ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA

TOULOUSE LAUTREC

RED CONTIGO CEDIF

PROYECTO DE INNOVACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE BACHILLER EN MARKETING ESTRATÉGICO E INNOVACIÓN

PRESENTADO POR

Acrota Huacasi Jennyfer Pamela

DNI: 74865590, Perú

ORCID: 0009-0005-4608-0602

ASESORES

Vanessa Milagros Yalán Dongo

DNI: 42762963, Perú

ORCID: 0009-0004-4655-3329

Flor De Liz Ibarra Ventocilla

DNI: 72750933, Perú

ORCID: 000-0002-4004-5727

JURADO

Jasmine Erika Mora Sifuentes

Kelly Doris Sanchez Villanueva

Hayashi Rafael Mateo Nuñez

Lima, Julio 2026

Informe-2019007357-2016004560-ACROTA-ALIAGA.docx

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::11391:595679532

Fecha de entrega
29 may 2026, 3:56 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
29 may 2026, 4:47 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
Informe-2019007357-2016004560-ACROTA-ALIAGA.docx

Tamaño del archivo
14.6 MB

45 páginas

10.449 palabras

64.096 caracteres

11% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

6% Fuentes de Internet
2% Publicaciones
8% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a nuestros padres, por su apoyo constante, esfuerzo y por ser nuestra principal motivación para seguir creciendo tanto personal como profesionalmente. Gracias por enseñarnos el valor del trabajo, la perseverancia y la responsabilidad, acompañándonos en cada etapa de nuestro proceso formativo.

Asimismo, dedicamos este proyecto al Centro de Desarrollo Integral de la Familia (CEDIF), institución dedicada a la atención, protección y acompañamiento de personas en situación de vulnerabilidad, especialmente niños, adolescentes y familias. Su labor social nos inspira a desarrollar propuestas que contribuyan al bienestar y desarrollo de la comunidad.

Finalmente, expresamos nuestro agradecimiento a nuestras asesoras, quienes nos guiaron y apoyaron durante todo el desarrollo del proyecto, brindándonos su orientación incluso en horarios extendidos, siempre atentas a nuestras consultas y acompañando nuestro proceso con compromiso, paciencia y dedicación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. Información general 9

1.1 Título del Proyecto de Innovación 9

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación 9

II. Resumen del proyecto de innovación 13

2.1 Investigar para diseñar 13

2.1.1 Actores del proyecto 13

2.1.2 Contexto general 16

2.1.3 Problema u oportunidad 18

2.1.4 Reto de diseño 21

2.2 Diseñar para crear valor 22

2.2.1 Propuesta de valor 22

2.2.2 Solución 23

2.3 Diseñar el servicio 27

2.3.1 Construcción e investigación de la propuesta 27

2.3.2 Identidad visual: logo, colores y slogan 28

2.3.3 Diseño y estructura del contenido de la plataforma 29

2.3.4 Blueprint del servicio 31

2.3.5 Artefacto(s) 33

2.3.6 Experimentos 35

III. Conclusiones y recomendaciones 36

3.1 Conclusiones 36

3.2 Recomendaciones 37

IV. Referencias Bibliográficas 38

V. Anexos 39

4.1 Entrevistas fase 1 39

4.1.1 Respuestas importantes 40

4.2 Entrevista fase 2 **43**

4.2.1 Respuestas importantes: **44**

4.3 Encuesta **45**

4.3.1 Observaciones fase 1 **46**

4.3.2 Observaciones fase 2 **46**

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ficha del arquetipo 16
Figura 2: Mapa Mental 20
Figura 3: Lienzo de Propuesta de valor 23
Figura 4: Interfaz de la plataforma digital 24
Figura 5: Interfaz del aplicativo móbil 25
Figura 6: Visita al Centro de Desarrollo Integral de la Familia 42
Figura 7: Visita al Centro de Desarrollo Integral de la Familia: Interiores 42
Figura 8: Visita al centro de Desarrollo Integral de la familia: Sus alrededores 43
Figura 9: Experimentación : Evidencia de reunión vía Meet 44
Figura 10: Resultados de evaluación sobre la utilidad de la propuesta 45
Figura 11: Resultados sobre la claridad, dinamismo y facilidad de comprensión de la propuesta 45

I. Información general

I.1 Título del Proyecto de Innovación

RED CONTIGO CEDIF

I.2 Resumen del Proyecto de Innovación

El proyecto de innovación RED CONTIGO CEDIF se plantea en el contexto del área estratégica de desarrollo prioritario de Salud y bienestar social y la actividad económica de Salud humana y asistencia social y busca resolver la inseguridad y violencia en espacios públicos, teniendo como población beneficiaria a los colaboradores del centro CEDIF.

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 RED CONTIGO CEDIF, una red colaborativa digital y social que conecta a los profesionales del CEDIF con jóvenes voluntarios supervisados de los últimos ciclos o egresados de Psicología y carreras afines, con el objetivo de optimizar la gestión, seguimiento e intervención de casos relacionados con adolescentes en situación de vulnerabilidad, violencia e inseguridad**,** se trata de un servicio digital compuesto por una plataforma web y aplicación móvil que permite centralizar información, registrar historiales, reportes y alertas de riesgo, coordinar reuniones, organizar seguimientos y fortalecer la comunicación en tiempo real entre psicólogos, promotores, asistentes sociales y voluntarios del CEDIF. La mecánica del servicio se desarrolla mediante el uso colaborativo de la plataforma desde computadoras, laptops y celulares dentro y fuera del CEDIF, permitiendo que cada profesional involucrado pueda actualizar información, revisar el historial del adolescente,

asignar talleres y coordinar acciones preventivas de manera más rápida y organizada. Asimismo, el servicio incorpora talleres dinámicos y actividades expresivas como ajedrez, oratoria, improvisación teatral y otras actividades

grupales dirigidas por voluntarios supervisados, orientadas a fortalecer habilidades sociales, autoestima, comunicación y adaptación emocional de los adolescentes frente a contextos de violencia e inseguridad. En cuanto al triple balance, la propuesta genera un impacto social al fortalecer el acompañamiento emocional, la prevención y el bienestar integral de adolescentes vulnerables; un impacto económico al **optimizar tiempos, recursos y procesos administrativos dentro del CEDIF; y un impacto medioambiental mediante la digitalización de** reportes, seguimientos y documentación institucional, reduciendo el uso excesivo de papel y promoviendo procesos más sostenibles.

Para la experimentación se diseñaron prototipos digitales de baja y mediana fidelidad de la plataforma RED CONTIGO CEDIF, desarrollados en Marvel con una interfaz dinámica, intuitiva y fácil de usar, basada en filtros inteligentes que permiten organizar y visualizar los casos según nivel de riesgo, edad, talleres asignados y profesionales responsables. El prototipo incluyó pantallas de inicio de sesión, visualización de historiales, registro y actualización de casos, alertas de seguimiento, asignación de talleres y espacios de coordinación entre colaboradores y voluntarios. Asimismo, se planteó una navegación clara y accesible tanto para computadoras como dispositivos móviles, buscando facilitar el uso diario de los psicólogos, promotores y asistentes sociales del CEDIF y reducir la complejidad de los procesos tradicionales de seguimiento e intervención para realizar pruebas de interacción, navegación y validación con potenciales usuarios vinculados al entorno del CEDIF. Durante las pruebas se presentaron dos tipos de acceso dentro de la plataforma. El primero estuvo dirigido a personas naturales, quienes podían visualizar información general sobre el CEDIF, su labor social, talleres, actividades, impacto comunitario y espacios para postular al voluntariado. Asimismo, este apartado permitía que terceros pudieran registrar reportes relacionados con casos de violencia e inseguridad hacia adolescentes. El segundo acceso estuvo orientado exclusivamente a colaboradores internos del CEDIF, quienes podían ingresar a perfiles de adolescentes atendidos, complementar información, revisar historiales, actualizar progresos o alertas, visualizar otros profesionales responsables del caso y revisar talleres asignados, además de acceder a información básica necesaria para el seguimiento integral de cada joven.

La validación del prototipo fue realizada con tres psicólogas conocedoras y experimentadas en el campo de atención a adolescentes y trabajo social,

obteniendo resultados positivos. El 100% de las colaboradoras encuestadas consideró que RED CONTIGO CEDIF ayudaría a mejorar el seguimiento y atención de casos relacionados con inseguridad y vulnerabilidad en adolescentes. Asimismo, el 100% indicó que la plataforma era dinámica, intuitiva y fácil de comprender, otorgando valoraciones entre 3 y 4 respecto a la claridad y funcionalidad de la propuesta. De igual manera, el 100% de las profesionales manifestó que utilizaría una herramienta como RED CONTIGO CEDIF dentro de su entorno institucional o en entidades similares.

Finalmente, durante el proceso de validación se realizaron recomendaciones importantes para fortalecer la propuesta. Entre ellas destacó la necesidad de implementar capacitaciones previas para los voluntarios, con el fin de asegurar una intervención adecuada frente a casos relacionados con niños y adolescentes. También se recomendó incorporar registros más específicos sobre el tipo de apoyo requerido por los colaboradores y las habilidades de los voluntarios, facilitando una mejor asignación de funciones dentro de las actividades y talleres. Además, las profesionales resaltaron la importancia de garantizar la seguridad y privacidad de la información, debido a que la plataforma manejará datos sensibles de menores de edad, por lo que el acceso deberá mantenerse restringido únicamente a personal autorizado.

centralizar información, registrar reportes y dar seguimiento en tiempo real a los casos atendidos por el CEDIF. Asimismo, se realizaron pruebas e interacciones con potenciales usuarios, como colaboradores y profesionales del centro, validando la utilidad de la plataforma para mejorar la comunicación, organización y atención de adolescentes en situación de vulnerabilidad.

Se concluye que la solución propuesta mejora la comunicación, organización y seguimiento de los casos atendidos por el CEDIF, optimizando la atención de adolescentes en situación de vulnerabilidad. Asimismo, se busca reducir la sobrecarga laboral que actualmente enfrentan los psicólogos, promotores y asistentes sociales, permitiéndoles disponer de más tiempo y recursos para fortalecer acciones preventivas, actividades de acompañamiento y talleres orientados al desarrollo emocional y social de los adolescentes. De esta manera, la propuesta no solo mejora la gestión interna de los casos, sino que también contribuye a generar espacios más dinámicos y preventivos frente a situaciones de violencia e inseguridad juvenil y se recomienda continuar con el desarrollo y validación de la plataforma mediante monitoreo constante, mejoras progresivas,

capacitaciones continuas para colaboradores y voluntarios, fortalecimiento de la seguridad y privacidad de la información y futuras implementaciones en más áreas del centro e incluso en otras instituciones similares, fortaleciendo así el impacto social, preventivo y comunitario de RED CONTIGO CEDIF a largo plazo.

II. Resumen del proyecto de innovación

II.1 Investigar para diseñar

II.1.1 Actores del proyecto

El actor principal del proyecto es el Centro de Desarrollo Integral de la Familia (CEDIF), el cual, junto con sus colaboradores profesionales, cumple funciones de orientación, protección, acompañamiento y seguimiento a adolescentes en situación de vulnerabilidad. Entre estos profesionales destacan psicólogos, trabajadores sociales y personal de apoyo institucional, quienes enfrentan diariamente una alta demanda de casos relacionados con violencia, inseguridad y conflictos familiares.

Dentro de este grupo resalta el perfil de la psicóloga del CEDIF, representada como un actor clave en el desarrollo de las intervenciones. Se trata de una profesional con jornadas saturadas y una elevada carga emocional debido al manejo constante de múltiples casos complejos. Además, enfrenta limitaciones de tiempo para realizar seguimientos profundos, dificultades en la organización de información y presión institucional para presentar resultados y reportes de evolución de los casos atendidos. En su trabajo cotidiano utiliza herramientas de comunicación rápida como WhatsApp y documentos digitales (Word y Excel) para registrar información y coordinar acciones, lo que evidencia procesos aún poco integrados y con riesgo de pérdida o dispersión de datos.

Asimismo, las principales problemáticas que afectan directamente a estos profesionales son la sobrecarga laboral, el exceso de casos simultáneos, la falta de apoyo institucional, la burocracia en los procesos de intervención y la limitada disponibilidad de recursos humanos. Estas condiciones impactan tanto en la calidad del seguimiento como en el bienestar emocional del personal encargado de la atención.

Por otro lado, los adolescentes entre 13 y 17 años constituyen otro actor directo fundamental, ya que son quienes viven de manera constante situaciones de acoso, violencia e inseguridad en espacios públicos y familiares. Estas

experiencias afectan su estabilidad emocional, percepción de seguridad, desarrollo personal y confianza en las instituciones de apoyo. Del mismo modo, las familias también forman parte de los actores directos, debido a la preocupación permanente por la protección y bienestar de sus hijos e hijas, además de su participación en los procesos de orientación y acompañamiento.

En relación con las necesidades identificadas, tanto los profesionales del CEDIF como las familias y adolescentes requieren mecanismos de comunicación más eficientes, acceso organizado a la información, apoyo institucional oportuno y estrategias innovadoras de intervención. También buscan reducir la carga administrativa y evitar que las responsabilidades laborales afecten la vida personal de los colaboradores.

Por otra parte, los actores indirectos están conformados por diversas instituciones que influyen en el contexto de la problemática. Entre ellos se encuentran los colegios y docentes, quienes cumplen un rol preventivo y formativo mediante la identificación temprana de situaciones de riesgo y la orientación a los estudiantes. Asimismo, la Policía Nacional del Perú y Serenazgo participan como entidades encargadas del control, vigilancia y respuesta frente a hechos de violencia e inseguridad en espacios públicos.

De igual manera, la Municipalidad de Villa El Salvador interviene como responsable de la gestión de la seguridad ciudadana, iluminación, infraestructura urbana y programas sociales locales orientados a la protección de adolescentes y familias vulnerables. El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), a través del Programa Aurora, constituye otro actor relevante debido a que brinda atención y soporte especializado a víctimas de violencia familiar y de género. También participa el INEI, proporcionando estadísticas y datos sobre percepción de inseguridad y violencia, información necesaria para comprender la magnitud del problema y sustentar futuras propuestas de intervención.

Finalmente, el INABIF cumple un papel importante como entidad que respalda institucionalmente las funciones y lineamientos de los CEDIF, promoviendo acciones de protección integral hacia niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad social.

Para comprender y abordar mejor las necesidades de nuestro usuario principal dentro del Centro de Desarrollo Integral de la Familia (CEDIF), se construyó el arquetipo de **Lucero Villanueva Castro**, psicóloga clínica comunitaria de 39 años, quien representa al sector de los colaboradores profesionales de la

institución. Este arquetipo permite visualizar de manera más cercana las características, comportamientos, necesidades y dificultades que enfrentan diariamente los profesionales encargados de la orientación, protección y acompañamiento de adolescentes en situación de vulnerabilidad.

Lucero se desenvuelve en un entorno familiar sencillo y unido, mantiene una relación cercana con su comunidad y es reconocida como una persona empática, responsable y de confianza. En el ámbito laboral utiliza herramientas digitales como WhatsApp, Microsoft Word y Microsoft Excel para coordinar acciones y registrar información de los casos atendidos. Asimismo, busca mantener un equilibrio personal compartiendo tiempo con su familia y realizando actividades de descanso y entretenimiento.

Entre sus principales dolores o problemáticas destacan la sobrecarga emocional causada por la atención simultánea de múltiples casos delicados, el exceso de carga laboral y el tiempo limitado para realizar seguimientos adecuados. Además, enfrenta dificultades relacionadas con la información dispersa o mal registrada, retrasos en los procesos administrativos y falta de apoyo institucional frente a la alta demanda de intervenciones. Estas condiciones afectan tanto la eficiencia de su trabajo como su bienestar emocional y personal.

Figura 1

Arquetipo: Lucero Psicóloga del CEDIF.



II.1.2 Contexto general

En la actualidad, la violencia y la inseguridad en espacios públicos representan una de las principales problemáticas sociales que afectan a los adolescentes entre 14 y 17 años, especialmente a mujeres jóvenes, quienes constituyen la mayor proporción de víctimas de acoso sexual en estos entornos. El acoso sexual se entiende como toda conducta física o verbal de connotación sexual no deseada, que vulnera la dignidad y los derechos fundamentales como la libertad, la integridad y el libre tránsito, generando ambientes de intimidación, hostilidad o humillación. Asimismo, la mayoría de estos casos cuenta con denuncia registrada, lo que evidencia la magnitud del problema (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2024).

Muchos adolescentes que atraviesan este tipo de situaciones desarrollan sentimientos de miedo, desconfianza e inseguridad al interactuar con otras personas o al desplazarse por espacios públicos. Como consecuencia, algunos optan por limitar sus actividades sociales, evitar salir de sus hogares, reducir su participación en actividades recreativas o mostrarse más tímidos y reservados en su entorno cotidiano. En otros casos, la exposición constante a estas problemáticas provoca que ciertos comportamientos violentos o inseguros lleguen a normalizarse dentro de su vida diaria, afectando la manera en que

perciben las relaciones sociales y la convivencia en comunidad (Basurto Basurto, 2023).

Esta problemática también se evidencia en el distrito de Villa El Salvador, lugar donde se encuentra ubicado el CEDIF. En esta zona, diversos factores sociales y económicos incrementan la exposición de adolescentes a situaciones de violencia, conflictos familiares, inseguridad ciudadana y riesgos en espacios públicos. La presencia de casos relacionados con agresiones, vulneración de derechos y problemas de convivencia afecta directamente el bienestar emocional y social de muchos jóvenes del distrito, generando preocupación tanto en las familias como en las instituciones encargadas de su protección.

Frente a este contexto, el Centro de Desarrollo Integral de la Familia (CEDIF) cumple una función fundamental en la atención y acompañamiento de adolescentes en situación de vulnerabilidad. Su labor está orientada a brindar apoyo psicológico, orientación y seguimiento a jóvenes y familias que atraviesan problemáticas relacionadas con violencia, inseguridad, conflictos familiares y afectaciones emocionales. A través de terapias individuales, sesiones familiares, acompañamiento profesional y actividades de orientación, el CEDIF busca fortalecer el bienestar emocional de los adolescentes y promover entornos más seguros y saludables para su desarrollo.

Asimismo, los profesionales del CEDIF desempeñan un papel importante en la prevención y atención de estos casos, trabajando constantemente con adolescentes, padres de familia e instituciones educativas para identificar situaciones de riesgo y generar estrategias de intervención. Sin embargo, la alta demanda de casos y las limitaciones de recursos representan desafíos constantes para el seguimiento adecuado y la atención integral de los jóvenes afectados.

De esta manera, la problemática de violencia e inseguridad en adolescentes no solo involucra riesgos físicos inmediatos, sino también consecuencias emocionales, sociales y conductuales que impactan directamente en su calidad de vida y desarrollo personal, haciendo necesaria la intervención de instituciones especializadas como el CEDIF y el trabajo conjunto de distintos actores sociales.

II.1.3 Problema u oportunidad

II.1.3.1 Problema identificado

La creciente cantidad de casos relacionados con violencia, inseguridad y vulneración de derechos hacia adolescentes entre 14 y 17 años ha generado una alta demanda de atención en instituciones sociales como el CEDIF. Esta situación se ve reflejada en el incremento de casos de acoso sexual callejero atendidos en servicios especializados, donde entre 2024 y 2025 los Centros Emergencia Mujer y Familia (CEM) registraron un total de 987 atenciones a víctimas, de las cuales más del 50 % eran menores de edad. Este aumento sostenido evidencia la magnitud del problema y la presión sobre los sistemas de atención, lo que incrementa considerablemente la carga laboral de los profesionales encargados del acompañamiento psicológico, orientación familiar y seguimiento de casos, dificultando el desarrollo de intervenciones oportunas y profundas (Defensoría del Pueblo, 2026).

Actualmente, muchos de los procesos de atención y seguimiento continúan realizándose mediante herramientas tradicionales y poco integradas, como registros manuales, documentos en Word o Excel y coordinaciones por mensajería instantánea. Esto provoca dificultades en la organización y actualización de información, riesgo de pérdida de datos relevantes y limitaciones para realizar un seguimiento continuo y eficiente de cada adolescente atendido.

Asimismo, los colaboradores del CEDIF enfrentan diversos problemas durante su labor diaria, entre los que destacan la falta de tiempo para profundizar adecuadamente en cada caso, los procesos burocráticos que retrasan las intervenciones y la limitada disponibilidad de recursos institucionales para prevención y acompañamiento constante. Estas condiciones generan sobrecarga emocional y laboral en los profesionales, afectando tanto la calidad de atención brindada como el bienestar del propio personal.

Esta problemática no solo se presenta en el CEDIF, sino también en otras instituciones sociales y programas de atención familiar que trabajan con población vulnerable. Según datos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), la Línea ANNA 1810 atendió cerca de 2 000 casos en el año 2025, relacionados con situaciones de riesgo y desprotección familiar que afectaron a niños, niñas y adolescentes en el Perú. Estas cifras reflejan la creciente necesidad de un servicio especializado que brinde apoyo y protección

a la infancia en situación de vulnerabilidad, así como la presión que enfrentan los sistemas de atención (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2025).

Asimismo, de acuerdo con la entrevista realizada a una psicóloga con experiencia en intervención con adolescentes en situación de vulnerabilidad, la carga laboral dentro del CEDIF no solo se relaciona con la cantidad de casos atendidos, sino también con la necesidad de brindar un acompañamiento altamente detallado y diferenciado según el nivel de riesgo de cada adolescente. La profesional señala que el primer contacto con los adolescentes es un aspecto clave, ya que establecer un vínculo de confianza inicial permite una mejor disposición para la intervención y el seguimiento de los casos. En ese sentido, considera fundamental dedicar el tiempo necesario a cada situación para poder identificar cambios conductuales y emocionales significativos, lo que implica un trabajo minucioso y constante. Asimismo, destaca que logra organizarse de manera eficiente para atender todos los casos que requieren su intervención, priorizando según la urgencia y el nivel de riesgo. Sin embargo, el registro de información de manera manual en algunas ocasiones resulta pesado y poco eficiente, especialmente al manejar datos sensibles y extensos, lo que la lleva a complementar estos procesos con herramientas digitales e incluso el uso de inteligencia artificial para organizar y sistematizar la información de forma más clara. Finalmente, menciona que la sobrecarga laboral y el contacto continuo con casos de alta complejidad pueden generar un impacto emocional importante, manifestándose en desgaste psicológico y episodios de tensión interna, aunque externamente mantenga un rol de contención y soporte para los adolescentes atendidos.

Como consecuencia, muchas veces los adolescentes no reciben un acompañamiento suficientemente continuo o personalizado, lo que dificulta los procesos de recuperación emocional, prevención y fortalecimiento familiar. Del mismo modo, la saturación de casos limita la capacidad de los profesionales para implementar estrategias preventivas y actividades de intervención más innovadoras y participativas.

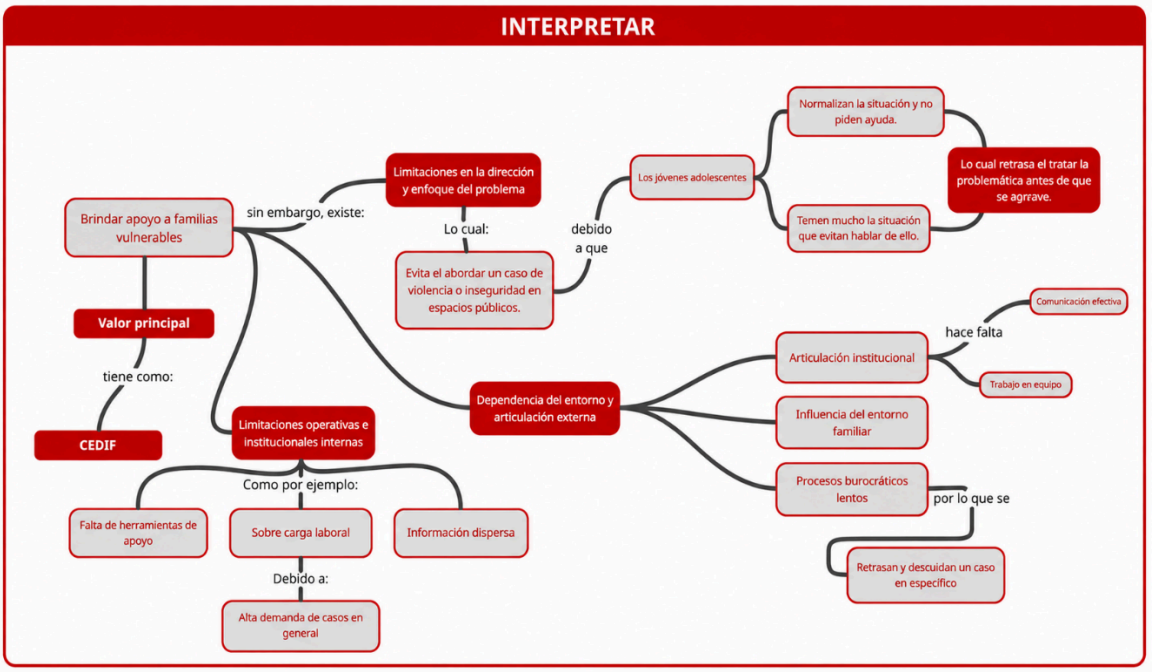
Debido a que la detección de los casos depende en gran medida de la información que brinda el propio adolescente y no siempre se dispone de herramientas específicas para la identificación y prevención temprana, la intervención tiende a centrarse en la atención de situaciones ya ocurridas más

que en un enfoque preventivo. A esto se suma la sobrecarga institucional y el tiempo limitado para cada caso, lo que restringe la posibilidad de realizar un seguimiento profundo y sostenido. Asimismo, la falta de una comunicación y coordinación plenamente integrada entre los profesionales afecta la eficiencia del trabajo en equipo, a pesar del buen

desempeño individual. Estas limitaciones internas, junto con la dependencia de factores externos como la articulación con otras instituciones, los procesos burocráticos y la influencia del entorno familiar, impactan directamente en la continuidad, calidad y efectividad de las intervenciones realizadas.

Figura 2

Mapa mental: interpretación del problema sobre la información adquirida



Oportunidad de mejora

A pesar de las dificultades existentes, el contexto también presenta importantes oportunidades de mejora para fortalecer el trabajo realizado por el CEDIF y otras instituciones similares. En primer lugar, los profesionales que forman parte de estas entidades cuentan con experiencia, vocación de servicio y un fuerte compromiso social hacia la protección y bienestar de los adolescentes y sus familias. Esto representa una base fundamental para implementar nuevas estrategias de trabajo y herramientas de apoyo institucional.

Además, los propios colaboradores han identificado la necesidad de modernizar ciertos procesos relacionados con la organización de información, comunicación interna y seguimiento de casos, reconociendo que el uso de herramientas más integradas y dinámicas podría optimizar tiempos y mejorar la calidad de las intervenciones. Existe también disposición por parte del personal para incorporar nuevas metodologías que faciliten la prevención, el monitoreo y la coordinación entre profesionales.

Por otro lado, el incremento de casos de violencia e inseguridad hacia adolescentes ha generado una mayor conciencia social sobre la importancia de

fortalecer servicios de orientación psicológica y acompañamiento familiar. Esto abre la posibilidad de desarrollar propuestas innovadoras centradas en la atención integral de los jóvenes, el seguimiento continuo de casos y la mejora de la comunicación entre instituciones, familias y profesionales.

Finalmente, esta oportunidad abre la posibilidad de plantear soluciones orientadas a la mejora de la gestión institucional. Es por ello que nuestro proyecto propone el diseño de un servicio que permita optimizar la organización de la información, agilizar el seguimiento de casos y fortalecer la comunicación entre profesionales. De esta manera, se busca reducir la carga administrativa y mejorar la eficiencia en los procesos de atención, permitiendo que los colaboradores del CEDIF puedan enfocar más tiempo y energía en el acompañamiento emocional y el trabajo directo con los adolescentes, fortaleciendo así el impacto social de la intervención dentro de la comunidad de Villa El Salvador.

II.1.4 Reto de diseño

A partir del contexto abordado en el presente proyecto, considerando la realidad institucional del CEDIF, así como las características, necesidades y principales dolores identificados en los colaboradores e integrantes involucrados en la atención de adolescentes en situación de riesgo, se ha definido el siguiente reto de diseño alineado con el ODS 10: Reducción de las Desigualdades:

¿Cómo podríamos ayudar a los colaboradores e integrantes del CEDIF a detectar, intervenir y acompañar oportunamente a adolescentes en situación de riesgo, generando vínculos de confianza y promoviendo cambios positivos en su bienestar, mediante herramientas que fortalezcan la comunicación, articulación y seguimiento preventivo, contribuyendo así a la reducción de la violencia y las desigualdades sociales?

II.2 Diseñar para crear valor

II.2.1 Propuesta de valor

Tal y como se muestra en el lienzo de propuesta de valor desarrollado (Figura 3), la propuesta RED CONTIGO CEDIF responde a las principales problemáticas identificadas dentro del proceso de atención y seguimiento de adolescentes en situación de vulnerabilidad. La solución no solo busca optimizar la gestión de casos, sino también fortalecer la prevención, el acompañamiento y la

coordinación entre los profesionales del CEDIF mediante el apoyo de una red colaborativa y tecnológica.

En relación con los mitigadores de dolor, la propuesta permite reducir la sobrecarga laboral que actualmente enfrentan psicólogos, promotores y asistentes sociales, disminuyendo la dependencia de registros manuales y dispersos. A través de la plataforma colaborativa, toda la información relevante de cada adolescente podrá centralizarse y actualizarse en tiempo real, facilitando el acceso rápido a

reportes, observaciones, alertas y avances de intervención. Asimismo, la incorporación de filtros inteligentes permitirá organizar los casos según nivel de riesgo, edad, responsables y talleres asignados, optimizando el seguimiento y agilizando la atención de situaciones prioritarias. Del mismo modo, la participación de voluntarios supervisados contribuirá a fortalecer el acompañamiento de los adolescentes y a reducir la carga operativa del equipo profesional mediante el apoyo en talleres preventivos y actividades comunitarias.

Por otro lado, respecto a los generadores de ganancia, RED CONTIGO CEDIF promueve una atención más organizada, humana y eficiente, permitiendo mejorar la coordinación entre los distintos integrantes del programa social. La propuesta fortalece el trabajo colaborativo y el enfoque preventivo al facilitar intervenciones más oportunas y personalizadas frente a casos de violencia e inseguridad. Además, la red de voluntariado genera valor tanto para el CEDIF como para los jóvenes participantes, quienes podrán adquirir experiencia profesional, desarrollar habilidades vinculadas al trabajo social y psicológico, y obtener reconocimiento por su participación comunitaria. De igual manera, los adolescentes atendidos se beneficiarán mediante talleres dinámicos y actividades orientadas al fortalecimiento de habilidades sociales, autoestima y prevención de riesgos, contribuyendo a un mayor impacto social dentro de Villa El Salvador.

En conjunto, la propuesta busca transformar la manera en que se gestionan e intervienen los casos dentro del CEDIF, integrando tecnología, colaboración y prevención para brindar un acompañamiento continuo y fortalecer la protección de adolescentes en situación de vulnerabilidad.

Figura 3

Lienzo de propuesta de valor - Arquetipo.



II.2.2 Solución

La propuesta RED CONTIGO CEDIF busca dar solución a las principales dificultades que enfrentan los colaboradores del CEDIF durante la gestión y seguimiento de casos relacionados con violencia, inseguridad y vulnerabilidad en adolescentes. La solución integra tres componentes principales: una plataforma digital colaborativa, un aplicativo móvil complementario y una red de voluntariado supervisado enfocada en talleres preventivos y acompañamiento social.

II.2.2.1 Plataforma digital colaborativa

El principal componente de la propuesta es una plataforma digital diseñada para optimizar la organización interna y fortalecer el trabajo colaborativo dentro del CEDIF. Actualmente, muchos de los procesos relacionados con el seguimiento de casos se realizan mediante métodos tradicionales, generando pérdida de información, retrasos administrativos y dificultades de coordinación entre profesionales.

Frente a ello, la plataforma permitirá centralizar toda la información relevante de cada adolescente en un único espacio digital. Psicólogos, asistentes sociales y promotores podrán registrar reportes, diagnósticos, observaciones, alertas y

seguimientos en tiempo real, facilitando el acceso inmediato al historial completo de cada caso.

Asimismo, la plataforma incorporará filtros inteligentes que organizarán los casos según rango de edad, nivel de riesgo, talleres asignados y profesionales responsables. Esto permitirá identificar rápidamente adolescentes que requieran atención prioritaria o seguimiento continuo, mejorando la toma de decisiones y reduciendo la sobrecarga laboral de los colaboradores.

De igual manera, la plataforma permitirá programar reuniones, coordinar actividades internas y mantener actualizada la información entre todos los miembros del equipo, fortaleciendo así la comunicación y el trabajo interdisciplinario dentro del CEDIF.

Figura 4

Interfaz de la plataforma digital colaborativa de RED CONTIGO CEDIF.



II.2.2.2 Aplicativo móvil complementario

Como complemento a la plataforma web, RED CONTIGO CEDIF incorpora un aplicativo móvil diseñado para facilitar el acceso rápido y dinámico a la información desde cualquier lugar.

El aplicativo permitirá que los colaboradores puedan revisar casos, actualizar seguimientos, registrar observaciones y recibir alertas importantes en tiempo real desde sus dispositivos móviles. Esto resulta especialmente útil durante visitas externas, reuniones o actividades comunitarias, donde muchas veces no se cuenta con acceso inmediato a computadoras.

Además, el aplicativo busca agilizar la comunicación entre profesionales y reducir tiempos de respuesta frente a situaciones de riesgo, mejorando la continuidad del acompañamiento brindado a los adolescentes.

Figura 5

Interfaz del aplicativo móvil complementario de RED CONTIGO CEDIF



II.2.2.3 Red de voluntariado supervisado

Otro componente importante de la propuesta es la integración de una red de jóvenes voluntarios supervisados, conformada por estudiantes de últimos ciclos o egresados de Psicología y carreras afines.

Estos voluntarios participarán como apoyo complementario en actividades específicas requeridas por los profesionales del CEDIF, colaborando en dinámicas grupales, acompañamiento emocional, orientación preventiva y actividades recreativas supervisadas.

La finalidad de esta red es ampliar la capacidad de atención del CEDIF, reducir la sobrecarga operativa de los profesionales y fortalecer el acompañamiento social de los adolescentes mediante actividades cercanas y participativas.

Asimismo, esta iniciativa también beneficia a los propios voluntarios, quienes podrán adquirir experiencia preprofesional, fortalecer habilidades de intervención social y generar oportunidades de desarrollo profesional vinculadas al trabajo comunitario y psicológico.

II.2.2.4 Talleres dinámicos y preventivos

Como parte del acompañamiento integral, RED CONTIGO CEDIF incorpora talleres dinámicos y expresivos orientados a fortalecer habilidades personales y prevenir situaciones de riesgo en adolescentes.

Entre los talleres propuestos destacan actividades como ajedrez, oratoria, improvisación teatral, artes escénicas y otras dinámicas expresivas que fomentan la autoestima, la comunicación, el trabajo en equipo y el manejo emocional.

Estas actividades no solo funcionan como espacios recreativos, sino también como herramientas preventivas que ayudan a los adolescentes a desenvolverse mejor frente a contextos de violencia e inseguridad. Asimismo, permiten fortalecer su pensamiento crítico, mejorar su capacidad para resolver conflictos y ampliar su visión sobre nuevas oportunidades personales y profesionales.

De igual manera, la participación constante en talleres favorece la socialización, confianza y expresión emocional de adolescentes que han desarrollado conductas de aislamiento, timidez o desconfianza debido a experiencias relacionadas con violencia o inseguridad pública.

II.2.2.5 Impacto de la propuesta

En conjunto, RED CONTIGO CEDIF propone una solución integral que combina tecnología, trabajo colaborativo y participación comunitaria para mejorar la atención de adolescentes en situación de vulnerabilidad.

La propuesta busca fortalecer la comunicación y organización interna del CEDIF, optimizar el seguimiento de casos, ampliar la capacidad de atención institucional y mejorar las acciones preventivas mediante talleres y acompañamiento continuo.

Asimismo, se espera reducir la sobrecarga laboral de los profesionales, fortalecer la prevención temprana y contribuir al bienestar emocional y desarrollo personal de adolescentes afectados por situaciones de violencia e inseguridad.

II.3 Diseñar el servicio

II.3.1 Construcción e investigación de la propuesta

Para el desarrollo de la propuesta, la investigación se basó principalmente en entrevistas realizadas a la psicóloga y directora del Centro de Desarrollo Integral de la Familia (CEDIF), quienes compartieron cómo es el trabajo diario dentro del programa y las múltiples situaciones que enfrentan constantemente.

A través de estas conversaciones, se logró comprender que cada caso atendido representa una gran responsabilidad para los colaboradores del centro, ya que involucra adolescentes en situación de vulnerabilidad y posibles riesgos relacionados con violencia e inseguridad. Asimismo, se identificó la necesidad de contar con apoyo capacitado, comprometido y presente dentro del CEDIF para fortalecer el acompañamiento brindado a los jóvenes.

Bajo este enfoque, surgió la idea de incorporar una red de voluntariado supervisado como complemento al trabajo profesional realizado dentro del CEDIF. Esta decisión también se sustenta en el valor social y formativo que actualmente tiene la participación juvenil en acciones comunitarias. En relación con ello, la Secretaría Nacional de la Juventud señaló que: “Los jóvenes no son el futuro, son el presente que ya está transformando el país. A través del voluntariado juvenil, ponen su tiempo y compromiso al servicio de sus comunidades, llevando apoyo, oportunidades y esperanza a poblaciones en situación de vulnerabilidad, mientras fortalecen habilidades como el liderazgo, la empatía y el trabajo en equipo” (Ministerio de Educación [MINEDU], 2026).

Durante la investigación también se analizaron los procesos internos y la gran cantidad de información que manejan los profesionales del centro, identificando dificultades relacionadas con la organización, el seguimiento y el acceso rápido a los datos de cada caso. A partir de ello, surgió la necesidad de desarrollar una

plataforma intuitiva y accesible que permita centralizar la información, facilitar el trabajo colaborativo y optimizar la atención y seguimiento de los adolescentes.

Esta propuesta se sustenta en la importancia que actualmente tiene la transformación digital dentro de las instituciones y organizaciones. El Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN) señala que la transformación digital permite optimizar procesos, mejorar la gestión de información y fortalecer la capacidad de respuesta de instituciones públicas y sociales frente a nuevas necesidades. Asimismo, destaca la importancia de la adaptación tecnológica para mejorar la eficiencia y calidad de los servicios (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico [CEPLAN], 2020).

II.3.2 Identidad visual: logo, colores y slogan

Como parte del diseño del servicio, también se desarrolló una identidad visual que represente los valores y objetivos principales de la propuesta RED CONTIGO CEDIF. El logotipo fue diseñado con el propósito de transmitir unión, conexión y complementariedad entre los diferentes actores involucrados dentro del sistema de apoyo del CEDIF. Asimismo, representa el trabajo colaborativo y el compromiso compartido entre profesionales, voluntarios y adolescentes, todos unidos por una misma causa: fortalecer el acompañamiento y la prevención en jóvenes en situación de vulnerabilidad.

De igual manera, el slogan “Conectamos, acompañamos y transformamos” refleja la esencia de la propuesta. La palabra “conectamos” hace referencia a la articulación entre colaboradores, voluntarios y adolescentes mediante herramientas digitales y trabajo colaborativo. “Acompañamos” representa el apoyo constante, cercano y humano brindado a los jóvenes durante su proceso de orientación y seguimiento. Finalmente, “transformamos” evidencia que la propuesta no busca únicamente mejorar la comunicación interna, sino también generar un impacto positivo en la vida de los adolescentes, fortaleciendo sus habilidades, bienestar emocional y oportunidades de desarrollo personal.

Asimismo, la selección de colores utilizada en la identidad visual fue pensada para mantener relación y coherencia con la imagen institucional del CEDIF. Los colores empleados buscan transmitir confianza, cercanía, compromiso y apoyo social, reforzando visualmente la conexión entre la propuesta y la labor que realiza el centro. De esta manera, RED CONTIGO CEDIF no se presenta como

una propuesta aislada, sino como una extensión y fortalecimiento del trabajo institucional ya desarrollado por el CEDIF en beneficio de adolescentes y familias en situación de vulnerabilidad.

II.3.3 Diseño y estructura del contenido de la plataforma

Para el diseño del contenido de la plataforma y del aplicativo móvil se buscó desarrollar una experiencia dinámica, intuitiva y organizada, capaz de manejar una gran cantidad de información sin perder accesibilidad ni rapidez en el uso. A partir de las entrevistas y observaciones realizadas dentro del CEDIF, se identificó que tanto los colaboradores como los usuarios externos necesitaban acceder a información distinta según sus funciones y necesidades, por lo que se decidió estructurar la plataforma en dos tipos de ingreso: una cara pública y una cara interna.

A. Cara pública: Información y acceso para la comunidad

La carta pública está orientada a adolescentes, familias, voluntarios y personas interesadas en conocer la labor del CEDIF. En esta sección se presenta información general sobre la institución, su impacto social, talleres, actividades, testimonios y acciones preventivas desarrolladas en beneficio de adolescentes y familias en situación de vulnerabilidad.

Asimismo, incorpora herramientas de orientación preventiva, recomendaciones frente a situaciones de riesgo y un espacio para el reporte de casos relacionados con violencia, acoso, abandono o riesgo emocional. También se incluye el proceso de postulación al voluntariado, permitiendo que nuevos participantes puedan registrarse, adjuntar información y postular de manera más accesible y organizada.

B. Cara interna: Gestión y seguimiento especializado de casos

La carta pública está orientada a adolescentes, familias, voluntarios y personas interesadas en conocer la labor del CEDIF. En esta sección se presenta información general sobre la institución, su impacto social, talleres, actividades, testimonios y acciones preventivas desarrolladas en beneficio de adolescentes y familias en situación de vulnerabilidad.

Asimismo, incorpora herramientas de orientación preventiva, recomendaciones frente a situaciones de riesgo y un espacio para el reporte de casos relacionados con violencia, acoso, abandono o riesgo emocional.

También se incluye el proceso de postulación al voluntariado, permitiendo que nuevos participantes puedan registrarse, adjuntar información y postular de manera más accesible y organizada.

II.3.3.1 Fases de desarrollo y avance del prototipo

El desarrollo de RED CONTIGO CEDIF se planteó de manera progresiva, permitiendo implementar y validar distintas funcionalidades según las necesidades identificadas durante la investigación realizada dentro del CEDIF.

II.3.3.1.1 Fase 1: Prototipo inicial de gestión y voluntariado

La primera fase consistió en el desarrollo de un prototipo enfocado principalmente en las necesidades internas del CEDIF. En esta etapa se diseñó una plataforma orientada a centralizar información relevante para los colaboradores, facilitando el seguimiento de casos y la organización de datos relacionados con adolescentes en situación de vulnerabilidad.

Asimismo, esta primera versión incorporó un espacio destinado a la recepción y gestión de postulantes al programa de voluntariado, permitiendo registrar información básica de los interesados y organizar mejor los procesos de selección. De igual manera, se integró la exposición de talleres dinámicos y actividades preventivas orientadas al desarrollo emocional y social de los adolescentes.

II.3.3.1.2 Fase 2: Expansión de la cara pública e interacción comunitaria

La segunda fase estuvo enfocada en ampliar el alcance de la propuesta mediante la implementación de una cara pública más desarrollada. Esta sección fue diseñada para que adolescentes, familias, voluntarios y personas interesadas pudieran conocer de manera más cercana la labor realizada por el CEDIF, su impacto social, actividades, talleres y acciones preventivas.

Además, se planteó la incorporación de herramientas de interacción comunitaria, como la posibilidad de enviar mensajes masivos informativos, compartir anuncios relevantes y contar con un tablero de ideas donde usuarios y colaboradores puedan proponer iniciativas, actividades o mejoras relacionadas con el acompañamiento juvenil y la prevención de riesgos sociales.

II.3.3.1.3 Fase 3: Desarrollo del aplicativo móvil y fortalecimiento de identidad del voluntariado

La tercera fase contempla la implementación del formato aplicativo móvil como complemento de la plataforma web. Esta etapa busca mejorar la accesibilidad y disponibilidad de la información, permitiendo que colaboradores y usuarios puedan acceder de manera más rápida y práctica desde dispositivos móviles.

El aplicativo permitirá mantener una comunicación más constante, facilitar el seguimiento en tiempo real y optimizar el acceso a herramientas importantes del sistema, fortaleciendo así la continuidad del acompañamiento y la capacidad de respuesta del CEDIF frente a situaciones de riesgo o vulnerabilidad.

Asimismo, dentro de esta fase también se plantea fortalecer el sentido de pertenencia e identidad de los jóvenes voluntarios aceptados dentro del programa RED CONTIGO CEDIF. Para ello, se propone la entrega de merchandising institucional como parte de la bienvenida al voluntariado, incluyendo polos, casacas, buzos y gorros representativos de la propuesta y del CEDIF.

De igual manera, se contempla la incorporación de un kit de bienvenida conformado por implementos de uso cotidiano y apoyo organizacional, tales como tazas, agendas, calendarios, lapiceros, termos y otros materiales útiles para las actividades desarrolladas dentro del programa. Esta iniciativa busca generar mayor compromiso, motivación e identificación de los voluntarios con la labor social y comunitaria realizada junto al CEDIF.

II.3.4 Blueprint del servicio

El blueprint del servicio de RED CONTIGO CEDIF describe la experiencia y el flujo de interacción entre los colaboradores del CEDIF, los voluntarios y la plataforma colaborativa durante el proceso de seguimiento, intervención y prevención de casos relacionados con adolescentes en situación de vulnerabilidad.

El servicio inicia cuando los colaboradores del CEDIF acceden a la plataforma web o aplicación móvil mediante sus perfiles institucionales. Desde este primer contacto, los profesionales pueden revisar casos asignados, visualizar alertas de

riesgo, acceder al historial del adolescente y organizar su agenda de seguimientos y reuniones. Esta interacción se realiza principalmente mediante computadoras, laptops o celulares dentro de las instalaciones del CEDIF.

Durante la etapa inicial, los psicólogos, promotores y asistentes sociales recopilan información relevante de cada adolescente atendido, registrando reportes, observaciones y diagnósticos dentro de la plataforma. Asimismo, pueden clasificar los casos según nivel de riesgo, talleres asignados o necesidades específicas, utilizando filtros inteligentes que facilitan la organización y priorización de la información.

De manera paralela, la plataforma permite mantener una comunicación constante entre los miembros del equipo mediante notificaciones, mensajes internos y alertas rápidas enviadas a través de la aplicación o canales complementarios como WhatsApp y Telegram. Esto facilita la coordinación entre profesionales y permite responder con mayor rapidez frente a situaciones críticas o cambios importantes dentro de los casos.

Posteriormente, los colaboradores programan sesiones psicológicas, reuniones internas y actividades de acompañamiento para los adolescentes. En esta etapa también intervienen los jóvenes voluntarios supervisados, quienes previamente revisan dentro de la plataforma las actividades disponibles, responsabilidades asignadas y talleres en los que participarán según sus habilidades e intereses.

Los voluntarios cumplen un rol de apoyo complementario dentro del servicio, colaborando en talleres dinámicos y actividades preventivas orientadas al fortalecimiento emocional y social de los adolescentes. Entre estas actividades destacan talleres de ajedrez, oratoria, improvisación teatral, artes escénicas y dinámicas expresivas que buscan desarrollar habilidades sociales, autoestima, comunicación, resolución de conflictos y adaptación frente a entornos cambiantes.

Estas actividades se desarrollan principalmente en aulas, espacios comunes y áreas recreativas del CEDIF, promoviendo la participación activa de los adolescentes y fortaleciendo la interacción grupal. Además, los talleres buscan ampliar la visión personal y profesional de los jóvenes, ayudándolos a explorar nuevas oportunidades y expectativas más allá de las limitaciones de su entorno local.

Durante el desarrollo de los talleres y sesiones de acompañamiento, los voluntarios y profesionales pueden registrar avances, observaciones y alertas dentro de la plataforma en tiempo real. Esto permite mantener actualizado el historial de cada adolescente y facilita que otros colaboradores puedan continuar el seguimiento de manera más organizada y eficiente.

En cuanto a los puntos de contacto del servicio, destacan principalmente la plataforma web y aplicación móvil, las reuniones presenciales dentro del CEDIF, las conversaciones telefónicas, los mensajes directos mediante WhatsApp o Telegram, las notificaciones digitales y los documentos compartidos dentro del sistema. Todos estos elementos permiten mantener una comunicación continua entre profesionales, voluntarios y áreas involucradas.

A nivel interno o backstage, el servicio requiere la participación coordinada de psicólogos, asistentes sociales, promotores, voluntarios supervisados y personal técnico encargado del mantenimiento de la plataforma. Asimismo, intervienen aliados externos como instituciones especializadas, personal de supervisión de INABIF y servicios tecnológicos de hosting y soporte digital necesarios para el funcionamiento de la plataforma y aplicativo móvil.

II.3.5 Artefacto(s)

Dentro de la propuesta RED CONTIGO CEDIF, los artefactos del servicio representan todos los recursos físicos, digitales y materiales que permiten el correcto funcionamiento de la plataforma colaborativa, así como el desarrollo de actividades de acompañamiento, prevención e intervención dirigidas a adolescentes en situación de vulnerabilidad.

II.3.5.1 Plataforma web y aplicativo móvil

El principal artefacto del servicio es la plataforma web y aplicativo móvil RED CONTIGO CEDIF, diseñados para centralizar información, registrar casos, coordinar actividades y facilitar el seguimiento en tiempo real de cada adolescente atendido. A través de estas herramientas digitales, los colaboradores del CEDIF pueden acceder a historiales, reportes, alertas, talleres asignados y registros actualizados de intervención, mejorando la organización interna y fortaleciendo la comunicación entre profesionales.

Asimismo, tanto la plataforma como el aplicativo móvil fueron diseñados con una interfaz dinámica, intuitiva y accesible, permitiendo un uso más práctico y eficiente desde distintos dispositivos tecnológicos.

II.3.5.2 Herramientas complementarias para talleres y actividades

Otro grupo importante de artefactos corresponde a los materiales utilizados para el desarrollo de talleres dinámicos y actividades preventivas realizadas dentro del CEDIF. Entre ellos destacan juegos didácticos, materiales adaptados a dinámicas grupales y recursos orientados a fortalecer habilidades sociales, emocionales y comunicativas en los adolescentes.

Además, estos materiales complementan actividades como talleres de ajedrez, oratoria, improvisación teatral y otras dinámicas expresivas que forman parte de la propuesta preventiva y formativa de RED CONTIGO CEDIF.

II.3.5.3 Merchandising e indumentaria para voluntarios

Como parte del fortalecimiento de identidad y pertenencia dentro del programa, se incorporó merchandising institucional dirigido a los jóvenes voluntarios aceptados en el CEDIF. Entre estos elementos destacan polos, casacas, busos y gorros caracterizados con el logotipo y slogan de RED CONTIGO CEDIF.

Estos recursos no solo cumplen una función representativa e institucional, sino que también buscan generar mayor compromiso, motivación e identificación de los voluntarios con la labor social desarrollada dentro del programa.

II.3.5.4 Materiales institucionales y organizacionales

Dentro de los artefactos también se consideran materiales de uso cotidiano e institucional, diseñados para fortalecer la organización y presencia visual de la propuesta. Entre ellos se incluyen agendas, calendarios de escritorio, lapiceros, fichas informativas, invitaciones y notificaciones para colaboradores.

Asimismo, estos materiales incorporan la identidad visual de RED CONTIGO CEDIF mediante el uso del logo, colores institucionales y slogan “Conectamos, acompañamos y transformamos”, reforzando la coherencia visual y organizacional del servicio.

II.3.5.5 Kit de bienvenida para voluntarios

Finalmente, se propone la implementación de un kit de bienvenida dirigido a los voluntarios que ingresen al programa RED CONTIGO CEDIF. Este kit estará conformado por implementos útiles y de uso frecuente, como mochilas, botellas reutilizables, agendas, calendarios de escritorio, tazas, lapiceros y otros materiales organizacionales.

La finalidad de este recurso es generar una experiencia de integración más cercana y motivadora para los voluntarios, fortaleciendo su sentido de pertenencia, compromiso y participación activa dentro de las actividades desarrolladas por el CEDIF.

En conjunto, todos estos artefactos trabajan de manera integrada para fortalecer la experiencia del servicio, mejorar la coordinación institucional y facilitar una atención más eficiente, humana y preventiva dentro de RED CONTIGO CEDIF.

II.3.6 Experimentos

II.3.6.1 Desarrollo del experimento

Antes de elaborar el blueprint y plantear una propuesta de mejora para el CEDIF, se realizó una etapa previa de observación y recopilación de información. Este proceso permitió comprender mejor el funcionamiento de la institución, las dinámicas de trabajo y las principales dificultades presentes en la atención de personas en situación de vulnerabilidad.

Para ello, el experimento se organizó en distintas fases que ayudaron a identificar necesidades, limitaciones y oportunidades de mejora dentro del entorno institucional.

II.3.6.1.1 Fase 1: Reconocimiento y levantamiento de información

Durante esta primera fase se realizaron dos entrevistas al personal del CEDIF: una a la asistenta social, Ana Paula Castillo, y otra a la directora actual de la institución. Asimismo, se efectuó una visita de reconocimiento al establecimiento y sus alrededores para observar directamente el entorno y la dinámica de atención.

A partir de ello, se obtuvo información relevante sobre los procesos de incorporación y seguimiento de niños, adolescentes y adultos mayores en situación de vulnerabilidad. Se identificó que dichos procesos suelen ser extensos, ya que requieren evaluaciones, registros y documentación constante para sustentar adecuadamente el apoyo brindado a cada caso.

También se observó que el entorno donde se ubica el CEDIF presenta ciertas condiciones de descuido y limitada presencia de personal de seguridad, aspecto que podría influir en el desarrollo de las actividades institucionales y en la percepción de seguridad de los usuarios.

II.3.6.1.2 Fase 2: Validación profesional y fortalecimiento de la propuesta

En la segunda fase se realizó una entrevista virtual mediante Google Meet a la psicóloga Melanie Paula Choquehuanca Cardenas, especializada y con experiencia en el área social, con el objetivo de validar y fortalecer distintos aspectos de la propuesta planteada.

Durante la reunión se obtuvieron aportes importantes relacionados con la seguridad y confidencialidad de la información dentro de la plataforma, resaltando la necesidad de que el acceso sea exclusivo para personal autorizado y responsable, debido al manejo de datos sensibles de personas en situación de vulnerabilidad.

Asimismo, se identificó en qué etapas de sus procesos los colaboradores requieren mayor apoyo, permitiendo definir de mejor manera el rol del voluntariado dentro de la plataforma web y las funciones que podrían desempeñar para contribuir al seguimiento y acompañamiento de los casos. También se destacó la importancia de contar con una adecuada capacitación y supervisión de los voluntarios para asegurar una participación responsable y alineada con los objetivos institucionales.

Como complemento a esta fase, se elaboró y envió un formulario de Google Forms a tres psicólogas, con la finalidad de conocer su percepción sobre la propuesta RED CONTIGO CEDIF. Entre las preguntas realizadas, se evaluó si consideraban útil la incorporación de una red de voluntariado supervisado, así como la viabilidad, dinamismo y facilidad de comprensión de la plataforma.

Los resultados obtenidos fueron favorables, ya que el 100% de las participantes consideró que la plataforma ayudaría a mejorar el seguimiento de casos y que utilizarían una herramienta como RED CONTIGO CEDIF en su entorno profesional. Además, las respuestas reflejaron una percepción positiva respecto a la utilidad, claridad y funcionalidad de la propuesta.

III. Conclusiones y recomendaciones

III.1 Conclusiones

El proyecto desarrollado representa una propuesta innovadora y de gran valor social, ya que busca fortalecer la labor de los colaboradores y voluntarios del CEDIF mediante una plataforma digital que optimiza la comunicación, organización y seguimiento de casos relacionados con adolescentes en situación

de riesgo. Su importancia radica en que responde a una problemática real: la dificultad para detectar, intervenir y acompañar oportunamente a jóvenes vulnerables debido a la falta de articulación y acceso rápido a la información.

La propuesta es potente porque integra en un solo sistema herramientas que permiten centralizar datos, coordinar acciones, generar alertas, programar seguimientos y facilitar el trabajo colaborativo entre los integrantes del CEDIF. Esto no solo mejora la eficiencia del equipo, sino que también contribuye a brindar una atención más rápida, organizada y humana a los adolescentes y sus familias.

Asimismo, el proyecto tiene un impacto positivo tanto a nivel institucional como social. A nivel institucional, mejora la gestión interna, reduce la desorganización y fortalece la toma de decisiones mediante información clara y accesible. A nivel social, favorece la prevención de casos de violencia, abandono o problemas emocionales, permitiendo intervenciones más oportunas que contribuyan al bienestar y desarrollo de los adolescentes.

Otro aspecto importante es que la plataforma promueve el trabajo complementario entre colaboradores y voluntarios, fortaleciendo la comunicación y la coordinación de actividades, reuniones y seguimientos. Esto permite que el equipo actúe de manera más articulada y eficiente, generando mayor confianza y compromiso dentro del entorno de apoyo.

En conclusión, el proyecto demuestra que el diseño y la tecnología pueden convertirse en herramientas de transformación social, aportando soluciones funcionales, accesibles y centradas en las necesidades reales de las personas. La propuesta no solo mejora procesos internos del CEDIF, sino que también busca generar un impacto positivo y sostenible en la vida de los adolescentes atendidos.

III.2 Recomendaciones

Se recomienda implementar la plataforma de manera progresiva dentro del CEDIF, realizando capacitaciones constantes a colaboradores y voluntarios para asegurar un uso adecuado y eficiente de todas las herramientas del sistema. Esto permitirá que el equipo pueda adaptarse fácilmente a la nueva dinámica de trabajo y aprovechar al máximo sus beneficios.

Asimismo, es importante mantener una actualización continua de la plataforma, incorporando mejoras según las necesidades de los usuarios y los cambios en los procesos de intervención social. La retroalimentación de los colaboradores permitirá optimizar funciones, mejorar la experiencia de uso y garantizar que el sistema siga siendo funcional y accesible.

Otra recomendación relevante es fortalecer la seguridad y confidencialidad de la información manejada dentro de la plataforma, debido a que se trabajará con datos sensibles de adolescentes y familias. Por ello, se deben establecer permisos de acceso, respaldos de información y medidas de protección digital que aseguren un manejo responsable de los datos.

El proyecto también posee un alto potencial de escalabilidad, ya que puede ser adaptado e implementado en otras instituciones similares al CEDIF, como centros comunitarios, organizaciones de apoyo social, programas de prevención o entidades que trabajen con niños, adolescentes y familias vulnerables. Gracias a su estructura flexible y enfocada en la gestión colaborativa, la propuesta puede convertirse en una herramienta útil para mejorar procesos de acompañamiento e intervención en distintos contextos sociales.

Además, se recomienda continuar desarrollando nuevas funciones dentro de la plataforma, como reportes estadísticos, recordatorios automáticos, espacios de orientación virtual y herramientas de monitoreo de casos, con el fin de fortalecer aún más la capacidad de respuesta y prevención de la institución.

Finalmente, se considera importante promover alianzas con otras entidades e instituciones sociales que permitan ampliar el alcance del proyecto y generar un mayor impacto en la comunidad. De esta manera, la propuesta no solo contribuirá al fortalecimiento del trabajo interno del CEDIF, sino también a la construcción de entornos más seguros, organizados y comprometidos con el bienestar adolescente.

IV. Referencias Bibliográficas

Basurto Basurto, T. L. (2023). *Acoso sexual callejero como límite del ejercicio de la ciudadanía femenina: un análisis desde el pluralismo normativo y la necesidad de promover una ciudadanía diferenciada a partir del caso Villa El Salvador. POLITAI, 14(23), 69-86.* https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/politai/article/view/28425

(Nota: Si necesitas incluir el formato de artículo en línea tradicional sin volumen/número físico si fuera el caso, este se extrae de su indexación activa en la PUCP).

Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar. (2024, 9 de septiembre). MIMP atiende casos de acoso sexual en espacios públicos a través de 433 CEM en todo el país. Plataforma Digital Única del Estado Peruano. https://www.gob.pe/institucion/aurora/noticias/1021221-mimp-atiende-casos-de-acoso-sexual-en-espacios-publicos-a-traves-de-433-cem-en-todo-el-pais

Defensoría del Pueblo. (2026, 10 de abril). Defensoría del Pueblo destaca importancia de fortalecer la lucha contra el acoso sexual callejero hacia las mujeres (Nota de Prensa N.° 190/OGCO/DP/2026). https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2026/04/NP-190-2026.pdf

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2025, 30 de marzo). MIMP: Línea ANNA 1810 atendió cerca de 2,000 casos en 2025 y refuerza su rol en la protección infantil. Plataforma Digital Única del Estado Peruano. https://www.gob.pe/institucion/mimp/noticias/1136637-mimp-linea-anna-1810-atendio-cerca-de-2-000-casos-en-2025-y-refuerza-su-rol-en-la-proteccion-infantil

Ministerio de Educación. (2026, 13 de enero). Minedu amplía la convocatoria al Programa de Voluntariado Juvenil 2026. Plataforma Digital Única del Estado Peruano. https://www.gob.pe/institucion/minedu/noticias/1334046-minedu-amplia-la-convocatoria-al-programa-de-voluntariado-juvenil-2026

Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (s.f.). Acelerada innovación y desarrollo tecnológico. Observatorio Nacional de Prospectiva. https://observatorio.ceplan.gob.pe/ficha/m6

V. Anexos

4.1 Entrevistas fase 1

Nombre: Jessica Villanueva Castro

Cargo: Asistenta social y actual directora del CEDIF

Fecha de entrevista: 21 de abril de 2026

Preguntas principales:

1. ¿Cuál es su rol dentro del CEDIF y cómo se relaciona con la atención a adolescentes en situación de riesgo?
2. Desde la experiencia del CEDIF, ¿cómo se manifiestan los casos de inseguridad y violencia en adolescentes, especialmente en el espacio público?
3. ¿Qué características comparten los casos que atienden con mayor frecuencia y qué patrones han identificado a lo largo del tiempo?
4. ¿Cómo es el proceso de intervención del CEDIF cuando se presenta un caso, desde el primer contacto hasta el seguimiento?
5. ¿Qué estrategias o enfoques utilizan para generar confianza y trabajar con adolescentes en este tipo de contextos?
6. Desde su experiencia, ¿qué consideran que aún falta o debería cambiar para responder mejor a esta problemática y generar un impacto más seguro y efectivo en los adolescentes?
7. ¿Qué limitaciones o barreras enfrentan como organización al intervenir en esta problemática?

4.1.1 Respuestas importantes

Pregunta 1

Soy asistente social y brindo apoyo a familias vulnerables que lo solicitan. En el caso de adolescentes entre 13 y 17 años, ofrecemos reforzamiento escolar complementario a su horario de estudios.

Pregunta 2

La violencia en adolescentes en espacios públicos se presenta principalmente como acoso y suele ser reportada por ellos mismos. La intervención está a cargo del área de psicología con apoyo de promotoras, además de orientar a las familias y fomentar que los adolescentes reconozcan y comuniquen estas situaciones. Estas experiencias suelen reflejarse en tristeza, silencio o baja participación.

Pregunta 3

Los casos más frecuentes en el CEDIF corresponden a adolescentes provenientes de familias monoparentales o disfuncionales, muchas veces con antecedentes de violencia psicológica, económica o sexual. Como patrón, se observa que estos factores de riesgo suelen estar conectados, generando contextos de alta

vulnerabilidad. Frente a ello, el CEDIF actúa como un espacio de apoyo e intervención.

Pregunta 4

El proceso de intervención del CEDIF se desarrolla siguiendo directivas y protocolos establecidos. Inicia con una fase de investigación y verificación del caso para confirmar la situación reportada. Posteriormente, se requiere la firma de un familiar o tutor responsable como compromiso formal con el CEDIF. En los casos que lo ameriten, también se realizan denuncias correspondientes. Finalmente, se desarrolla un seguimiento continuo tanto del adolescente como de su entorno familiar.

Pregunta 5

Para generar confianza con los adolescentes, el CEDIF aplica estrategias integrales entre distintas áreas. Destacan las actividades lúdicas y herramientas dinámicas, como el ajedrez, que facilitan la participación de los jóvenes, junto al trabajo de educadores y promotores que fortalecen el vínculo y acompañamiento.

Pregunta 6

La intervención se caracteriza por la cercanía, empatía y amabilidad hacia los adolescentes, permitiendo que se sientan escuchados y participen activamente. Sin embargo, una de las principales dificultades es la falta de apoyo o comprensión dentro de algunos entornos familiares.

Pregunta 7

El CEDIF enfrenta limitaciones relacionadas con la falta de personal capacitado y la alta demanda de casos, lo que dificulta brindar una atención más oportuna. Asimismo, se considera necesaria una mayor participación institucional y social para generar conciencia frente a problemáticas culturales como el machismo. Además, los procesos burocráticos retrasan la atención y reducen la efectividad de las intervenciones.

Figura 6

Visita al Centro de Desarrollo Integral de la Familia (CEDIF).



Figura 7

Visita al Centro de Desarrollo Integral de la Familia (CEDIF): Dentro de las instalaciones.



Figura 8

Visita al Centro de Desarrollo Integral de la Familia (CEDIF): Sus alrededores.



4.2 Entrevista fase 2

Nombre: Melanie Paula Choquehuanca Cardenas

Fecha entrevista:

Preguntas Principales:

Pregunta 1 - ¿Cree que una plataforma que centralice información y permita actualizaciones en tiempo real facilitaría el trabajo de los colaboradores?

Pregunta 2 - ¿Qué tipo de herramientas digitales considera más útiles para mejorar el seguimiento y priorización de casos?

Pregunta 3 - ¿Considera importante priorizar casos según su nivel de riesgo? ¿Por qué?

Pregunta 4 - ¿Considera viable incorporar voluntarios capacitados como apoyo supervisado para reducir la sobrecarga laboral del equipo?

Pregunta 5 - ¿En qué tipo de tareas cree que los voluntarios podrían apoyar sin afectar la calidad de atención?

Pregunta 6 - ¿Qué cuidados o limitaciones deberían considerarse al trabajar con voluntarios en este tipo de casos?

Pregunta 7 - ¿Considera que actualmente las instituciones tienen más capacidad de reacción que de prevención? ¿Por qué?

Pregunta 8 - ¿Cree que herramientas de orientación y alerta temprana podrían ayudar a prevenir situaciones de riesgo antes de que se agraven?

Pregunta 9 - Si existiera una herramienta como RED CONTIGO CEDIF, ¿qué aspecto considera más importante para que realmente funcione y sea útil para los colaboradores?

4.2.1 Respuestas importantes:

En la segunda fase del proyecto, se entrevistó virtualmente a la psicóloga social Melanie Paula Choquehuanca Cardenas para validar y fortalecer la propuesta. Durante el encuentro, se resaltó la importancia de restringir el acceso a la plataforma solo a personal autorizado para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos de personas vulnerables. Asimismo, la reunión permitió identificar las etapas donde los colaboradores necesitan más apoyo, lo que ayudó a definir mejor las funciones de los voluntarios en el seguimiento de casos, concluyendo que es indispensable brindarles una adecuada capacitación y supervisión para asegurar que su participación se alinee con los objetivos institucionales.

Figura 9

Experimentación: Evidencia de reunión vía Meet con la psicóloga Melanie Paula Choquehuanca

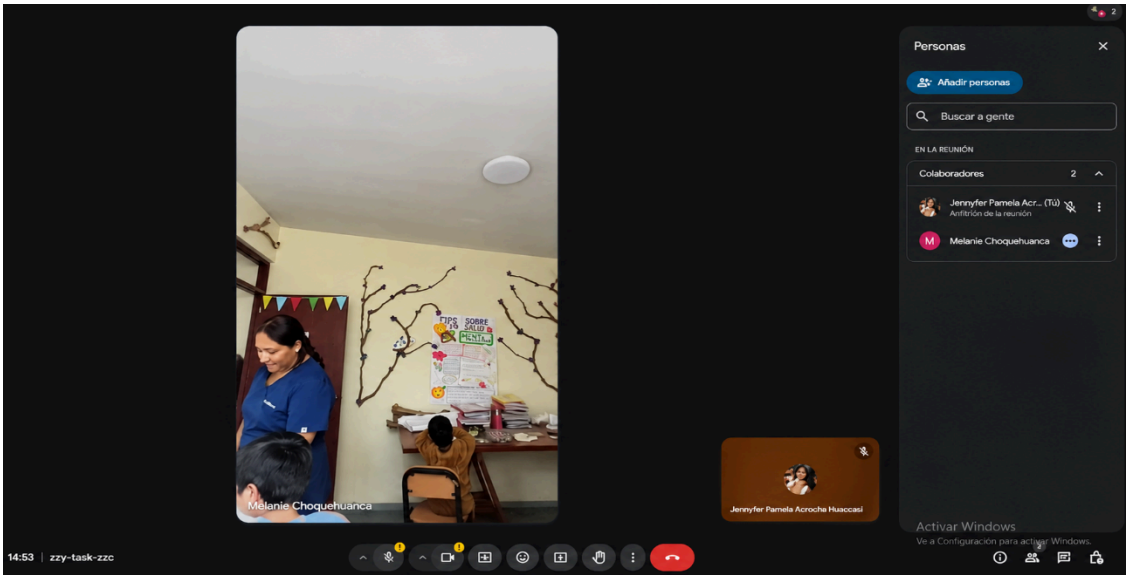


Figura 10

Resultados de evaluación sobre la utilidad de la propuesta Red Contigo CEDIF.

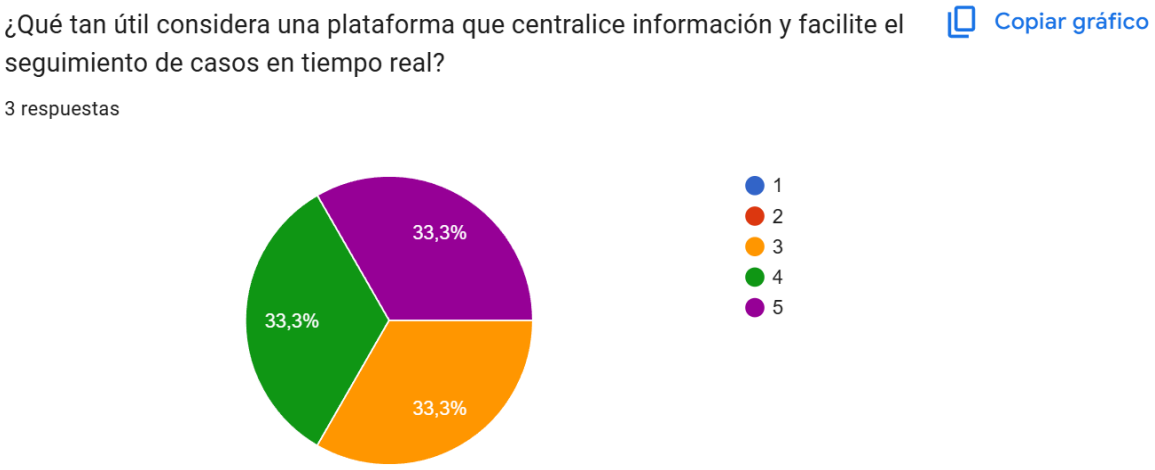
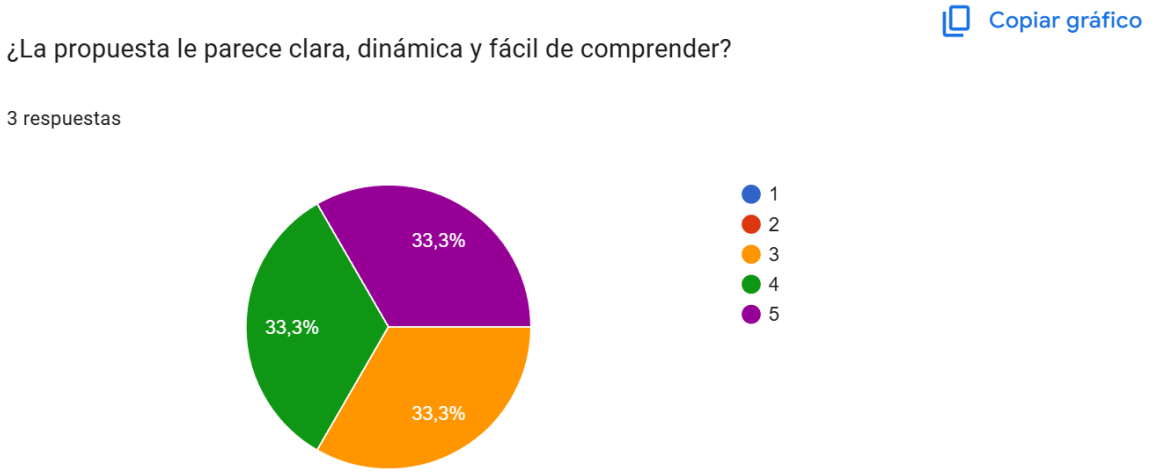


Figura 11

Resultados sobre la claridad, dinamismo y facilidad de comprensión de la propuesta



4.3 Encuesta

Con el propósito de validar nuestro prototipo, diseñamos e implementamos un instrumento de evaluación estructurado que fue sometido al criterio de tres

psicólogos especialistas en la materia, quienes analizaron las variables clave del proyecto a través de un riguroso cuestionario.

Pregunta 1- ¿Considera que RED CONTIGO CEDIF ayudaría a los colaboradores del CEDIF a afrontar y dar seguimiento de manera más eficiente a casos de inseguridad en espacios públicos que afectan a adolescentes?

Pregunta 2- ¿Qué tan útil considera una plataforma que centralice información y facilite el seguimiento de casos en tiempo real?

Pregunta 3- ¿Considera viable incorporar una red de voluntariado supervisado como apoyo para reducir la sobrecarga laboral?

Pregunta 4- ¿La propuesta le parece clara, dinámica y fácil de comprender?

Pregunta 5- ¿Utilizaría una herramienta como RED CONTIGO CEDIF en su entorno profesional o institucional?

Pregunta 6- ¿Qué recomendaciones o mejoras propondría para fortalecer la propuesta?

4.3.1 Observaciones fase 1

Revela que las adolescentes de entre 13 y 17 años enfrentan un contexto de alta vulnerabilidad marcado por el acoso en espacios públicos y entornos familiares predominantemente disfuncionales, cuyas secuelas psicológicas se manifiestan de forma pasiva a través del aislamiento y la tristeza. Si bien la institución logra mitigar este impacto y construir vínculos de confianza mediante un enfoque interdisciplinario y herramientas lúdico-tecnológicas, la observación crítica del proceso evidencia serios cuellos de botella: existe una disonancia operativa al condicionar la intervención legal y psicológica a la firma de un tutor formal en contextos donde la propia familia suele ser el agresor o mostrar desinterés. Asimismo, la efectividad del seguimiento se ve fuertemente limitada por barreras estructurales externas como la lentitud burocrática del Estado, el arraigo cultural del machismo en la comunidad y una severa sobrecarga de la demanda que supera la capacidad del personal capacitado actual.

4.3.2 Observaciones fase 2

Señala que, para garantizar la viabilidad y el éxito de la plataforma digital en el CEDIF de Villa El Salvador frente a la inseguridad que afecta a menores de 13 a 17 años, es indispensable condicionar la participación de los voluntarios a una capacitación previa especializada que defina claramente sus límites de acción en el

manejo de casos vulnerables. Asimismo, la observación técnica resalta la necesidad de estructurar un registro altamente específico dentro del sistema que permita categorizar las demandas exactas de los colaboradores y las capacidades del voluntariado para optimizar la asignación de roles. Finalmente, se concluye que el diseño de la plataforma debe priorizar de manera crítica la seguridad informática y la restricción estricta de accesos mediante perfiles autorizados, protegiendo la confidencialidad de los datos sensibles y la privacidad de los adolescentes atendidos.