

Universidad de Lima  
Facultad de Comunicación  
Carrera de Comunicación



**ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA  
INTEGRAR EL PROYECTO “EXPERIENCIAS  
VIVENCIALES” AL PLAN VIRTUAL DE LA  
ASOCIACIÓN KANTAYA**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en  
Comunicación

**Karla Elisa Bustamante Alvarado**  
**Código 20130195**

Lima – Perú  
Octubre de 2020





**ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA  
INTEGRAR EL PROYECTO “EXPERIENCIAS  
VIVENCIALES” AL PLAN VIRTUAL DE LA  
ASOCIACIÓN KANTAYA**

# ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	9
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	10
<b>1. ANTECEDENTES DEL TRABAJO</b> .....	11
1.1 La brecha digital en el Perú .....	11
1.2 Brecha digital en la educación peruana .....	11
1.3 Experiencias vivenciales en la educación .....	12
1.3.1 Beneficios de las experiencias vivenciales en la educación .....	14
1.4 Asociación Kantaya .....	14
1.4.1 El Plan Virtual de Kantaya .....	15
1.4.2 El impacto de las experiencias vivenciales en el contexto actual ..	16
1.5 Problemática .....	17
1.5.1 La problemática desde otras perspectivas .....	18
1.5.2 Descripción de causas .....	19
1.5.3 Descripción de consecuencias .....	20
1.5.4 Árbol de problemas .....	21
1.6 Diagnóstico .....	22
1.6.1 Análisis del ambiente interno .....	23
1.6.2 Análisis del micro ambiente .....	27
1.6.3 Análisis del macro ambiente .....	28
1.7 Análisis de audiencias .....	32
1.7.1 Público objetivo primario .....	33
1.7.2 Público objetivo secundario .....	33
1.7.3 Análisis CAP .....	35
1.7.4 Análisis de comportamiento .....	42
1.8 Conclusiones del diagnóstico .....	45
<b>2. PROPUESTA DE COMUNICACIÓN</b> .....	47
2.1 Descripción de propuesta y posicionamiento .....	47
2.1.1 Objetivo general .....	48
2.1.2 Objetivos secundarios .....	48
2.2 Estrategia de comunicación .....	48

2.2.1 Segmentación de audiencias .....	49
2.2.2 Definición de costos sociales .....	49
2.2.3 Objetivos de comunicación .....	49
2.2.4 Acciones .....	51
2.3 Estrategia creativa .....	57
2.3.1 Mensajes .....	58
2.4 Estrategia de contenidos y actividades .....	59
2.4.1 Plan de medios .....	59
2.5 Piezas comunicacionales .....	60
2.5.1 El programa experiencias virtuales .....	60
2.5.1.1 Podcast “Experiencias virtuales” .....	60
2.5.1.2 Instructivo “Experiencias virtuales ¿Cómo funciona?” .....	63
2.5.1.3 Infografía: “Experiencias virtuales” .....	62
2.5.2 Storytelling Historias Kantaya .....	64
2.5.2.1 Video animado “Historias Kantaya” .....	64
2.5.2.2 Infografía para voluntarios “Experiencias virtuales” .....	65
<b>3. SUSTENTACIÓN</b> .....	<b>66</b>
3.1 Justificación y relevancia .....	66
3.1.1 Impacto en la organización .....	67
3.2 Validación de piezas comunicacionales .....	68
3.3 Correcciones .....	72
<b>4. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>74</b>
4.1 Recomendaciones para el diagnóstico.....	74
4.2 Espacios de interacción.....	74
4.3 Convocatoria de voluntarios por especialidad .....	74
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>75</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>79</b>

**Dirección web de las piezas y producciones de comunicación  
parte del trabajo**

<https://drive.google.com/drive/folders/1ptEAJMIQPbL-iFLOv-14K6lTuvKyxC6x?usp=sharing>



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. 1. Análisis CAP del público objetivo principal .....	39
Tabla 1. 2. Análisis CAP de Voluntarios Kantaya .....	40
Tabla 1. 3. Análisis CAP de Madrinas y Padrinos Kantaya .....	41
Tabla 1. 4. Análisis de comportamiento del público objetivo primario .....	42
Tabla 1. 5. Análisis de comportamiento de Voluntarios Kantaya .....	43
Tabla 1. 6. Análisis de comportamiento de madrinas y padrinos Kantaya .....	44
Tabla 2. 1. Objetivos específicos para el público objetivo primario .....	49
Tabla 2. 2. Objetivos específicos para el público objetivo secundario 1 .....	50
Tabla 2. 3. Objetivos específicos para el público objetivo secundario 2 .....	51
Tabla 2. 4. Acciones para el público objetivo primario .....	54
Tabla 2. 5. Acciones para el público objetivo secundario 1 .....	56
Tabla 2. 6. Acciones para el público objetivo secundario 2 .....	57
Tabla 2. 7. Canales de comunicación .....	59



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. 1. Árbol de problemas .....	22
Figura 1. 2. Organigrama .....	26





## RESUMEN EN ESPAÑOL

Kantaya es una asociación sin fines de lucro que lleva 15 años brindando educación complementaria a niñas y niños de zonas vulnerables en Ventanilla. Entre los tipos de actividades que realiza se encuentra el reforzamiento en materias escolares, talleres de habilidades socioemocionales y las experiencias vivenciales. Ante la imposibilidad de continuar con el acompañamiento de estudios presencial debido al COVID- 19, la asociación se vio obligada a replantear sus actividades presenciales por una enseñanza remota a través del “Plan Virtual”. Sin embargo, diversos factores han impedido la integración de las experiencias vivenciales dentro de este. El presente trabajo propone estrategias de comunicación que permitan la introducción de las experiencias vivenciales de Kantaya al Plan virtual, para que las niñas y niños continúen recibiendo el aprendizaje sobre profesionales y culturas de primera mano que ayude en su construcción de proyección a futuro.

**Palabras clave: educación, brecha, digital, experiencias, vivencial**

## ABSTRACT

Kantaya is a non-profit association that has been providing after school activities and education to children from vulnerable areas in Ventanilla for 15 years. Among the type of activities, they have reinforcement in school subjects, socio-emotional skills workshops and experiential learning. Faced with the difficulty of continuing with face-to-face study monitoring due to COVID-19, the association was forced to rearrange its activities for remote teaching through the “Virtual Plan”. However, various circumstances have prevented the integration of the experiential learning to this plan. This paper proposes communication strategies that allow the introduction of Kantaya’s experiential learning to the “Virtual Plan”, so that children can continue to receive first-hand learning about professionals and cultures that helps in their future projection.

**Keywords: education, gap, digital, experiential, learning**

## INTRODUCCIÓN

En el ámbito educativo, una de las observaciones que realiza el Comité de los Derechos del Niño es acerca del derecho a una educación de buena calidad (UNICEF, 2014). En el Perú, el tener una educación de calidad es un desafío el cual se ha agravado a raíz de la aparición del COVID-19; puesto que en cuestión de meses el sistema educativo peruano ha tenido que enfrentar el pase a una educación a distancia lo cual ha originado que la implementación de “herramientas tecnológicas, digitales y plataformas para una educación a distancia con calidad” sean demanda prioritaria para la educación (Informes RPP, 2020).

Sin embargo, el acceso a estas plataformas digitales es aún más complejo para los estudiantes de escuelas públicas en situación vulnerable, pues en la mayoría de casos, no cuentan con los recursos necesarios para acceder a herramientas como laptops, tablets o televisores que les permitan continuar con su educación.

Ante este contexto, se ha realizado el contacto con la asociación Kantaya, la cual durante 15 años ha brindado educación complementaria gratuita a niños y niñas de poblaciones vulnerables de Ventanilla, lo cual ha permitido que ellos reciban un acompañamiento y motivación para continuar con sus estudios. Actualmente, debido al COVID-19 en el Perú y las medidas de prevención tomadas por el gobierno, como el aislamiento social obligatorio y el distanciamiento social, Kantaya ha decidido continuar con todos sus programas de forma virtual, dando origen al proyecto “Plan virtual”, a pesar de la brecha digital que afecta a su público objetivo.

De esta manera, el presente proyecto propone una estrategia de comunicación que permita incorporar el proyecto de “experiencias vivenciales” en el “Plan virtual” que tiene Kantaya, en un contexto en el que tanto voluntarios, padrinos, alumnos y padres de familia deben mantenerse en casa.

# 1. ANTECEDENTES DEL TRABAJO

## 1.1 La brecha digital en el Perú

El término “brecha digital” según Serrano y Matínez (2003) es la versión moderna de la brecha tecnológica, donde existen dificultades para el acceso y uso de las tecnologías de la información (TIC), en otras palabras, la desigualdad en el acceso y uso de las TIC. Asimismo, según Van Deursen y Van Dijk, estas tecnologías conforman una parte importante de la inclusión social debido a un vínculo con beneficios personales, sociales, económicos, políticos y culturales (como se citó en Rivoir, 2019, p34).

En esa línea, Carrasco (2008) afirma que, la brecha digital interna en el Perú es un gran problema debido a que la población de bajos recursos que utilizan las TIC está “muy por debajo de la media poblacional” por factores tales como “una falta de capacitación en el uso de tecnologías, el rechazo cultural a estas herramientas y la carencia de beneficios específicos”. Sumado a ello, uno de los mayores determinantes en el rezago de la adopción de las TIC en el Perú es el nivel socioeconómico, relacionado con el estilo de vida y los ingresos mensuales (Carrasco, 2008).

Desde los noventa, el gobierno del Perú buscó equiparar el desarrollo tecnológico entre las zonas urbanas y rurales, por lo que en 1994 creó el Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (FITEL), el cual buscaba que en todo el Perú se cuente con acceso al servicio que ofrecen las telecomunicaciones esenciales y mediante el cual se logró atender a casi 17 mil localidades rurales (Fernández, 2013).

Años más adelante, en el 2018 el Fondo de Inversión en Telecomunicaciones dio pase al Programa Nacional de Telecomunicaciones (PRONATEL) debido a la aprobación en el Decreto Supremo N° 018-2018 de la fusión FITEL - MTC (El Peruano, 2018). Este programa busca contribuir con la reducción de la brecha digital a través de la creación de proyectos de inversión en telecomunicaciones y promoviendo “el acceso y uso de los servicios públicos de telecomunicaciones esenciales para los pobladores rurales y de lugares de preferente interés social” (MTC, 2019).

## 1.2 Brecha digital en la educación peruana

Existe un amplio conocimiento sobre las diferencias en la disponibilidad de las TIC y la conectividad para la población estudiantil peruana, especialmente cuando se toma en consideración el contexto en que viven los estudiantes. Sin embargo, según la Doctora en Sociología María Teresa Quiroz el problema de la brecha digital no es solo tomar en cuenta la introducción de las TIC y conectividad a internet, el punto de partida para entender el problema es la “condición de los educandos” pues a pesar que pueden disponer y acceder a las TIC su uso es diferenciado (Quiroz, 2014). Esto implica que, entre los estudiantes, a pesar de saber y conocer sobre las TIC, hay una diferenciación en la apropiación de estas tecnologías.

Lo mencionado en el párrafo anterior pudo visualizarse el 2007, cuando el Estado puso en marcha el proyecto One Laptop Per Child el cual buscaba reducir esa desigualdad digital a través de la compra de laptops para ser entregadas a escolares de colegios públicos y, de esta forma, ellos puedan mejorar su aprendizaje a través del uso de la internet y las tecnologías. Sin embargo, como señala Rivoir (2019), el proyecto no logró prosperar más allá del 2012, pues si bien se obtuvo testimonios de su beneficio, el proyecto no logró la reducción de la brecha digital debido a que no adecuaron “las iniciativas al contexto de infraestructura, institucional y cultural para que los resultados constituyan aportes reales en la reducción de desigualdades”. De esta manera, se comprende la importancia del contexto y condición de los educandos, tal como mencionó Quiroz (2014).

En la actualidad, a raíz del COVID-19 en el Perú, la educación tuvo que pasar por una transformación digital y el inicio del año escolar realizarse de forma remota. Es así que el Ministerio de Educación (MINEDU) elaboró la estrategia “Aprendo en casa”, la cual produce y difunde contenidos educativos para continuar con la educación a distancia a través de los canales de internet, televisión y radio, cuyo objetivo es asegurar una educación de calidad (Gobierno del Perú, 2020).

Además, como parte de las medidas de prevención, el Estado aprobó el Decreto Supremo N °146-2020-PCM publicado el 28 de agosto del 2020 en el diario El Peruano (2020) el cual amplía la cuarentena para los menores de 14 años y las personas en grupos de riesgo hasta el 30 de setiembre del 2020.

### **1. 3 Experiencias vivenciales en la educación**

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) (s.f.) lo describe como el proceso de aprendizaje vivencial en el cual las personas aprenden por medio de hacer una actividad o pasar por una vivencia, esto implica que son las personas quienes que van construyendo su propio conocimiento y habilidades directamente a través de las experiencias. Para la OPS, este tipo de aprendizaje cuenta con cuatro etapas por las cuales las personas pasan, estas son: actividad, análisis, conceptualización y conexión.

Las experiencias vivenciales son un tipo de enseñanza no tradicional, la cual se ha visto en crecimiento gracias a la introducción de las TIC en la enseñanza. Es así como se tiene el caso de la realidad virtual para la enseñanza, donde a través de simulaciones un estudiante puede aprender de primera mano sobre diversos temas. En relación a lo anterior, Gabriela Munte (2019) señala: “lo que hoy en día se enseña en teoría, la tecnología nos permitirá hacerlo de forma más práctica. Así, el aprendizaje pasa a ser más vivencial y duradero, sin que sea una tarea aburrida y cansada”.

A comparación de las experiencias presenciales, las experiencias vivenciales no necesariamente requieren que la persona se encuentre en el lugar de forma física para recibir la experiencia, no obstante, las experiencias vivenciales son comúnmente realizadas de forma presencial debido a diversos factores como la falta de conocimiento en herramientas que permitan la virtualización de estas experiencias o la falta de recursos.

Con la introducción de las TIC en la educación las experiencias vivenciales se virtualizaron, pues gracias a las herramientas digitales se crean espacios donde las personas pueden encontrarse en una simulación o interactuar con otras a través de una pantalla creando diversas experiencias vivenciales virtuales. Tal es el caso de las video llamadas y la realidad virtual aplicada a la educación. En el caso de Kantaya, las experiencias vivenciales siempre han sido de forma presencial, sin embargo, por la coyuntura, la organización se ve obligada a llevar esta enseñanza de forma virtual y en la actualidad se encuentran investigando cuál es el mejor método para realizar las experiencias vivenciales de forma virtual e integrarlas al plan virtual.

En relación a la educación sincrónica, las experiencias vivenciales pueden ser del tipo sincrónica y asincrónica pues no se necesita que ambos públicos se encuentren en tiempo real. Ejemplo de aprendizaje sincrónico virtual son las video llamadas para

realizar actividades, dinámicas o talleres en tiempo real entre personas, por otro lado, un ejemplo de aprendizaje asincrónico radica en los video tutoriales que se encuentran en la plataforma YouTube al cual las personas recurren cuando tienen la predisposición de aprender y en el cual pueden interactuar con los creadores de contenido a través de comentarios o realizando videos en respuesta a ellos. Según Jorge Balladares (2020) en relación a la educación remota, la temporalidad en la enseñanza permite que el aprendizaje sea sincrónico o asincrónico pues hay una combinación entre el tiempo de aprendizaje que se tiene con el educador y el estudio personal con aprendizajes prácticos o experimentales.

### **1.3.1 Beneficios de las experiencias vivenciales en la educación**

Sobre los beneficios de las experiencias vivenciales, Gleason y Rubio (2020) señala que como método de enseñanza permiten que el alumno se convierta en el protagonista, en la cual puede ir creando y moldeando su aprendizaje a través de las interacciones que tiene con los otros actores educativos. Es así como se expone a los alumnos a las prácticas y conocimientos del mundo real lo que permite hacer su aprendizaje más significativo y que pueda desarrollarse en diferentes aspectos (Gleason & Rubio, 2020).

Otro beneficio es que este tipo de experiencias buscan generar expectativas motivadoras pues se trata de actividades, simulaciones o ensayos que generan situaciones donde el estudiante conoce de nuevos conceptos y se plantea posibles soluciones. Es un espacio en el cual lo que se escucha y visualiza se mantiene presente dentro de la persona y es empleado en el momento que considere se encuentre en una situación similar dependiendo del peso significativo que tuvo esa experiencia para la persona (Bazán & Pérez, 2018).

### **1.4 Asociación Kantaya**

Kantaya es una asociación que tiene 15 años trabajando para otorgarle a niñas y niños entre 5 a 15 años de edad de zonas vulnerables, educación complementaria a la formación que reciben en las escuelas, a través de un acompañamiento extra curricular fuera del ambiente académico como son las escuelas. La asociación se rige bajo tres pilares los cuales son los siguientes:

- Conocimientos: se refuerzan las materias de matemáticas, comunicación y tecnología.
- Habilidades socioemocionales: se enseñan habilidades blandas a través de talleres de liderazgo, y trabajo en equipo. Asimismo, se imparten clases de danza, baile, yoga, deporte en general, y mindfulness.
- Experiencias vivenciales: se busca que las niñas y niños salgan de su “zona de confort” para que conozcan otras realidades; por ello, se realizan visitas a empresas, instituciones o entidades públicas, donde ellos pueden conocer las áreas y profesionales de distintas carreras. El objetivo es que las niñas y niños puedan proyectarse y aprendan que con esfuerzo y educación pueden obtener sus objetivos. Esta forma de aprendizaje se ha llevado de forma presencial.

Ahora bien, las actividades descritas se llevan a cabo en la llamada “Casita feliz”. Actualmente, Kantaya cuenta con tres de estas para atender a los 320 niños y niñas de los asentamientos humanos de Santa Rosa, Pachacútec y Mi Perú, quienes pueden asistir y participar de manera gratuita, pues las clases se realizan después del colegio en los horarios de 2p.m. a 6 p.m. y los sábados en la mañana. Cabe señalar, que el único requisito es vivir en uno de los asentamientos humanos anteriormente mencionados.

#### **1.4.1 El Plan Virtual de Kantaya**

El Plan Virtual de Kantaya se lleva a cabo gracias a los esfuerzos del staff, voluntarios y aliados para continuar con la educación de las niñas y niños de forma remota. Según la profesora Lizeth Ascue (comunicación personal, octubre, 2020) menciona que el plan virtual consiste en que los profesores le entregan al niño o niña un fólder en el cual está incluida la clase de matemática, comunicación, plan lector, inglés, yoga, una ficha socioemocional y el refuerzo de matemática. Cada fin de mes se hace un intercambio de fólder, donde los padres entregan el fólder desarrollado por beneficiados y los profesores entregan el fólder nuevo a trabajar. Además, a lo largo del mes se hace el envío de vídeos donde se realiza la explicación de los temas.

Respecto a la planificación de las clases virtuales, según la profesora Lizeth Ascue (comunicación personal, octubre 2020) los días lunes enseñan matemática y reforzamiento de matemática, los miércoles enseñan la ficha socioemocional y

comunicación, los viernes plan lector, deporte o danza, y los días sábados son para talleres como inglés, manualidades y yoga. Para la creación del contenido de las fichas cuentan con profesores especializados, en la creación de la ficha socioemocional, reforzamiento de matemática y plan lector se encarga el profesor pedagógico Emilio Berrocal, mientras que en las fichas de reforzamiento de matemática y comunicación de inicial a sexto se encarga la profesora Jéssica Farro. En ambos casos, los profesores encargados de la creación de contenido se rigen por la currícula escolar. Los profesores se encargan de estudiar el material para poder expresarlo en videos a los niños.

El Plan virtual no solo ayuda a los niños sino también a los padres, pues ellos les comentan sobre las clases y responden en agradecimiento a estas. Además, motivan la participación de los padres en la enseñanza y acompañamiento de los niños al momento de realizar las fichas. No obstante, la organización se encuentra buscando una forma para poder integrar el pilar de las experiencias vivenciales al plan virtual pues todavía no ha encontrado el medio comunicacional adecuado para incorporar esta enseñanza al modelo virtual.

#### **1.4.2 El impacto de las experiencias vivenciales en el contexto actual**

Según Roberto Bustamante (2020), debido a la coyuntura general y situación de emergencia en la que nos encontramos, el estrés en los niños y niñas aumenta lo que deviene en que alumnos pasen por una ansiedad muy fuerte. A ello, se agrega la ansiedad que proviene de la situación de la familia, como el perder el trabajo a causa de la coyuntura, así como la ansiedad de no ver a tus amigos o compañeros de aula. Es ahí donde las experiencias vivenciales se presentan como una enseñanza que permite al estudiante aprender y conocer sobre temas que le generan interés saliendo de la rutina de clases, en la cual puede interactuar con otras personas a través de diversos espacios remotos que le permitan realizar diversas actividades, conocer otros entornos y tener acompañamiento.

Respecto a los voluntarios, ellos consideran que las experiencias vivenciales les ayuda a salir de la rutina, conocer nuevos contextos y mejora su estado de ánimo. Según Nathalie Abanto (comunicación personal, setiembre 2020), voluntaria de Kantaya, ella menciona que el tener esos espacios con los escolares les permite conocer del contexto en el que se encuentran, además se presenta como una oportunidad para mejorar sus



habilidades blandas y profesionales al poder realizar diversas actividades en la organización. Por otro lado, considera que llevar este espacio a un modelo remoto representaría una opción para lograr salir de la rutina de su día a día y considera que los escolares también disfrutarían de poder tener un espacio virtual con los voluntarios pues de su experiencia reconoce que a ellos también les gusta contar sobre sus experiencias. De esto se puede entender que la motivación de los voluntarios puede disminuir de no contar con una plataforma en la cual puedan comunicarse con los beneficiarios, pues uno de los principales factores al momento de realizar el voluntariado en la organización es poder comunicarse con los beneficiarios además de lo ya mencionado anteriormente.

### **1.5 Problemática**

En una entrevista con Adriana Manrique (comunicación personal, 07 de Setiembre, 2020), asistente del área de Comunicaciones de Kantaya, ella nos menciona que debido al COVID-19 y ante la imposibilidad de continuar con el acompañamiento de estudios presencial en la “Casita Feliz”, se llegó al acuerdo de no tener atención en los centros durante el 2020. Para que la organización siga ofreciendo su oferta a los niños, esta se vio obligada a reinventarse; por ello, se realizó un censo entre los beneficiarios del programa donde se encontró que un 91% de los niños y niñas beneficiados no contaban con acceso a una computadora con internet, lo cual representaba un reto en la continuidad de los programas.

Como respuesta a ello, se creó el “Plan Virtual” para continuar con los aprendizajes, talleres y clases que se realizaban en las Casitas Felices, como se menciona a detalle en la sección 1.4.1. En esta modalidad, los profesores de Kantaya elaboran videos con las temáticas que antes enseñaban presencialmente, los cuales luego son enviados a los padres de familia por WhatsApp, y finalmente vistos por los niños y beneficiarios. Así, WhatsApp se convierte en uno de los canales de aprendizaje y comunicación entre profesores, padres y niños. Cabe resaltar que los videos enviados son un método que complementa la información que se encuentra en los fólderres que se entregan a los beneficiados. Además, son muy pocos los voluntarios que participan de esta modalidad de ser profesor de un taller enviando un video.

El “Plan virtual” ha permitido continuar con los pilares de Conocimientos y Habilidades socioemocionales; sin embargo, el tercer pilar de Experiencias vivenciales,

liderado por los voluntarios y aliados Kantaya, se ha visto paralizado, ya que no ha logrado incorporarse al “Plan virtual”. Como consecuencia, los niños y niñas ya no cuentan con la interacción e intercambio de conocimientos que las visitas guiadas les ofrecían, a través de las conversaciones con los profesionales y la experiencia cultural que estas representaban. Cabe mencionar que el proyecto “Experiencias vivenciales” era liderado por los voluntarios y aliados de Kantaya, quienes ante la imposibilidad de llevar a los niños y niñas a visitas guiadas en diferentes lugares ya no cuentan con ese punto de interacción e intercambio de conocimientos con los beneficiados por lo que se pierde el aprendizaje sobre lugares, conocer a profesionales y las experiencias culturales de primera mano.

Es así como el presente trabajo busca aportar al Plan virtual que se desarrolla en la organización a través de estrategias de comunicación que consecuentemente pasen a ser recursos comunicacionales que permitan crear espacios de interacción virtual entre los voluntarios y los beneficiados para integrar el programa “experiencias vivenciales” al Plan Virtual y continuar con el programa y su aprendizaje de forma remota. A diferencia de la propuesta actual del Plan Virtual, el presente trabajo tiene como finalidad crear e implementar recursos comunicacionales que permitan lograr mensajes en forma bidireccional para que los voluntarios puedan interactuar con los beneficiarios y viceversa, un aporte que permita continuar con el aprendizaje.

### **1.5.1 La problemática desde otras perspectivas**

El pasar las experiencias vivenciales presenciales a un modelo virtual representa un reto para diversas organizaciones que practican este tipo de enseñanza con niños y jóvenes. Tal es el caso de la organización “Crea más” que cuenta con un programa de voluntariado profesional en educación en el cual desarrollan talleres multidisciplinarios dirigido a niñas, niños y adolescentes de escuelas públicas de entornos vulnerables, estos talleres son dictados de forma gratuita por los voluntarios quienes son en su mayoría jóvenes universitarios o profesionales que brindan sus experiencias, habilidades y talentos para enseñar los talleres (Crea más, s.f., sección súmate).

Debido a la pandemia, el voluntariado presencial se reinventó y pasó a ser digital, para ello crearon un canal de YouTube llamado “Crea+ Virtual” donde publican videos de las clases y talleres realizado por los voluntarios con apoyo de un equipo de pedagogos

y audiovisuales (EY Perú, 2020). La producción de videos y su posterior publicación a la plataforma de YouTube se convierte en una forma de continuar con la enseñanza de matemáticas, talleres multidisciplinarios y orientación vocacional.

Otro ejemplo se puede visualizar a través de la Asociación educativa Convivencia en la Escuela, organización que lleva siete años realizando el programa de voluntariado “Jóvenes Voluntarios en Acción contra la Violencia Escolar y el Bullying” el cual busca la prevención de la violencia escolar a través de sesiones sabatinas con escolares de 3ro, 4to y 5to de secundaria de escuelas públicas. El programa de voluntariado es desarrollado gracias a jóvenes voluntarios universitarios y profesionales quienes son capacitados para realizar talleres vivenciales con temas relacionados a habilidades blandas y prevención de la violencia en los jóvenes escolares.

Debido a la situación de pandemia, la organización ha transformado estas sesiones de experiencias vivenciales presenciales en sesiones virtuales a través de la plataforma para video conferencias Jitsi meet. En las sesiones virtuales, los escolares y voluntarios se conectan los sábados a las 10 am para llevar a cabo los talleres. Además, la organización ha lanzado una plataforma virtual psicológica en su página web la cual busca promover las habilidades blandas y brindar herramientas para la prevención de la violencia a través de videos, no se trata de una atención terapéutica sino de un soporte por medio de herramientas online. En los videos, los voluntarios desarrollan un tema en base a problemáticas que viven los jóvenes diariamente, sumado a ello, cuentan con un y un correo para consultas donde una psicóloga especializada puede brindar una orientación general y responder dudas (Convivencia en la Escuela, 2020, sección Plataforma Psicológica).

### **1.5.2 Descripción de causas**

La causa principal del problema se debe a que con la finalidad de evitar la exposición de los estudiantes al contagio y propagación del COVID-19, el MINEDU dictó medidas de prevención y control para estudiantes y profesores de entidades públicas o privadas. Ante esto, a través de lo señalado en la Resolución Ministerial N° 160-2020-MINEDU se da la suspensión o postergación del servicio educativo presencial y se dispone de la estrategia “Aprendo en casa” como medida para garantizar el servicio educativo (MINEDU,2020).

Otra de las causas del problema es la imposibilidad de disponer de un lugar físico donde desarrollar el proyecto de experiencias vivenciales; puesto que hoy la interacción en tiempo real es muy limitada, dado que muchas empresas han tomado medidas estrictas de seguridad, donde solo se admite el ingreso del personal imprescindible para continuar sus operaciones.

También influye la poca disponibilidad de canales digitales con los que las niñas y niños beneficiados por Kantaya cuentan. En una encuesta realizada por Kantaya este año a las familias que beneficia, se descubre que un 91% de familias no cuentan con una computadora con conectividad a internet, por lo que los canales con los cuales conectar con ellos quedan limitados. A esto se suma el déficit de conexión que se tiene en el Perú; pues tal y como Virginia Nakagawa, viceministra de comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, menciona en una entrevista a RPP “hay un déficit de 14 mil estaciones base de antenas que lleven conexión” (RPP, 2020).

Así, al contar con una baja conectividad a internet y poca disponibilidad de canales digitales para el aprendizaje, las niñas y niños a los que Kantaya beneficia no pueden recibir clases virtuales “en vivo”; forzando a Kantaya a crear el “Plan Virtual” donde se hace el envío de los cursos a la persona apoderada del niño o niña en el formato de vídeo a través del canal Whatsapp, esto es acompañado de una carpeta física con material educativo a desarrollar por los beneficiados.

Por último, es relevante señalar que con las medidas de restricción en vuelos nacionales e internacionales y el cierre de fronteras, los voluntarios internacionales no pueden venir a Perú y realizar las actividades con los beneficiarios de Kantaya de forma presencial, sumándose así otra casusa que afecta al problema identificado.

En ese sentido, el presente trabajo se enfocará en el impacto que ha ocasionado la transformación obligatoria de la educación a un modelo remoto, medida dispuesta por el MINEDU y por la cual se ha tenido que suspender el proyecto “Experiencias vivenciales”.

### **1.5.3 Descripción de consecuencias**

A causa de la suspensión de las clases presenciales, la primera consecuencia es la incorporación obligatoria de nuevas dinámicas de enseñanza que integren las TIC. Según el reporte de INEI (2020) sobre la incorporación de las TIC en los hogares peruanos, en el primer trimestre del 2020 se tiene que un 94,9% de hogares cuentan con acceso a al menos una Tecnología de Información y Comunicación.

Como segunda consecuencia se encuentra que las familias beneficiadas tienen que adaptarse a las nuevas herramientas que se ofrecen si desean que sus hijos sigan en el proyecto de Kantaya. Esto implica que la familia debe involucrarse para garantizar la correcta entrega de los contenidos que Kantaya realiza a las niñas y niños, ya sea recogiendo el material físico o supervisando la correcta entrega de las actividades en WhatsApp.

Por otro lado, ante la imposibilidad de tener una interacción presencial entre voluntarios y beneficiados, esta queda limitada a un espacio virtual, lo cual significa que una parte del proyecto de experiencias vivenciales queda limitada pues los beneficiados ya no pueden realizar en tiempo real preguntas a los voluntarios para conocerlos y viceversa. Como consecuencia, los niños y niñas se ven limitados en su experiencia de conocer sobre nuevas culturas y expandir su visión del mundo.

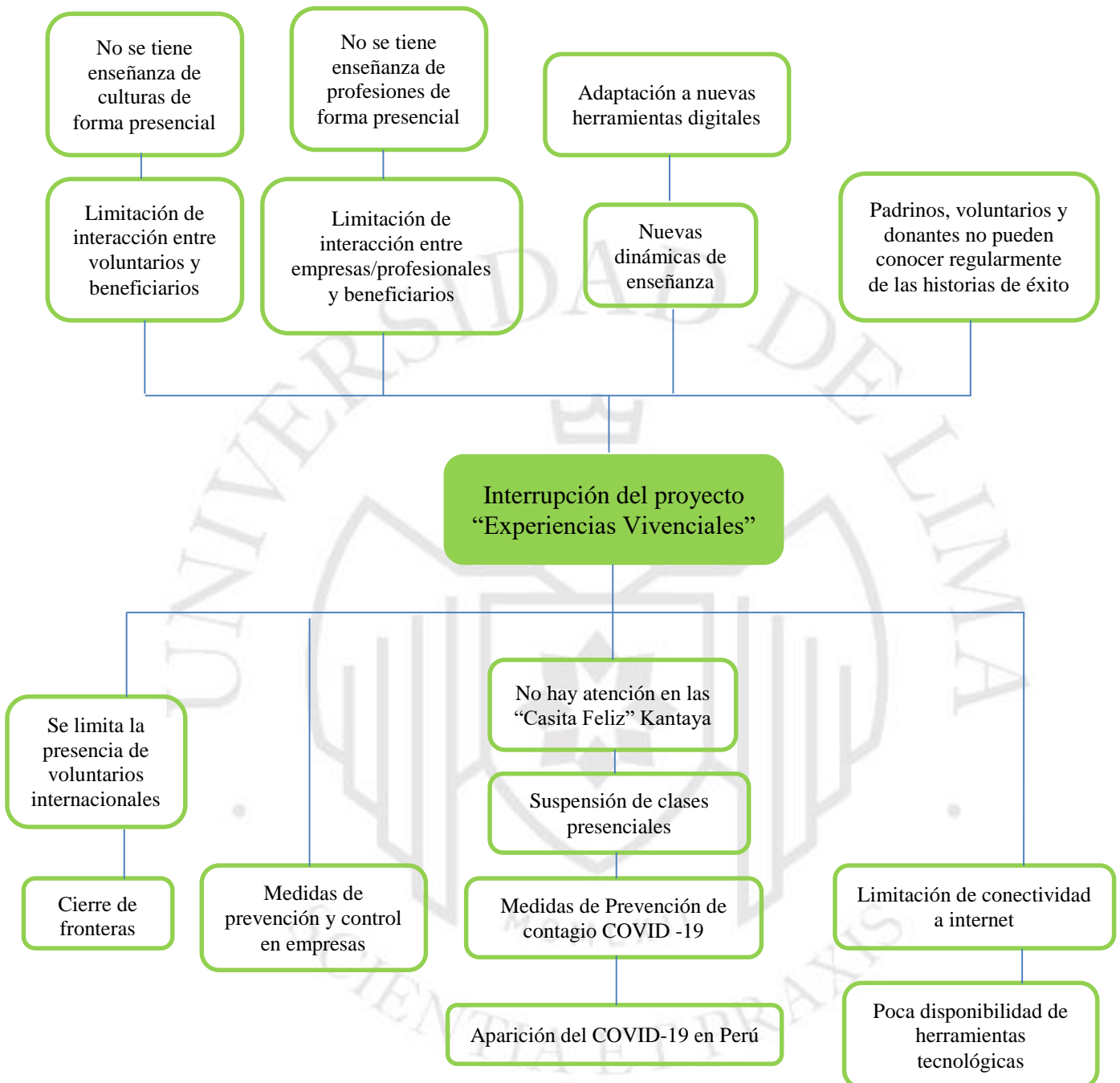
Asimismo, con las medidas de prevención del COVID-19 y el control en empresas que imposibilitan que las niñas y niños beneficiados por Kantaya realicen visitas, los beneficiados ya no cuentan con la posibilidad que antes existía de ir a empresas y conversar en tiempo real con profesionales de distintas carreras, sumándose como consecuencia, la pérdida de esta enseñanza de primera mano.

Adicionalmente, es relevante señalar que, desde un inicio, Kantaya tenía la posibilidad de que voluntarios, padrinos y donantes puedan acercarse a las “Casita feliz” para conocer de las historias de éxito de los niños y niñas beneficiados. Al darse la situación de inmovilización social los voluntarios, padrinos y donantes se encuentran limitados para obtener este conocimiento. Como consecuencia, estos actores pueden perder el interés por la asociación y decidan ya no continuar en ella.

#### **1.5.4 Árbol de problemas**

Para visualizar el árbol de problemas, ver la figura 1.1

Figura 1.1



## 1.6 Diagnóstico

Para realizar el diagnóstico, las técnicas de recojo de información fueron a través de la entrevista a Adriana Manrique, asistente de comunicaciones, quien también proporcionó presentaciones digitales del personal administrativo y del "Programa virtual" y se hizo la entrevista Lizeth Ascue, profesora de inicial, 3ro y 4to de primaria que forma parte del staff de Kantaya; además se realizó la búsqueda de información en fuentes secundarias como la página web, Facebook y YouTube de Kantaya, artículos y textos académicos.

### **1.6.1 Análisis del ambiente interno**

#### Infraestructura:

Kantaya cuenta con una oficina física en Miraflores para realizar las actividades de coordinación con el personal administrativo. Además, cuentan con 3 “Casitas Felices” en Ventanilla donde se realizaban las actividades extracurriculares con los niños y niñas beneficiados. Las “Casitas Felices” cuentan con dos pisos, en el primero se tiene un amplio salón con mesas, sillas, un espacio para prácticas de danza, estanterías con libros de educación primaria y secundaria, pizarras acrílicas y un televisor. En el segundo piso se cuenta con una sala de cómputo con 17 computadoras con conexión a internet y una pizarra acrílica.

A causa de las medidas del estado para disminuir el contagio del COVID-19, el canal que usan en la actualidad para las reuniones con el personal administrativo y coordinación con profesores es virtual a través de la plataforma Zoom. Asimismo, todos los lunes se realiza la coordinación del equipo administrativo y con el equipo encargado del proyecto en Ventanilla las reuniones, las cuales se llevan a cabo 1 vez cada 3 meses. Por otro lado, las actividades extracurriculares con los niños y niñas han pasado a formar parte del “Plan virtual” donde se entregan carpetas físicas con actividades a ser desarrolladas por los beneficiados y esto es acompañado del envío de videos por el canal digital Whatsapp. A través del Whatsapp los profesores y voluntarios de Kantaya envían vídeos explicando las clases y actividades a desarrollar.

#### Recursos humanos:

La asociación cuenta con 12 personas a nivel administrativo divididos en las áreas de: operaciones, recursos humanos, empresas, educación, plan internacional, voluntariado, finanzas, comunicaciones y pedagogía. Asimismo, se tiene el apoyo de voluntarios nacionales e internacionales que brindan su tiempo y ponen en práctica sus habilidades en diversas áreas y actividades como talleres, administración, investigación y asumen el rol de jurado de concursos, según una publicación realizada en la página de Facebook de Kantaya (2020).

#### Recursos financieros:

Antes de la llegada del COVID- 19 al Perú, Adriana Manrique (comunicación personal, 07 de Setiembre, 2020) señala que Kantaya contaba con diversas actividades para el apoyo económico por parte de empresas y personas naturales. Estas donaciones se encuentran divididas en seis y, son canalizadas para que se lleven a cabo las clases extracurriculares con las niñas y niños. Según la asistente de comunicaciones, y la información disponible en la página web de Kantaya en la sección “súmate”, entre las donaciones se encuentran:

- “Cambia la vida de un niño”: consiste en que un donante individual apadrina a un niño desde 1 sol diario al mes, esta donación puede ser renovable.
- “Plan internacional”: son personas que no residen en Perú y se convierten en madrinas y padrinos que aportan a Kantaya.
- “Noche que cambia vidas”: es un evento de recaudación de fondos que busca que más personas se sumen al proyecto y asuman el rol de padrinos. De esta manera, se espera recaudar un monto mayor.
- “Todo suma”: son donaciones únicas realizadas por personas y las cantidades que aportan son desde 1 sol a más.
- “Productos con propósito”: se obtienen fondos para la educación de los niños y niñas a través de la venta de productos. Entre los productos se encuentran la colección de ropa, merchandising y pulseras de Kantaya. Estas últimas han sido creadas por la diseñadora Mariella Camborda. También, se venden agendas, planners y cuadernos por parte de la empresa social “Komparte K”.
- Empresas locales: son empresas que pueden realizar donaciones monetarias o co-crear proyectos con Kantaya. Estas donaciones podían ser anuales o esporádicas.

Con los problemas generados por la introducción del COVID-19 al Perú, los eventos de recaudación de fondos se tuvieron que cancelar y las donaciones de las empresas locales han disminuido drásticamente (Adriana Manrique, comunicación personal, 07 de Setiembre, 2020). Por ello, el programa se sostiene solo por los donantes individuales, el “Plan internacional” y la venta de productos, Cabe indicar que el primer tipo de donación mencionado se ha convertido en el principal medio de recaudación.



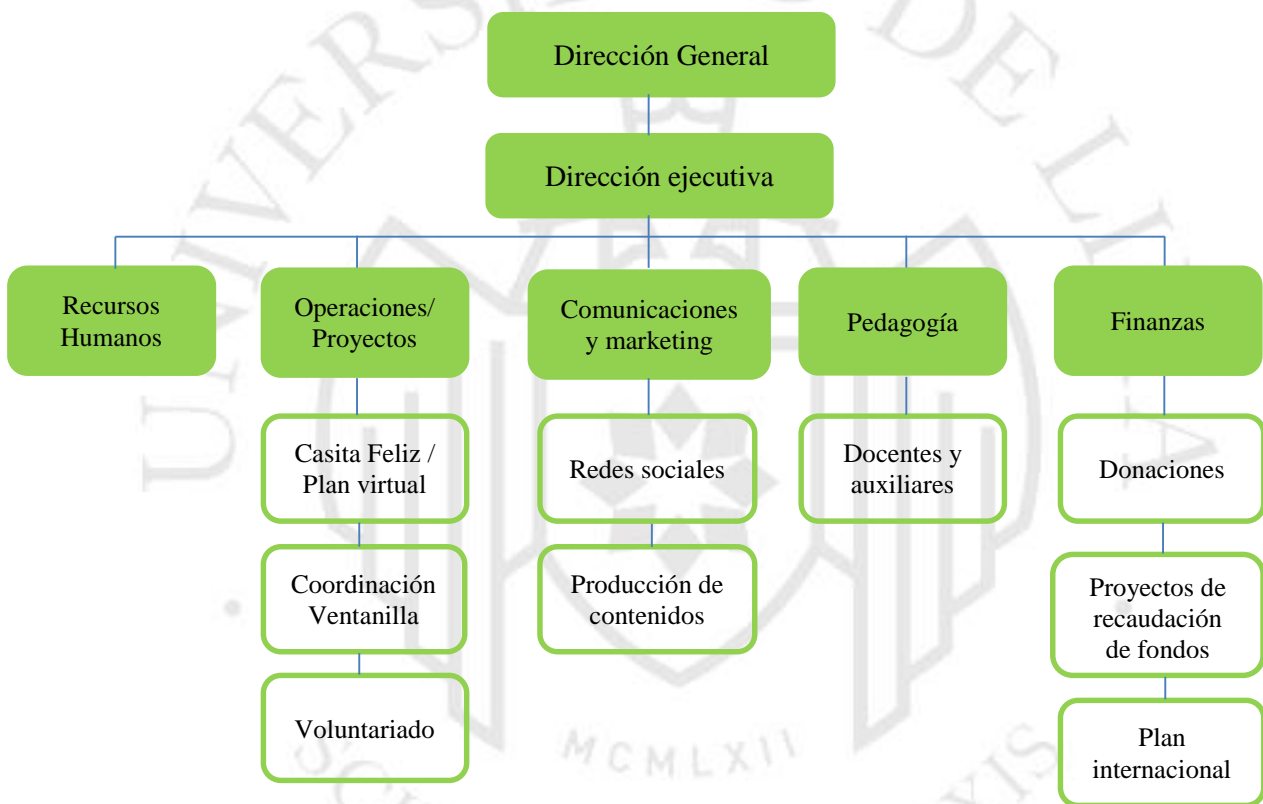
### Estructura organizativa:

- Cofundadora y Directora: Fabiola Portocarrero, quien se encarga de las áreas de operaciones, recursos humanos, empresas, educación y voluntariado.
- Cofundadora y Directora: Yessica Flores, quien está a cargo de las áreas de comunicaciones y marketing, campañas pro fondos, padrinos, productos, finanzas, proyectos y plan internacional.
- Coordinadora ejecutiva: Samantha Li, encargada de finanzas y del proyecto “Cambia la vida de un niño”.
- Coordinadora de Kallpay: Evelyn Vigo, se encarga de coordinar la escuela técnica “Kallpay” que es una institución separada de Kantaya. Dicha escuela se encarga de capacitar y certificar a mujeres como auxiliares de profesores. Cabe precisar que esta institución nace para que Kantaya sea sostenible en el tiempo y pueda continuar con sus funciones y acompañamiento de casos de éxito.
- Coordinadora de voluntariado: Jessica Farro, cuando se llevaba a cabo voluntariado presencial en las “Casitas Felices”, la responsable se encargaba de coordinar y asignar las funciones y actividades a realizar. En la actualidad, coordina los talleres, realiza los cronogramas, monitorea clases virtuales, y apoya en el reparto de donaciones.
- Coordinador administrativo en Ventanilla: Feliz Estrada, coordina actividades a realizar en Lima y Ventanilla, designa funciones al equipo de Ventanilla, recepciona documentos, monitorea las clases virtuales, organiza el reparto de alimentos y donaciones en Ventanilla, y apoya a docentes.
- Asesor Pedagógico: Emilio Berrocal, diseña e implementa propuestas educativas a través de la elaboración de fichas de trabajo en comunicación, matemática y socioemocional; además, se encarga de la formación técnico pedagógica del personal docente y auxiliar de las casitas Kantaya. También, es el responsable del diseño y sistematización de pruebas y encuestas para la línea base.
- Profesores Kantaya: se cuenta con 5 profesores entre educadores de inicial y primaria quienes se encargan de compaginar, intercambiar y revisar el folder de cada niño. Asimismo, graban contenido semanal, realizan clases virtuales y elaboran documentos mensuales. También, son los responsables de monitorear a los niños y llenar formularios de encuestas de niños y padres.

- Asistente de finanzas: Alexandra Maraví, se encarga analizar indicadores, resultados anuales y por periodo y elaborar proyecciones. Además, está enfocado en la investigación de oportunidades como la postulación a premios, registro de campañas y análisis de asistencias de niños.
- Asistente de comunicaciones: Adriana Manrique, se encarga del manejo de redes sociales, creación de contenido gráfico, apoyo en el diseño web, creación de videos y apoyo en recursos humanos.

Organigrama:

Figura 1.2



Elaboración propia

Experiencia Institucional:

La asociación Kantaya cuenta con 15 años de experiencia institucional. Según su página web (Kantaya, s.f., sección Ilumina futuros), un 67% de jóvenes que formaron parte de Kantaya cuenta con estudios superiores a comparación del 5% de jóvenes que poseen dichos estudios y viven en zonas vulnerables. De acuerdo al reporte “Kantaya después del COVID 2020” (2020), la asociación cuenta con 320 niños beneficiados con el “Plan Virtual”. En línea a ello, realizaron una encuesta a 242 familias que forman parte de dicho

proyecto y se obtuvo que el 98% está totalmente de acuerdo en que Kantaya se preocupa por la educación de sus hijos. Asimismo, un 94% está totalmente de acuerdo en que el “Plan Virtual” ayuda a que sus hijos aprendan más (Kantaya, 2020).

### **1.6.2 Análisis del microambiente**

#### Mercado meta:

El público meta de este proyecto se centra en las niñas y niños entre 5 a 15 años que viven en las zonas de Mi Perú, Pachacútec y Santa Rosa de Ventanilla. Adicionalmente, se suman 10 niñas y niños que debido a la pandemia tuvieron que volver a sus hogares en Piura, Chanchamayo y Huancavelica y que continúan con sus clases de acompañamiento a través del “Plan Virtual”.

Según profesora de Kantaya Lizeth Ascue (comunicación personal, octubre, 2020), en los tres centros tienen más de 320 alumnos, recientemente han incorporado alumnos. Hijos de mi Perú cuentan con aproximadamente con 88 alumnos, al inicio del mes de octubre se aumentó la cifra. En la casita de Santa Rosa había 99 niños y en la casita de Pachacútec cuentan con un aproximado de 353 niños. La incorporación de niños antes de la coyuntura de emergencia se daba solo en marzo, sin embargo, este año se incorporó a niños en el mes de abril y octubre. Depende también del interés del padre o madre y de los niños en querer entrar al modelo de enseñanza que tienen, no se da un ingreso cada mes pues la organización cuenta con vacantes.

#### Voluntarios:

Cuando se realizaban actividades presenciales con el apoyo de voluntarios nacionales e internacionales en Ventanilla, se visitaban a las niñas y niños de las “Casitas Felices”. Respecto a los voluntarios internacionales, disponían de su tiempo para realizar presentaciones en las cuales compartían sobre su país y cultura con las niñas y niños. De esta manera, podían conocer un poco sobre otros países, diferentes contextos y les permitía darse cuenta de las oportunidades que les esperan si continúan estudiando.

Del mismo modo, los padrinos y madrinan de la asociación podían ir a dicho lugar para ayudar en actividades y observaban cómo era la actitud, el trabajo y comportamiento de las niñas y niños. Contaban además con una reunión en Ventanilla en donde se hacía invitación a las madrinan y padrinos a asistir.

En ambos casos, las visitas y las actividades con las niñas y niños fueron suspendidas debido a las medidas para prevenir el contagio del COVID-19. Como consecuencia, se busca realizar diferentes actividades virtuales para que continúen las interacciones entre voluntarios, padrinos, madrinas y niñas y niños beneficiados.

En línea a lo anterior, una de las actividades que realizaron fue una convocatoria masiva de voluntarios a través de la página de Facebook de Kantaya que indicaba tres formas para sumarse. La primera, es realizar “cápsulas de aprendizaje” que se refiere a que la persona voluntaria se graba realizando un mini taller para los niños, jóvenes o profesores; esta modalidad ha contado con un promedio de 10 videos realizados. La segunda, consiste en apoyar al equipo administrativo en alguna de las funciones que cumplen, según la habilidad y voluntad del voluntario; esta modalidad cuenta con 5 voluntarios activos a la fecha. La tercera, se basa en la realización de un proyecto que logre que Kantaya obtenga más indicadores de medición de impacto o se encuentren los puntos que deben mantener o mejorar; en la actualidad cuenta con 1 proyecto realizado y 1 en proceso de realización.

#### Aliados:

Kantaya cuenta con las donaciones para sostener sus programas los cuales provienen de seis medios que fueron descritos en la sección “Recursos financieros”. Además, ha recibido el apoyo de artistas, fundaciones, empresas y organizaciones que se han sumado no solo con donaciones monetarias, sino a través del dictado de cursos y capacitaciones, y voluntariado corporativo e internacional. Entre las empresas aliadas más importantes se encuentran las siguientes:

- Cummins
- ADM
- EDEMSA
- NEXA
- Scotiabank
- Compartamos Financiera

### **1.6.3 Análisis del macro ambiente**

### Factores tecnológicos:

Muchas familias de escolares peruanos se han visto en la obligación de adquirir un dispositivo tecnológico que les permita seguir accediendo a la educación. Según un estudio sobre la incorporación de las TIC en los hogares peruanos elaborado por el INEI (2020), se tiene que en 95 de un total de hogares existe al menos una TIC.

Respecto a lo anterior, al contrastar esa información con la data sobre la disposición y uso del internet, el 40,1% de los peruanos dispone de internet; sin embargo, las personas que tienen entre 6 a 11 años son uno de los menores usuarios de internet y representan solo el 36,2% (INEI,2020). Esto último, significa que a pesar que se tenga la disponibilidad de una TIC y de conexión a internet, las niñas y niños no necesariamente lo van a usar cuando lo desean. Según la información brindada por Kantaya a través de la entrevista a Adriana Manrique (comunicación personal, 07 de Setiembre, 2020), la mayoría de niñas y niños no cuentan con un dispositivo digital propio; asimismo, la conectividad a internet se encuentra limitada por el tipo de plan de datos que posee cada familia. Además, el apoderado es quien siempre debe realizar una supervisión del uso de estas tecnologías por parte del menor de edad.

Adicionalmente, los resultados de la encuesta realizada por Kantaya (2020) a las familias beneficiadas muestra que un 98% no cuenta con una computadora conectada a internet. Esto demuestra que el medio principal para la entrega de contenidos es de forma física o a través del celular, ya sea por WhatsApp o llamada telefónica.

### Factores políticos:

Desde el inicio de la crisis ocasionada por el COVID-19, el Estado peruano ha considerado a la educación como un factor que debe continuar, por ello se han realizado distintos esfuerzos para implementar la educación a distancia.

Con la Resolución Ministerial N 160-2020-MINEDU y la introducción del programa “Aprendo en casa”, el Estado busca complementar las clases brindadas por los profesores a mediano y largo plazo (Plataforma digital del Estado Peruano, 2020). Asimismo, para continuar con el desarrollo de clases de forma remota dirigida a los estudiantes de educación básica, educación básica especial y educación básica alternativa, la plataforma dispone de guías de aprendizaje las 24 hrs del día y una

programación de actividades según el grado y nivel del estudiante (Plataforma digital del Estado Peruano, 2020).

#### Factores sociales:

En los menores de edad existen diferentes aspectos del entorno que pueden afectar su aprendizaje. Por ejemplo, el hecho de que se encuentre en un espacio reducido por mucho tiempo puede hacer que el niño o niña se aburra y pierda el interés en las actividades de estudio. Otro ejemplo es que existen, diferentes distracciones que se generan cuando el estudiante está recibiendo clases virtuales.

Según el antropólogo Carlos Flores (2020), existen diversos problemas que deben enfrentar los niños y niñas en casa para tener acceso a la educación a distancia. Uno de estos es que no existe un rol de autoridad en algunas familias, por lo que los niños eligen sus horarios para estudiar o jugar. Otro problema es que los padres pueden dejar que los niños usen la televisión o el celular sin supervisión por varias horas.

A partir de lo anterior, se suma el confinamiento dentro de casa, lo cual puede afectar socioemocionalmente al niño o niña y puede generar que el estudio se vuelva molesto si no se tiene un adecuado acompañamiento por parte de la familia. Por otro lado, existen hogares en los que los familiares tienen horarios exigentes y desordenados y la única persona que puede supervisar a los menores de edad no cuenta con las habilidades necesarias para realizar un buen acompañamiento (Flores, 2020)

Otro problema social es la violencia contra niños y adolescentes que pueden surgir al generarse tensiones debido al confinamiento obligatorio en casa. Según informó el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), a fines de junio se registraron 67,712 llamadas de las cuales 17,000 estaban referidas a violencia y abuso sexual contra niños, niñas y adolescentes (Agencia peruana de noticias, 2020, sección Locales).

#### Factores económicos:

Con la implementación de las medidas preventivas por el COVID-19, se vio afectada la economía del Perú debido a que muchas personas perdieron sus empleos por el cierre de locales y liquidación empresas. Según el informe del INEI (2020), dentro de la población

económicamente activa (PEA) la población ocupada cayó en un 40,2% entre mayo y julio.

Lo anterior, implica un problema que afecta las donaciones realizadas por parte de empresas. Como se explicó anteriormente, estos tipos de donaciones han disminuido drásticamente y solo se cuenta con tres tipos de aportes.

#### Factores educativos:

Sobre la realidad actual de la educación remota de emergencia, en la actualidad, nos encontramos ante una emergencia sanitaria que ha obligado a realizar un cambio en la enseñanza pasando de una educación presencial en las aulas a una educación remota que tiene el uso del internet como alternativa principal para que los estudiantes continúen con su aprendizaje. En el webinar sobre los desafíos de la educación escolar a distancia en el Perú, Roberto Bustamante (2020) menciona que se ha realizado cambios en los públicos que intervienen en la educación, es así como los docentes deben adaptar y priorizar la información a enseñar y modificar las clases presenciales a un modelo remoto. Además, los padres de familia se han convertido en aliados de los profesores al ser quienes acompañan y vigilan a los escolares en sus clases de forma remota.

Por otro lado, los estudiantes se ven perjudicados por alguno de los métodos de enseñanza adoptados que, en algunos casos, los obligan a contar con un dispositivo que tenga conexión a internet, cámara y audio para continuar con su aprendizaje y no perder el año académico.

El pasar abruptamente a un modelo de educación remota significa un gran reto de adaptación principalmente para profesores y alumnos, en ambos casos se carga con una gran expectativa que permita continuar con el aprendizaje. Por un lado, se espera que los profesores tengan los recursos y habilidades necesarios para lograr llevar el aprendizaje de forma correcta y que este llegue al alumno, además, deben encontrarse en predisposición de apoyar al alumno en caso se presenten inconvenientes al momento de la enseñanza remota. Por otra parte, se espera que los alumnos tengan los recursos y habilidades también para recibir la información impartida, además, existen casos donde deben realizar esfuerzos extra para conseguir los recursos tecnológicos para continuar en sus clases.

La educación en línea es una forma de educación remota, la cual se presenta como primera opción de respuesta para garantizar la continuidad de estudios (Balladares, 2020). A diferencia de otros tipos de educación remota, la educación en línea requiere de conectividad a internet para hacer uso de recursos virtuales, medio por el cual pueden generarse interacciones sincrónicas y asincrónicas para lograr diversos tipos de aprendizaje. A diferencia de la educación remota de emergencia, la educación en línea no es un término nuevo ni se ha desarrollado de forma abrupta. A lo largo de los años se ha extendido la oferta de cursos en línea sobre diversos temas, no obstante, siempre ha existido un debate de si este tipo de educación es de calidad o no. Sobre ello, Hodges et ál. (2020), señala que para el diseño adecuado de este tipo de aprendizaje se debe tener en consideración el momento de realizar el diseño del proceso pues tiene una incidencia directa en si se dará una enseñanza online efectiva.

Cabe resaltar que para que se dé la educación a distancia no es necesario ceñirse al uso de internet pues la educación remota se puede dar de diversos modos como por correspondencia o con kits para desarrollar por el estudiante. La educación a distancia es multimodal, pues puede ser desarrollada en distintos soportes no excluyentes que buscan que el niño o niña logren un desarrollo de aprendizaje (Bustamante, 2020). Además, es necesario desarrollar diversos recursos que permitan que el estudiante no sienta que repite lo mismo que hace en el aula de forma presencial; es una oportunidad para poder crear espacios colaborativos de educación remota.

### **1.7 Análisis de audiencias**

Para el análisis de audiencias se propone tener como público a los niños y niñas beneficiados, voluntarios y aliados. Se decidió no trabajar con los padres de familia pues ya cuentan con estrategias que se están llevando a cabo para los padres de familia desde Kantaya a través de los profesores. Es así que, según la entrevista realizada a la profesora Lizeth Ascue (comunicación personal, octubre 2020), los profesores se comunican constantemente con los padres de familia a través de WhatsApp, además cuando se acercan a recoger el fólder mensual del Plan Virtual, los profesores aprovechan la oportunidad para preguntar a los padres de familia por el estado de la familia y asesorarles en el acompañamiento de los niños y niñas. Los profesores han recibido comentarios positivos y agradecimientos sobre los temas y el desarrollo de estos por parte de los



padres de familia y cuentan a los profesores del entusiasmo que tienen los niños y niñas en continuar aprendiendo. La relación entre ambos públicos es positiva pues los padres de familia reconocen el esfuerzo que se lleva a cabo en la organización y consideran que la educación impartida es buena.

### **1.7.1 Público objetivo primario**

Son niños y niñas entre los 5 a 15 años de edad que viven en Santa Rosa, Mi Perú y Pachacútec del distrito de Ventanilla que asisten a escuelas públicas. Cuentan con limitados recursos para conectividad a internet y acceso a TIC. Cuentan con una familiar o pariente que los apoya en las clases, talleres y actividades que imparte Kantaya y se encuentran predispuestos a continuar aprendiendo sobre nuevos temas. Según la profesora de Kantaya Lizeth Ascue (comunicación personal, octubre 2020) menciona que se tiene más de 360 de niños que forman parte del Plan virtual de Kantaya, como cifras aproximadas ella menciona que cuentan con 88 alumnos en Mi Perú, 99 niños en Santa Rosa y 353 niños en Pachacútec. Sobre la incorporación de los niños, antes se daba solo en marzo, sin embargo, este año se incorporó a niños en el mes de abril y octubre.

Los niños y niñas que participan del Plan Virtual de Kantaya son actores afectados por la problemática, pues antes de la pandemia se encontraban en la posibilidad de continuar con el proyecto “Experiencias vivenciales”, sin embargo, por la coyuntura de emergencia no se ha logrado incorporar esta práctica en al Plan virtual por lo que no han podido continuar con esta enseñanza.

A pesar de la situación problemática, los niños y niñas están motivados y sienten que pertenecen a una familia de acuerdo a las entrevistas realizadas y a los testimonios publicados este año que se visualizan en la página de Facebook de Kantaya. Esto se percibe de esta manera porque los niños y niñas están aprendiendo a ser solidarios y a compartir la alegría con los demás. En ese sentido, les gusta la forma de trabajo de Kantaya porque les brindan alegría y conocimientos. Adicionalmente, los niños y niñas mencionan que les gustaría formar parte del staff de Kantaya, pues se han convertido en su segunda familia. Por otro lado, extrañan asistir a la “Casita Feliz”, pero entienden el contexto y saben que no pueden salir.

### **1.7.2 Público objetivo secundario**

### Voluntarios

Son jóvenes universitarios nacionales o internacionales y profesionales entre los 21 a 35 años de edad, de niveles socioeconómicos A y B que cuentan con disponibilidad de tiempo limitado debido a estudios y trabajos. Tienen acceso a internet y cuentan con uno o más dispositivos electrónicos de información y comunicación. En muchos casos, no conocen de la realidad de los niños y niñas que viven en Ventanilla. Se muestran predispuestos a ayudar socialmente en proyectos y voluntariados pues consideran que son experiencias que les permite conocer sobre diferentes realidades, conectarse con otras personas y salir de la rutina.

Existen dos tipos de voluntarios: nacionales e internacionales que llegan a través de la empresa E.F. Los primeros, son voluntarios de empresas e instituciones educativas que son convocados para participar de diversas actividades o campañas con las niñas y niños para que compartan tiempo con ellos y los ayuden en la realización de talleres.

Los segundos, cuentan con un tiempo limitado para realizar actividades debido a que son estudiantes de intercambio y su estancia en Perú es corta. Sin embargo, antes de la pandemia, se logró integrarlos a diferentes actividades del programa “Experiencias vivenciales”, el cual consistía en llevar a los niños y niñas a visitar museos o realizar actividades como limpieza de playas.

Cabe indicar que por el contexto de pandemia y ante la imposibilidad de verlos presencialmente, los voluntarios pueden enviar las “cápsulas de aprendizaje” en formato de video para enseñar diferentes actividades a niñas y niños. Además, permite que las niñas y niños del “Plan virtual” puedan verlos. Sin embargo, los voluntarios solo pueden ver a los niños a través de las reuniones que realiza Kantaya para madrinas, padrinos y socios, la cual consiste en presentar a 3 niños o niñas para que se converse en un corto periodo de tiempo.

### Madrinas y padrinos:

Son profesionales de nivel socioeconómico A entre los 30 a más años de edad. Cuentan con capacidad adquisitiva y se muestran predispuestos a apoyar causas sociales en las que creen. Se muestran predispuestos a participar de las actividades de la organización y a aprender sobre los diferentes entornos que se encuentran en la sociedad donde viven.

En su mayoría son contactos de las directoras de la asociación; sin embargo, hay padrinos que se incorporan a partir de los mensajes que ven en redes sociales. Cabe precisar que los padrinos y madrinan tienen una renovación de su compromiso que puede ser anual, cuatrimestral o semestral. Además, se les envía actualizaciones cuatrimestrales de las actividades que realiza Kantaya a través de correo electrónico.

Antes de la pandemia, se hacía la invitación a los padrinos para que participen en campañas de navidad, fiestas patrias e invierno. También, tenían la posibilidad de ir a una reunión de padrinos en Ventanilla. A pesar de dichas oportunidades, algunos padrinos no han logrado tener una conexión con los niños beneficiarios de Kantaya debido a que Ventanilla, el lugar donde Kantaya realiza las intervenciones, representaba un lugar muy alejado y no contaban con el tiempo suficiente por motivos laborales o se encontraban fuera del país.

#### Promotores:

Son padrinos o voluntarios que están muy comprometidos con Kantaya y se encargan de reclutar nuevos padrinos.

A estos tres públicos se les realizó una presentación virtual sobre cómo se realizó el cambio a un acompañamiento educativo virtual. En ese espacio se hizo la invitación a 3 niños para que compartan sus testimonios sobre cómo se sentían con la modalidad virtual y se dio un momento para que se realicen preguntas.

### **1.7.3 Análisis CAP**

Para identificar la mejor estrategia de comunicación y realizar herramientas que se adapten al contexto del público objetivo, es necesario analizar el comportamiento de los involucrados en relación al problema principal para conocer el cambio que se debe llevar a cabo.

El principal método de recolección de información fue a través de entrevistas online donde se realizaron preguntas abiertas a una voluntaria, un padrino y dos niñas Kantaya, además se realizó entrevistas a la asistente de comunicaciones de Kantaya y una de las profesoras parte del staff. Para complementar la información, se visualizaron testimonios

de beneficiados y voluntarios realizados por Kantaya este año, así como su participación en Webinars. El método de recolección de información fue seleccionado debido a la dificultad de comunicación y el tiempo que dispone el público objetivo. En algunos casos, se mantiene el apellido en reserva por decisión de la persona encuestada.

## **Entrevistas:**

### Jocelyn – Niña Kantaya

- En las experiencias vivenciales de Kantaya ella visitaba otros lugares, menciona como ejemplo el hotel Hilton, la Universidad Cayetano Heredia, UTEC entre otras universidades. Siente que el visitar estos lugares le ayudan a ser buena persona y ser cada vez mejor.
- De las experiencias vivenciales ella siente que aprendió mucho. Siente que aprendió más valores, no debe rendirse, que ella puede lograr lo que los profesionales también tienen luchando, estudiando y siendo una mejor persona.
- A ella le gustaba todo de esa experiencia, en especial el contacto con las personas pues todas eran amigables, define esa experiencia como “un paraíso”. No manifiesta algo que no le guste de las experiencias vivenciales.
- Conoce del contexto que se vive y sabe que las personas ahora deben permanecer en casa. A pesar de ello, ella considera que sí es posible volver a vivir las experiencias vivenciales pues existen aplicaciones que les permite seguir compartiendo momentos a pesar de la distancia. Ella menciona como ejemplo la aplicación “Zoom”.
- Ella comenta que se sentiría muy bien de poder escuchar las historias de voluntarios y profesionales, pues ella puede escuchar cómo expresan sus historias y su vida. Además, siente que la ayuda a tener una buena decisión en su vida y conocer nuevas experiencias
- Ella expresa que le gustaría conocer más de los profesionales y voluntarios, conocer cómo llegaron a su meta, qué pensamientos tenían, cómo seguían creyendo en su objetivo a pesar de todavía no llegar a él y por qué les gustaba esa meta que tenían.
- Prefiere conocerlos a través de videos que solo audio, pues pueden ver expresiones y su forma de hablar. En los audios ella también puede saber de su forma de hablar y cómo se expresan, pero no puede ver sus rostros.

### Aisha – Niña Kantaya

- Manifiesta su gusto por las experiencias vivenciales de Kantaya y las recuerda con estima.
- Sentía que aprendía muchas cosas buenas de las experiencias vivenciales lo cual le gustaba mucho.
- Menciona que le gustaba “todo” de las experiencias vivenciales, y considera a Kantaya como una familia.
- Considera que sí es posible continuar con las experiencias vivenciales a través de video llamadas. Esto le permite ver sus rostros y acordarse de las personas.
- Expresa que escuchar las historias de profesionales y voluntarios la ayuda a “pensar más”.
- Ella quiere conocer sobre diferentes carreras a través de profesionales.
- Manifiesta una preferencia por ver a las personas en video porque puede ver sus expresiones.

### Nathalie Abanto – Voluntaria Kantaya

- Tiene conocimiento de las historias de éxito de niñas y niños de Kantaya y conoce del impacto que Kantaya ha generado.
- Ella continúa en Kantaya debido a que generó un vínculo con las niñas y niños del programa y quiere continuar aportando en su educación.
- Su aporte se ha manifestado a través de la correcta realización de las diferentes campañas de las que ha participado en Kantaya. Considera que todos los esfuerzos suman a que se lleven a cabo los proyectos y campaña en beneficio de las niñas y niños.
- Considera que su aporte como voluntaria por el lado presencial se encuentra totalmente limitado por la coyuntura. Sin embargo, no le ha impedido seguir aportando a Kantaya pues se encuentra apoyando en temas administrativos.
- Le gustaría contar con una actividad donde pueda escuchar las opiniones de las niñas y niños, como ejemplo menciona una video llamada con 3 o 5 niñas o niños acompañados de un auxiliar para mantener una conversación de forma remota.
- Como beneficios de poder conversar con las niñas y niños, ella menciona que es grato el ver la energía, emociones y sentimientos; además pueden comunicarse y conocer personas nuevas, lo que les permite salir de la rutina.

- No encuentra problemas en compartir su historia profesional con las niñas y niños de Kantaya, pero reconoce que se debe tener en cuenta la forma de expresar la historia para lograr que la entiendan y se inspiren.
- Muestra su preferencia por realizar entrevistas presenciales, a tener que comunicarse con las niñas y niños a través del envío de videos o audios, pues realiza una conversación.

#### Roberto – Padrino Kantaya

- En su caso particular ha conocido de cerca los casos de éxito de Kantaya y le gustaría poder seguir conociendo más de estas historias.
- Ha tenido la oportunidad de conocer de cerca el funcionamiento de Kantaya por dentro. Considera que la suma de los aportes económicos, así como de las personas que trabajan en Kantaya generan un impacto significativo pues ayuda en la educación, genera nuevas oportunidades, contactos, experiencias que significan mejoras sustanciales en las oportunidades las niñas y niños de Kantaya.
- Considera que llevar las cosas de forma remota representan muchos retos. Por el lado de los padrinos disponen de menos tiempo para realizar otras actividades debido a que pasan más tiempo en sus trabajos de forma virtual. Por el lado de los beneficiarios, se debe considerar que las experiencias sean significativas.
- Le gustaría contar con actividades lúdicas con un grupo reducido de beneficiarios donde se genere una interacción entre ambos. Menciona como ejemplo una actividad donde padrinos enseñen sobre sus profesiones.
- Considera que el beneficio más grande de poder interactuar con los beneficiarios es el vínculo pues representa un crecimiento personal en ambas direcciones. Reconoce que no necesariamente todos los padrinos, madrinas o personas que aportan quieren tener un mayor vínculo de manera personal, lo cual considera respetable pues todos apoyan de la forma en la que pueden.
- En su caso personal, no encuentra problemas en compartir a qué se dedica con los beneficiarios. Expresa que se pueden agregar elementos para que esto sea más impactante para los beneficiarios.
- No presenta incomodidad realizar el envío de grabaciones de audio o video. Reconoce que el tiempo se presenta como un reto ante esa posibilidad, además

considera que la historia y la manera de contarla debe ser significativa para los beneficiarios.

### Análisis CAP del público objetivo principal

**Tabla 1.1**

Grupo social	Problemática identificada	Comportamiento relacionado	Relación con CAP
Niños y niñas que participan del “Plan virtual” Kantaya	Interrupción del proyecto “Experiencias vivenciales”	Saben del proyecto experiencias vivenciales.	Conocimiento: Aprendizaje y capacitación
		Identifican los beneficios del proyecto.	
		Entienden el actual contexto y saben que deben permanecer en casa.	
		Muestran interés en continuar con el proyecto.	Actitud: Motivar el cambio, la acción
		Muestran interés en los voluntarios Kantaya y se encuentran animados en poder hablar con ellos.	
		Disfrutaban las experiencias vivenciales.	
		Prefieren los videos a tener solo audios.	
Disponen de un espacio donde se encuentran de forma virtual con voluntarios, madrinas y padrinos; no obstante, esta es de corta duración y participan 3 beneficiarios.	Práctica: Motivar a la acción		

		Las “cápsulas de aprendizaje” se muestran como un medio para el aprendizaje de los niños y niñas sin embargo es un canal unidireccional.	
--	--	--	--

### Análisis CAP del público objetivo secundario

**Tabla 1.2**

#### Voluntarios Kantaya

Grupo social	Problemática identificada	Comportamiento relacionado	Relación con CAP		
Voluntarios (existentes y potenciales)	Interrupción de su servicio como asistentes en el proyecto “Experiencias vivenciales”	Nuevos voluntarios desconocen el proyecto.	Conocimiento: Aprendizaje y capacitación		
		Los voluntarios existentes conocen de los beneficios de los programas de Kantaya.			
		Los voluntarios conocen de las limitaciones en herramientas digitales que pueden tener los niños y niñas Kantaya.			
				Demuestran interés en la participación de actividades.	Actitud: Motivar el cambio, la acción
			En algunos casos, la participación en actividades es solo por campañas.		
			Se encuentran comprometidos con la misión de Kantaya.		
			Muestran interés en realizar actividades donde puedan conversar con los beneficiarios.		



		Voluntarios sienten empatía por las niñas y niños.	
		Los voluntarios tienen la posibilidad de apoyar enviando las “cápsulas de aprendizaje” a los niños, pero es un canal unidireccional.	Práctica: Motivar a la acción

**Tabla 1.3**

**Madrinas y padrinos Kantaya**

Grupo social	Problemática identificada	Comportamiento relacionado	Relación con CAP
Madrinas y Padrinos Kantaya (existentes y potenciales)	Dificultad en la interacción con todos los beneficiarios a través del “Plan virtual”	Las madras y padrinos potenciales no conocen a fondo del impacto de Kantaya.	Conocimiento: Aprendizaje y capacitación
		Algunos padrinos o madras no desean generar un mayor vínculo con los beneficiarios.	Actitud: Motivar el cambio, la acción
		Las madras y padrinos promotores consideran que las interacciones con los beneficiarios deben ser significativas.	
		Algunos participan de reuniones virtuales donde se comparte actualizaciones de Kantaya y pueden conocer a 3 niños beneficiados.	Práctica: Motivar a la acción
		No disponen de mucho tiempo debido a que se encuentran enfocados en sus trabajos de forma remota.	

		No participan de una actividad que les permita involucrarse o interactuar con todos los niños y niñas beneficiados.	
--	--	---	--

#### 1.7.4 Análisis de comportamiento

En esta sección se describe a detalle las actitudes a tener en consideración, así como los beneficios de realizar el cambio de comportamiento y cuáles serían los factores a tomar en consideración en la adopción del cambio.

**Tabla 1.4**

#### **Análisis de comportamiento del público objetivo primario**

<b>Comportamiento de los niños y niñas del “Plan virtual” Kantaya</b>			
<b>Comportamientos actuales</b>	Los niños y niñas de Kantaya tienen mucho interés en continuar con el proyecto “Experiencias vivenciales”, sin embargo, no lo pueden recibir pues este no ha sido adaptado al “Plan virtual”.		
<b>Comportamientos factibles</b>	Los niños y niñas de Kantaya reciben el proyecto “Experiencias vivenciales” en el “Plan virtual” y continúan conociendo sobre distintas profesiones y culturas.		
<b>Comportamientos ideales</b>	La totalidad de los niños y niñas de Kantaya logran recibir el proyecto “Experiencias vivenciales” y tienen una participación activa en el programa de forma remota.		
<b>Beneficios y consecuencias</b>	<b>¿Por qué deberían adoptar este comportamiento?</b>	<b>¿Qué beneficios obtendrían?</b>	<b>¿Cuál es el costo de oportunidad?</b>
	Les permite conocer sobre otros entornos con el apoyo de profesionales y voluntarios.	El desarrollo de conocimientos que les permita tener una proyección a futuro. Tener un canal de comunicación	Kantaya todavía no cuenta con una herramienta que permita el desarrollo de ese proyecto.

		bidireccional con voluntarios y profesionales de forma virtual.	
<b>Factores que favorecen la adopción del nuevo comportamiento</b>		<b>Interés en conocimientos:</b> les gusta las actividades que realizan en Kantaya y sienten que quieren continuar aprendiendo más cosas.	
<b>Factores que dificultan la adopción del nuevo comportamiento</b>		<b>Tecnología y conectividad:</b> cuentan con pocos dispositivos digitales para conectarse a internet y recibir nueva información. <b>Dependencia tecnológica:</b> dependen del apoderado y sus horarios para utilizar las herramientas digitales.	

**Tabla 1.5**

**Análisis de comportamiento del público objetivo secundario Voluntarios de Kantaya**

<b>Comportamiento de los voluntarios de Kantaya</b>			
<b>Comportamientos actuales</b>	Predisposición a continuar en los proyectos de Kantaya.		
<b>Comportamientos factibles</b>	Involucramiento en las actividades y proyectos virtuales de Kantaya.		
<b>Comportamientos ideales</b>	Participación activa que permite su continuidad en los proyectos de Kantaya y futuro interés en ser madrinas o padrinos.		
<b>Beneficios y consecuencias</b>	<b>¿Por qué deberían adoptar este comportamiento?</b>	<b>¿Qué beneficios obtendrían?</b>	<b>¿Cuál es el costo de oportunidad?</b>
	Pueden interactuar de forma constante con los niños y niñas de Kantaya.	Conocer otras realidades. Ver la importancia de la educación en	El tiempo para realizar el acompañamiento en actividades.

		niñas y niños para su desarrollo académico.	
<b>Factores que favorecen la adopción del nuevo comportamiento</b>		<p><b>Interés en la participación:</b> muestran voluntad de continuar ayudando a Kantaya.</p> <p><b>Conocimientos para compartir:</b> cuentan con información que puede interesar a los niños y niñas de Kantaya.</p>	
<b>Factores que dificultan la adopción del nuevo comportamiento</b>		<p><b>Barrera de lenguaje:</b> en algunos casos, los voluntarios internacionales no saben español.</p> <p><b>Tiempo:</b> Deben dejar de hacer otras actividades para enfocarse en las actividades de voluntariado.</p>	

**Tabla 1.6**  
**Análisis de comportamiento del público objetivo secundario madrinas y padrinos Kantaya**

<b>Comportamiento de madrinas y padrinos Kantaya</b>	
<b>Comportamientos actuales</b>	Conocen de los programas y se mantienen informados, sin embargo, algunos no generan un mayor vínculo con los beneficiarios.
<b>Comportamientos factibles</b>	Interacción con los niños y niñas de Kantaya y participación en actividades virtuales que les permita generar un vínculo con los beneficiarios.
<b>Comportamientos ideales</b>	Participación a través de propuestas generadas por los madrinas y padrinos para realizar actividades virtuales con niñas y niños de Kantaya.

Beneficios y consecuencias	¿Por qué deberían adoptar este comportamiento?	¿Qué beneficios obtendrían?	¿Cuál es el costo de oportunidad?
	Involucrarse de actividades de forma activa	Conocen de otras realidades y les permite impactar en ellas.	El tiempo para realizar el acompañamiento en actividades.
<b>Factores que favorecen la adopción del nuevo comportamiento</b>	Participación en actividades a distancia con niñas y niños Kantaya.		
<b>Factores que dificultan la adopción del nuevo comportamiento</b>	<p><b>Economía:</b> incertidumbre por el desempeño de la economía peruana lo que puede afectar en donaciones.</p> <p><b>Tiempo:</b> Deben dejar de hacer otras actividades para enfocarse en las actividades de voluntariado.</p>		

### 1.8 Conclusiones del diagnóstico

Las niñas y niños tienen conocimiento del contexto en el que nos encontramos y reconocen que por esa razón no se ha continuado con el proyecto de “Experiencias vivenciales”. Asimismo, se muestran abiertos a participar de nuevas dinámicas de educación con los voluntarios y profesionales. En varios casos, la conexión a internet y la disponibilidad de herramientas tecnológicas es limitada por lo que el niño o niña depende del plan de datos que tenga la familia y la disponibilidad del familiar que conozca del adecuado uso de la tecnología para guiar al niño o niña.

Respecto al párrafo anterior, las barreras en los métodos de interacción entre beneficiarios, voluntarios y aliados se han incrementado, algo que no se presentaba como un gran problema cuando existía la posibilidad de realizar actividades de forma presencial. A pesar de que los beneficiarios tengan conocimiento sobre aplicaciones que se puedan emplear para realizar una interacción en tiempo real con voluntarios o aliados, no se puede asegurar que esta interacción se lleve de forma equitativa a los 320 niñas y

niños que forman parte del Plan virtual, pues pueden presentarse barreras como fallos en la conexión a internet o la limitación del aforo virtual en las plataformas de reuniones virtuales.

Por otro lado, los voluntarios han tenido una participación esporádica de forma virtual con el envío de las “cápsulas de aprendizaje”, no obstante, se muestran interesados en continuar su participación en los proyectos de Kantaya. Esto representa una oportunidad para involucrarlos más en los próximos proyectos y actividades de forma remota.

Con la caída en las donaciones por parte de empresas debido a la contracción económica, la falta de recursos económicos puede presentarse como una limitante a nuevos proyectos; por ello, se deben crear nuevas formas de involucrar a más padrinas y padrinos y lograr que los voluntarios se sumen a dicha iniciativa. Además, en algunos casos, las padrinas y padrinos no disponen de mucho tiempo para realizar actividades de forma remota con los beneficiarios, lo que puede generar que se pierda el vínculo entre ambos públicos, sin embargo, se muestran interesados en continuar participando de los proyectos de Kantaya.

## 2. PROPUESTA DE COMUNICACIÓN

### 2.1 Descripción de propuesta y posicionamiento

#### Descripción:

Integración del proyecto “Experiencias vivenciales” al “Plan Virtual” Kantaya a través de piezas comunicacionales que permitan la interacción virtual entre voluntarios, aliados y beneficiarios a partir de las experiencias de voluntarios y aliados.

Como piezas comunicacionales principales para realizar el proyecto de forma virtual, se han escogido dos: el primero es un podcast en formato video y audio para niños y niñas Kantaya con el contenido de culturas y profesiones, el segundo medio es una animación que permita presentar a modo de *storytelling* las historias de éxito a voluntarios y aliados y los lleve a conocer más del proyecto de experiencias vivenciales. La descripción más detallada se desarrollará en la sección de piezas comunicacionales.

#### Características:

- Piezas comunicacionales que pueden ser visualizadas en el momento disponible.
- Posibilidad de interacción entre niños y niñas beneficiados con voluntarios nacionales, internacionales, madrinan, padrinos y empresas.
- Informa a los niños y niñas sobre culturas propias e internacionales.
- Enseñanza sobre profesiones y áreas de trabajo.

#### Beneficios:

- Proyección a futuro sobre vida profesional para las niñas y niños de Kantaya.
- Interacción entre beneficiarios, voluntarios y aliados.

#### Posicionamiento:

Kantaya busca que los niños y niñas tengan la posibilidad de continuar aprendiendo sobre otras realidades, donde puedan seguir interactuando con personas de distintos ámbitos de forma virtual para que puedan proyectarse a futuro.

El proyecto se centra en un método operativo tanto en posicionamiento como en objetivos y estrategias, esto es debido a que para que las experiencias vivenciales de forma virtual

como método de enseñanza y aprendizaje en línea sea efectivo, se debe considerar el uso de un modelo sistemático para su diseño y desarrollo pues la efectividad del aprendizaje online deviene de un cuidadoso diseño instruccional y planeamiento (Hodges et ál., 2020). En esa misma línea, Bazán y Pérez (2018) mencionan que “Bustos (citado por Hidalgo,1996) considera que las experiencias vivenciales forman parte de un modelo didáctico operativo”, es así que se considera que, para lograr un óptimo pase de las experiencias vivenciales presenciales a un modelo virtual, es necesario centrarse en un método más operativo de las estrategias y objetivos.

### **2.1.1 Objetivo general**

Incorporar el programa “Experiencias vivenciales” al “Plan Virtual” de Kantaya.

### **2.1.2 Objetivos secundarios:**

**O.S.1.:** Entregar el programa “experiencias vivenciales” de manera remota a las niñas y niños beneficiarios del Plan Virtual.

**O.S.2.:** Retomar la participación de los voluntarios en el programa de “experiencias vivenciales” de forma remota.

**O.S.3:** Involucrar a madrinas, padrinos y aliados en el programa de “experiencias vivenciales” de forma remota.

## **2.2 Estrategia de comunicación**

Para lograr el objetivo principal se propone la estrategia principal de generar los recursos necesarios para los involucrados, lo que les permita la continuidad del programa de forma remota. Para ello, se han dividido en dos las estrategias de comunicación a desarrollarse en el periodo de un año.

La primera es una estrategia de introducción y aprendizaje para las niñas y niños Kantaya, donde se generen recursos para continuar con el programa y conocimientos del cómo operará el programa de forma virtual.

La segunda una estrategia de aprendizaje e involucramiento dirigido a los voluntarios y aliados (madrinas, padrinos y empresas) donde se les enseñe nuevos casos de éxito en Kantaya para que visualicen el impacto generado, generen un vínculo con estas historias y se incite a tener una participación activa.



### 2.2.1 Segmentación de audiencias

Público objetivo primario:

- Niños y niñas que participan del “Plan virtual” Kantaya

Público objetivo secundario:

- Voluntarios actuales y potenciales de Kantaya

Aliados:

- Madrinas y padrinos Kantaya

### 2.2.2 Definición de costos sociales

Para la óptima introducción del programa de manera remota es necesario analizar previamente cuáles son aquellos costos sociales que afectan a los públicos objetivos.

El primer costo social es el tiempo invertido en aprendizaje, entendimiento y capacitación. Ya sea en el tiempo invertido por los niños y niñas para ver y comprender las piezas comunicacionales relacionadas al proyecto, como lo pueden ser videos, audios, imágenes o textos; o el tiempo invertido por los voluntarios y aliados en entender el proyecto, cómo participar de él y su participación activa.

El segundo costo es el psicológico, pues niños y niñas deben aceptar el cambio en el proyecto y entender que debido al contexto de pandemia es necesario conocer de los cambios para lograr la continuidad del proyecto.

### 2.2.3 Objetivos de comunicación

**Público objetivo primario:** Niños y niñas que participan del “Plan virtual” Kantaya

**Objetivo general:** Generar recursos que permitan incorporar en su enseñanza virtual los aprendizajes del programa “experiencias vivenciales” de forma remota.

**Objetivos específicos:**

**Tabla 2.1**

**Objetivos específicos para el público objetivo primario**

Problema	Objetivos específicos	Relación CAP
Saben del proyecto experiencias vivenciales de forma presencial	Informar sobre los cambios en el programa que permiten su continuidad virtual	Conocimiento
Por el actual contexto saben que deben permanecer en casa	Reforzamiento sobre medidas de prevención y consejos para realizar actividades desde casa	Conocimiento
Quieren continuar con el proyecto de forma virtual	Informar de las nuevas prácticas necesarias para continuar con el proyecto de forma virtual	Actitud
Cuentan con pocas herramientas digitales a su alcance	Adaptar el proyecto a las herramientas que disponen	Práctica
Muestran interés en conocer a los voluntarios y sus experiencias.	Generar un espacio de interacción entre voluntarios y niños y niñas Kantaya.	Actitud
Muestran interés en conocer a más profesionales y sus experiencias.	Generar un espacio de interacción entre profesionales y niños y niñas de Kantaya.	Actitud

### **Público objetivo secundario**

**P.O.S.1:** Voluntarios actuales y potenciales de Kantaya

**Objetivo general:** Informar a voluntarios actuales y potenciales de Kantaya de las formas en las que pueden involucrarse de las experiencias vivenciales virtuales.

### **Objetivos específicos**

**Tabla 2.2**

#### **Objetivos específicos para el público objetivo secundario 1**

Problema	Objetivos específicos	Relación CAP
Nuevos voluntarios desconocen del proyecto	Informar sobre el proyecto y sus beneficios a los nuevos voluntarios y al público en general.	Conocimiento

Voluntarios conocen de las limitaciones en herramientas digitales que pueden tener los niños y niñas de Kantaya	Capacitar a voluntarios para que conozcan de herramientas para la educación de niños y niñas.	Conocimiento
Demuestran interés en participación de actividades, pero en algunos casos es una participación de corta duración.	Capacitar a voluntarios para que asuman un rol de liderazgo y permitan su continuidad del programa.	Actitud

### P.O.S.2: Aliados

**Objetivo general:** Generar espacios para la interacción virtual entre los aliados y los niños y niñas de Kantaya.

### Objetivos específicos

**Tabla 2.3**

### Objetivos específicos para el público objetivo secundario 2

Problema	Objetivos específicos	Relación CAP
Nuevos aliados no conocen sobre el programa de Kantaya	Informar sobre el proyecto y sus beneficios.	Conocimiento
Desconocen cómo involucrarse en el proyecto experiencias vivenciales a distancia	Informar de la nueva dinámica de las experiencias vivenciales	Conocimiento

### 2.2.4 Acciones

Se ha realizado la división y descripción de acciones según cada público objetivo.

### Descripción de las acciones para el público objetivo primario – Niños y niñas que participan del Plan virtual Kantaya:

1. Elaborar un recordatorio de las experiencias vivenciales:

Para introducir el modelo virtual de las experiencias vivenciales, se debe realizar un recordatorio sobre qué eran las experiencias vivenciales tanto para los nuevos alumnos como para los que ya tienen tiempo en Kantaya, esto es debido a que un recordatorio permite que la introducción del producto comunicacional sea no abruptamente, además es una forma de generar expectativas del producto comunicacional y mencionar la importancia de continuar con esta enseñanza y los beneficios que se generan en el público objetivo.

2. Elaborar mensaje sobre en qué consistirán las experiencias vivenciales virtuales:

A modo de introducción, se enviará una imagen como mensaje que comunique del ingreso de las experiencias vivenciales virtuales al Plan virtual de Kantaya. En este mensaje se explicará en qué consistirán esta enseñanza de forma remota, en la cual se detallarán de forma breve las piezas comunicacionales a integrar como lo son el podcast, la infografía y el instructivo. Además, se informará de la importancia de continuar con este tipo de enseñanza y los beneficios que tendrán de esta.

3. Elaborar un recordatorio sobre las medidas de prevención del Coronavirus en casa

La actividad en la que se hace un recordatorio sobre las medidas de prevención del COVID-19 es por dos motivos, el primero es mantener la actitud que tienen sobre la coyuntura pues conocen de esta y saben de algunas medidas de prevención. El segundo motivo es debido al aumento en 75% en los índices de contagio reportados en esta población para el mes de agosto y las medidas de seguridad estrictas a las que se ha regresado para los paseos (Andina, agosto 12 de 2020) considero que se debe continuar recordando de las medidas de prevención e informar sobre las medidas dispuestas por el estado para evitar su contagio en niños y jóvenes.

4. Informar sobre actividades que pueden realizar en casa:

En relación a la actividad anterior, para incentivar el quedarse en casa durante esta coyuntura, se plantea crear mensajes donde se muestren 3 actividades en cada mensaje que pueden practicar o realizar estando en casa, estas actividades pueden mostrarse a modo de consejos o retos a realizar por los niños y niñas.

5. Elaborar un pequeño instructivo sobre cómo poder participar de las experiencias vivenciales virtuales:

El instructivo tiene la finalidad de detallar cuáles son las prácticas y conocimientos necesarios para involucrarse en las experiencias vivenciales virtuales, en específico, cómo involucrarse y participar de la dinámica dentro del Podcast. Se da más detalle de esta acción en la sección de 2.5.1.2 Instructivo “Experiencias virtuales ¿Cómo funciona?”.

6. Generar Podcasts que permitan visualizar las experiencias de voluntarios o profesionales a las niñas y niños de Kantaya:

Como recurso que permita adaptar el proyecto de experiencias vivenciales a un formato remoto e incorporarse al plan virtual, se creó el programa de podcast “Experiencias virtuales”. Se da más detalle de esta acción en la sección de 2.5.1.1 Podcast “Experiencias virtuales”.

7. Generar una infografía en físico con lo mencionado en cada experiencia vivencial virtual para ser entregado a niños o niñas que no tengan ninguna conexión a internet:

A modo de recurso complementario en caso de que el público objetivo no logre visualizar el programa de podcast se crearon las infografías que explican en resumen lo que habló en el episodio del podcast. Se da más detalle de esta acción en la sección 2.5.1.3 Infografía: “Experiencias virtuales”.

8. Crear un segmento dentro del proyecto virtual donde los niños y niñas puedan enviar preguntas a los voluntarios y estos sean respondidos:

Esta actividad se crea con la finalidad de contar con espacios de interacción entre beneficiarios y voluntarios que son estudiantes de escuelas superiores, a través de esta actividad los niños y niñas podrán ir creando sus conocimientos sobre áreas de estudio en universidades que les permita proyectarse a futuro por medio de las preguntas que los beneficiados generen.

9. Crear un segmento dentro del proyecto virtual donde los niños y niñas puedan enviar preguntas a los profesionales y estos sean respondidos:

Esta actividad se crea con la finalidad de que contar con espacios de interacción entre beneficiarios y voluntarios profesionales que ya cuentan con años de experiencia laboral y forman parte de una empresa. Como parte de la actividad, se busca que los beneficiados puedan escuchar sobre el mercado laboral, las profesiones y rubro que pueden encontrarse

dentro de una empresa, así mismo, ellos puedan lograr elaborar sus propias preguntas para ir formando su aprendizaje en este tema.

**Tabla 2.4**

**Acciones para el público objetivo primario**

ACCIONES	METAS	INDICADORES
1. Elaborar un recordatorio de las experiencias vivenciales	2	# recordatorios producidos
	85%	% niñas y niños que leyeron el mensaje
2. Elaborar mensaje sobre en qué consistirán las experiencias vivenciales virtuales	1	# mensajes realizados
	90%	% niñas y niños que leyeron la infografía
3. Elaborar un recordatorio sobre las medidas de prevención del Coronavirus en casa	4	# recordatorios producidos
	100%	% niñas y niños que recuerdan las medidas de prevención
4. Informar sobre actividades que pueden realizar en casa	4	# mensajes producidos
	80%	% niñas y niños que entienden las actividades descritas
5. Elaborar un pequeño instructivo sobre cómo poder participar de las experiencias vivenciales virtuales	2	# instructivos enviados
	90%	% niñas y niños que entienden cómo participar
6. Generar Podcasts que permitan visualizar las experiencias de voluntarios o profesionales a las niñas y niños de Kantaya	12	# podcasts realizados
	85%	# niñas y niños que escucharon el audio
7. Generar una infografía en físico con lo mencionado en cada experiencia vivencial virtual para ser entregado a niños o niñas que no tengan ninguna conexión a internet	12	# infografías realizadas
	80%	% niñas o niños que leyeron la infografía
8. Crear un segmento dentro del proyecto virtual donde los niños y niñas puedan enviar preguntas a los voluntarios y estos sean respondidos.	10	# preguntas realizadas por niñas o niños en cada episodio

9. Crear un segmento dentro del proyecto virtual donde los niños y niñas puedan enviar preguntas a los profesionales y estos sean respondidos.	10	# preguntas realizadas por niñas o niños en cada episodio
--	----	---

**Descripción de las acciones para el público objetivo secundario 1 - voluntarios y voluntarios potenciales de Kantaya:**

1. Crear un video donde se informe sobre Kantaya y cómo lleva a cabo el proyecto de forma virtual:

A partir de los episodios de podcast de los beneficiados y la interacción entre voluntarios y beneficiados que se crea en cada episodio, se crea un video informativo sobre cómo se ha realizado el pase de las experiencias vivenciales presenciales a un modelo virtual donde quede evidenciado la forma en la que ambos públicos interactúan. La actividad se realiza para informar de la transformación de ese tipo de enseñanza a un modelo virtual en Kantaya.

2. Informar sobre los beneficios y cómo convertirse en voluntario:

Imágenes sobre los beneficios de ser un voluntario en Kantaya junto con una imagen con información de contacto para convertirse en voluntario. Esta actividad se realizará a través de Facebook y se busca incentivar la participación en el proceso de reclutamiento de voluntarios de Kantaya.

3. Reclutamiento de voluntarios para su participación en el proyecto:

Reclutamiento a través de imágenes donde se mencione la forma en la que se puede participar del proyecto de experiencias vivenciales de forma virtual. El reclutamiento se realizaría a través de Facebook como convocatoria masiva de voluntarios, para después realizar preguntas o entrevistas a cada voluntario aspirante a modo de filtro.

4. Enviar una infografía instructiva de cómo participar del proyecto y aspectos a tener en consideración:

Una vez se tenga la información de contacto de voluntarios, se les hace el envío por medio de correo electrónico de una infografía con instrucciones de cómo participar del proyecto de podcast y los aspectos a tener en consideración al momento de comunicar su experiencia a los niños y niñas. Se detalla más de la actividad en la sección 2.5.2.2 Infografía para voluntarios y aliados “Experiencias virtuales”.

5. Realizar webinars con voluntarios actuales y anteriores sobre herramientas y métodos de enseñanza enfocados a niñas y niños:

Para tener voluntarios capacitados en metodologías de enseñanza y comunicación para niños y jóvenes, y que de esta forma se encuentren preparados para realizar los videos del podcast, así como otras actividades de forma remota para los beneficiados, se realiza la actividad de webinar liderado por profesores o aliados de Kantaya. Este webinar se realiza por la plataforma de zoom y se realizarían 2 al año.

6. Realizar talleres virtuales con voluntarios actuales y anteriores sobre temas de liderazgo y habilidades blandas:

La actividad consiste en tener talleres por medio de la plataforma zoom con los voluntarios e ir desarrollando sus habilidades blandas y de liderazgo, este taller estaría a cargo de aliados de Kantaya que permitan brindar capacitación de estos temas a los voluntarios. Esta actividad se hace con la finalidad de tener voluntarios capacitados y que incentive su deseo de permanencia en el programa de voluntariado.

**Tabla 2.5**

**Acciones para el público objetivo secundario 1**

ACCIONES	METAS	INDICADORES
1. Crear un video donde se informe sobre Kantaya y cómo lleva a cabo el proyecto de forma virtual.	3	# videos creados
2. Informar sobre los beneficios y cómo convertirse en voluntario.	3	# mensajes creados
3. Reclutamiento de voluntarios para su participación en el proyecto	24	# voluntarios inscritos
4. Enviar una infografía instructiva de cómo participar del proyecto y aspectos a tener en consideración.	2	# infografías instructivas realizadas
5. Realizar webinars con voluntarios actuales y anteriores sobre herramientas y métodos de enseñanza enfocados a niñas y niños.	2	# webinars realizados
	75%	% asistencia al webinar
6. Realizar talleres virtuales con voluntarios actuales y anteriores sobre temas de liderazgo y habilidades blandas.	6	# talleres virtuales realizados
	75%	% asistencia al webinar

**Descripción de las acciones para el público objetivo secundario 2 – Empresas, madrinas y padrinos y potenciales madrinas y padrinos Kantaya:**



1. Crear videos que cuenten sobre Kantaya y las diferentes historias de éxito.

El video se realiza con la finalidad de informar sobre el impacto de Kantaya en los niños y niñas y cómo los programas que se realiza en los beneficiados brindan resultados exitosos. Este video es publicado en Facebook para llegar a empresas, madrinas y padrinos potenciales y también se envía por correo para los padrinos y madrinas que son parte de Kantaya en modo de recordación por su esfuerzo y agradecimiento. Los detalles de esta actividad se desarrollan en la sección 2.5.2.1 Video animado “Historias Kantaya”

2. Enviar una guía sobre las formas en las que pueden involucrarse en el proyecto de experiencias vivenciales:

Una vez se tenga la información de contacto de los padrinos y madrinas aspirantes, se les hace el envío por medio de correo electrónico de una infografía con instrucciones de cómo participar del proyecto de podcast y los aspectos a tener en consideración al momento de comunicar su experiencia a los niños y niñas, así como se brinda información sobre los métodos de donación para Kantaya. Esta actividad se realiza con la finalidad de informar las formas en las que se pueden involucrar con la organización y e interactuar con los beneficiados.

**Tabla 2.6**

**Acciones para el público objetivo secundario 2**

ACCIONES	METAS	INDICADORES
1. Crear videos que cuenten sobre Kantaya y las diferentes historias de éxito.	4	# videos realizados
	100	# visualizaciones
2. Enviar una guía sobre las formas en las que pueden involucrarse en el proyecto de experiencias vivenciales	7%	% de aliados que se muestran interesados en el proyecto

**2.3 Estrategia creativa**

El concepto creativo que engloba las piezas de comunicación es el de “Experiencias virtuales”, que es en sí misma un concepto, no obstante, en este contexto se busca usar la frase como slogan que unifique los esfuerzos por desarrollar el pase de las “Experiencias vivenciales” a un modelo remoto virtual.

Las experiencias vivenciales que tenía Kantaya se trataban de experiencias que permitían a las niñas y niños de Kantaya salir del lugar donde se encontraban y conocer nuevos espacios, personas, profesiones, contextos y culturas. En estos espacios los niños y niñas tenían la oportunidad de aprender y realizar preguntas, se trataba de un espacio colaborativo donde podían interiorizar los conocimientos que recibían de otras personas.

En estas actividades, se contaba con el apoyo de voluntarios y empresas aliadas, quienes encontraban en este proyecto una oportunidad para poder conocer a los niños y niñas de Kantaya, sus historias, actitudes y el contexto en el que ellos se encuentran, lo que les permite conocer sobre otras realidades y familiarizarlos con la misión de Kantaya.

Con las “Experiencias virtuales” lo que se busca es que todos los aprendizajes que permite el proyecto “Experiencias vivenciales” continúen de forma remota y no se pierdan por falta de herramientas que permitan su implementación al “Plan virtual”. A pesar que no se tengan los dispositivos y conexiones que permitan una óptima transformación del proyecto, se pueden generar herramientas que logren conectar nuevamente a todos los involucrados.

### **2.3.1 Mensajes**

El mensaje principal es el de la importancia de las experiencias vivenciales como método de enseñanza para las niñas y niños de Kantaya, este mensaje va en relación al lema de Kantaya “el poder de la educación”. Cuando se menciona la importancia de las experiencias vivenciales, se refiere a través de informar los beneficios ya mencionados en la sección 1.3.1. Se considera que para lograr el objetivo de implementar las experiencias vivenciales en el plan virtual se debe primero realizar una toma de consciencia sobre este tipo de enseñanza y por qué es importante continuar con este de forma remota.

Para lograr la correcta transmisión del mensaje principal, se ha considerado dividir el mensaje según el público objetivo.

El mensaje para el público objetivo principal es el de informar que las experiencias vivenciales se integrarán al plan virtual en forma de experiencias virtuales

y que podrán continuar aprendiendo sobre culturas y profesiones de la mano de voluntarios y aliados.

El mensaje para el público objetivo secundario es el de informar cómo Kantaya ha impactado en la vida de las niñas y niños y cómo pueden involucrarse de forma virtual. El enfoque para voluntarios, madrinas y padrinos, es el de incorporarlos a que enseñen a través de experiencias sobre su cultura, profesiones y temáticas de interés para las niñas y niños. Respecto a las empresas, se busca que puedan continuar enseñando de forma remota

## 2.4 Estrategia de contenidos

Para conocer las metas, indicadores e instrumentos de recolección de información según cada acción, puede visualizar la segunda hoja del siguiente enlace:

[https://drive.google.com/file/d/1evBMD0LELrDg5G15H\\_kMpGAHjHgCGSS6/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1evBMD0LELrDg5G15H_kMpGAHjHgCGSS6/view?usp=sharing)

### 2.4.1 Plan de medios

Para lograr llegar al público objetivo y la correcta entrega de las piezas de comunicación, se detalla a continuación la selección de canales de comunicación.

**Tabla 2.7**

**Canales de comunicación**

Plataforma	Piezas gráficas
<b>WhatsApp</b>	Recordatorio de experiencias vivenciales
	Imagen con mensaje sobre el programa de experiencias virtuales
	Recordatorio de medidas de prevención
	Instructivo del programa experiencias virtuales
	Podcast “Experiencias virtuales”
<b>Físico/fólder del plan virtual</b>	Instructivo del programa experiencias virtuales
	Infografía por episodio del Podcast
<b>Facebook</b>	Video resumen del proyecto experiencias virtuales
	Video “Historias de éxito Kantaya”

	Imagen informativa sobre beneficios y cómo ser voluntario
<b>Correo electrónico</b>	Infografía instructiva cómo participar de las experiencias virtuales
	Video “Historias de éxito Kantaya”
	Guías a donantes y aliados para involucrarse en proyectos de Kantaya
<b>Zoom</b>	Webinar sobre herramientas y métodos de enseñanza de niños y niñas.
	Taller virtual de liderazgo y habilidades blandas

Para visualizar el plan de medios ingresar a la tercera hoja del siguiente enlace:

[https://drive.google.com/file/d/1evBMD0LELrDg5G15H\\_kMpGAHjHgCGSS6/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1evBMD0LELrDg5G15H_kMpGAHjHgCGSS6/view?usp=sharing)

## **2.5 Piezas comunicacionales**

### **2.5.1 El programa experiencias virtuales**

El programa tiene tres piezas comunicacionales principales dirigidas al público objetivo primario, las cuales se describen a continuación:

#### **2.5.1.1 Podcast “Experiencias virtuales”**

El podcast consiste en conocer sobre las experiencias de vida, cultura y profesiones de voluntarios. En este recurso los niños y niñas podrán interactuar a través de preguntas que serán respondidas por los voluntarios y, además, podrán comunicarse con sus compañeros de escuela enviando saludos para que aparezcan en los episodios. Esto se realizará a través de la plataforma WhatsApp como canal principal, donde se enviará a las niñas y niños un video en el cual se muestre o escuche al voluntario hablando de su experiencia acompañado de efectos de sonido e imágenes que acompañen la narración. Dependiendo del permiso y disponibilidad del presentador encargado de narrar el episodio es que se dispondrá de un video o solo audio del capítulo.

Entre algunos de los temas de conversación que se escucharán son experiencias sobre su tiempo en la escuela, a qué se dedican, materias escolares relacionadas a su

profesión actual y conocer de su cultura. Antes del término de cada episodio se tendrá una pequeña sección para que las niñas y niños puedan enviar preguntas al presentador que serán respondidas al inicio del siguiente capítulo, y saludos a otros compañeros o amigos. La dinámica para que ellos envíen saludos es que, al término de cada episodio, el presentador mencionará que pueden enviar un mensaje de audio por WhatsApp para que aparezcan sus saludos la siguiente semana, de la misma forma el presentador también anunciará sobre cómo enviar sus preguntas.

#### Especificaciones técnicas:

En general la pieza de comunicación tendrá una duración inicial de entre 5 a 7 minutos, esto es debido al público objetivo al que se dirige, pues se tiene conocimiento que es un público que es difícil de mantener su atención en una actividad por mucho tiempo. Sobre el video, las narraciones irán acompañadas de efectos de sonido y pequeñas animaciones de íconos, imágenes y fotografías que ayuden a comprender la narración. Se buscará mantener la uniformidad en colores corporativos a través de un fondo color entero con íconos, fotos o imágenes animadas que aparezcan según lo narrado. Para los colores se utilizarán los colores principales de Kantaya como son el rojo, naranja, verde y blanco. El diseño de íconos será del tipo *flat* sin tridimensionalidad.

#### Diferenciación con los videos del Plan Virtual:

El contenido narrado por los voluntarios a través del podcast es distinto de los videos que se envían actualmente a través del Plan virtual pues, como se mencionó en la primera sección, los videos actualmente enviados por voluntarios son del tipo unidireccional donde el voluntario enseña un curso o taller en específico y no permite la interacción entre la persona que enseña y el estudiante.

A diferencia de los videos que se envían actualmente en el Plan Virtual por los profesores, los videos o audios enviados por voluntarios para el podcast son del tipo narración de vivencias y experiencias que ellos tienen donde enseñan no un curso o taller en específico, sino se trata replicar una conversación del tipo personal donde un voluntario les cuenta y al mismo tiempo enseña desde su experiencia sobre profesiones y culturas que ellos han vivido, es un espacio donde el voluntario puede explayarse sobre sus vivencias que considere de interés e importante de enseñar a los niños y niñas.

También se diferencia pues con el podcast se busca incitar la participación de los niños y niñas, a su vez, se realiza una recopilación de las preguntas enviadas por los beneficiados que, finalmente, son enviadas al voluntario para que pueda ser respondido, creando un ciclo de mensajes entre voluntarios, niños y niñas. Se trata de un aprendizaje asincrónico donde los voluntarios imparten la enseñanza de forma remota a los niños y niñas y, a su vez, los niños y niñas pueden participar de este aprendizaje en forma de preguntas y saludos a sus compañeros. No se descarta la posibilidad de incorporar nuevas secciones lideradas por los niños y niñas donde cuenten de sus experiencias y aprendizajes a los voluntarios.

#### Aportes en la experiencia vivencial virtual

No se trata solo de un cambio en los temas tratados, se trata de la introducción de temas nuevos y la forma en cómo esto es enseñado y las plataformas empleadas, pues los temas nuevos a introducir son profesiones, carreras y culturas como temas de conversación y la forma es a través de la narración de las experiencias de los voluntarios; es una historia narrada desde la fuente primaria. Estos temas pueden ser nuevos o tratados desde una nueva perspectiva. Además, con la introducción de elementos visuales en la narración como imágenes o fotografías se complementa la narración. Idealmente, se buscaría tener fotografías o videos proporcionados por el mismo voluntario para personalizar el mensaje.

En primera instancia, la forma de virtualizar las experiencias vivenciales y generar las interacciones entre ambos públicos de forma remota es a través del podcast en formato de solo audio o video en el cual los beneficiarios pueden responder preguntas que generan los voluntarios o realizar preguntas nuevas a partir de los temas que ellos escuchan. Sin embargo, este recurso comunicacional permite moldearse a los requerimientos del público, por lo que no se descarta el agregar nuevas secciones de interacción en el podcast como integrar una sección donde los beneficiarios cuenten sobre sus clases favoritas o cosas nuevas que han aprendido estando en cuarentena.

#### Plataforma de envío

El envío de videos o podcast se realizará a través de WhatsApp pues es el principal medio por el que los niños y niñas reciben el material del Plan virtual. Estos videos pueden ser visualizados a través de celulares o computadoras pues el servicio de WhatsApp se

encuentra habilitado en ambas plataformas. Respecto a WhatsApp, según la profesora Lizeth Ascue (comunicación personal, octubre 2020) menciona que este se ha elegido como el principal medio para el envío de material audiovisual por ser la aplicación de acceso ilimitado con el que cuentan las familias y por ser recomendado por los padres de familia. Sobre ello, se menciona que el único dispositivo que pueda conectarse a internet con el que cuentan algunas familias es en muchos casos el celular con el servicio pre pago de telefonía donde pueden acceder de forma ilimitada a WhatsApp.

#### **2.5.1.2 Instructivo “Experiencias virtuales ¿Cómo funciona?”**

El instructivo está dirigido a niños y niñas donde se informa de la introducción de las “Experiencias virtuales” al plan virtual. En este se visualizará con la ayuda de imágenes e íconos cuál será el medio para recibir los videos, qué temas podrán escuchar, cuáles son los beneficios del programa y se especificará cómo enviar preguntas y saludos. El instructivo mantendrá la paleta de colores que usa Kantaya en sus mensajes y videos y se mantendrá el estilo sin tridimensionalidad ni sombras para imágenes e íconos. Principalmente, se enviará por WhatsApp, sin embargo, se tendrá en consideración una versión en blanco y negro en caso se desee realizar copias para ser distribuidas en el fólder del Plan Virtual.

#### **2.5.1.3 Infografía: “Experiencias virtuales”**

La infografía es un resumen del tema tratado en el podcast, está dirigida a los niños o niñas que no lograron recibir o visualizar el material audiovisual debido a distintos factores, como la falta de conexión a internet o la falta de espacio interno en celulares para descargar el archivo. Es así que se busca que el aprendizaje de los temas desarrollados en cada episodio del podcast pueda llegar a todos los niños y niñas. La infografía sería entregada de forma física en los fólderes o carpetas que se entregan en el Plan Virtual, por lo que para aquellos beneficiados que no lograron visualizar el podcast lograrán tener la información del episodio del podcast.

La infografía tendrá un lenguaje sencillo y priorizará el uso de iconos e imágenes que permitan entender el mensaje. Debido al presupuesto, estas infografías serán copias en blanco y negro por lo que se tendrá en consideración el diseño de letras, imágenes e íconos para que no se pierda calidad en la copia ni se distorsione al momento del pase a blanco y negro.

### Plataforma de envío

El medio de entrega es de forma física, pues se trata de una pieza comunicacional dirigida principalmente a niñas y niños que no lograron visualizar el podcast, para los que ya visualizaron el video sería una pieza complementaria. El aporte de esta pieza es que los que no lograron visualizar el podcast también puedan acceder a la información a pesar de la limitación que se pueda presentar. Además, la infografía puede funcionar como reforzamiento de los temas que se hablaron en cada episodio del podcast pues es un elemento que pueden guardar de forma física y revisarlo cuando deseen. Se habla de la entrega de forma física pues se entregaría junto con el folder físico del Plan Virtual que reciben los beneficiarios. Este folder físico ya es un elemento que forma parte del Plan Virtual y que contiene diferentes actividades de reforzamiento de los cursos que llevan, es por ello que las infografías serían una pieza que se agregaría como material adicional en el folder.

### **2.5.2 *Storytelling* “Historias Kantaya”**

El *storytelling* contará las historias de éxito de jóvenes Kantaya con el objetivo de informar a voluntarios y aliados sobre el impacto de Kantaya en niños y niñas, para reforzar el vínculo con ellos y que tengan conocimiento sobre cómo involucrarse en los proyectos de Kantaya.

#### **2.5.2.1 Video animado “Historias Kantaya”**

Serán una serie de videos en animación donde se contará la historia de éxito de un joven Kantaya y cómo fue que la educación cambió su vida. El objetivo a través de esta serie de videos es que los aliados puedan conocer las diferentes formas en las que Kantaya ha impactado en la formación de niñas y niños y agradecer por el apoyo continuo.

El video será narrado con voz en off por la persona protagonista de la historia con música de fondo suave que acompañe la narración, al final se realizará un agradecimiento donde indique el número de niños y niñas que son parte de Kantaya gracias a las acciones de los aliados. El tipo de animación empleado para el video será el de 2D digital para representar personajes y lugares de la historia de las personas protagonistas. El logo de Kantaya irá en la esquina superior derecha para recordar sobre la organización. El video



se subirá a Facebook y enviado por correo a voluntarios y aliados, tendrá una duración máxima de 1 minuto.

### **2.5.2.2 Infografía para voluntarios “Experiencias virtuales”**

En la infografía se describirá qué son las experiencias vivenciales de Kantaya, sus beneficios y de cómo se busca continuar con el proyecto a través de las experiencias virtuales. Se encontrará un instructivo paso a paso de cómo poder involucrarte en el proyecto y contará con un llamado a la acción para enviar un correo. El material se podrá descargar desde la página web de Kantaya y será enviada por Facebook o correo a las personas interesadas en realizar voluntariado en Kantaya

El diseño de la infografía mantendrá la paleta de colores de Kantaya y la tipografía empleada en mensajes y videos que se encuentra en las piezas gráficas de Kantaya. Además, para mantener la unidad con las anteriores piezas descritas, se tendrá el mismo estilo de diseño 2D sin sombras para los íconos empleados. Debido a que la pieza gráfica tiene entre su público objetivo aliados, el texto que se presente será sintetizado de manera que permita su rápida lectura.

### 3. SUSTENTACIÓN

#### 3.1 Justificación y relevancia

A través de la estrategia de comunicación se busca que los niñas y niñas tengan el conocimiento necesario sobre las experiencias virtuales y cómo participar de ellas para lograr su continuidad. Es así como podrán continuar recibiendo el aprendizaje sobre experiencias culturas, profesiones y lugares que les permita conocer otros contextos y construyan su proyección a futuro.

Con la integración de medios se encuentra una oportunidad en la interacción entre beneficiarios, voluntarios, madrinas, padrinos y aliados. A través de esta oportunidad se pueden generar nuevos vínculos y lograr un mayor alcance del público objetivo primario pues las actividades de interacción ya no solo llegarían a un reducido número de niñas y niños, sino a todos quienes pertenezcan al “Plan Virtual”.

#### Modelo BASNEF para las herramientas incorporadas

Para explicar la implementación de herramientas de comunicación se consideró utilizar el modelo BASNEF, desarrollado como “marco de planificación para cambiar el comportamiento” (Manoncourt, 2000). A través del modelo, se puede reflejar las necesidades y realidades de los beneficiarios lo que permite conocer cuáles estrategias adoptar para el cambio de comportamiento.

Según las entrevistas realizadas a las beneficiarias de Kantaya, las experiencias vivenciales representaban una actividad que les permitía aprender y tener conocimientos nuevos (Actitud). Esta actividad tuvo que ser suspendida debido a las normas para la prevención del COVID-19 (Norma subjetiva/Presión social percibida), por lo que los beneficiarios ya no cuentan con ese aprendizaje, sin embargo, conocen de sus beneficios y muestran interés en continuar con este aprendizaje de forma virtual (Intención de comportamiento) a pesar de no contar con las herramientas digitales óptimas para realizar esa actividad (Factores de habilitación). Es así como para lograr el cambio de comportamiento, se considera necesario la introducción de herramientas comunicacionales que permitan el conocimiento y adecuación de la práctica al contexto virtual.

### Relevancia del podcast

El podcast<sup>1</sup> se presenta como una herramienta versátil que permite llevar información y realizar interacciones de forma remota. Gracias a la flexibilidad en la transmisión de esta herramienta, se puede lograr que el proyecto llegue a una mayor cantidad de niñas y niños pues a pesar de que se presenten barreras en conexión a internet y disponibilidad de herramientas digitales, es posible llevar el mensaje en formato de audio a través de una llamada o como mensaje audiovisual o auditivo en WhatsApp.

En relación a lo anterior, el podcast también permite la versatilidad en la generación de contenido lo cual se demuestra en la facilidad de producción, acceso y distribución de contenidos (Melgarejo & Rodríguez, 2013). Es así como los episodios de podcast dirigidos por voluntarios o profesionales pueden ser editados de tal forma que permita agregar efectos visuales o sonoros a la historia, lo cual ayuda al entendimiento de esta y, por lo tanto, repercute en el aprendizaje en las niñas y niños.

### Relevancia de un video animado

En el contexto actual, es difícil realizar grabaciones o caracterización de escenas por la distancia social lo cual dificulta la creación de contenido de las historias de éxito de Kantaya pues en los videos se muestra parte de la vida de las niñas y niños lo que implica tener material de archivo del protagonista o realizar una caracterización de partes de su vida. En esa línea, el uso de animaciones en un video permite trabajar con mayor flexibilidad la representación de la realidad, ya que la animación se crea desde cero y puede ser moldeada según la historia solo con tener imágenes de referencia de espacios y personajes. Además, el uso de animaciones permite agregar íconos que ayuden al entendimiento del mensaje sin salir de la estética del video.

### **3.1.1 Impacto en la organización**

Según el diagnóstico realizado, las experiencias vivenciales constituían un pilar importante para la educación de las niñas y niños de Kantaya, por ello, el continuar con el proyecto a través de su transformación digital y consecuente integración al “Plan

---

<sup>1</sup> Podcast es un archivo digital de audio o video (vodcast) que en mayor instancia se distribuye por internet (Fernández & Vera, 2010)

Virtual” es importante para que los beneficiarios continúen con el aprendizaje que conllevan las experiencias vivenciales.

Además, respecto a incorporar las experiencias vivenciales en la educación de los niñas y niños, en una entrevista para el Instituto de democracia y derechos humanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Martín Vegas, coordinador del programa Horizontes de Secundaria Rural de UNESCO, menciona la importancia de la educación digital para reforzar la educación intercultural y promover el conocimiento (Takehara, 05 de mayo de 2020). Para complementar, el desarrollo de distintas habilidades a partir de las experiencias vivenciales permite que los conocimientos se reciban mejor pues es un aprendizaje que se construye a partir del niño o niña en relación a su interacción con el medio (Lagos, 2012).

Además, ante la posibilidad de integrar a voluntarios y padrinos a ser parte de las experiencias virtuales se presenta una oportunidad para generar o estrechar los vínculos entre voluntarios, padrinas, padrinos y niñas y niños de Kantaya. En esa línea, también se tiene la posibilidad de tener nuevos padrinos, padrinas y voluntarios al informar del proyecto en redes sociales a través de la réplica de los contenidos enviados a voluntarios y aliados.

### **3.2 Validación de piezas comunicacionales**

#### **Validación del video “Historias Kantaya”**

Para la validación del video se realizó el envío de la pieza comunicacional a la asistente de comunicaciones de Kantaya, pues ella tiene conocimiento del estilo de comunicación que se realiza con aliados y voluntarios. Además, se encarga de realizar las piezas audiovisuales, por lo que permitirá conocer si se logra la uniformidad con los mensajes que se han realizado en el pasado. Mediante una entrevista ella manifiesta entender el mensaje y la historia que se cuenta, además menciona los siguientes puntos a tomar en cuenta:

- Los íconos empleados para reforzar las acciones del personaje, así como las transiciones entre una escena a otra aportan a que el mensaje se entienda de forma rápida y mantiene un orden en la historia.
- Al existir muchos colores a lo largo de toda la animación puede darte a entender que se trata de un video de otra organización. Recomienda quedarse solo con los colores corporativos de Kantaya para uniformizar los fondos.
- En la tercera escena la animación de las flechas parece estar retrocediendo en vez de avanzar lo que puede confundir al espectador en el entendimiento del mensaje.
- La última transición en forma de ola llama mucho la atención para ser la parte final, por lo que recomienda continuar con el mismo estilo de transiciones.
- Colocar al final el mensaje de agradecimiento con un recuadro que resalte la cantidad de niñas y niños Kantaya.
- Al inicio del video no se escucha nada por lo que pueden pensar que el audio está mal. Indica que se puede iniciar el video a partir de la aparición de Mayra.
- La segunda escena presenta un ambiente que no logra representar el contexto de forma adecuada. Recomienda iniciar con la tercera escena y enfatizar el mensaje “un 98% no accede a estudios superiores”.

### **Validación del podcast**

Para la validación del podcast se consideró realizar una entrevista a una psicóloga que cuente con experiencia en la enseñanza de niños y niñas y que tenga participación en ONG, pues desde su punto de vista profesional se puede conocer qué factores deben estar presentes en el podcast para la correcta enseñanza de niñas y niños. Es así como se realizó una entrevista a Lucía Colonna Sotomayor, ella es psicóloga y terapeuta de lenguaje con experiencia en consultorios psicológicos, nidos y ONG.

Sobre la enseñanza en niños y niñas ella comenta:

- Uno de los factores importantes a considerar es la motivación, lo que a su vez implica otros factores como el compromiso por parte del docente, métodos de enseñanza, la forma de involucrar al alumno para hacer participativa la clase, entre otros factores.

- Debe considerarse un espacio en el que el niño o niña se sienta libre y en confianza para realizar preguntas y donde sienta que tiene las posibilidades de aprender, crecer y estudiar lo que realmente le interese.
- Entre los problemas más importantes encuentra el tema de la generalización en la enseñanza sin tomar en consideración lo distinto que puede ser cada niño o niña. Menciona que muchas veces la forma en la que se encuentran planeadas las acciones a realizar con los niños y niñas son solo de una forma, cuando los niños y niñas responden de distintas formas.

Sobre el uso del podcast como herramienta de enseñanza menciona:

- Ella si considera que el podcast puede presentarse como una herramienta de enseñanza para niñas, niños y adolescentes, pues en la actualidad esta herramienta tiene bastante aceptación, buena difusión y se presenta como un espacio para que sigan aprendiendo, realicen preguntas o interactúen con sus maestros o sus compañeros.

### **Resultados y eficacia:**

Después de escuchar el capítulo del podcast realizado para los niños y niñas de Kantaya y comentarle sobre el proyecto de experiencias virtuales, se le hicieron algunas preguntas para validar la pieza de comunicación en cuanto a entendimiento del mensaje, temas tratados y uso del lenguaje apropiado para niñas y niños. Sobre esto, ella responde lo siguiente:

- Ella considera que sí se entienden los temas que habla la presentadora y siente que el tema que se toca con mayor profundidad en ese episodio es el de las clases virtuales, lo que le parece adecuado pues le será de utilidad para los niños y niñas
- Logra identificar sonidos que ayudan a contextualizar lo que la presentadora cuenta; menciona haber escuchado el sonido de un piano, la playa y naturaleza. Opina que estos elementos ayudan a visualizar o imaginar y conectar con la historia.
- Otro factor que considera importante en la narración fue la forma en la que la presentadora brinda consejos a partir de sus experiencias, pues no solo escuchas las experiencias, sino que te llevas el aprendizaje que ella ha obtenido en su camino.

- Considera que la forma de comunicarse de la presentadora es bastante fluida y con pausas necesarias, por lo que es fácil escucharla y llevar el tema sin perder la ilación.
- Para mejorar el podcast ella menciona que se puede buscar introducir en la narrativa más espacios que involucren al receptor. Le gustó bastante la idea final donde el niño o niña puede enviar preguntas y saludos pues los involucra no solo a ellos sino a sus familiares o amigos, además beneficia a que ellos se sientan parte del podcast y que pueden participar de este.

### **Validación de infografía informativa**

Para la validación de la infografía informativa dirigido a voluntarios y aliados (actuales o potenciales) sobre las experiencias virtuales, se realizó una encuesta online a 20 personas entre los 20 y 30 años, estudiantes de universidad o profesionales, que han realizado una actividad de voluntariado o se encuentran interesados en realizar actividades de voluntariado. Entre los encuestados, un 85% ha sido voluntario, mientras que un 95% se muestra interesado en participar de actividades de voluntariado.

Para visualizar la encuesta, visitar el enlace: <https://forms.gle/qbL9wtvcNiueNwKZ7>

- Un 90% entiende el mensaje principal y considera que los colores empleados son los adecuados y contribuyen al entendimiento de este mensaje. En esa línea, todos los encuestados consideran que los íconos empleados facilitan el entendimiento del mensaje.
- Respecto al orden y la lectura rápida de la infografía, un 55% percibe que la infografía está ordenada, sin embargo, al momento de analizar la posibilidad de leer rápidamente la pieza no todos lo logran, siendo así que un 75% si logra una lectura rápida y un 25% no.
- En la importancia de la información proporcionada un 75% si considera esta información muy relevante, en contraste con el 5% que considera la información descrita en la infografía poco importante.
- En el llamado a la acción, un 85% sí enviaría un correo solicitando más información del proyecto.

- Como sugerencias los encuestados mencionan que se puede aumentar el tamaño de letra, resaltar más el llamado a la acción, mejorar el contraste entre las letras y el fondo en el cuadro rojo y aumentar la descripción de algunos puntos.

### **3.3 Correcciones**

A continuación, se detallan las correcciones realizadas en las piezas de comunicación mencionadas anteriormente.

#### **Correcciones en el video**

- El video iniciará desde la aparición de Mayra y se agregarán los títulos “Historias Kantaya” “Mayra Taype” a modo de presentación de la protagonista de la historia.
- La segunda escena se eliminará para resaltar la siguiente donde se muestra la falta de posibilidades de tener estudios superiores. Para representar esta situación, se optó por agregar siluetas de personas en negro y verde, siendo las de color verde la representación del 2% que logra tener estudios superiores.
- La animación de las flechas con dirección a la universidad fue reemplazada por una animación de seguimiento a una flecha que va en camino a la universidad.
- Se quitó la transición final y se reemplazó por una transición en difuminado.
- La frase de llamado a la acción final se cambió por un agradecimiento que resalta el impacto en los 320 niñas y niños de Kantaya, esto se da con la finalidad de que el voluntario o aliado genere un vínculo y se sienta parte importante del cambio en la educación.
- La careta final fue reemplazada por la careta nueva que se emplea para los videos de Kantaya. Se aumentará la duración de esta para el recordatorio de la información de contacto.

#### **Correcciones en el podcast**

- Se corregirán algunos efectos de sonido que no se reconocieron y, por lo tanto, no aportan a la narración de la presentadora.
- Se agregó video que acompañe la narración, con recursos como fotos y animaciones de íconos e imágenes.

#### **Correcciones en la infografía**



- La tipografía recibirá un aumento de tamaño en las oraciones que se encuentren dentro de un recuadro. En la misma línea, el contraste entre el fondo y los textos se mejorará a través de la selección de un color para el texto que difiera de blancos o tonos pastel.
- La descripción del primer paso aumentará y se utilizará un cuadro que resalte el correo del llamado a la acción.



## **4. RECOMENDACIONES**

### **4.1 Recomendaciones para el diagnóstico**

Realizar el diagnóstico representó un reto debido al acceso y forma de comunicación que se debe tener con cada público. En esa misma línea, las preguntas dirigidas a las niñas y niños deben ser concisas y que les permita explicarse de forma breve pues pueden perder la ilación de su respuesta si se trata de preguntas muy abiertas, además se debe tener en consideración usar palabras de fácil entendimiento y ser conciso en las preguntas pues ellos, al igual que sus padres, no disponen de mucho tiempo.

### **4.2 Espacios de interacción**

El factor del tiempo puede jugar en contra en este contexto pues, como se menciona en las entrevistas, muchos padrinos, madrinan y voluntarios se encuentran enfocados en sus trabajos y actividades académicas de forma virtual y en labores dentro de casa, lo que consume su tiempo y energías para realizar otras actividades. Opino que generar más espacios para la interacción entre estos públicos puede lograr un mayor vínculo y llevarle beneficios a ambas partes, no solo por el hecho de conocer a otras personas sino porque salen de la rutina. Como inicio, recomiendo realizar una encuesta representativa entre los voluntarios, ex voluntarios, padrinos y madrinan para conocer más a profundidad la condición general en la que se encuentran e implementar nuevas herramientas en su beneficio.

### **4.3 Convocatorias de voluntarios por especialidad**

Debido a que cuentan con un total de 12 personas dentro del personal administrativo, a futuro se puede considerar realizar convocatorias de voluntarios según el área que se requiera de apoyo. De esta forma se dispone de un grupo de personas que colaboren con cada coordinador de área y se enfoquen en las actividades exclusivamente de esa área lo cual permite una conversación más fluida entre grupos de voluntarios y facilita la coordinación de actividades de forma virtual.

## REFERENCIAS

Agencia peruana de noticias. (04 de julio de 2020). *Mimp: Línea 100 atendió 67,712 llamadas por abuso sexual y violencia en cuarentena.*

<https://andina.pe/agencia/noticia-mimp-linea-100-atendio-67712-llamadas-abuso-sexual-y-violencia-cuarentena-804367.aspx#>

Asociación Educativa Convivencia en la Escuela. (2020). *Plataforma psicológica.*

<https://www.convivenciaenlaescuela.org/plataforma-psicologica>

Balladares-Burgos, J. (2020). Una educación remota en tiempos de contingencia académica. *Andina*, No. 2, 29-35. <http://hdl.handle.net/10644/7399>

Bazán, R., & Pérez, A. (2018) *Taller de experiencias vivenciales en la resolución de problemas matemáticos en estudiantes del segundo grado de primaria de la institución educativa privada “Santa Rita de Jesús”, El Porvenir – Trujillo* [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio institucional de la Universidad Privada Antenor Orrego.

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/6436/1/RE\\_EDU\\_RUTH.BAZAN\\_ARISELI.PEREZ\\_TALLER.EXPERIENCIAS.VIVENCIALES\\_DATOS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/6436/1/RE_EDU_RUTH.BAZAN_ARISELI.PEREZ_TALLER.EXPERIENCIAS.VIVENCIALES_DATOS.pdf)

Bustamante, R. (2020). *Desafíos de la educación escolar a distancia en el Perú*

[Webinar]. Facebook. <https://www.facebook.com/CR3CE/videos/1677886459030516/>

Crea más. (s.f.). *Súmate*. Recuperado el martes 06 de octubre de 2020, de

<https://creamas.org/sumate/>

Decreto Supremo N °146-2020-PCM. (28 de agosto de 2020)

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1268797/DS%20146-2020-PCM.pdf>

El Peruano. (11 de diciembre de 2018). *MTC crea Pronatel en reemplazo de Fitel.*

<https://elperuano.pe/noticia-mtc-crea-pronatel-reemplazo-fitel-73696.aspx>

Ernst & Young Perú. (15 de setiembre de 2020). *Entrevista a Luis Miguel Starke,*

*Fundador y Presidente Ejecutivo de Crea +.* [https://www.ey.com/es\\_pe/revista-execution/iniciativas/creamas](https://www.ey.com/es_pe/revista-execution/iniciativas/creamas)

Fernández, I., & Vera, M. (2010). Aprendiendo en cualquier lugar: el podcast educativo. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 36, 125-139.

<https://www.redalyc.org/pdf/368/36815128010.pdf>

- Fernández, J. (2013). *El mercado de las TIC en Perú*.  
<https://portal.mtc.gob.pe/comunicaciones/tic/documentos/mercadodelasticperu.pdf>
- Flores, Carlos. (07 de junio de 2020). ¿Cómo está funcionando realmente “Aprendo en Casa”? <http://www.noticiasser.pe/opinion/como-esta-funcionando-realmente-aprendo-en-casa>
- García, C. (2012). *Aprendizaje experiencial en el desarrollo de habilidades “blandas”*. [Tesis de licenciatura, Universidad Alberto Hurtado]. Repositorio institucional de la Universidad Alberto Hurtado.  
<https://repositorio.uahurtado.cl/handle/11242/5549?show=full>
- Gobierno del Perú. (31 de marzo de 2020). *El año escolar se iniciará a distancia el lunes 6 de abril*. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/noticias/111671-el-ano-escolar-se-iniciara-a-distancia-el-lunes-6-de-abril>
- Gobierno del Perú. (02 de julio de 2020). *Coronavirus: medidas de protección en la escuela*. <https://www.gob.pe/8734-coronavirus-medidas-de-proteccion-en-la-escuela>
- Gleason, M., & Rubio, J. (2020). Implementación del aprendizaje experiencial en la universidad, sus beneficios en el alumno y el rol docente. *Revista Educación*, 44(2), 279-298. <http://doi.org/10.15517/REVEDU.V44I2.40197>
- Hodges, C., Moore, S., Lockee, B.c Trust, T., & Bond, A. (2020). The difference between emergency remote teaching and online learning. *Educause Review*, 27. <https://er.educause.edu/articles/2020/3/the-difference-between-emergency-remote-teaching-and-online-learning>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (02 de junio de 2020). *Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares*.  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin\\_tics.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_tics.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (08 de agosto de 2020). *Situación del mercado laboral en Lima Metropolitana*.  
[http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/08-informe-tecnico-n08\\_mercado-laboral-may-jun-jul-2020.pdf](http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/08-informe-tecnico-n08_mercado-laboral-may-jun-jul-2020.pdf)
- Kantaya. (s.f.). *Súmate*. Recuperado el viernes 04 de setiembre de 2020, de <https://www.kantayaperu.com/kantaya-peru-sumate.html>
- Kantaya. (26 de agosto de 2020). *¡Voluntariado virtual Kantaya!* [Imágenes]. Facebook.  
<https://www.facebook.com/kantayaperu/photos/pcb.3527183853981701/3527182127315207/?type=3&theater>

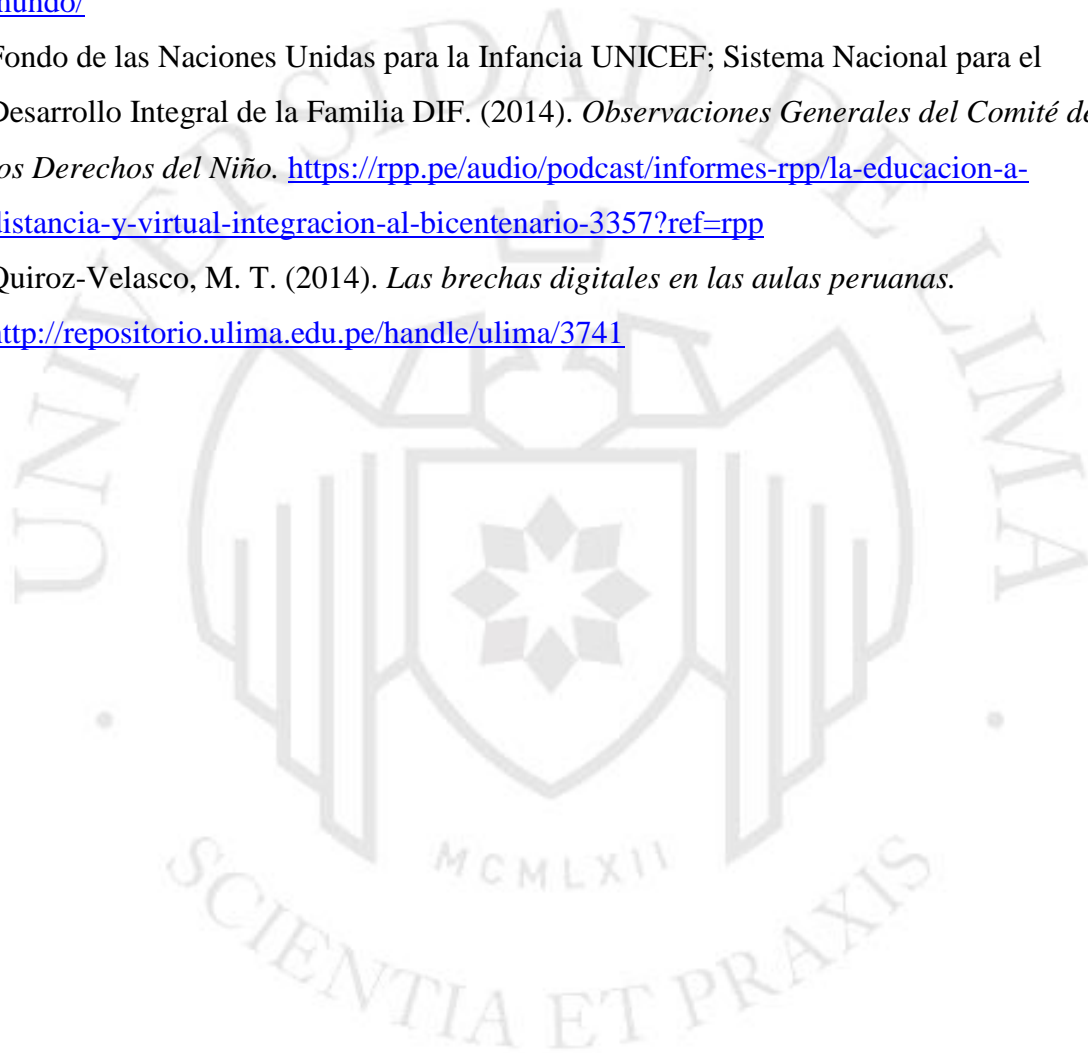
- Manoncourt, E. (2000). Why do people behave as they do? Theories and frameworks. *Involving people evolving behaviour*, 1-42.
- Melgarejo, I., & Rodríguez, M. (2013). La radio como recurso didáctico en el aula de infantil y primaria: los podcast y su naturaleza educativa. *Tendencias pedagógicas*, 21(2013), 29-46. <https://repositorio.uam.es/handle/10486/12382>
- Ministerio de Transporte y Comunicaciones. (22 de agosto de 2019). *Programa Nacional de Telecomunicaciones*. <https://www.gob.pe/4397-programa-nacional-de-telecomunicaciones-que-hacemos>
- Muente, G. (10 de abril de 2019). El futuro del aprendizaje: ¿Cómo aplicar la realidad virtual en la educación? *Rock content*. <https://rockcontent.com/es/blog/realidad-virtual-en-la-educacion/>
- Organización Panamericana de la Salud (s.f.). *Proceso vivencial de aprendizaje*. Recuperado el 7 de octubre de 2020, de [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=10903:2015-proceso-vivencial-aprendizaje&Itemid=42210&lang=es#:~:text=El%20Aprendizaje%20Vivencial%20es%20aprender,valores%2C%20directamente%20desde%20la%20experiencia.](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=10903:2015-proceso-vivencial-aprendizaje&Itemid=42210&lang=es#:~:text=El%20Aprendizaje%20Vivencial%20es%20aprender,valores%2C%20directamente%20desde%20la%20experiencia.)
- Pastor Carrasco, C. (2008). Las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) y la brecha digital: su impacto en la sociedad del conocimiento del Perú. *Quipukamayoc*, 15(29), 65-74. <https://doi.org/10.15381/quipu.v15i29.5276>
- Radio Programas del Perú (21 de mayo de 2020). ¿Cómo afecta la brecha digital a la educación remota? <https://rpp.pe/peru/actualidad/como-afecta-la-brecha-digital-a-la-educacion-remota-noticia-1267377?ref=rpp>
- Radio Programas del Perú (Compañía productora). (01 de mayo de 2020). *La educación a distancia y virtual – Integración al Bicentenario* (E89) [Episodio de Podcast]. <https://rpp.pe/audio/podcast/informes-rpp/la-educacion-a-distancia-y-virtual-integracion-al-bicentenario-3357?ref=rpp>
- Resolución Ministerial N° 160-2020-MINEDU. (01 de abril de 2020). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/574684/disponen-el-inicio-del-ano-escolar-a-traves-de-la-implementa-resolucion-ministerial-n-160-2020-minedu-1865282-1.pdf>
- Rivoir, A. L. (2019). *Desigualdades digitales y el modelo 1 a 1 como solución. El caso de One Laptop Per Child Perú (2007-2012)*. Revista Iberoamericana de Educación, 79(1), 33-52. <https://doi.org/10.35362/rie7913417>

Santoyo, A. S., & Martínez, E. M. (2003). *La brecha digital: mitos y realidades*. Uabc. [https://books.google.es/books?id=nw8PLfm4Ma4C&lpg=PA5&ots=\\_9X4lRVXpB&lr&hl=es&pg=PA5#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?id=nw8PLfm4Ma4C&lpg=PA5&ots=_9X4lRVXpB&lr&hl=es&pg=PA5#v=onepage&q&f=false)

Takehara, J. (Mayo de 2020). *Martín Vegas: “Una educación remota y en aislamiento social es una experiencia inédita en el Perú y el mundo”*. Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://idehpucp.pucp.edu.pe/entrevistas/martin-vegas-una-educacion-remota-y-en-aislamiento-social-es-una-experiencia-inedita-en-el-peru-y-el-mundo/>

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia UNICEF; Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia DIF. (2014). *Observaciones Generales del Comité de los Derechos del Niño*. <https://rpp.pe/audio/podcast/informes-rpp/la-educacion-a-distancia-y-virtual-integracion-al-bicentenario-3357?ref=rpp>

Quiroz-Velasco, M. T. (2014). *Las brechas digitales en las aulas peruanas*. <http://repositorio.ulima.edu.pe/handle/ulima/3741>



## ANEXOS

<https://drive.google.com/drive/folders/1iuKUJR07q6O3BpTC8kxRv1hWSF862kii?usp=sharing>

