ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA TOULOUSE LAUTREC

‘Guardianes del Centro’: Servicio comunitario de formación preventiva en el Cercado de Lima

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

PRESENTADO POR

Kelly Daphne Neyra Villanueva
DNI: 73948704, Perú
ORCID: 0009-0005-1138-5203

ASESORES

Miguel Ángel Fernández De La Cruz
DNI: 47126183, Perú
ORCID: 0009-0002-9502-5624

Flor de Lis Ibarra Ventocilla
DNI: 72750933, Perú
ORCID: 0000-0002-4004-5727

JURADO

Cesar Efrain Rojas Gordillo
Diego Antonio Espino Vejarano
Jasmine Erika Mora Sifuentes

Lima, octubre 2026

Informe-2020149993-2021267108-Neyra-Castilla.pdf

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::11391:633977253

Fecha de entrega
4 oct 2026, 3:25 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
4 oct 2026, 3:26 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
Informe-2020149993-2021267108-Neyra-Castilla.pdf

Tamaño del archivo
3.5 MB

75 páginas

15.991 palabras

90.091 caracteres

9% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Exclusiones

- N.º de fuente excluida

Fuentes principales

4%	Fuentes de Internet
1%	Publicaciones
6%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

A mis padres, Willy y Marlene, por siempre enseñarme que los estudios van por encima de todo y que nada se consigue sin empeño y perseverancia.
A mi abuela, que sé que siempre está cuidándome a donde yo vaya o esté. Es y seguirá siendo mi mayor motor de motivación para seguir aprendiendo y creciendo en todos los ámbitos de mi vida.

— Kelly

A España.

— Azul

AGRADECIMIENTO

Así pasen los años y las situaciones sean distintas, no habrá momento en que no agradezca todo lo intangible que alguna vez me regalaste y enseñaste, haciendo que llegar a nuevos pasos… me hagan recordarte y agradecerte por todo y por todo lo bueno que vendrá. Un agradecimiento hasta el cielo para mi abuela Asteria.

— Kelly

Agradezco a las personas que decidieron voluntariamente prestarse para algo como esto.

— Azul

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. Información general **1**

1.1. Título del proyecto de innovación 1

1.2. Resumen del proyecto de innovación 1

II. Descripción de la innovación **2**

2.1. Investigar para diseñar 2

2.1.1. Actores del proyecto 2

2.1.2. Contexto general 3

2.1.3. Problema y oportunidad 6

2.1.4. Reto de diseño 8

2.2. Diseñar para crear valor 8

2.2.1. Propuesta de valor 8

2.2.2. Solución 10

2.3. Diseñar el servicio 14

2.3.1. Blueprint del servicio 23

2.3.2. Artefactos 25

2.3.3. Experimentos 27

2.3.4. Estructura de costos e ingresos 29

III. Conclusiones y recomendaciones **33**

3.1. Conclusiones 33

3.2. Recomendaciones 35

IV. Referencias bibliográficas **37**

V. Anexos **37**

5.1. Herramientas de recojo de información 37

5.1.1. Guía de entrevista a autoridades 37

5.1.2. Encuesta SERVQUAL para la ciudadanía del Cercado de Lima 38

5.2. Resultados de las herramientas de recojo de información 41

5.2.1. Transcripciones de las entrevistas 41

5.2.2. Estadísticas de la encuesta SERVQUAL 54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ficha del arquetipo de Carla Mendoza 3
Figura 2: Fotografía del jirón Cailloma en el Cercado de Lima 6
Figura 3: Lienzo de propuesta de valor 10
Figura 4: Prototipo de baja fidelidad de la aplicación móvil 16
Figura 5: Prototipo de alta resolución de la aplicación móvil 18
Figura 6: Recorrido del arquetipo en el CJM 19
Figura 7: Visualización de los talleres elaborada con herramientas de IA 20
Figura 8: Visualización de las charlas elaborada con herramientas de IA 21
Figura 9: Blueprint con el antes, durante y después del servicio 23

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Costos del servicio 32

I. Información general

1.1 Título del proyecto de innovación

‘Guardianes del Centro’: servicio comunitario de formación preventiva en el Cercado de Lima.

1.2 Resumen del proyecto de innovación

El proyecto de innovación ‘Guardianes del Centro’ se desenvuelve en el área de salud y bienestar social, con el objetivo de abordar la inseguridad que afecta a niñas, niños y adolescentes en los espacios públicos del Cercado de Lima, al mismo tiempo que revaloriza estas zonas mediante su ocupación lúdica. Por su parte, los efectivos de la Policía Nacional del Perú (PNP) actúan como usuarios estratégicos del servicio, participando en la construcción de un vínculo que reduce el distanciamiento con los ciudadanos a través de la instrumentalización de acciones preventivas y formativas.

Con base en la técnica *design thinking*, se emplearon herramientas como el arquetipo de usuario, el *customer journey map*, el lienzo de propuesta de valor, el producto mínimo viable y el *blueprint* del servicio. Cada una de estas fue esencial para comprender el comportamiento del actor involucrado principal —desde la perspectiva de lo que hace y lo que piensa— y para permitir el desarrollo de una experiencia acorde con ello. Es así que la propuesta tomó consistencia, engranándose a partir de tres componentes clave para el servicio: los talleres de karate acondicionados, dictados en los espacios públicos del Cercado de Lima; la aplicación para teléfonos móviles, que permite la comunicación y el seguimiento de maestros y estudiantes; y el torneo anual de karate, una competencia celebrada en el Centro Histórico de Lima entre participantes, quienes pondrán a prueba lo aprendido, como parte del programa en cuestión.

La elección del karate como disciplina central responde a un análisis de sus beneficios específicos. A diferencia de otras actividades deportivas, este arte marcial integra principios de autocontrol, respeto y perseverancia que resultan funcionales para la meta del proyecto, además de su difusión en diversos espacios de comunicación y entretenimiento. De acuerdo con los expertos, los

practicantes aprenden a gestionar la impulsividad, obtienen herramientas de defensa personal y desarrollan coordinación, equilibrio y concentración, contribuyendo a la construcción de una cultura de paz y autoconfianza que, manejada con el debido procedimiento, trasciende al propio taller.

La fase de validación puso a prueba un prototipo conceptual del servicio que, a través de encuestas, logró una aceptación favorable en la que se destacó su enfoque preventivo y comunitario. La propuesta se forja como una alternativa capaz de atender a las problemáticas mencionadas, pues se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 5 y 11, al generar la siguiente triple repercusión: fortalece la autoconfianza y capacita al personal táctico (social), revaloriza los parques sin generar huella de nueva infraestructura (ambiental), y optimiza el gasto municipal al prevenir el delito en lugar de reaccionar ante este (económico).

II. Descripción de la innovación

2.1. Investigar para diseñar

2.1.1. Actores del proyecto

El proyecto considera como actor principal a la figura de los efectivos de la Policía Nacional del Perú, quienes residen o realizan sus labores de patrullaje en el Cercado de Lima. Como parte de sus funciones diarias, estos agentes recorren espacios públicos caracterizados por la elevada afluencia de personas, la escasa vigilancia en sectores particulares y la presencia recurrente de situaciones vinculadas al acoso callejero, los robos y otras formas de violencia urbana. Cabe precisar que, aunque su capacidad de intervención resulta mayoritariamente limitada por factores institucionales, operativos o legales, su mística institucional puede ser un pivote para esta iniciativa en pro de la seguridad ciudadana.

A causa de estos obstáculos, entonces, muchos efectivos del orden experimentan un quiebre entre su vocación de servicio y el impacto real que su labor llega a generar, situación que se refleja, además, en la desconfianza perceptible que parte de la ciudadanía mantiene hacia ellos.

En consecuencia, los efectivos de la PNP son considerados los actores centrales del proyecto, al constituirse como el usuario primario del servicio que desempeña un papel fundamental en la creación de entornos urbanos más seguros para niñas, niños y adolescentes del Cercado de Lima.

Con el fin de comprender a profundidad sus necesidades, se construyó el arquetipo de 'Carla Mendoza Castillo', una suboficial de segunda de treinta y cuatro años, asignada a labores de patrullaje en el distrito escogido. Ella representa a aquellos agentes que buscan dejar un impacto positivo en la comunidad. De esta forma, su necesidad primordial recae en contar con herramientas preventivas y espacios de interacción comunitaria que le permitan proteger más activamente a menores de edad, reduciendo así la brecha existente entre la PNP y la comunidad.

Figura 1

Ficha del arquetipo de Carla Mendoza Castillo



2.1.2. Contexto general

De acuerdo con la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC, 2023), América Latina registra la tasa de homicidios más alta del mundo (UNODC, 2023; citado por Arbach & Grijalva-Eternod, 2026), con un promedio de veinte víctimas por cada cien mil habitantes, cifra que triplica la media mundial. Esta violencia letal presenta una

marcada disparidad demográfica: aproximadamente el noventa por ciento de las víctimas son hombres jóvenes. No obstante, a esta realidad se le suma lo estimado por Arbach y Grijalva-Eternod (2026), quienes señalan que alrededor de cuatro mil muertes violentas de mujeres por razón de género ocurren al año en la región, afectando de manera particular a las jóvenes. Las cifras dibujan un escenario en el que la violencia, como fenómeno, atraviesa las dinámicas urbanas conocidas.

Frente a este panorama de violencia multidimensional, los Estados latinoamericanos han ensayado diversas respuestas institucionales que resultan ilustrativas para el caso peruano. En Colombia, Flórez-Rincón (2026) analiza el fenómeno de la hiperespecialización organizacional en la Policía Nacional desde una perspectiva sistémica, empírica y transdisciplinaria. Sostiene que la creciente diferenciación funcional, expresada en la creación progresiva de direcciones y unidades altamente especializadas, constituye una respuesta adaptativa frente a la complejidad del crimen contemporáneo, aunque esta puede generar tensiones que afectan la cohesión institucional, la circulación del conocimiento y la integralidad del servicio policial. Por su parte, en México, Coronado, Bolívar e Higuera (2026) examinan la intervención de las Fuerzas Armadas como parte de un proceso de transformación estructural del aparato estatal, demostrando que esta práctica ha derivado en una normalización de lo excepcional, donde el uso de la fuerza militar se justifica principalmente bajo criterios de urgencia, eficacia y control del orden, en detrimento del principio de mínima intervención. Ambos casos evidencian el claro desafío de la región: construir respuestas institucionales efectivas que no comprometan los principios democráticos ni la protección de los vulnerables.

En el contexto peruano, estas tensiones se expresan de manera particular en la gestión de la seguridad a nivel local, como lo demuestra Li-Falla (2026), quien determinó la relación entre la seguridad pública gestionada por la municipalidad y las percepciones de inseguridad en el distrito de Santiago de Surco, dentro de un contexto marcado por la

transformación digital y los desafíos de gobernanza post-pandemia. Su investigación evidencia que la efectividad de las políticas de seguridad depende, más allá del despliegue operativo, de una articulación con las percepciones ciudadanas y las dinámicas territoriales.

Precisamente, uno de los espacios donde este rompimiento se manifiesta con mayor crudeza es en el Cercado de Lima. Entre los años 2025 y 2026, la intensa reactivación comercial y turística ha incrementado de manera significativa su flujo peatonal. Sin embargo, en las calles aledañas a la plaza céntrica persisten problemas estructurales arrastrados por el tiempo: deficiente iluminación nocturna, inadecuada señalización, carencia de tecnología de vigilancia y escasez de operativos policiales. Bajo este escenario, niñas, niños y adolescentes de entre diez y diecisiete años que transitan por la zona suelen enfrentar situaciones críticas de violencia urbana, tales como robos, acoso sexual y una constante percepción de inseguridad que restringe su autonomía. Esta situación responde a la falta de un diseño urbano con enfoque de género y a la insuficiente fiscalización en espacios prioritarios, lo que limita el derecho de las menores al uso seguro del espacio público.

En definitiva, el caso del Cercado de Lima se presenta como un microcosmos donde convergen la violencia estructural de la región, las tensiones institucionales señaladas por la literatura y los desafíos de la gobernanza local peruana. Esta convergencia ilustra las fallas sistémicas que atraviesan tanto el diseño de las políticas de seguridad como la articulación entre las instituciones a cargo de garantizarlas, configurando un problema de investigación que exige una aproximación situada y multidimensional. Abordarlo implica, sobre todo, devolver a los menores el derecho de habitar la ciudad sin miedo.

Figura 2

Fotografía del jirón Cailloma en el Cercado de Lima



2.1.3. Problema y oportunidad

La experiencia de los efectivos de la Policía Nacional del Perú que patrullan el Cercado de Lima resulta marcada por un roce constante entre su vocación de servicio y la percepción de un impacto real limitado. Si bien la labor los sitúa en el núcleo de las dinámicas urbanas de la zona, no se cuenta con la libertad de operar por elementos que escapan de su control. El quiebre entre lo que desean hacer y lo que logran estipula una frustración profesional que, a su vez, agrava la erosión del vínculo entre la institución y la comunidad.

En el contexto específico del Cercado de Lima, esta tensión se materializa en la imposibilidad de intervenir, precisamente, ante situaciones de violencia callejera que perturban con incisividad a niñas, niños y adolescentes. Los cuatro agentes entrevistados para el aborde del caso coinciden en un mismo escenario: menores que deambulan a solas cerca de personas en estado de ebriedad o drogadicción, hechos que no constituyen flagrancia y, por tanto, no habilitan una respuesta

legal inmediata. En lo que se deriva es una paradoja operativa en la que la policía presencia el riesgo, mas no puede actuar; las menores experimentan el miedo, mas no lo denuncian; y la comunidad es testigo de una inacción carente de contexto.

En consecuencia, se sostiene una interpretación de ineficacia que se agrava por la desarticulación entre autoridades que caracteriza la gestión de la seguridad en el Cercado de Lima. Pese a que sí existen instancias de coordinación entre la PNP y la Municipalidad de Lima, los relatos recogidos evidencian un «divorcio institucional» que impide una respuesta integral y sostenida (entrevista 4, comunicación personal del 27 de agosto del 2026). Las unidades de seguridad se retiran progresivamente a la caída de la noche, dejando zonas críticas con nula protección; la iluminación es ineficiente en jirones y callejones; y la tecnología de vigilancia es insuficiente para suplir los puntos ciegos en los que ocurren la mayoría de los incidentes. En ese sentido, la seguridad se experimenta como una responsabilidad individual que cada ciudadano ha de gestionar por cuenta propia.

A su vez, los entrevistados expresan de manera consistente la necesidad de contar con herramientas preventivas que les permitan actuar antes de que ocurra el delito, así como espacios de interacción comunitaria que rompan el distanciamiento por desconfianza de la ciudadanía. Una observación al panorama del Cercado de Lima complementa este diagnóstico al reflejar una alta concurrencia peatonal en las avenidas principales, pero una vaga permanencia en plazas y parques. Los ciudadanos, en especial las mujeres jóvenes, transitan con miedo, aferradas a sus pertenencias y en evasión del contacto con personas en situación de calle. Es válido indicar, entonces, que el problema no radica únicamente en la ausencia de recursos, sino en la falta de un sistema que articule la acción preventiva palpable con la construcción y afianzamiento de la confianza comunitaria.

Ante este escenario, surge la oportunidad para el diseño estratégico y el brote de artefactos: el desarrollo de un servicio que permita a los efectivos de la PNP recuperar su rol preventivo y formativo, a la vez que niñas, niños y adolescentes experimentan el espacio público como un sitio de estadía legítima y no solo de tránsito condicionado. Por ello, los talleres de karate al aire libre, que forman parte de la presente propuesta, articulados entre los oficiales, los instructores capacitados y la Municipalidad de Lima, se perfilan como un dispositivo que responde directamente a las necesidades halladas. El karate, en ese sentido, no resultaría anecdótico. A nivel individual, conforme indican las revistas especializadas, los menores obtienen las herramientas necesarias para el autocontrol; a nivel comunitario, permite revalorizar los espacios abandonados mediante su toma lúdica; y a nivel institucional, posibilita la presencia de las autoridades sin parecer invasiva, resultando en agentes de prevención cercana que coexisten en armonía con el resto de los actores.

2.1.4. Reto de diseño

Carla Mendoza Castillo representa a aquellos agentes que ingresaron a la institución con vocación de servicio, pero que hoy enfrentan la rutina con escepticismo. De acuerdo con el enfoque de *CreativeLab*, el análisis del arquetipo deriva en el siguiente reto de diseño: ¿Cómo se podría ayudar a los efectivos de la Policía Nacional del Perú del Cercado de Lima a prevenir las situaciones de acoso y violencia contra niñas, niños y adolescentes, fortaleciendo al mismo tiempo el vínculo de confianza entre la comunidad y las autoridades?

2.2. Diseñar para crear valor

2.2.1. Propuesta de valor

De acuerdo con los hallazgos recogidos durante la investigación, se definió la propuesta de valor ‘Guardianes del Centro’. Esta se estructura con base en la premisa de que la seguridad no debe ser sinónimo de una carga individual, ni para las menores que deben «saber cuidarse solas»

ni para los efectivos que deben «apagar incendios» sin herramientas (entrevista 4, comunicación personal del 27 de agosto de 2026). Por el contrario, debe ser un activo comunitario elaborado desde una perspectiva de prevención, formación y confianza mutua. La promesa de valor de 'Guardianes del Centro' hacia el arquetipo, Carla Mendoza, consiste en ofrecerle acceso a un ecosistema de seguridad preventiva que valide su vocación y le devuelva un rol de cercanía con la comunidad, al mismo tiempo que empodera a menores con talleres que fortalecen su autoconfianza y les permiten acceder libremente al espacio público. De este modo, el servicio transforma la experiencia del arquetipo —y, por extensión, la de la comunidad— al convertir la seguridad en un acto colectivo.

El servicio aparta a un lado la tradicionalidad de la hipervigilancia digital, los operativos reactivos y las campañas afines, optando, en su lugar, por la integración de la seguridad en sintonía con la vida cotidiana del espacio público, lo que lo dota de un porte alternativo que busca atraer a los visitantes para convertirlos en partícipes. Con esto, Carla es capaz de recuperar el sentido de su labor por la oportunidad de interactuar cara a cara con niñas, niños y adolescentes desde un lugar de enseñanza y no de patrullaje, en constitución de una confianza bilateral por la existencia de un lugar y momento para la interacción de ambos grupos.

Como se indica en el lienzo de propuesta de valor (figura 2), el proyecto atiende directamente las frustraciones y los deseos del usuario:

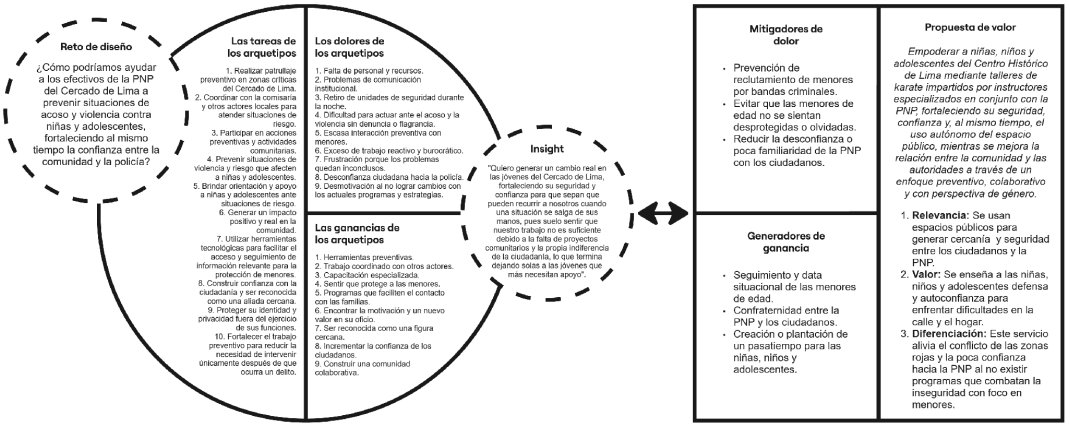
i. **Mitigadores de dolor:** Se ataca la desconfianza de la ciudadanía y la percepción de que los menores padecen de desprotección a través de una presencia formativa y cercana por parte de los efectivos durante los talleres. Al incorporarse como segundos maestros al mando, dejan de verse como una figura distante o reactiva para convertirse en un referente cotidiano. Con la ocupación de los entornos que antes se encontraban en abandono, se ofrece acceso seguro a una recreación lúdica para

menores, previniendo que bandas criminales alcancen a entrar en contacto con ellos.

ii. **Generadores de ganancia:** Se potencia el deseo de confraternidad y reconocimiento mediante la participación activa de los efectivos en los talleres y el torneo anual. El karate como disciplina ofrece a los participantes una herramienta preventiva concreta que, a su vez, permite construir un vínculo de confianza con los menores y sus familias, transformando la relación policía-comunidad en una experiencia de positividad y colaboración por brindar un pasatiempo saludable que reduce la exposición a todo riesgo.

Figura 3

Lienzo de propuesta de valor



2.2.2. Solución

Derivado de la propuesta de valor, ‘Guardianes del Centro’ se contempla como un sistema producto-servicio (PSS) diseñado para transformar la relación entre los efectivos de la Policía Nacional del Perú y la comunidad del Cercado de Lima, en paralelo al abordaje de la inseguridad que viven niñas, niños y adolescentes en los espacios públicos. La propuesta trasciende la funcionalidad de un taller deportivo convencional para constituirse como un ecosistema formativo, preventivo y comunitario que gestiona cuatro dimensiones primordiales: la formación en defensa personal, la tecnología de seguimiento, la visibilización pública y la articulación entre las instituciones.

El núcleo del sistema se concentra en los talleres de karate al aire libre, dictados en plazas y parques del Cercado de Lima por instructores especializados en el campo en conjunto con efectivos de la PNP. Como se señaló, la elección del karate responde a un análisis de sus beneficios específicos. Su filosofía japonesa, que fomenta el respeto, el autoconocimiento y la disciplina, compagina con los objetivos del proyecto al no requerir más que el cuerpo para su práctica, suponiendo una fácil adaptación hacia la juventud. A través de la enseñanza diaria de los ejercicios, las capacidades corporales y mentales de los estudiantes se potencian, lo que incrementa su confianza para el momento de tener que movilizarse por las calles al saber que podrán hacer más que limitarse a observar. Para los efectivos policiales, participar como segundos maestros les permite hallar un tiempo de actividad física y bienestar emocional que contribuye a su salud y a la sostenibilidad de su participación en el programa.

En paráfrasis sintetizada, los talleres no se limitan a la enseñanza de técnicas afines a la defensa personal porque funcionan como un dispositivo de formación integral, que desarrolla el autocontrol, la disciplina, la coordinación, el equilibrio y la concentración a diferencia de muchas disciplinas. Para un despliegue mayor, a continuación, se estructuran las tres fases que conforman la experiencia general de los participantes a lo largo de un año:

i. **Los encuentros:** Las clases se imparten en distintos puntos por lo largo del Cercado de Lima. Estas se comandan por un instructor y un efectivo policial selecto como segundo maestro, con el propósito de que los menores comiencen a percibirlos con una cercanía real. Ellos dos tienen la tarea de, con el paso de las sesiones, compartir sus palabras y técnicas para calar en cada uno de los presentes.
ii. **El fortalecimiento:** En momentos oportunos entre las clases, se realizan charlas a cargo de autoridades municipales y oficiales con trabajo de campo, teniendo estas como tema central el

concientizar acerca de la realidad en la que se vive y la actividad inescrupulosa proyectada en los alrededores. El objetivo es que los estudiantes comprendan el por qué están ahí, configurando así la revalorización simbólica de su propia seguridad, el oficio de la policía y los espacios en abandono. En esta fase, los grupos formados en cada punto de dictado por el Cercado de Lima son afianzados como un equipo, lo que incita a que los integrantes se registren en la aplicación móvil.

iii. **El torneo:** Como ceremonia de clausura, los maestros y sus equipos se trasladan al Centro Histórico de Lima para llevar a cabo un torneo en el que participan todos los inscritos, permitiéndose la asistencia de familias y vecinos como espectadores. Los combates tienen lugar en áreas acondicionadas para tal fin, donde dos contendientes se enfrentan bajo la supervisión de un árbitro encargado de hacer cumplir las siguientes normas: a) el combate se disputa en un máximo de cinco minutos; b) se otorgan puntos por golpes realizados entre la cintura y la cabeza; c) se aplican advertencias o deducciones de puntos por contactos en zonas no autorizadas, de acuerdo con la gravedad de la infracción; d) el vencedor se obtiene por mayoría de puntos, por alcanzar los tres necesarios antes de la finalización del tiempo reglamentario y por descalificación o abandono del oponente; y e) en caso de empate al concluir el tiempo, se concede un minuto adicional de muerte súbita, en el que el competidor que obtenga un único punto es declarado vencedor. Debido a la inexistencia de una división masculina y una femenina, se otorga una oportunidad igualitaria para todos. Los vencedores de cada combate van ascendiendo hasta que solo quede dos equipos y combatiente de cada uno, lo que da inicio al combate final. La premiación reconoce al estudiante que llegó hasta dicha ronda, al igual que a su instructor y al oficial de policía respectivo.

El componente digital del servicio es la aplicación móvil ‘Guardianes del Centro Online’, diseñada para la gestión de la asistencia, pero, sobre todo, como un puente comunicativo entre estudiantes, instructores, efectivos policiales y familias. En distinción de las aplicaciones de seguridad pasivas o de los sistemas de monitoreo habituales, la plataforma fomenta la participación activa de la comunidad educativa. Los participantes registran sus asistencia a los talleres, reciben información situacional sobre las zonas de práctica, acceden a material educativo digital y se comunican con sus equipos de entrenamiento; los padres y apoderados hacen seguimiento del progreso de sus hijos y reciben notificaciones acerca de las actividades programadas; y los efectivos policiales utilizan las funciones de revisión de estudiantes al inicio de cada jornada, atienden las dudas dejadas en la bandeja respectiva, reciben alertas sobre actos que coloquen en riesgo a la clase y, para los cierres, elaboran reportes más precisos con la información recopilada en tiempo real. La aplicación incorpora, además, un sistema de gamificación que se detalla en el apartado 2.3.

La logística de la propuesta general es llevada a cabo por las autoridades municipales respectivas, participación clave que permite la reconstrucción y el adecuado manejo de los espacios públicos en los que se desenvuelven las actividades. El no recurrir a infraestructura nueva y recuperar del degrado a las zonas optimiza la inversión municipal en seguridad ciudadana por la transición del enfoque reactivo al preventivo. El servicio se sostiene sobre una red de colaboración que integra a los efectivos de la PNP —como usuarios estratégicos y segundos maestros—, a los instructores especializados —como responsables técnicos de la formación—, a la Municipalidad de Lima —como articuladora logística—, a las instituciones educativas —como difusoras del servicio— y a las familias —como supervisoras de los menores.

Con lo establecido, se pueden indicar los seis canales mediante los cuales se ejecuta la difusión: i) aplicación para teléfonos móviles ‘Guardianes del Centro Online’, donde los encargados colocan a

disposición de los estudiantes toda la información necesaria para la comprensión del servicio, al mismo tiempo que funge como puente comunicativo entre los suyos y los menores; ii) perfil de Instagram oficial del servicio ‘Guardianes del Centro’, donde se comparten fotografías destacadas sobre las actividades realizadas por maestros y estudiantes, antes, durante y después de los talleres; iii) canal de YouTube oficial del servicio ‘Guardianes del Centro’, donde se comparten videos informativos acerca del funcionamiento de los talleres, el karate mismo y la aplicación para móviles; iv) campañas de concientización en escuelas primarias y secundarias, donde se habla no solo de lo que se logrará mediante ‘Guardianes del Centro’, sino también sobre las problemáticas sociales reales a las que los menores están expuestos; v) folletos informativos repartidos por las comisarías y autoridades de campo por las calles, donde recae el informar sobre los problemas y el servir como ayudante lúdico al servicio; y vi) carteles publicitarios en paradas de autobuses y parques frecuentados por escolares, donde se aliente la incorporación a los talleres.

De este modo, ‘Guardianes del Centro’ evita contenerse solamente en un programa de talleres de karate o una aplicación móvil por construirse como una infraestructura de cuidado que acompaña a niñas, niños y adolescentes del Cercado de Lima desde su formación física y emocional —pasando por el seguimiento digital—, hasta su experiencia pública en el espacio urbano. El karate funciona como el vehículo formativo, las fases del programa otorgan estructura continua a la experiencia y la aplicación para teléfonos móviles sostiene el seguimiento de todos los actores y la gestión conjunta entre la PNP, los instructores, la Municipalidad de Lima, las instituciones educativas y las familias garantiza la sostenibilidad del servicio, componentes que continúan sosteniéndose sobre la misma premisa: la seguridad se construye desde la confianza.

2.3. Diseñar el servicio

El diseño del servicio ‘Guardianes del Centro’ no estuvo ligado a la lógica de un prototipado iterativo convencional. En su lugar, el eje matriz recayó en uno

conceptual del que se ramificaron cada una de las decisiones posteriores. Esta elección metodológica guarda relación con la naturaleza híbrida del proyecto, pues se trata de un sistema producto-servicio que integra formación física, seguimiento digital, articulación comunitaria y resignificación simbólica del espacio público. El desenvolvimiento posterior se sostuvo en cinco etapas: la conceptualización de la experiencia, la materialización del componente digital, la representación visual de baja fidelidad, la validación y la proyección posterior donde el servicio obtiene viveza.

Conceptualización

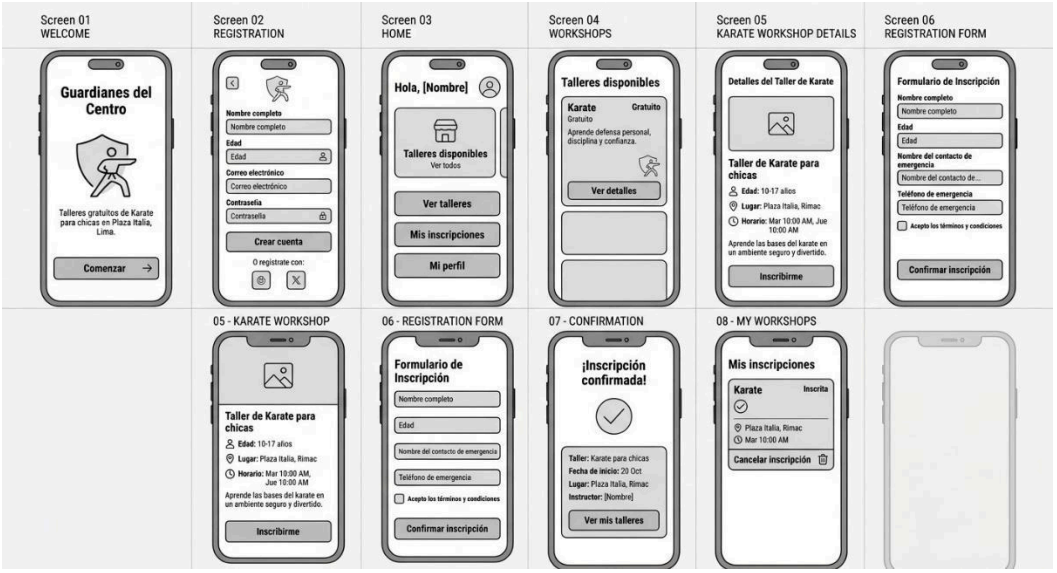
El primer nivel de diseño consistió en la definición del servicio, estipulada en un documento que desplegó sus componentes, sus fases y sus actores. Dicho prototipo consistió en una construcción argumentativa que permitió validar la coherencia interna del proyecto antes de invertir recursos en su producción material. Se definieron los talleres de karate como núcleo formativo, las tres fases del programa —los encuentros, el fortalecimiento y el torneo—, la aplicación móvil como eje comunicacional y de seguimiento, la estrategia de difusión y el rol articulador de la municipalidad. La elección de este formato pudo atender las preguntas fundamentales: qué se ofrece, a quién, cómo se articula y qué lo diferencia de otras iniciativas. Las respuestas se consolidaron en el concepto del servicio y su eslogan (“Entrenando carácter, construyendo seguridad”), el cual sintetiza el formar a los menores en autoconfianza y transformar la relación de la Policía Nacional del Perú con la comunidad, la promesa del servicio.

Materialización

El segundo nivel de diseño se enfocó en el producto mínimo viable (MVP) de la aplicación móvil, elemento que se desarrolló en Figma. Este prototipo digital materializó la interfaz y la experiencia tecnológica del usuario, permitiendo validar su viabilidad funcional antes de su eventual desarrollo (figura 4). El flujo de interacción se organizó en torno a un único recorrido progresivo, que acompaña al usuario desde su primer contacto con este derivado del servicio hasta su consolidación como integrante activo.

Figura 4

Prototipo de baja fidelidad de la aplicación móvil



La experiencia se inicia con una pantalla de bienvenida que presenta el nombre del servicio, el escudo con la figura central en posición de combate y el eslogan, lo que invita al usuario a comenzar. A continuación, el registro solicita nombre de usuario, número de DNI, edad, correo electrónico y contraseña, ofreciendo a la vez la posibilidad de autenticarse con Google o Apple para reducir fricciones de acceso. Una vez dentro, la pantalla de inicio da la bienvenida personalizada acorde a los datos ingresados y despliega tres accesos principales: talleres disponibles, inscripciones activas y perfil personal.

La sección de talleres disponibles presenta la oferta formativa con información sobre horario, lugar y una descripción concisa acerca de los beneficios. Al seleccionar un taller, el usuario accede a una pantalla de detalles que amplía la información y le permite inscribirse mediante un formulario que solicita contacto de emergencia y aceptación de términos y condiciones. La confirmación de la inscripción cierra el ciclo y redirige a la sección de inscripciones activas, donde el participante puede visualizar los talleres en los que se encuentra inscrito, cancelarlas de ser necesario y acceder a funcionalidades complementarias como el chat entre estudiantes,

instructores y efectivos, los perfiles de los mismos, el progreso personal y los talleres finalizados.

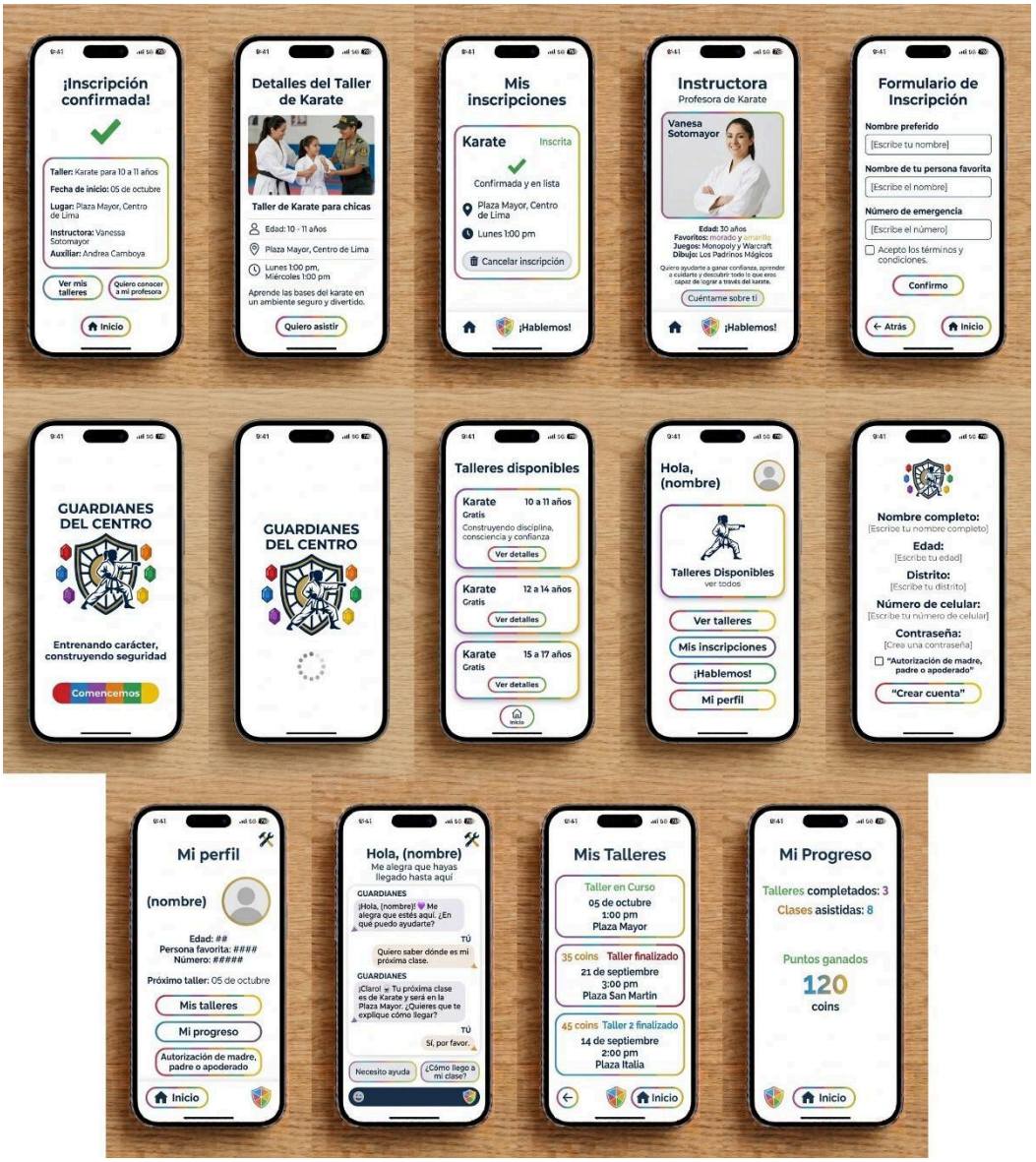
Este MVP permitió validar la arquitectura de la información y la usabilidad básica de la aplicación, confirmando que el flujo de registro e inscripción resulta claro, intuitivo y accesible para el público objetivo, que abarca tanto a niñas, niños y adolescentes de diez a diecisiete años como a sus padres y apoderados. La interfaz utiliza una distribución visual amigable para evitar posibles confusiones en su uso.

Representación visual

El tercer nivel de diseño consistió en la representación visual de alta fidelidad, elaborada con herramientas de inteligencia artificial (figura 5). Este prototipo no buscaba más que comunicar la experiencia del servicio con colores cálidos y tipografías legibles, lo que evita el uso deliberado de códigos visuales de alerta o peligro característicos de aplicaciones de seguridad convencionales, mostrando la evolución del flujo del usuario en incorporo de elementos de gamificación como niveles y progreso, además de un apartado de chat que refuerza la dimensión comunitaria del servicio. La estética por la que se optó resalta la comunicación de confianza, cercanía y pertenencia. En complemento, se generó un afiche conceptual que evoca parte de la promesa del programa bajo el título “Empoderando chicas en Lima”, en muestra de dos niñas practicando karate en un espacio público del Centro Histórico de Lima, con la compañía de una instructora y una efectiva policial. Este afiche cumple la función de difundir el servicio y, a la vez, comunicar visualmente el trabajo en equipo latente entre autoridades y participantes involucrados.

Figura 5

Prototipo de alta resolución de la aplicación móvil

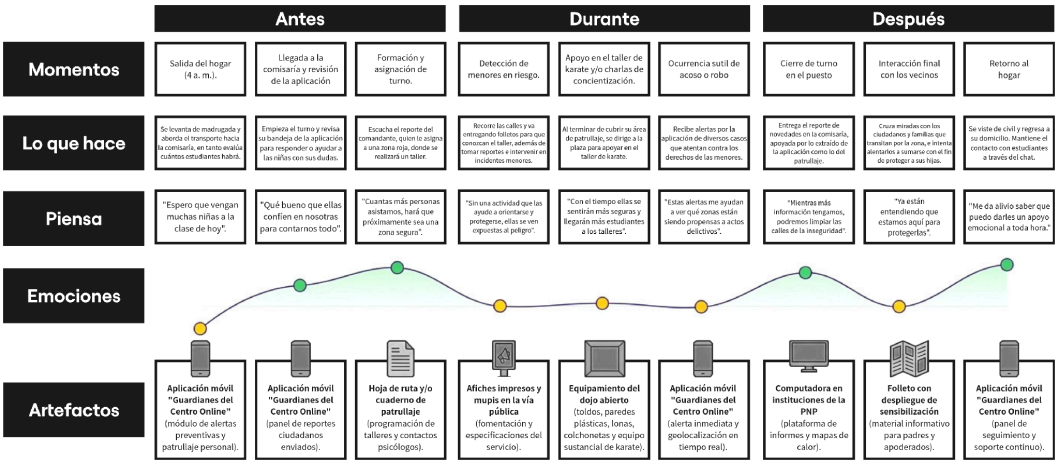


Validación

El conjunto de estas piezas permitió el desplazamiento hacia la fase de validación, en la que la elaboración de un *customer journey map (figura 6)* plasmó la experiencia de Carla Mendoza después de la implementación del servicio.

Figura 6

Recorrido del arquetipo en el CJM



Este recorrido muestra una transición emocional positiva: Carla inicia su jornada revisando la aplicación de patrullaje en la comisaría y contando la cantidad de asistentes que se tendrá en el taller de turno; durante el patrullaje, detecta menores en riesgo y las deriva al taller de karate; apoya en la sesión como segunda maestra compartiendo sus saberes; recibe alertas sobre las zonas propensas a actos delictivos que arriesguen la integridad de la clase; y, al cerrar el turno, entrega un reporte más acertado gracias a la información recopilada en la aplicación. Sus emociones pasan a ser de esperanza, satisfacción, alivio y orgullo. El arco argumental de la experiencia resalta cuatro momentos: la situación inicial de vulnerabilidad, el conflicto por la distancia de las autoridades, la experiencia transformadora de los talleres y el resultado de un espacio público seguro junto a una relación de confianza entre la comunidad y la PNP.

En paralelo, se realizó una encuesta en la que las personas pudieron, con el uso del prototipado, evaluar el servicio de manera concreta, facilitando su retroalimentación. Los comentarios recogidos resaltaron la necesidad de asegurar la calidad de la implementación, la continuidad de las actividades y la funcionalidad de las herramientas digitales asociadas al servicio. Los hallazgos durante esta fase permitieron las reconfiguraciones pertinentes de la propuesta, llevándola así al último nivel alcanzable.

Proyección

El servicio propone la utilización del espacio público. Sin embargo, a diferencia de un *dojo* tradicional que requiere de una infraestructura fija y costosa, ‘Guardianes del Centro’ se concibe como un *dojo* abierto y efímero que se instala en plazas y parques del Cercado de Lima, con materiales ligeros y transportables como toldos, paredes plásticas, lonas, colchonetas y equipamiento básico de karate (figura 7). Esta elección atiende los tres criterios que atraviesan todo el proyecto: la accesibilidad, al realizarse los talleres en entornos ya existentes sin la necesidad de recurrir a trabajos de construcción; la flexibilidad, al ser el servicio uno trasladable a diferentes puntos acorde a las necesidades del momento; y el resignificado simbólico, al darse una ocupación lúdica y formativa que transforma lo que el espacio público representa.

Figura 7

Visualización de los talleres elaborada con herramientas de IA



Para las charlas entre las clases, se requiere del uso de pantallas, proyectores, bocinas, micrófonos y ecranes, permitiendo que las sesiones formativas se desarrollen de manera dinámica y accesible (figura 8). Estos recursos tecnológicos también se utilizarán para la colocación de videos educativos, la exhibición de técnicas de karate y la comunicación de información relevante sobre la seguridad en el entorno. La imagen que se

busca transmitir es la de un espacio abierto, vivo y en movimiento, donde el karate se practica a la vista de todos, sin muros que separen a los participantes de la comunidad y donde la presencia policial se integra de una manera no invasiva.

Figura 8

Visualización de las charlas elaborada con herramientas de IA



fomentar la participación continua y el compromiso de niñas, niños y adolescentes, el servicio incorpora un sistema de gamificación integrado en la aplicación móvil. Este sistema se articula en torno a dos elementos que se refuerzan mutuamente. El primero son los ‘digisoles’, una moneda virtual que los participantes obtienen al asistir a los talleres, participar en las charlas y completar actividades formativas. Los ‘digisoles’ se acumulan en el perfil del usuario para permitirle acceder a beneficios como talleres especiales con autoridades invitadas, descuentos en comercios locales del Cercado de Lima aliados del programa y el canje de materiales deportivos como uniformes, cinturones, protectores y guantes durante los talleres.

El segundo son los rangos de cinturón, un sistema de progresión inspirado en los grados del karate que va del blanco al negro, alcanzables por acumular una cantidad determinada de ‘digisoles’. Los rangos disponibles son seis: i) el cinturón blanco, correspondiente al participante nuevo y sin experiencia; ii) el

amarillo, alcanzable tras completar la formación básica y asistir a un mínimo de talleres; ii) el naranja, exigente del dominio de las técnicas fundamentales y la integración continua en las charlas; iii) el verde, desbloqueable por haber participado en al menos un torneo interno y un destacable desempeño en la clase respectiva; iv) el azul, obtenible al alcanzar un nivel intermedio de técnica y participar en actividades comunitarias; v) el marrón, disponible si el participante es considerado selecto para la enseñanza de principiantes en apoyo de los maestros; y vi) el negro, conseguible solo si se es portador de una excelencia técnica y una participación destacada en el torneo anual.

Este sistema de rangos, además de incentivar la participación constante de los estudiantes, refuerza los valores del karate —disciplina, respeto y perseverancia—, creando un sentido de progreso que va más allá del mismo taller. La aplicación móvil registra el avance a detalle del estudiante con base a las acciones ejecutadas en esta, lo que permite a las familias, instructores y efectivos de la PNP un visionado completo del progreso y la celebración de los logros alcanzados. En este sentido, la gamificación resulta en un mecanismo que sostiene la continuidad del programa y convierte el aprendizaje en una experiencia significativa, entretenida y socialmente reconocida.

De este modo, el diseño de ‘Guardianes del Centro’ se articuló en cinco capas complementarias que van de lo conceptual a lo material: el prototipo conceptual definió la lógica y los componentes del servicio; el MVP digital en Figma materializó la interfaz y la experiencia del usuario de la aplicación; los prototipos comunicaron visualmente la esencia del servicio; las encuestas obtuvieron la retroalimentación de los actores involucrados; y la proyección del *dojo* abierto con gamificación ilustró la puesta en escena del servicio en el espacio público, integrando los ‘digisoles’ y los rangos de cinturón como mecanismos de participación sostenida. Esta combinación de capas permitió validar la propuesta desde múltiples dimensiones, asegurando que el servicio sea coherente con los valores y las necesidades identificadas en la fase de investigación. Con una correcta articulación y paciencia, al igual que en el karate, los resultados del esfuerzo podrán acentuarse en la ciudadanía y

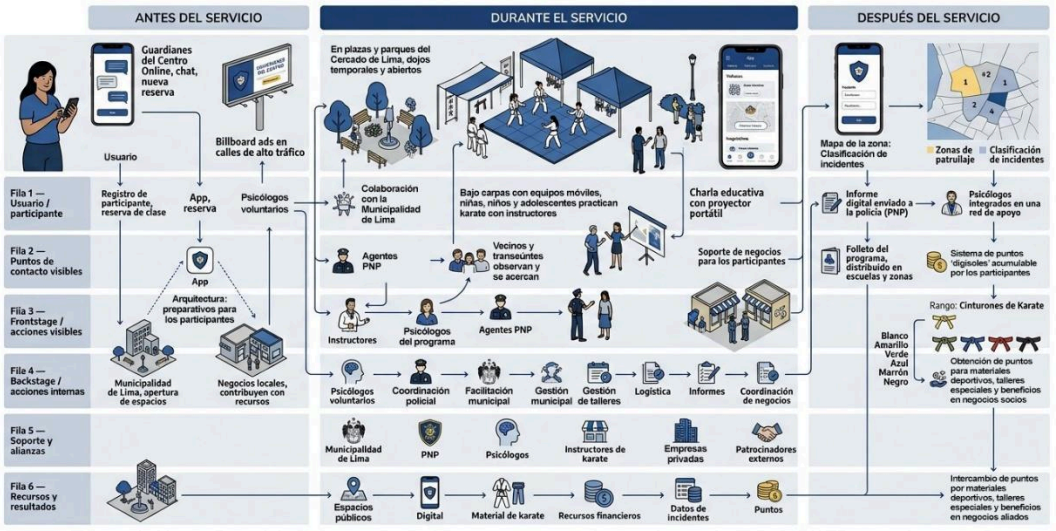
convertir a ‘Guardianes del Centro’ en un símbolo de que la calle puede ser un lugar de encuentro y no de amedrentamiento.

2.3.1. Blueprint del servicio

La viabilidad de ‘Guardianes del Centro’ se sustenta en una arquitectura de servicio que orquesta la formación preventiva con la articulación comunitaria y el seguimiento digital.

Figura 9

Blueprint con el antes, durante y después del servicio



El *service blueprint* (figura 9) detalla la operatividad del sistema en tres fases —antes, durante y después—, identificando en estas los puntos de contacto con el arquetipo del usuario, las acciones visibles para el mismo y las actividades clave que ocurren en el *backstage* en sostenimiento de la experiencia.

Fase antes del servicio

El ciclo del servicio se inicia antes de que el participante llegue al taller, cuando Carla Mendoza accede a su cuenta en la aplicación ‘Guardianes del Centro Online’ para revisar los chats con las familias, supervisar la interacción y responder a las dudas pendientes. Este primer punto de contacto, que ocurre en el espacio digital, es fundamental ya que establece el tono de cercanía y disponibilidad que caracteriza al servicio.

En paralelo, se despliegan paneles publicitarios en las calles de alto flujo de personas, activando la convocatoria e inscripción de nuevos participantes.

Durante esta fase, el *backstage* moviliza a psicólogos voluntarios que acompañan la preparación emocional de los participantes y a empresas junto a comercios locales que aportan fondos de responsabilidad social y empresarial, en pro de sostener la operación. La Municipalidad de Lima, como aliada estratégica, facilita los espacios públicos y coordina la logística de los talleres, mientras que financiadores externos —como BCP, Mibanco y Pacífico Seguros— garantizan los recursos necesarios para la continuidad del servicio.

Fase durante el servicio

Aquí, el sistema demuestra su capacidad de transformación. Carla, desde su dispositivo móvil, identifica las áreas de patrullaje, accede a los talleres del día y verifica la cantidad de personas inscritas. En el espacio físico, las actividades se desarrollan en plazas y parques por lo largo del Cercado de Lima, con toldos, lonas y colchonetas que configuran el *dojo* abierto. La conversación presencial con los transeúntes se convierte en un punto de contacto clave, en el que los vecinos se acercan, preguntan, observan y, poco a poco, se integran a una dinámica comunitaria. Las charlas educativas con los menores y adultos refuerzan el propósito formativo del programa al abordar la realidad de la zona, la prevención del acoso y el uso responsable del espacio público. En el *backstage*, los instructores de karate, los efectivos policiales y las autoridades municipales coordinan la sesión, en tanto los psicólogos voluntarios brindan apoyo emocional y los comercios aledaños preparan incentivos para los estudiantes. La PNP y los instructores garantizan la seguridad y la calidad técnica de la formación.

Fase después del servicio

Tras la finalización del taller de turno, el servicio extiende su cobertura con el seguimiento y la fidelización. Carla elabora reportes de los

incidentes durante su patrullaje, apoyada por lo recibido en la aplicación, permitiéndole agrupar por gravedad y zona cada incidente del día. Este reporte más acertado, brindado por la información sustraída en tiempo real, cierra el ciclo de retroalimentación entre el campo y la institución policial. La aplicación se mantiene activa para atender las preguntas y preocupaciones de los menores, sosteniendo el vínculo más allá del taller. Los folletos informativos, distribuidos por locales y escuelas, refuerzan la difusión del programa. En el *backstage*, la PNP consolida el sistema de reportes y los psicólogos voluntarios se suman a la red de apoyo. El sistema de 'digisoles' y rangos de cinturón —especificado en el apartado anterior— sostiene la motivación de los estudiantes, quienes acumulan dicha puntuación con su asistencia y participación, permitiéndoseles canjear materiales deportivos, talleres especiales y descuentos en comercios locales.

La arquitectura del servicio, en conjunto, se sostiene sobre una red de actores que articulan sus recursos y capacidades: el equipo operativo, los colaboradores voluntarios, los proveedores externos asociados y las alianzas institucionales. Articulación semejante resulta en una condición de posibilidad de servicio, pues permite que los talleres se realicen de manera continua, que la aplicación funcione como herramienta de coordinación y que la comunidad se involucre tajantemente en la construcción de entornos más seguros.

2.3.2. Artefactos

La operatividad de 'Guardianes del Centro' se sustenta en una hibridación de cuatro recursos principales, para garantizar la continuidad de la experiencia formativa y preventiva.

Recursos digitales

El componente digital del servicio opera en torno a la aplicación móvil 'Guardianes del Centro Online'. La aplicación permite a los estudiantes registrarse, inscribirse en talleres, verificar su asistencia, acceder a material educativo digital y comunicarse con sus equipos; a los padres y

apoderados les ofrece seguimiento para el progreso de sus hijos y notificaciones sobre las actividades programadas; y a los efectivos policiales les facilita el conteo y registro de asistentes al inicio de cada jornada, la respuesta a las dudas de los menores, la recepción de alertas sobre zonas propensas a actos delictivos y la elaboración posterior de reportes más precisos. El sistema de gamificación, integrado en la aplicación, acumula los 'digisoles' y vela por el rango de cinturón obtenido por los participantes, sosteniendo así el compromiso durante el año.

Recursos tangibles

El servicio se materializa en el espacio público con el uso de *dojos* abiertos que se instalan en plazas y parques del Cercado de Lima, empleando materiales ligeros y transportables como toldos, paredes plásticas, lonas, colchonetas y equipamiento de karate. Esta infraestructura ligera permite la accesibilidad al desenvolver a los talleres en espacios ya existentes; la flexibilidad al permitir el traslado del servicio por distintos puntos según las necesidades; y el resignificado simbólico al transformar lo que representa el espacio público con su ocupación lúdica y formativa. Para las charlas entre las clases, se utilizan pantallas, proyectores, bocinas, micrófonos y ecranes, que permiten mostrar videos educativos, exhibir técnicas y comunicar información sustancial sobre el entorno. El ecosistema de artefactos físicos se completa con la visibilidad del servicio mediante los folletos informativos, repartidos por comisarías y autoridades afines, y los carteles publicitarios, instalados en paradas de autobuses y parques frecuentados por escolares.

Recursos comunitarios

Los instructores de karate, profesores mixtos calificados, lideran la disciplina de los talleres para los menores. Los efectivos de la PNP actúan como segundos maestros al mando, moderando la información compartida y construyendo un vínculo de confianza con los asistentes. Los psicólogos voluntarios acompañan la preparación emocional de los participantes y brindan apoyo durante el proceso formativo. Las familias, como garantes de la participación de los menores, cierran el círculo de

cuidado. Esta red de actores aporta su conocimiento, tiempo y compromiso, recursos que se permiten en refuerzo de la confianza.

Recursos de sostenibilidad

La Municipalidad de Lima facilita los espacios públicos y coordina la logística del servicio. La PNP aporta a su personal y conocimiento del territorio. Las empresas y comercios locales, con el uso de fondos de responsabilidad social y empresarial, aportan recursos económicos y materiales. Los financiadores externos —BCP, Mibanco y Pacífico Seguros— y los fondos de cooperación —como UNICEF Perú, Red Perú Sostenible y Caja Metropolitana de Lima— garantizan los recursos necesarios para la operación continua, mientras que los *sponsors* tecnológicos —Claro y Entel— aportan conectividad y la infraestructura digital que sostiene la aplicación móvil. Con esto, queda plasmado que la continuidad del servicio depende de una red de alianzas institucionales y financias, posicionándolo como una iniciativa legítima y de impacto social sostenible.

2.3.3. Experimentos

Al no haberse seguido una lógica iterativa habitual para la validación de 'Guardianes del Centro', la fase se concentró en la evaluación de la coherencia, la pertinencia y la aceptación de la propuesta. Se elaboró un prototipo conceptual que se entregó, junto a una encuesta, al personal vinculado con la comunidad y la seguridad ciudadana del Cercado de Lima. Durante esta evaluación, los participantes pudieron analizar los componentes matrices del servicio, incluyendo los talleres de karate, la participación de la PNP, la aplicación móvil de seguimiento, la gamificación y las actividades comunitarias contempladas. La encuesta se estructuró en tres secciones: i) la caracterización demográfica de los participantes, ii) la evaluación de los elementos con base a la expectativa y iii) los aportes complementarios para valorar la experiencia. Se

incorporó, además, una pregunta abierta con el fin de obtener sugerencias de mejora.

La encuesta fue respondida por doce personas vinculadas al Cercado de Lima (resultados en el Anexo 4), siendo la mitad de los participantes identificado como efectivos de la PNP mientras que resto, como vecinos o miembros de la comunidad. Respecto al rango de edad, la mayoría se concentró entre los treinta y cuarenta y cuatro años, lo que indica que la validación fue realizada principalmente por adultos con capacidad de decisión sobre la participación de menores en programas comunitarios. En cuanto al sexo, gran parte fueron hombres. En cuanto al tiempo de residencia o trabajo en la zona de intervención, la mayoría reportó vivir u operar en el Cercado de Lima entre uno y cinco años, permitiendo unas respuestas con conocimiento del territorio y sus problemáticas.

Los resultados de la encuesta evidenciaron una aceptación favorable de la propuesta, en especial por su enfoque preventivo y comunitario. Se valoró con positividad la articulación entre los talleres de karate, la participación policial y las actividades de integración, percibiéndola como una alternativa capaz de abordar problemáticas relacionadas a la seguridad de los menores. Respecto a los elementos tangibles del servicio, la mayoría de los encuestados consideró que los espacios públicos al aire libre escogidos contarían con la adecuada seguridad e higiene, valorando que los materiales deportivos serían suficientes para las actividades. La presentación de los efectivos de la PNP como segundos maestros fue uno de los ítems mejor recibidos, por proyectar una imagen más profesional para el servicio. Los materiales informativos del programa —folletos, carteles y vallas publicitarias— también destacaron por facilitar la comprensión de los beneficios ofrecidos.

En cuanto a la experiencia de usuario, la aplicación móvil fue evaluada de manera favorable como herramienta de registro y como canal de comunicación, al igual que la disposición de los instructores para dar orientación en el servicio. Respecto a la proyección de asistencia, la

mayoría de los encuestados indicó que participaría semanalmente de las actividades, siendo alta la probabilidad de que recomendaran el servicio a otras familias y vecinos. El proceso de validación permitió, entonces, identificar una aceptación favorable de la propuesta.

Si bien el tamaño de la muestra no permite una generalización de los resultados, los hallazgos son indicativos de una positividad que deberá ser confirmada a futuro con muestras más amplias. Los resultados sugieren, entonces, que la mezcla de talleres de karate, participación policial y actividades de integración constituye una propuesta aceptada respecto a las problemáticas abordadas. No obstante, se evidenció la importancia de garantizar una adecuada articulación entre los distintos actores involucrados. Los comentarios recogidos resaltaron la necesidad de asegurar la calidad de la implementación, la continuidad de las actividades y la funcionalidad de las herramientas digitales asociadas.

2.3.4. Estructura de costos e ingresos

La sostenibilidad de 'Guardianes del Centro' no depende de una única fuente de financiamiento, sino de una arquitectura económica diversificada que combina fondos de responsabilidad social empresarial, patrocinios técnicos, alianzas comerciales locales y cooperación internacional. Esta estructura responde a la naturaleza híbrida del servicio: al ser un sistema producto-servicio que integra formación física, seguimiento digital y articulación comunitaria, sus costos se distribuyen entre la operación de los talleres, el mantenimiento de la aplicación móvil, la logística del torneo anual y la coordinación de la red de actores. Del mismo modo, sus ingresos se diversifican para garantizar la continuidad del programa sin depender exclusivamente de fondos públicos o de donaciones puntuales.

Fuentes de ingreso

La principal fuente de financiamiento proviene de las grandes cadenas y comercios emblemáticos del Cercado de Lima, los cuales están interesados en atraer flujo peatonal seguro, impulsar las ventas locales

mediante el canje de 'digisoles' y alinearse con la seguridad ciudadana. Entre estos, se encuentran centros comerciales como Real Plaza Centro Cívico, galerías tradicionales del Jirón de la Unión y asociaciones de comerciantes formales del Mercado Central y Mesa Redonda, que financian iniciativas de seguridad para reanimar la afluencia de compradores. A este grupo se suman cadenas de consumo y gastronomía con alta presencia en la zona —Bembos, China Work y Norky's, del Grupo Intercorp— y comercios históricos que pueden subsidiar canjes pequeños para las familias que acumulen puntos en los talleres.

El sector financiero y de microfinanzas constituye la segunda fuente de ingreso, con un interés explícito en posicionar destacablemente sus programas de empoderamiento femenino y desarrollo comunitario. Mibanco, a través de sus programas de RSE como Comunidad Segura y sus capacitaciones a mujeres emprendedoras, financia proyectos sociales urbanos; el Banco de Crédito del Perú, mediante sus iniciativas de sostenibilidad y voluntariado, invierte en soluciones digitales de impacto comunitario; y la Caja Metropolitana de Lima, entidad con mandato directo de desarrollo y fomento económico en el Cercado de Lima, aporta capital semilla para la operación del programa.

El sector asegurador y de seguridad privada complementa esta estructura, al tener un interés corporativo directo en reducir los índices de acoso y delincuencia en espacios públicos. Pacífico Seguros desarrolla proyectos de RSE focalizados en prevención de riesgos comunitarios; Rímac Seguros cuenta con líneas de inversión social orientadas al bienestar y los espacios comunitarios seguros; y empresas de seguridad privada como Securitas Perú y Blinsegur invierten en tecnología preventiva como parte de sus alianzas público-privadas.

En esta estructura, los operadores de telecomunicaciones y tecnología ocupan un lugar estratégico con sus aportes a la infraestructura tecnológica, al financiamiento para el desarrollo de la aplicación o al saldo

en datos sin costo para los menores y las familias. Telefónica, Claro, Movistar y Entel cuentan con fondos de RSE destinados a la reducción de la brecha digital y la protección de la infancia en entornos urbanos y virtuales, lo que los convierte en aliados naturales para el componente digital del servicio.

En ese sentido, los organismos e inversionistas de impacto social otorgan fondos no reembolsables para mantener operativa la infraestructura digital. UNICEF Perú y el Fondo de Población de las Naciones Unidas financian activamente iniciativas enfocadas en la seguridad e igualdad para niñas y adolescentes en ciudades de Latinoamérica, mientas que Perú Sostenible gestiona el financiamiento corporativo con proyectos alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 5 y 11, que son precisamente los que enmarcan este proyecto.

Costos operativos

Los costos del servicio se distribuyen en cuatro rubros principales. El primero de todos es la operación de los talleres, que incluye el pago de instructores especializados, la adquisición y mantenimiento de materiales deportivos —uniformes, cinturones, protectores, guantes, colchonetas—, el alquiler y compra de toldos, lonas y paredes plásticas para el *dojo* abierto, a la vez que el equipamiento tecnológico para las charlas —pantallas, proyectores, bocinas, micrófonos. El segundo es el desarrollo y mantenimiento de la aplicación móvil, que comprende el diseño de la interfaz, el desarrollo de funcionalidades, el alojamiento en servidores, la seguridad de datos, las actualizaciones periódicas y el sostenimiento del sistema de gamificación. El tercero es la logística del torneo anual, que incluye el acondicionamiento del espacio público, el arbitraje, la premiación y la difusión del evento. Por último, el cuarto, es la coordinación de la red de actores, que implica la gestión de alianzas, la comunicación con las familias, el seguimiento de los participantes y la administración general del programa.

Sostenibilidad del modelo

La estructura de costos e ingresos de 'Guardianes del Centro' se sostiene sobre tres principios: i) la diversificación, pues al no depender de una única fuente de financiamiento el servicio reduce su vulnerabilidad ante cambios en el contexto económico o político; ii) la corresponsabilidad, pues los ingresos no provienen solo de empresas o fondos externos, sino también de los comercios locales que se benefician del aumento de tráfico peatonal y de las familias que participan en el programa; y iii) la circularidad, pues los 'digisoles' que los participantes acumulan en los talleres se canjean en los comercios aliados, generando un flujo económico que beneficia tanto al programa como a la comunidad. De este modo, el servicio funciona porque genera valor para los involucrados, desde las empresas que financian hasta los comercios que participan, pasando por las familias que se benefician y los efectivos policiales que recuperan el sentido de su labor.

Tabla 1

Costos del servicio

III. Conclusiones y recomendaciones

3.1. Conclusiones

Se concluye que la inseguridad que afecta a niñas, niños y adolescentes en el Cercado de Lima no puede resolverse únicamente mediante operativos

Rubro	Artefacto o Componente	Descripción y Frecuencia	Cantidad / Unidad	Costo Unitario (S/)	Costo Total (S/)
1. Desarrollo e Infraestructura Digital	**Aplicación Móvil "Guardianes del Centro Online" (PWA / MVP)**	Desarrollo en plataforma No-Code o desarrollo ágil del módulo de alertas, geolocalización, panel PNP y control de talleres.	1 Proyecto (CAPEX)	S/ 4,500.00	**S/ 4,500.00**
	Servidor Cloud & Base de Datos	Alojamiento de datos en la nube (AWS / Firebase nivel básico) y exportación de datos en Excel.	12 Meses (OPEX)	S/ 150.00 / mes	**S/ 1,800.00**
	Soporte y Mantenimiento Técnico	Mantenimiento preventivo de la plataforma y soporte a las cuentas de la PNP.	12 Meses (OPEX)	S/ 300.00 / mes	**S/ 3,600.00**
2. Equipamiento e Infraestructura Física (Dojo Abierto y Charlas)	**Kit de Tatamis Portátiles**	Pisos de goma EVA (40 mm) para delimitación y seguridad en las clases de karate.	100 Piezas (100 m^2)	S/ 45.00	**S/ 4,500.00**
	Toldos Estructurados & Sombrillas	Toldos plegables (3x3 m) para sombra y punto de registro en plazas públicas.	4 Unidades	S/ 380.00	**S/ 1,520.00**
	Delimitadores & Banderolas Institucionales	Banderolas y delimitadores de cinta para el perímetro seguro PNP - Guardianes del Centro.	6 Unidades	S/ 180.00	**S/ 1,080.00**
	Kit de Protección para Karate	Protectores de puños, tibiales y escudos de impacto (mitones/fijadores) facilitados a los instructores voluntarias/os y alumnas.	15 Sets	S/ 120.00	**S/ 1,800.00**
3. Material Impreso y Difusión en Campo	**Folletos Desplegables de Sensibilización**	Impresión a full color para entrega a padres de familia en las charlas informativas.	2,000 Unidades	S/ 0.35	**S/ 700.00**
	Afiches & Mupis de Vía Pública	Afiches para comercios, comisarías y puntos clave del Cercado de Lima.	300 Unidades	S/ 3.50	**S/ 1,050.00**
	Cuadernos de Patrullaje / Hojas de Ruta	Cuadernos impresos e institucionalizados para registro en mano de la PNP.	20 Unidades	S/ 25.00	**S/ 500.00**
4. Talleres y Charlas Informativas	**Honorarios de Facilitadores e Instructores**	Impartición de clases y charlas por **personal voluntario** y especialistas aliados (sin costo monetario).	24 Sesiones (2 al mes)	S/ 0.00	**S/ 0.00**
	Logística, Hidratación e Insumos	Agua, bebidas de rehidratación y botiquín de primeros auxilios para las menores e instructores en campo.	24 Sesiones	S/ 80.00 / sesión	**S/ 1,920.00**
TOTAL REAJUSTADO (Año 1)					**S/ 22,970.00**

policiales reactivos o con aplicaciones de vigilancia pasiva. La investigación demostró que la barrera operativa de la policía —la imposibilidad de intervenir ante situaciones de acoso o riesgo que no constituyen flagrancia— es el punto crítico de vulnerabilidad del sistema de seguridad actual. Por tanto, la integración de los talleres de karate al aire libre (formación), la aplicación móvil de seguimiento (digital) y la articulación interinstitucional (comunitaria) constituye la solución más eficaz, ya que traslada el foco de la reacción ante el delito a la prevención formativa y a la construcción de confianza entre la comunidad y la Policía Nacional del Perú.

Por otro lado, el proyecto ha demostrado que la elección del karate es funcional más allá de un atractivo visual. La incorporación de una disciplina que integra autocontrol, respeto, perseverancia, coordinación y defensa propia logró revolucionar una actividad deportiva convencional en un dispositivo para la formación integral que fortalece la autoconfianza de menores y les proporciona herramientas concretas para afrontar situaciones de riesgo. Esto valida la hipótesis de que la adopción de una práctica formativa por parte de las niñas, niños y adolescentes depende de su capacidad para generar un sentido de pertenencia, progreso y reconocimiento social, materializado en el sistema de 'digisoles' y rangos de cinturón.

'Guardianes del Centro' se propone cambiar el paradigma de la seguridad individual hacia la seguridad colectiva. La validación conceptual sugiere que esta transformación es percibida como necesaria y viable por los actores consultados. Las funciones de la aplicación —el registro de estudiantes, la respuesta a consultas, las alertas sobre zonas de riesgo y la elaboración de reportes más precisos— confirman que tanto los efectivos policiales como las familias valoran más la inteligencia situacional y la presencia formativa que la promesa de una intervención reactiva. El servicio posiciona a la prevención, la formación y la confianza mutua como los activos más valiosos de la seguridad ciudadana.

Asimismo, es importante recalcar que, a diferencia de las iniciativas puramente públicas o sin fines de lucro, 'Guardianes del Centro' presenta un modelo de

sostenibilidad diversificado que combina fondos de responsabilidad social empresarial, patrocinios técnicos, alianzas comerciales locales y cooperación internacional. Esta estrategia permite financiar la operación de los talleres, el mantenimiento de la aplicación móvil, la logística del torneo anual y la coordinación de la red de actores sin depender exclusivamente de subsidios estatales, asegurando la continuidad del proyecto en el tiempo y su escalabilidad a más puntos del Cercado de Lima.

En cuanto a su triple alcance, el proyecto genera valor social al fortalecer la autoconfianza de las menores y al transformar el rol del efectivo policial en un agente formativo y cercano; valor ambiental al revalorizar espacios públicos degradados mediante su ocupación lúdica y formativa, sin recurrir a infraestructura nueva; y valor económico al optimizar la inversión municipal en seguridad ciudadana, transitando de un enfoque reactivo a uno preventivo, apoyado por la diversificación de sus fuentes de financiamiento para afianzar la sostenibilidad.

Además, dando respuesta al reto de diseño formulado —cómo ayudar a los efectivos de la PNP del Cercado de Lima a prevenir situaciones de acoso y violencia contra niñas, niños y adolescentes, fortaleciendo al mismo tiempo el vínculo de confianza entre la comunidad y las autoridades—, se concluye que 'Guardianes del Centro' resuelve este desafío al transformar el rol del efectivo policial, pasando de ser una figura distante a un agente formativo de cercanía en el que confiar. El sistema logra que Carla Mendoza recupere el sentido de su labor al convertirla en una oficial formativa y que las menores recuperen su derecho a habitar el espacio público al dotarlas de herramientas de autoprotección, de una red de cuidado comunitario y de un espacio formativo en el que la disciplina y el respeto se convierten en valores compartidos. La solución integra eficazmente la resignificación del espacio público (*dojo* abierto), la conexión digital (aplicación móvil) y la formación personal (karate), otorgando a niñas, niños y adolescentes la autonomía necesaria para transitar con libertad, sabiendo que su seguridad es ahora un activo compartido y validado por su comunidad.

3.2. Recomendaciones

De cara a la implementación y la escalabilidad del proyecto, es fundamental establecer lo siguiente:

Alianzas estratégicas público-privadas

Se recomienda establecer convenios de cooperación interinstitucional con la Municipalidad de Lima y las municipalidades distritales del Cercado de Lima para la implementación de los talleres en plazas y parques priorizados. La integración de la información recopilada por la aplicación —mapas de zonas de riesgo, reportes de incidentes y registro de asistencia— con los centros de control del Serenazgo permitiría optimizar el patrullaje urbano y convertir al proyecto en un proveedor de inteligencia situacional para la seguridad ciudadana. Asimismo, se sugiere formalizar alianzas con las instituciones educativas públicas y privadas del Centro Histórico para la difusión del programa y la incorporación de los talleres como actividad extracurricular reconocida.

Evolución tecnológica de la aplicación móvil

Para futuras iteraciones, se sugiere explorar la incorporación de funcionalidades que amplíen el alcance del servicio sin comprometer su enfoque formativo. Entre estas, se aconseja evaluar la integración de un sistema de geolocalización en tiempo real que permita a los efectivos policiales y a los instructores conocer la ubicación de los participantes durante el desarrollo de los talleres, así como la incorporación de un botón de alerta discreto que active una notificación silenciosa a los contactos de confianza en situaciones de riesgo. Se sugiere también explorar la migración de la aplicación a una arquitectura multiplataforma que garantice su compatibilidad con distintos sistemas operativos y dispositivos de gama media, asegurando el acceso equitativo de todos los participantes.

Expansión del arquetipo y del territorio

Si bien el proyecto nace en el Cercado de Lima focalizado en niñas, niños y adolescentes de diez a diecisiete años, la arquitectura del servicio es replicable

en otros nodos urbanos de alta densidad juvenil y en otras ciudades del país. Se recomienda evaluar la adaptación del programa a otros distritos de Lima Metropolitana —como Surco, San Isidro o Miraflores— y a demás ciudades con problemáticas similares de inseguridad urbana. Asimismo, se aconseja explorar la posibilidad de extender el rango de edad de los participantes, incorporando a jóvenes de dieciocho a veinticuatro años que puedan permitir la habilitación de más categorías y divisiones vinculadas con el karate, al mismo tiempo que actúan como mentores de apoyo para los más pequeños y se afianza la continuidad del programa.

Marco legal y protección de datos

Dada la naturaleza sensible de la información gestionada —datos personales de menores de edad, ubicaciones y registros de asistencia—, es imperativo realizar una auditoría legal exhaustiva bajo la Ley de Protección de Datos Personales (Ley N.° 29733). Se sugiere la implementación de protocolos de privacidad por diseño, asegurando que la información de los participantes esté anonimizada por defecto y que su uso se limite a los fines estrictamente vinculados al servicio. A su vez, se recomienda establecer convenios con las instituciones educativas y las familias para garantizar el consentimiento informado de la participación de los menores, así como mecanismos claros de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos aportados por los aliados.

Evaluación y mejora continua

Como punto final, se aconseja establecer un sistema de monitoreo y evaluación permanente del servicio que permita medir su impacto en la reducción de la percepción de inseguridad, el fortalecimiento de la autoconfianza de las menores y la mejora real del vínculo entre la PNP y la comunidad. Este sistema debería incorporar indicadores cualitativos y cuantitativos, así como mecanismos de retroalimentación de todos los actores involucrados —participantes, familias, instructores, efectivos policiales y aliados—, con el fin de ajustar el diseño del servicio de manera continua y garantizar su pertinencia.

Con estas acciones, 'Guardianes del Centro' trascendería de la categoría de propuesta académica a proyectarse como una solución escalable y sostenible en el tiempo. El ecosistema tiene el potencial de generar un impacto real en la calidad de vida urbana del Cercado de Lima, demostrando que, cuando la seguridad se diseña desde la formación, la confianza y la ocupación significativa del espacio público, es capaz de transformar la forma en que las nuevas generaciones reclaman, habitan y disfrutan su derecho a la ciudad.

IV. Referencias bibliográficas

Arbach, K., & Grijalva-Eternod, A. E. (2026). Experiencias de los adolescentes con el delito y la violencia: Contribuciones del ISRD en Latinoamérica. Revista Española De Investigación Criminológica, 23(2), e1060. DOI: https://doi.org/10.46381/reic.v23i2.1060

Coronado Rincon, O., Bolívar Mojica, E., & Higuera Sánchez, F. M. (2026). Militarización de la seguridad pública en México: legalidad, percepción ciudadana y desafíos constitucionales. Nuevo Derecho, 22(38), 1–13. DOI: https://doi.org/10.25057/2500672X.1856

Flórez Rincón, O.E. 2026. La Policía como sistema complejo: riesgos de la hiperespecialización y desafíos para la seguridad ciudadana en Colombia. Opera. 39 (jul. 2026), 79–98. DOI: https://doi.org/10.18601/16578651.n39.05

Li-Falla, A. (2026). La seguridad ciudadana y los niveles de percepción de inseguridad en Santiago de Surco. INNOVA Research Journal, 11(1), 123-134. DOI: https://doi.org/10.33890/innova.v11.n1.2026.2893

V. Anexos

5.1. Herramientas de recojo de información

5.1.1. Guía de entrevistas a autoridades

- Introducción: La presente entrevista es de carácter académico para el curso de CREATIVE LAB, que tiene como fin la obtención del grado de Bachiller en la Escuela Superior Toulouse Lautrec. El punto de partida de la investigación se basa en los espacios públicos inseguros para niñas y adolescentes en el Centro Histórico de Lima, de entre diez años y diecisiete años. Principalmente, los protagonistas de esta entrevista son agentes que trabajan en las cercanías del Centro

Histórico de Lima, los cuales mantienen un rol activo en su rubro laboral.

- Primera sección:
    - Con respecto a las vivencias de niñas y adolescentes, ¿qué episodios de robo, acoso o violencia callejera recuerda con mayor impacto?
    - ¿En qué tono considera que relatan las menores del centro de Lima sus sensaciones de seguridad y miedo al frecuentar los parques y plazas?
    - ¿Cuál es la opinión que escucha que tienen ellas sobre la presencia de los oficiales en sus jornadas diarias?
- Segunda sección:
    - Siguiendo con el análisis de los casos del centro de LIma, ¿qué problemas concretos destacaría que son un obstáculo para la permanencia y el tránsito de las menores por estos lugares?
    - ¿Qué riesgos señalaría en las actividades de ocio al aire libre llevadas por ellas?
    - ¿Cómo cree usted que elementos como la iluminación y el mobiliario urbano se vinculan con la decisión de usar o evitar un espacio de su parte?
- Tercera sección:
    - ¿Qué cambios concretos propondría para que dichos espacios se sientan más seguros para las menores?
    - ¿Cómo percibe su equipo las iniciativas municipales existentes? ¿Cómo las utilizan o no las consideran efectivas? Explíqueme, por favor.
    - Con el fin de tener una presencia activa y segura de las menores en los espacios abiertos, ¿qué condiciones mínimas lograrían garantizar una política pública?
- Conclusión:
    - Y dada su experiencia, ¿qué comentario o aporte final podría agregar?

5.1.2. Encuesta SERVQUAL para la ciudadanía del Cercado de Lima

- DATOS GENERALES: Complete la siguiente información para empezar.
    - ¿Cuál sería su relación con el proyecto "Guardianes del Centro"?
    - Rango de edad.
    - Sexo.
    - ¿Cuánto tiempo lleva residiendo o trabajando en la zona de intervención, el Centro Histórico de Lima?
- LA EXPECTATIVA: Marque con una escala de 1 a 5 su nivel de acuerdo con cada afirmación, donde 1 es "totalmente en desacuerdo" y 5, "totalmente de acuerdo".
    1. Los espacios públicos al aire libre escogidos para los talleres contarían con la adecuada seguridad e higiene.
    2. Los materiales deportivos (tatamis, protectores, uniformes) serían suficientes para las actividades de karate.
    3. La presentación de los efectivos de la PNP como segundos maestros que articulan con los instructores proyectarían una imagen más profesional para el servicio.
    4. Los materiales informativos del programa (folletos, carteles, vallas publicitarias) facilitarían comprender los servicios ofrecidos.
    5. La aplicación móvil del programa ayudaría a llevar un registro del desarrollo de las actividades para participantes, padres e instructores.
    6. Las consultas de los participantes y sus familias serían atendidas por las autoridades dentro de un plazo razonable.
    7. Los instructores contratados deberían mostrar disposición para resolver dudas o brindar orientación adicional cuando se les solicita.
    8. Los efectivos policiales responderían con prontitud ante situaciones que representen un riesgo para los participantes.

9. La aplicación móvil permitiría una comunicación ágil y efectiva entre participantes, familias, instructores y responsables del programa.
10. El programa implementaría acciones concretas y cambios oportunos frente a las dificultades o necesidades reportadas por los participantes.
11. Los participantes se sentirían físicamente seguros durante el desarrollo de los talleres de karate.
12. Los instructores contratados demostrarían el dominio técnico suficiente para enseñar karate sin poner en riesgo a los participantes.
13. La presencia activa de efectivos de la PNP durante las actividades generaría un ambiente de mayor confianza y protección.
14. Los talleres bastarían para brindar herramientas prácticas para identificar, prevenir y responder ante situaciones de acoso o violencia.
15. El programa contribuiría efectivamente a que niñas, niños y adolescentes recuperen el uso seguro de los espacios públicos del centro.
16. La articulación entre la PNP, instructores, familias y comunidad fortalecería la percepción de seguridad y legitimidad del programa.
17. Los instructores lograrían interesarse genuinamente por las necesidades individuales de cada participante.
18. Los efectivos policiales tratarían a los participantes y sus familias con respeto, cercanía y calidez.
19. Las autoridades municipales del programa recogerían activamente las opiniones y sugerencias de participantes y familias para mejorar el servicio.

20. Las actividades y su metodología estarían adaptadas a la etapa de desarrollo de niñas, niños y adolescentes que participan.
21. El programa alcanzaría a promover un ambiente de respeto, confianza mutua e inclusión entre todos sus integrantes.
22. Todos los responsables articulados en conjunto para el programa mostrarían un compromiso real por fortalecer la relación entre la Policía Nacional y la comunidad.

- APORTES COMPLEMENTARIOS: Complete la siguiente información para cerrar.
    23. ¿Con qué frecuencia participaría en las actividades del programa?
    24. ¿Utilizaría la aplicación móvil del programa?
    25. En la escala del 1 al 5, ¿qué tan probable es que recomiende este programa tras ser implementado a otras familias o vecinos?
    26. Acorde a la misma escala, ¿qué tanta satisfacción considera que el servicio generaría con respecto a la problemática?
    27. ¿Qué comentarios podría aportar que ayuden al desempeño total del servicio?

5.3. Resultados de las herramientas de recojo de información

5.3.1. Transcripciones de las Entrevistas

Entrevista 1:

- Con respecto a las vivencias de niñas y adolescentes, ¿qué episodios de robo, acoso o violencia callejera recuerda con mayor impacto?
    - En algunas oportunidades, se ha tenido conocimiento que, en los centros educativos, mayormente del Cercado de Lima o de La Victoria, aparecen personas de mal vivir e inclusive bandas criminales integradas con menores. Estas atentan contra el patrimonio propio de ellos al robarles sus celulares y mochilas, sobre todo a inicios de año, por cargar con útiles nuevos.

- ¿En qué tono considera que relatan las menores del centro de Lima sus sensaciones de seguridad y miedo al frecuentar los parques y plazas?
  - Las veces que hemos tenido la oportunidad de entrevistar a los menores, esperamos a los padres primero, ya que el trato por su edad difiere mucho del de las personas adultas. En ese sentido, cuando los padres logran acudir al encuentro, ellas se tornan temerosas, pues muchos de estos hechos de inseguridad relatados ocurren en las afueras de la escuela. Eso genera incomodidad en los padres, ya que ellos consideran que sus hijos directamente van del colegio a la casa, y viceversa. Sin embargo, al encontrar que sus hijos se desvían a otros lugares, lo entienden como una falta al reglamento interno de su hogar. Entonces, a mi parecer, los menores temen al contar la forma real de los hechos por la presencia de sus padres, y eso los lleva a alterar los relatos. Investigaciones posteriores, con cámara de vigilancia en aporte, nos llevan a ver que lo dicho se escapa de lo registrado en video.
- Siguiendo con el análisis de los casos en el centro de Lima, ¿qué problemas concretos destacaría que son un obstáculo para la permanencia y el tránsito de las menores por estos lugares?
  - Definitivamente, más que los delitos o los agentes de tránsito, está la falta de cultura de las personas adultas. Ellos ven, por ejemplo algunas veces, a los menores escolares siendo víctimas de algún delito, pero no intervienen por temor. Entonces, es necesario que el control de las autoridades encargadas sea permanente, ya sea en patrullaje motorizado o a pie.
- ¿Qué riesgos señalaría en las actividades de ocio al aire libre llevadas por ellas?
  - El riesgo será permanente siempre y cuando no tomemos en cuenta que vivimos en una ciudad caracterizada por violencia, en su máxima expresión algunas veces. La criminalidad está avanzando y avasalla a la sociedad. Entonces, por el clima de zozobra, somos los adultos los

que percibimos eso más que los niños, por ser población vulnerable. Más que unas víctimas, los menores están siendo abrazados por el temor permanente de lo que pudiera pasar.

- ¿Cuáles son los factores más importantes que conducen a estos?
  - Si nos remitimos a la información que tiene el INEI, podemos ver la cantidad de menores de edad encontrados en diferentes centros de rehabilitación. Maranguita, por ejemplo, es uno que está sobrepoblado. Con un análisis en nuestro campo funcional, hemos determinado que los internados vienen de familias disfuncionales que han tenido problemas desde pequeños. Han sufrido de violencia, de padres separados con denuncias y, en algunos casos, con recluimiento en penales. Es así que estos niños han crecido sin una orientación y en las calles fueron captados por personas de mal vivir, quienes aprovechan que son imputables para llevarlos al camino del mal. Comienzan con el consumo de alcohol y escalan con estupefacientes, drogas y demás, lo que poco a poco adentra a los menores en el mundo de la criminalidad. Entonces, los menores son víctimas por falta de prevención de ellos mismos y por la ausencia de padres que no aconsejaron, que no explicaron acerca de la realidad que nos toca vivir a diario. Siempre suelen enseñar a tener buenos modales, pero no les enseñan la forma violenta del mundo exterior.
- ¿Cómo percibe su equipo las iniciativas municipales existentes? ¿Cómo las utilizan o no las consideran efectivas?
  - Como unidad especializada, nosotros coordinamos no solo con municipalidades, sino también con ministerios públicos, con la fiscalía de prevención del delito y autoridades variadas, ya que nos preocupamos por la niñez. Hay que tener en cuenta que más vale corregir a un menor que mandarlos presos de adultos. Bajo esa premisa, estamos atentos a lo que se pueda ver en los niños. Con nuestra unidad policial, acudimos a colegios, damos charlas a las entidades que lo requieran y comentamos lo que se está viviendo.

Entonces, como un equipo especializado, a parte de combatir la actual criminalidad organizada, vemos estos temas con denotación.

- Con el fin de tener una presencia activa y segura de las menores en los espacios abiertos, ¿qué condiciones mínimas lograrían garantizar una política pública?
  - Teniendo en consideración que la política pública se orienta al bien común y social, pienso que debemos trabajar a los actores públicos. No solo debería involucrarse a la Policía Nacional del Perú, sino también a la sociedad civil, a las municipalidades y a las instituciones que tengan relación con el cuidado de los menores. Vale decir que, si como funcionario policial me corresponde velar por un espacio público, por ejemplo la plaza Francia, también se tendría que recurrir al área de parques y jardines de la municipalidad respectiva, con el fin de que se mantenga hermosa y limpia. Para el área de seguridad ciudadana, se debería contar con un agente del serenazgo, por lo menos, que avizore a los sospechosos para comunicárnoslo de inmediato. También, podríamos contar con otros actores públicos como el Ministerio de Educación, para la colocación de stands por las plazas que sirvan de orientación a los menores, aprovechando la alta concurrencia. De esta manera, iríamos tocando todas las entidades y veríamos que su responsabilidad no solo recae en el mantenimiento, sino también en la integridad física y emocional de los menores. Por otro lado, en la parte civil, los padres mismos podrían estar atentos y crear brigadas para las horas en las que sus hijos salgan de los colegios. Cuidar a los niños es muy importante, ya que siempre serán considerados como el futuro del Perú.
- Y dada su experiencia, ¿qué comentario o aporte final podría agregar?
  - Para los niños, el mensaje de “más pesa la pala que el lápiz”. Es una frase para que entiendan que el estudio los va a cambiar, lo que aportará en la obtención de una sociedad más poderosa, ya que ellos fungirán como la nueva reserva moral de la sociedad. Desde

pequeños, deben inculcarse los buenos valores, inculcarse que todos somos parte de la sociedad y que esta misma es parte de un país que quiere crecer. Decirles, además, que se sientan tranquilos y que confíen en la Policía Nacional del Perú, porque nosotros estamos formados para entregar la vida por el prójimo, y mucho más por un niño. Un abrazo a ellos. Y para los tutores encargados, hacer un llamado a la reflexión. Decirles que todos deben ponerse una camiseta con el mensaje “Niño: futuro del Perú” y, con esa premisa, trabajar duro.

Entrevista 2:

- Con respecto a las vivencias de niñas y adolescentes, ¿qué episodios de robo, acoso o violencia callejera recuerda con mayor impacto?
  - Tuvimos el caso de una señorita que cursaba el quinto de secundaria, quien fue víctima de robo al salir del colegio a la edad de quince o dieciséis años. Esto fue en el Centro de Lima. Ella recordó la placa, verificamos la dirección de registro del vehículo y, como tenía activada la ubicación del teléfono, inmediatamente solicitamos un patrullero para la búsqueda y localización. Entonces, al momento de llegar, el sujeto concordaba con las características dadas por la menor. Cuando lo trasladamos a la comisaría, nos comunicamos con los padres para que puedan hacer la denuncia correspondiente, ya que en estos casos un menor de edad siempre tiene que estar representado por un adulto. Al momento de sus padres llegar, se abrazaron, les dimos las recomendaciones y, felizmente, pudimos recuperar el celular. El detenido continuó hacia las diligencias por hurto agravado.
- ¿En qué tono considera que relatan las menores del centro de Lima sus sensaciones de seguridad y miedo al frecuentar los parques y plazas?
  - Mayormente, las adolescentes tienen la percepción de que, al salir, pueden ser víctimas de algún asalto o acoso. Más que todo, por lo visto hoy en día en las redes sociales y los medios de comunicación. Esto hace que la ciudadanía también tenga una alta percepción de

inseguridad. Es por eso que tratamos de acercarnos más a la comunidad con los planes preventivos, que es lo que la sección de la policía comunitaria otorga a la ciudadanía.

- ¿Cuál es la opinión que escucha que tienen ellas sobre la presencia de los oficiales en sus jornadas diarias?
  - Mayormente, hay un plan para que la región policial de Lima dé prioridad a las salidas y entradas de los colegios. Como no podemos abastecerlos a todos, nos enfocamos en las instituciones públicas, por tener mayor riesgo de pandillaje. En este caso, los menores de edad reducen su percepción de inseguridad y ven cómo es que la policía opera.
- Siguiendo con el análisis de los casos en el centro de Lima, ¿qué problemas concretos destacaría que son un obstáculo para la permanencia y el tránsito de las menores por estos lugares?
  - El problema recae en las vivencias, al ser las propias personas las que se ligan a los hechos delictivos por los sucesos del distrito. Entonces, las menores tienen el miedo de ser asaltadas o de sufrir acoso. Por ejemplo, en la oficina de participación ciudadana, siempre se dan charlas preventivas en los salones, sobre todo de secundaria, para que los menores sepan qué hacer. Así, aprenden a venir a la comisaría y denunciar estos hechos, para que podamos actuar debidamente, porque el acoso no solamente se da en las calles, sino también dentro de las instituciones.
- ¿Qué riesgos señalaría en las actividades de ocio al aire libre llevadas por ellas?
  - Ahora lo que se está viendo mucho más es el tema del *grooming* y el *sexting*, que son maneras en las que personas inescrupulosas utilizan las redes sociales. Crean perfiles falsos y captan a las menores. Entonces, los padres tienen un trabajo por hacer ahí. Deben de supervisar con quiénes hablan, a qué redes se meten y qué se comparte en estas. Lo que hacemos, como comenté, son charlas,

para estos casos, en la oficina de participación ciudadana, donde explicamos cómo es que se aprovechan de las menores de edad.

- ¿Cómo cree usted que elementos como la iluminación y el mobiliario urbano se vinculan con la decisión de usar o evitar un espacio de su parte?
  - La recuperación de los espacios públicos ayuda demasiado. Las personas que se dedican a los hechos delictivos aprovechan las altas horas de la noche, por la poca luz y la ausencia de cámaras de vigilancia. Entonces, si la municipalidad brindara ese tipo de apoyo a la comunidad, se estarían reduciendo enormemente las situaciones que las menores atraviesan, sobre todo para aquellas que salen en las tardes y se hallan desprotegidas.
- ¿Qué cambios concretos propondría para que dichos espacios se sientan más seguros para las menores?
  - Por ejemplo, deberían de recuperarse las alamedas o las zonas de escasas áreas verdes. La colocación de cámaras de vigilancia y botones de socorro con megáfono, que sean monitoreados por la misma municipalidad, ayudarían a visibilizar a las personas inescrupulosas. El patrullaje policial y de serenazgo en conjunto las repelería también de manera preventiva.
- ¿Cómo percibe su equipo las iniciativas municipales existentes? ¿Cómo las utilizan o no las consideran efectivas? Explique, por favor.
  - En la actualidad, se está trabajando de manera articulada con el patrullaje integrado, que consiste en que un efectivo policial se inserte en una camioneta del serenazgo, para poder hacer rondas preventivas. Esa es una manera en la que la policía trabaja con el municipio para poder combatir la delincuencia en esta jurisdicción, lo que es efectivo.
- Con el fin de tener una presencia activa y segura de las menores en los espacios abiertos, ¿qué condiciones mínimas lograrían garantizar una política pública?

- Que las penas sobre el acoso a menores sean más severas, que sean aumentadas si es que a su vez son víctimas de robo, pues no es lo mismo que cuando se violenta a una persona adulta. A un menor de edad, no solo le están causando la intranquilidad de salir, sino un daño psicológico. Entonces, con sus pocos años y por sufrir dichos episodios, va a tener que llevar terapia, lo que muchas veces no se hace.

- Y dada su experiencia, ¿qué comentario o aporte final podría agregar?
  - Deberían hacerse más capacitaciones sobre este tipo de incidentes. Por ejemplo, la municipalidad y las autoridades competentes deberían hablar para priorizar las entradas y las salidas de los colegios.

Entrevista 3:

- Con respecto a las vivencias de niñas y adolescentes, ¿qué episodios de robo, acoso o violencia callejera recuerda con mayor impacto?
  - Personalmente, del año 2020, recuerdo a un estudiante de dieciséis años que le robaron en la Plaza Italia. En una moto de tres ruedas, habían cuatro personas a bordo. Tres pasajeros y un conductor. Justo cuando nosotros pasábamos, ella nos indicó que le acababan de robar. Es ahí donde nosotros, en el patrullero, buscamos la moto y la logramos alcanzar. Al momento de querer intervenir, tres sujetos ingresaron a un domicilio desconocido y cerraron la puerta. No los pudimos encontrar, pero capturamos al que tenía el teléfono. Hicimos nuestro trabajo, lo pusimos a disposición de la fiscalía y, en menos de cuarenta y ocho horas, dictaron sentencia para esta persona. Le dieron dos años y días de pena privativa, que lo iba a cumplir haciendo servicio comunitario y pagando una reparación civil de S/250.

- ¿En qué tono considera que relatan las menores del centro de Lima sus sensaciones de seguridad y miedo al frecuentar los parques y plazas?
  - Refiriéndome a lo ocurrido con la menor anterior, recuerdo que ella me habló para manifestarme que tenía miedo. Me preguntó de qué le sirvió perder el tiempo, porque estuvimos cerca de veinticuatro horas en la DIRINCRI por ese caso, todo para que al siguiente día el sujeto quede en “libertad”. El ladrón pasó por su cara, riéndose de la víctima, y ella me habló de su temor respecto a que él tome represalias. Tenía pavor de salir a reuniones con sus amigos, a pasar más tiempo en la calle. Se podría decir que se le generó un trauma.
- ¿Cuál es la opinión que escucha que tienen ellas sobre la presencia de los oficiales en sus jornadas diarias?
  - Por parte de las señoritas, muchas veces demuestran agradecimiento cuando les sirven. En gran parte, también admiran a la policía por el trabajo que desempeñan. De ahí en fuera, otras cosas no podría manifestar.
- Siguiendo con el análisis de los casos en el centro de Lima, ¿qué problemas concretos destacaría que son un obstáculo para la permanencia y el tránsito de las menores por estos lugares?
  - La falta de cámaras de videovigilancia, las cuales puedan ayudar a identificar a muchos de los sospechosos. También, la falta de empatía de los ciudadanos. Hay personas adultas que están en contra no solo de las menores, sino de cualquier víctima, y no le brindan el apoyo correspondiente.
- ¿Qué riesgos señalaría en las actividades de ocio al aire libre llevadas por ellas?
  - El no tener la libertad de poder realizar sus actividades de recreación. En las alamedas, hay muchos menores que practican algún tipo de danza, pero existe mucha inseguridad para llevarlas a cabo.

- ¿Cómo cree usted que elementos como la iluminación y el mobiliario urbano se vinculan con la decisión de usar o evitar un espacio de su parte?
  - La falta de compromiso por parte de muchos encargados, como el alcalde, genera esta falta de iluminación en algunas zonas como las de mayor afluencia del público. Y eso creo que es un obstáculo para muchas niñas y adolescentes, quienes no pueden desenvolverse en los ámbitos públicos.
- ¿Qué cambios concretos propondría para que dichos espacios se sientan más seguros para las menores?
  - El compromiso de todos, tanto de la policía como de los ciudadanos. Tengamos una sola idea, una sola lucha en contra de la delincuencia. Porque no solo esta impide las anteriores actividades, sino también los drogadictos y los alcohólicos que yacen tirados por las calles junto a la basura acumulada.
- ¿Cómo percibe su equipo las iniciativas municipales existentes? ¿Cómo las utilizan o no las consideran efectivas? Explique, por favor.
  - Las pocas veces que se ha podido realizar este tipo de actos ha sido de mucha ayuda, pues compromete a la ciudadanía y a la policía a estar más unida. Pero, como se hace de manera espontánea, se pone una capa de dificultad al trabajo de todos.
- Con el fin de tener una presencia activa y segura de las menores en los espacios abiertos, ¿qué condiciones mínimas lograrían garantizar una política pública?
  - El tener un trabajo más integrado entre la policía y el serenazgo. Que la municipalidad brinde su apoyo a las comisarías para tratar de desenvolvernos mejor en los espacios abiertos. Se podría decir que la alianza actual es un poco básica.
- Y dada su experiencia, ¿qué comentario o aporte final podría dar?
  - Se tendrían que instalar más cámaras de seguridad y que, a su vez, haya más patrullaje integrado entre la municipalidad y la comisaría. Quizá, no para erradicar el cien por ciento de la inseguridad, pero sí

para beneficiar a gran parte del distrito. Yo he trabajado en la comisaría de San Isidro y la municipalidad tiene equipos con inteligencia artificial, lo cual funciona de maravilla y ayuda mucho en el tema de persecuciones. Lo más común, el arrebato de teléfonos en moto, o en vehículos menores. Ayuda mucho que, en pleno tráfico, con la tecnología se puede plantear un plan de cerco más efectivo que en otros distritos.

Entrevista 4:

- Con respecto a las vivencias de niñas y adolescentes, ¿qué episodios de robo, acoso o violencia callejera recuerda con mayor impacto?
  - Hay muchos casos de violencia contra las menores de edad, pero hubo uno en particular que impactó. No solamente a mí como ciudadano, sino a toda la sociedad. Fue la muerte de una menor en un asentamiento humano, quien apareció por su madre. En este caso, el homicida había entrado en la casa de la víctima. Fue un caso que impactó porque la policía no pudo trabajar adecuadamente, lo que dilató las investigaciones. El caso quedó inconcluso.
- ¿En qué tono considera que relatan las menores del centro de Lima sus sensaciones de seguridad y miedo al frecuentar los parques y plazas?
  - Hay una sensación de inseguridad que no solo se refleja en los adultos, sino también en los menores de edad. Inclusive, hay un índice de victimización que podemos encontrar en la INEI, donde los menores de edad indican sentir que no son escuchados, atendidos, que no pueden expresar libremente sus opiniones ni sensaciones. Estas entrevistas que realiza el INEI emanan una serie de reportes de las percepciones de estas jóvenes.
- ¿Cuál es la opinión que escucha que tienen ellas sobre la presencia de los oficiales en sus jornadas diarias?
  - Mayormente las menores que son afectadas, por algún tipo de violencia física o sexual, se manejan bajo estrictas medidas de confidencialidad dentro de un procedimiento que se llama HEZEL.

Dentro de este programa, hay un equipo multidisciplinario que permite al psicólogo, al juez, al fiscal de la familia y a los abogados de ambas partes a intervenir acorde al procedimiento. La única persona orientada para poder dar algún tipo de declaración es el psicólogo. Ellas expresan, efectivamente, el relato del tono mediante lo que pueden haber sufriendo, pero han de concentrarse solo en el problema en sí. La problemática de la seguridad se liga a los policías u otras autoridades, porque es complicado tener información de los menores de edad, salvo que sea autorizado previamente por un representante legal, los padres de familia. Mientras tanto, no se puede obtener información de menores respecto a lo ocurrido en las intervenciones.

- Desde su punto de vista, ¿cuáles son los factores para que estas menores de edad se vean en tales acontecimientos negativos?
  - Yo creo que son varios. Una de estas es la estructura familiar. La mayoría de menores que son víctimas provienen de familias disfuncionales. No hay una figura materna o paterna que pueda orientarlas, aconsejarlas o cuidarlas como se debe. Otro factor es el embarazo prematuro. Todo eso tiene la misma raíz, una familia mal estructurada. También, otro factor importante es la propia sociedad, donde los padres son permisivos al dejar que las menores se junten con gente mayor o de su misma edad que rompan la ley. Entre otros factores varios, estaría el tema económico y el de la pobreza. Todos los menores de bajos recursos son más vulnerables a que personas de mal vivir influyan en ellos y los hagan cometer actos delictivos, o que se aprovechen de ellos de distintas formas. Las niñas son usadas como instrumentos por personas que ni siquiera son sus familiares, sino que compran o rentan a los padres de dichos menores para ser usados en las esquinas o paraderos, por ejemplo, y de esta manera obtienen un beneficio económico. En el Centro Histórico de Lima, es muy visible todos estos casos.

- ¿Qué riesgos señalaría en las actividades de ocio al aire libre llevadas por ellas?
  - Entre los riesgos, el consumo de todo tipo de drogas. Alcohol, terocal u otras más sintéticas. También podemos ver otros riesgos como el poco control de los padres. Incluso, otros puntos de vista influyen en ellos, como el sicariato que se aprovecha de eso para que las utilicen como instrumentos.
- ¿Cómo cree usted que elementos como la iluminación y el mobiliario urbano se vinculan con la decisión de usar o evitar un espacio de su parte?
  - La iluminación en espacios públicos debe primar. Debe ser un trabajo esencial de las municipalidades, sobre todo en lugares que la delincuencia ya ha tomado. Estos son focos precisamente porque se prestan para realizar acciones violentas contra las menores. Las secuestran. Entonces, se tiene como tarea la recuperación de los espacios públicos. Por ejemplo, el margen del río Rímac es un sitio donde no hay mucha iluminación y no llega la seguridad. Todo esto podría ayudar a prevenir futuras circunstancias. Incluso en la espalda del gobierno, también existe un foco de delincuencia.
- ¿Qué cambios concretos propondría para que dichos espacios se sientan más seguros para las menores?
  - Entre los espacios públicos por recuperar, hay muchas zonas del Centro Histórico de Lima, pues las plazas públicas han sido tomadas por la delincuencia. Incluso, por Barrios Altos, donde hay muchas plazuelas como la Plaza Italia, podían haber serenazgos, pero actualmente no existe una permanencia y quedan en riesgo. De recuperarse, tanto menores como adultos mayores tendrían más recreación.
- ¿Cómo percibe su equipo las iniciativas municipales existentes? ¿Cómo las utilizan o no las consideran efectivas? Explique, por favor.
  - Respecto a los equipos de la municipalidad, esperaría que puedan dar algún resultado. Lo que sí se puede ver mejor son las obras de

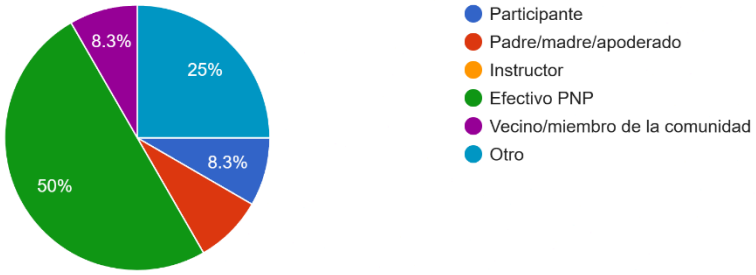
veredas y pistas que también autoriza la propia municipalidad, que hacen parte de las obras públicas. Sin embargo, suelen dejarse abandonadas y eso genera el desconcierto de la población e inseguridad. Como no hay paso vehicular, cuando la policía o los bomberos tengan una emergencia, no habría posibilidad de llegar. Eso también es un problema que no toma en cuenta la municipalidad. Yo te puedo decir que la policía haría un mejor trabajo. Hay programas de la policía que están bien hechos y son perfectos para ejecutar, pero no los llevan a cabo, así que no se ven resultados.

- Con el fin de tener una presencia activa y segura de las menores en los espacios abiertos, ¿qué condiciones mínimas lograrían garantizar una política pública?
  - La política pública responde a una necesidad de la población. Para eso, se debe de planificar, se encuentra el problema, se evalúa y se ejecuta. Mayormente, cuando se va a las plazas públicas, no se encuentran menores salvo que estén acompañados de sus apoderados, porque existe un temor por parte de estos, de que sus hijos puedan sufrir algún tipo de violencia o acoso. Entonces, no pueden andar libremente. Sería muy complicado, sobre todo en el Centro Histórico de Lima, pero sé que se necesita un trabajo muy completo y que se debería de empezar ahora.
- Y dada su experiencia, ¿qué comentario o aporte final podría agregar?
  - Yo podría comentar sobre la articulación. Como también soy asesor de tesis, sé que una de las falencias en todos los tipos de temas de seguridad ciudadana es la carencia de la articulación institucional. Cada institución trabaja de manera independiente. Incluso cuando tratan de intervenir, existe una especie de divorcio entre instituciones. El Ministerio Público, la Policía Nacional del Perú, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, entre otras. Todas están presentes, pero no se involucran porque funcionan de manera independiente. Las políticas y los lineamientos existen, pero no se cumplen. Hay diversas

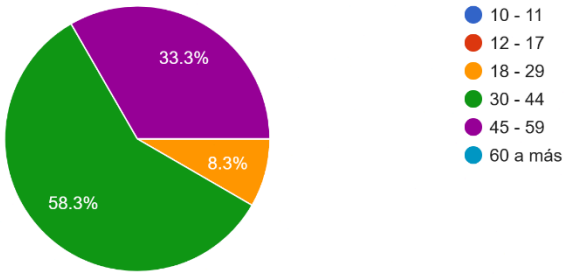
instituciones que pertenecen a una misma estructura, pero falta un trabajo articulado. Se ve en todos los casos, desde los delitos menores como robos hasta los de la delincuencia organizada.

5.3.2. Estadísticas de la encuesta SERVQUAL

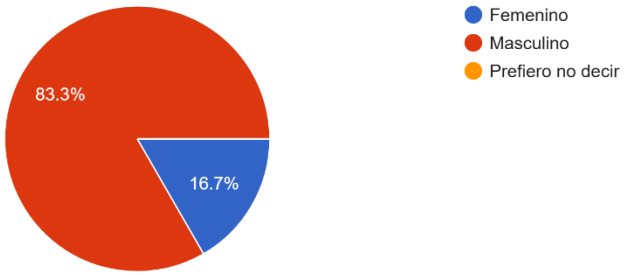
¿Cuál sería su relación con el proyecto "Guardianes del Centro"?
12 respuestas



Rango de edad
12 respuestas

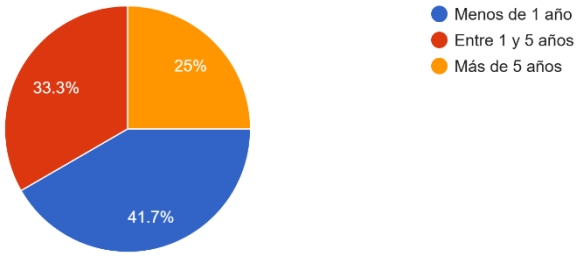


Sexo
12 respuestas



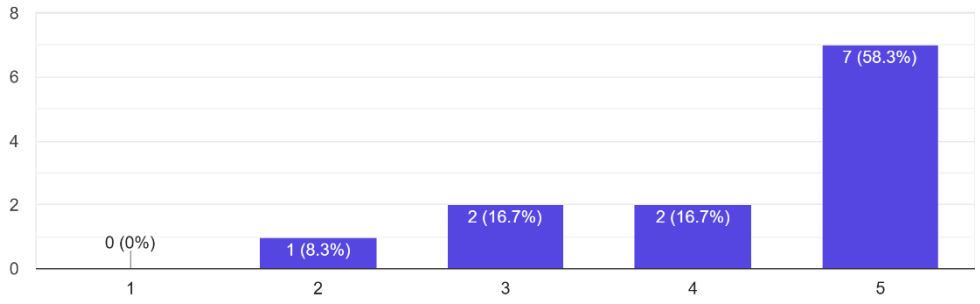
¿Cuánto tiempo lleva residiendo o trabajando en la zona de intervención, el Centro Histórico de Lima?

12 respuestas



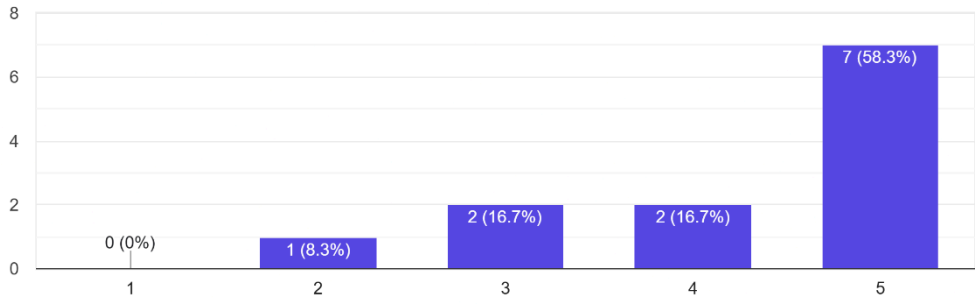
1. Los espacios públicos al aire libre escogidos para los talleres contarían con la adecuada seguridad e higiene.

12 respuestas



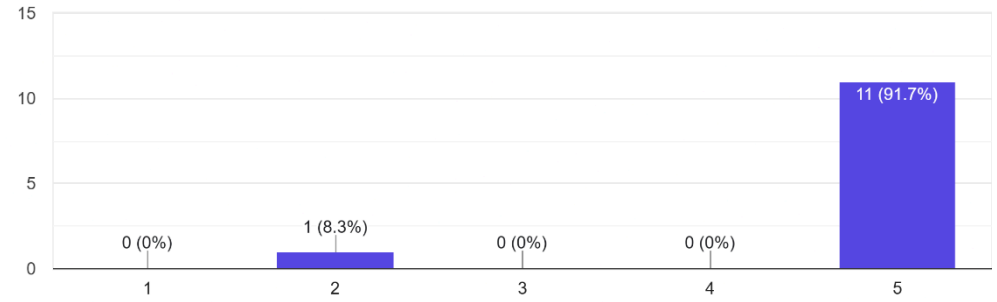
2. Los materiales deportivos (tatamis, protectores, uniformes) serían suficientes para las actividades de karate.

12 respuestas



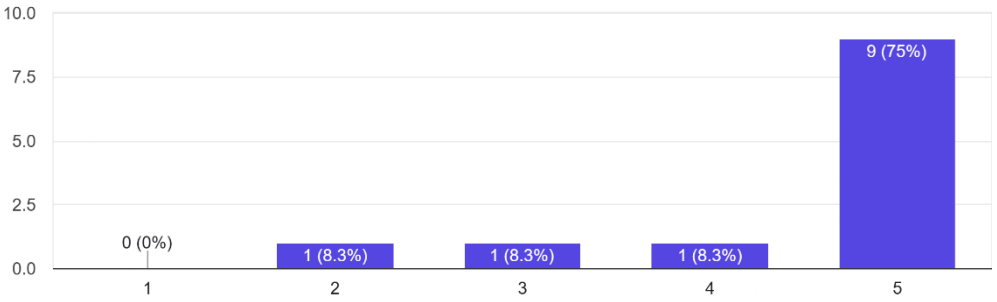
3. La presentación de los efectivos de la PNP como segundos maestros que articulan con los instructores proyectarían una imagen más profesional para el servicio.

12 respuestas



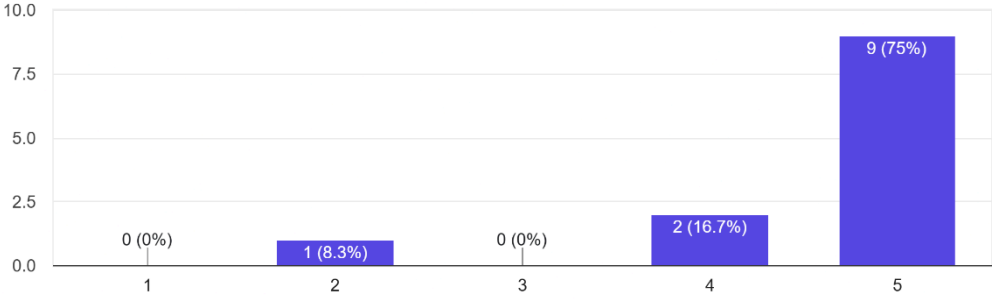
4. Los materiales informativos del programa (folletos, carteles, vallas publicitarias) facilitarían comprender los servicios ofrecidos.

12 respuestas



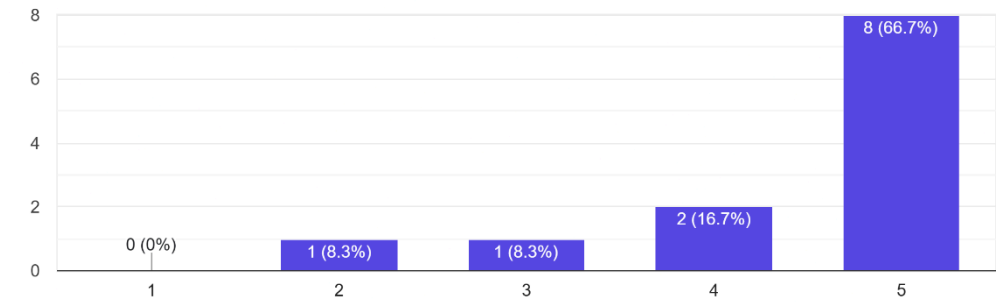
5. La aplicación móvil del programa ayudaría a llevar un registro del desarrollo de las actividades para participantes, padres e instructores.

12 respuestas



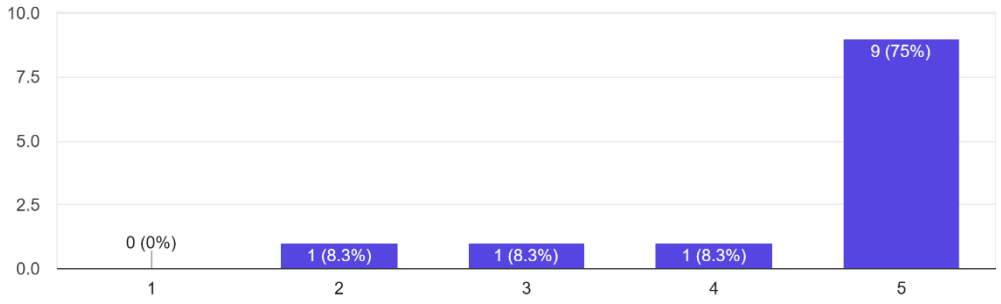
6. Las consultas de los participantes y sus familias serían atendidas por las autoridades dentro de un plazo razonable.

12 respuestas



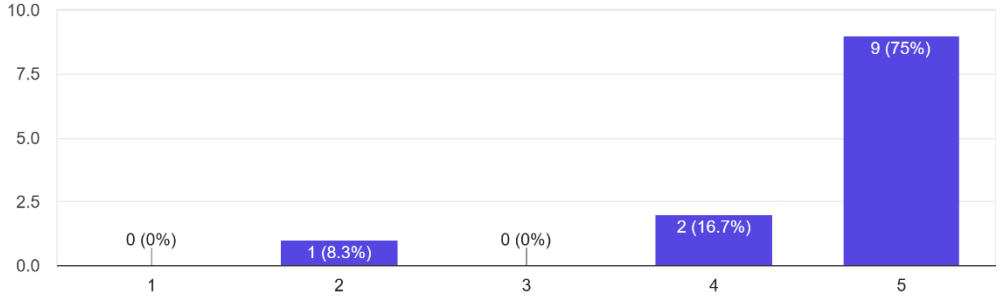
7. Los instructores contratados deberían mostrar disposición para resolver dudas o brindar orientación adicional cuando se les solicita.

12 respuestas



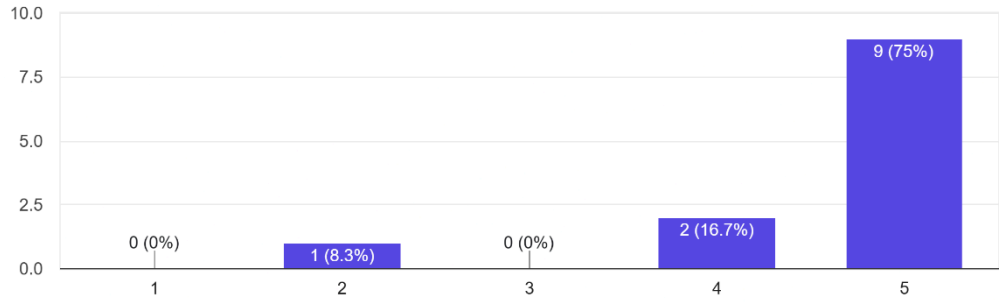
8. Los efectivos policiales responderían con prontitud ante situaciones que representen un riesgo para los participantes.

12 respuestas



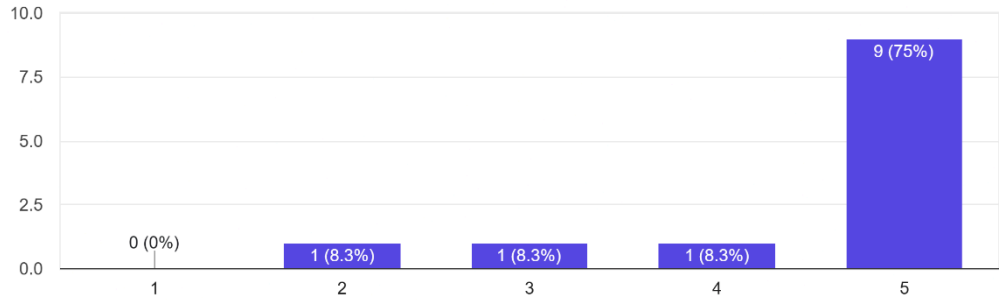
9. La aplicación móvil permitiría una comunicación ágil y efectiva entre participantes, familias, instructores y responsables del programa.

12 respuestas



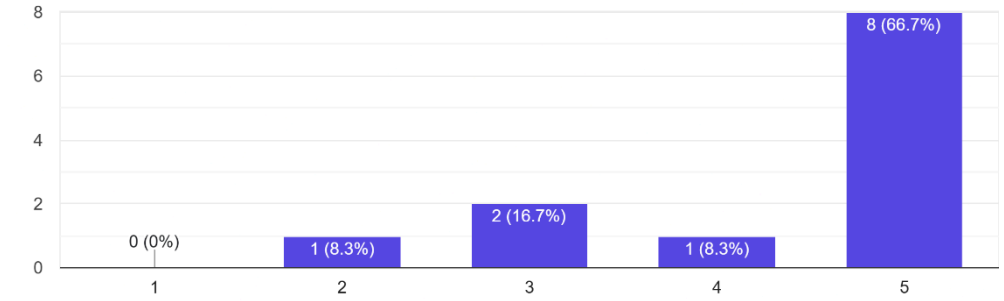
10. El programa implementaría acciones concretas y cambios oportunos frente a las dificultades o necesidades reportadas por los participantes.

12 respuestas



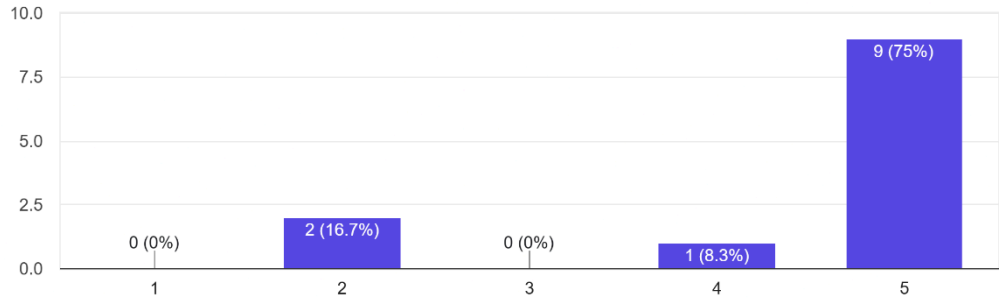
11. Los participantes se sentirían físicamente seguros durante el desarrollo de los talleres de karate.

12 respuestas



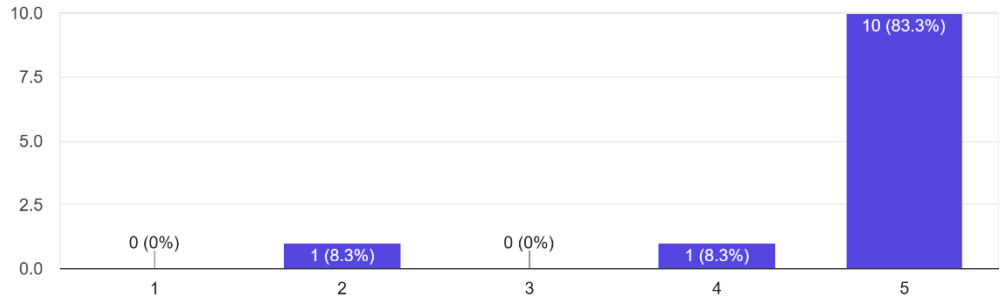
12. Los instructores contrastados demostrarían el dominio técnico suficiente para enseñar karate sin poner en riesgo a los participantes.

12 respuestas



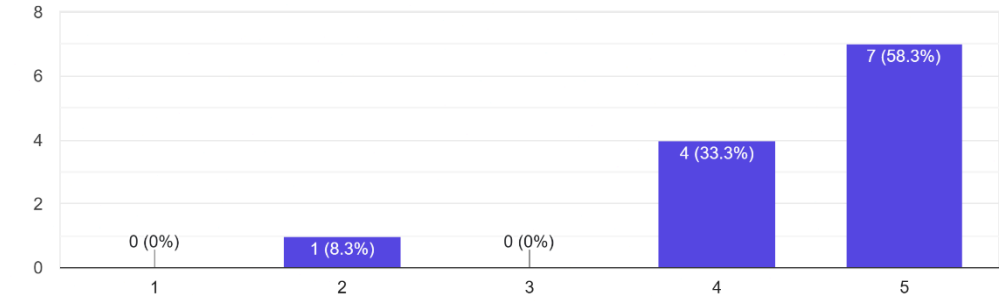
13. La presencia activa de efectivos de la PNP durante las actividades generaría un ambiente de mayor confianza y protección.

12 respuestas



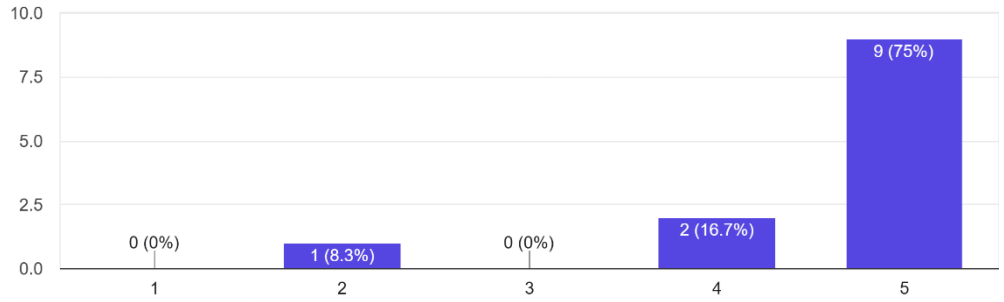
14. Los talleres bastarían para brindar herramientas prácticas para identificar, prevenir y responder ante situaciones de acoso o violencia.

12 respuestas



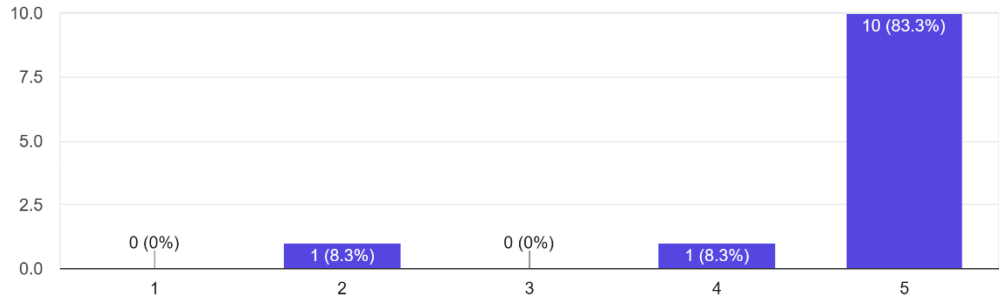
15. El programa contribuiría efectivamente a que niñas, niños y adolescentes recuperen el uso seguro de los espacios públicos del centro.

12 respuestas



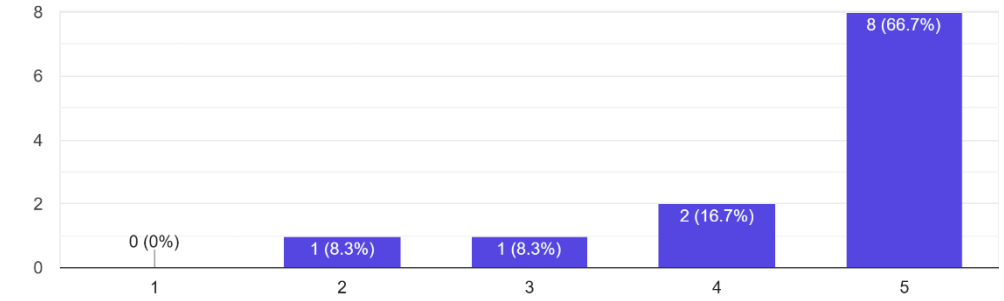
16. La articulación entre la PNP, instructores, familias y comunidad fortalecería la percepción de seguridad y legitimidad del programa.

12 respuestas



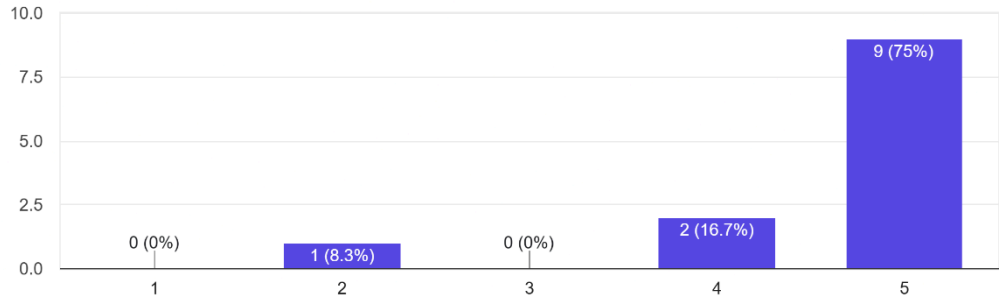
17. Los instructores lograrían interesarse genuinamente por las necesidades individuales de cada participante.

12 respuestas



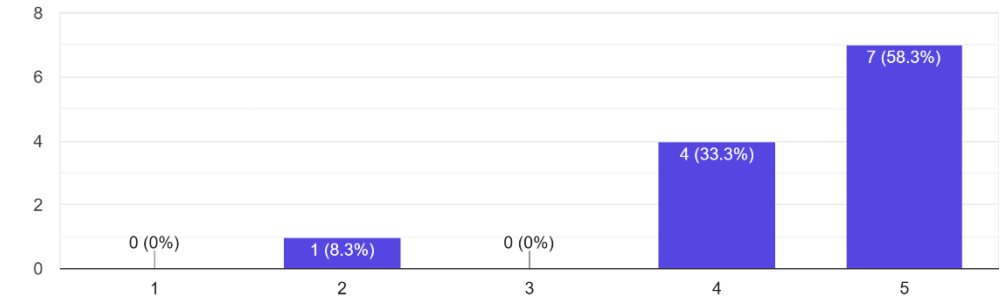
18. Los efectivos policiales tratarían a los participantes y sus familias con respeto, cercanía y calidez.

12 respuestas



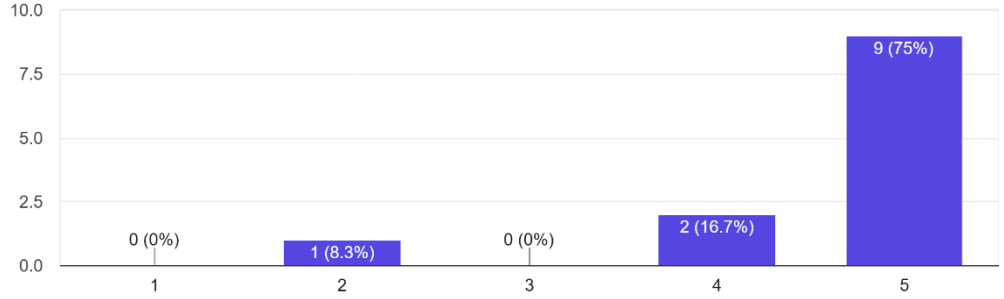
19. Las autoridades municipales del programa recogerían activamente las opiniones y sugerencias de participantes y familias para mejorar el servicio.

12 respuestas



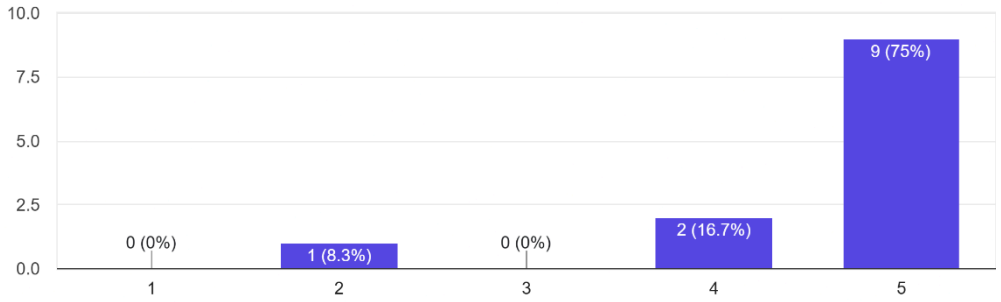
20. Las actividades y su metodología estarían adaptadas a la etapa de desarrollo de niñas, niños y adolescentes que participan.

12 respuestas



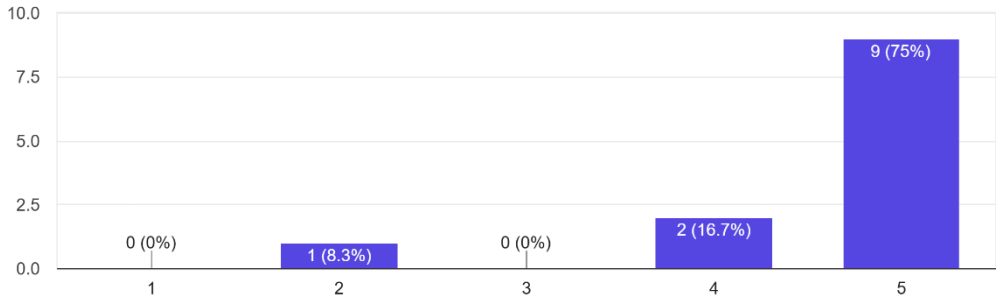
21. El programa alcanzaría a promover un ambiente de respeto, confianza mutua e inclusión entre todos sus integrantes.

12 respuestas



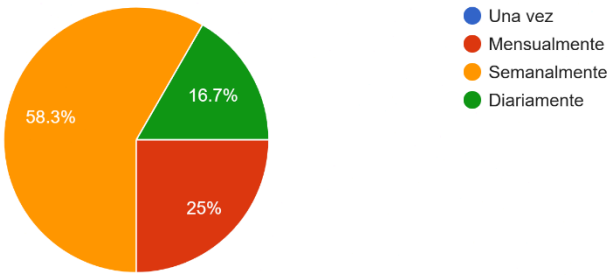
22. Todos los responsables articulados en conjunto para el programa mostrarían un compromiso real por fortalecer la relación entre la Policía Nacional y la comunidad.

12 respuestas



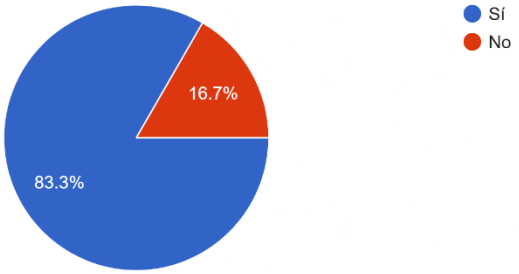
23. ¿Con qué frecuencia participaría en las actividades del programa?

12 respuestas



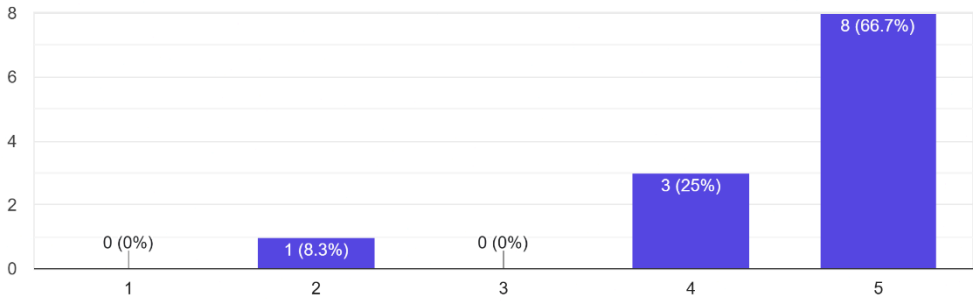
24. ¿Utilizaría la aplicación móvil del programa?

12 respuestas



25. En la escala del 1 al 5, ¿qué tan probable es que recomiende este programa tras ser implementado a otras familias o vecinos?

12 respuestas



26. Acorde a la misma escala, ¿qué tanta satisfacción considera que el servicio generaría con respecto a la problemática?

12 respuestas

