ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA TOULOUSE LAUTREC

Aula Digital Palacio de la Juventud

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

PRESENTADO POR

Michael Matias Winkelried Alvarez
DNI: 74155146, Perú
Eric Jonathan Marcano Ayala
DNI: 72700991, Perú

ASESOR

Erick Samir Alfaro Ccasani
DNI: 74020181, Perú
ORCID: 0009-0003-8733-9540

JURADO

Rodrigo Leonardo Rivera Lozano
Julio César Aliaga Gómez
Julio Manuel Martínez Cieza

Lima, Setiembre 2025

TESIS AULA DIGITAL- DUPLA 9 APA 7- Proyecto de Innovaci%C3%B3n TLS.pdf

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

Document Details

Submission ID
trn:oid:::11391:502962303

Submission Date
Sep 24, 2025, 9:50 AM GMT-5

Download Date
Sep 24, 2025, 10:15 AM GMT-5

File Name
TESIS AULA DIGITAL- DUPLA 9 APA 7- Proyecto de Innovación TLS.pdf

File Size
8.1 MB

57 Pages

7,320 Words

41,847 Characters

turnitin Page 1 of 62 - Cover Page Submission ID trn:oid:::11391:502962303

8% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

Top Sources

2% Internet sources
1% Publications
8% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. Información general

1.1 Título del Proyecto de Innovación 1

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación 1

1.3 Contextualización del Proyecto de Innovación 1

II. Descripción de la innovación

2.1 Planteamiento del Problema 3

2.2 Población beneficiaria 5

2.3 Objetivo(s) del proyecto 7

2.4 Marco referencial 8

2.5 Proceso creativo y experimentos 11

2.5.1 Información sobre el usuario(s) 12

2.5.2 Información sobre el Mercado 20

2.5.3 Concepto y Propuesta de Valor 22

2.5.4 Diseño de producto/servicio 27

2.5.5 Modelo de Negocio 32

2.5.6 Resultados esperados 34

2.5.7 Prototipos desarrollados 35

2.5.8 Experimentos 40

2.5.9 Resumen del Proyecto de Innovación 44

III. Estimación de costos

3.1 Presupuesto 46

IV. Conclusiones y recomendaciones

4.1 Conclusiones 48

4.2 Recomendaciones 49

V. Referencias Bibliográficas 51

VI. Anexos

6.1 Informe de Turnitin 53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Esquema Causa & Efecto
Figura 2: Plano de Actores
Figura 3 Programa Computadores para Educar
Figura 4: Una era nueva digital
Figura 5: Acciones de CAF sobre conectividad e inclusión digital
Figura 6: Vista exterior entrada al Centro cultural de VES
Figura 7: Vista exterior parte posterior Centro cultural de VES
Figura 8: Comunicación personal en el Centro Cultural Palacio de la Juventud
Figura 9: Vista interior salón de cómputo del Centro Cultural de VES
Figura 10: Vista interior salón de cómputo del Centro Cultural Palacio VES
Figura 11: Vista interior salón de cómputo del Centro Cultural Palacio de VES
Figura 12: Resultado de encuestas del Centro Cultural Palacio de la Juventud
Figura 13: Matriz CJM as is
Figura 14: Herramienta de Arquetipo/Usuario
Figura 15 :Extracción del CJMP - dolores y ganancias
Figura 16: Herramienta Mapa de Dolores y Ganancias
Figura 17: Herramienta divergencia y convergencia de ideas
Figura 18 : Herramienta Matriz de Filtración
Figura 19 Propuesta Valor
Figura 20: Business Model & Canva
Figura 21: Prototipo de Baja Fidelidad
Figura 22: Prototipo de Alta Fidelidad
Figura 23: Taller generativo 1
Figura 24: Taller generativo 2
Figura 25: Porcentaje de Turnitin Final

I. Información general

1.1 Título del Proyecto de Innovación

Aula Digital Palacio de la Juventud

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación

La propuesta elaborada trata del desarrollo de la **plataforma web educativa vinculada al Centro Cultural Palacio de la Juventud en Villa El Salvador,** diseñada para reducir la brecha digital que enfrentan los jóvenes del distrito, la cual integra un sistema de reservas en línea, calendario actualizado de talleres, un aula virtual con materiales de apoyo, foros de consulta y un espacio de retroalimentación, con el fin de garantizar un aprendizaje continuo tanto en el centro como desde casa.

La innovación radica en ofrecer un servicio accesible, sostenible y de bajo costo, que aprovecha herramientas digitales gratuitas y de fácil uso, asegurando así su viabilidad en un contexto de recursos limitados. Se espera que esta iniciativa contribuya a **mejorar la empleabilidad juvenil, acceder a formación digital en igualdad de condiciones y fortalecer la participación comunitaria**, alineándose directamente con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 10: Reducción de las desigualdades (Naciones Unidas, 2015).

1.3 Contextualización del proyecto de innovación

Villa El Salvador (VES) es un distrito que siempre ha estado sostenido por su organización barrial y autogestión, ya que, desde sus orígenes, la población se movilizó para construir sus viviendas e implementar los servicios básicos. Ese esfuerzo colectivo dejó una identidad comunitaria fuerte, basada en la solidaridad y el trabajo vecinal. Dicha tradición se puede evidenciar en las ferias locales, pequeños emprendimientos familiares, festivales de

música o danza, campeonatos de barrio y también en celebraciones religiosas que refuerzan el sentido de pertenencia (Romero Sotelo & Romero, 2021).

Actualmente se evidencia que los jóvenes de VES, encuentran en el arte urbano, la música y el deporte una forma de expresarse y de construir su identidad en comunidad, a pesar de las limitaciones que arrastra el distrito a nivel de inseguridad. Sin embargo, existen recursos valiosos, como el Centro Cultural Palacio de la Juventud, bibliotecas municipales y diferentes organizaciones juveniles que promueven actividades culturales y educativas (Municipalidad Villa el Salvador, 2024). También hay colegios, institutos y centros de formación técnica que buscan generar en sus jóvenes enriquecer su desarrollo integral como personas (Municipalidad Villa el Salvador, 2019).

Por consiguiente, el Palacio de la Juventud ubicado en VES, debería ser un espacio de encuentro y formación para los jóvenes. No obstante, en la práctica, no cuenta con los recursos digitales necesarios para responder a las demandas actuales que exige el mercado. Según las encuestas que realizamos a veinte jóvenes que participan activamente en dicha institución, se observa que el 80% de ellos coinciden en que las infraestructuras tecnológicas son poco accesibles, debido a que los equipos están desactualizados, la conexión a internet suele ser inestable y, lo más crítico, no existe un programa digital que acompañe a los usuarios fuera del espacio físico (Entrevista personal, 2025). Esto refleja que los jóvenes de Villa El Salvador, pese a su talento y motivación, carecen de las herramientas tecnológicas y formativas necesarias para desenvolverse en igualdad de condiciones dentro del ámbito laboral.

La consecuencia es clara: la falta de recursos tecnológicos adecuados genera en los jóvenes sentimiento de **frustración y desmotivación**, refieren que a pesar de sus esfuerzos, no pueden alcanzar los mismos resultados que sus pares en contextos con mejores

condiciones (UNESCO, 2021). Hay que tener en cuenta, que esta situación no solo se origina a nivel de motivación o interés por aprender, sino también por carencia de **condiciones estructurales** que permitan su desarrollo académico y personal. Esta brecha digital limita a los jóvenes las posibilidades de adquirir competencias tecnológicas necesarias para su inserción laboral en un mercado cada vez más competitivo (UNESCO, 2020).

II. Descripción de la innovación

2.1 Planteamiento del problema

La presente investigación revela un problema evidente relacionado con la brecha digital en el Centro Cultural en mención que afecta a muchos jóvenes del distrito, quienes durante su formación extracurricular e integral, se enfrentan a determinadas limitaciones que parten, sobre todo, de la falta de recursos tecnológicos adecuados. De acuerdo a los cuatro entrevistados, la institución cuenta con un software desactualizado, poca flexibilidad de horarios, muchas veces no encuentran computadoras libres y tienen que hacer colas a la espera de alguna disponibilidad y pierden mucho tiempo, los cuales les impiden desarrollarse plenamente en sus actividades (Entrevistas personales, 2025). Todo esto hace que el acceso a estos recursos sea muy restringido y, en consecuencia, que los jóvenes se sientan desmotivados, con menos oportunidades frente a otros jóvenes de Lima Metropolitana e interrumpiendo su progreso.

Uno de los indicadores que hacen que existan **limitaciones estructurales,** es la baja priorización municipal en su presupuesto de implementación de equipos acordes a la realidad de recursos que inciten un aprendizaje significativo en la población del distrito. Asimismo, no hay seguimiento en los planes sostenidos a largo plazo. Así, el Centro Cultural se muestra desactualizado y poco atractivo para los jóvenes, pese a la creciente **demanda de digitalización** que genera un dinamismo en las actividades culturales, siendo innovadoras y

con acceso a plataformas educativas. Esto se refleja a través de las computadoras desactualizadas, sistema de internet lento e inestable y poco mantenimiento, junto con una marcada **falta de conocimientos digitales** que se traduce en desconocimiento de programas digitales básicos (Docs, Hojas de cálculo, plataformas virtuales), dificultades de inserción laboral y un uso restringido de las herramientas digitales (Portocarrero, 2015).

En lo académico, los jóvenes no logran avanzar al ritmo que esperan y es por eso que el riesgo de aprender nuevas habilidades que los puedan limitar a las demandas del mercado de su contexto tanto a nivel académico, social y cultural (UNESCO, 2021). En lo social y laboral, tienen menos posibilidades de conseguir empleo, lo que refuerza las desigualdades ya existentes. También hay un impacto cultural: la tradición comunitaria de Villa El Salvador, conocida por la autogestión y la solidaridad, se debilita porque se reducen los espacios colectivos de aprendizaje (Portocarrero, 2015). Esta realidad se vincula directamente con la meta 10.2 de la ODS, en la que enfatiza promover la inclusión social de todos a pesar de clase social distinta y garantiza las mismas oportunidades (Naciones Unidas, 2015). Y al reducirse el acceso a recursos digitales se limita las posibilidades de desarrollo de los jóvenes del distrito, profundizando las brechas educativas, laborales y sociales que el ODS justamente pretende superar.

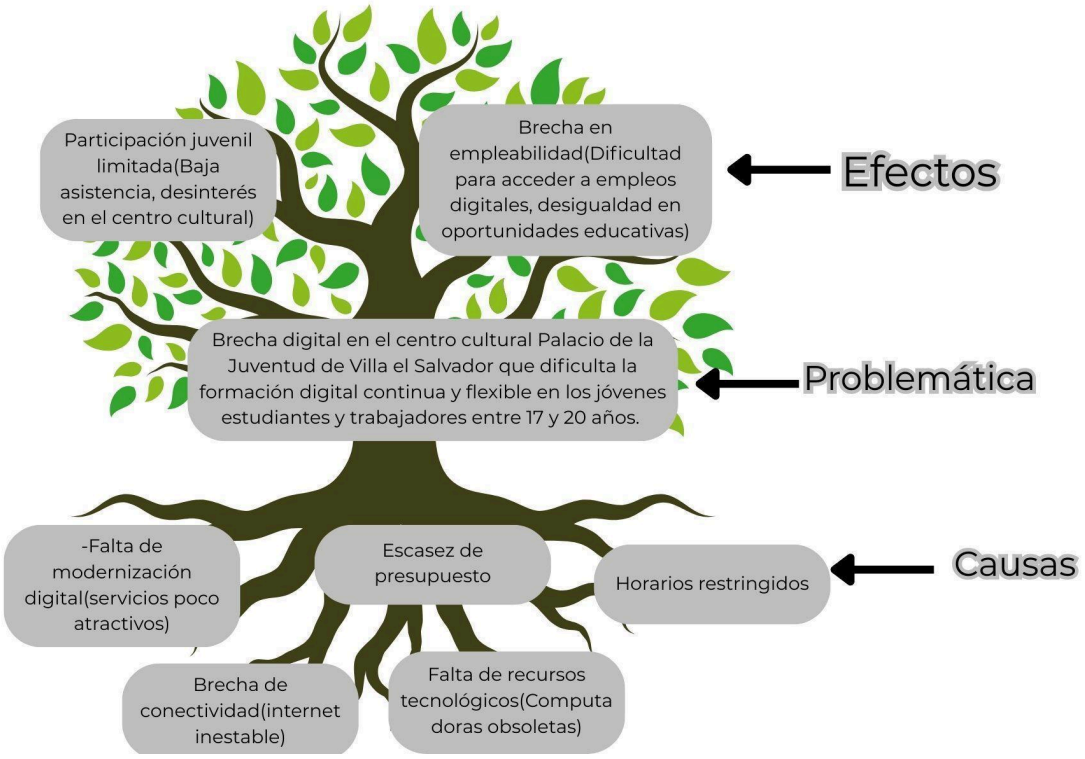


Figura 1: Esquema Causa & Efecto
Fuente: Elaboración propia

2.2 Población beneficiaria

Se compone de jóvenes de Villa El Salvador, en su mayoría estudiantes de institutos o universidades aledaños al distrito, que combinan sus estudios con trabajos eventuales para apoyar a sus familiares. Estos jóvenes muestran un interés creciente por la tecnología, la edición digital y aprender conocimientos con el fin de mejorar sus oportunidades académicas y laborales. Se trata de una población con recursos limitados, pero con alta motivación y ganas de superación. Sin embargo, enfrentan múltiples restricciones como los equipos obsoletos, conexión a internet inestable, falta de talleres actualizados y horarios poco flexibles que no se ajustan a su realidad. Así también, los estudiantes de zonas urbanas

periféricas como Villa El Salvador suelen depender de espacios comunales para realizar sus actividades académicas, lo cual restringe la continuidad de su aprendizaje y limita su desarrollo de competencias digitales (Defensoría del Pueblo, 2021)

En relación a la problemática, se identifican como actores directos a los jóvenes de entre 17 y 20 años, que asisten al Palacio de la Juventud en busca de oportunidades de capacitación y refuerzo de conocimientos en materia digital, los cuales comparten el sentimiento de frustración al no contar con esos recursos tecnológicos para así poder progresar a su propio ritmo. Tal como la entrevistada lo comentó: “me genera estrés porque termino atrapándome y siento que no compito en igualdad de condiciones” (Entrevistado N 3, comunicación personal,14 de agosto 2025). También están los docentes voluntarios de Institutos aledaños a la zona quienes colaboran con su conocimiento en los talleres y el Municipio (VES) cuyas funciones son de apoyo logístico y administrativo en el Centro Cultural.

Entre los actores indirectos, se encuentran instituciones como: Ministerio de Cultura (MC), Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), Ministerio de Educación (MINEDU), la ONU, las cuales impulsan iniciativas culturales y contribuyen a implementar programas de inclusión digital; la Municipalidad de Lima se desempeña como promotor cultural; y las empresas de telecomunicaciones, quienes proveen el servicio de conectividad de internet en la zona.

Conocer este entrelazado de actores permite entender mejor el escenario a intervenir para elaborar estrategias integradas y sostenibles.



Figura 2: Plano de Actores
Fuente: Elaboración propia

2.3 Objetivo(s) del proyecto

2.3.1 Objetivo General del Proyecto*:*

Diseñar, un plan de acción a un año orientado a responder la ausencia de recursos tecnológicos necesarios para la formación y aprendizaje de jóvenes entre 17 y 20 años que acuden al Centro Cultural Palacio de la Juventud, mediante el estudio y análisis de necesidades, su contexto y la situación de su entorno.

2.3.2 Objetivo Específico del Proyecto*:*

a) Conocer la situación actual de los jóvenes, identificando las principales barreras digitales que enfrentan en el acceso a equipos, conectividad y recursos de aprendizaje por medio de observación de campo, entrevistas e investigación de escritorio.

b) Analizar posibles soluciones a la problemática detectada, explorando experiencias similares, evaluando alternativas tecnológicas, modelos existentes y recursos complementarios, con la finalidad de seleccionar los más adecuados al contexto de Villa El Salvador.

c) Elaborar la solución, definiendo el modelo de funcionamiento, los pasos de implementación y desarrollando una versión digital, bajo los hallazgos de la investigación y la retroalimentación de los propios jóvenes.

2.4 Marco referencial

Este proyecto se inspira de referentes del ámbito nacional e internacional que han buscado reducir la brecha digital en comunidades vulnerables. Estas experiencias muestran que la falta de acceso a equipos, conectividad y programas de capacitación limita las oportunidades de desarrollo de los jóvenes. Frente a ello, múltiples proyectos y programas han buscado disminuir estas desigualdades desde un enfoque de inclusión y equidad.

Uno de los referentes a mostrar es en Colombia, el programa *Computadores para Educar* demostró que la entrega de dispositivos acompañada de formación digital en comunidades rurales permitió mejorar tanto el aprendizaje de los estudiantes como su motivación (Ministerio TIC de Colombia, 2020)

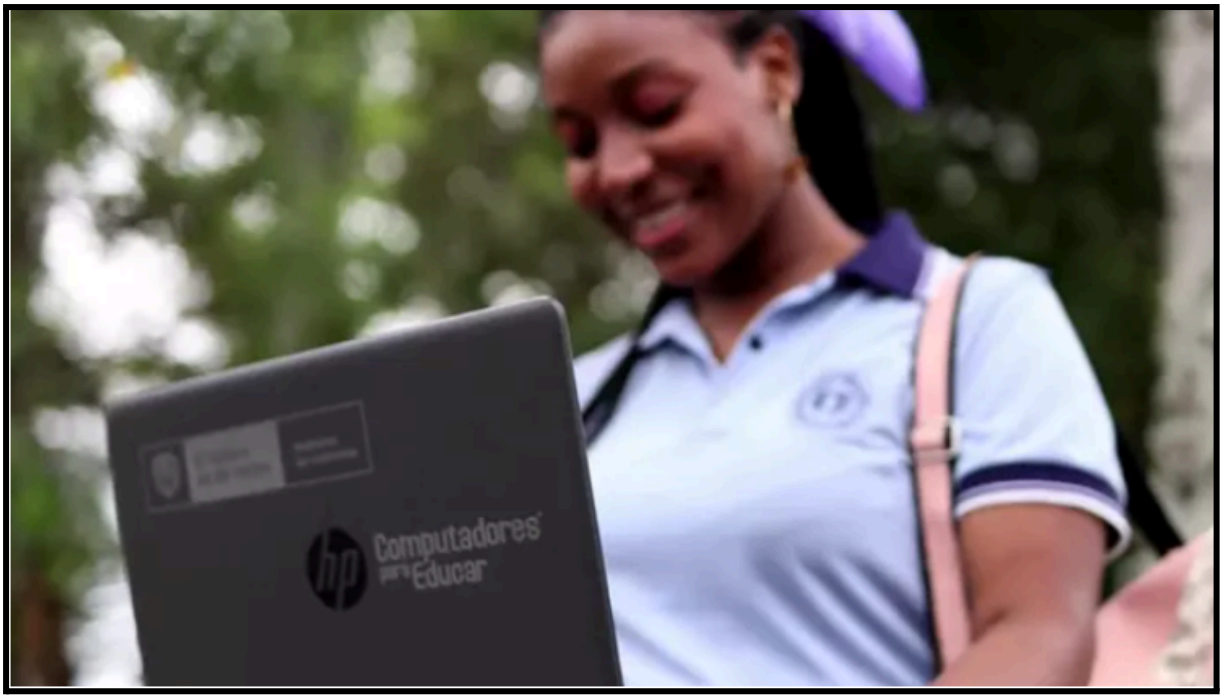


Figura 3 Programa Computadores para Educar
Fuente: CPE

En México, la iniciativa *Aulas Digitales Comunitarias* ha mostrado que el acceso a plataformas digitales en espacios públicos fortalece la inclusión social de jóvenes que carecen de equipos en casa (García & López, 2019).

En el Perú, se han evidenciado diversos informes profundizando las necesidades de las tecnologías digitales como recursos básicos en las tareas económicas y sociales. Se señala necesario modificar políticas en materia digital hacia políticas basadas en la transformación digital. Es tiempo de encaminar hacia una nueva era digital, que se impulse innovación, inclusión y desarrollo sostenible en todo el país. (Presidencia de Consejo de ministros, 2023)

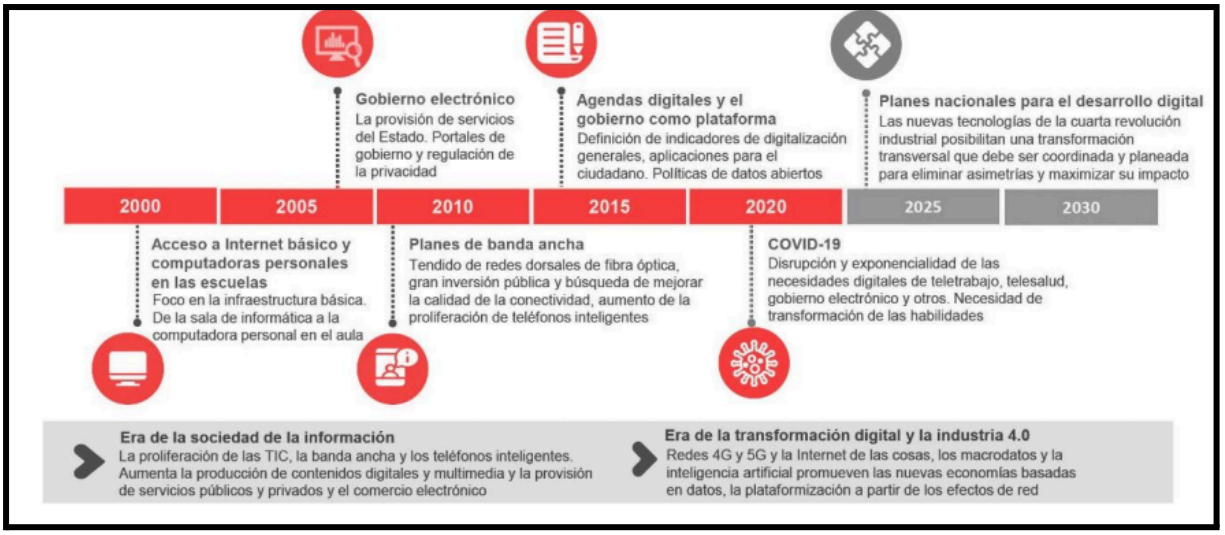


Figura 4: Una era nueva digital

Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)

A nivel internacional, organismos como la UNESCO y la ONU consideran importante destacar pieza clave a la inclusión digital. La Agenda 2030, a través del ODS 10.2, promueve la inclusión social, lo cual solo es posible si los jóvenes acceden a herramientas digitales que les permitan competir en el mercado laboral de manera equitativa (Naciones Unidas, 2015).

De igual modo, se resalta como necesidad a modelos innovadores de financiamiento que permitan sostener proyectos de infraestructura digital, conectividad y formación en competencias tecnológicas (CAF-Banco de Desarrollo de América Latina 2020).



Figura 5: Acciones de CAF sobre conectividad e inclusión digital
Fuente: CAF

Resumiendo, estos antecedentes permiten afirmar que los proyectos exitosos en reducción de brechas tecnológicas comparten elementos comunes: un enfoque integral que combina infraestructura y formación, la sostenibilidad financiera y adaptación a contextos locales. Estos factores constituyen aprendizajes valiosos para el diseño de propuestas orientadas a la inclusión digital en escenarios de desigualdad social.

2.5 Proceso creativo y experimentos

2.5.1 Información sobre el usuario(s)

Se diseñó en función a la información previamente recolectada de las entrevistas dirigidas a los jóvenes que participan activamente en este Centro Cultural (VES). La realización de estas entrevistas nos permitió ampliar nuestra visión respecto a los problemas que ellos sufren al momento de usar los servicios digitales que el lugar les ofrece.



Figura 6: Vista exterior entrada al Centro cultural de VES
Fuente: Elaboración propia



Figura 7: Vista exterior parte posterior Centro cultural de VES

Fuente: Elaboración propia



Figura 8: Comunicación personal en el Centro Cultural Palacio de la Juventud
Fuente: Elaboración propia

Posteriormente, se proporcionó una encuesta de manera virtual a un grupo de 20 jóvenes con el propósito de documentar más experiencias sobre la eficiencia de los servicios digitales del centro. Para facilitar el análisis, la información recogida se sistematizó a través de una representación visual que organizó los resultados en base a 4 categorías: accesibilidad tecnológica, conectividad, programas de apoyo digital y expectativas de uso. Gracias a esta codificación, fue posible distinguir los patrones de respuesta en cada uno de los testimonios, los cuales fueron representados en porcentajes. Por ejemplo, el 80% de los entrevistados concordaron en que las infraestructuras tecnológicas con las que cuenta dicha institución son poco útiles debido a que posee equipos poco con softwares y programas desactualizados y la

conexión a internet que suele ser inestable (Entrevista personal, 2025).



Figura 9: Vista interior salón de cómputo del Centro Cultural de VES
Fuente: Elaboración propia

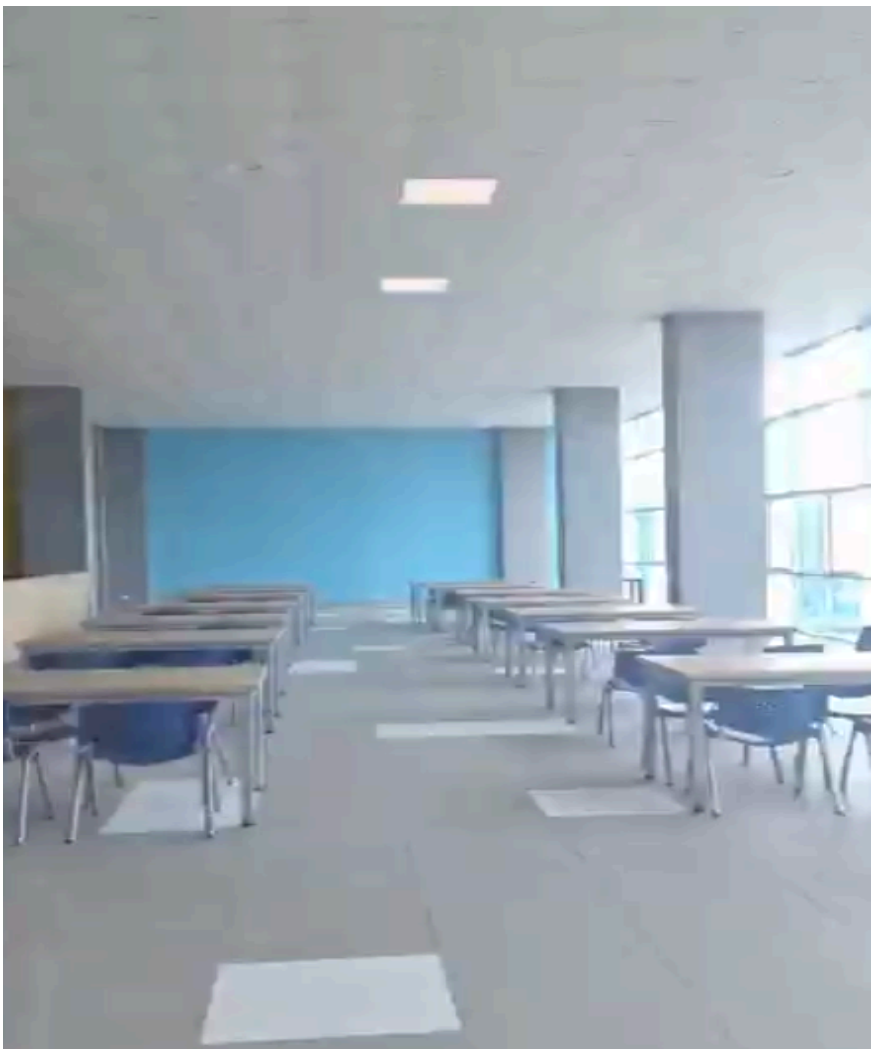


Figura 10: Vista interior salón de cómputo del Centro Cultural Palacio VES
Fuente: Elaboración propia



Figura 11: Vista interior salón de cómputo del Centro Cultural Palacio de VES
Fuente: Elaboración propia

Luego de haber interpretado los porcentajes de las encuestas y las experiencias de los entrevistados, fue posible construir un mapa de hallazgos donde se reconocieron los principales "dolores" que padecían los usuarios frente a esta problemática: frustración por los equipos obsoletos, desmotivación por la inestabilidad de la conexión y la sensación de exclusión digital y laboral.

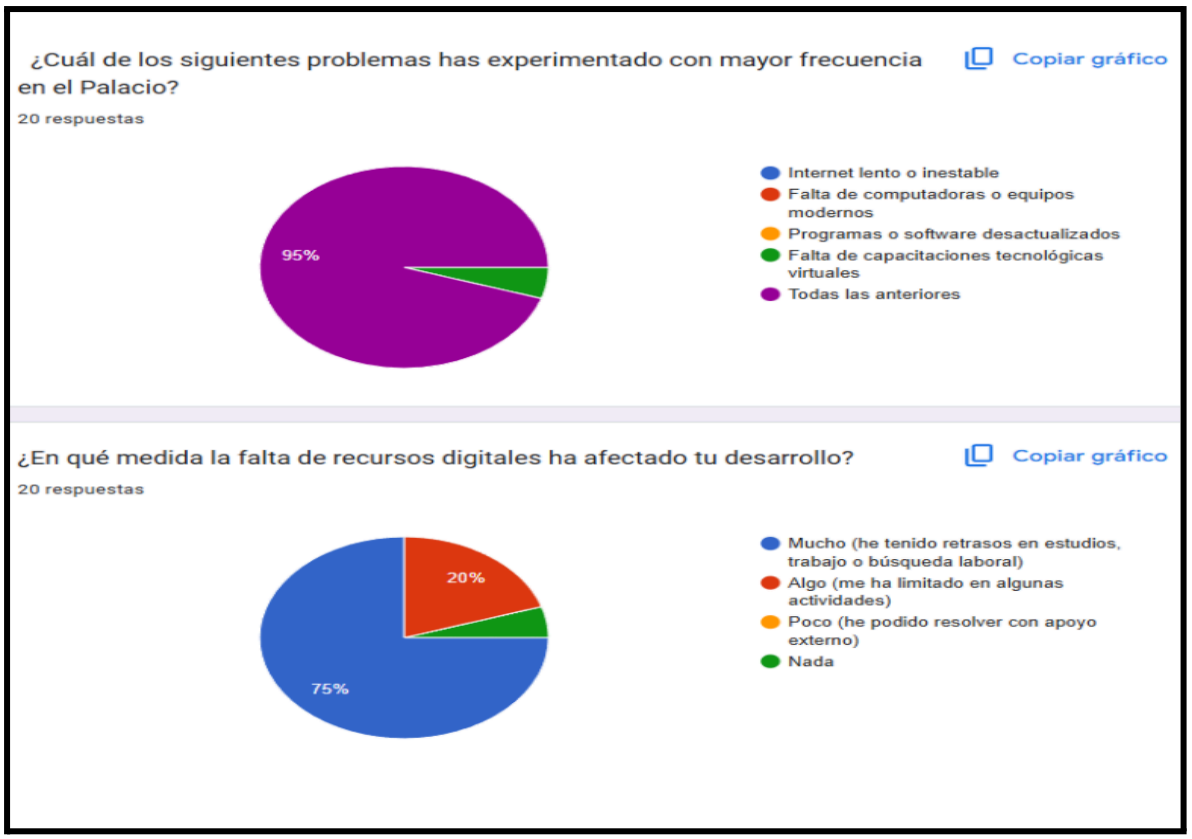


Figura 12: Resultado de encuestas del Centro Cultural Palacio de la Juventud
Fuente: Elaboración propia

Estos hallazgos se extrapolan a los Insights extraídos del análisis, los cuales reflejaron que dicha problemática también reside en la ausencia de condiciones tecnológicas mínimas que les impide desarrollarse en el ámbito educativo y laboral de manera equitativa.

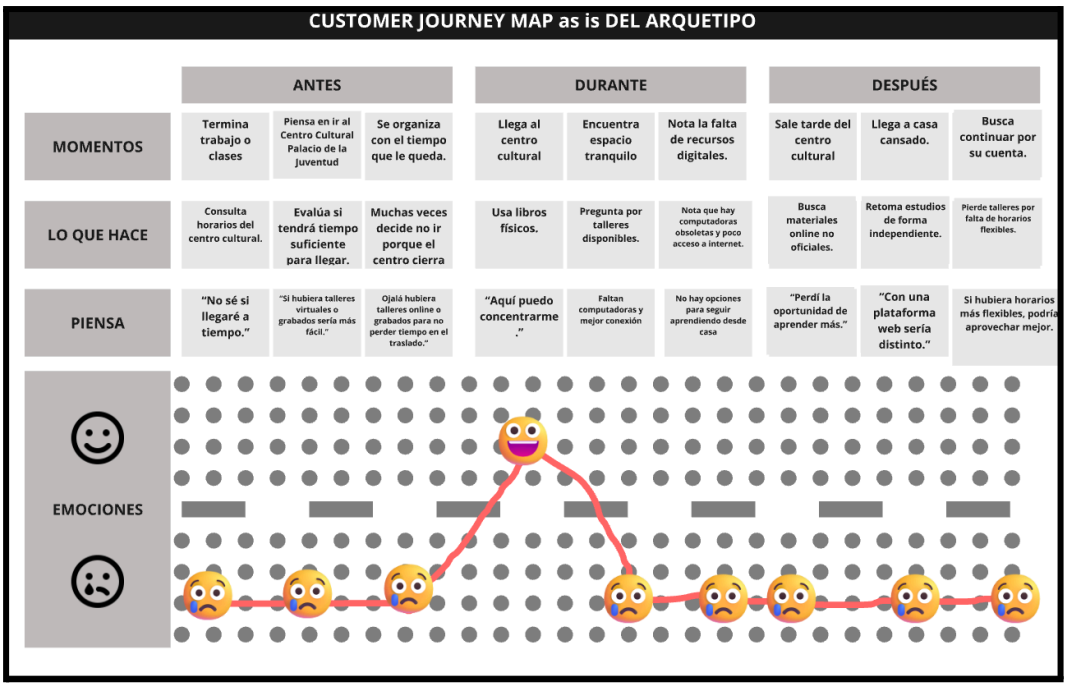


Figura 13: Matriz CJM as is
Fuente: Elaboración propia

Finalmente, luego de ampliar el panorama de dicha problemática, fue posible diseñar el arquetipo de usuario. Este modelo de arquetipo refleja a un joven de Villa El Salvador llamado Jair quien es un estudiante lleno de motivación, con aspiraciones académicas y laborales claras, pero limitado por la brecha digital presente en el centro. Así, el arquetipo no sólo sintetiza datos sociodemográficos y conductuales, sino que añade los dolores, necesidades y expectativas que emergieron del proceso de investigación, constituyéndose en una herramienta estratégica para orientar el diseño de soluciones digitales en el Centro Cultural en mención.

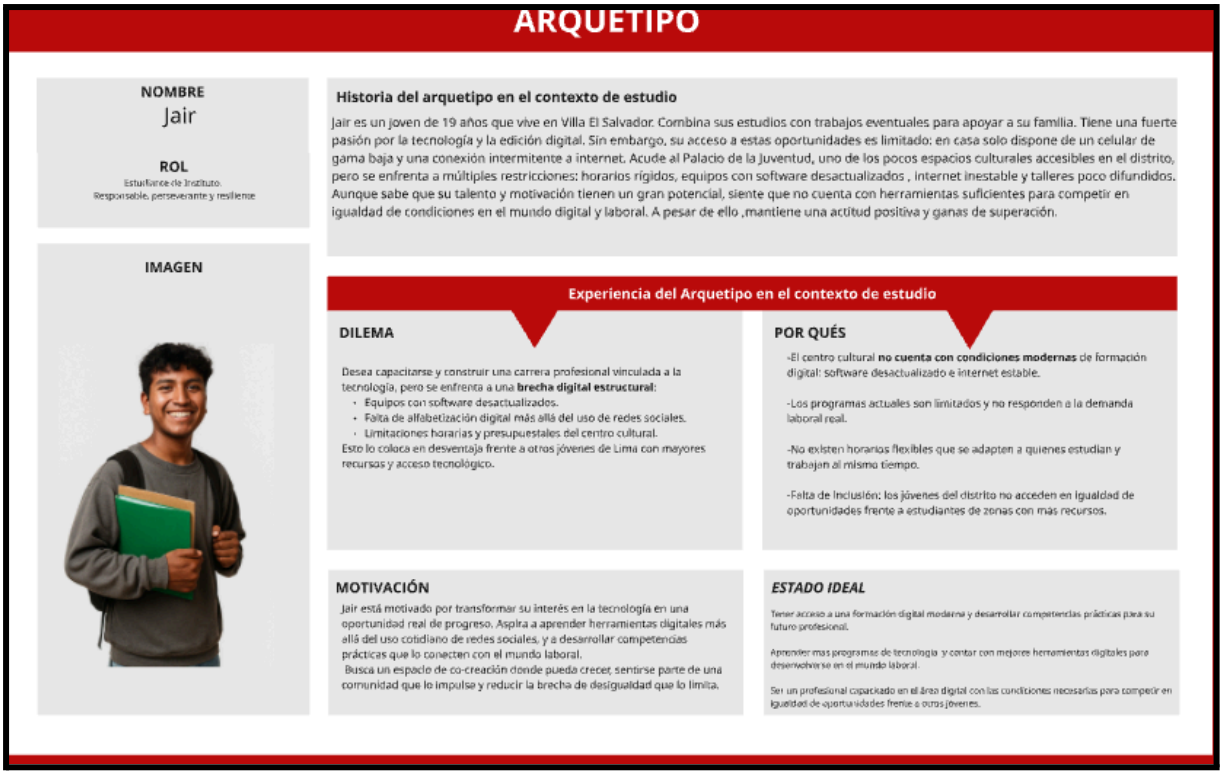


Figura 14: Herramienta de Arquetipo/Usuario
Fuente: Elaboración propia

2.5.2 Información sobre el Mercado

En este Centro Cultural se muestra un momento de oportunidad que no se aprovecha al máximo: muchos jóvenes entre 17 y 20 años desean tener acceso a formación digital, pero los centros culturales locales, como lo es el Palacio de la Juventud, no ofrecen plataformas integradas que permitan reservar espacios, acceder a materiales en línea y continuar el aprendizaje fuera del horario presencial. Según el INEI (2023) estos jóvenes representan el 25.7% de la población peruana. Y este grupo forma parte clave por su dinamismo, su capacidad para adquirir nuevos conocimientos y la constante búsqueda de oportunidades Y, a pesar que muchos de ellos consumen redes sociales y contenido digital, son los más expuestos a las brechas digitales, ya que no encuentran servicios públicos accesibles con esas

características; lo cual amerita oportunamente presentar una propuesta innovadora.

Los jóvenes demandan cada vez más espacios de aprendizaje accesibles, flexibles y con soporte tecnológico, lo que responde a nuevas dinámicas de digitalización (Ministerio de Educación, 2022). No obstante, el acceso a infraestructura tecnológica de calidad sigue siendo muy limitada en distritos periféricos, lo que incrementa la sensación de frustración y desigualdad frente a jóvenes de zonas céntricas o con mayores recursos (Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021).

Según el Estudio Talento Digital Perú 2023, una proporción significativa de empresas reporta dificultades para cubrir vacantes digitales, lo que indica una demanda creciente por habilidades tecnológicas que la oferta educativa y los espacios culturales aún no satisfacen plenamente (Banco Interamericano de Desarrollo y Es Hoy, 2023).

Por tanto, representa una buena oportunidad estratégica para la propuesta innovadora, pues se trata de una población en crecimiento, altamente conectada y con capacidad de convertirse en agente multiplicador de cambios sociales, especialmente cuando se les brindan competencias digitales y comunitarias que fortalecen su empleabilidad y participación ciudadana (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2022). Y también un servicio que ofrezca continuidad digital desde espacios comunitarios más la virtualidad atendiendo las necesidades reales de dichos jóvenes. Esa combinación no se encuentra en Villa El Salvador actualmente. Por ello, la propuesta *Aula Digital Palacio de la Juventud* llena ese vacío ofreciendo una solución integral adaptada al contexto local.

2.5.3 Concepto y Propuesta de Valor

El desarrollo de esta propuesta se realizó bajo un análisis detallado del Customer Journey Map y luego de un análisis detallado se pudieron establecer de manera diferenciada las ganancias y dolores experimentados por el usuario en cada etapa de interacción con el servicio. Las ganancias hacen referencia a los beneficios percibidos, metas logradas y oportunidades de mejora en la experiencia, mientras que los dolores corresponden a las limitaciones, obstáculos y emociones negativas que afectan su satisfacción. Este contraste metodológico permitió identificar patrones conductuales y puntos de fricción que inciden directamente en la percepción del valor del servicio.



Figura 15 : Herramienta Extracción del Customer Journey Map - dolores y ganancias

Fuente: Elaboración propia

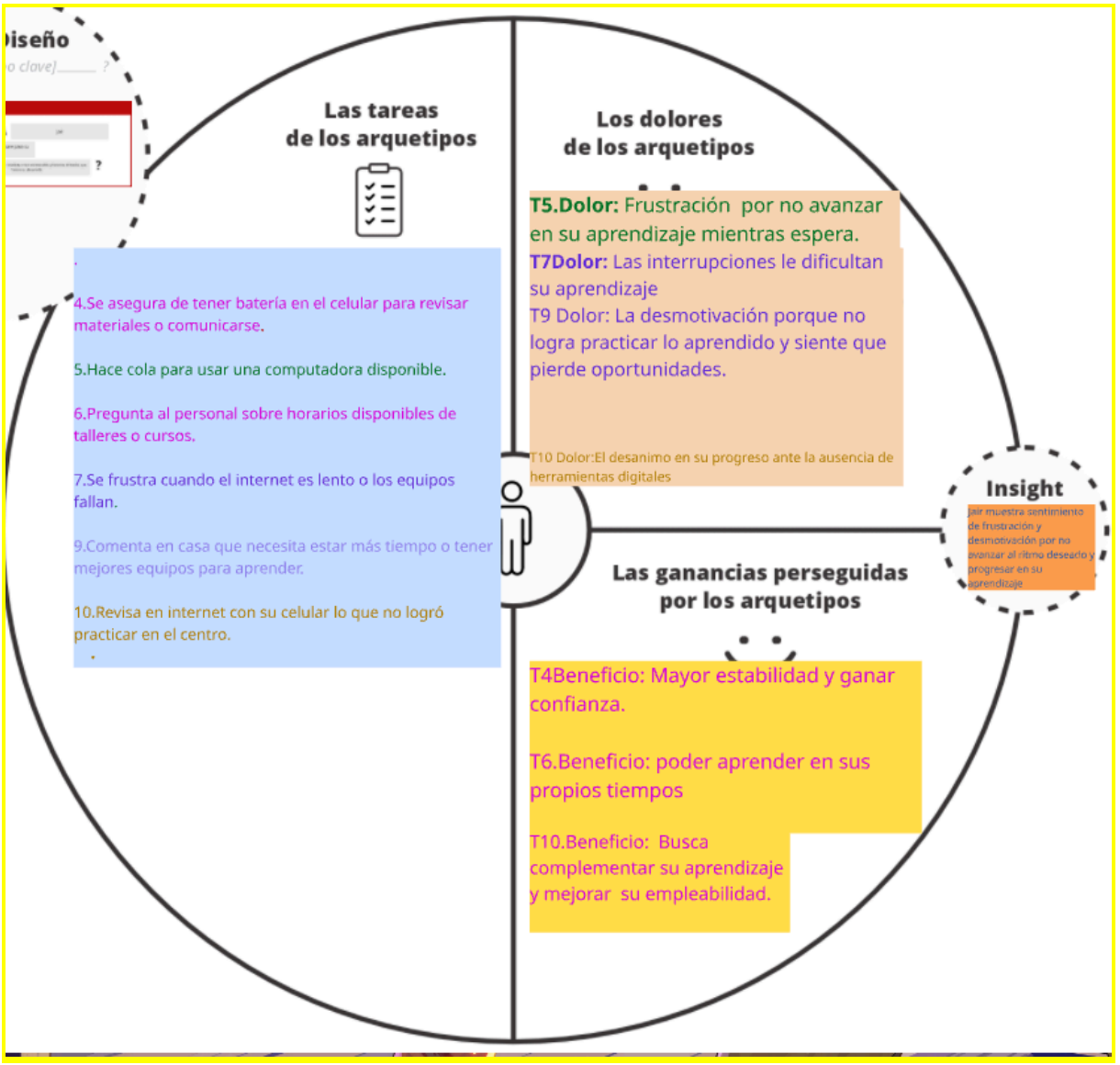


Figura 16: Herramienta Mapa de Dolores y Ganancias

Fuente: Elaboración propia

Para llegar a esta elaboración se realizó un brainstorming para así generar ideas de solución al problema detectado: **ausencia de formación continua y flexible en los jóvenes estudiantes entre 17 y 20 años del Centro Cultural.**

En este proceso se establecieron distintos enfoques y surgieron diferentes ideas como: Crear un sistema de reservas digitales de equipos, implementar turnos más flexibles y

horarios extendidos, campañas educativas de orientación digital, pegar en la entrada del centro cultural los avisos, tutorías presenciales, videos cortos explicativos, entre otros. Y, tras revisar la concordancia de cada idea con el objetivo general, estudiando y analizando sus necesidades y condiciones de su entorno, se estableció un listado de principales ideas viables, las cuales están plasmadas en el cuadro que se adjunta líneas abajo, con mayor potencial de impacto y adecuados al entorno. Seguidamente estas ideas se evaluaron en una tabla de divergencia y convergencia bajo estos criterios: importancia en la que se pretende conectar directamente con el usuario y diferenciación en la que se muestre el nivel de innovación frente a otras propuestas ofrecidas en la zona periurbana de Villa el Salvador.



Figura 17: Herramienta divergencia y convergencia de ideas

Fuente: Elaboración propia

Luego tras el proceso de análisis plasmado en la matriz de dolor y ganancia se definieron las propuestas finalistas, las cuales fueron:

-**Una plataforma digital con sistema de reservas en línea** de computadoras, foros y calendario integrado (cura más el dolor central: frustración y desmotivación por no avanzar al ritmo deseado ante tanto retraso en el centro)

-**Plataforma educativa remota que ofrezca talleres de tecnología digital (**maximiza las ganancias del arquetipo: aprendizaje constante, práctica desde casa, flexibilidad y evidencia de progreso).

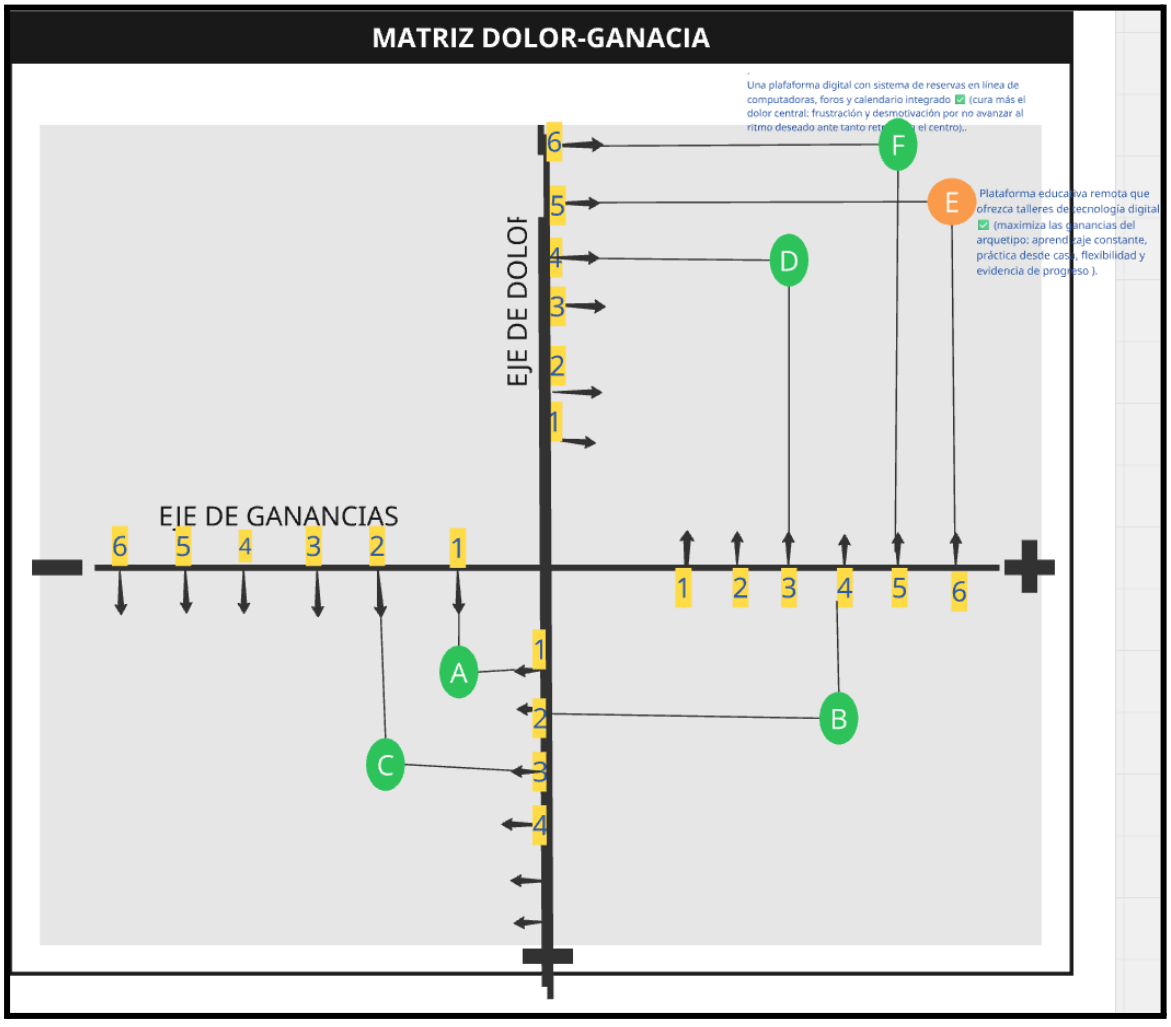


Figura 18 : Herramienta Matriz de Filtración

Fuente: Elaboración propia

Seguidamente tras haber validado se seleccionó la propuesta prioritaria la cual se resume en: **Se ayuda al arquetipo a superar las barreras de tecnología obsoleta y horarios limitados que frenan su desarrollo, a través de un espacio digital accesible y organizado del Centro Cultural en mención que ofrece reservas en línea, calendario de talleres, foros de consulta, una aula virtual con materiales de aprendizaje , un sistema de seguimiento y soporte, para que pueda acceder a formación digital moderna que lo prepare para su futuro profesional en igualdad de condiciones.**

Este ejercicio analítico no solo evidenció la necesidad de optimizar los puntos de contacto con mayor impacto en la experiencia del usuario sino también proporcionó información clave en las decisiones estratégicas de mejora. En efecto, los hallazgos obtenidos constituyen un insumo central dentro del proceso investigativo, para construir una propuesta de valor que se ajuste a sus expectativas, en coherencia con el enfoque de investigación aplicada y las finalidades del proyecto.

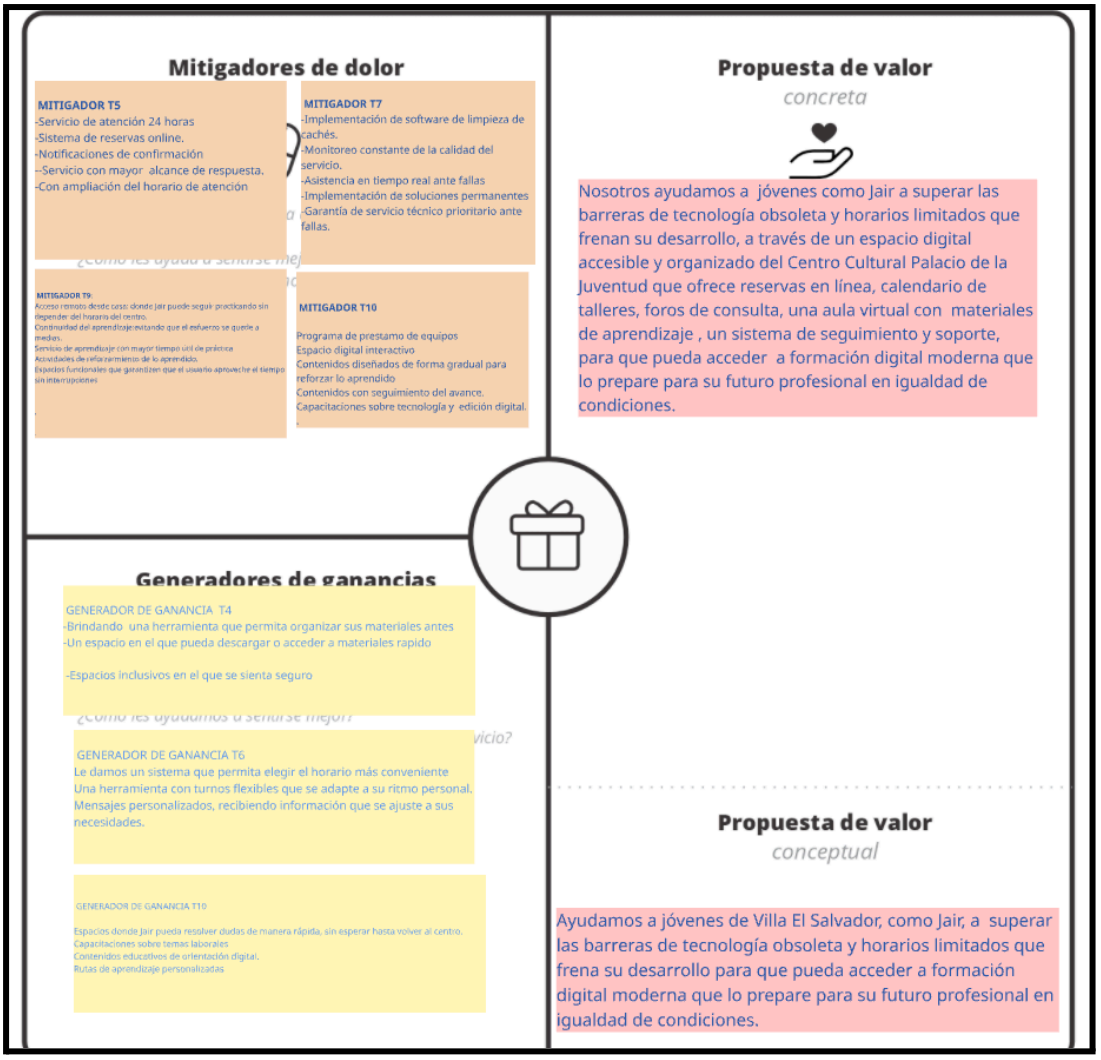


Figura 19: Herramienta Propuesta de Valor

Fuente: Elaboración propia

2.5.4 Diseño de producto/servicio

Se plantea el diseño de una plataforma web educativa que funciona como el eje articulador del servicio Aula Digital Palacio de la Juventud. Este espacio no solo centraliza la información, sino que organiza y facilita la experiencia de los jóvenes, garantizando que el proceso de aprendizaje sea continuo, accesible y motivador.

Características principales

- **Acceso universal**: desde cualquier dispositivo con conexión a internet (celulares, tablets, laptops o computadoras).

- **Página web oficial**: contiene información clara y actualizada sobre los talleres disponibles, con un calendario digital integrado para que los usuarios puedan conocer fechas y horarios.

- **Sistema de reservas en línea**: permite a los jóvenes asegurar su turno en talleres y espacios de computación mediante un formulario digital sencillo, con confirmación automática y código QR.

- **Aula virtual integrada**: redirige a los estudiantes hacia Discord, donde encuentran un canal de materiales de apoyo, foros de consulta, y un enlace a Google Classroom, espacio en el cual pueden acceder a guías, ejercicios y entregar trabajos.

- **Notificaciones automáticas**: recordatorios por correo electrónico o mensaje directo sobre las inscripciones realizadas y las próximas sesiones.

- **Sistema de retroalimentación**: a través de un canal en Discord, los estudiantes pueden comunicarse con tutores o asesores, lo que asegura que el seguimiento sea más personalizado.

Funcionalidades clave

1. **Organización del tiempo**: el calendario y las reservas en línea reducen la incertidumbre y evitan la pérdida de tiempo en colas.

2. **Aprendizaje continuo**: el aula virtual permite reforzar lo aprendido en los talleres presenciales con materiales accesibles desde casa.

3. **Comunicación constante**: foros y canales de mensajería aseguran que los estudiantes nunca se queden sin respuesta a sus dudas.

4. **Monitoreo de avances**: el sistema de seguimiento ayuda al joven a visualizar su progreso, aumentando su motivación y compromiso.

Ventajas que ofrece ante la situación actual

- Reduce la frustración y desmotivación del usuario al darle acceso organizado y confiable a los recursos.

- Promueve la inclusión digital al no depender únicamente de los equipos del centro cultural.

- Motiva al joven a continuar, ya que percibe que su esfuerzo tiene resultados visibles y que su tiempo es bien aprovechado.

En este sentido, la plataforma no solo constituye una respuesta inmediata a la problemática identificada, sino que también representa un modelo replicable en otros distritos con características similares, ampliando su alcance y pertinencia contra la exclusión digital.

Triple balance

Impacto social.

La plataforma digital representa un cambio significativo en el acceso a la formación tecnológica de los jóvenes de VES. En el plano social, este servicio ofrece acceder a recursos digitales de manera más equitativa, disminuyendo la frustración que sienten los usuarios cuando no logran avanzar en su aprendizaje por falta de herramientas actualizadas. La inclusión digital que se promueve refuerza a los jóvenes en cuanto a su participación en procesos de aprendizaje continuo y mejora sus condiciones de empleabilidad, reduciendo desigualdades y fortaleciendo el tejido comunitario. Las competencias digitales son esenciales para la participación activa en el aprendizaje y para acceder al empleo (UNESCO, s. f.). Además, cifras recientes del INEI muestran que cerca del 80 % de peruanos mayores de seis años ya accede a Internet, con un crecimiento especialmente fuerte en jóvenes y en áreas rurales, lo que evidencia un escenario favorable para aprovechar herramientas como la que se propone (INEI, 2024).

Impacto económico.

La propuesta contribuye a un uso más eficiente de los recursos del centro cultural mediante la organización de reservas y turnos digitales. A nivel individual, favorece el desarrollo de competencias en tecnología que puede abrir la puerta al emprendimiento digital. En un horizonte más amplio, la CEPAL señala que la digitalización en América Latina tiene el potencial de diversificar la economía, mejorar la productividad y conectar a las personas con nuevos mercados (CEPAL, s. f.). De esta forma, una iniciativa local como esta combate la desocupación juvenil y promueve el crecimiento económico de la comunidad.

Impacto ambiental.

La plataforma disminuye la necesidad de materiales impresos y fomenta el uso de procesos digitales que reducen el consumo de papel y otros recursos físicos. Asimismo, al facilitar que los jóvenes accedan a contenidos de manera remota, disminuye la necesidad de traslados frecuentes al centro. En línea con lo planteado por Naciones Unidas, la digitalización sostenible debe integrar prácticas responsables en todo el ciclo del proceso tecnológico (UNEP, 2024).

En conjunto, el servicio atiende una necesidad local vinculada a la brecha digital y colabora de manera al crecimiento social, económico y ambiental del distrito.

2.5.5 Modelo de Negocio

Aula Digital Palacio de la Juventud se organiza en torno a un servicio digital que aprovecha recursos gratuitos y accesibles y por medio de herramientas de bajo costo. Está trabajado con la finalidad de aportar valor social al reducir las barreras de tecnología obsoleta que enfrentan los jóvenes de Villa El Salvador, bajo el enfoque de la ODS 10.2 que enmarca la reducción de desigualdades.

La propuesta contempla un servicio que ayuda a los jóvenes a superar las barreras de tecnología obsoleta y horarios limitados mediante:

-Reservas en línea a través de Google Forms con confirmación por QR.

-Aula virtual en Discord con canales para materiales, foros y consultas.

-Apoyo educativo con Google Classroom y Google Drive para ejercicios y grabaciones.

-Calendario de talleres actualizado en Google Calendar.

-Seguimiento personalizado en Discord mediante un canal de feedback con tutores o asesores disponibles.

La **comercialización** se plasma bajo un **financiamiento mixto**: por un lado alianzas con instituciones públicas (Municipalidad de Villa El Salvador, Ministerio de Cultura), apoyo de fundaciones educativas, cooperación internacional y acuerdos con proveedores de conectividad. Esto asegura sostenibilidad, gratuidad para los beneficiarios y posibilidad de expansión.

Finalmente, los **flujos de ingresos** se sustentan en aportes institucionales, programas de responsabilidad social empresarial y convocatorias estatales que promueven la inclusión digital y la reducción de desigualdades, coherentes con el ODS 10.2.

De esta manera, el modelo de negocio del *Aula Digital Palacio de la Juventud* busca la **sostenibilidad de un servicio inclusivo** que democratiza el acceso a formación digital. Su comercialización se plantea mediante la difusión en redes sociales y la articulación con plataformas digitales gratuitas y de fácil acceso, garantizando así un servicio viable, replicable y de impacto social.

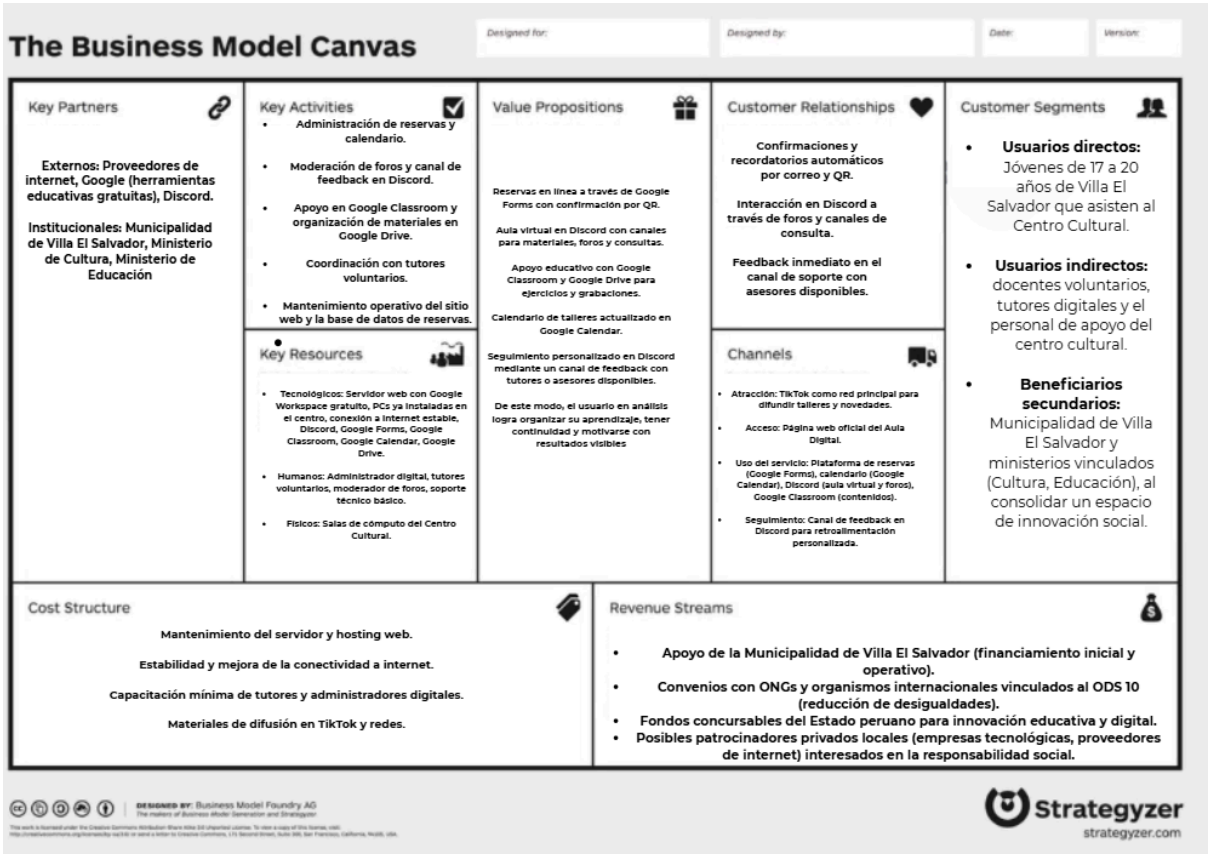


Figura 20: Business Model & Canva

2.5.6 Resultados esperados

Se espera que genere un impacto directo y positivo en los jóvenes de Villa El Salvador que acuden al Centro Cultural Palacio de la Juventud, al brindarles acceso a recursos digitales que antes estaban fuera de su alcance. El resultado ideal es que, al interactuar con la plataforma web y sus herramientas complementarias, los usuarios experimenten **una mejora significativa en su proceso de aprendizaje y en la manera en que organizan su tiempo y esfuerzo.**

En primer lugar, se proyecta **una reducción importante en los niveles de frustración y desmotivación** que hoy sienten al no poder avanzar en sus estudios por la falta de equipos o por la mala organización de los turnos. La disponibilidad de un sistema de reservas en línea y un aula virtual con materiales accesibles asegura que los jóvenes cuenten con un espacio y un plan de trabajo más ordenado.

En segundo lugar, se prevé que el acceso a la plataforma **incremente en al menos un 50 % la percepción de equidad digital entre los usuarios**, lo cual se traducirá en un mayor sentido de inclusión. Esto será evaluado a través de encuestas y comparaciones con la situación inicial, buscando evidenciar cómo el servicio disminuye la brecha tecnológica en el distrito

En tercer lugar, se espera que la propuesta **potencie la empleabilidad y la participación comunitaria de los beneficiarios**. Al contar con más y mejores herramientas digitales, los jóvenes estarán en condiciones de fortalecer sus competencias técnicas y sociales, lo que aumenta sus posibilidades de acceder a estudios superiores, empleos formales o emprendimientos digitales. A mediano plazo, esto puede reflejarse en una mayor inserción

laboral y en el desarrollo de proyectos de vida sostenibles, lo que impactará también en el fortalecimiento del tejido social local.

Finalmente, se espera que el proyecto genere un modelo replicable de intervención en otros espacios culturales y comunitarios del país, demostrando que esta articulación de recursos reduzca las barreras tecnológicas.

2.5.7 Prototipos desarrollados

Baja fidelidad

Prototipo de baja fidelidad diseñado con la finalidad de comunicar visualmente la propuesta planteada del Centro Cultural Palacio de la Juventud, validando las funciones previstas y la forma como los jóvenes desean ese espacio ansiado. Este prototipo permitió recoger impresiones espontáneas, reacciones, comprensión emocional y el nivel de interés con respecto a la solución innovadora. De esta manera, se realizó el experimento de testeo de la propuesta de valor a través del prototipo. Para esto se elaboró previamente una ficha de datos claves en donde se detalló puntos clave de realización del prototipo en mención. Luego se registró los aprendizajes extraídos y se aplicó a la propuesta de valor ya validada. La respuesta a este prototipo fue clave para detectar los insights de los usuarios colaboradores entrevistados







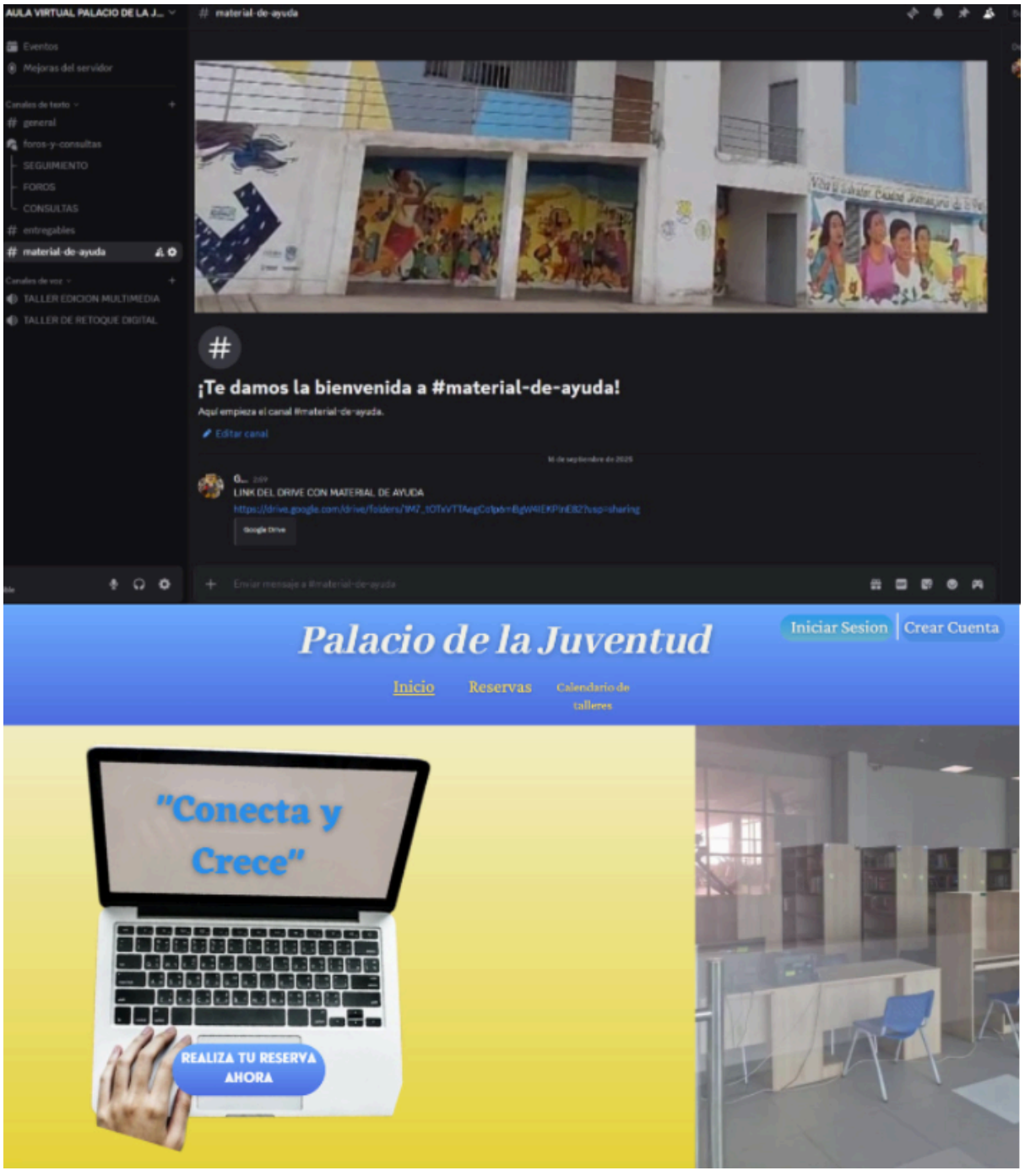


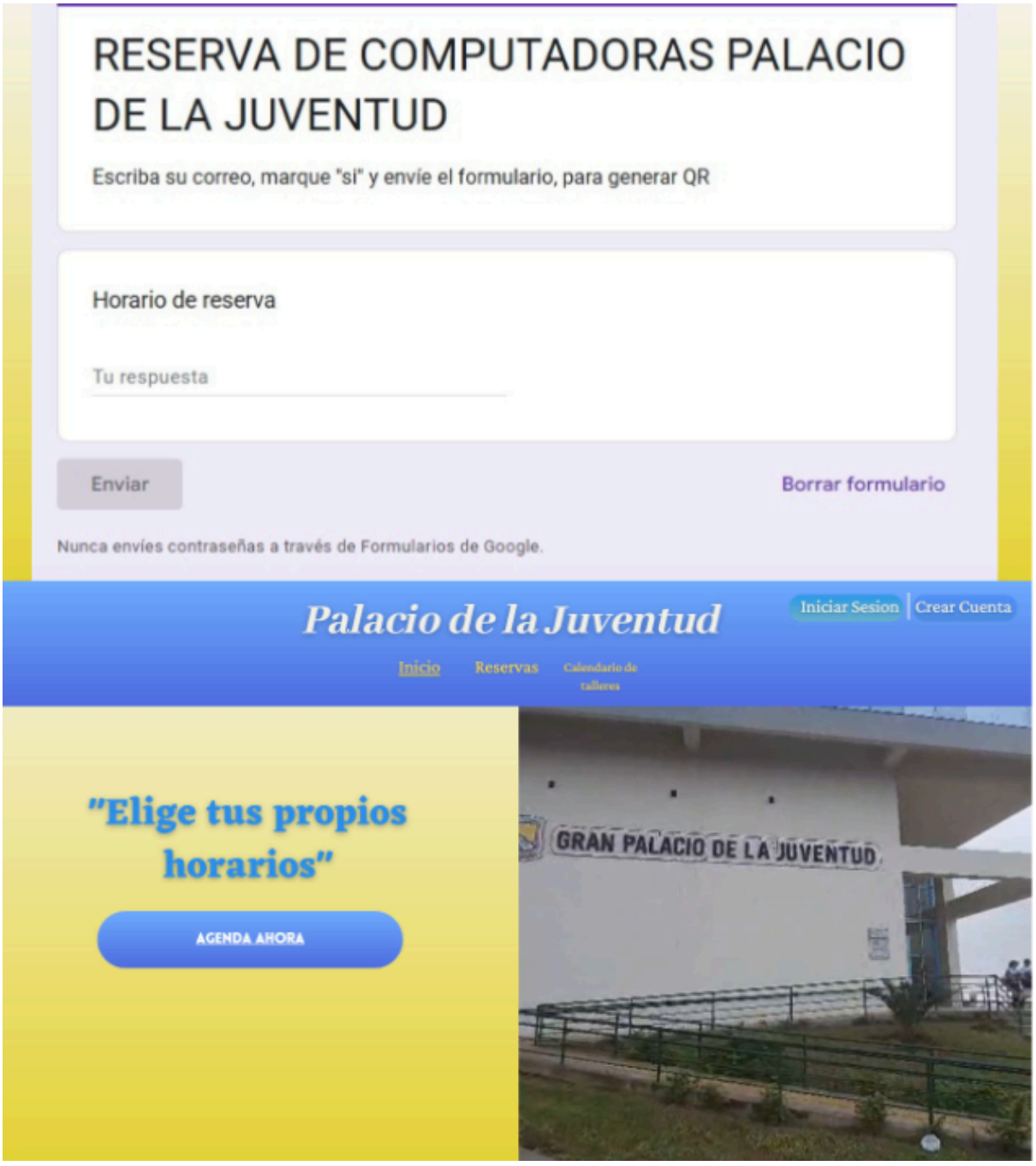
Figura 21: Prototipo de Baja Fidelidad

Alta definición

Para finalizar la validación final de la propuesta, se desarrolló el prototipo de alta fidelidad con la finalidad de transmitir de manera visual la propuesta planteada mejorada en base a las opiniones recogidas de nuestros participantes al taller generativo, permitiendo evaluar la viabilidad de la solución y su grado de aceptación por parte de ellos. El resultado fue óptimo ya que cumple con las expectativas deseadas del usuario, le brinda comodidad y se incrementa la aceptación de usar la plataforma.




AULA VIRTUAL PALACIO DE LA J...
Eventos
Mejoras del servidor
general
foros-y-consultas
SEGUIMIENTO
FOROS
CONSULTAS
entregables
material-de-ayuda
TALLER EDICION MULTIMEDIA
TALLER DE RETOQUE DIGITAL
material-de-ayuda
¡Te damos la bienvenida a #material-de-ayuda!
Aquí empieza el canal #material-de-ayuda.
Editar canal
LINK DEL DRIVE CON MATERIAL DE AYUDA
Palacio de la Juventud
Iniciar Sesion
Crear Cuenta
Inicio
Reservas
Calendario de talleres
"Conecta y Crece"
REALIZA TU RESERVA AHORA


RESERVA DE COMPUTADORAS PALACIO DE LA JUVENTUD
Escriba su correo, marque "si" y envíe el formulario, para generar QR
Horario de reserva
Tu respuesta
Enviar
Borrar formulario
Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.
Palacio de la Juventud
Iniciar Sesion
Crear Cuenta
Inicio
Reservas
Calendario de talleres
"Elige tus propios horarios"
AGENDA AHORA
GRAN PALACIO DE LA JUVENTUD

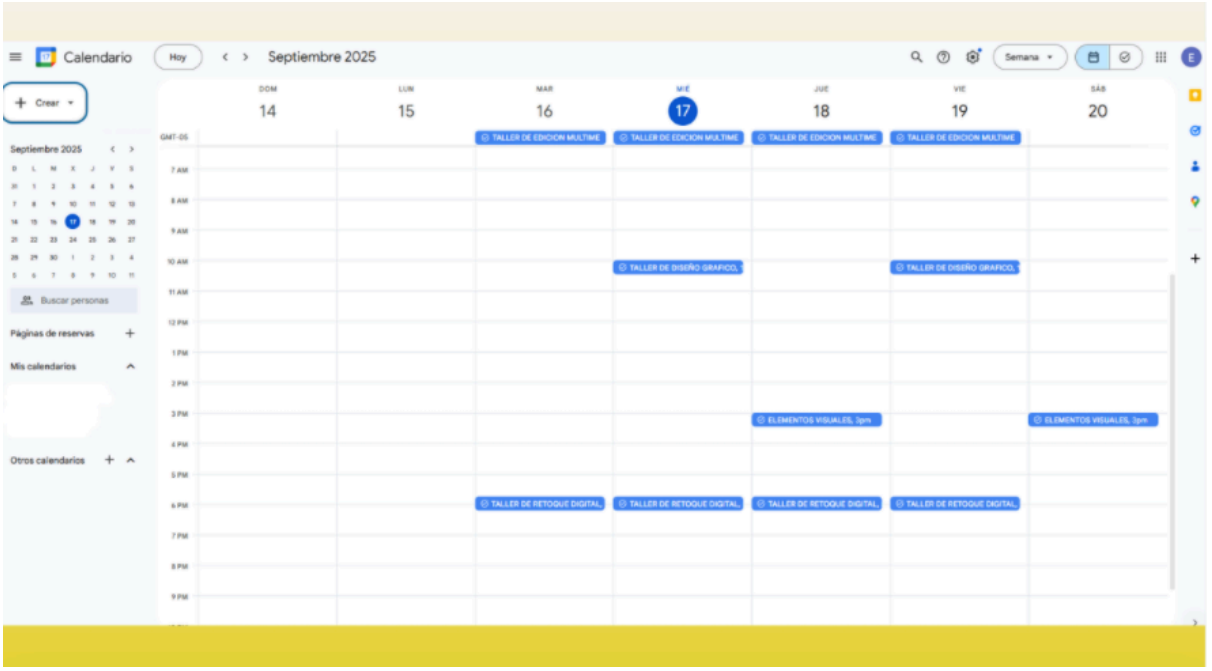


Figura 22: Prototipo de Alta Fidelidad

2.5.8 Experimentos

Para lograr la validación de la propuesta valor se realizó una ficha de datos a trabajar de la siguiente manera: la elaboración del taller generativo:

PASO 1

¿Qué queremos validar?

Que la página web con reservas y calendario realmente facilite la organización de nuestro arquetipo y reduzca sus frustraciones.

Que la plataforma educativa remota permita a nuestro arquetipo continuar aprendiendo desde casa y le dé sensación de progreso real.

Que el servicio digital conecte con las necesidades de nuestro arquetipo y es percibida como útil y valiosa.

PASO 2

¿Qué vamos a construir?

Un servicio digital: Una página web simple para reservar turnos y ver horarios que incluye a una plataforma educativa online con materiales, micro talleres y foros de ayuda.

PASO 3

Test para refinar

¿Qué cosas tengo que probar que funcionan?

-. Comprobar si nuestro arquetipo considera que reservar turno y entrar al taller en la web es sencillo.

-Comprobar el Nivel de satisfacción de nuestro arquetipo con el uso de la plataforma educativa

-Medir si nuestro arquetipo percibe mayor organización y motivación con el servicio digital

¿Qué criterios defino para validar si funciona?

-Al menos **70% de los jóvenes de nuestro arquetipo considera** que reservar turno y entrar al taller en la web es sencillo.

-La mayoría expresa que con el uso de la plataforma educativa remota sienten menos frustración y más motivación.

-. Más del 60% se siente motivado y

percibe mayor organización con el servicio digital.

¿Qué resultó en la prueba

-**Nuestro arquetipo considera** que reservar turno y entrar al taller en la web es sencillo y reduce sus frustraciones.

-La **plataforma educativa remota** permite a nuestro arquetipo continuar aprendiendo desde casa y y ver su progreso.

-El servicio digital se percibe útil, claro y alineado a las necesidades de nuestro arquetipo

Y de esta manera, se hizo una presentación virtual del taller generativo para validar la propuesta de solución planteada.

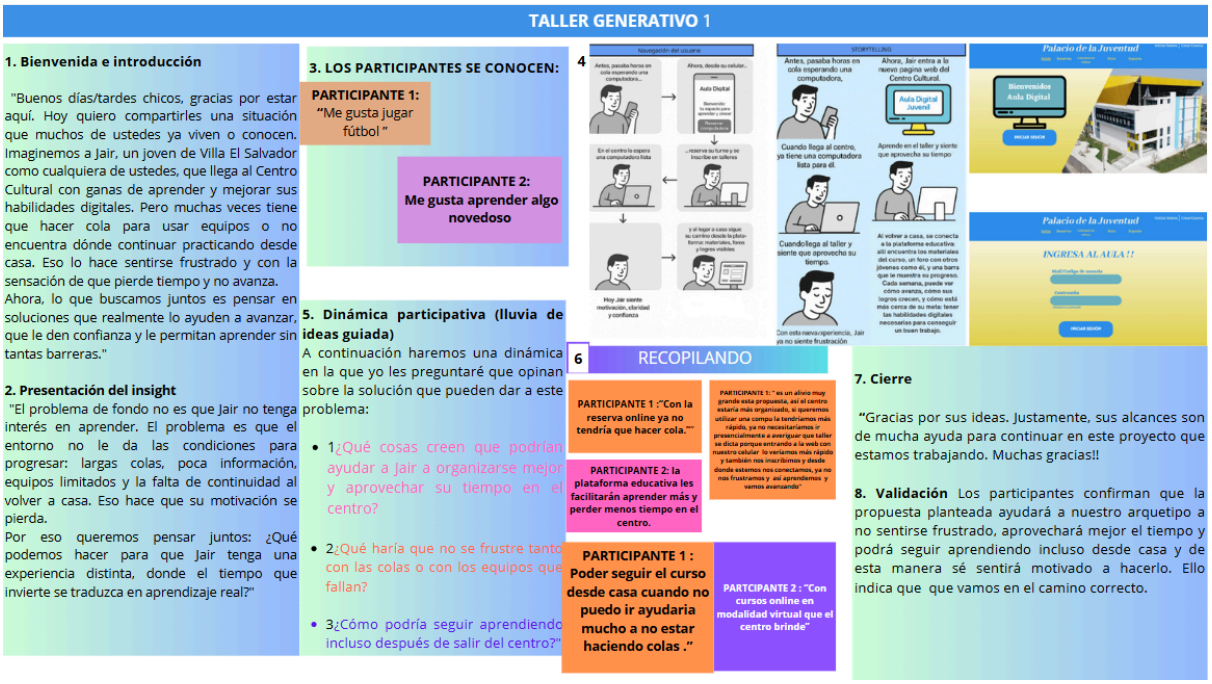


Figura 23: Taller generativo 1

El prototipado de la propuesta digital orientada al Centro Cultural Palacio de Juventud

en Villa El Salvador nos ha permitido comprobar la pertinencia de la solución frente a la problemática de la brecha digital que enfrentan los jóvenes del distrito. A través de la simulación de las principales funcionalidades que son reserva de turnos, acceso a un aula virtual con los materiales de apoyo, calendario de talleres y, por último, seguimiento de avances. También se evidenció que los usuarios valoraron positivamente la posibilidad de contar con un recurso tecnológico accesible, adaptable a sus necesidades educativas formativas.

Los experimentos mostraron que la herramienta contribuye a reducir la frustración y desmotivación asociadas a la falta de recursos digitales, además de favorecer la percepción de inclusión y oportunidad en relación con el aprendizaje y la empleabilidad. Sin embargo, también se identificaron aspectos por mejorar, como la necesidad de fortalecer la conectividad en el centro, simplificar la interfaz de navegación y garantizar la capacitación de los usuarios para un aprovechamiento integral de la plataforma.

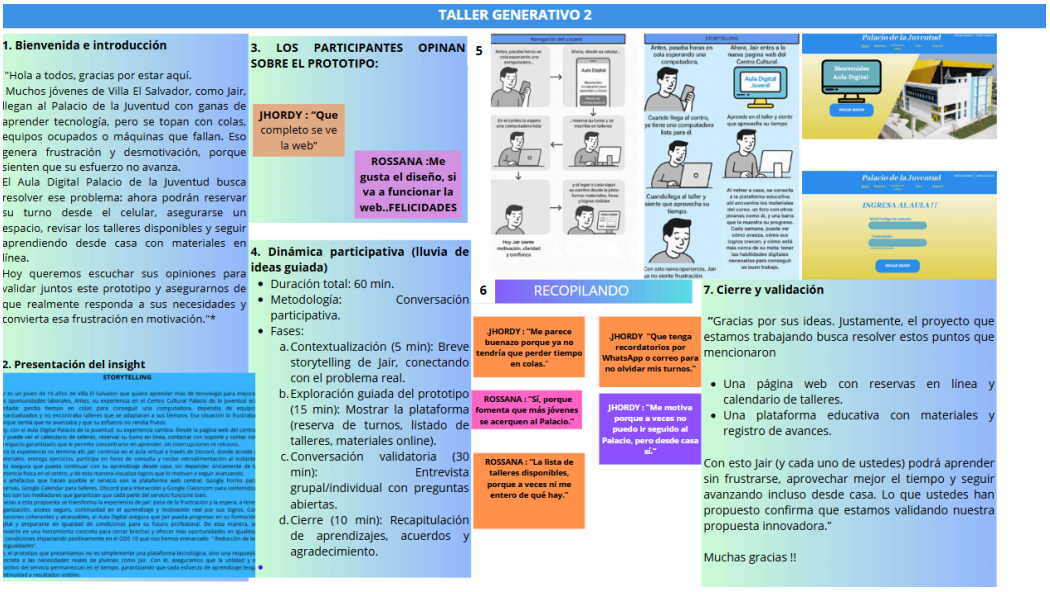


Figura 24: Taller generativo 2

En conjunto, los resultados del prototipado confirmaron la viabilidad y relevancia de la propuesta, ya que permitieron no solo validar el impacto positivo esperado en los beneficiarios, sino también ajustar los elementos críticos antes de una implementación a escala mayor. Este proceso se convirtió en una fase de concreción con los jóvenes participantes, quienes aportaron retroalimentación esencial para orientar las siguientes etapas del proyecto hacia un impacto real y sostenible.

2.5.9 Resumen del Proyecto de Innovación

Se trata del diseño e implementación de una plataforma web educativa vinculada al Centro Cultural en mención. Esta plataforma integra un sistema de reservas en línea, calendario de talleres, aulas virtuales con materiales digitales, foros de consulta y un canal de retroalimentación, permitiendo que los jóvenes de Villa El Salvador accedan a formación digital moderna sin depender únicamente de la asistencia presencial. La innovación radica en la articulación de herramientas ya existentes (Google Forms, Google Calendar, Discord y Google Classroom) dentro de un solo entorno web, lo que reduce costos, facilita el acceso y asegura continuidad en el aprendizaje.

La propuesta busca aliviar la frustración y desmotivación de jóvenes como Jair, quienes antes enfrentaban largas colas, equipos obsoletos y talleres poco accesibles. Ahora, a través de la plataforma, pueden organizar su tiempo, reservar equipos con anticipación, participar en talleres presenciales y continuar su aprendizaje desde casa. Con ello se garantiza motivación sostenida, progreso real y preparación para su futuro laboral en igualdad de condiciones.

Modelo de negocio

Basado en gestión comunitaria y apoyo institucional. El Municipio de VES encargado de infraestructura básica, mientras que los talleres son desarrollados por docentes voluntarios de institutos aliados. La plataforma digital no requiere licencias pagadas, pues aprovecha servicios gratuitos como Google Workspace, Discord y Classroom. La sostenibilidad financiera se asegura por convenios con instituciones de educación, pequeños patrocinadores locales y la reducción de costos operativos mediante la digitalización de procesos.

Sostenibilidad del proyecto (social, económica y ambiental)

- **Social:** Mejora la inclusión digital y fortalece la confianza de los jóvenes al brindarles herramientas modernas que potencian sus competencias y empleabilidad.

- **Económica:** Disminuye los costos de operación mediante la automatización de reservas y comunicación, y fomenta el desarrollo de habilidades digitales que permiten mayores oportunidades de empleo o emprendimiento.

- **Ambiental:** Reduce el consumo de papel, impresos y traslados innecesarios gracias a la digitalización, lo que contribuye a una menor huella ecológica en la comunidad.

Plan de actividades

III. **Etapa inicial (0 – 3 meses):** Ajuste de la página web del Centro Cultural, integración de los servicios digitales y capacitación de administradores.

IV. **Etapa de implementación (4 – 6 meses):** Lanzamiento piloto con un grupo de jóvenes, promoción en redes sociales (TikTok y Facebook) y monitoreo de las primeras reservas y talleres.

V. **Etapa de evaluación (7 – 12 meses):** Recoger retroalimentación de usuarios a través de encuestas y foros, ajustar funcionalidades de la plataforma y ampliar la oferta de talleres.

VI. **Etapa de expansión (a partir de 12 meses):** Extender el servicio a más jóvenes del distrito, sumar convenios con institutos y buscar replicar el modelo en otros centros culturales de Lima Metropolitana.

VII. Estimación de costos

3.1 Presupuesto

El presupuesto anual para la puesta en marcha y operación inicial de la propuesta innovadora Aula Digital Palacio de la Juventud se estima en **S/ 60,000**. Esta cifra incluye la asignación para personal part-time (coordinación, técnico, tutores y moderación), la mejora de la conectividad y servicios web, la adquisición de periféricos menores (lector QR, router, cámaras básicas), la producción de contenidos para difusión en TikTok y la capacitación de tutores. Se incorpora una reserva para imprevistos que asegura la continuidad del servicio sin comprometer la ejecución. El enfoque financiero prioriza el uso eficiente de recursos ya

disponibles en el Centro Cultural y la utilización de herramientas gratuitas (Discord, Google Workspace, Google Forms), lo que maximiza el impacto social con una inversión moderada.

Categoría	Detalle	Cantidad	Costo Unitario (S/.)	Subtotal (S/.)
Infraestructura digital	Dominio web (.org) + hosting Google Workspace (anual)	1	1,200	1,200
	Servidor en la nube y mantenimiento	1	1,800	1,800
	Internet de alta velocidad (plan empresarial 500 Mbps)	12 meses	500	6,000
Plataformas y herramientas	Configuración inicial de Discord, Classroom, Calendar, Forms	1	1,200	1,200
	Mantenimiento y soporte de plataformas digitales	12 meses	100	1,200
	Producción de materiales digitales (videos, guías, PDFs, edición)	12 paquetes	250	3,000
	Carga y actualización mensual de contenidos	12 meses	100	1,200
Comunicación y difusión	Campañas en TikTok (publicidad segmentada)	12 meses	400	4,800
	Community manager (gestión de redes sociales, 10 h/semana)	12 meses	200	2,400
Recursos humanos	Tutorías digitales y soporte técnico (2 tutores, estipendio S/ 750 c/u mensual)	24 meses*	750	18,000
	Coordinador de plataforma (medio tiempo, S/ 1,000 mensual)	12 meses	1,000	12,000
Equipamiento básico	Mantenimiento y repotenciación de 10 PCs (hardware menor, limpieza, software libre)	10	400	4,000
Operativos y misceláneos	Materiales de oficina, impresiones, señalética, logística	-	-	3,000
TOTAL ESTIMADO ANUAL				**59,000**

VIII. Conclusiones y recomendaciones

4.1 Conclusiones

- El proyecto Aula Digital del Palacio de la Juventud demuestra ser una iniciativa viable y sostenible a largo plazo, sustentada en un modelo de negocio bien definido y en el uso de recursos digitales gratuitos como Discord, Google Classroom, Google Forms y Google Calendar. Esto posibilita la operación continua del servicio sin incurrir en costos elevados por licencias o infraestructura tecnológica.

- Esta propuesta destaca por su carácter innovador, ya que no se limita a la simple digitalización de procesos existentes, sino que crea un ecosistema digital integrado que abarca la gestión de reservas en línea, un calendario interactivo de talleres, foros de consulta y un aula virtual de refuerzo académico. Así, se garantiza que los jóvenes tengan acceso no solo a herramientas, sino también a una experiencia de aprendizaje continua y estructurada.

- El servicio se diseñó para responder a las necesidades identificadas en jóvenes como Jair, quienes enfrentaban desmotivación y dificultades debido a la falta de recursos y a

la desorganización en las oportunidades formativas. Actualmente, el proyecto les ofrece organización, acceso seguro, continuidad en el aprendizaje y motivación basada en la obtención de resultados tangibles.

- Esta intervención constituye una propuesta única en el contexto local, dado que en Villa El Salvador no existen centros culturales que integren de manera conjunta un espacio físico con un ecosistema digital tan completo, lo cual brinda un valor diferencial frente a otras iniciativas existentes.

4.2 Recomendaciones

- Facilitar la replicabilidad del modelo Aula Digital en otros distritos y centros culturales que enfrenten problemáticas similares, resaltando que se basa en herramientas accesibles y de implementación sencilla.

- Establecer alianzas estables con municipalidades, organizaciones no gubernamentales y empresas privadas comprometidas con la reducción de desigualdades, con el objetivo de asegurar financiamiento inicial y sostenibilidad en el tiempo.

- Mantener una actualización constante de los contenidos digitales, incorporando talleres y materiales que respondan a las tendencias del mercado laboral y los avances tecnológicos.

- Implementar un sistema continuo de monitoreo y evaluación de la experiencia del usuario para recolectar retroalimentación y mejorar progresivamente el servicio.

- Potenciar la difusión del proyecto en redes sociales, especialmente en plataformas como TikTok, a fin de atraer a un mayor número de jóvenes y fortalecer el impacto social positivo de la iniciativa.

Referencias Bibliográficas

*América Latina.*CAF. https://scioteca.caf.com/handle.

Banco Interamericano de Desarrollo & Es Hoy. (2023). *Estudio Talento Digital Perú 2023: demanda insatisfecha de talento digital en el Perú*. Es Hoy.https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Estudio-talento-digital-en-el-Peru-2023-la-demanda-insatisfecha-de-talento-digital-en-el-Peru.pdf

Defensoría del Pueblo. (2021). *Informe defensorial sobre brechas digitales y acceso educativo en el Perú*. Defensoría del Pueblo. https://www.defensoria.gob.pe

García, M., & López, J. (2019). *Aulas Digitales Comunitarias en México: inclusión social y acceso a la tecnología*. Revista Iberoamericana de Educación, 79(2), 45-62.

Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2023). *Perú: Estimaciones y proyecciones de población 2022-2050*. INEI. https://www.inei.gob.pe

Ministerio de Educación [MINEDU]. (2022). *Informe nacional sobre la educación y el mercado laboral en el Perú*. Ministerio de Educación. https://www.gob.pe/minedu

Ministerio de Transportes y Comunicaciones [MTC]. (2021). *Brechas de conectividad digital en el Perú*. Ministerio de Transportes y Comunicaciones. https://www.gob.pe/mtc

Municipalidad de Villa El Salvador. (2019). *Plan de desarrollo local concertado 2019-2030*. Municipalidad de Villa El Salvador.

Municipalidad de Villa El Salvador. (2024). *Memoria institucional 2023-2024*. Municipalidad de Villa El Salvador.

Municipalidad de Villa El Salvador. (s. f.). *Funciones y actividades municipales*. Municipalidad de Villa El Salvador. https://www.munives.gob.pe

Naciones Unidas. (2015). *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Naciones Unidas. https://sdgs.un.org/es/2030agenda

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2022). *Juventud y empleo en la era digital: Desafíos y oportunidades en América Latina*. OIT. https://www.ilo.org

Presidencia de Consejo de ministros. (2023). *Política Nacional de Transformación Digital.* Informe Normativo.

Portocarrero, G. (2015). *Imaginación y poder: Villa El Salvador y otros ensayos*. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Romero Sotelo, J., & Romero, C. (2021). *Villa El Salvador: Historia, organización y desarrollo comunitario*. Fondo Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

UNESCO. (2020). *Las brechas digitales en América Latina y el Caribe: retos para la inclusión*. UNESCO. https://unesdoc.unesco.org

UNESCO. (2021). *Informe mundial sobre educación: Inclusión y equidad en la educación*. UNESCO. https://unesdoc.unesco.org

UNESCO. (2020). *Educación en tiempos de la COVID-19: Fortalecimiento de la educación digital en América Latina y el Caribe*. UNESCO. https://unesdoc.unesco.org/