ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA TOULOUSE LAUTREC

Paso Seguro: Servicio de red de comercios aliados para una movilidad segura

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

PRESENTADO POR

Claudia Lucia Ventura Reyes
DNI: 73017849, Perú
ORCID: 0009-0008-0757-5858

PROYECTO DE INNOVACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE BACHILLER EN DIRECCIÓN Y DISEÑO PUBLICITARIO

PRESENTADO POR

Micaela Isabel Gamboa Merino
DNI: 76821931, Perú
ORCID: 0000-0003-0233-3960

ASESOR

Palomino Nolasco Elizabeth Fabiola
DNI: 47052640, Perú
ORCID: 0009-0001-9390-2980

JURADO

Mora Sifuentes Jasmine Erika
Bouverie Alor Jorge Alfredo
Sayán Chumbirizo Jonatan Freddy

Lima, marzo 2026

Informe-2019007083-2013017983- GAMBOA-VENTURA.docx

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::11391:559236778

Fecha de entrega
21 feb 2026, 12:55 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
21 feb 2026, 12:56 a.m. GMT-5

Nombre del archivo
Informe-2019007083-2013017983- GAMBOA-VENTURA.docx

Tamaño del archivo
6.1 MB

31 páginas

2962 palabras

17.125 caracteres

16% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

8%	Fuentes de Internet
1%	Publicaciones
15%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Dedicatoria

Dedicamos dicho trabajo a nuestros seres queridos, por su respaldo constante y motivación durante nuestra formación profesional. Asimismo, a todas las niñas y adolescentes que inspiran esta propuesta, con la esperanza de aportar en la creación de entornos mejor resguardados para ellas.

Agradecimiento

Agradecemos a nuestro entorno familiar por su respaldo constante e inspiración a lo largo de esta etapa. Asimismo, a nuestros docentes y asesores, por su orientación y acompañamiento en el desarrollo de este proyecto.

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. 71.1 Título del Proyecto de Innovación 7

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación 7

II. 82.1.1 Mapa de actores 8

2.1.2 Contexto general 9

2.1.3 Problema u oportunidad 10

2.1.4 Reto de diseño 11

2.2 Diseñar para crear valor 12

2.2.1 Propuesta de valor 12

2.1.2 Solución 14

2.3 Diseñar el servicio 17

2.3.1 Blueprint del servicio 17

2.3.2 Artefacto(s) 19

2.3.3 Experimentos 20

2.4 Resumen del proyecto de innovación 23

III. 24**IV.** 25**V.** 26

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Arquetipo 9
Figura 2: Prototipo de baja fidelidad 11
Figura 3: Lienzo de propuesta de valor - Arquetipo 13
Figura 4: Lienzo de propuesta de valor 13
Figura 5: Página web 15
Figura 6: Blueprint de Servicio 19
Figura 7: Artefactos 20
Figura 8: Experimentos 20
Figura 9: Prototipo de alta fidelidad 23
Figura 10: Observación 27
Figura 11: Entrevistas 29

I. Información general

1.1 Paso Seguro : Servicio de red de comercios aliados para una movilidad segura

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación

El proyecto de innovación Paso Seguro se propone 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 solucionar que la población femenina preadolescente y adolescente puedan desplazarse con mayor seguridad y confianza, teniendo como población beneficiaria niñas y adolescentes entre 10 a 18 años.

Se aplicó la metodología de resolución creativa de problemas con herramientas de Design Thinking para tomar como centro al usuario y Lean Startup para promover la implementación de los resultados, estas herramientas consideran la colaboración y el pensamiento visual, como la técnica persona para plantear arquetipos y validar usuarios, mapa de actores para identificar el contexto y mercado, mapa de trayectoria, para delinear la mecánica de la propuesta, canvas de propuesta de valor, para afianzar 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 la creación de una página web que articula una red de comercios aliados identificados mediante un sticker con código QR, funcionando como puntos de apoyo seguros para niñas y adolescentes durante sus desplazamientos; se trata de una solución híbrida digital presencial, integrando características físicas (señalética visible en comercios aliados) y digitales (plataforma web de validación e información), considerando aspectos sociales (fortalecimiento de la autonomía y seguridad), económicos (articulación con comercios locales) y ambientales (uso responsable de recursos gráficos y materiales).

Se creó un prototipo para realizar la experimentación de alta fidelidad, incluyendo el diseño del sticker con QR y la estructura funcional de la página web, para evaluar la usabilidad de la plataforma, la comprensión del servicio y la percepción de confianza generada en las usuarias.

Se considera que la solución recomendada es viable y responde de manera pertinente a la problemática de inseguridad en el espacio público que afecta a la población femenina menor de edad,y se recomienda continuar con el escalamiento progresivo del servicio, ampliar la red de comercios aliados y fortalecer el monitoreo mediante métricas de impacto.

II. Descripción de la innovación

2.1. Investigar para diseñar

2.1.1. Mapa de Actores

Las presentes categorías que se encuentran en estos actores de proyecto del servicio “Paso Seguro” señalan el nivel de colaboración e influencia dentro de la propuesta, teniendo en el núcleo a las niñas y adolescentes, quienes son las actores centrales y el eje del servicio, ya que su necesidad de transitar con mayor seguridad da sentido a la iniciativa; en un segundo nivel se encuentran los actores directos, conformados por el serenazgo municipal, el cuerpo policial y la comunidad local, los cuales participan durante la validación, apoyo y respuesta ante situaciones de riesgo, permitiendo que el sistema funcione de manera real y confiable en el espacio público; finalmente, dentro de la categoría del nivel de actores indirectos ubicamos las familias, colectivos feministas, municipalidades, las entidades de carácter público y el poder ejecutivo, quienes, sin intervenir de forma directa, influyen en el contexto del servicio y se benefician de su impacto, contribuyendo el desarrollo de áreas urbanas de mayor seguridad, visibles y empáticas.

- **Figura 1**



2.1.2. Contexto general

Aunque los espacios públicos son sitios de uso compartido, para las mujeres no es igual que para los hombres caminar por las calles. Históricamente, los hombres han sido quienes han ocupado el espacio público, ya que tenían la responsabilidad de salir de casa para laborar y producir ingresos económicos, mientras que las mujeres se quedaban en casa (Escalante, 2021).

La inseguridad ciudadana y el hostigamiento en lugares públicos afectan directamente la movilidad, autonomía y participación de chicas menores de edad, limitando posibles actividades educativas, recreativas e igualmente comunitarias. La problemática está vinculada con el ODS 11 (Objetivo de Desarrollo Sostenible), el cual fomenta urbes sostenibles, seguros e inclusivos para todos.

Frente a esta situación, el proyecto Paso Seguro se plantea como un servicio comunitario de apoyo y orientación, basado en una red de espacios aliados identificados con un símbolo visible. Estos

espacios funcionan como puntos de apoyo inmediato, contribuyendo a reducir la percepción de inseguridad, fortalecer la autonomía de las usuarias y promover una experiencia de movilidad más segura en zonas públicas.

2.1.3. Problema y oportunidad

La inseguridad ciudadana y el acoso en el espacio público constituyen una problemática constante que afecta de manera directa la movilidad, autonomía y participación de niñas y adolescentes. Estas situaciones generan miedo y desconfianza al transitar por calles y espacios urbanos, lo que limita sus desplazamientos cotidianos y reduce su acceso a actividades educativas y recreativas.

La Ley N° 30314 llama a la participación de los Ministerios, así como de los Gobiernos regionales, provinciales y locales, para implementar acciones que salvaguarden a las mujeres en lugares públicos. No obstante, esta ley se restringe a tomar medidas generales y omite acciones concretas y eficaces que ayuden a combatir el ASC en todas sus facetas (Escalante, 2021).

Asimismo, la falta de mecanismos de apoyo inmediato y visibles incrementa la sensación de vulnerabilidad, obligando a muchas usuarias a depender de acompañamiento constante o a restringir su uso del espacio público. Frente a este contexto, surge la oportunidad de desarrollar un servicio accesible y preventivo que brinde apoyo visible y cercano durante sus desplazamientos. A través de la articulación de una red de espacios aliados.

Paso Seguro se justifica como una solución que fortalece la percepción de seguridad, promueve la autonomía y fomenta la participación comunitaria, contribuyendo al bienestar y al derecho de niñas y adolescentes a transitar de manera segura por la ciudad.

2.1.4. Reto de diseño

La propuesta actual se basa en la creación de un servicio dirigido a menores de edad del género femenino entre los 10 a 18 años, con el propósito de que puedan utilizar el espacio público de manera segura y confiada. Asimismo, se pretende fortalecer su autonomía en sus desplazamientos cotidianos, frente a escenarios marcados por la inseguridad y situaciones de acoso, garantizando en todo momento la protección de su bienestar.

- **Figura 2**





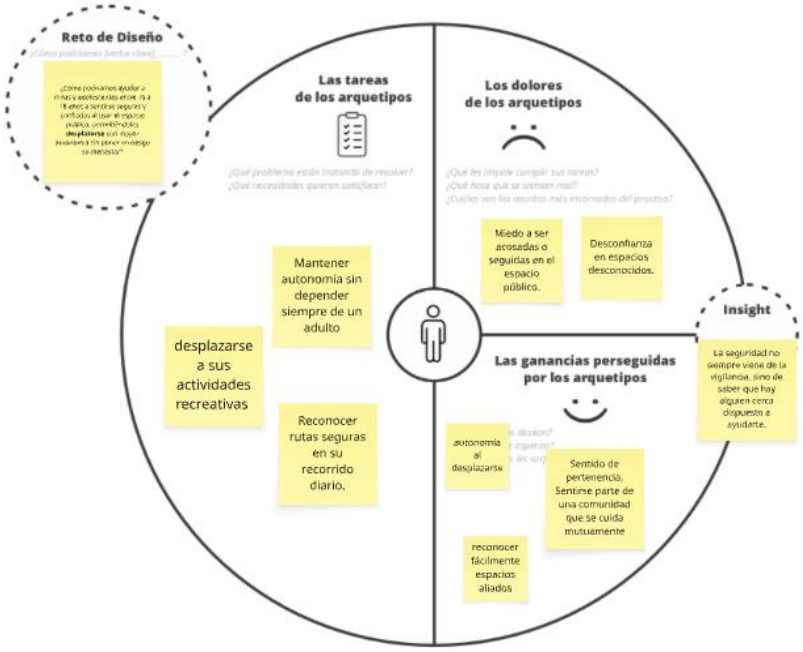


2.2. Diseñar para crear valor

2.2.1. Propuesta de valor

Ayudamos a preadolescentes y adolescentes femeninas a establecer una estructura con espacios visibles aliados que transforma las calles que transitan en entornos más seguros, mediante señalización clara y personal identificado en comercios aliados. La página web como plataforma principal centraliza la información, permite verificar los comercios aliados y explica el funcionamiento del sistema de apoyo ante situaciones de riesgo. Complementariamente, las redes sociales refuerzan la difusión y comunicación informativa del servicio.

- **Figura 3**



- **Figura 4**



2.2.2. Solución

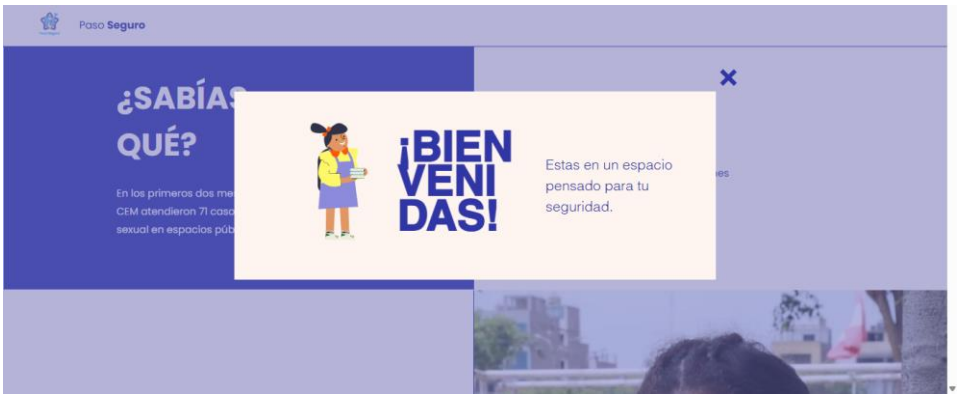
Paso Seguro se estructura como un modelo de servicio híbrido (digital–presencial), cuya principal propuesta de valor es una plataforma web diseñada para brindar información, orientación y respaldo a niñas y adolescentes durante sus desplazamientos cotidianos.

En este marco, la página web constituye el eje central del servicio, ya que permite identificar los comercios aliados mediante un sticker visible ubicado en la fachada de cada establecimiento afiliado. Asimismo, posibilita verificar la autenticidad de dichos comercios a través de un código único que puede ser ingresado en la plataforma, reforzando así la confianza y credibilidad del sistema.

Del mismo modo, la plataforma incorpora un espacio para el registro de comentarios y reportes, lo que contribuye a la mejora continua del servicio y a su adecuada supervisión. Además, genera una sensación de acompañamiento digital antes, durante y después del desplazamiento, fortaleciendo una sensación de protección junto con autonomía de las involucradas.

En consecuencia, la plataforma va más allá de solo informar. Actúa como un canal de articulación entre las usuarias y los comercios aliados, consolidando una red de apoyo comunitaria orientada a promover entornos más seguros.

- **Figura 5**



Paso **Seguro**

¿SABÍAS QUÉ?

En los primeros dos meses de 2024, los CEM atendieron 71 casos de acoso sexual en espacios públicos.

El 99 % de las víctimas incluyó a niñas, adolescentes y mujeres adultas; Lima Metropolitana fue una de las jurisdicciones con más denuncias en ese periodo.



Nosotros

En **Paso Seguro**, nos comprometemos a brindar un entorno seguro para niñas y adolescentes.
Nuestro objetivo es transformar las calles en lugares seguros a través de señalización clara. ¡Únete a nuestra misión de crear un entorno más seguro para todos!



Misión

Crear una red de espacios aliados que haga más seguro el desplazamiento de niñas y adolescentes.

Visión

Ciudades donde niñas y adolescentes transiten sin miedo.

Servicios

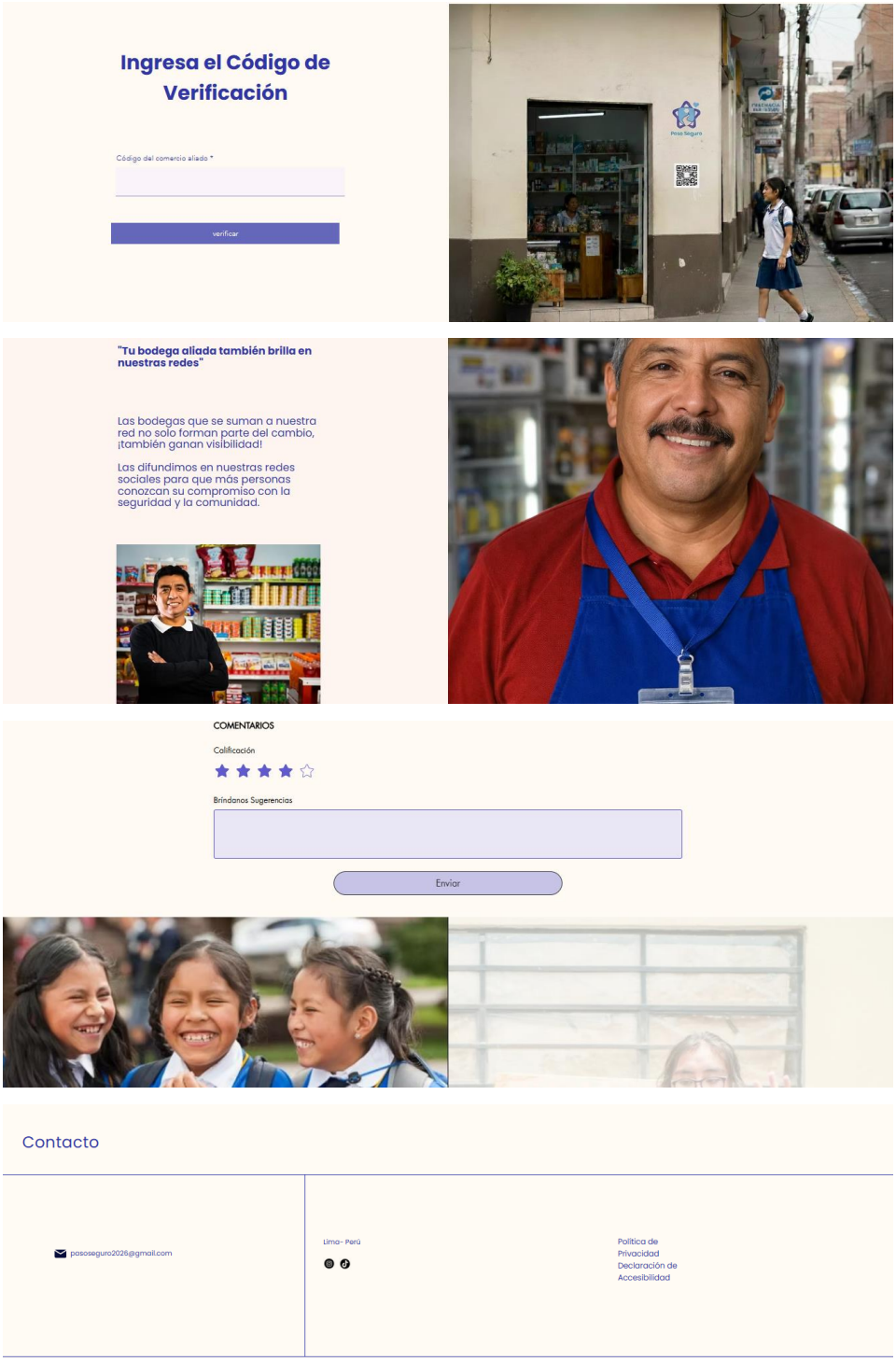
Comercios identificados con señalización visible que brindan apoyo y orientación.

Señalización

Nuestra señalización clara y visible ayuda a las niñas y adolescentes a desplazarse de manera segura por las calles, asegurando que encuentren puntos de refugio verificados a lo largo de su ruta.

Puntos Aliados

Comercios aliados que ofrecen apoyo y un lugar seguro donde las niñas y adolescentes pueden acudir si lo necesitan.



2.3. Diseñar el servicio

2.3.1. Blueprint del servicio

“Paso Seguro” permite comprender de manera integral cómo se articula la experiencia de la usuaria con los procesos internos del servicio. En la etapa previa, la usuaria identifica el sticker con

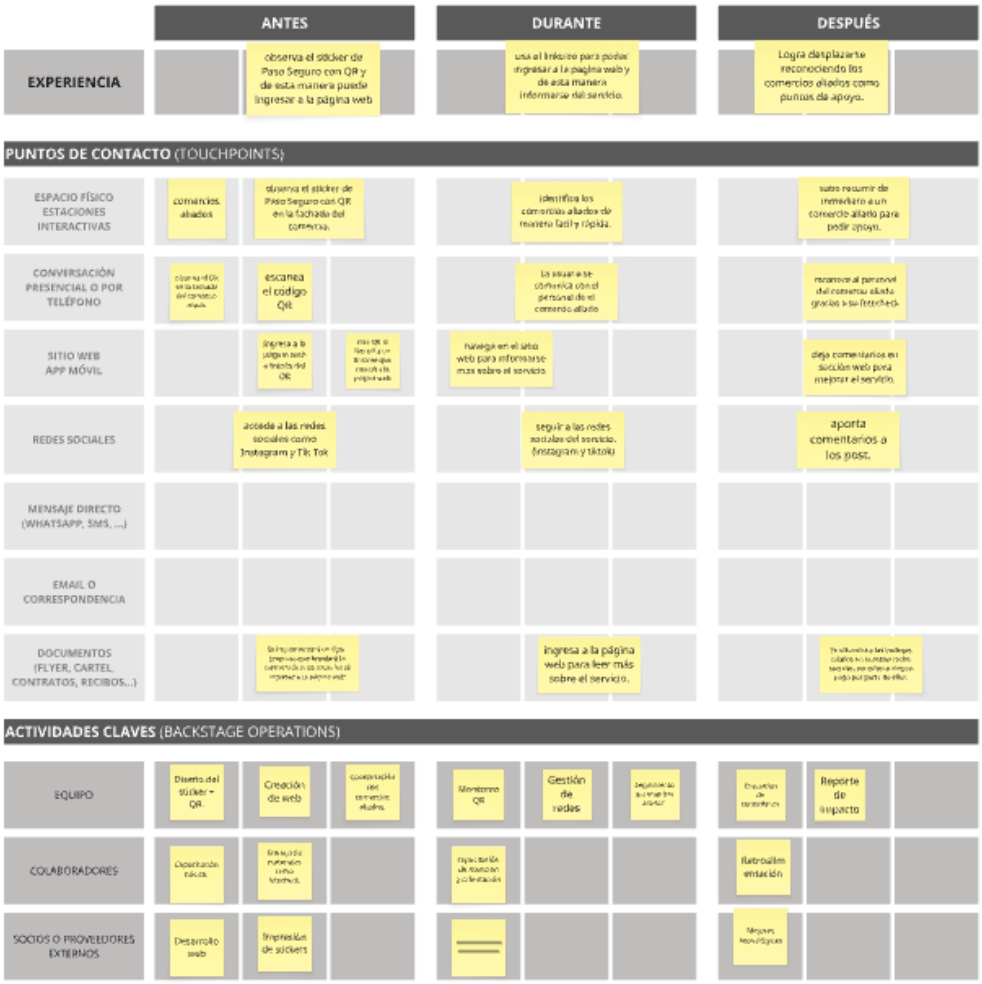
código QR ubicado en la fachada del comercio aliado, lo que le permite ingresar a la página web e informarse sobre el funcionamiento del sistema. Durante la interacción, escanea o ingresa el código en la plataforma, navega por el sitio, valida la autenticidad del comercio e identifica rápidamente los puntos de apoyo disponibles; además, puede comunicarse con el personal del establecimiento en caso de requerir ayuda. Posteriormente, tras su desplazamiento, reconoce los comercios aliados como espacios seguros y tiene la posibilidad de dejar comentarios o reportes que contribuyen a la mejora continua del servicio. Esta experiencia visible se sostiene en actividades internas como el diseño del sticker y del sistema web, la coordinación y capacitación de comercios aliados, el monitoreo de códigos, el manejo sobre los canales digitales junto a la evaluación de métricas de impacto, de la misma manera que en recursos clave como la plataforma digital, la señalética visible y los materiales gráficos. De esta manera, el blueprint evidencia la integración coherente entre el componente digital y el soporte físico comunitario, garantizando el correcto funcionamiento y sostenibilidad de la propuesta.

La principal fuente de ingresos de Paso Seguro se basa en el establecimiento de patrocinios empresariales dentro de programas de compromiso social empresarial. A través de este modelo, empresas privadas pueden contribuir económicamente al desarrollo y sostenimiento del servicio, alineando su marca con una iniciativa de impacto social y comunitario.

Los ingresos pueden generarse mediante un aporte anual por concepto de reconocimiento como Aliado Estratégico, así como a través del financiamiento específico de campañas de difusión, implementación de materiales (stickers y señalética) y procesos de expansión territorial del proyecto.

Este modelo permite cubrir los costos operativos y de crecimiento sin trasladar ningún tipo de cobro a las bodegas aliadas ni a las usuarias del servicio. De esta manera, Paso Seguro mantiene su carácter inclusivo y comunitario, monetizando su impacto social y convirtiéndolo en un valor atractivo para empresas comprometidas con la seguridad y el bienestar colectivo.

- **Figura 6**



2.3.2. Artefacto(s)

“Paso Seguro” se sustenta en una serie de elementos tangibles e intangibles que garantizan su funcionamiento y coherencia operativa. Entre los recursos físicos destaca el sticker con código QR, el cual permite la identificación visible de los comercios aliados y facilita el acceso directo a la plataforma digital. A nivel tecnológico, se contempla la creación y mantenimiento de la

página web como núcleo del servicio, donde se centraliza la información, validación y registro de interacciones. Asimismo, se incorpora contenido educativo que orienta a las usuarias sobre el uso adecuado del servicio y refuerza la prevención. Complementariamente, se desarrollan redes sociales, como Instagram y TikTok, para la difusión y posicionamiento del proyecto, junto con señalética visible que fortalece el reconocimiento en el espacio urbano. Finalmente, el servicio integra métricas de seguimiento que permiten evaluar su impacto, medir su alcance y asegurar su mejora continua.

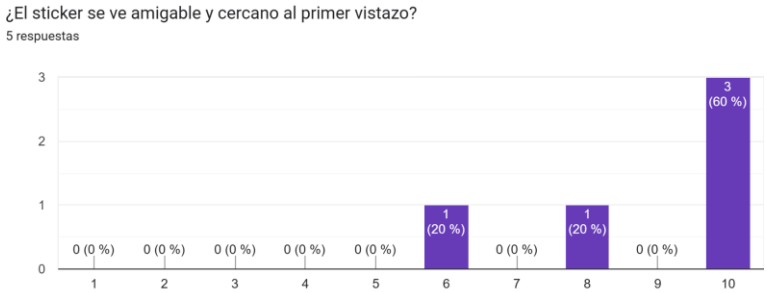
- **Figura 7**



2.3.3. Experimentos

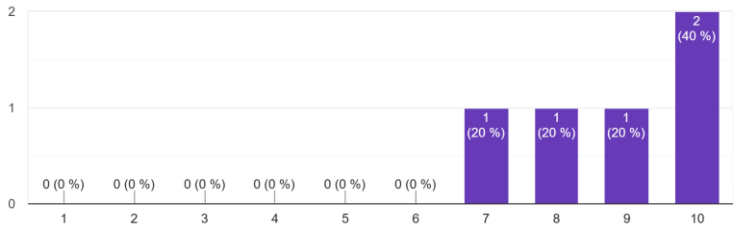
Se empleó un formulario que consistía de diez preguntas, nueve de las cuales de eran de tipo cuantitativa con una escala de valoración de 0 a 10, y una de tipo abierta para recolectar recomendaciones u observaciones adicionales. El cuestionario obtuvo una respuesta de 5 usuarios.

- **Figura 8**



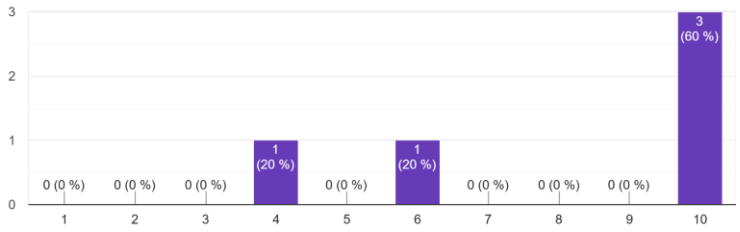
¿Qué tan claramente el logo comunica el servicio que se ofrece?

5 respuestas



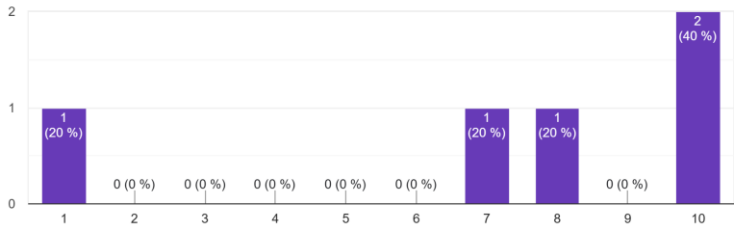
¿Lograste acceder al código QR sin ayuda de un adulto?

5 respuestas



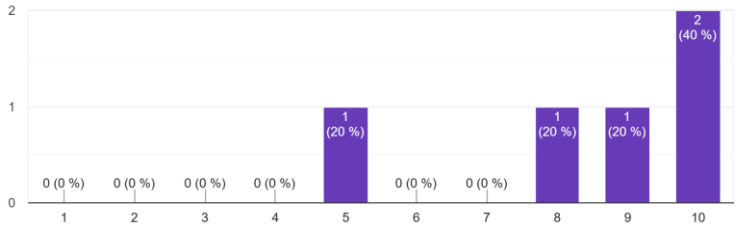
¿Tuviste algún problema al abrir el enlace del código QR?

5 respuestas



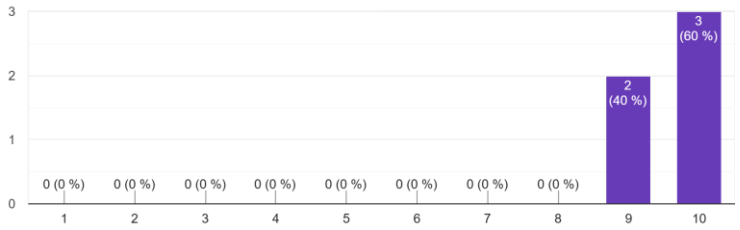
¿Qué tan claro te resulta el contenido al ingresar al QR?

5 respuestas



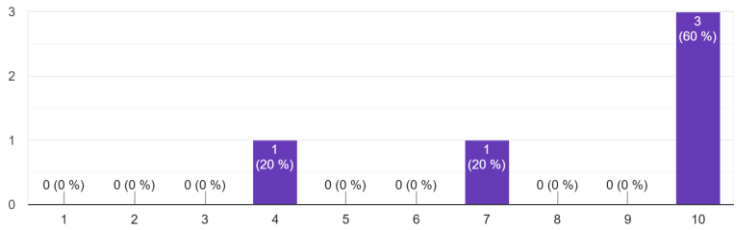
¿Qué tan útil te parece este servicio para niñas y adolescentes?

5 respuestas



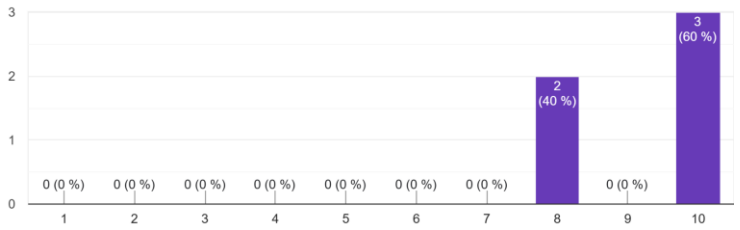
¿Qué tan claro te parece lo que explican las redes sociales (Instagram y TikTok) sobre el servicio?

5 respuestas



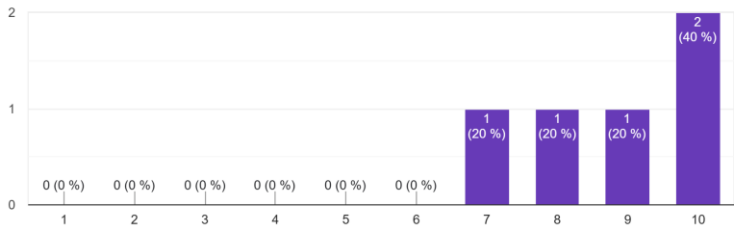
¿La página de presentación te ayudó a entender mejor el servicio?

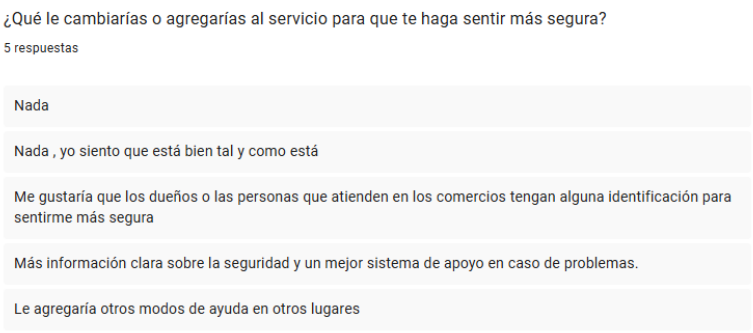
5 respuestas



¿Crees que un comercio aliado es útil en una situación de inseguridad?

5 respuestas





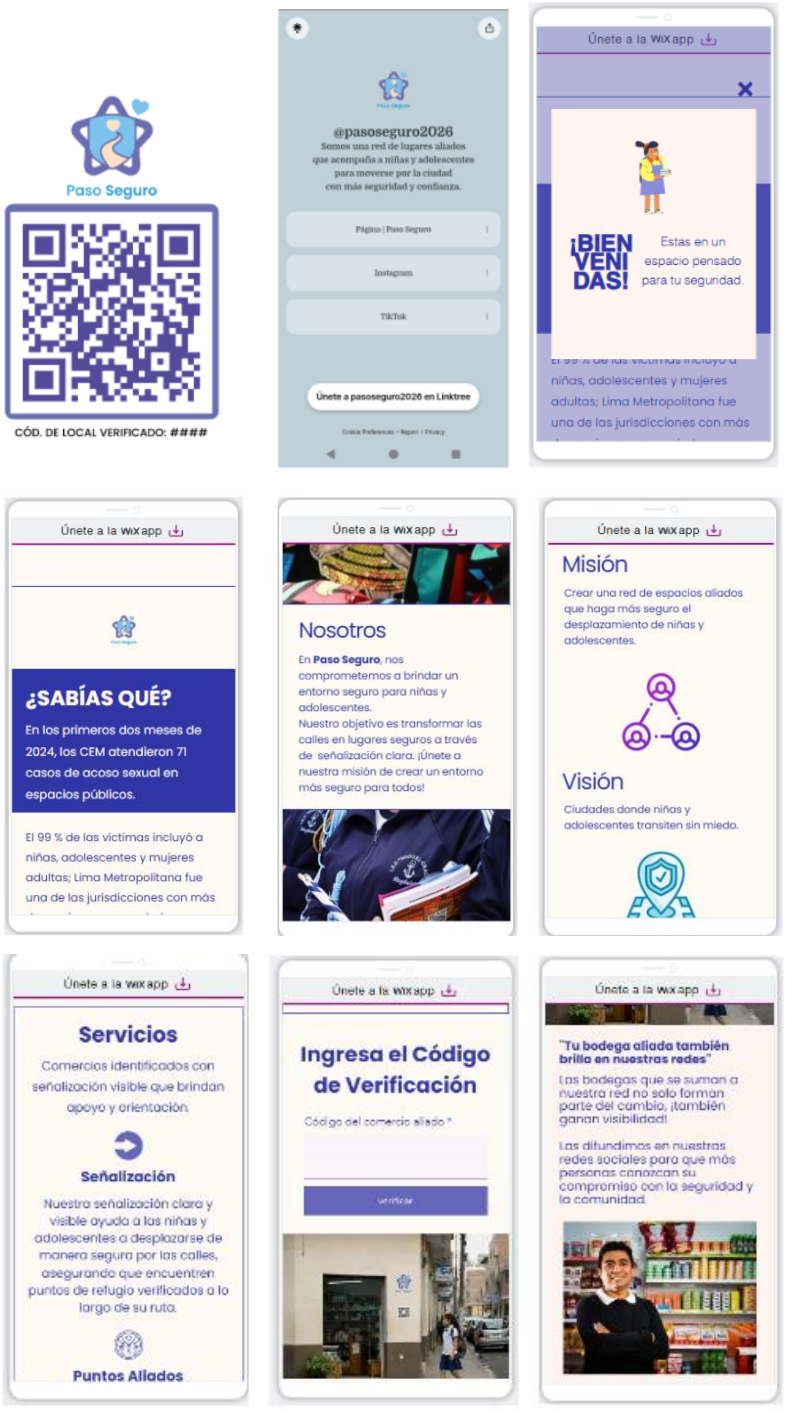
2.4 Resumen del Proyecto de Innovación

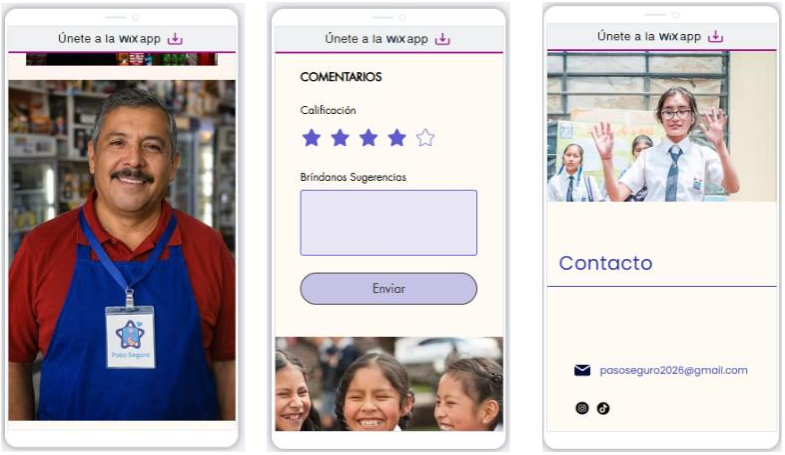
El servicio de Paso Seguro se desarrolla como una propuesta orientada a enfrentar la problemática de inseguridad y acoso que experimenta la población femenina de 10 a 18 años en sus desplazamientos diarios por el espacio público. La propuesta se configura como una solución innovadora estructurada bajo un modelo de servicio híbrido, que integra un componente digital y uno presencial. Su elemento principal es una plataforma web concebida para ofrecer información, validación y acompañamiento, en articulación con una red de comercios aliados que operan como puntos estratégicos de apoyo.

La propuesta de valor radica en brindar un sistema confiable y de fácil acceso que posibilita reconocer los comercios aliados a través de un sticker con código QR colocado en sus fachadas, así como verificar su autenticidad mediante la plataforma digital. Esta dinámica permite generar una percepción de respaldo continuo antes, durante y después del desplazamiento. En consecuencia, la solución trasciende la función meramente informativa, al promover la autonomía y reforzar la sensación de seguridad de las usuarias mediante una red comunitaria colaborativa. En conjunto, “Paso Seguro” se proyecta

como una iniciativa con impacto social, orientada a impulsar ambientes más protegidos, solidarios y dirigido a chicas no mayores de 18 años..

- **Figura 9**





III. Conclusiones y recomendaciones

2.1. Conclusiones

En primer lugar, el progreso sobre “Paso Seguro” evidencia que es posible articular una solución híbrida digital y presencial orientada a consolidar la protección y libertad en el espacio público de las jóvenes menores de edad. La integración de la plataforma web como propuesta de valor principal permite centralizar la información, validar comercios aliados y generar un canal de acompañamiento accesible y confiable. Asimismo, el proyecto demuestra que la tecnología, cuando se vincula con una red de apoyo comunitaria, puede potenciar la percepción de seguridad sin reemplazar la interacción humana, sino complementando la. La presencia de comercios aliados identificados mediante señalética visible refuerza la confianza y materializa el servicio en el entorno urbano. Finalmente, se concluye que Paso Seguro no solo representa una solución funcional ante contextos de inseguridad, sino también una propuesta con impacto social, al promover entornos más solidarios, participativos y conscientes de la protección sobre la movilidad de las infantes y jóvenes femeninas.

2.2. Recomendaciones

Se recomienda fortalece para el desarrollo y la conservación constante de la estructura web, asegurando su actualización constante, usabilidad

intuitiva y correcto funcionamiento técnico, ya que constituye la propuesta de valor principal del servicio.

Asimismo, se sugiere implementar un plan de capacitación periódica para los comercios aliados, con el fin de estandarizar los protocolos de atención y garantizar una respuesta adecuada ante posibles situaciones de riesgo.

Del mismo modo, resulta pertinente ampliar progresivamente la red de comercios aliados en distintas zonas estratégicas, priorizando áreas con mayor tránsito de niñas y adolescentes, a fin de incrementar el alcance e impacto del servicio.

Finalmente, se sugiere reforzar la estrategia de comunicación en redes sociales y campañas educativas, con el objetivo de sensibilizar a la comunidad sobre la importancia de generar espacios públicos más seguros y colaborativos.

IV. Referencias Bibliográficas

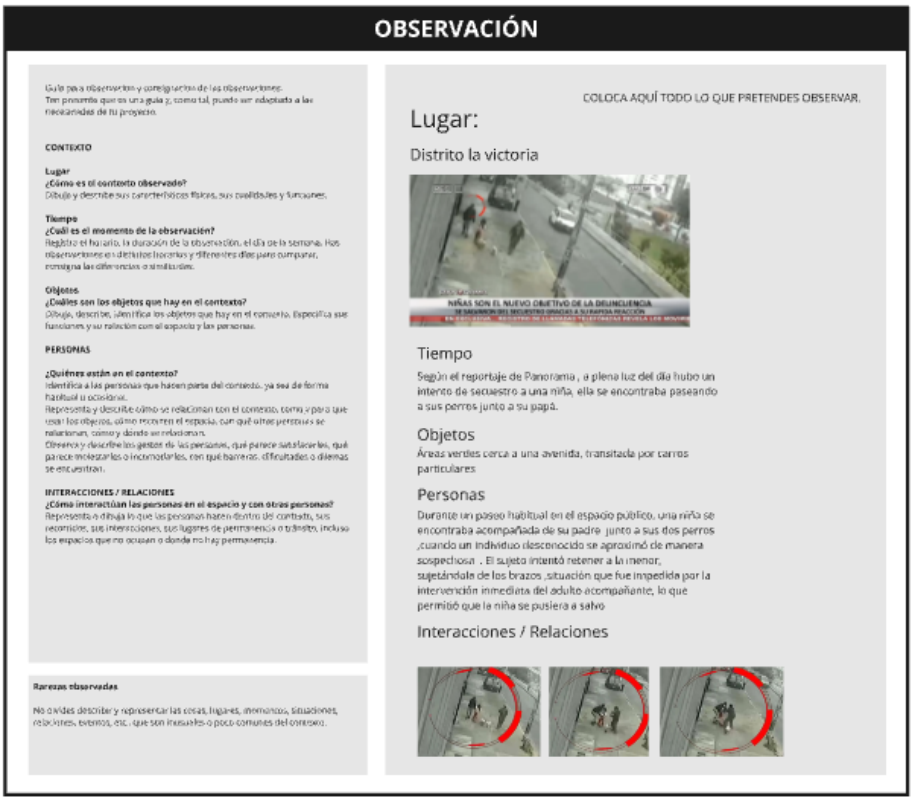
Escalante, D. P. (2021). *Relaciones de poder y acoso sexual callejero hacia niñas y adolescentes mujeres.* Repositorio Institucional UNIFE. https://repositorio.unife.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/d74bb8c1-d715-4b62-aedc-e19a029a0283/content

Perú. (2015). *Ley N.º 30314, Ley para prevenir y sancionar el acoso sexual en espacios públicos*. Diario Oficial El Peruano. https://www.mininter.gob.pe/sites/default/files/6-Ley-30314_0.pdf

V. Anexos

4.1. Anexo 1: Observación

- **Figura 10**



Anexo 2: Guión de entrevistas

Guión de entrevista

Identidad de la persona entrevistada:

Rango de edad:

Día y hora:

Ocupación:

SECCIÓN 1 (CONFIANZA)

1. ¿Qué edad tienes y en qué distrito vives?

2. ¿Qué lugares públicos usas con más frecuencia?

3. ¿Con quién sueles ir a esos lugares?

SECCIÓN 2 (EXPERIENCIA)

4. ¿Cómo te sientes normalmente cuando estás en espacios públicos de tu distrito?

5. ¿Hay lugares donde te sientes segura o cómoda? ¿Qué los hace así?

6. ¿Hay lugares que evitas o que no te gustan? ¿Por qué?

7. ¿Alguna vez has cambiado tu ruta, horario o forma de actuar por sentirte insegura en la calle?

8. ¿Qué cosas del entorno influyen más en cómo te sientes? (iluminación, gente, policías, limpieza, otros)

SECCIÓN (FUTURO)

9. ¿Sientes que los espacios públicos están pensados para personas de tu edad? ¿Por qué?

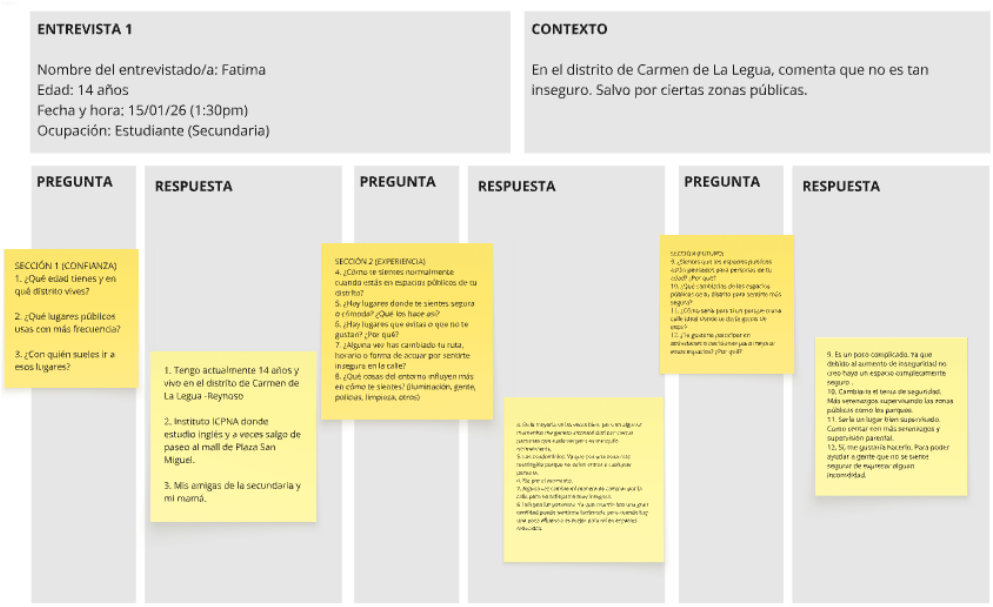
10. ¿Qué cambiarías de los espacios públicos de tu distrito para sentirte más segura?

11. ¿Cómo sería para ti un parque o una calle ideal donde te daría ganas de estar?

12. ¿Te gustaría participar en actividades o decisiones para mejorar estos espacios? ¿Por qué?

Anexo 3: Entrevistas

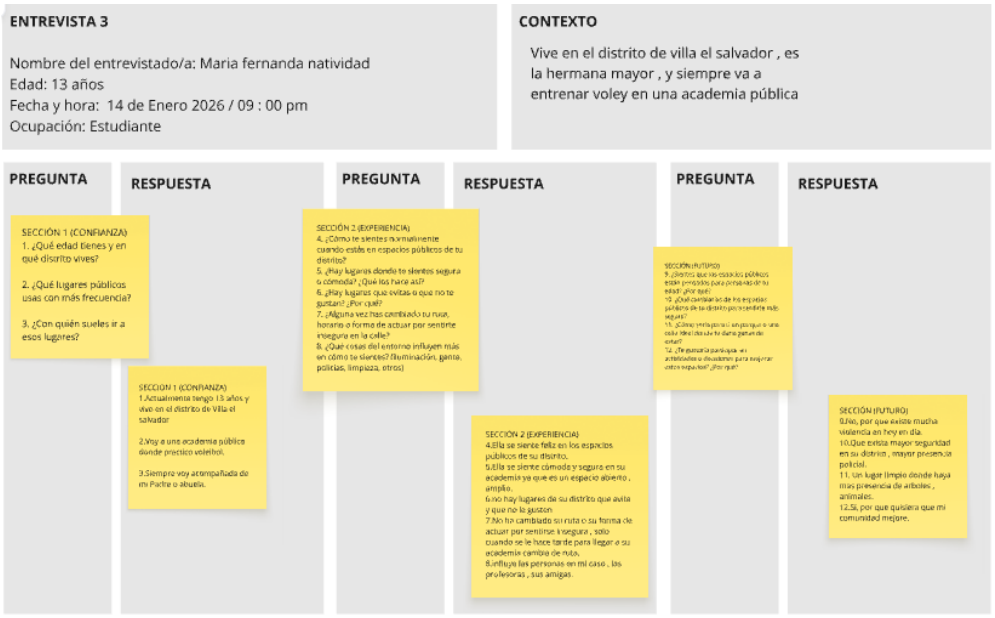
- **Figura 11**



Evidencia:
https://drive.google.com/file/d/1Z3ASZOFaeCp6p93cLzlX0jQTCM8fF5Mr/view?usp=drive_link



Evidencia:
https://drive.google.com/file/d/12oaZJ0b1_1S5nXrEs946SQdvubtztdVZ/view?usp=sharing



Evidencia:
https://drive.google.com/file/d/1ZIEigZSmjjslvPxW29v1y9SZY8i4jS_T/view?usp=sharing



Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1SsT-C4MFJnK7bDBOzC5UFrem7Ovl4KLu/view?usp=drive_link