ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA

TOULOUSE LAUTREC

La Calle También es Nuestra: sistema interactivo de orientación y seguridad urbana para niñas y adolescentes en Lima

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

PRESENTADO POR

Mauricio David Yoshida Cortez
DNI: 73808870, Perú
ORCID: 0009-0007-7933-2268

Andrea Maximiliana Salazar Tupia
DNI: 72698358, Perú
ORCID: 0000-0001-6747-599X

ASESOR

Hristo Joel Vasquez Janampa
DNI: 76461050, Perú
ORCID: 0009-0006-9728-8144

JURADO

Valeria Maria Moreno Vasquez
Victor Augusto Espinoza Somocurcio
María del Carmen Farfán Ramos

Lima, Marzo 2026

Informe-2021158946-2020148641 -SALAZAR-YOSHIDA.pdf

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::11391:569860445

Fecha de entrega
21 mar 2026, 11:10 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
21 mar 2026, 11:17 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
Informe-2021158946-2020148641 -SALAZAR-YOSHIDA.pdf

Tamaño del archivo
13.1 MB

54 páginas

8687 palabras

46.450 caracteres

13% 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
1%	Publicaciones
12%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Dedicatoria

El servicio “La Calle También es Nuestra” está dedicado a los individuos que prestaron sus experiencias, anécdotas y opiniones para la investigación de este proyecto. A los docentes de la institución quienes nos ayudaron y orientaron durante el trayecto de la creación de este servicio. Y a nuestros padres, familiares y amistades; quienes brindaron su apoyo a nivel emocional en los momentos más críticos de este proyecto. Con la ayuda de todos ellos, nuestro trabajo será de gran ayuda para el aporte a una mejor sociedad en Lima, mejor educación y seguridad para los más pequeños.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a los docentes de este curso de Creative Lab Hristo Joel Vasquez Janampa y María del Carmen Farfan por orientarnos y ayudarnos estas seis semanas de trabajos para que el diseño de nuestro servicio sea el más óptimo posible y por tomarse el tiempo para guiarnos con sus talleres y retroalimentación para las mejoras en nuestro proyecto.

AGRADECIMIENTOS PERSONALES

A mis padres, Ida y Luis gracias por el apoyo constante y acompañarme en cada etapa de este proceso. Todo lo que soy actualmente es gracias a ustedes, los aprecio profundamente.

A mi enamorado Ángel, gracias por estar a mi lado en cada trasnochada, en cada pequeño avance y en cada momento de este camino. Tu compañía sincera y apoyo incondicional, sin esperar nada a cambio, han sido fundamentales para seguir adelante.

A las usuarias que nos apoyaron y formaron parte de este proyecto, por su tiempo, y compartir. Su participación ayudó a que esta investigación tenga propósito y sentido, se les agradece inmensamente .***—Andrea***

Agradezco a mi padre Roberto y a mi abuelo José por siempre haberme apoyado durante todo el trayecto en mi carrera. Gracias a ellos he logrado muchas cosas durante mi trayecto como alumno, de las cuales hoy en día estoy más que orgulloso. Y también quiero agradecer a mi madre Gladys, que aunque hoy en día ya no esté con nosotros, no dudo que estaría orgullosa de ver quien es su hijo hoy en día.

A mis mejores amigos Joseph, Estefano y Carla, quienes siempre me han apoyado en seguir adelante desde que los conocí, y sobre todo, me han acompañado durante el proceso de este proyecto dándome ánimos en las buenas y en las malas.

A los usuarios que prestaron su tiempo y opinión para que este servicio pueda salir a flote. Gracias a ustedes, este proyecto ha podido volverse posible y la investigación ha podido dar sus frutos. Agradezco bastante su participación y aporte a esta buena causa. ***—Mauricio***

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. Información general 1

1.1 Título del Proyecto de Innovación 1

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación 1

II. Descripción de la innovación 2

2.1 Investigar para diseñar 2

2.1.1 Actores del Proyecto 2

2.1.2 Contexto general 4

2.1.3 Problema u oportunidad 6

2.1.4 Reto de diseño 8

2.2 Diseñar para crear valor 8

2.2.1 Propuesta de valor 8

2.2.2 Solución 14

2.3 Diseñar el servicio 15

2.3.1 Blueprint del servicio 15

2.3.2 Artefacto(s) 20

2.3.3 Experimentos 27

2.4 Resumen del proyecto de innovación 33

III. Conclusiones y recomendaciones 34

IV. Referencias Bibliográficas 37

V. Anexos 38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Ficha de Arquetipo de Valeria Guerreros 4
Figura 02: Customer Journey Map as is del arquetipo 6
Figura 03: Lienzo de Propuesta de Valor - Arquetipo 11
Figura 04: Lienzo de Propuesta de Valor - Servicio 15
Figura 05: Customer Journey Map to be 16
Figura 06: Blueprint del Servicio 1 - Experiencia del Usuario 18
Figura 07: Blueprint del Servicio 2 - Touchpoints 18
Figura 08: Blueprint del Servicio 3 - Actividades Clave 19
Figura 09: Blueprint del Servicio 4 - Artefactos Clave 20
Figura 10: Cuenta de Instagram del Proyecto 21
Figura 11: Ejemplo de Post de la Cuenta de Instagram 22
Figura 12: Afiches y Señalizaciones del Servicio 23
Figura 13: Inicio de Sesión para la Página Web 24
Figura 14: Contenido Visible para Usuarios sin Registrar 25
Figura 15: Mapa Interactivo en la Página Web 27
Figura 16: Pregunta 01 de la Encuesta a los Actores Principales 30
Figura 17: Pregunta 05 de la Encuesta a los Actores 31
Figura 18: Pregunta 07 de la Encuesta de Actores 31
Figura 19: Pregunta 09 de la Encuesta de Actores - Retroalimentación 32

I. Información general

1.1 Título del Proyecto de Innovación

La Calle También es Nuestra: sistema interactivo de orientación y seguridad urbana para niñas y adolescentes en Lima.

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación

El proyecto de innovación La Calle También es Nuestra se plantea en el contexto del área estratégica de desarrollo prioritario de Salud y bienestar social y la actividad económica de Información y comunicaciones y busca resolver la sensación de inseguridad, vulnerabilidad y limitada autonomía que enfrentan las adolescentes al desplazarse por espacios públicos en Lima, como consecuencia del acoso callejero, teniendo como población beneficiaria adolescentes mujeres entre 12 y 17 años que requieren herramientas para movilizarse con mayor seguridad y confianza..

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, entre otras, que son presentadas en detalle en el documento a continuación.

La solución innovadora presentada en forma de propuesta de valor consiste en un servicio interactivo de seguridad ciudadana con enfoque “phygital” que permite visibilizar situaciones de acoso callejero y mejorar la seguridad en el desplazamiento, se trata de una plataforma digital accesible (App y Web) que integra touchpoints físicos como señalización de zonas seguras en puntos estratégicos del distrito, contenidos narrativos como cómics y animaciones

educativas, mapas de rutas seguras construidas a partir de información del entorno y reportes de las usuarias, y un espacio participativo donde pueden compartir experiencias y reportar zonas inseguras; además de incluir geolocalización en tiempo real entre contactos autorizados para el acompañamiento remoto, promoviendo la prevención, la autonomía y la sensibilización en el espacio público.

Para la experimentación se diseñaron prototipos de baja y alta fidelidad de la plataforma web, interfaz de aplicación móvil, sistema de geolocalización y piezas físicas de señalización para realizar pruebas de usabilidad, encuestas y validaciones con potenciales usuarias, evaluando la interacción con las rutas seguras, la utilidad del acompañamiento en tiempo real y la comprensión de los elementos físicos en el entorno urbano.

Se concluye que la solución propuesta presenta alto potencial como sistema integral de orientación, acompañamiento y sensibilización, al articular componentes digitales y físicos que fortalecen la percepción de seguridad y la autonomía de las adolescentes en el espacio público, y se recomienda continuar con el desarrollo tecnológico del servicio, ampliar las pruebas en campo con implementación piloto de señalización y establecer alianzas con instituciones públicas para su escalabilidad en distintos distritos de Lima.

II. Descripción de la innovación

2.1 Investigar para diseñar

2.1.1. Actores del Proyecto

El actor principal del proyecto son niñas y adolescentes entre 12 y 17 años que se movilizan por espacios públicos en distintos distritos de Lima. Este grupo se encuentra en una etapa en la que comienza a desarrollar mayor independencia en sus actividades cotidianas, como asistir al colegio, visitar amistades o movilizarse sin supervisión constante de un adulto.

Sin embargo, su experiencia en el espacio público se ve atravesada por situaciones de acoso callejero y una constante percepción de inseguridad. Estas condiciones influyen directamente en su comportamiento, llevándolas a mantenerse en estado de alerta, evitar ciertos lugares o modificar sus rutas habituales como forma de protección. Como resultado, su movilidad no se ejerce con plena libertad, sino que está condicionada por el entorno y por el riesgo percibido.

Diversos estudios evidencian la magnitud de esta problemática. Según el informe técnico *"A mí también me acosaron"* (2021), elaborado por Paremos el Acoso Callejero y Plan International, el 91 % de las víctimas de acoso no recibió ayuda al enfrentar estas situaciones. Asimismo, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) reportó que en 2023 se atendieron 475 casos de acoso sexual en espacios públicos, donde el 99.1 % de las víctimas fueron mujeres, incluyendo niñas y adolescentes. Estos datos evidencian no solo la frecuencia del problema, sino también la especial vulnerabilidad de este grupo en el espacio público.

A partir de la investigación de campo, mediante entrevistas semiestructuradas, se recolectó información de seis distintos actores vinculados a esta problemática, incluyendo adolescentes, jóvenes y figuras del entorno familiar. Esto permitió comprender no sólo la experiencia directa de las usuarias, sino también las percepciones y preocupaciones del entorno. A partir del análisis, se identificaron patrones comunes, destacando dos casos que evidenciaron con mayor claridad situaciones críticas relacionadas con el acoso y la inseguridad, los cuales sirvieron para profundizar en el entendimiento del problema.

En este contexto, se desarrolló el arquetipo de "Valeria Guerreros", una adolescente de 16 años del distrito de Ate, quien representa a jóvenes que buscan movilizarse con mayor tranquilidad.

En la ficha de arquetipo, se observa que Valeria presenta temor frente a

situaciones de acoso callejero que suceden con frecuencia en su entorno. Asimismo, ha tenido experiencias negativas relacionadas con este tipo de situaciones, lo que ha incrementado su sensación de inseguridad y condiciona la forma en la que se desplaza por el espacio público.

Figura 01: *Ficha de Arquetipo de Valeria Guerreros*



2.1.2. Contexto general

El presente proyecto se desarrolla en Lima Metropolitana, donde el acoso callejero hacia mujeres y niñas constituye una problemática persistente en distintos distritos. Esta situación afecta especialmente a adolescentes entre 12 y 17 años, quienes, al comenzar a desplazarse con mayor autonomía, se enfrentan a condiciones que influyen en su experiencia dentro del espacio público.

En este contexto, el uso de calles, parques y zonas de tránsito cotidiano se ve condicionado por la presencia de situaciones de riesgo, lo que impacta en la forma en que las adolescentes planifican y realizan sus desplazamientos. Como resultado, muchas de ellas evitan ciertos lugares o modifican sus recorridos como medida de protección.

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), entre diciembre de 2024 y mayo de 2025, el 86% de la población urbana en el Perú percibe altos niveles de inseguridad ciudadana, especialmente en la costa peruana, donde se ubica Lima Metropolitana. Asimismo, un estudio hecho a mujeres de 18-27 años en el Perú, menciona que Lima y Callao son los departamentos donde más mujeres han sufrido casos de acoso sexual con un 90% de la muestra denunciando un caso de acoso sexual.
(Caballero, 2018).

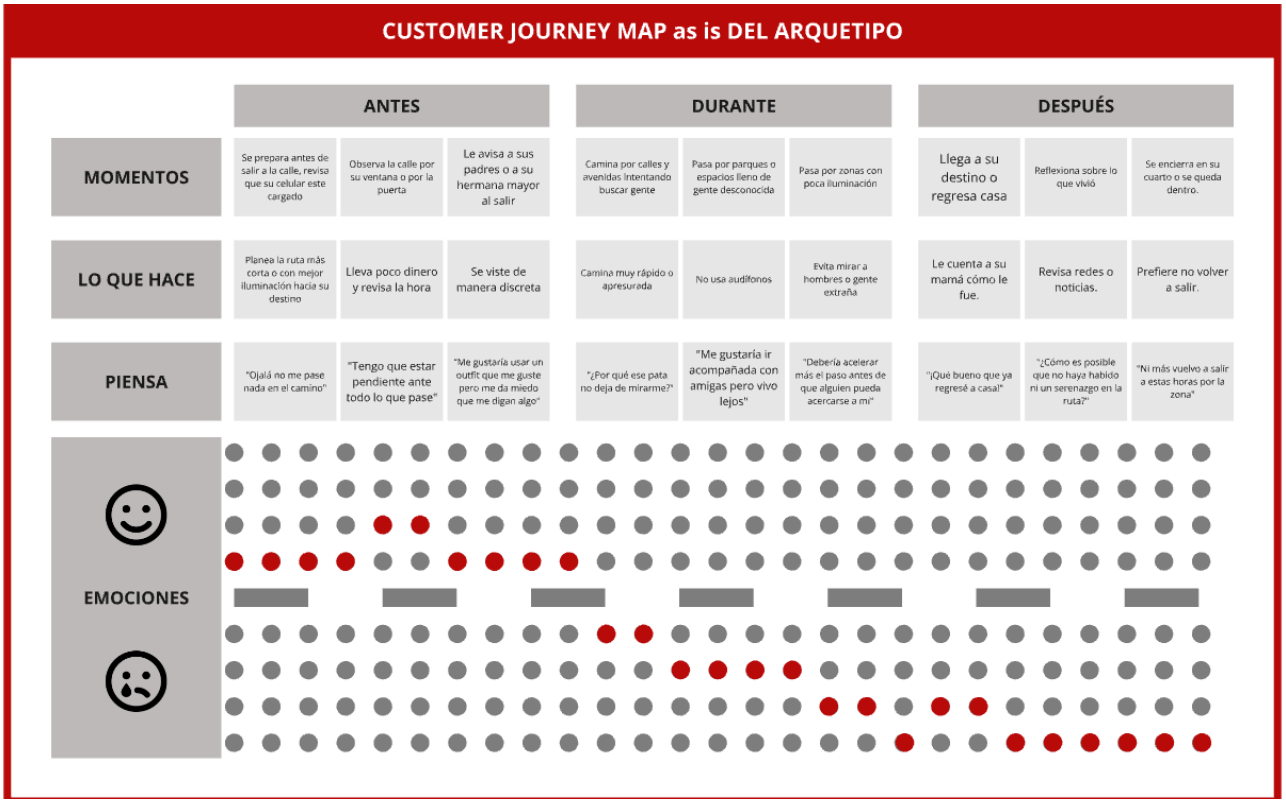
Como parte del desarrollo del proyecto, se realizó investigación de campo en zonas del distrito de Ate, lo que permitió observar directamente las condiciones del entorno urbano. En estos espacios se identificó la coexistencia de áreas intervenidas o mejoradas con otras que presentan deficiencias en iluminación, mantenimiento o vigilancia, generando una percepción desigual de seguridad.

A partir de esta información, se elaboró un Customer Journey Map As Is, el cual permitió analizar la experiencia del arquetipo en su interacción cotidiana con el entorno urbano. En este análisis, se evidencia que Valeria experimenta altos niveles de incomodidad, miedo e inseguridad al transitar por el espacio público, lo que influye en sus decisiones, limitando su movilidad y afectando su bienestar emocional.

Finalmente, este proyecto se vincula con el ODS 5 (Igualdad de género), al buscar reducir las brechas de seguridad en el espacio público y promover

condiciones más equitativas para que niñas y adolescentes puedan desplazarse con libertad y seguridad.

Figura 02: *Customer Journey Map as is del arquetipo*



2.1.3. Problema u oportunidad

El servicio propuesto no busca eliminar por completo el acoso callejero, ya que se trata de una problemática social compleja cuya solución va más allá del alcance de una sola iniciativa. Sin embargo, la propuesta tiene como objetivo contribuir a que las adolescentes se mantengan informadas, preparadas y conscientes frente a situaciones de acoso en la vía pública. De este modo, se busca reducir el miedo que muchas niñas y adolescentes experimentan al salir a la calle y enfrentarse a este tipo de situaciones.

El acoso hacia la población femenina e infantil ha sido una problemática presente a lo largo del tiempo; no obstante, en los últimos años se ha evidenciado un incremento preocupante en estos casos, lo que refuerza la necesidad de generar propuestas que ayuden a visibilizar el problema y a promover entornos más seguros.

Según un estudio hecho por Guevara-Rios (2024) acerca del número de casos de violencia a las niñas y adolescentes en nuestro país, son este grupo en específico (niñas y adolescentes) las cuales son las mayores víctimas de violencia y abuso sexual, bastante más que los hombres. Ese mismo estudio reveló que en los Centros de Emergencia Mujer (CEM) han sido atendidos casi 22 mil casos de abuso sexual a menores, donde el 92% de la población fueron niñas y adolescentes. Además, habían fichado a Lima Metropolitana como uno de los departamentos con más casos de abuso a menores en todo el Perú, junto con Arequipa, Cusco, Junín, etc.

En este contexto, resulta fundamental promover iniciativas que contribuyan a la construcción de entornos más seguros para niñas y adolescentes, garantizando su derecho a transitar por la ciudad con mayor libertad. Si bien erradicar completamente el acoso callejero representa un desafío complejo, es necesario impulsar propuestas que aporten a su prevención y a la mejora de la percepción de seguridad.

En ese sentido, el presente proyecto plantea el diseño de un servicio orientado a fortalecer la seguridad y la percepción de seguridad de niñas y adolescentes. Este servicio busca no solo brindar orientación sobre cómo actuar frente a situaciones de acoso, sino también generar espacios seguros de información, acompañamiento y apoyo, mediante canales accesibles como redes sociales, material gráfico y plataformas digitales.

2.1.4. Reto de diseño

A partir de la investigación realizada, fue posible identificar patrones en sus pensamientos, emociones y comportamientos frente al uso del espacio público. Con el fin de sintetizar estos hallazgos, se agruparon sus necesidades y problemáticas en un insight que permite definir con mayor claridad el enfoque del proyecto:

“Quiero salir con seguridad a las calles de mi distrito como lo hacen otros jóvenes, pero la inseguridad me obliga a estar siempre alerta ante todo y afecta mi libertad.”

A partir de este insight, se plantea el siguiente reto de diseño, el cual orienta el desarrollo de la propuesta:

“¿Cómo podríamos ayudar a Valeria Guerreros, adolescente de 16 años del distrito de Ate a conseguir la misma libertad y tranquilidad para movilizarse que sus amigas de zonas más seguras mientras reducimos el miedo constante y las desigualdades de género en el uso del espacio público?”

2.2. Diseñar para crear valor

2.2.1. Propuesta de valor

A partir del análisis del reto de diseño se estructuró la propuesta de valor de “La calle también es nuestra” a través de las tareas del arquetipo, dolores que atraviesa y las ganancias que espera obtener. Este apartado permite vincular de manera precisa las necesidades de la usuaria con los componentes de la plataforma, logrando responder a los desafíos que enfrenta el arquetipo.

a) Tareas del Arquetipo:

Con la investigación, se identificó que el arquetipo tiene como tareas principales buscar formas de reducir la ansiedad antes de salir a la calle. El arquetipo definido desea tener más libertad al salir a la calle y evitar preocuparse por situaciones que afecten su integridad. No busca un trato diferenciado, sino condiciones básicas de respeto y seguridad al momento de transitar por los espacios públicos de su ciudad, condiciones las cuales percibe como poco garantizadas en el contexto urbano actual debido a la indiferencia por una parte de la sociedad de Lima. En ese sentido, busca poder salir de casa con mayor tranquilidad y confianza, así como contar con espacios en su distrito que ofrezcan mejores condiciones de seguridad y mayor vigilancia. En este marco, el proyecto aborda esta necesidad a través de la identificación de rutas más seguras y de herramientas de información que ayudan a planificar los desplazamientos considerando factores de seguridad y vigilancia, conectando directamente con la tranquilidad y confianza que el arquetipo busca al movilizarse por la ciudad.

b) Dolores del Arquetipo:

El principal dolor del arquetipo es el miedo que experimenta al transitar por la vía pública y enfrentarse a posibles situaciones de acoso o violencia. El contexto de inseguridad percibido en Lima contribuye a que muchas niñas y adolescentes sientan temor al movilizarse por su distrito, incluso al realizar actividades cotidianas.

Durante la investigación, varios participantes señalaron la escasa presencia de autoridades en el espacio público, lo que incrementa la sensación de vulnerabilidad al caminar por su entorno. Esta percepción refuerza la idea de que, en caso de

enfrentarse a una situación de riesgo, podría no existir apoyo inmediato.

Como consecuencia, el arquetipo experimenta inseguridad incluso al realizar tareas simples, como caminar por su barrio o salir a comprar. Esta situación afecta su tranquilidad y limita su capacidad de desenvolverse con mayor confianza en el espacio público.

En este contexto, nuestro servicio ofrece rutas interactivas y herramientas de información sobre las zonas más seguras y mejor vigiladas, apoyando al arquetipo para planificar sus desplazamientos con mayor confianza y tranquilidad.

c) **Ganancias Perseguidas:**

Las ganancias que persigue el arquetipo se relacionan principalmente con una mayor sensación de seguridad al movilizarse por su distrito. Valeria desea poder salir a la calle sin que el miedo forme parte constante de sus pensamientos, incluso al realizar actividades cotidianas.

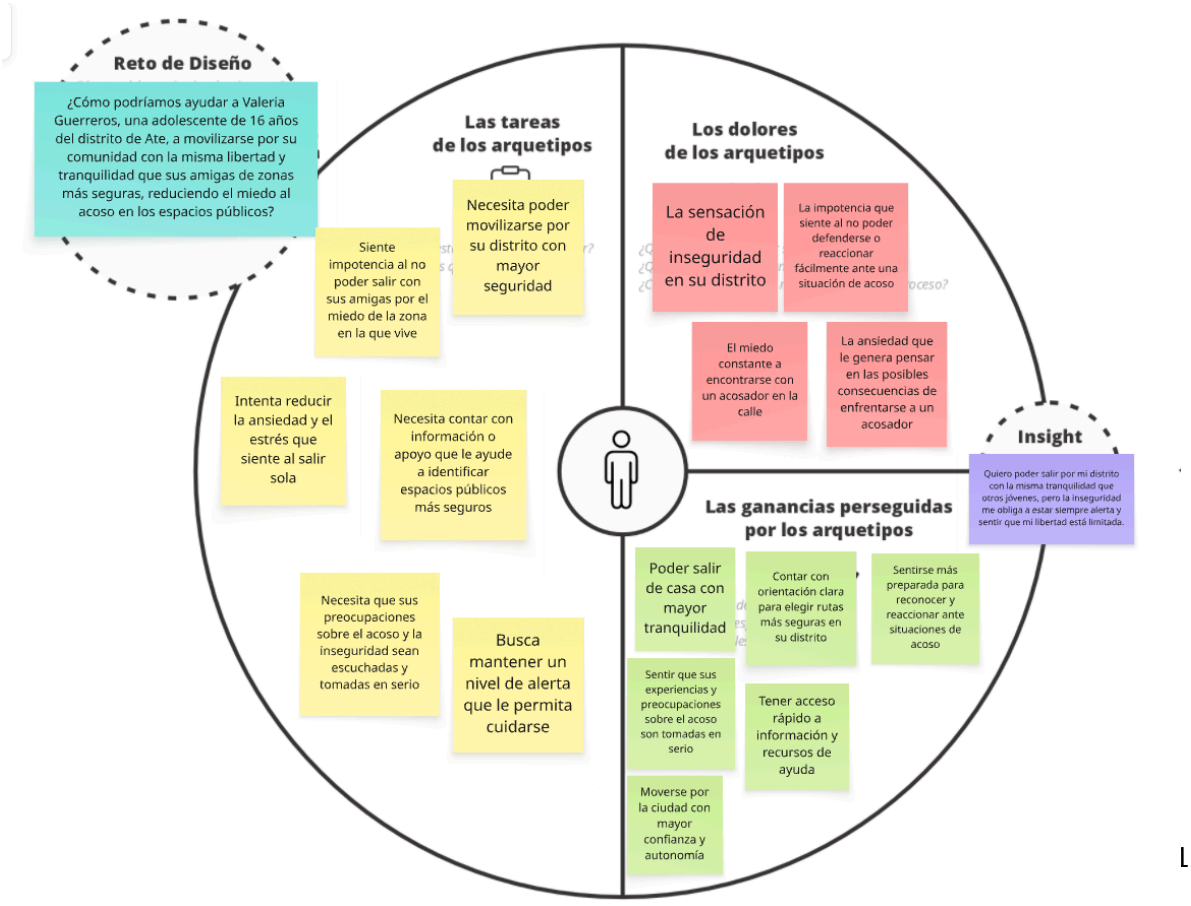
El arquetipo espera que el distrito donde reside, Ate, cuente con mejores niveles de vigilancia y seguridad, similares a los que percibe en otros distritos de Lima como San Borja, San Isidro o La Molina, donde considera que los espacios públicos son más seguros.

También busca tener la certeza de que, en caso de enfrentar una situación incómoda o de acoso en la vía pública, su denuncia será escuchada y tomada en serio por las autoridades. En ese sentido, desea que los sistemas de protección y atención frente al acoso sean más efectivos.

Por eso el proyecto busca resolver esa sensación de inseguridad, proporcionando foros y espacios colaborativos con el fin de sentirse escuchada, también garantizar la seguridad en cada momento que se desplace por los espacios públicos que frecuenta.

Finalmente, con los datos recopilados, estos han sido integrados en un lienzo de propuesta de valor, con el fin de analizar de manera integral la situación del arquetipo.

Figura 03: Lienzo de Propuesta de Valor - Arquetipo



A su vez, el desarrollo del servicio tiene como objetivo contribuir a la reducción de dolores y brindar las ganancias que ofrece al arquetipo y todo el sector de actores principales que se planteó como público objetivo, tal como se menciona en los siguientes puntos.

a) **Mitigadores de dolor:**

El servicio se enfoca en atender los principales desafíos que enfrentan niñas y adolescentes al transitar por el espacio público. Busca reducir la incertidumbre y la sensación de vulnerabilidad al salir de casa, brindar orientación sobre cómo reaccionar ante situaciones de acoso y validar las experiencias y emociones de las usuarias. Para ello, pone a disposición mapas interactivos de rutas seguras que permiten planificar los desplazamientos, sistemas de información y alerta que informan sobre posibles riesgos en tiempo real, y un foro que genera un espacio de apoyo y acompañamiento entre las usuarias, fortaleciendo su sensación de control y seguridad al movilizarse.

b) Generadores de Ganancias:

Los beneficios que se esperan para los actores involucrados consiste en fortalecer la confianza y autonomía al moverse por la ciudad, identificar rutas más seguras dentro del distrito, reconocer y comprender situaciones de acoso callejero y tomar decisiones más informadas al interactuar con los espacios públicos. Además, fomenta la construcción de entornos más respetuosos y seguros, involucrando a la comunidad, familias y autoridades, lo que contribuye a que las usuarias se sientan

respaldados y confiados al realizar sus desplazamientos cotidianos.

El valor diferencial de esta propuesta radica en su enfoque físico y digital que combina información práctica sobre seguridad con espacios de participación y apoyo. Al integrar mapas, alertas y un foro de interacción, el servicio ayuda a niñas y adolescentes, como Valeria, a planificar sus recorridos de manera más segura y a desenvolverse con mayor confianza, promoviendo una cultura de respeto en el espacio público y garantizando que la calle sea un lugar más seguro para todas.

Para organizar y presentar de manera clara la propuesta de valor, se elaboró un lienzo de propuesta de valor, siguiendo la metodología utilizada previamente en el análisis de los dolores y tareas del arquetipo.

Figura 04: Lienzo de Propuesta de Valor - Servicio



2.2.2. Solución

El proyecto con el título "La calle también es nuestra" es un servicio a través de una plataforma digital, el cual está adaptada a una aplicación y sitio web, promueve un diseño para proteger y orientar a niñas y adolescentes dentro del rango de 12 a 17 años de edad en lima, ofreciendo en sí una mayor seguridad y confianza precisamente al momento de que dicho grupo de personas se movilicen a través de los espacios públicos.

Al utilizarse un sistema "phygital" físico y digital, este ayuda a trascender la plataforma con un impacto directo en la seguridad y bienestar de las usuarias.

Primero, el usuario conoce el servicio a través de puntos físicos estratégicamente ubicados, como flyers y señaléticas en espacios seguros, tales como parques, colegios y locales comunitarios. Estas estrategias buscan generar conciencia sobre la prevención del acoso callejero, informar sobre la existencia del servicio y motivar la participación activa de las adolescentes. Esta estrategia se complementa con campañas digitales en redes sociales, a través de un perfil de Instagram, donde se publican contenidos explicativos, educativos y de prevención, reforzando la información difundida en los espacios físicos.

Una vez dentro de la plataforma, la usuaria puede acceder a contenidos educativos, como cómics y animaciones, diseñados para sensibilizar sobre el acoso callejero, fomentar la empatía y promover el respeto en los espacios públicos. Estos materiales están estructurados en momentos clave, de modo que la usuaria aprenda de forma progresiva y atractiva mientras explora la plataforma. Además, las experiencias y aportes de las propias usuarias se integran al contenido, complementando los materiales con vivencias reales y fomentando un aprendizaje colectivo y participativo.

El siguiente componente clave es el mapa interactivo con recorridos 360°, que permite a la usuaria establecer un punto de inicio y un destino, explorar rutas seguras, compartir su ubicación en tiempo real, valorar y calificar los puntos seguros y conocer recomendaciones de la comunidad. Esta herramienta no solo facilita la planificación de trayectos seguros, sino que también genera un espacio de interacción comunitaria, fortaleciendo la confianza y el sentido de protección entre las usuarias.

Finalmente, la plataforma incluye foros colaborativos, donde las adolescentes pueden compartir sus experiencias de manera anónima o pública, comentar en las publicaciones de otras usuarias, aportar ubicaciones de interés y relatar situaciones relacionadas con la prevención del acoso. Estos espacios promueven la participación activa de la comunidad, fomentan la cooperación y permiten que la información recopilada sirva para educar y prevenir riesgos en la ciudad.

2.3. Diseñar el servicio

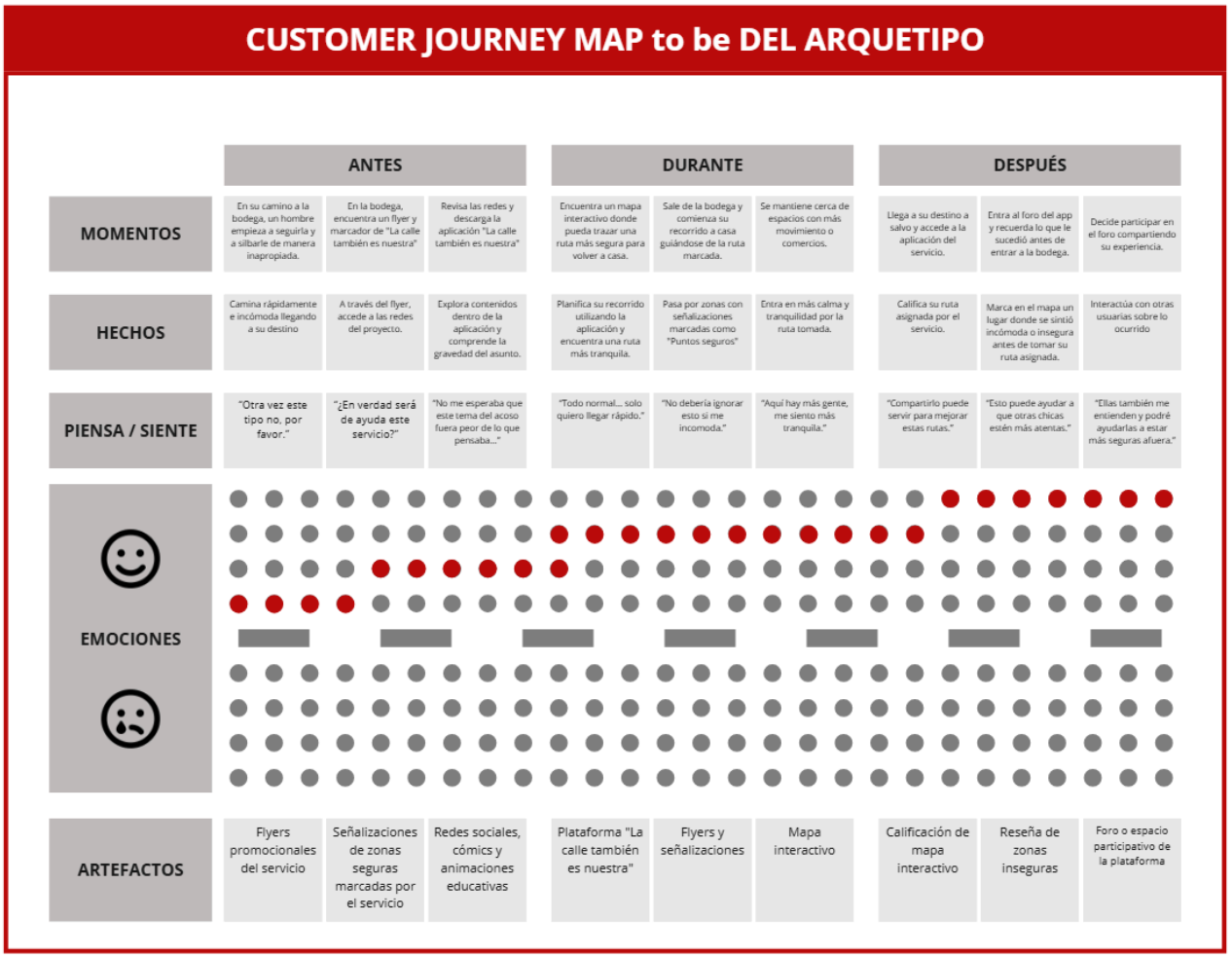
2.3.1. Blueprint del servicio

Con el objetivo de diseñar un recorrido el cual nuestro usuario pueda interactuar con el servicio propuesto, se emplearon herramientas metodológicas de diseño centradas en el mismo usuario. En este caso se han planteado dos lienzos los cuales facilitan y apoyan el proceso de diseño de recorrido por varias partes: un Customer Journey Map, el cual orienta a visualizar una experiencia a futuro del usuario en su estado prospectivo (To Be) y un diseño Service Blueprint, utilizado para la descomposición y representación del servicio.

El Customer Journey Map en su modalidad prospectiva (To be) fue realizado con el propósito de analizar la situación del público objetivo desde el punto de vista del arquetipo definido. Mediante la aplicación de este método, se buscó

identificar y analizar con mejor precisión el proceso de conocimiento del arquetipo hacia el servicio propuesto, así mismo, este análisis permite fundamentar mejores campañas orientadas al diseño de promociones y mejorar la atención de nuestro servicio. A continuación, se presenta el modelo que se desarrolló con el modelo Customer Journey Map To Be con la información recopilada:

Figura 05: Customer Journey Map to be



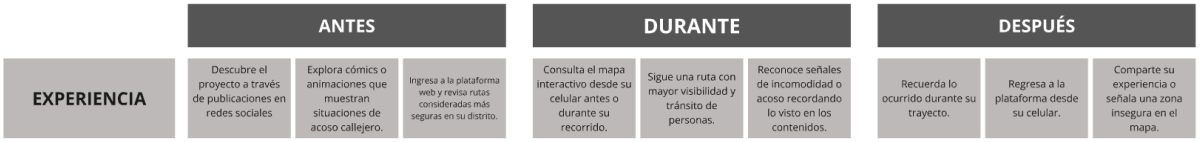
El Customer Journey Map To Be presenta el proceso del arquetipo planteado al entrar en contacto con uno de los artefactos de promoción del servicio. En este escenario, tras experimentar una sensación de incomodidad en vía pública, el arquetipo identifica este servicio a través de un afiche ubicado en una bodega local, posteriormente, se plantea la consulta del servicio como

primer punto de acercamiento antes de establecer una interacción directa con el sistema. A lo largo del recorrido, se observa una transición en el estado emocional de la persona, pasando de incomodidad a tener una sensación de mayor calma al poder tener la opción de poder escoger una ruta más segura para llegar a un destino asignado.

No obstante, se tiene la certeza de que una campaña de afiches no será beneficiosa si es utilizada únicamente para promocionarse. Los artefactos deben de ser cruciales para el óptimo funcionamiento y promoción del servicio en varias plataformas y en espacios públicos, siendo lo suficientemente llamativos no solo para el público objetivo especificado, sino que también se incluyen a personas quienes acompañan o mantienen una relación cercana con nuestros actores clave, ya sean padres de familia, tutores, agencias de seguridad o colectivos feministas. Dadas esas razones, se diseñó un Blueprint para que sirva de utilidad y apoyo en la ayuda a la conceptualización y mejora de cada etapa del uso del servicio en el recorrido del usuario, con esto, la etapa que encuentra el servicio finalmente es lo suficientemente convincente para que el usuario pueda manejarlo y lograr darle un uso de manera satisfactoria.

La data recopilada fue añadida a un lienzo de blueprint del servicio, el cual está divido en cuatro secciones para organizar bien cómo utilizaremos cada artefacto en las etapas del recorrido del usuario. Primero, se divide la experiencia del usuario en las etapas de antes, durante y después; y se anota el proceso en el que el usuario encontraría y usaría nuestro servicio a base de lo visto anteriormente en el Customer Journey Map to be.

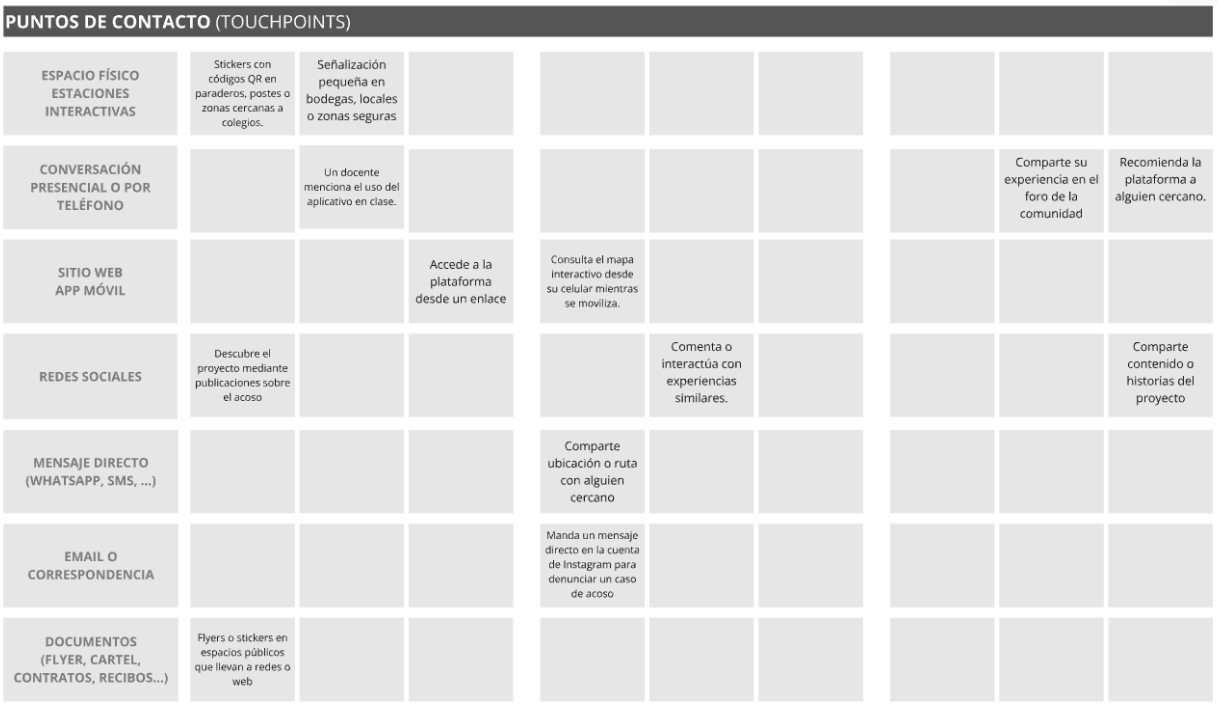
Figura 06: Blueprint del Servicio 1 - Experiencia del Usuario



	ANTES			DURANTE			DESPUÉS		
EXPERIENCIA	Descubre el proyecto a través de publicaciones en redes sociales	Explora cómics o animaciones que muestran situaciones de acoso callejero.	Ingresa a la plataforma web y revisa rutas consideradas más seguras en su distrito.	Consulta el mapa interactivo desde su celular antes o durante su recorrido.	Sigue una ruta con mayor visibilidad y tránsito de personas.	Reconoce señales de incomodidad o acoso recordando lo visto en los contenidos.	Recuerda lo ocurrido durante su trayecto.	Regresa a la plataforma desde su celular.	Comparte su experiencia o señala una zona insegura en el mapa.

En continuidad con la implementación de artefactos, se procedió a dividir los medios en los cuales es posible el implementar los artefactos en diferentes secciones para organizar en orden cuál sería el momento ideal del recorrido del usuario para que cumpla su función, ya sea capturar la atención público objetivo o brindar un servicio óptimo al momento de su uso. De este modo, se busca la optimización de una funcionalidad de dicha propuesta con función de las distintas etapas de interacción de usuario.

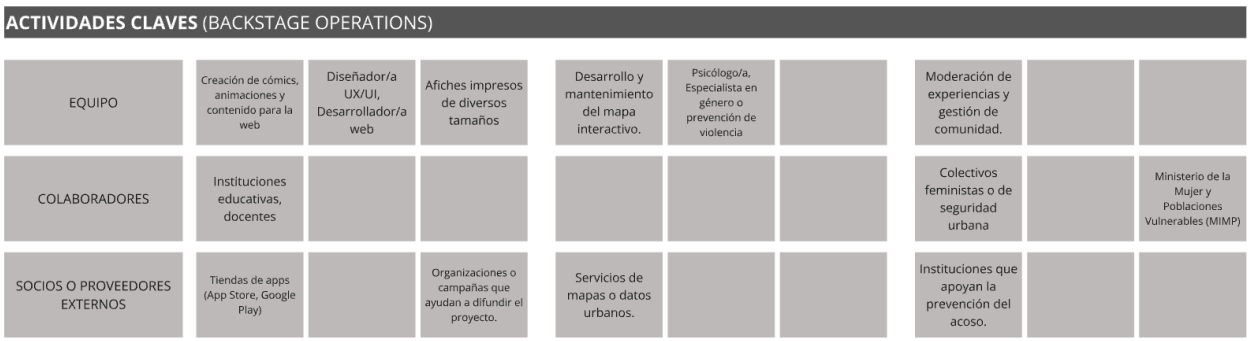
Figura 07: Blueprint del Servicio 2 - Touchpoints



PUNTOS DE CONTACTO (TOUCHPOINTS)									
ESPACIO FÍSICO ESTACIONES INTERACTIVAS	Stickers con códigos QR en paraderos, postes o zonas cercanas a colegios.	Señalización pequeña en bodegas, locales o zonas seguras							
CONVERSACIÓN PRESENCIAL O POR TELÉFONO		Un docente menciona el uso del aplicativo en clase.						Comparte su experiencia en el foro de la comunidad	Recomienda la plataforma a alguien cercano.
SITIO WEB APP MÓVIL			Accede a la plataforma desde un enlace	Consulta el mapa interactivo desde su celular mientras se moviliza.					
REDES SOCIALES	Descubre el proyecto mediante publicaciones sobre el acoso				Comenta o interactúa con experiencias similares.				Comparte contenido o historias del proyecto
MENSAJE DIRECTO (WHATSAPP, SMS, ...)				Comparte ubicación o ruta con alguien cercano					
EMAIL O CORRESPONDENCIA				Manda un mensaje directo en la cuenta de Instagram para denunciar un caso de acoso					
DOCUMENTOS (FLYER, CARTEL, CONTRATOS, RECIBOS...)	Flyers o stickers en espacios públicos que llevan a redes o web								

A continuación, se anotan actividades clave que se deben realizar para que el servicio llegue a captar la atención del público objetivo. Se debe tener en cuenta el equipo que se necesita para la implementación y creación de los artefactos, socios o proveedores externos a los cuales sería ideal tener una alianza para brindar una mejor experiencia al usuario y los colaboradores del proyecto quienes podrían utilizar nuestra propuesta para el beneficio de la comunidad.

Figura 08: Blueprint del Servicio 3 - Actividades Clave



Para concluir con nuestro lienzo de blueprint, se anotaron artefactos y recursos principales del servicio propuesto. Dichos artefactos han sido ordenados en las tres etapas del recorrido del usuario los cuales se han hecho énfasis en especificar y diseñar para darles un uso más óptimo en el proyecto.

Figura 09: Blueprint del Servicio 4 - Artefactos Clave



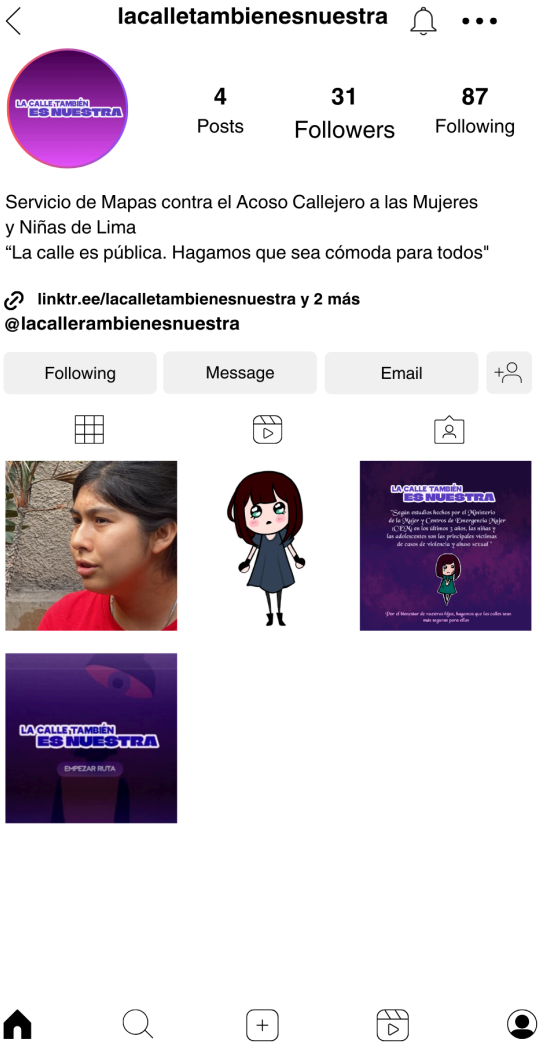
2.3.2. Artefacto(s)

El servicio propuesto cuenta con un gran número de artefactos que cumplen una función importante para mantener un alto nivel de satisfacción al usuario durante cada etapa del uso de nuestro servicio.

a. **Primera Sección: Promoción del servicio**

Para la campaña de marketing y promoción del servicio, se ha implementado una cuenta en Instagram con el mismo nombre del servicio, la cual es: La Calle También es Nuestra. En este espacio, se subirá contenido acerca del servicio y contenido educativo para un público objetivo del rango de edad, siendo niños y adolescentes de 12 a 17 años.

Figura 10: Cuenta de Instagram del Proyecto



Este contenido varía en contenido con sugerencias para las niñas respecto a cómo actuar ante una situación incómoda; algunos casos dados de forma anónima donde se cuentan experiencias ante el acoso, cifras dadas por fuentes de investigación confiables como las de UNICEF o el Gobierno del Perú acerca del acoso callejero y contenido visual plasmado en cortometrajes animaciones, cómics o dibujos hechos en digital donde se relatan historias acerca de personajes lidiando con situaciones problemáticas en la calle.

Figura 11: Ejemplo de Post de la Cuenta de Instagram



A su vez, con el servicio propuesto con una cuenta de Instagram, este contará con su espacio de Mensajería Directa, donde mujeres y niñas pueden dar a conocer sus experiencias personales y donde el proyecto pueda brindar el apoyo necesario de manera más directa. Esto es de utilidad como una forma más eficaz para que el usuario tenga una experiencia más cómoda con el proyecto y sea posible brindar un mayor grado de confianza y seguridad para que el uso del servicio sea de su total agrado.

Además de la cuenta de Instagram, se ha pensado en usar los mismos espacios públicos de Lima para promocionar el servicio. Se plantea colocar varios afiches y flyers acerca del servicio en distritos concurridos o áreas de Lima donde se concentre la mayor cantidad de

personas, para que las mujeres y niñas conozcan más sobre el proyecto. A su vez, se tiene visualizado la implementación de señalizaciones del servicio en varios distritos de Lima, estas señalizaciones servirán como marcadores de zonas seguras que nuestro servicio propone para los usuarios. Esto no solo ayuda a posibles usuarios futuros a conocer nuestro proyecto, sino también a identificar zonas seguras en sus distritos incluso antes de llegar a conocer nuestro servicio.

Figura 12: Afiches y Señalizaciones del Servicio



b. **Segunda Sección: Conociendo la Interfaz**

El servicio principal será un aplicativo / página web de acceso gratuito y uso libre. Para acceder a la plataforma es necesario la creación de una cuenta, ofreciendo visibilización de los contenidos principales. Sin embargo para poder interactuar y colaborar con la comunidad, es obligatorio la confirmación de identidad del usuario, a través de la verificación del DNI. Esta medida es de prevención ante personas que

puedan darle un uso indebido al servicio de interacción y colaboración. Si el servicio detecta alguna incidencia con la identificación, no será posible la creación de una cuenta al usuario.

Figura 13: Inicio de Sesión para la Página Web



Al iniciar sesión, los usuarios pueden acceder a diversos apartados de la plataforma, como cómics, animaciones y un foro colaborativo. Los cómics y animaciones son interactivos y, en muchos casos, incorporan relatos basados en experiencias reales de otras usuarias, generando un aprendizaje participativo y comunitario. En el foro, las adolescentes pueden compartir sus propias experiencias relacionadas con el acoso callejero o brindar recomendaciones, ya sea de forma anónima o pública, e incluso adjuntar ubicaciones por las que han transitado en el momento de su experiencia.

De esta manera, la plataforma se convierte en un espacio colaborativo e interactivo, consolidando que la información y experiencias de las

usuarias fomentan la participación activa y la construcción de conocimiento útil para la prevención del acoso en los espacios públicos.

Figura 14: Contenido Visible para Usuarios sin Registrar



c. **Tercera Sección: Mapa Interactivo**

En el servicio, el componente principal de la propuesta es un mapa interactivo en 360°, diseñado para ofrecer a las usuarias las rutas más seguras y más concurridas en los distritos más concurridos de Lima.

El funcionamiento del mapa es intuitivo: la usuaria selecciona un punto de partida y un punto de destino, a partir de los cuales el sistema genera automáticamente una ruta segura. Esta ruta puede ser explorada directamente en la plataforma, permitiendo a la usuaria realizar un reconocimiento previo antes de recorrerla físicamente.

El mapa proporciona una vista panorámica en 360° de las calles que conforman la ruta y resalta zonas seguras o vigiladas, facilitando la identificación de lugares confiables ante posibles situaciones de riesgo. Además, cada ubicación de interés incluye una leyenda descriptiva, con información adicional que permite a las usuarias familiarizarse con el entorno y aumentar su seguridad y confianza al transitar por la ciudad. Si alguno de los detalles brindados le es incierto para nuestro público objetivo, se les brindará la opción de poder reportarlo usando un foro que se tiene implementado en la página para que sea de utilidad retroalimentativa por si desean contar anécdotas o sucesos que puedan ayudar a otras usuarias a estar alerta ante sucesos de acoso que hayan pasado por la ciudad de Lima. Si las usuarias tienen algún descontento o mejora que quieran darle al servicio de nuestro mapa, se contempla la opción del foro o mensajería privada para contactarse con el soporte técnico del servicio, esto para arreglar o actualizar el mapa, con esto, es posible brindar una ruta más eficaz y segura.

Tras el análisis, se ha adaptado el concepto del mapa para que se convierta en una herramienta que pueda usarse como una guía de ayuda para las mujeres y niñas de Lima, dando a conocer y recomendando rutas mejor vigiladas por las autoridades. De esta manera, el mapa contribuye a reducir la exposición a situaciones de acoso, ofreciendo un recurso práctico que promueve una experiencia más segura al desplazarse por la ciudad.

Figura 15: Mapa Interactivo en la Página Web



2.3.3. Experimentos

Para validar el servicio, se ha planteado una hipótesis y consultado a un gran número de personas pertenecientes a nuestro grupo de actores principal, siendo niñas y adolescentes, con encuestas de pre prueba y prueba para tener una confirmación directa en que el servicio planteado sea el adecuado para resolver la problemática en cuestión. Dicha hipótesis quiere validar si el uso de un sistema efectivo para mantener la seguridad en las rutas y al hacer un buen reconocimiento de cada zona recomendada, se puede tener un servicio con mayor eficacia para la recomendación de rutas de nuestro artefacto principal.

En la búsqueda de muestra, se han realizado encuestas a un número asignado de personas que califiquen el rango de edades de actores principales. Sin embargo, se complementan con las entrevistas de un público objetivo el cuál está encargado de cuidar o proteger la salud e integridad de

las niñas y adolescentes de entre 12 a 17 años. Este grupo entrevistado está compuesto por padres y madres de familia o cuidadores quienes supervisan el bienestar de una menor en el rango de edad asignado. Estas entrevistas permiten investigar si la problemática ha afectado en gran medida a la muestra del proyecto además de si la implementación del servicio será de su utilidad y mejorará la calidad de experiencia que tengan al salir a los espacios públicos. Para esta investigación, el objetivo fue obtener información de al menos 6 entrevistados, los cuales dieron bastante información al respecto del tema. A continuación, se muestran los datos más importantes que logramos recopilar de nuestras entrevistas.

a) Entrevistas a los actores principales y cercanos

En las entrevistas dadas a la muestra de 6 personas, se pudo identificar varios puntos de vista enfocados al acoso callejero a menores de edad. Sin embargo, los que más importancia les hemos brindado han sido los testimonios de una niña de 10 años de edad, un padre de familia de 47 años y una estudiante de 17 años.

La niña de 10 años, llamada Briana Arellano, reside en el distrito de Ate en Lima y suele salir a la calle con frecuencia en la tarde para ir a jugar en el exterior, siempre acompañada con un familiar. A ella se le consultó en la entrevista si siente temor al salir con su madre a la calle o si hay lugares a los que ella evita. Su respuesta fue la siguiente:

“Suelo salir con mi mamá porque si no está ella, me siento desprotegida. Hay robos, cuando llega la noche las calles se ponen oscuras y te pueden amenazar.”

El hombre de 47 años, llamado Alberto Vales, es un padre de familia de 3 hijos, de los cuales la hija mayor tiene 15 años de edad. Alberto y su familia viven en el distrito de La Molina y está bastante enterado sobre la situación de acoso en todo Lima, incluso si vive en un distrito con mayor vigilancia en la ciudad de Lima. A él se le preguntó si su hija de 15 años es consciente de

los problemas de acoso que hay en la ciudad y su opinión acerca de ello. El señor Alberto nos contestó lo siguiente:
“Ella está bastante alerta de lo que ocurra a su entorno, pero no al punto de estar traumada de salir ya que eso tampoco es lo que se desea al contarle estas cosas a sus hijos.”

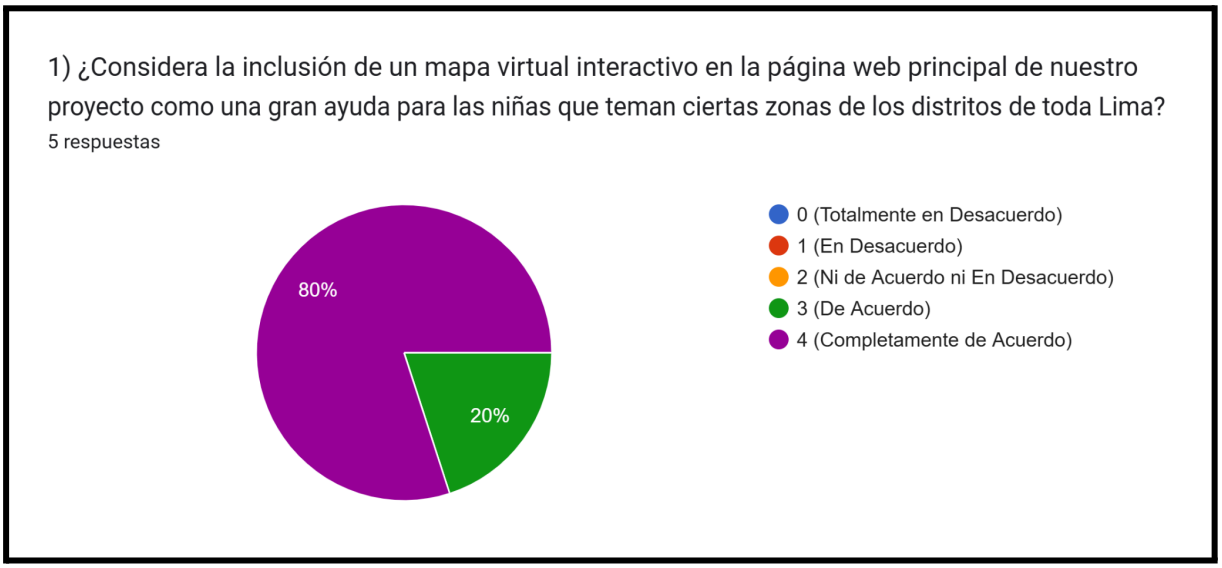
Para concluir con los estudios a la población más notables, se asignó una entrevista con una estudiante de 17 años llamada Camila Inga, quien reside actualmente en el distrito de Villa María del Triunfo y quien compartió con el proyecto múltiples malestares que tuvo que enfrentar en su distrito ante el miedo que le causa la inseguridad en la zona en donde vive. A Camila se le preguntó en la entrevista si sentía alguna diferencia del nivel de seguridad entre las zonas en donde va a estudiar o donde va a vivir. Ella respondió con la siguiente afirmación:
“Siento diferencia. Siento que en mi zona es muy inseguro. La zona en donde vivo es muy peligrosa. Hasta me han robado y acosado antes en mi propio distrito. A cambio, en donde estudio hasta puedo estar con mi celular en la calle.”

Con toda la información recolectada, es deducible que la gran parte de la población joven femenina está bastante enterada de los problemas de acoso callejero que suceden en Lima y se mantienen en estado de alerta con frecuencia al salir de la calle, tanto por el miedo a ser víctimas de un robo o por miedo a un acosador. Al obtener resultados bastante concretos acerca de la problemática, se preparó una encuesta de 9 preguntas en el software de Google Forms para confirmar si nuestra hipótesis es la correcta en la fase de prototipo o pre-prueba, las cuales compartimos con 5 personas de nuestro rango de actores principales para que puedan responder. Debido a que esta encuesta tiene como propósito ser respondida por un público menor de edad en su mayoría, se ha implementado un lenguaje simple y corto para que el proceso de responder la encuesta no sea tedioso.

b) Resultados de las Encuestas en Google Forms

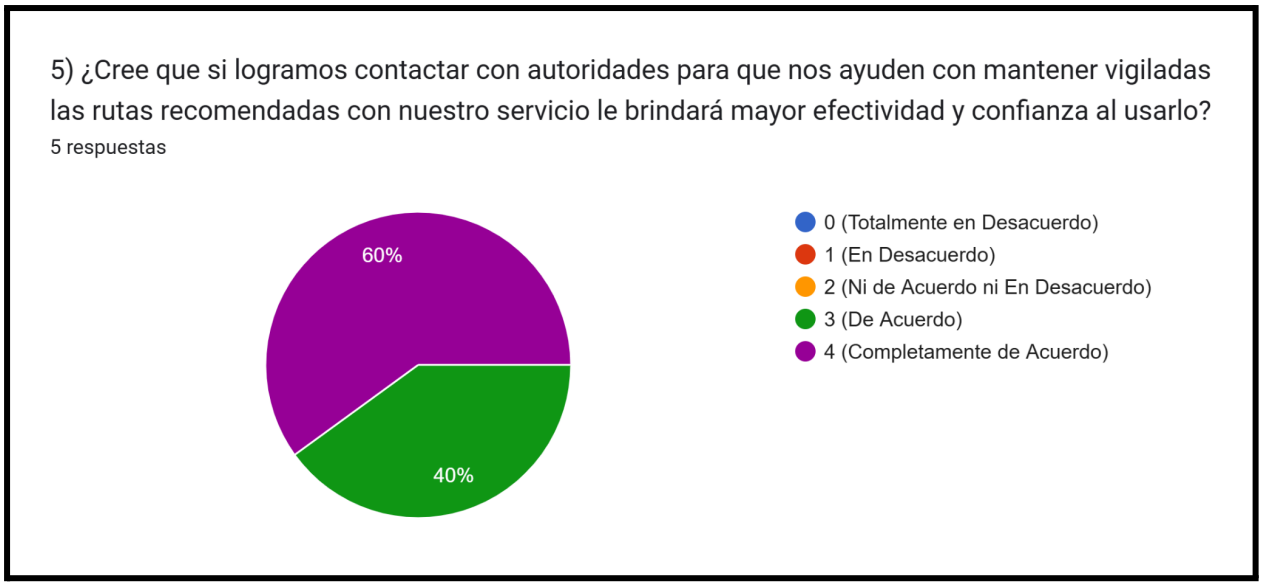
A continuación, se muestran los datos más importantes que se han logrado identificar en la encuesta dada de pre-prueba. Considerando los resultados como positivos si el porcentaje de aprobación dado por la muestra es mayor o igual al 60%.

Figura 16: Pregunta 01 de la Encuesta a los Actores Principales



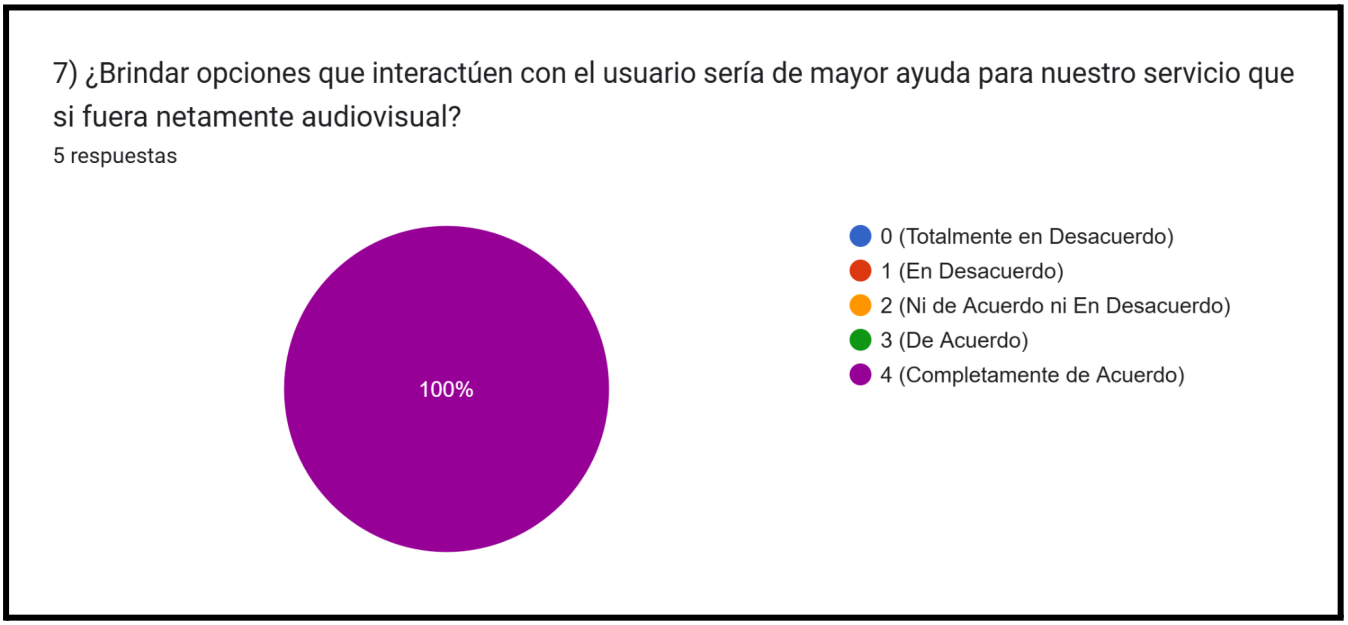
El 80% de la población está totalmente de acuerdo que la integración de un mapa interactivo como servicio sería de gran ayuda para la población joven femenina. Y un 20% está de acuerdo.

Figura 17: Pregunta 05 de la Encuesta a los Actores



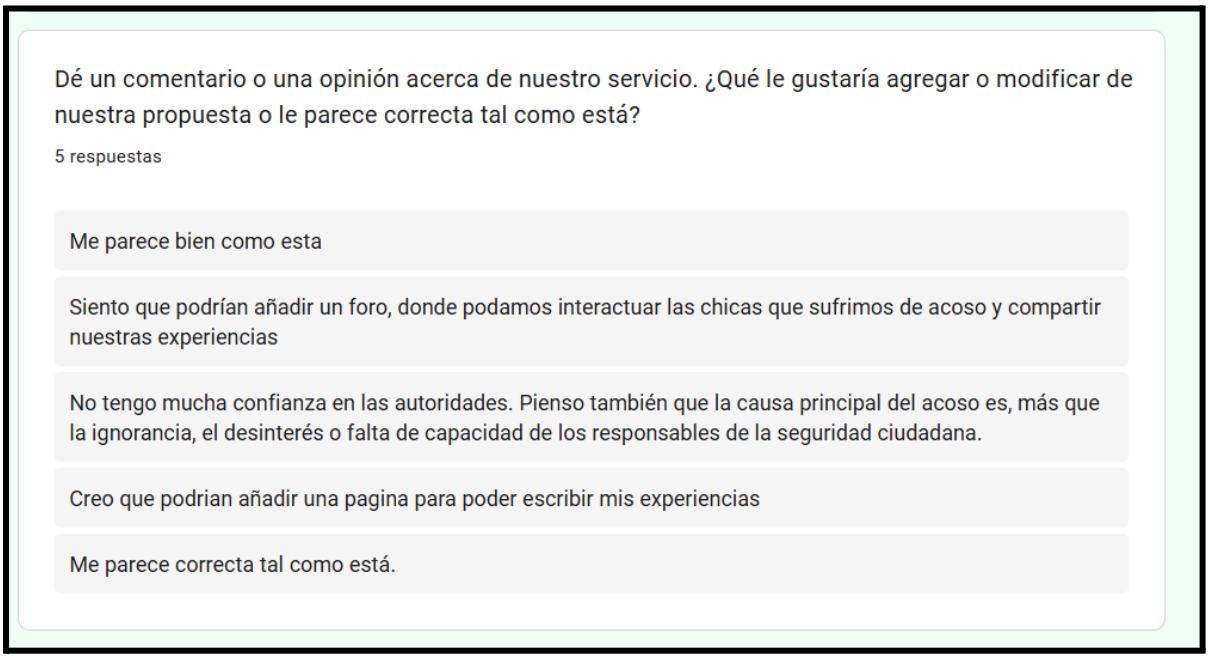
El 60% de la población está completamente de acuerdo con que se deba contactar con las autoridades para la creación de nuestro servicio y tenerlos como socios del proyecto.

Figura 18: Pregunta 07 de la Encuesta de Actores



El 100% de la población concuerda completamente con la idea de brindar más opciones interactivas para el servicio.

Figura 19: Pregunta 09 de la Encuesta de Actores - Retroalimentación



En el apartado de retroalimentación, los participantes de la encuesta brindaron datos bastante interesantes para mejorar la investigación y el propósito del proyecto. En los detalles más interesantes se propuso un foro, el cual fue implementado a raíz de ese comentario en la preprueba, y que se presenta cierta desconfianza con las autoridades. Además de que otro factor de la abundancia de acoso en la sociedad es la falta de interés por parte de las autoridades y los responsables de la seguridad ciudadana.

Teniendo en cuenta todos esos detalles, se puede concluir que la experimentación y validación con el público objetivo ha brindado resultados en su mayoría positivos, por lo que el servicio está perfectamente validado para su implementación positiva a la sociedad de Lima, sobre todo, para las niñas y adolescentes que conforman nuestro conjunto de actores principales.

2.4. Resumen del Proyecto de Innovación

"La Calle También es Nuestra" plantea un servicio crossmedia que busca recuperar el derecho de niñas y adolescentes a habitar el espacio público de forma segura en Lima. La propuesta combina contenido educativo y herramientas digitales para acompañarlas en su experiencia cotidiana, configurándose como un sistema integral que articula información, experiencia y participación, con el objetivo de cuestionar conductas normalizadas y promover mayor seguridad y bienestar (ODS 5).

A diferencia de soluciones centradas únicamente en la denuncia o el monitoreo, el servicio integra educación, acción y comunidad en una misma experiencia, adaptada a las necesidades y vivencias de adolescentes.
Su funcionamiento se organiza en tres momentos:

Antes:
A través de cómics y animaciones basadas en experiencias reales, las usuarias pueden identificarse con distintas situaciones y reconocer conductas de acoso desde una perspectiva cercana. Estas historias incorporan elementos interactivos que fomentan la reflexión y el sentido de comunidad.

Durante:
La plataforma digital incorpora un mapa interactivo que permite ingresar un punto de inicio y un destino, generando una ruta sugerida basada en criterios de seguridad como visibilidad, tránsito y percepción de otras usuarias. A lo largo del recorrido, se señalan puntos considerados seguros, ya sean locales, calles o espacios públicos, que también existen físicamente, reforzando la conexión entre el entorno digital y el espacio real.
El sistema incluye un mapa de calor que visualiza zonas con mayor incidencia de reportes, permitiendo identificar áreas de riesgo. También, la geolocalización en tiempo real acompaña a la usuaria durante su trayecto, junto con funciones de alerta que permiten actuar de manera oportuna ante situaciones de peligro.

Después:

El servicio apertura foros colaborativos donde las usuarias pueden calificar rutas, valorar puntos seguros y compartir experiencias asociadas a determinadas zonas. Asimismo, pueden comentar e interactuar entre sí, contribuyendo a la construcción colectiva de información y redes de apoyo basadas en vivencias reales.

Para fortalecer la confianza dentro del sistema, el acceso a las funciones participativas se complementa con un proceso de verificación de identidad, promoviendo un entorno más seguro para las usuarias.

El servicio no solo informa, sino que acompaña y empodera, permitiendo que las adolescentes se desenvuelvan con mayor seguridad, confianza y autonomía, y se apropien del espacio público en conjunto.

III. Conclusiones y recomendaciones

3.1 Conclusiones

El proyecto evidencia que el acoso callejero en adolescentes no es solo un problema de seguridad, sino también de percepción, aprendizaje y normalización. Muchas de estas situaciones no se reconocen como acoso en el momento que ocurren, lo que suele limitar la capacidad de reaccionar. A partir de ello, es necesario trabajar en la comprensión y reconocimiento de estas conductas.

El valor del proyecto no radica únicamente en la herramienta digital, sino en el conjunto de diversos elementos que acompañan a la usuaria en su experiencia completa.

La posibilidad de compartir experiencias, calificar espacios y construir información colectiva no solo mejora la utilidad del sistema, sino que también genera una sensación de respaldo entre usuarias, contribuyendo a la creación de una comunidad que se perciba protegida y respaldada.

Finalmente, el proyecto plantea que mejorar la experiencia de las adolescentes en el espacio público no implica eliminar completamente el riesgo, sino reducir la vulnerabilidad mediante información, herramientas y comunidad. De esta manera, se contribuye a que puedan transitar con mayor confianza y tomar decisiones más conscientes, fortaleciendo su relación con la ciudad desde una posición más segura y activa.

3.2 Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos, se recomienda que futuras líneas de trabajo prioricen la transición hacia un prototipo de alta fidelidad totalmente funcional. Si bien la validación actual con prototipos de baja y media fidelidad fue exitosa, la implementación de una herramienta interactiva permitiría medir con precisión la experiencia de usuario (UX) en situaciones de movilidad real, reduciendo sesgos y optimizando la respuesta técnica de la plataforma. En términos de alcance, es fundamental proyectar la expansión de este servicio más allá de Lima Metropolitana. El diseño modular de la propuesta permite su adaptación a diversas regiones del Perú, ajustando el lenguaje, la señalética y los puntos de apoyo a las dinámicas de inseguridad y contextos culturales específicos de cada provincia, logrando así una red de protección con impacto nacional.

Para asegurar la sostenibilidad y el crecimiento del proyecto, resulta necesario integrar estrategias de difusión en redes sociales que vayan más allá de lo informativo, convirtiéndolas en espacios de comunidad y educación preventiva. Asimismo, se sugiere trascender el entorno digital mediante la implementación de elementos físicos de alta visibilidad, como

tótems de auxilio inteligente o iluminación táctica en los "puntos de apoyo" identificados, que complementen las señaléticas tradicionales y brinden una sensación de refugio en la calle.

Finalmente, este informe concluye recomendando la formalización de alianzas estratégicas con instituciones educativas y colectivos de protección al menor. La integración de docentes y padres de familia no sólo nutre la base de datos del servicio, sino que garantiza que la plataforma se convierta en una herramienta pedagógica viva. Aplicar estas sugerencias permitirá que "La calle también es nuestra" evolucione de ser un proyecto de diseño a un sistema de seguridad ciudadana integral, capaz de devolverle la confianza y la libertad de desplazarse a las niñas y adolescentes de todo el país.

IV. Referencias Bibliográficas

- Defensoría del Pueblo del Perú (2023). Se debe fortalecer atención de casos de acoso sexual en espacios públicos. *Defensoria.gob.* https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-se-debe-fortalecer-atencion-de-casos-de-acoso-sexual-en-espacios-publicos/#:~:text=en%20espacios%20p%C3%BAblicos-,Defensor%C3%ADa%20del%20Pueblo:%20se%20debe%20fortalecer%20atenci%C3%B3n%20de%20casos,acoso%20sexual%20en%20espacios%20p%C3%BAblicos&text=Un%20gran%20porcentaje%20de%20las,a%20ni%C3%B1as%20y%20adolescentes%20mujeres.

- Huahuachampi, L.; Quispe, G.; Carhuachin, G.; Mandujano, J.; Vargas, J.; Santa Cruz, C. y Baltazar, A. (2025). Semestre móvil: Diciembre 2024 - Mayo 2025. *Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_seguridad_ciudadana_dic24-may25.pdf

- Caballero, S. (2018). Acoso Sexual Callejero en Lima Metropolitana. *Universidad de Lima. Facultad de Comunicación.* https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/7541/Caballero_Lazarte_Sonia_Luc%C3%ADa.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Guevara-Rios, E. (2024). Violencia sexual contra niñas y adolescentes. *Instituto Nacional Materno Perinatal.* https://investigacionmaternoperinatal.inmp.gob.pe/index.php/rpinmp/article/view/433/468

V. Anexos

5.1. Herramientas de Recolección de Datos

5.1.1. Anexo 1: Guión de las Entrevistas a los Actores Designados

INTRODUCCIÓN:
Hola, estamos haciendo un trabajo de investigación para nuestra titulación sobre cómo las chicas o niñas se sienten seguras en los espacios públicos. Las preguntas son cortas, no hay respuestas buenas ni malas y puedes dejar de responder cuando quieras, de igual forma seria de gran ayuda su apoyo. ¿Con quién tenemos el gusto hoy día?

Preguntas a los Actores Directos:

- ¿A qué hora o momento del día suele salir con su hija a la calle o a espacios públicos? ¿Por qué?

- ¿Usted tendría miedo de dejar salir a su hija sola a la calle si llega a cumplir más de los 18 años? (Esta pregunta puede variar dependiendo del entrevistado)

- ¿Qué sitios considera son los más seguros entre los espacios públicos en su zona y por qué?

- ¿Alguna vez ha sufrido una mala experiencia al salir con su hija en algún espacio público?

- ¿Qué sitios sueles evitar al salir de casa o sueles evitar ir con tu hija al salir de casa?

- ¿Hay sitios que prefiere evitar al salir con su hija?

- ¿Cree usted que las autoridades han hecho algo en su distrito para reducir este problema?

Segmento 1: 10–12 años

- ¿Te gusta estar por aquí? ¿Por qué?
- ¿Vienes seguido por esta zona o solo a veces?
- ¿Con quién sueles venir? (familia, amigas, sola)
- ¿Qué cosas te gusta hacer cuando estás por aquí?
- ¿Qué es lo que menos te gusta de este lugar?
- ¿Hay algún sitio de por aquí donde te sientas más cómoda?
- ¿Hay algún sitio que prefieras evitar?
- ¿Te sientes tranquila caminando por aquí de día?
- ¿Te quedarías sola un rato en esta zona?
- Si este lugar fuera “perfecto” para ti, ¿qué tendría?

Segmento 2: 13–15 años

- En general, ¿te gusta estar en espacios públicos de tu distrito?
- ¿Qué lugares sueles usar más? (calles, paraderos, plazas, mercados, etc.)
- ¿Te sientes cómoda moviéndote sola por tu zona?
- ¿Hay lugares que prefieres evitar? ¿Por qué?
- ¿Hay horarios en los que no te gusta salir?
- ¿Sientes que puedes vestirte como quieras cuando estás en la calle?
- ¿Alguna vez te has sentido incómoda por comentarios o miradas?
- ¿Crees que los espacios públicos son igual de seguros para chicos y chicas?
- ¿Qué cosas te harían sentir más tranquila al salir sola?
- ¿Si pudieras diseñar tu “zona ideal”, ¿cómo sería?

Segmento 3: 16–18 años

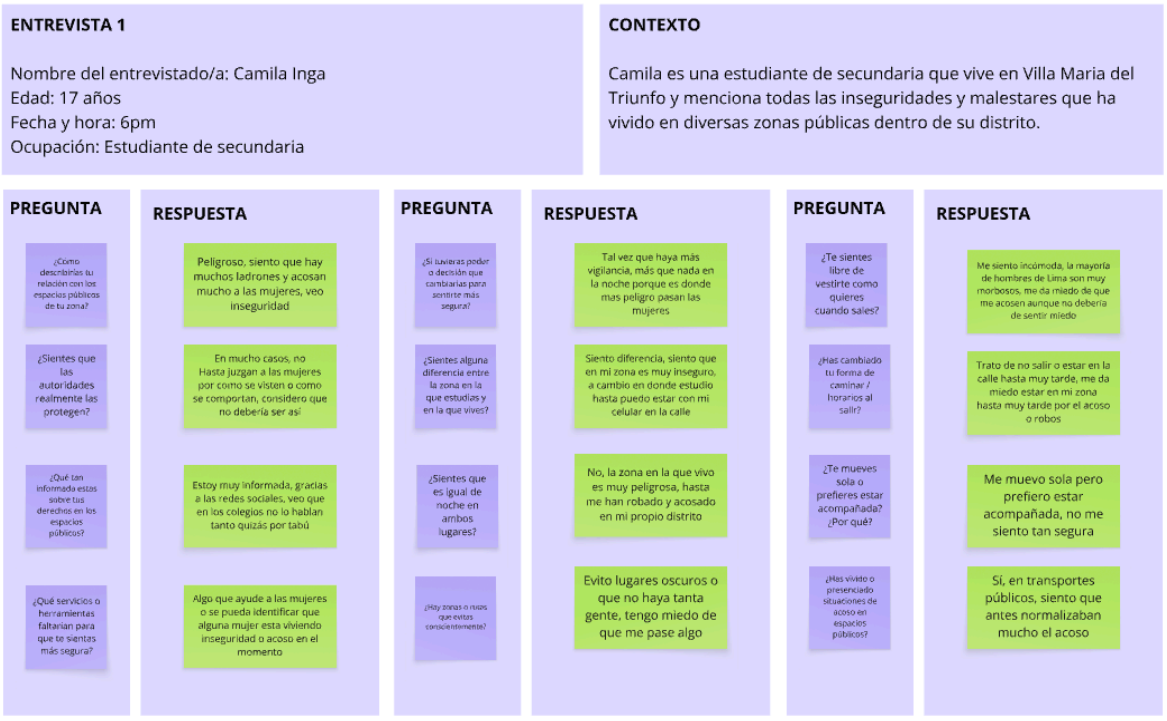
- ¿Cómo describirías tu relación con los espacios públicos de tu ciudad?
- ¿Te mueves sola normalmente o prefieres estar acompañada? ¿Por qué?
- ¿Hay zonas o rutas que evitas conscientemente?
- ¿Te sientes libre de vestirte como quieres cuando sales?
- ¿Has modificado tu forma de caminar, horarios o recorridos por seguridad?
- ¿Has vivido o presenciado situaciones de acoso en espacios públicos?
- ¿Sientes que las autoridades realmente protegen a las chicas?
- ¿Qué tan informada estás sobre tus derechos en el espacio público?
- ¿Qué servicios o herramientas crees que faltan para sentirte más segura?
- Si tuvieras poder de decisión, ¿qué cambiarías primero en tu ciudad?

Para hermanas / tías / abuelas

- ¿Qué edad tiene y qué relación tienes con ella?
- ¿Suele salir sola o casi siempre acompañada?
- ¿Qué tipo de lugares frecuenta fuera de casa?
- ¿Te parece que esos espacios son seguros para ella?
- ¿Le das consejos sobre cómo cuidarse en la calle?
- ¿Has notado que evita ciertos lugares u horarios?
- ¿Alguna vez te ha contado situaciones incómodas?
- ¿Crees que las chicas viven la ciudad distinto que los chicos?
- ¿Qué es lo que más te preocupa cuando ella sale?
- ¿Hay lugares u horarios que prefiere que evite?
- ¿Qué necesitaría existir para que usted se sienta tranquila al dejarla salir sola?
- ¿Qué te gustaría que exista para que ella esté más protegida?
- ¿Confía en la presencia de serenazgo o policía en su zona?

5.1.2. Anexo 2: Entrevistas Grabadas y Apuntes

Entrevista 1:



Entrevista 2:

ENTREVISTA 2

Nombre del entrevistado/a: Paola de Eibar
Edad: 50
Fecha y hora: 15/02/26 - 2:50pm
Ocupación: Bióloga

CONTEXTO:
Paola es la tía de una estudiante de universidad de 20 que vive junto con ella en el distrito de San Miguel. Ella menciona muchas situaciones incómodas que tuvo que vivir no solo ella, sino también su sobrina al salir a espacios públicos que varían desde un parque cercano hasta el transporte público.

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Qué edad tiene y qué relación tienes con ella?	Mi sobrina tiene 20 años y vivimos juntas en un hogar de San Miguel.
¿Suele salir sola o casi siempre acompañada?	Muchas veces cuando tiene que ir a la universidad o salir a comprar cerca a la bodega.
¿Qué tipo de lugares frecuenta fuera de casa?	La universidad, la parroquia, a algunos lugares cuando tiene que ir a una reunión. Cuando estamos juntas vamos al mercado o a la parroqua

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Ha vivido alguna situación incómoda con ella anteriormente?	Una vez, mi sobrina tuvo una discusión con una señora y dos hijos (uno mayor y uno pequeño) en el bus al querer demandar que mi sobrina se levante por estar en un "asiento reservado" (el cual no era uno). Incluso cuando un pasajero se fue y dejaron otro asiento disponible, el hijo mayor tomó el "asiento reservado" aún cuando mi sobrina tenía un tema médico y no podía estar parada mucho rato.
¿Hay algún lugar que frecuenta que sea problemático?	Mi sobrina tiene que ir al parque cerca a casa muchas veces para sacar al perro, pero ella detesta eso porque muchas personas no respetan el orden del parque, soltando a sus perros sin correa o algunas sin bozal o siendo bastante groseras en general.
¿Estos problemas suceden a nivel de distrito?	No necesariamente. Aunque lo que sucede en el parque es en nuestro distrito, problemas como el del transporte público sucedieron en Miraflores que es un distrito que en teoría está más vigilado.

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Qué es lo que más te preocupa cuando tu sobrina sale sola?	Hay muchos miedos. No solo temo que se tope con delincuentes, sino también con gente mal intencionada que supuestamente no tienen problemas con la ley pero no respetan o causan pleitos al creer estar sobre la ley.
¿Qué necesitaría existir para que usted se sienta tranquila al dejarla salir sola?	Simplemente que se cumplan las leyes y que las personas que se supone deben hacer que estas leyes se cumplan hagan ese trabajo de hacerlas cumplir.
¿Confía en la presencia de serenazgo o policía en su zona?	Para nada. No les importa que las personas cumplan las leyes ni mucho menos hacen el esfuerzo que las hagan cumplir.

Entrevista 3:

ENTREVISTA 3

Nombre del entrevistado/a: Briana Arellano
Edad: 10 años
Fecha y hora: 7:30 pm
Ocupación: Estudiante

CONTEXTO
Briana es una niña de 10 años que reside en uno de los barrios del distrito de Ate. Suele salir por las tardes a los alrededores de su casa, siempre bajo la supervisión de un adulto.

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Hay zonas que evitas pasar con tu mamá?	Sí, hay robos, está oscuro o te pueden amenazar
¿Con quien sales mayormente fuera de casa?	Con mi mamá, porque siento que si no es mi mamá, estoy desprotegida
¿Te gusta la zona en la que vives o te gustaría que mejorara en algo?	Me gustaría que mejorara, tener seguridad o algo que nos proteja para que no haya robos, amenazas, etc.
¿En qué lugar te sientes más segura?	En mi casa, porque si no pueden pasar algunas cosas malas

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Sentiste miedo al estar afuera de tu casa por la noche?	Sí, porque veo que pasan personas que pudieran robarme
A tu corta edad, ¿Te sientes libre de usar la ropa que quieres?	Evito, porque me siento extraña y me da miedo que me digan algo
¿Te sientes protegida cuando ves que hay presencia de Serenazgo?	Porque las personas malas ya no pueden amenazarte o hacerte daño

PREGUNTA	RESPUESTA

Entrevista 4:

ENTREVISTA 4

Nombre del entrevistado/a: Carolina Franco
Edad: 20
Fecha y hora: 15/02/26 - 3:30pm
Ocupación: Estudiante universitaria joven

CONTEXTO
Carolina es la sobrina de Paola y tiene 20 años. Aún pasando por poco nuestro rango de búsqueda de nuestra muestra, ella nos contó detalles problemáticos y algunos muy personales acerca de sus experiencias en espacios públicos en San Miguel y en otros sitios de Lima.

PREGUNTA	RESPUESTA	PREGUNTA	RESPUESTA	PREGUNTA	RESPUESTA
¿Cómo describirías tu relación con los espacios públicos de tu ciudad?	Es bastante difícil tener una buena relación al tener problemas tanto al salir a la calle o al transporte público al tener experiencias con gente maleducada.	¿Has vivido o presenciado situaciones de acoso en espacios públicos?	He sufrido una situación de acoso al estar cruzando la Av. Universitaria, aún siendo un área concurrida.	¿Qué servicios o herramientas crees que faltan para sentirte más segura?	Que los serenazgos pasen más seguido por todas las zonas del distrito. Que haya mejor vigilancia o vigilancia en general y más botones de pánico.
¿Te mueves sola normalmente o prefieres estar acompañada? ¿Por qué?	Para situaciones como el transporte público no me molestar ir sola pero si es para salir al parque por mi casa a pasear al perro, prefiero estar acompañada.	¿Sientes que las autoridades realmente protegen a las chicas?	No. La única seguridad que me brinda el espacio público son los botones de pánico por nuestra zona, y aún así no me siento segura con ellos.	Si tuvieras poder de decisión y cambio, ¿qué cambiarías primero en tu ciudad?	Pondría una ley que a partir de los 14 años, las personas no tengan una ley de impunidad al haber cometido un delito o infracción como en otros países, porque hoy en día las malas intenciones van en todas las edades y géneros.
¿Hay zonas o rutas que evitas conscientemente?	Hay una ruta por mi casa donde hay gente tomando o gente irrespetuosa o evito tomar buses muy llenos.				

Entrevista 5:

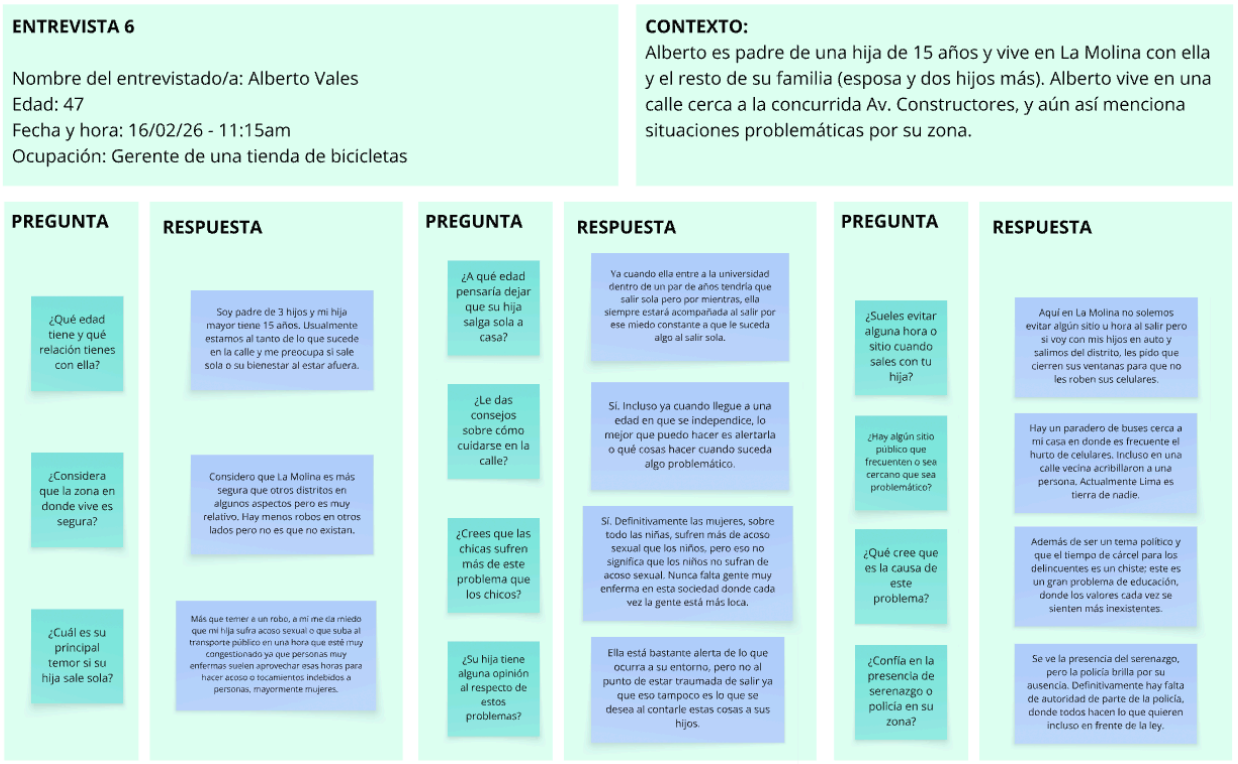
ENTREVISTA 5

Nombre del entrevistado/a: María Cruz Olivares
Edad: 46
Fecha y hora: 8pm
Ocupación: Ama de casa

CONTEXTO
María es madre soltera y con su hija de 12 años suelen salir a los parques cercanos a Tilda, en el distrito de Ate.
Ella usualmente sale solo cuando es de día, siente miedo por su hija pequeña.

PREGUNTA	RESPUESTA	PREGUNTA	RESPUESTA	PREGUNTA	RESPUESTA
¿A qué hora o momento del día suele salir con su hija en espacios públicos?	A las 5pm, a llevarla a los juegos	¿Qué sitios sueles evitar al salir de casa con tu hija?	Sitios donde haya muchos carros o zonas donde no conozca		
¿Usted sentiría miedo al dejar salir sola a la calle a su hija?	Si me preocuparía dejarla salir sola por todos los peligros de la zona	¿Han hecho algo en su distrito para reducir este problema?	A nivel nacional dicen pero no veo nada, en mi zona la seguridad es regular		
¿Qué sitios considera los más seguros de su zona?	Puede ser el mall o los parques pero también hay mucha gente	¿Que te gustaría que mejoraran para que tu hija se sienta más segura?	Que hayan más cámaras por mi zona, que puedan transitar más serenazgos o policías		
¿Ha sufrido alguna mala experiencia al salir con su hija en algún espacio público?	Acoso, pero al rededor de los niños. Hasta llamamos a un serenazgo				

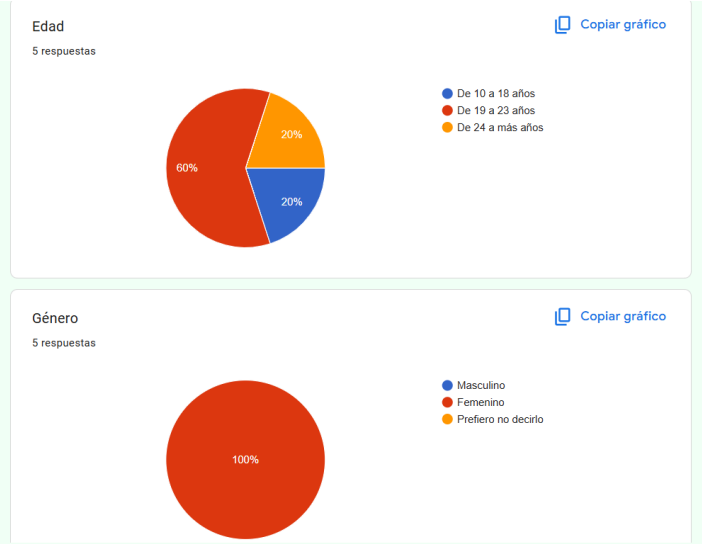
Entrevista 6:



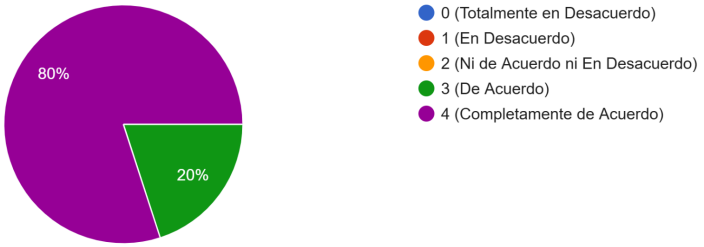
Entrevistas Grabadas y Completas con los Participantes:

- https://drive.google.com/drive/folders/1eqZ8sRZbPw_8jhoOv2XmdlLpSHCakelk
- https://drive.google.com/drive/folders/14vRhlBGrPQ3SKZL2wWaN-1TDjDA6V6Pl?usp=sharing

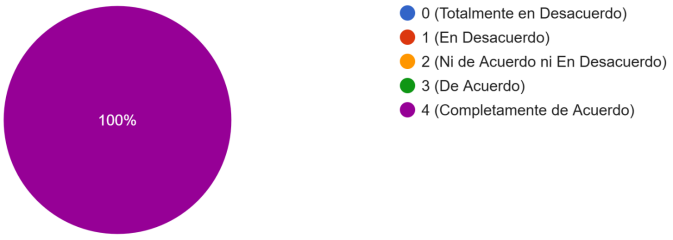
5.1.3. Anexo 3: Resultados de la Encuesta



1) ¿Considera la inclusión de un mapa virtual interactivo en la página web principal de nuestro proyecto como una gran ayuda para las niñas que teman ciertas zonas de los distritos de toda Lima?
5 respuestas

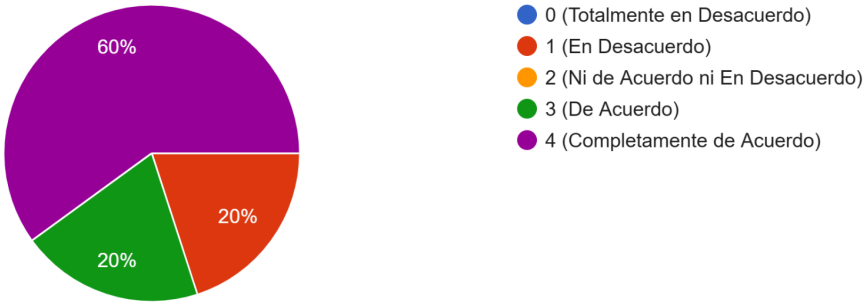


2) ¿Usted vería útil un servicio online que brinde opciones más seguras para las mujeres y niñas en Lima? Donde recomendemos calles seguras las cuales están mayormente vigiladas
5 respuestas



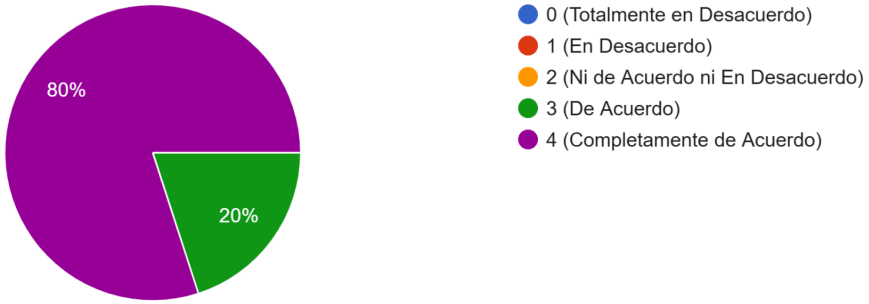
3) ¿Considera la falta de educación ante los problemas que causa el acoso callejero a la mujer como principal factor de su alta frecuencia?

5 respuestas



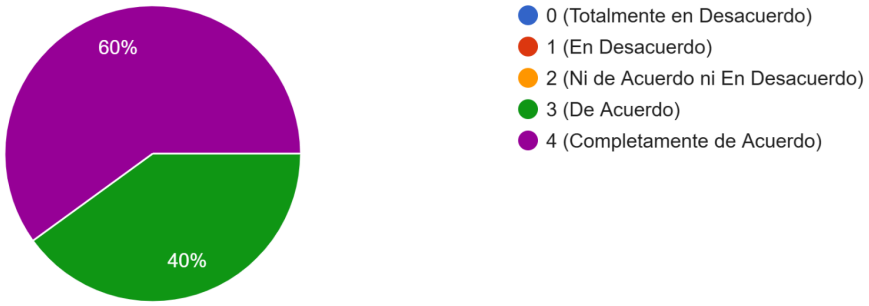
4) ¿Cree que si usamos métodos audiovisuales (animaciones, videos educativos y cómics acerca de la problemática) podríamos captar la atención de nuestro público objetivo (niñas de 12-18 años)?

5 respuestas



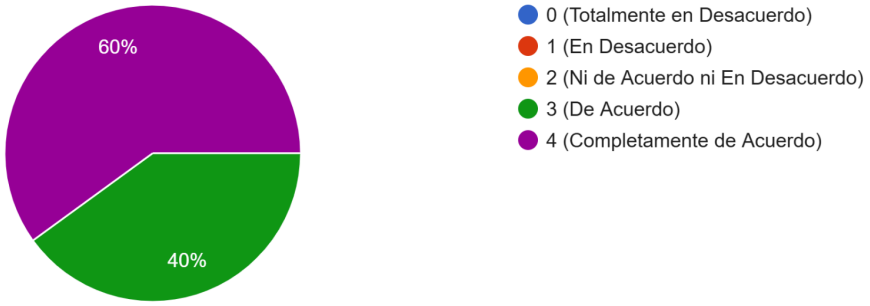
5) ¿Cree que si logramos contactar con autoridades para que nos ayuden con mantener vigiladas las rutas recomendadas con nuestro servicio le brindará mayor efectividad y confianza al usarlo?

5 respuestas



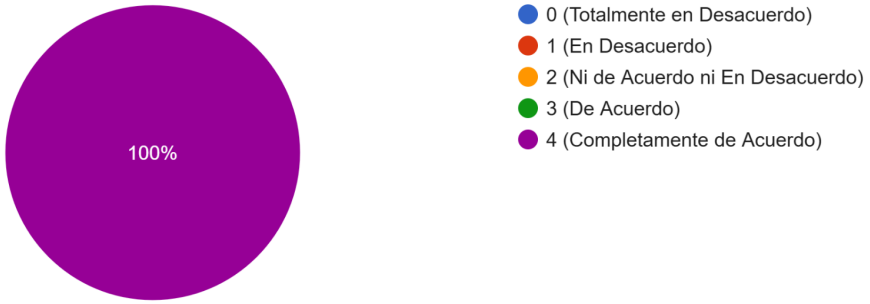
6) ¿Nuestro prototipo de servicio le brinda confianza para ayudar a personas que le teman al acoso callejero o deseen enseñarle a los más pequeños sobre los peligros de ello?

5 respuestas



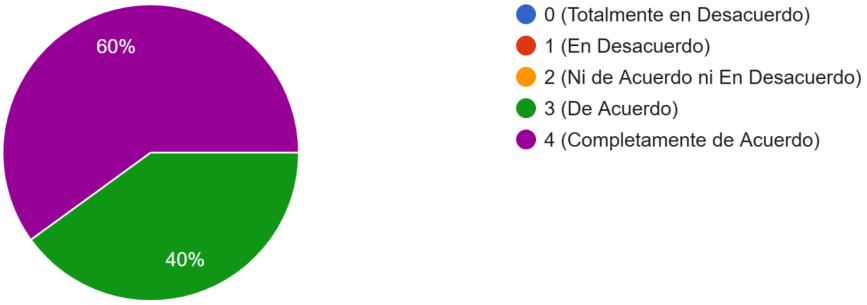
7) ¿Brindar opciones que interactúen con el usuario sería de mayor ayuda para nuestro servicio que si fuera netamente audiovisual?

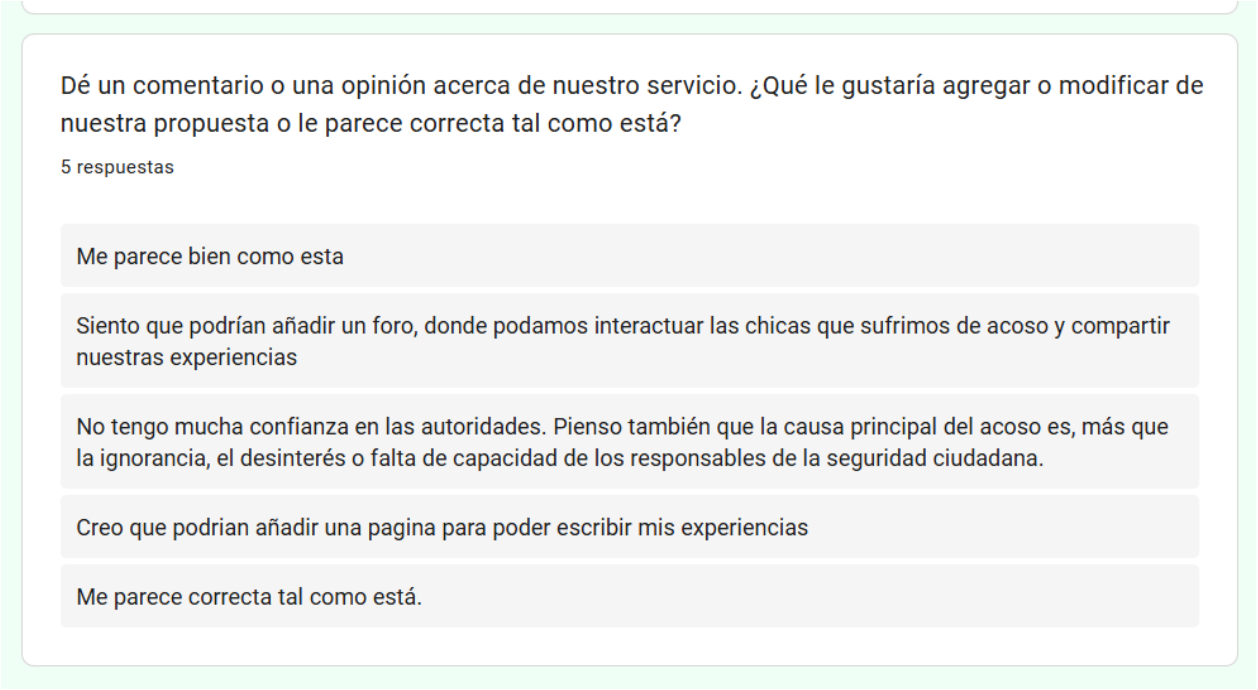
5 respuestas



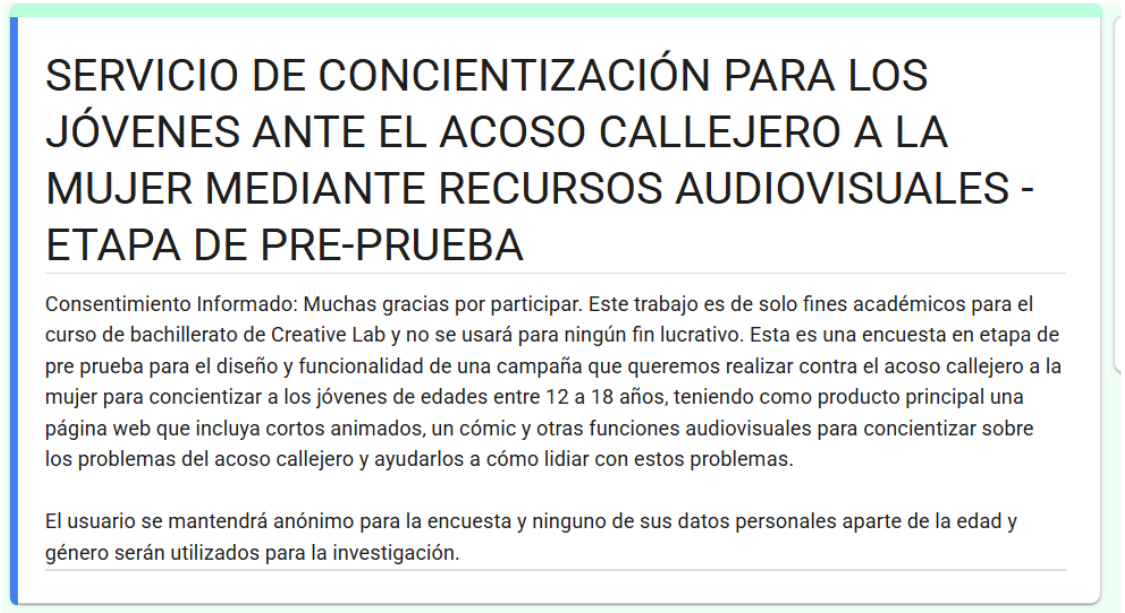
8) ¿Estaría usted cómoda probando nuestro servicio para planear una ruta a un lugar cercano de Lima?

5 respuestas





5.1.4. Anexo 4: Consentimiento informado y Encuesta en Google Forms



Encuesta publicada:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSetfiTjgKNd1WrdNRtACIsNIlgc6f6XRkLZbliCL49KrBrXjg/viewform?usp=dialog