ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA TOULOUSE LAUTREC

IMPULSA LAB: Innovación bibliotecaria para la empleabilidad juvenil

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

PRESENTADO POR

Katherin Julisa Maza Suyon
DNI: 75879883, Perú
ORCID: 0009-0009-1197-9940

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

PRESENTADO POR

Juan Manuel Reto Marro
DNI: 74647565, Peru
ORCID: 0009-0002-1535-6176

ASESOR

Ursula Chiroque Gonzalez
DNI: 46074227, país
ORCID: 0009-0006-9241-5001

Palomino Nolasco Elizabeth Fabiola
DNI: 46074227, país
ORCID: 0009-0006-9241-5001

JURADO

Juan Miguel Chunga Chunga
Maria Veronica Lopez de Romaña Gallofre
Hayashi Rafael Mateo Nuñez

Lima, Junio 2026

Informe-2019002487-10530-RETO-MAZA.pdf

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::11391:591983492

Fecha de entrega
16 may 2026, 6:25 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
16 may 2026, 6:26 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
Informe-2019002487-10530-RETO-MAZA.pdf

Tamaño del archivo
9.1 MB

40 páginas

5625 palabras

33.872 caracteres

18% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

6%	Fuentes de Internet
2%	Publicaciones
16%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Dedicatoria

Este logro se lo dedico a mi madre, quien me brindó su apoyo incondicional en cada momento y en cada tropiezo; así como a mis familiares y amigos, que también me ayudaron y alentaron para poder culminar este proyecto. Todo lo que he alcanzado es gracias a ellos.

Katherin

Este logro se lo dedico a mi familia, quienes me apoyaron y estuvieron conmigo en cada paso; de la misma forma a mis amigos quienes me alentaron a seguir adelante y no rendirme. Gracias a todos ellos pude llegar a donde estoy ahora.

Juan Manuel

Agradecimiento

Agradezco primero a Dios por darme las fuerzas para seguir adelante a pesar de las adversidades. A mi mamá, por estar siempre conmigo y brindarme su apoyo incondicional; y a toda mi familia, por enseñarme a luchar por mis sueños, no rendirme y culminar mis estudios. Gracias por cada palabra de aliento y orgullo; por ellos soy la persona que soy ahora. Y sin dejar de lado a mi abuelita Georgina y a mi tío Coco, sé que desde el cielo me cuidan y están orgullosos de mí. Soy muy bendecida feliz de tenerlos a mi lado.

Katherin

Primeramente agradezco a Dios por permitirme llegar a donde estoy ahora. Luego quiero agradecer a mis padres por el apoyo incondicional y soporte durante este tiempo. Así mismo, agradecer a las personas que participaron en el desarrollo de este proyecto, mi compañera Katherine Maza, mis profesoras Ursula Chiroque y Elizabeth Palomino y las personas que nos han contado su punto de vista para hacer que este proyecto salga adelante.

Juan Manuel

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. Información general 1

1.1 Título del Proyecto de Innovación 1

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación 1

II. Descripción de la innovación 1

2.1 Investigar para diseñar 1

2.1.1 Actores del Proyecto 1

2.1.2 Contexto general 1

2.1.3 Problema u oportunidad 1

2.1.4 Reto de diseño 1

2.2 Diseñar para crear valor 1

2.2.1 Propuesta de valor 1

2.1.2 Solución 1

2.3 Diseñar el servicio 2

2.3.1 Blueprint del servicio 2

2.3.2 Artefacto(s) 2

2.3.3 Experimentos 2

III. Conclusiones y recomendaciones 2

IV. Referencias Bibliográficas 2

V. Anexos 2

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ficha del Arquetipo Patricia Cruz. **12**

Figura 2: Lienzo de Propuesta de Valor **16**

Figura 3: Prototipo de baja fidelidad **19**

Figura 4: Prototipo de baja fidelidad **20**

Figura 5. Adaptación física **21**

Figura 6. Gestión administrativa de la plataforma **22**

Figura 7. Sección de Oportunidades Laborales. **23**

Figura 8. Flyer Informativo **25**

Figura 9. Sección de inscripción **26**

Figura 10. Sección de Evaluación Inicial **27**

Figura 11. Sección de Perfil del usuario **28**

Figura 12. Orientación y capacitación para la empleabilidad juvenil **29**

Figura 13. Panel Administrativo **30**

Figura 14. Identificación de actores clave y principales hallazgos **34**

Figura 15. Resultado de encuestas a Jóvenes y Bibliotecas **36**

I. Información general

1.1 Título del Proyecto de Innovación

Impulsa Lab: Innovación bibliotecaria para la empleabilidad juvenil

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación

El proyecto de innovación Impulsa Lab se plantea en el contexto del área estratégica de desarrollo prioritario de desarrollo social, educación y empleabilidad juvenil, dentro de la actividad económica de servicios educativos y de innovación social, y busca resolver la falta de preparación de las bibliotecas periurbanas para desarrollar habilidades digitales orientadas a la empleabilidad y generación de ingresos en jóvenes, problemática que limita sus oportunidades de inserción laboral. La población beneficiaria está conformada por jóvenes de 15 a 25 años de Villa El Salvador, así como la gestión bibliotecaria liderada por Patricia Cruz, responsable de la biblioteca municipal.

Se aplicó la metodología de resolución creativa de problemas mediante herramientas de Design Thinking, colocando al usuario en el centro del proceso, y Lean Startup para impulsar la implementación de resultados viables. Estas metodologías contemplaron herramientas como técnica personal, mapa de actores, mapa de trayectoria del usuario, propuesta de valor y blueprint del servicio, permitiendo estructurar una solución innovadora integral.

La solución innovadora presentada consiste en la transformación de la biblioteca en un espacio organizado de desarrollo laboral juvenil mediante la implementación de un portal digital de gestión para registro, evaluación, organización de horarios y seguimiento, complementado con la adaptación estratégica del espacio bibliotecario para capacitación práctica, orientación personalizada, talleres digitales y alianzas estratégicas con instituciones educativas y laborales. Se trata de un servicio híbrido físico-digital con impacto

social, económico y educativo, enfocado en fortalecer la empleabilidad juvenil y optimizar la gestión bibliotecaria.

Para la experimentación, se diseñaron prototipos de alta fidelidad como el portal web de Impulsa Lab, sistema de registro digital, panel administrativo para gestión bibliotecaria, flyers de difusión y estructura del servicio bibliotecario adaptado, los cuales permitieron validar la funcionalidad, organización y propuesta de valor con potenciales usuarios y responsables del servicio.

Se concluye que la solución propuesta permite modernizar el rol de las bibliotecas periurbanas como agentes activos de formación y empleabilidad juvenil, fortaleciendo tanto las oportunidades laborales de los jóvenes como la eficiencia operativa del servicio bibliotecario. Se recomienda continuar con pruebas piloto, fortalecimiento de alianzas estratégicas, monitoreo de impacto y escalabilidad hacia otras bibliotecas municipales.

II. Descripción de la innovación

2.1. Investigar para diseñar

2.1.1. Actores del Proyecto

El actor principal del proyecto son las bibliotecas periurbanas de Lima, específicamente la Biblioteca Municipal de Villa El Salvador, como espacio público con potencial para transformarse en un entorno organizado de desarrollo laboral juvenil. En este momento, el presente servicio, hasta la fecha, ofrece limitaciones en lo que se refiere a capacidad, gestión y elementos digitales orientados a reforzar la empleabilidad de los jóvenes. La UNESCO advierte que el acceso equitativo a los recursos digitales y los espacios comunitarios de aprendizaje es una premisa de la equidad social, el

refuerzo de la capacidad y la oportunidad de la equidad del desarrollo, especialmente en contextos vulnerables (UNESCO, 2023).

En este sentido Patricia Cruz, responsable de la biblioteca municipal, forma parte del rol estratégico, al ser ella la encargada de organizar, supervisar y hacer el seguimiento de las actividades del servicio de la biblioteca pública, lo que da cuenta de la necesidad de respuestas innovadoras que optimicen estos procesos.

La población beneficiaria directa está conformada por jóvenes de entre 15 y 25 años del distrito de Villa El Salvador, quienes requieren acceso a formación digital, orientación laboral y oportunidades que fortalezcan sus capacidades para la inserción en el mercado laboral y la generación de ingresos. Esta problemática se relaciona con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 8, específicamente con la meta 8.6, orientada a reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no estudian, no trabajan o no reciben capacitación, promoviendo así mayores oportunidades de inclusión económica y desarrollo sostenible (Naciones Unidas, 2015).

En respuesta a esta situación, Impulsa Lab propone fortalecer la biblioteca como una plataforma de innovación social mediante la gestión digital, la reorganización del espacio y el desarrollo de actividades guiadas orientadas al aprendizaje práctico y al desarrollo laboral juvenil. La Organización Internacional del Trabajo sostiene que el fortalecimiento de competencias digitales y habilidades de empleabilidad es clave para mejorar la inserción laboral de los jóvenes, especialmente en contextos marcados por transformación tecnológica y desigualdad de oportunidades (OIT, 2023).

Con el fin de comprender mejor las necesidades reales del usuario principal, se elaboró un arquetipo de Patricia Cruz (en la figura 1), quien es responsable de la Biblioteca Municipal de Villa El Salvador, con 47 años, que se dedica a

gestionar, mantener activa y promover la biblioteca como un lugar útil para su comunidad.

Patricia representa a una encargada comprometida con brindar mejores oportunidades a los jóvenes, buscan transformar la biblioteca en un espacio de aprendizaje práctico y desarrollo laboral. Sin embargo, enfrenta limitaciones como falta de recursos, escasa tecnología y procesos poco organizados.

Su principal motivación es fortalecer la biblioteca y generar un impacto positivo en su comunidad, evidenciando la necesidad de soluciones innovadoras que optimicen su gestión y modernicen el servicio bibliotecario.

Figura 1: *Ficha del Arquetipo Patricia Cruz.*



2.1.2. Contexto general

El proyecto tiene su origen en la problemática que enfrentan una serie de jóvenes por la escasa preparación laboral y digital que poseen, mientras realizan consultas de todo tipo dentro de los espacios públicos de aprendizaje, lo que restringe necesariamente sus posibilidades de crecimiento laboral y o acceso a oportunidades de empleo. En la actualidad, la mayor parte de las bibliotecas públicas tienen el uso casi exclusivo y limitado a consultas académicas y acceso abierto a internet, pero no programas ni herramientas ni acompañamiento al respecto para el fortalecimiento de habilidades digitales de acceso y requeridas para el trabajo y la obtención de ingresos. Ante esto, se identifica, por tanto, la necesidad de convertir las bibliotecas públicas en espacios más dinámicos y formativos, a fin de promover tanto el aprendizaje como el desarrollo juvenil. La UNESCO da fe de que las bibliotecas públicas tienen el potencial de convertirse en espacios de inclusión digital y de fortalecimiento de capacidades para las comunidades (UNESCO, 2023).

La juventud es una fase crucial para el desarrollo de la autonomía y la progresiva constitución de la persona, así como para la proyección y el fomento de su futuro profesional. A la inversa, el acceso a las oportunidades de consejo o de formación profesional por parte de los jóvenes es considerablemente limitado.Para el Instituto Nacional de Estadística e Informática, la situación de brechas en el acceso a las oportunidades laborales y a la formación profesional está teniendo un efecto considerable en la población joven, que ampara su desarrollo económico profesional (INEI, 2024).De igual forma, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, por medio de la meta 8.6 dentro del Objetivo de Desarrollo Sostenible 8, propugna la disminución de la proporción de jóvenes que no estudian, no trabajan ni reciben capacitación, lo que propicia que los jóvenes tengan mayores oportunidades de trabajos decentes y de crecimiento económico inclusivo (Naciones Unidas, 2015).

2.1.3. Problema y oportunidad

El proyecto se configura como respuesta precisamente a la problemática de los jóvenes, a la hora de potenciar unas oportunidades juveniles en contextos adversos - poblaciones que, por estas situaciones, tienen menor capacidad de acceso a formación, formación digital o preparación para el trabajo; distintos estudios muestran cómo, en la actualidad, la transición de los jóvenes hacia los mercados de trabajo cada vez más digitalizados requiere un mayor énfasis en las patas digitales: kyntancis, espacios de formación accesibles. La OCDE también hace referencia a cómo un acceso igualitario a las biting quart technologies sería una buena ayuda para reducir las desigualdades y mejorar así las expectativas económicas futuras de las comunidades jóvenes (OCDE, 2019).

Del mismo modo, el Banco Mundial subraya que la inversión en capital humano juvenil, así como el acceso a habilidades digitales, son la clave para mejorar la productividad, el acceso al empleo y la inclusión social en las economías emergentes (Banco Mundial 2020), lo que sitúa a las bibliotecas públicas como una oportunidad estratégica para ampliar los servicios de carácter formativo y comunitario en torno a capacidades educativas juveniles.

2.1.4. Reto de diseño

A partir del análisis del contexto de la Biblioteca Municipal periurbana de Villa El Salvador y las necesidades identificadas en el arquetipo de Patricia Cruz, se definió el siguiente reto de diseño, articulado con el ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico:
“¿Cómo podríamos ayudar a Patricia Cruz, responsable de la Biblioteca Municipal de Villa El Salvador, a transformar la biblioteca en un espacio organizado de desarrollo laboral juvenil que fortalezca habilidades digitales orientadas al trabajo y generación de ingresos en los jóvenes, mientras

reducimos la falta de herramientas de gestión, capacitación, seguimiento juvenil y oportunidades laborales dentro del servicio bibliotecario?"

2.2. Diseñar para crear valor

2.2.1. Propuesta de valor

Con base en el análisis desarrollado durante la fase de investigación, se formuló la propuesta de valor de Impulsa Lab como una solución orientada a transformar la Biblioteca Municipal de Villa El Salvador en un espacio más organizado, tecnológico y enfocado en el desarrollo laboral juvenil. Esta propuesta responde a la necesidad de fortalecer tanto la gestión institucional de Patricia Cruz como las oportunidades formativas y laborales de los jóvenes beneficiarios.

Impulsa Lab propone un ecosistema de innovación bibliotecaria que combina un portal digital de gestión juvenil para registro, evaluación, asignación y seguimiento, junto con la adecuación del espacio físico de la biblioteca para talleres prácticos, capacitación tecnológica y orientación laboral. De esta manera, se busca optimizar procesos internos, mejorar la experiencia de los usuarios y convertir la biblioteca en una plataforma activa de formación y empleabilidad.

Como se observa en el Lienzo de Propuesta de Valor (Figura 2), la solución responde directamente a las principales necesidades, limitaciones y objetivos del arquetipo:

- **Mitigadores de dolor:**

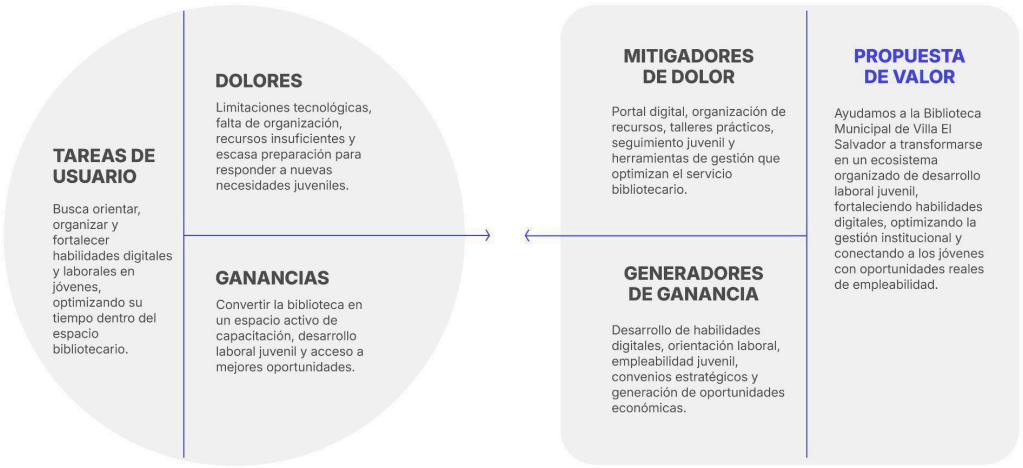
  La propuesta reduce la falta de herramientas de gestión, desorganización operativa, limitaciones tecnológicas y ausencia de seguimiento estructurado mediante la implementación de un sistema digital, recursos organizativos y capacitación especializada.

- **Generadores de ganancia:**

Impulsa Lab fortalece el deseo de modernizar el servicio bibliotecario, mejorar el impacto comunitario y ampliar oportunidades juveniles mediante talleres prácticos, herramientas digitales, certificaciones y alianzas estratégicas con instituciones educativas y laborales.

En este sentido, Impulsa Lab no solo mejora la eficiencia del servicio bibliotecario, sino que posiciona a la biblioteca como un agente de innovación social capaz de impulsar habilidades digitales, empleabilidad y generación de ingresos en jóvenes, fortaleciendo su impacto dentro de la comunidad.

Figura 2: *Lienzo de Propuesta de Valor.*



2.2.2. Solución

La solución propuesta por Impulsa Lab consiste en transformar la Biblioteca Municipal de Villa El Salvador en un ecosistema organizado de desarrollo laboral juvenil, mediante la integración de herramientas digitales, adecuación estratégica del espacio bibliotecario y programas de capacitación orientados a la empleabilidad

La propuesta se desarrolla a través de un portal digital de gestión juvenil, diseñado para centralizar procesos de difusión, registro, evaluación inicial, asignación de horarios, monitoreo de progreso y seguimiento continuo de los jóvenes participantes. Esta plataforma permite optimizar tanto la experiencia de los usuarios como la gestión administrativa de Patricia Cruz, fortaleciendo la organización, eficiencia y alcance del servicio bibliotecario.

De manera complementaria, Impulsa Lab contempla la adaptación física de la biblioteca como un espacio funcional de formación, incorporando zonas organizadas, señalización, recursos tecnológicos y talleres prácticos enfocados en habilidades digitales, herramientas de empleabilidad, orientación laboral y generación de ingresos.

Un aspecto fundamental de la solución es que el servicio estaría financiado por la Municipalidad de Villa El Salvador, garantizando su implementación institucional y permitiendo que el acceso sea completamente gratuito para los jóvenes beneficiarios. Esto asegura inclusión social, accesibilidad y mayores oportunidades para poblaciones juveniles con recursos limitados.

Asimismo, el sistema incorpora alianzas estratégicas con instituciones educativas, programas estatales y plataformas laborales, ampliando el acceso a capacitaciones, certificaciones y oportunidades reales de inserción laboral.

En conjunto, Impulsa Lab plantea una solución híbrida físico-digital, gratuita y de impacto social, que moderniza el servicio bibliotecario y posiciona a la biblioteca como una plataforma activa de innovación, formación y empleabilidad juvenil dentro de la comunidad.

2.3. Diseñar el servicio

El diseño del servicio Impulsa Lab fue el resultado de un proceso de tipo estratégico centrado en el usuario, que recurrió en su construir a metodologías de diseño centradas en el usuario, y a herramientas de innovación, orientadas especialmente a conocer a fondo las necesidades de la persona responsable de la Biblioteca Municipal de Villa El Salvador, la Sra. Patricia Cruz, así como las problemáticas que enfrentan los usuarios jóvenes como la empleabilidad, las habilidades digitales y la generación de ingresos.

Con una primera etapa, se realizó la investigación contextual que permite identificar las principales limitaciones del sistema bibliotecario tradicional que fue siguiendo procesos de gestión desorganizados, recursos tecnológicos reducidos, escasez de programas estructurados y baja capacidad de respuesta a las demandas del mercado laboral de los jóvenes. Para ello, se recurrió a herramientas de trabajo como arquetipo, mapa de actores, customer journey, propuesta de valor y análisis del ecosistema institucional.
A partir de estos resultados, se optó por implementar un servicio híbrido físico-digital moderno adaptable para esta biblioteca como un espacio organizado de desarrollo profesional juvenil.

El prototipo fue evolucionando desde una propuesta conceptual inicial de baja fidelidad (Figura 3) en la que se definían componentes básicos como el propósito del servicio, el perfil del usuario, las zonas funcionales, el recorrido del usuario y la dotación de herramientas hasta llegar a propuestas de un prototipo de alta fidelidad que incluía una identidad visual, estrategia de difusión, web interactiva, formularios, talleres, panel de usuario, gestión administrativa.

Figura 3: *Prototipo de baja fidelidad*



Entre las principales decisiones de diseño se incluyó la creación de un portal digital de gestión juvenil, concebido como núcleo organizativo del sistema. Este componente permite centralizar procesos de difusión, registro, evaluación inicial, asignación de horarios, monitoreo de progreso y seguimiento, optimizando la experiencia del usuario y la gestión institucional.

Figura 4: *Portal digital*



Asimismo, se decidió incorporar la adaptación física del espacio bibliotecario como parte fundamental del servicio. Esto implicó reorganizar la biblioteca mediante señalización, creación de zonas especializadas, integración de recursos tecnológicos y adecuación de espacios para talleres prácticos, fortaleciendo la experiencia presencial y alineando el entorno físico con los objetivos del proyecto.

Figura 5: *Adaptación física*



De igual manera, se diseñó un panel administrativo exclusivo para Patricia, permitiéndole gestionar registros, monitorear avances, actualizar información y optimizar la operación general del sistema.

Figura 6: *Gestión administrativa de la plataforma*



Finalmente, el servicio integró alianzas estratégicas externas con instituciones educativas, programas de empleabilidad y plataformas laborales, fortaleciendo la continuidad formativa y ampliando oportunidades para los jóvenes.

Figura 7: *Sección de Oportunidades Laborales*



La integración de componentes digitales, físicos e institucionales permitió consolidar a Impulsa Lab como un prototipo final robusto, gratuito y financiado por la municipalidad, capaz de transformar la biblioteca en una plataforma innovadora de formación, organización y empleabilidad juvenil.

2.3.1. Blueprint del servicio

El blueprint de Impulsa Lab permitió organizar de forma clara el recorrido del usuario y los procesos necesarios para el funcionamiento del servicio, identificando los puntos de contacto, recursos, actores y acciones internas que intervienen en cada etapa. Gracias a esta herramienta, fue posible definir cómo la biblioteca se convierte en un espacio de formación y acompañamiento

que guía al joven desde su primer acercamiento hasta su vinculación con oportunidades de desarrollo laboral.

Fase 1: Descubrimiento y difusión del servicio

El recorrido del usuario inicia con la difusión estratégica de Impulsa Lab mediante publicaciones en Facebook municipal, flyers informativos y comunicación comunitaria. La finalidad de esta fase consiste en presentar, en primer lugar, tanto el programa en sí, como los beneficios de este, los talleres, las oportunidades disponibles, etc., y por otro confirmar el interés de los jóvenes que desean mejorar sus habilidades digitales, ir un paso más allá en su perfil laboral o tener acceso a más oportunidades de generación de ingresos.

La difusión es el primer punto de contacto entre el servicio y los potenciales usuarios/as, donde la biblioteca se constituye como un nuevo recurso de desarrollo juvenil.

Figura 8: *Flyer Informativo*



Fase 2: Registro digital e inscripción

Una vez atraídos por la propuesta, los jóvenes acceden al portal digital de Impulsa Lab, donde realizan su inscripción mediante formularios estructurados. En esta fase, el sistema recopila información básica del usuario, como datos personales, disponibilidad horaria y necesidades iniciales.

El portal permite organizar de manera eficiente el ingreso de participantes, generar perfiles personalizados y facilitar la administración institucional. Asimismo, los usuarios reciben confirmación por correo electrónico, fortaleciendo la formalidad y organización del proceso.

Figura 9: *Sección de inscripción*



Fase 3: Evaluación inicial

Después del registro, cada joven completa una evaluación inicial diseñada para identificar su nivel de habilidades digitales, intereses laborales, objetivos personales y áreas de oportunidad.

Esta fase resulta fundamental para personalizar la experiencia del usuario, ya que permite asignar rutas formativas adecuadas según sus necesidades específicas. Además, facilita a Patricia y al equipo administrativo tomar decisiones organizativas más precisas.

Figura 10: *Sección de Evaluación Inicial*

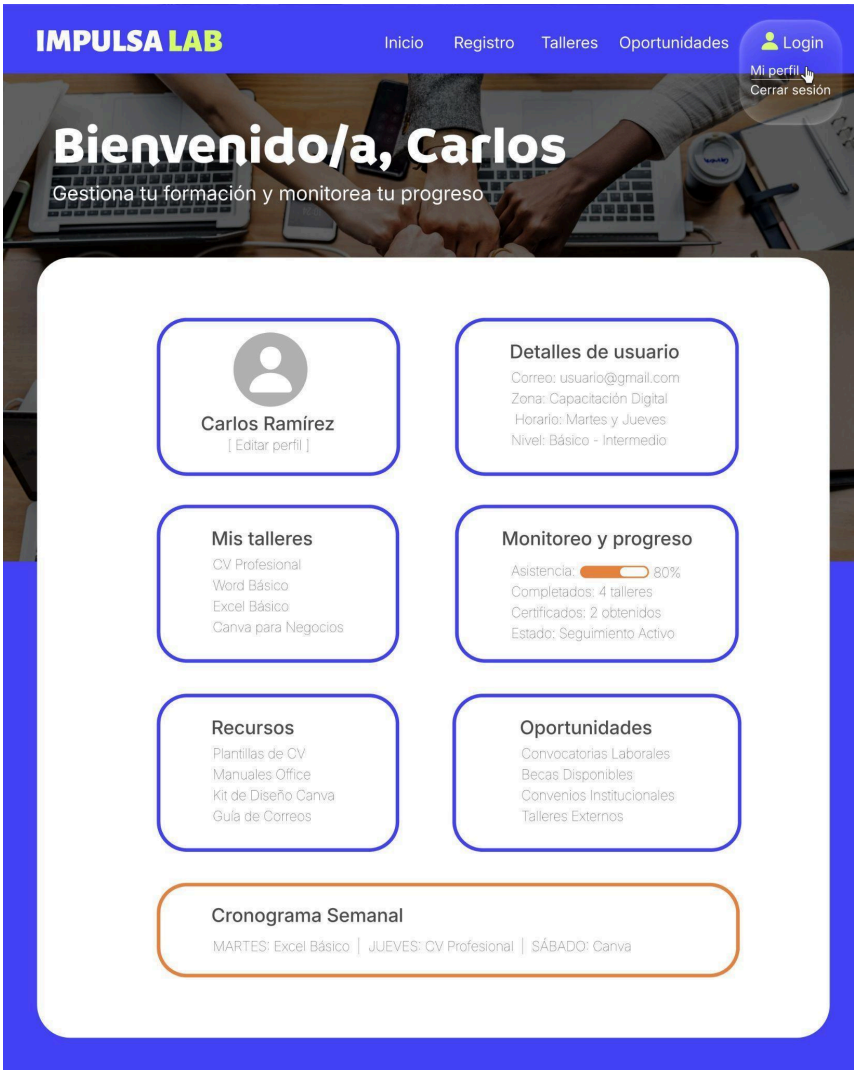


Fase 4: Asignación de horarios, zonas y talleres

Con base en la información obtenida en la evaluación, el sistema organiza la asignación personalizada de horarios, zonas de trabajo y talleres más adecuados para cada joven.

Esta etapa contempla la distribución eficiente de recursos, evitando saturación de espacios y asegurando que cada participante acceda a un proceso formativo alineado con sus objetivos. Los horarios y detalles del servicio son enviados digitalmente, fortaleciendo la organización y seguimiento.

Figura 11: *Sección de Perfil del usuario*



Fase 5: Participación en talleres y formación práctica

Una vez asignados, los jóvenes participan en talleres prácticos dentro de una biblioteca previamente adaptada como espacio de capacitación. Esta adaptación incluye zonas especializadas, señalización, recursos tecnológicos y materiales educativos.

Los talleres se enfocan en desarrollo de CV, herramientas digitales, orientación laboral, búsqueda de empleo y generación de ingresos. Durante esta fase, Patricia supervisa el funcionamiento, brinda acompañamiento y asegura una experiencia formativa estructurada.

Figura 12: *Orientación y capacitación para la empleabilidad juvenil*

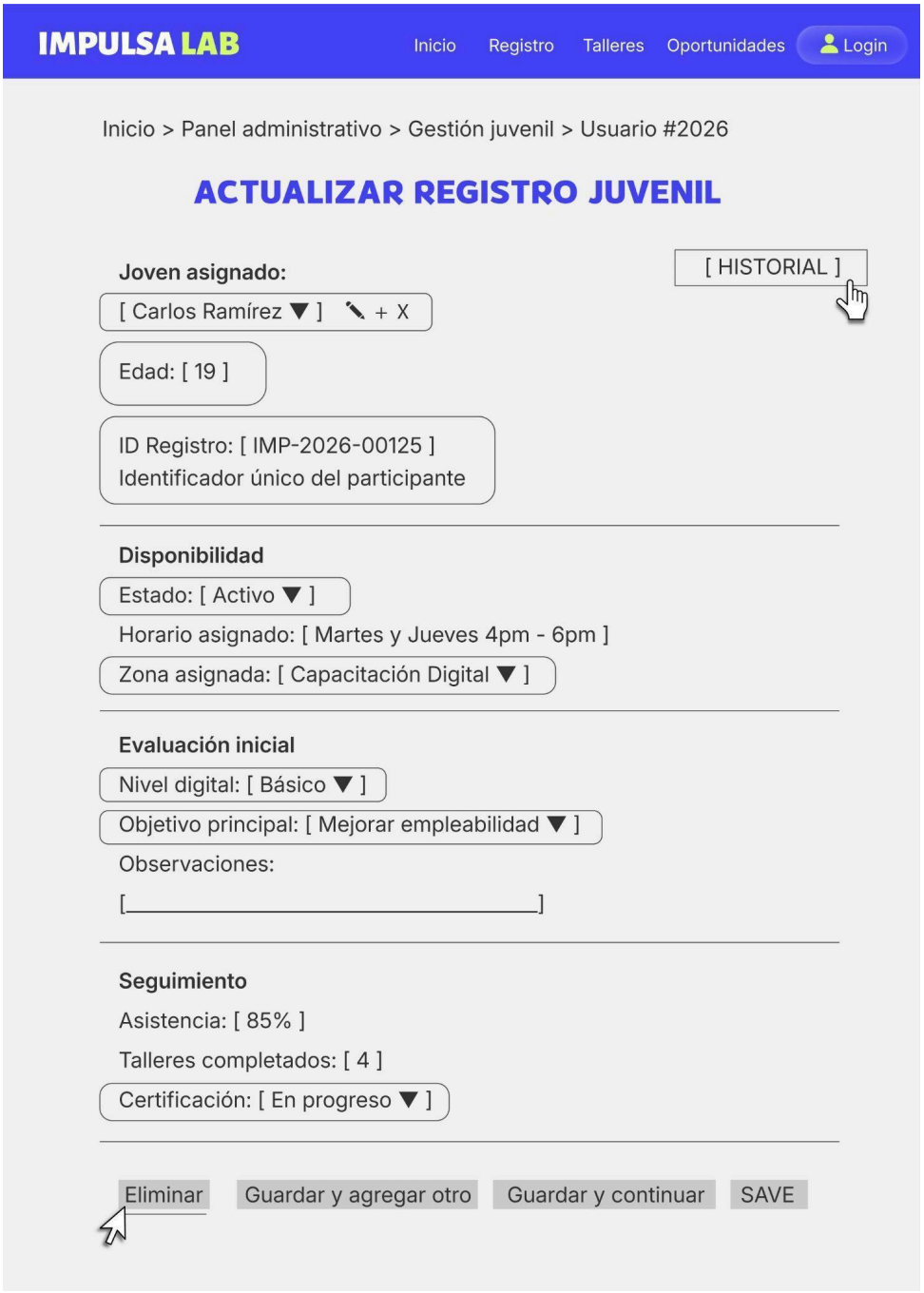


Fase 6: Monitoreo, seguimiento y progreso

A lo largo del proceso, el portal registra asistencia, avances, certificaciones y participación juvenil, permitiendo realizar un seguimiento continuo del desarrollo de cada usuario.

Patricia utiliza el panel administrativo para actualizar información, monitorear progreso y optimizar decisiones operativas, fortaleciendo la eficiencia institucional y asegurando mejores resultados para los participantes.

Figura 13: *Panel Administrativo*



Fase 7: Certificación y fortalecimiento del perfil juvenil

Tras completar talleres y procesos formativos, los jóvenes obtienen certificaciones, recursos y mejoras en su perfil laboral, fortaleciendo sus posibilidades de inserción económica.

Esta etapa permite consolidar resultados concretos y aumentar la percepción de valor del servicio.

Fase 8: Continuidad y alianzas estratégicas

Finalmente, Impulsa Lab conecta a los jóvenes con nuevas oportunidades externas mediante alianzas estratégicas con instituciones como MTPE, Pronabec, Senati, Certus y plataformas laborales como Computrabajo.

Estas alianzas permiten ampliar oportunidades de capacitación, continuidad educativa, certificación y acceso a convocatorias laborales reales, fortaleciendo el impacto económico y social del proyecto.

2.3.2. Artefacto(s)

Durante el proceso de diseño y prototipado del servicio Impulsa Lab, se desarrollaron diversos artefactos físicos y digitales que permitieron materializar la propuesta de valor, estructurar la experiencia del usuario y fortalecer la funcionalidad del sistema dentro de la Biblioteca Municipal de Villa El Salvador.

En primer lugar, se diseñaron artefactos de difusión orientados a visibilizar el servicio y captar jóvenes interesados, tales como flyers informativos y publicaciones para Facebook municipal. Estos recursos permitieron comunicar de manera clara los beneficios del programa, fortalecer su posicionamiento institucional y generar el primer punto de contacto con los usuarios.

Asimismo, se desarrollaron artefactos digitales fundamentales para la gestión del servicio, entre ellos el **portal web institucional de Impulsa Lab**, formularios de registro e inscripción, sistema de evaluación inicial, asignación de horarios, perfil de usuario juvenil, monitoreo de progreso y panel administrativo para Patricia Cruz. Estas herramientas permitieron organizar de manera estructurada la participación juvenil, optimizar procesos administrativos y garantizar un seguimiento continuo.

De manera complementaria, se incorporaron artefactos físicos relacionados con la adaptación estratégica del espacio bibliotecario, **incluyendo señalización, zonas especializadas, espacios de capacitación, recursos tecnológicos y materiales educativos**. Estos elementos permitieron transformar la biblioteca en un entorno funcional para el desarrollo de talleres y actividades orientadas a la empleabilidad juvenil.

También se diseñaron **artefactos formativos, como talleres de habilidades digitales, plantillas de currículum vitae, herramientas de Microsoft Office, Canva, recursos de búsqueda laboral y materiales de orientación profesional, fortaleciendo el aprendizaje práctico de los participantes.**

Finalmente, se consideraron **artefactos estratégicos vinculados a alianzas institucionales, convenios, certificaciones y oportunidades externas,** permitiendo ampliar el alcance del servicio y fortalecer su sostenibilidad.

En conjunto, estos artefactos permitieron consolidar a Impulsa Lab como una solución integral híbrida físico-digital, capaz de articular difusión, gestión, formación, monitoreo y empleabilidad juvenil dentro de un sistema bibliotecario modernizado.

2.3.3. Experimentos

El proceso de experimentación de Impulsa Lab se desarrolló de manera iterativa con el objetivo de validar la pertinencia, funcionalidad y aceptación del

servicio propuesto, tomando como base las necesidades detectadas en la Biblioteca Municipal de Villa El Salvador y en sus principales usuarios. Se aplicó una metodología de validación progresiva dividida en dos fases, combinando investigación cualitativa, entrevistas contextuales y encuestas de testeo del servicio.

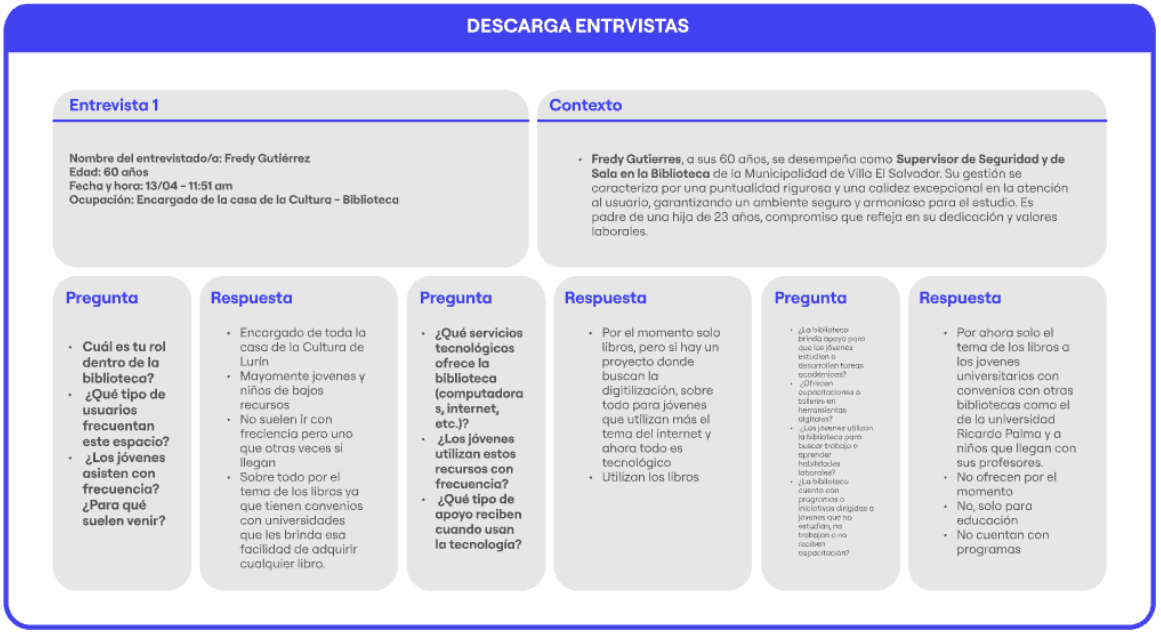
Fase 1: Investigación/búsqueda exploratoria y validación del contexto.

Durante la primera fase, las entrevistas fueron realizadas a agentes enlazados directamente con el ecosistema bibliotecario: bibliotecarios, responsables de espacios culturales y agentes comunitarios relacionados. Las entrevistas conocían la operacionalidad actual de las bibliotecas municipales y sus limitaciones operativas, tecnológicas y organizativas, así como las principales necesidades de cambio y de modernización.

Los resultados mostraron que, a pesar de que las bibliotecas desempeñan un papel significativo como espacios de acceso académico y comunitario, las bibliotecas presentan enérgicamente limitaciones significativas en lo que concierne a infraestructura digital, organización de servicios orientados hacia habilidades laborales juveniles en el marco de la inversión del espacio bibliotecario. Se presentó también la oportunidad estratégica de transformar los espacios en entornos más activos en la formación práctica y la empleabilidad.

Desde esta fase se evidenció que era necesario validar que el problema no reside en la posibilidad de acceso físico del espacio bibliotecario sino en la falta de una innovación estructural de respuesta a las nuevas demandas de los jóvenes.

Figura 14: *Identificación de actores clave y principales hallazgos*





Fase 2: Validación del prototipo y testeo del servicio

Una vez estructurada la propuesta de valor y el prototipo funcional de Impulsa Lab, se desarrolló una segunda fase orientada a evaluar la aceptación del

servicio mediante encuestas dirigidas a jóvenes usuarios potenciales y encargados de bibliotecas.

Validación con jóvenes

Las encuestas que se llevaron a cabo permitieron realizar el análisis del interés y utilidad en la percepción del servicio del desarrollo habilidades digitales, empleabilidad y generación de ingresos., obteniéndose muy buena acumulación respecto a la aceptación del modelo de servicio propuesto. En el mismo sentido, las expectativas de los talleres realmente prácticos, la oferta de acceso gratuito y la finalidad de proporcionar orientación laboral, incluso la posibilidad de una búsqueda de oportunidades en el exterior, se mostraron de gran interés.

Los jóvenes valoraron especialmente:

- Formación orientada al trabajo
- Acceso a herramientas digitales
- Organización personalizada
- Convenios y oportunidades laborales
- Validación con encargados de bibliotecas

Por otro lado, los responsables bibliotecarios evaluaron la viabilidad institucional, organizativa y social del servicio. Los resultados reflejaron una percepción positiva respecto a la capacidad de Impulsa Lab para mejorar la organización, optimizar recursos, fortalecer el rol de la biblioteca y ampliar su impacto comunitario.

Los principales beneficios identificados fueron:

- Mejor gestión administrativa
- Seguimiento juvenil estructurado
- Modernización del servicio
- Fortalecimiento institucional

Figura 15: *Resultado de encuestas a Jóvenes y Bibliotecas*



III. Conclusiones y recomendaciones

2.1. Conclusiones

Se concluye que la problemática relacionada con el limitado desarrollo de habilidades digitales y laborales en los jóvenes no puede resolverse únicamente brindando acceso a computadoras o conexión a internet dentro de la biblioteca. La investigación permitió identificar que la principal barrera se encuentra en la falta de orientación, acompañamiento y actividades estructuradas que transformen el uso del espacio en oportunidades reales de aprendizaje y crecimiento laboral. Por ello, Impulsa Lab propone una solución

centrada en la activación del espacio bibliotecario mediante actividades guiadas, herramientas prácticas y acompañamiento continuo por parte del encargado.

Asimismo, el proyecto demostró que la reorganización de la biblioteca y la incorporación de dinámicas orientadas al trabajo permiten transformar la percepción tradicional de este espacio, pasando de ser únicamente un lugar de consulta a convertirse en un entorno activo de formación y desarrollo juvenil. La implementación de zonas de aprendizaje, estaciones prácticas y recursos digitales fortalece la participación de los jóvenes y fomenta un uso más productivo del servicio bibliotecario.

Por otro lado, la investigación evidenció que el rol del encargado de biblioteca es fundamental dentro de la experiencia del servicio. Patricia Cruz representa la necesidad de contar con herramientas y procesos más organizados que faciliten la orientación y seguimiento de los jóvenes. En este sentido, Impulsa Lab no solo beneficia a los usuarios, sino que también fortalece la gestión interna de la biblioteca mediante recursos de apoyo, organización de actividades y acompañamiento estructurado.

El proyecto da pie a reformular el propio papel de las bibliotecas públicas en las comunidades periurbanas, posicionándose como espacios generadores de innovación social y como espacios generadores de oportunidades de desarrollo laboral juvenil. Partiendo de las alianzas, de los recursos digitales, de las actividades de empleabilidad, la propuesta trata de generar un impacto sostenible que ayude a crear oportunidades para los jóvenes.

Finalmente, como respuesta al reto de diseño sobre cómo ayudar a Patricia Cruz a activar espacios que fomenten el desarrollo de habilidades digitales orientadas al trabajo y a la generación de ingresos por parte de los jóvenes, se concluye que Impulsa Lab responde a esta necesidad con una propuesta que se basa en transformar la biblioteca en un espacio de aprendizaje, de acompañamiento, de desarrollo profesional y de desarrollo laboral. La propuesta integra organización del espacio, orientación práctica y acceso a

herramientas digitales, permitiendo que los jóvenes aprovechen la biblioteca como un entorno de crecimiento y generación de oportunidades para su futuro.

2.2. Recomendaciones

De cara a la implementación y sostenibilidad de Impulsa Lab, se considera fundamental establecer las siguientes acciones estratégicas:

A. Alianzas institucionales para la implementación del servicio

Se aconseja desarrollar convenios de colaboración conjunta con la Municipalidad de Villa El Salvador con instituciones educativas, centros de formación técnica y programas de empleabilidad juvenil con la finalidad de conseguir que Impulsa Lab posea una mayor operatividad, más recursos, más oportunidad de formación y mayor vinculación laboral para los jóvenes.

B. Fortalecimiento de capacidades del personal bibliotecario

Para asegurar el adecuado funcionamiento del servicio, se sugiere desarrollar procesos de capacitación dirigidos al personal de la biblioteca, especialmente a la encargada, en temas de acompañamiento juvenil, gestión de actividades formativas y uso de herramientas digitales orientadas al trabajo. Esto permitirá consolidar un servicio más organizado, útil y eficiente.

C. Escalabilidad y adaptación del modelo de servicio

Si bien Impulsa Lab se plantea inicialmente para la Biblioteca Municipal de Villa El Salvador, se recomienda evaluar su adaptación en otras bibliotecas municipales o espacios comunitarios de Lima Metropolitana. Su estructura

puede replicarse y ajustarse según el contexto, permitiendo ampliar su impacto en otros territorios con necesidades similares.

D. Seguimiento y mejora continua de la propuesta

Con el objetivo de mantener un adecuado funcionamiento del servicio, se recomienda llevar a cabo procesos de formación dirigidos al personal de la biblioteca, especialmente a la responsable, en aspectos de acompañamiento juvenil, gestión de actividades formativas y utilización de herramientas digitales orientadas al trabajo. Del modo enunciado se logrará un servicio más organizado, útil y eficaz.

Con estas acciones, Impulsa Lab puede consolidarse no solo como una propuesta académica, sino como un servicio con potencial real de transformación social, capaz de convertir la biblioteca en un espacio activo de aprendizaje, acompañamiento y desarrollo laboral para los jóvenes.

IV. Referencias Bibliográficas

UNESCO. (2023). Global Education Monitoring Report 2023: Technology in education – A tool on whose terms? París: UNESCO.

Naciones Unidas. (2015). Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Nueva York: Organización de las Naciones Unidas.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2023). Juventudes vulnerables, competencias digitales y formación profesional en América Latina. Lima: OIT/CINTERFOR.

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2024). Perú: Comportamiento de los indicadores de mercado laboral a nivel nacional. Lima: INEI.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2019). OECD Skills Outlook 2019: Thriving in a Digital World. París: OECD Publishing.

Banco Mundial. (2020). World Development Report 2020: Trading for Development in the Age of Global Value Chains. Washington, D.C.: World Bank.

V. Anexos

4.1. Guión de entrevista

Introducción: Hola, soy estudiante del Instituto Toulouse Lautrec. Estoy realizando una investigación sobre cómo las bibliotecas apoyan a los jóvenes en el uso de la tecnología para estudiar, capacitarse y acceder a oportunidades. Nos gustaría conocer tu experiencia. La información será usada solo con fines académicos. ¿Podemos comenzar?

Contexto General:

- ¿Cuál es tu rol dentro de la biblioteca?
- ¿Qué tipo de usuarios frecuentan este espacio?
- ¿Los jóvenes asisten con frecuencia? ¿Para qué suelen venir?

Experiencia y servicios:

- ¿Qué servicios tecnológicos ofrece la biblioteca (computadoras, internet, etc.)?
- ¿Los jóvenes utilizan estos recursos con frecuencia?
- ¿Qué tipo de apoyo reciben cuando usan la tecnología?

Apoyo a estudio, capacitación y trabajo:

- ¿La biblioteca brinda apoyo para que los jóvenes estudien o desarrollen tareas académicas?
- ¿Ofrecen capacitaciones o talleres en herramientas digitales?
- ¿Los jóvenes utilizan la biblioteca para buscar trabajo o aprender habilidades laborales?
- ¿Cree que el uso de la tecnología aquí mejora sus oportunidades de estudio o empleo?
- ¿La biblioteca cuenta con programas o iniciativas dirigidas a jóvenes que no estudian, no trabajan o no reciben capacitación?
- En caso de que sí, ¿cómo funcionan y qué tan efectivos son?

Limitaciones y oportunidades:

- ¿Qué dificultades tiene la biblioteca para apoyar a los jóvenes en el uso de tecnología?
- ¿Qué limitaciones observa en los jóvenes al usar estos recursos?
- ¿Qué cree que falta para apoyar mejor su desarrollo educativo o laboral?
- ¿Qué tipo de servicios o programas serían útiles implementar?
- Muchas gracias por su tiempo.