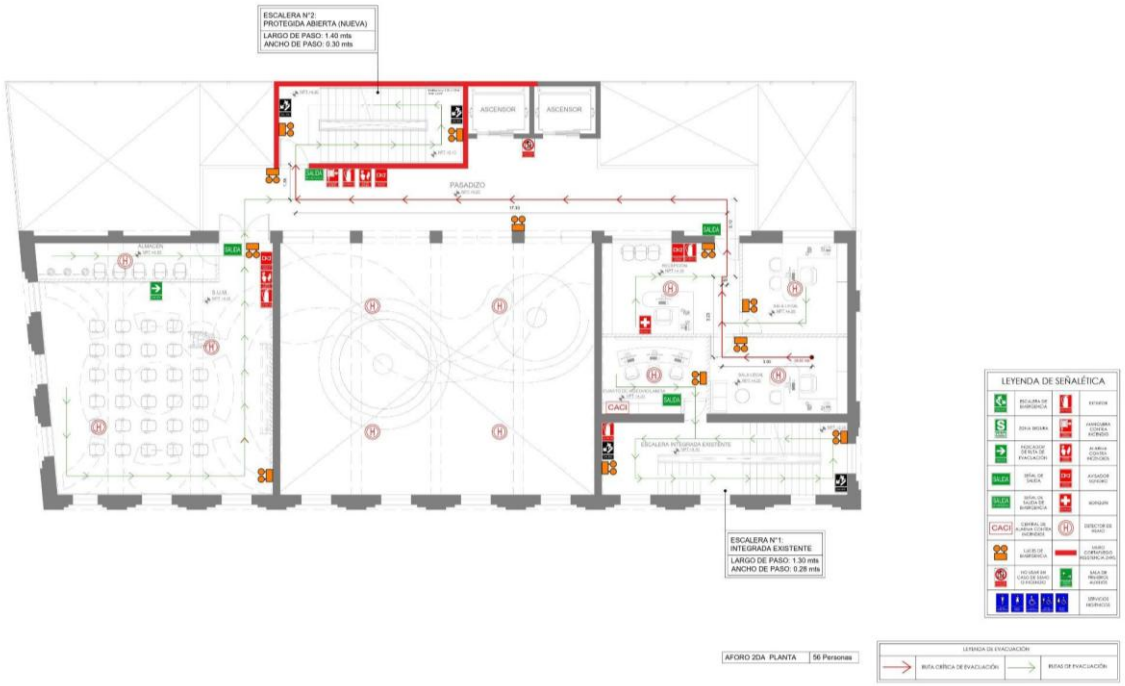
- Financiamiento estatal (programas de apoyo social y subvenciones).
- Convenios con ONG y organismos internacionales.
- Donaciones privadas y patrocinadores.
- Talleres y actividades formativas autofinanciadas.
- Suscripciones o menbresías del centro y el app.
- Consultorías o servicios especializados en bienestar emocional y diseño social.

6.3 Primera iteración de los planos INDECI (Evacuación y señalética del centro físico)

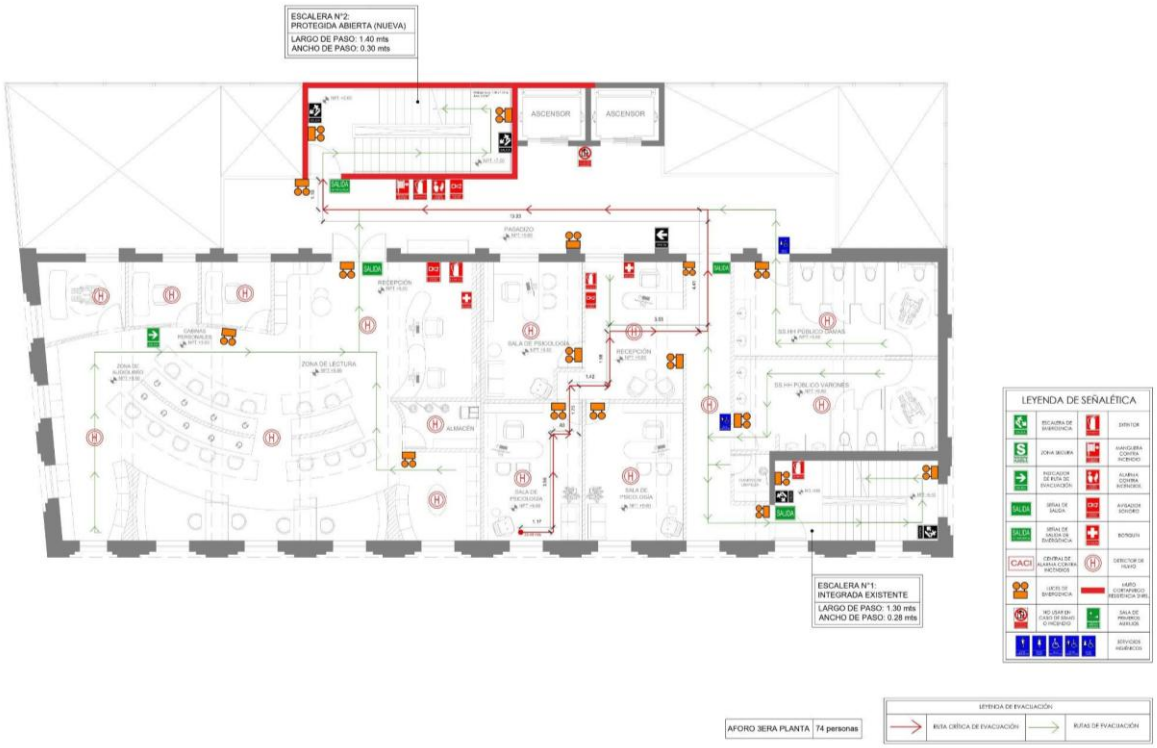
1. Plano INDECI (Evacuación y señalética) - 1er piso



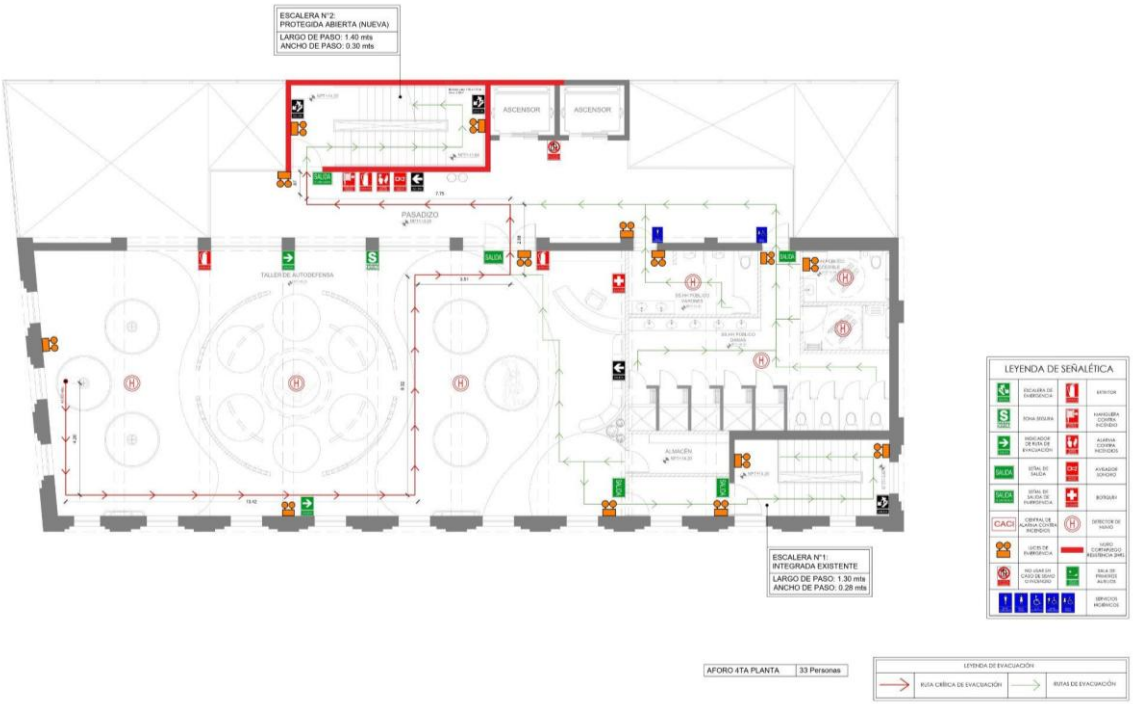
2. Plano INDECI (Evacuación y señalética) - 2do piso



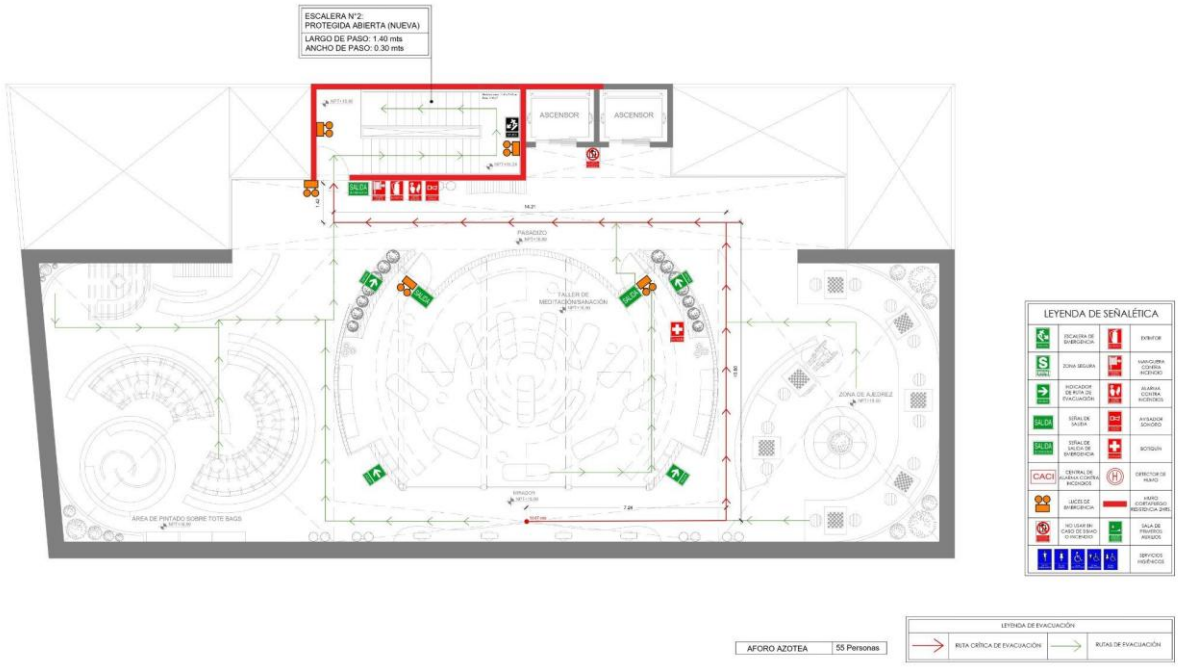
3. Plano INDECI (Evacuación y señalética) - 3er piso



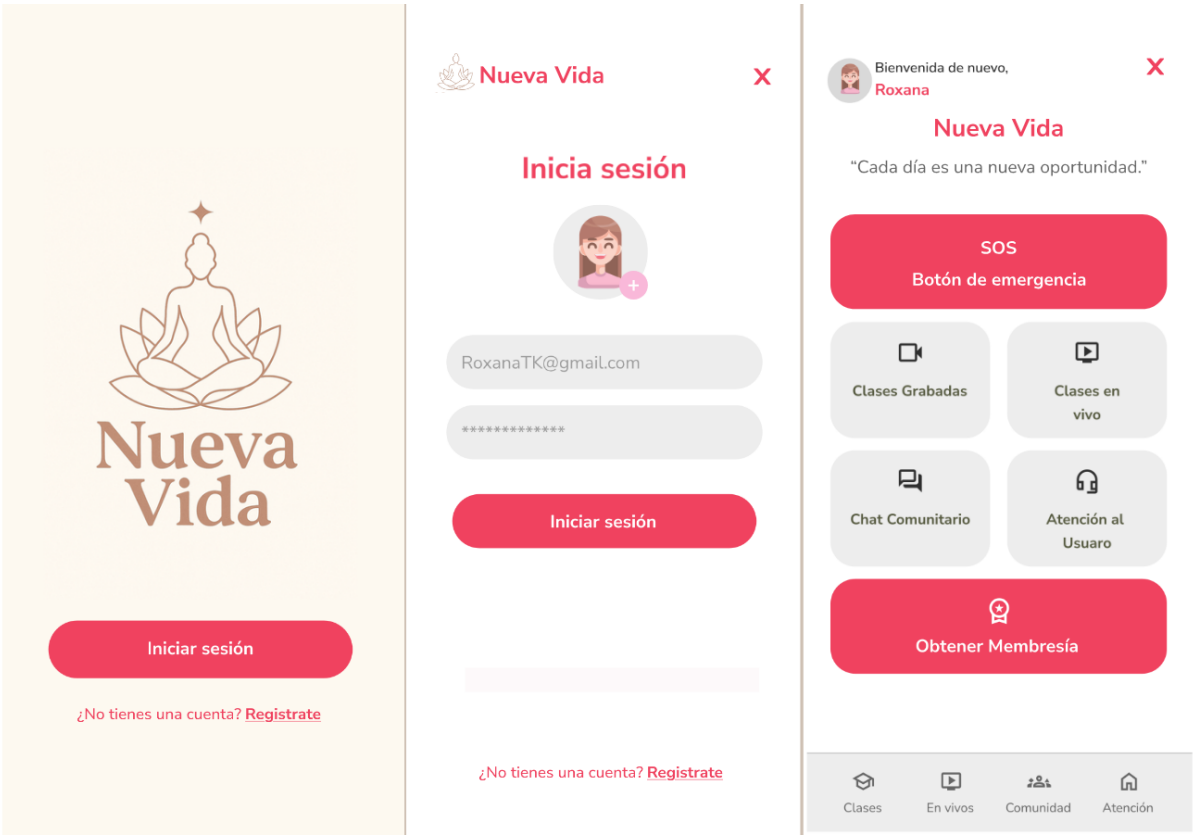
4. Plano INDECI (Evacuación y señalética) - 4to piso



5. Plano INDECI (Evacuación y señalética) - 5to piso



6.4 Primera iteración de la interfaz completa del aplicativo



Botón de emergencia

Respira, estamos aquí contigo.

¡Necesito ayuda ahora!

¡Alguien necesita ayuda cerca de ti!

Tu ubicación será compartida automásticamente con los servicios de apoyo.

Clases grabadas

"Sigue aprendiendo a tu ritmo.
Cada paso cuenta".



Cómo recuperar tu confianza

Disponible solo para usuarias con membresía activa

Desbloquear membresía



Manejo del estrés

Disponible solo para usuarias con membresía activa

Desbloquear membresía

Clases | En vivos | Comunidad | Atención

Clases en vivo

Clases en vivo de hoy

"Aprende, crece y comparte con otras mujeres"



Taller: Recuperando tu autoestima

Unirse ahora



Yoga para la calma interior

Unirse ahora



Meditación guiada: Encuentra tu centro

Unirse ahora

Clases | En vivos | Comunidad | Atención

Comunidad de apoyo

Sofía

Hola a todas, ¿Co´moestán hoy? Quise compartirles que tuve un día difícil en el trabajo, pero racias a sus consejos, pude manejarlo mejor. ¿Gracias por su apoyo!

Tú

Gracias por compartilo ❤️

Valentina

Yo pasé por algo similar, tú pudes

Tú

Me alegra que te sienta mejor. Recuerda que siempre estamos aquí para apoyarte

Escribe un mensaje...

Clases | En vivos | Comunidad | Atención

Atención y apoyo personalizado

Asistente Virtual | Personal del Centro

Asistente Virtual

Hola, soy tu asistente de Nueva Vida. ¿En qué puedo ayudarte hoy?

Asistente Virtual

Si necesitas hablar con alguien del equipo humano, puedo conectarte ahora.

Tú

Me gustaría hablar con alguien del equipo, por favor

Escribe un mensaje...

Clases | En vivos | Comunidad | Atención

Membresía

Económica

S/12 /mes

- Acceso a clases grabadas
- Contenido adicional
- 1 sesión de terapia psicológica

Seleccionar Plan

MÁS POPULAR

Estándar

S/30 /mes

- Todos los beneficios del paquete económico
- 2 sesiones de terapia psicológica adicionales

Seleccionar Plan

Premium

S/50 /mes

6.5 Segunda iteración del diseño completo del centro (Prototipo de alta definición)

1. Fachada del centro





2. Recepción + Sala de espera (1er piso)









3. Sala de usos múltiples (2do piso)





4. Zona de lectura y de coworking (3er piso)


SALIDA
CONEXIÓN
ESCRITA
ALMA
LECTORA






NEXIÓN
ESCRITA
ALMA
LECTORA
Lee, respira,

5. Taller de liberación emocional y autodefensa





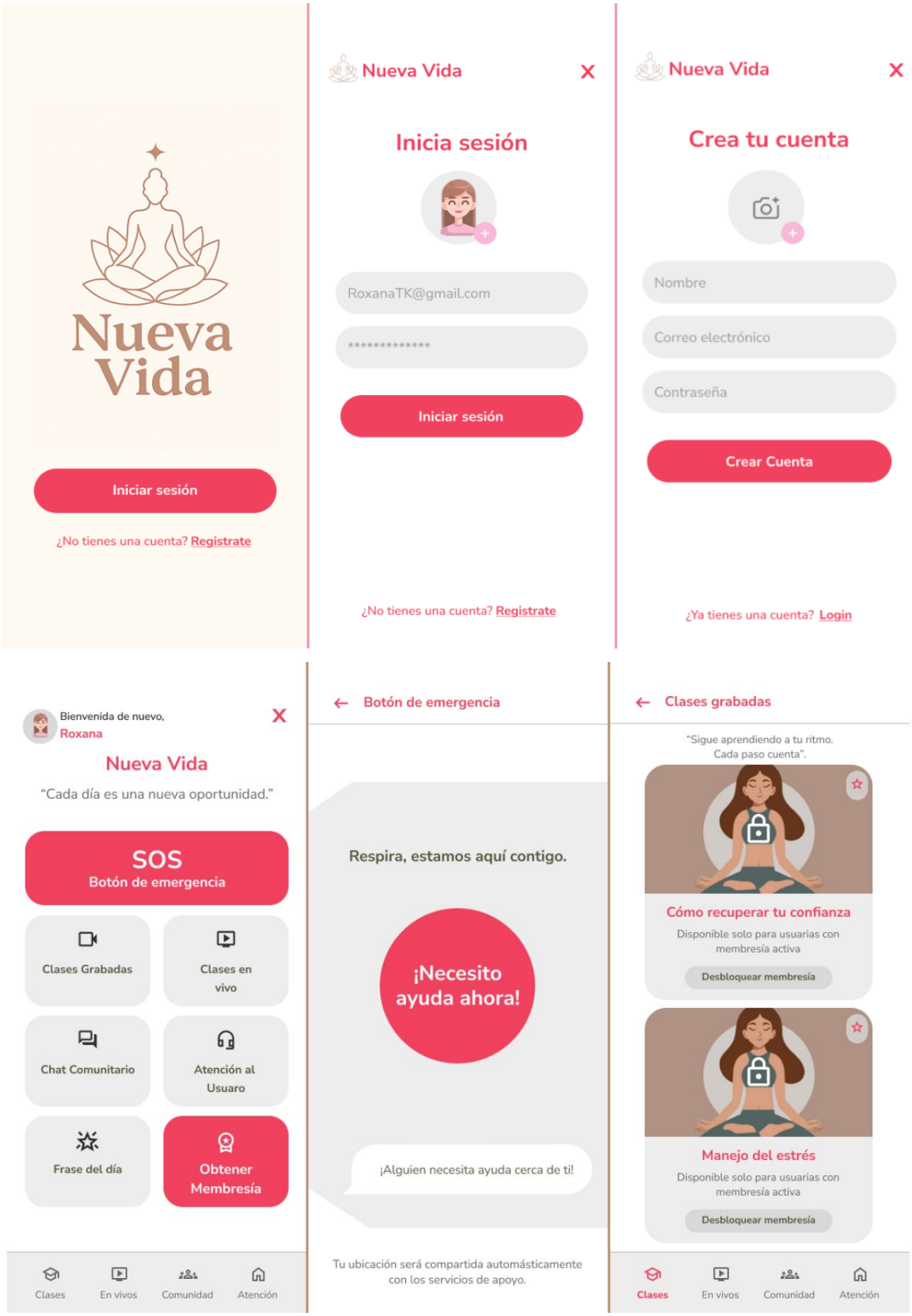
6. Taller de yoga y meditación (5to piso)



7. Taller de empoderamiento económico (5to piso)



6.6 Segunda iteración de la interfaz completa del aplicativo (últimas modificaciones)



← Clases en vivo

Clases en vivo de hoy

"Aprende, crece y comparte con otras mujeres"



Taller: Recuperando tu autoestima

Unirse ahora



Yoga para la calma interior

Unirse ahora



Meditación guiada: Encuentra tu centro

Unirse ahora

Clases | En vivos | Comunidad | Atención

×

¡Bienvenida a la Comunidad de apoyo de Nueva Vida!

Este es un espacio seguro y emático para compartir experiencias y brindarnos soporte mutuo. Te invitamos a leer nuestras normas para asegurar una convivencia armoniosa y respetuosa. ¡Cada día comenzamos una nueva conversación temática!

Normas de la comunidad

- Mantener un trato respetuoso y amable con todas las participantes
- No compartir enlaces externos, redes sociales personales ni información ajena al proyecto.
- Evitar temas sensible como política, religión o contenido inapropiado.
- Mantener el enfoque en temas de apoyo emocional y bienestar.
- Respetar a los administradoras y a las dempas usuarias.

Tu participación es valiosa. ¡Gracias por

← Comunidad de apoyo

TEMÁTICA DEL DÍA
Cómo gestionar la ansiedad en el trabajo

Sofía

Hola a todas, ¿Co'moestán hoy? Quise compartirles que tuve un día difícil en el trabajo, pero racias a sus consejos, pude manejarlo mejor. ¿Gracias por su apoyo!

Tú

Gracias por compartilo ❤

Valentina

Yo pasé por algo similar, tú pudes

Tú

Me alegra que te sienta mejor. Recuerda que siempre estamos aquí para apoyarte

Escribe un mensaje...

Clases | En vivos | Comunidad | Atención

← Atención y apoyo personalizado

Asistente Virtual | Personal del Centro

Asistente Virtual

Hola, soy tu asistente de Nueva Vida. ¿En qué puedo ayudarte hoy?

Asistente Virtual

Si necesitas hablar con alguien del equipo humano, puedo conectarte ahora.

Tú

Me gustaría hablar con alguien del equipo, por favor

Escribe un mensaje...

Clases | En vivos | Comunidad | Atención

← La frase del día

×

S	D	L	M	M	J	V
9	10	11	12	13	14	15

12 de diciembre

"Permítete avanzar a tu ritmo: cada paso, por pequeño que sea, también es un triunfo."

Leer más

Clases | En vivos | Comunidad | Atención

×

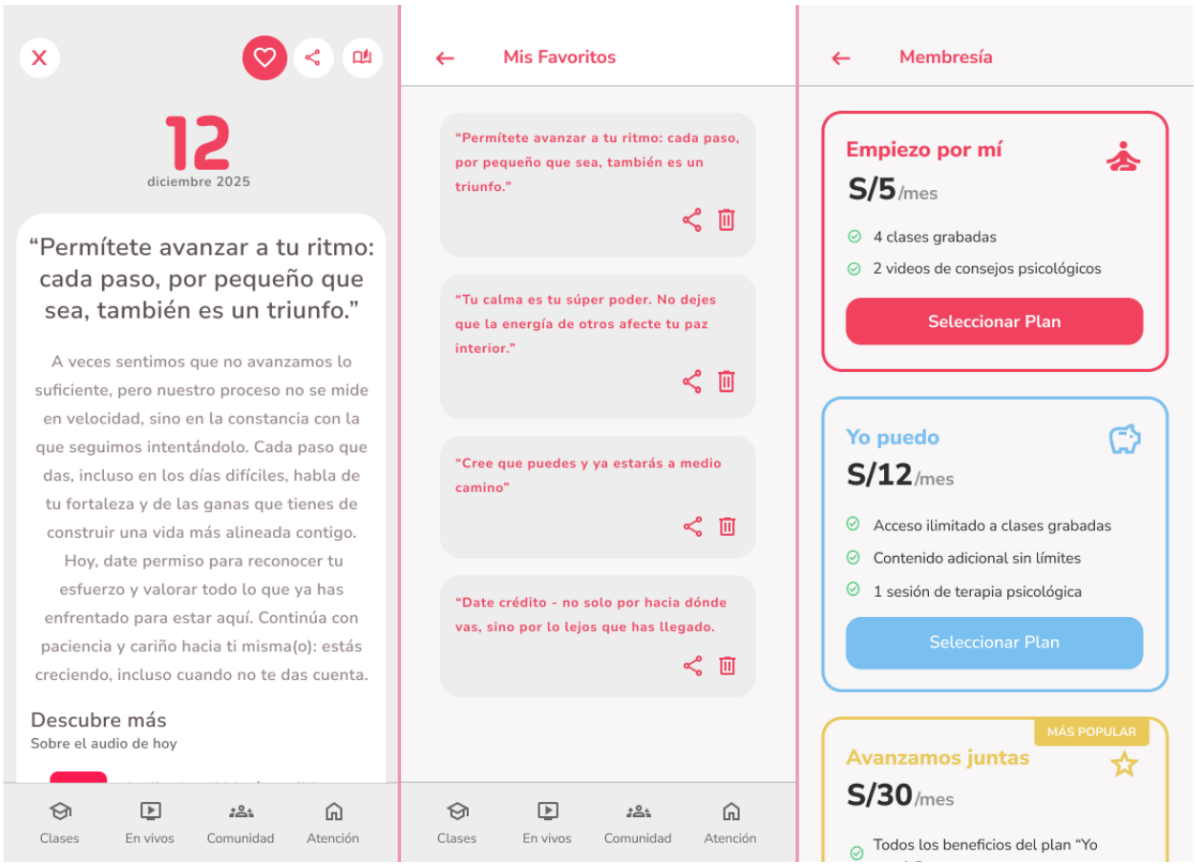
12
diciembre 2025

"Permítete avanzar a tu ritmo: cada paso, por pequeño que sea, también es un triunfo."

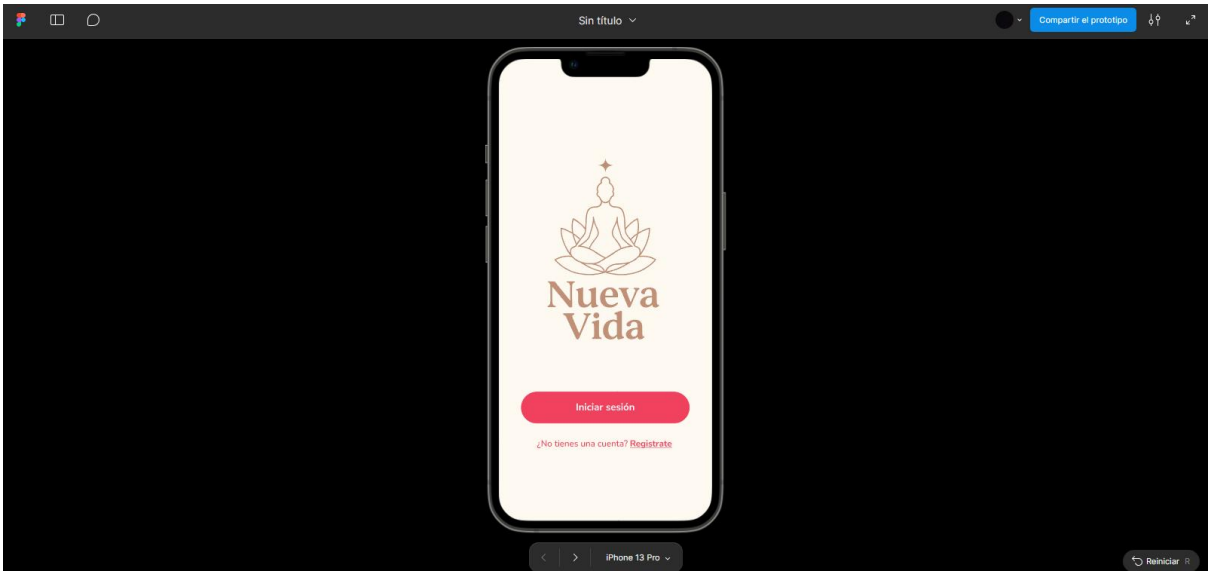
A veces sentimos que no avanzamos lo suficiente, pero nuestro proceso no se mide en velocidad, sino en la constancia con la que seguimos intentándolo. Cada paso que das, incluso en los días difíciles, habla de tu fortaleza y de las ganas que tienes de construir una vida más alineada contigo. Hoy, date permiso para reconocer tu esfuerzo y valorar todo lo que ya has enfrentado para estar aquí. Continúa con paciencia y cariño hacia ti misma(o): estás creciendo, incluso cuando no te das cuenta.

Descubre más
Sobre el audio de hoy

Clases | En vivos | Comunidad | Atención



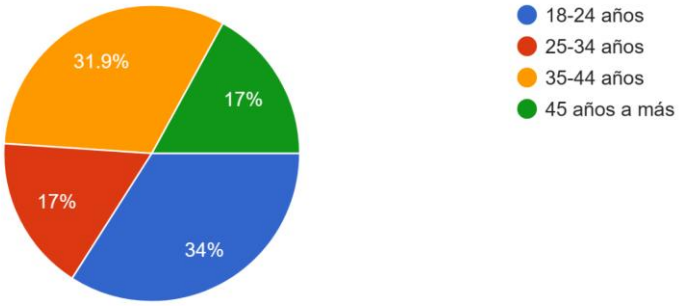
6.7 Simulador en Figma de Aplicativo "Nueva Vida"



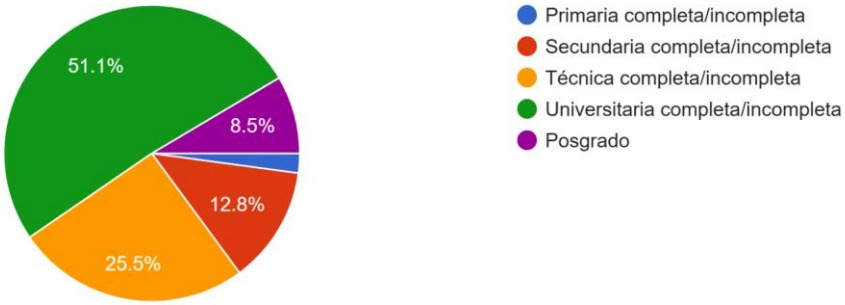
https://www.figma.com/proto/YUFiiTgIRxMyOqTtDvcwcE/Sin-t%C3%ADtulo?node-id=1-2&t=DTp7sckHk8sSXsiS-1&starting-point-node-id=1%3A2

6.8 Encuesta realizada en Formulario de Google para experimentos (Primera iteración)

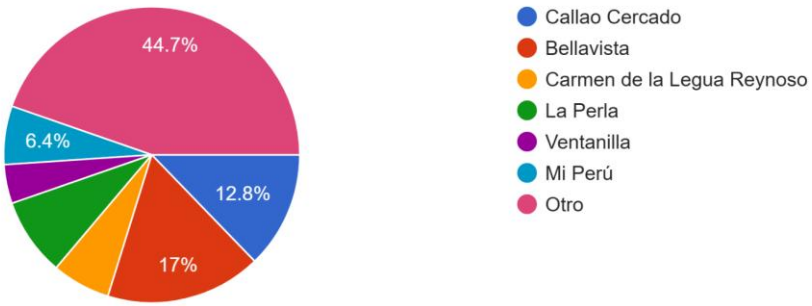
Rango de edad:
47 respuestas



Nivel educativo:
47 respuestas

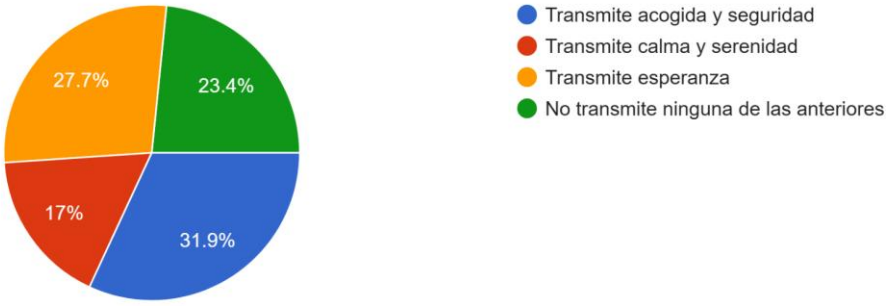


Distrito del Callao al que perteneces:
47 respuestas



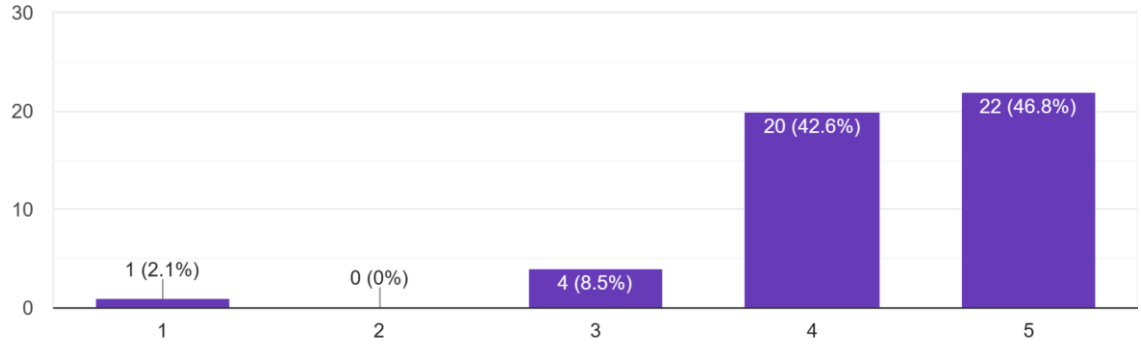
¿A primer vistazo, desde la fachada, qué te transmite el centro en general?

47 respuestas



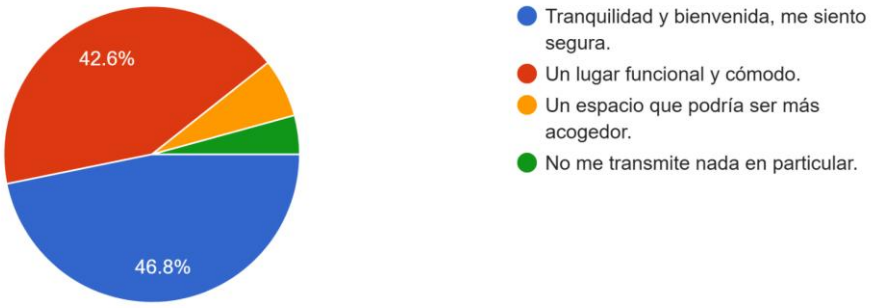
¿Qué tan atractivo te resulta el recorrido del centro?

47 respuestas



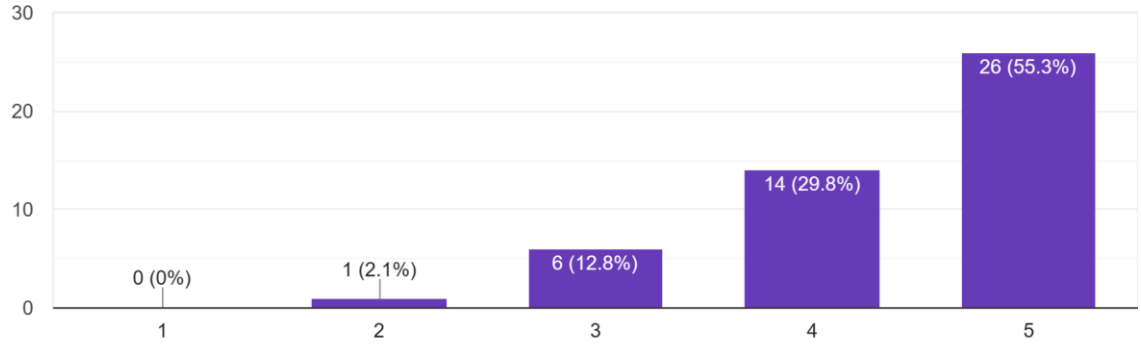
¿Qué te transmite este espacio?

47 respuestas



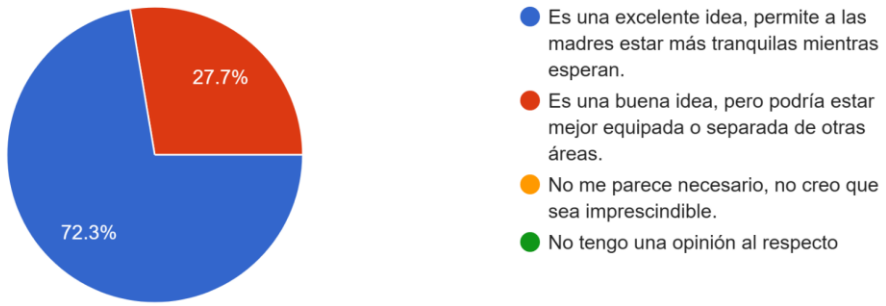
¿Qué tan agradable te parece el diseño y distribución del espacio?

47 respuestas



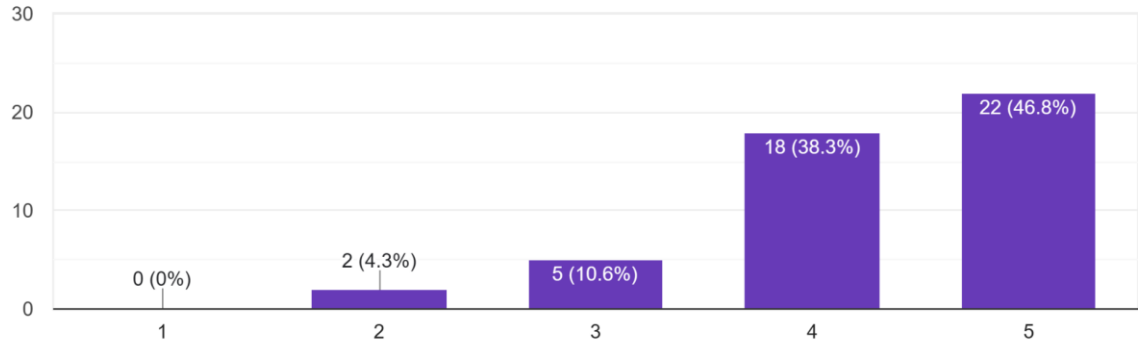
¿Qué te parece que haya una pequeña zona lúdica transitoria para niños en este espacio?

47 respuestas



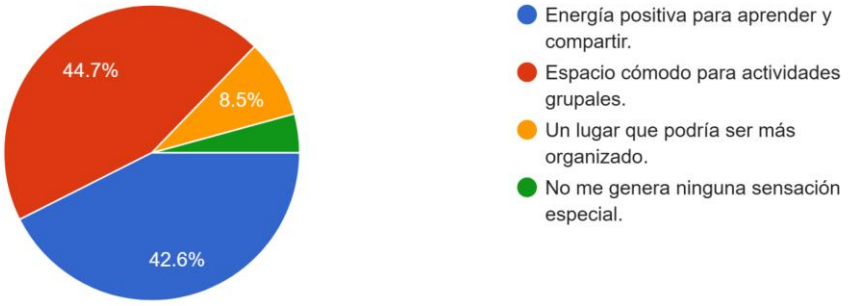
¿Qué tan satisfecha(o) estás con este espacio en general?

47 respuestas



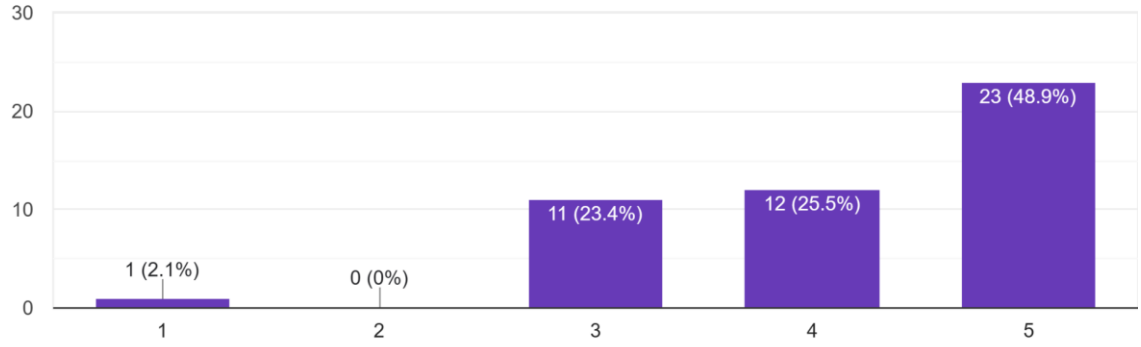
¿Qué te transmite este espacio?

47 respuestas



¿Qué tan agradable te parece el diseño y distribución del espacio?

47 respuestas



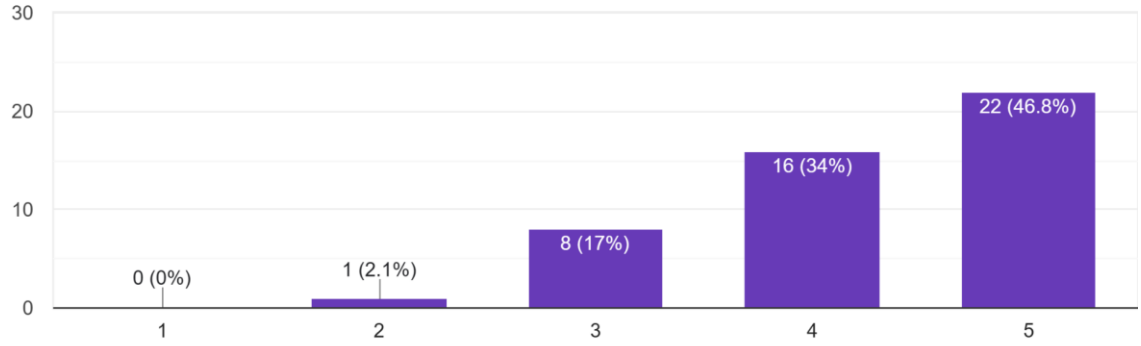
¿Qué opinas de que este espacio sea utilizado para charlas y dinámicas sobre empoderamiento, autocuidado y otros temas similares?

47 respuestas



¿Qué tan satisfecha(o) estás con este espacio en general?

47 respuestas



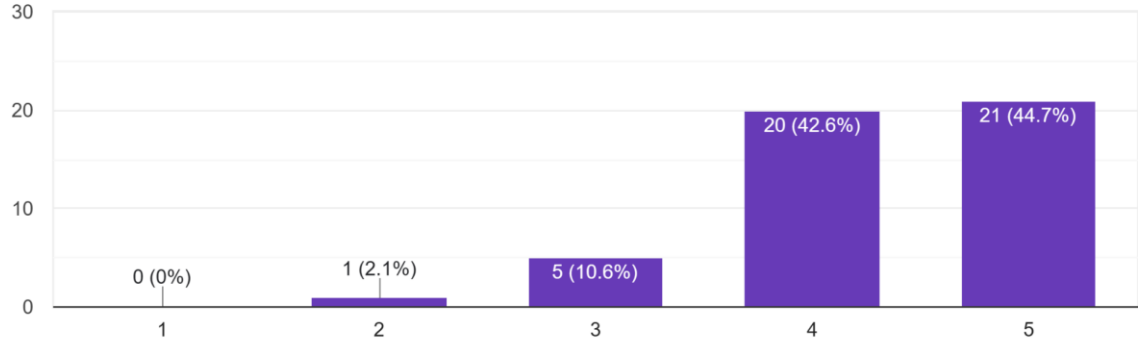
¿Qué te transmite este espacio?

47 respuestas



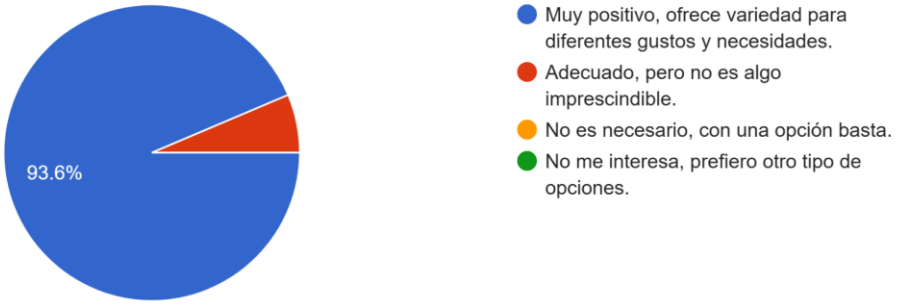
¿Qué tan agradable te parece el diseño y distribución del espacio?

47 respuestas



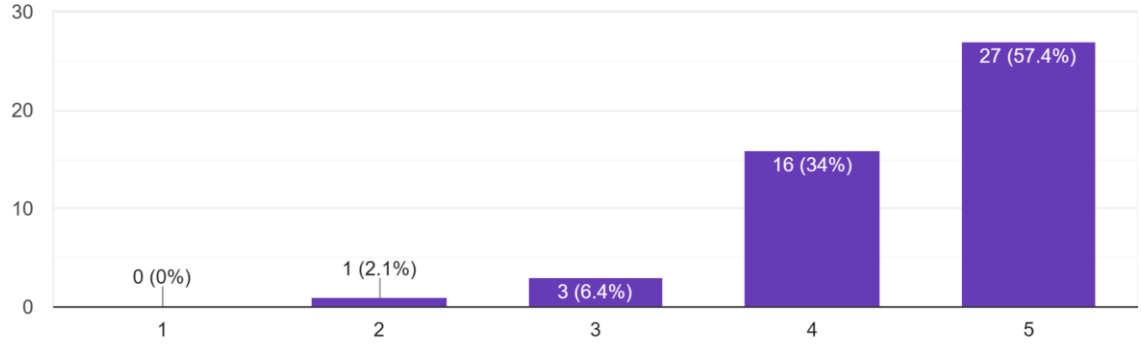
¿Qué te parece que el espacio ofrezca opciones de audiolibros, libros físicos y plataformas digitales?

47 respuestas



¿Qué tan satisfecha(o) estás con este espacio en general?

47 respuestas



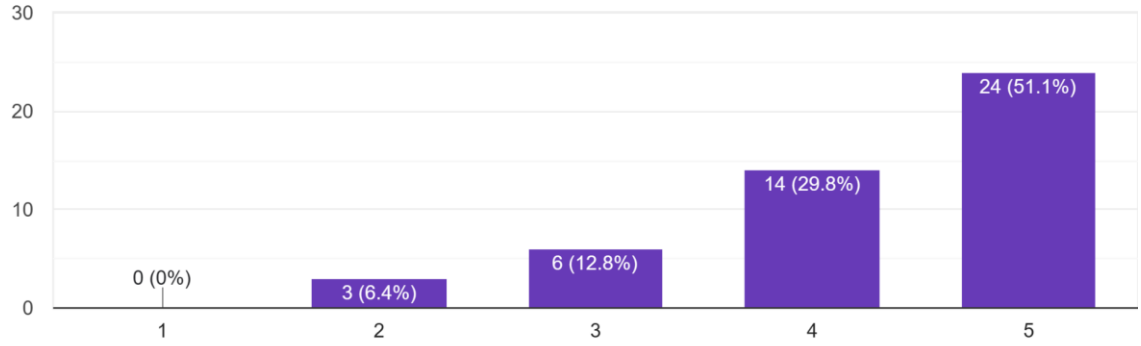
¿Qué te transmite este espacio?

47 respuestas



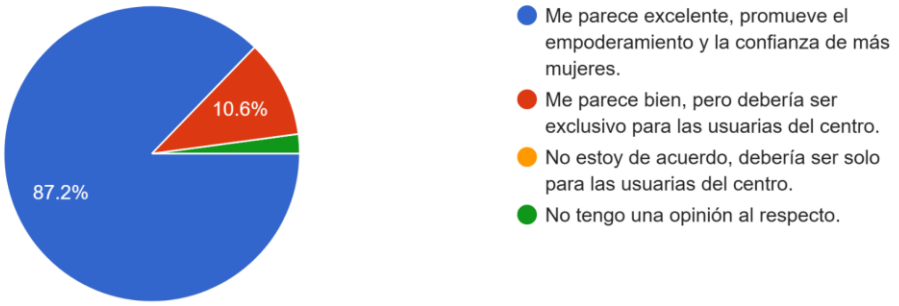
¿Qué tan agradable te parece el diseño y distribución del espacio?

47 respuestas



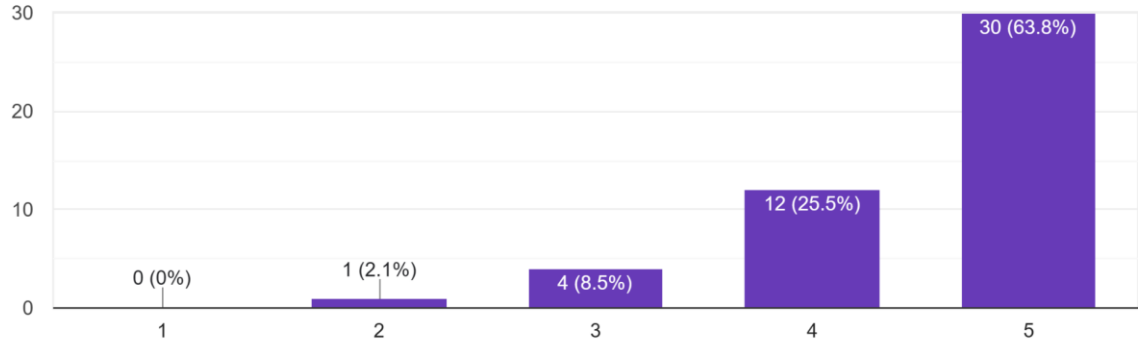
¿Qué opinas de que el taller de autodefensa esté abierto no solo para las usuarias del público objetivo, sino también para todas las mujeres de l...rlas y fomentar su confianza y seguridad personal?

47 respuestas



¿Qué tan satisfecha(o) estás con este espacio en general?

47 respuestas



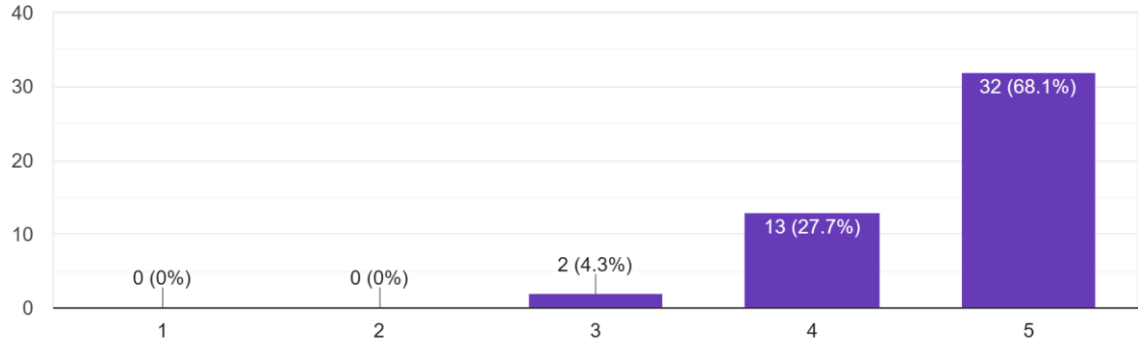
¿Qué te transmite este espacio?

47 respuestas



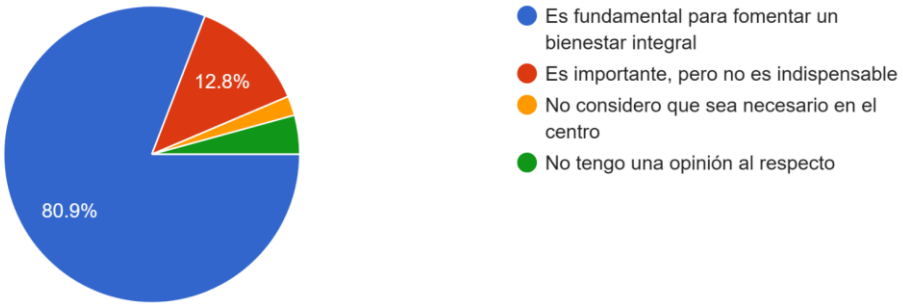
¿Qué tan agradable te parece el diseño y distribución del espacio?

47 respuestas



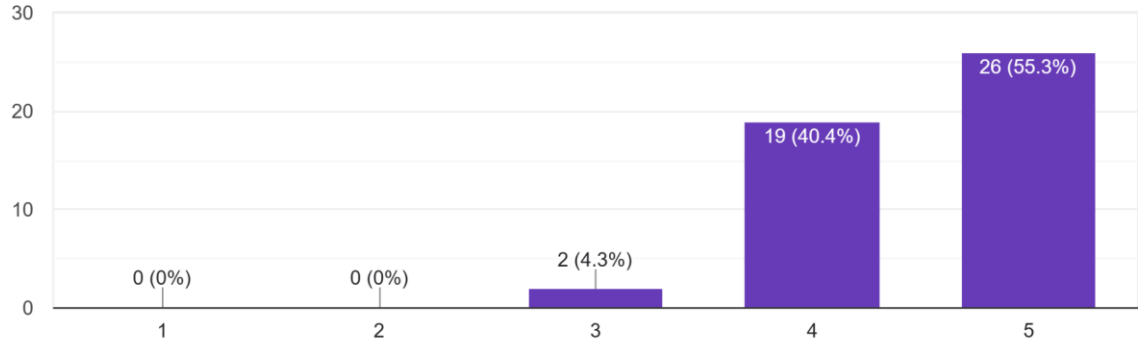
¿Qué tan importante es para ti que el centro cuente con un espacio especializado para yoga y meditación?

47 respuestas



¿Qué tan satisfecha(o) estás con este espacio en general?

47 respuestas



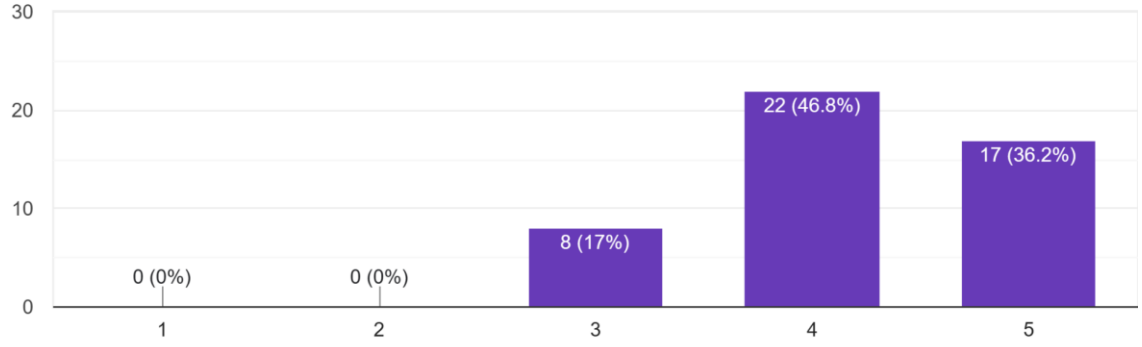
¿Qué te transmite este espacio?

47 respuestas



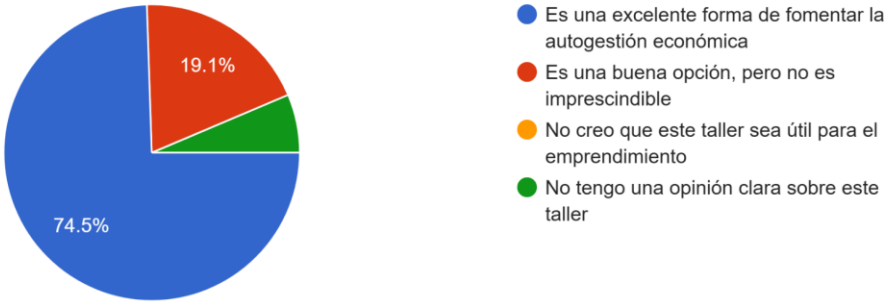
¿Qué tan agradable te parece el diseño y distribución del espacio?

47 respuestas



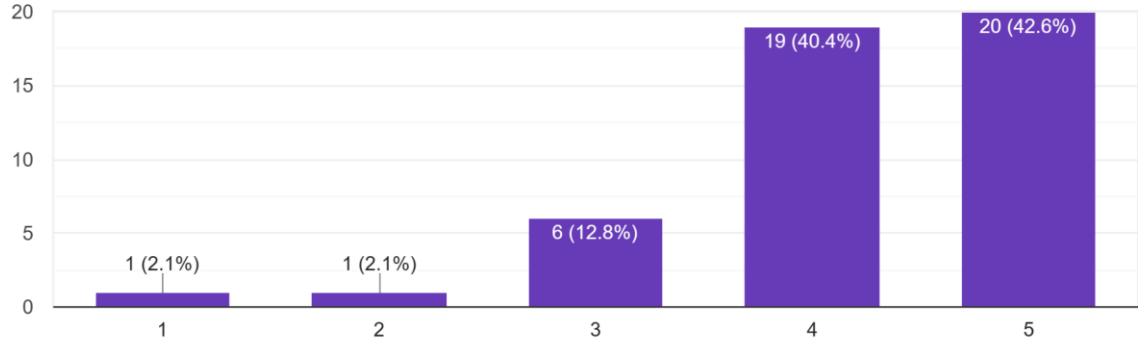
¿Qué te parece el taller de tote bags como una opción para que las usuarias generen un emprendimiento?

47 respuestas



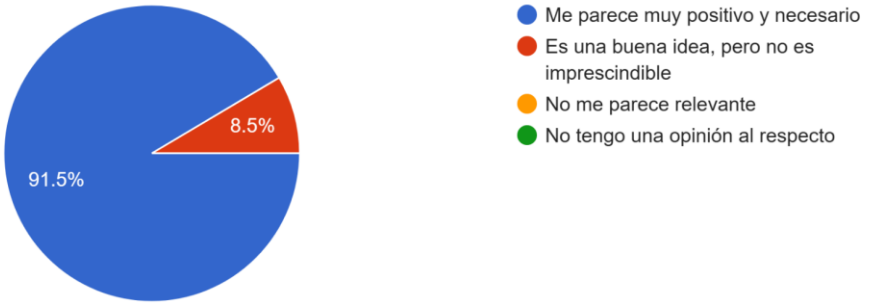
¿Qué tan satisfecha(o) estás con este espacio en general?

47 respuestas



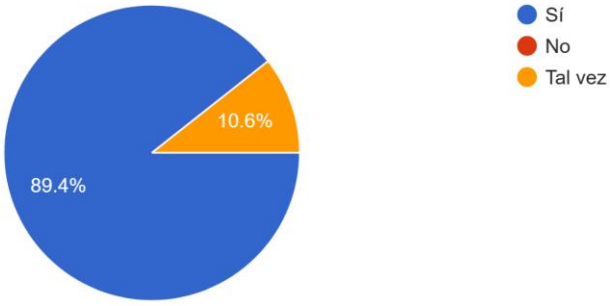
¿Qué te parece que se haya implementado materiales sostenibles, ecológicos y ornamentación de plantas en el diseño del centro?

47 respuestas



¿Visitarías este centro si existiera en la vida real?

47 respuestas



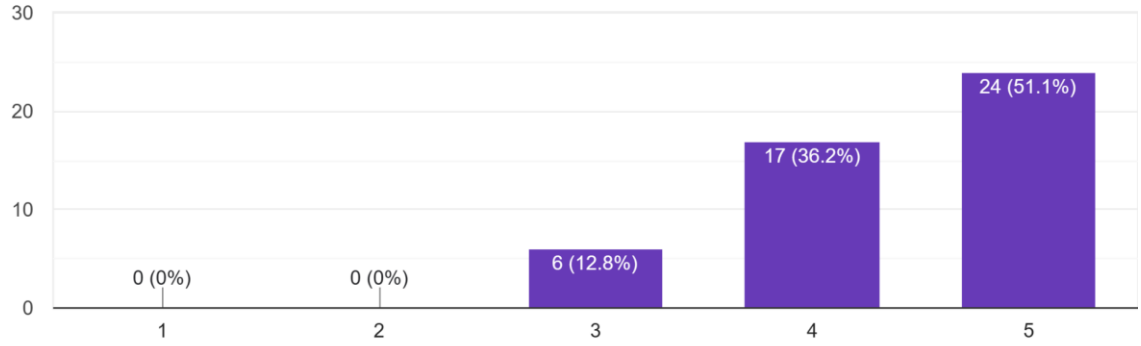
¿Qué mejorarías o cambiarías del centro?

47 respuestas

- No me gustaría cambiar nada, excelente propuesta
- Está 1000/10
- Todo perfecto
- Menos curvas, más simple. Sobretodo la fachada.
- NO SOY DISEÑADORA, PERO ME GUSTO EL DISEÑO
- Mas ambientes verdes
- No mejoría nada
- sería importante saber la zona en la cual podría estar
- Me gusta, pero hay algunas partes q no son tan necesarias, aun asi esta bien formulado la distribucion

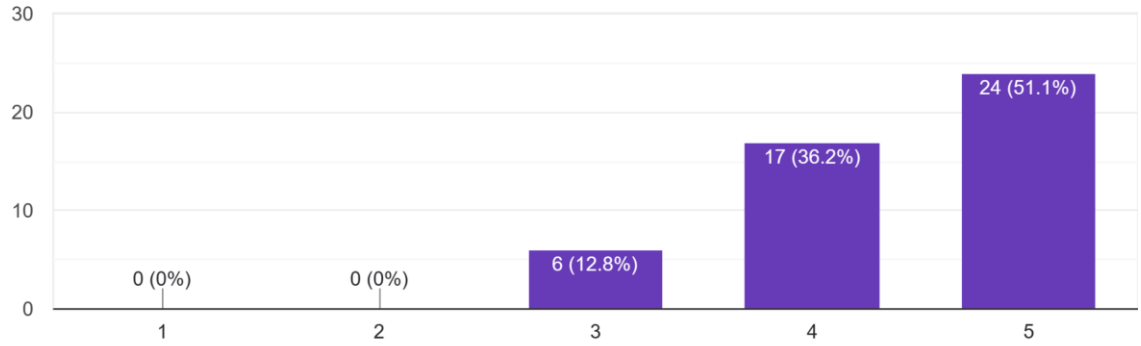
¿Qué tan fácil fue para ti comprender el funcionamiento general del app?

47 respuestas



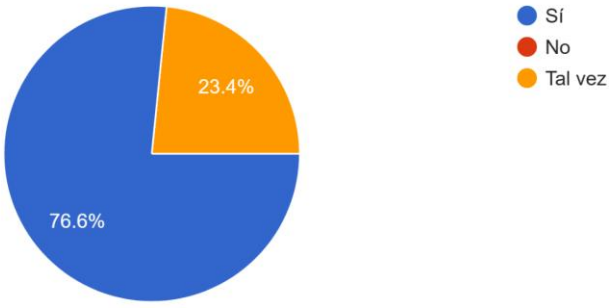
¿Te resultó intuitiva como funciona la navegación dentro del app?

47 respuestas



¿Usarías esta app en la vida real?

47 respuestas



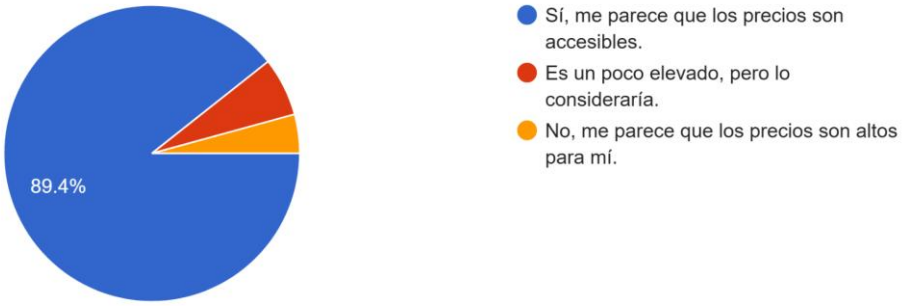
¿Qué mejorarías o agregarías al app?

47 respuestas

- Nada
- .
- No
- Todo bien
- no entendí muy bien para que es el botón de ayuda, solo compartirá la ubicación? talvez que diga cuáles son las acciones a realizar ahí al presionar el botón o que se comparta un mensaje sos a un contacto cercano a la par de los servicios de apoyo o al equipo del centro
- Un botón que invite a leer la frase motivadora del dia!!!
- Mayor gráficos
- Nop

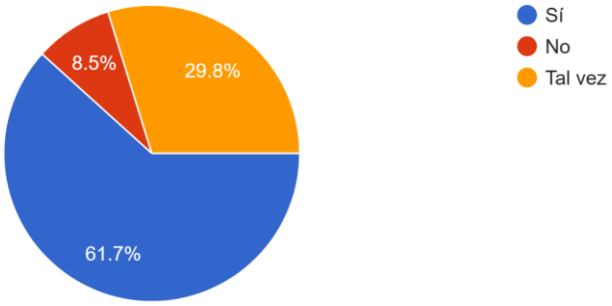
¿Te parece accesible el precio de los planes según cada grupo?

47 respuestas



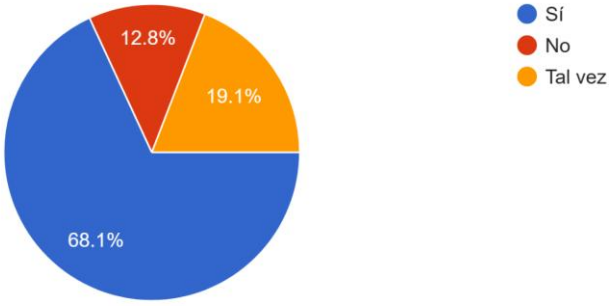
¿Estarías dispuesto(a) a pagar alguno de estos planes mensualmente?

47 respuestas



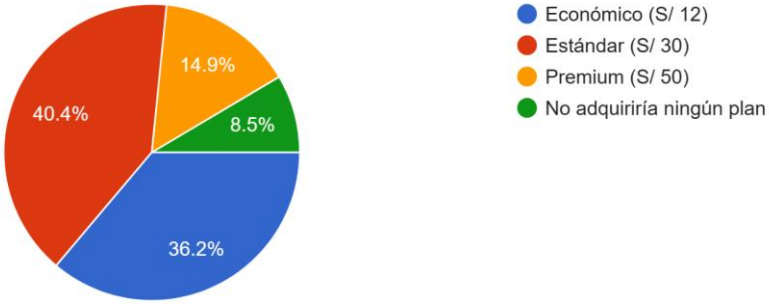
¿Estarías dispuesto(a) a pagar alguno de estos planes mensualmente?

47 respuestas



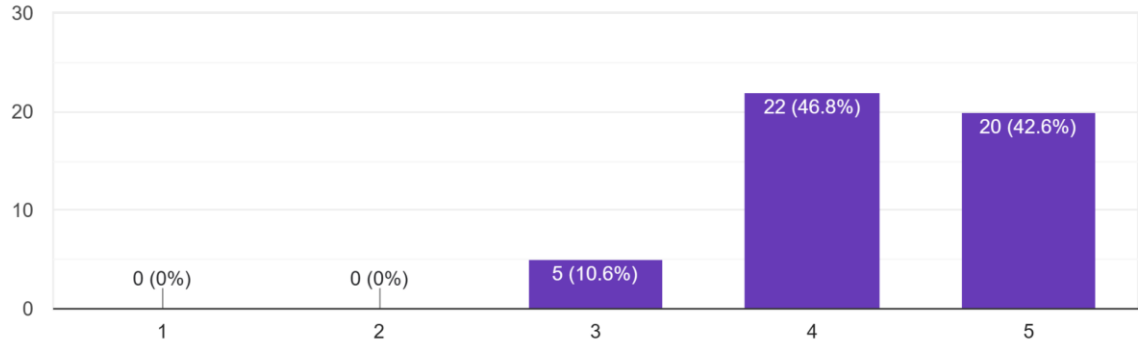
¿Cuál de los tres planes escogerías?

47 respuestas



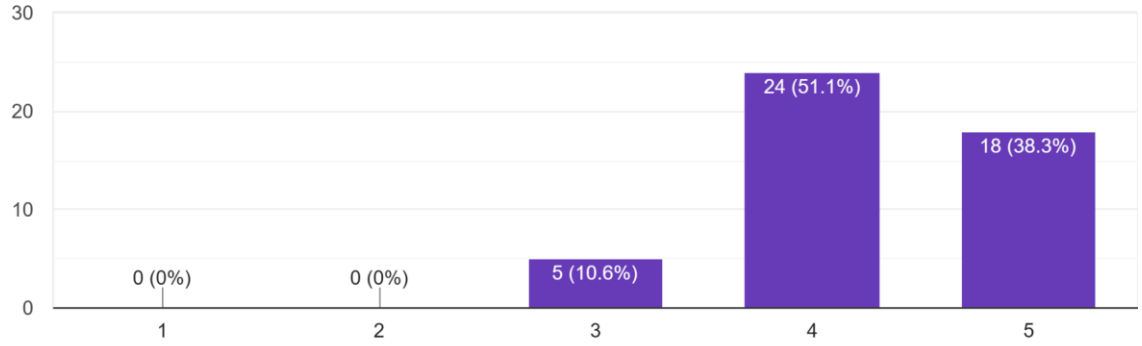
¿cuál es tu nivel general de satisfacción con el proyecto (app + centro)?

47 respuestas



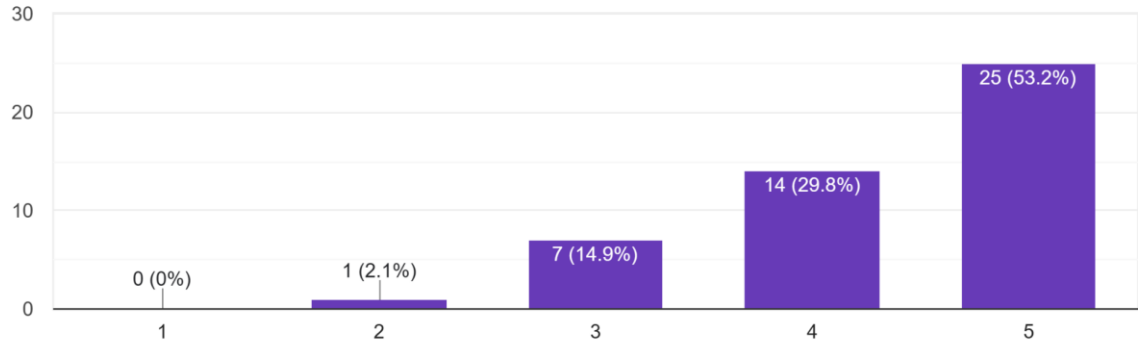
¿Qué tan clara te resultó la relación entre el app y el centro físico?

47 respuestas



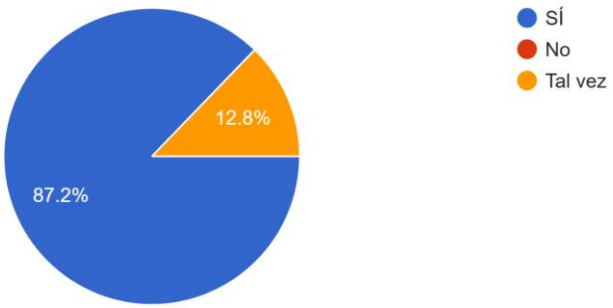
¿Consideras que ambos elementos (app + centro) se complementan bien?

47 respuestas



¿Recomendarías este servicio a otras personas?

47 respuestas



¿Qué opinas de la idea general del proyecto?

47 respuestas

.

Muy buena idea y variada

Muy buena e innovadora.

Muy buena

Es muy especifica y bien hecha. Un proyecto muy necesario en la actualidad

Me parece genial, así es accesible para la población y sobre todo brindaría confianza a las mujeres

Excelente idea, muy necesaria!

B

Que el centro y la app en conjunto tienen una buena propuesta con la cual ayudar a las mujeres de su público objetivo

¿Qué aspectos mejorarías en el centro? ¿Hay algo que te gustaría que se implemente o se cambie para mejorar la experiencia de las usuarias?

47 respuestas

Solo recibirlas con una bonita sonrisa y un gran abrazo

Considero que la propuesta está bien diseñada

Creo que está súper bien, por el momento no se me ocurre nada :)

En la sala de usos múltiples, ver si queda mejor otro color para las sillas, o poner sus color de acento o un color neutro

nada

El precio tiene que ser adsesible al bolsillo

Todo perfecto

Retroalimentacion

Solo sería en el caso del centro físico incluir más espacios colaborativos y capaz un espacio de sanación

6.9 Formato de entrevista semiestructurada para hallazgos de experimentos (Segunda iteración)

FORMATO DE ENTREVISTA - PROYECTO NUEVA VIDA

1. DATOS GENERALES:

- Código de entrevista: EN - 0
- Fecha: _____
- Nombre del entrevistado/a: _____
- Profesión: _____
- Especialidad: _____
- Lugar de trabajo o institución: _____

2. INTRODUCCIÓN

Buenos días / tardes. Nuestro nombre es _____, y somos parte del equipo que desarrolla el Proyecto Nueva Vida, una propuesta que busca crear un espacio integral de apoyo y recuperación para mujeres víctimas de violencia, combinando un centro físico con una aplicación digital.

El objetivo de esta entrevista es conocer su opinión profesional, experiencias y percepciones sobre el proyecto, con el fin de enriquecer su diseño e implementación.

La entrevista tiene una duración aproximada de 25 a 30 minutos, sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

¿Está de acuerdo en participar?

3. OBJETIVO GENERAL

Recoger percepciones, motivaciones y experiencias de profesionales en el ámbito psicológico y legal respecto a la pertinencia, diseño e impacto del Proyecto Nueva Vida, así como los posibles desafíos para su implementación en Lima Metropolitana y el Callao.

4. BLOQUE 1: PERTINENCIA Y CONTEXTO

- ¿Considera que el Proyecto Nueva Vida responde a una necesidad real frente al contexto actual de violencia hacia la mujer? ¿Por qué?
- ¿Cómo percibe la relevancia de implementar un espacio integral de apoyo que combine atención emocional, legal y social?
- ¿Qué opinión le merece la idea de integrar un centro físico con una aplicación digital como parte del mismo servicio?
- En su opinión, ¿cuál sería el principal beneficio de implementar un modelo híbrido (presencial y digital) de este tipo?
- ¿Qué desafíos o limitaciones cree que podrían presentarse al desarrollar un proyecto así en el contexto urbano del Callao o Lima Metropolitana?

5. BLOQUE 2: OPINIÓN SOBRE EL CENTRO FÍSICO

- ¿Qué impresión le genera el diseño del centro físico como un espacio de acompañamiento, contención y recuperación?

- ¿Qué tan importantes considera los talleres de autodefensa, yoga o meditación dentro de este tipo de proyectos? ¿Por qué?
- ¿Qué tan importante crees que es el taller de tote bags para ayudar a las usuarias a lograr una independencia económica?
- ¿Consideras que fue importante incorporar el aspecto de sostenibilidad y arquitectura biofílica en el diseño? ¿Por qué?
- Desde su enfoque profesional, ¿Qué recomendaciones brindaría para mejorar el enfoque en el centro físico?

6. BLOQUE 3: OPINIÓN SOBRE EL APLICATIVO DIGITAL

- ¿Qué tan útil considera el uso de una aplicación digital que complemente los servicios presenciales del centro? ¿Por qué?
- Desde su perspectiva profesional, ¿qué tipo de herramientas o funciones dentro del aplicativo podrían resultar más efectivas para acompañar a las usuarias?
- ¿Qué recomendaciones daría para garantizar que el aplicativo sea sencillo, seguro y accesible para diferentes perfiles de usuarias?
- ¿Cree que el uso de tecnologías digitales puede fortalecer los procesos de seguimiento y apoyo emocional o legal? ¿De qué manera?

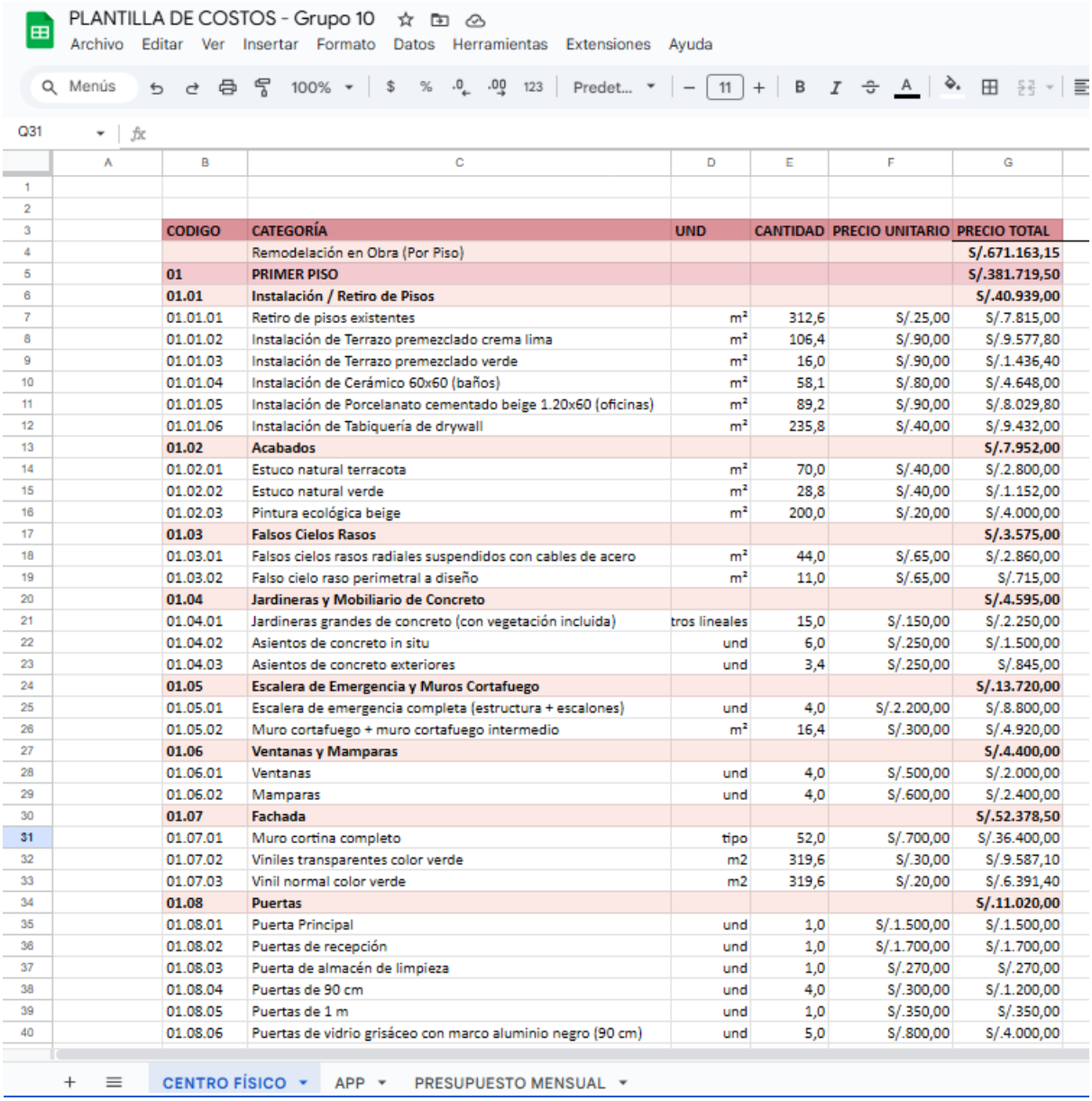
7. BLOQUE 4: IMPLEMENTACIÓN Y VIABILIDAD

- En una escala del 1 al 5, ¿qué tan viable considera la implementación del centro físico? ¿Por qué?
- En una escala del 1 al 5, ¿qué tan viable considera la implementación del aplicativo digital? ¿Por qué?

8. BLOQUE 5: OPINIÓN GENERAL Y RECOMENDACIONES

- Finalmente, ¿qué recomendaciones brindaría para mejorar el enfoque general, la estructura o la implementación del Proyecto Nueva Vida desde su especialidad profesional?

6.10 Excel de tablas de costos e ingresos del proyecto “Nueva Vida”



PLANTILLA DE COSTOS - Grupo 10

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

	CODIGO	CATEGORÍA	UND	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
4		Remodelación en Obra (Por Piso)				S/.671.163,15
5	01	PRIMER PISO				S/.381.719,50
6	01.01	Instalación / Retiro de Pisos				S/.40.939,00
7	01.01.01	Retiro de pisos existentes	m²	312,6	S/.25,00	S/.7.815,00
8	01.01.02	Instalación de Terrazo premezclado crema lima	m²	106,4	S/.90,00	S/.9.577,80
9	01.01.03	Instalación de Terrazo premezclado verde	m²	16,0	S/.90,00	S/.1.436,40
10	01.01.04	Instalación de Cerámico 60x60 (baños)	m²	58,1	S/.80,00	S/.4.648,00
11	01.01.05	Instalación de Porcelanato cementado beige 1.20x60 (oficinas)	m²	89,2	S/.90,00	S/.8.029,80
12	01.01.06	Instalación de Tabiquería de drywall	m²	235,8	S/.40,00	S/.9.432,00
13	01.02	Acabados				S/.7.952,00
14	01.02.01	Estuco natural terracota	m²	70,0	S/.40,00	S/.2.800,00
15	01.02.02	Estuco natural verde	m²	28,8	S/.40,00	S/.1.152,00
16	01.02.03	Pintura ecológica beige	m²	200,0	S/.20,00	S/.4.000,00
17	01.03	Falsos Cielos Rasos				S/.3.575,00
18	01.03.01	Falsos cielos rasos radiales suspendidos con cables de acero	m²	44,0	S/.65,00	S/.2.860,00
19	01.03.02	Falso cielo raso perimetral a diseño	m²	11,0	S/.65,00	S/.715,00
20	01.04	Jardineras y Mobiliario de Concreto				S/.4.595,00
21	01.04.01	Jardineras grandes de concreto (con vegetación incluida)	tros lineales	15,0	S/.150,00	S/.2.250,00
22	01.04.02	Asientos de concreto in situ	und	6,0	S/.250,00	S/.1.500,00
23	01.04.03	Asientos de concreto exteriores	und	3,4	S/.250,00	S/.845,00
24	01.05	Escalera de Emergencia y Muros Cortafuego				S/.13.720,00
25	01.05.01	Escalera de emergencia completa (estructura + escalones)	und	4,0	S/.2.200,00	S/.8.800,00
26	01.05.02	Muro cortafuego + muro cortafuego intermedio	m²	16,4	S/.300,00	S/.4.920,00
27	01.06	Ventanas y Mamparas				S/.4.400,00
28	01.06.01	Ventanas	und	4,0	S/.500,00	S/.2.000,00
29	01.06.02	Mamparas	und	4,0	S/.600,00	S/.2.400,00
30	01.07	Fachada				S/.52.378,50
31	01.07.01	Muro cortina completo	tipo	52,0	S/.700,00	S/.36.400,00
32	01.07.02	Viniles transparentes color verde	m2	319,6	S/.30,00	S/.9.587,10
33	01.07.03	Vinil normal color verde	m2	319,6	S/.20,00	S/.6.391,40
34	01.08	Puertas				S/.11.020,00
35	01.08.01	Puerta Principal	und	1,0	S/.1.500,00	S/.1.500,00
36	01.08.02	Puertas de recepción	und	1,0	S/.1.700,00	S/.1.700,00
37	01.08.03	Puerta de almacén de limpieza	und	1,0	S/.270,00	S/.270,00
38	01.08.04	Puertas de 90 cm	und	4,0	S/.300,00	S/.1.200,00
39	01.08.05	Puertas de 1 m	und	1,0	S/.350,00	S/.350,00
40	01.08.06	Puertas de vidrio grisáceo con marco aluminio negro (90 cm)	und	5,0	S/.800,00	S/.4.000,00

CENTRO FÍSICO APP PRESUPUESTO MENSUAL

https://docs.google.com/spreadsheets/d/15agGJvJWqC0usQ34pm0owVbMVT4_d1DI-ZN3HizXlYE/edit?usp=sharing

6.11 Evidencia de entrevistas

Entrevista presencial con psicólogo del sector





Entrevista virtual con profesionales del sector

