



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CHILE

DISEÑO | UC  
Pontificia Universidad Católica de Chile  
Escuela de Diseño

# PORMAS

**María Isabel Serrano Reyes**  
**Profesor guía: Bernardita Figueroa Calmels**

Tesis presentada a la Escuela de Diseño de la Pontificia Universidad Católica de Chile para optar al título profesional de Diseñador

DICIEMBRE 2018









PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CHILE

DISEÑO | UC  
Pontificia Universidad Católica de Chile  
Escuela de Diseño

# PORMAS

**Maria Isabel Serrano Reyes**  
**Profesor guía: Bernardita Figueroa Calmels**

Tesis presentada a la Escuela de Diseño de la Pontificia Universidad Católica de Chile para optar al título profesional de Diseñador

DICIEMBRE 2018



A mi mamá, por siempre tener una palabra de aliento. Por sus consejos, el apoyo incondicional y el optimismo... por estar siempre ahí.

A mi papá por ayudarme a soñar y enseñarme a empeñarme por lograr lo que me propongo.

A la Licha, de quién he aprendido la importancia de poner el corazón en lo que se hace, y el valor del esfuerzo y el trabajo bien hecho.

A mis hermanas, por su alegría, por ayudarme en todas y celebrarme cada idea o proyecto en el que me embarqué.

A la Trini, la Sofi, la Sole y la Madie, sin las que no habría llegado hasta acá.

A los niños y voluntarios de Giro, en especial a Diego, por toda la ayuda y la buena disposición.

A la Berni, la Joyce y la Ángeles, por el apoyo, la compañía y la ayuda durante todo el año.

A Dios y a la Virgen,

**¡GRACIAS, MUCHAS GRACIAS!**

“En tiempos en que se habla tanto de la desconfianza hacia todo tipo de instituciones, del descrédito de la política y de la falta de participación, las organizaciones sociales renuevan la esperanza de una sociedad organizada, movilizada y participativa; una sociedad que desde sus sentires y necesidades se involucra para incidir en las políticas públicas, haciendo más fuerte y más sana a nuestra democracia; una sociedad que mediante los espacios de participación se hace escuchar y también fiscaliza a la autoridad.”

(Narvaez, P., 2016)



# ÍNDICE

## 1. INTRODUCCIÓN GENERAL

Nota del autor	13
1.1 Introducción	14
1.2 Metodología proyectual	16

## 2. ANTECEDENTES

<b>2.1 Educación en Chile y sistema educativo</b>	
Acceso y calidad de la educación	22
Fracaso escolar y las matemáticas	23
Educación no formal y reforzamiento	25
<b>2.2 Voluntariado</b>	<b>26</b>
Voluntariado y reforzamiento escolar	28
Corporación Giro	30
<b>2.3 Comprensión del usuario</b>	<b>32</b>
Mapas de viaje	35
<b>2.4 TIC</b>	<b>45</b>
<b>2.5 Diseño de Servicios</b>	<b>47</b>
Diseño de servicios y educación	48

## 3. FORMULACIÓN DEL PROYECTO

3.1 Problematicación y oportunidad	50
3.2 Abstract	52
3.3 Contexto	52
3.4 Usuario	54
3.5 Antecedentes y referentes	58

## 4. PROCESO DE DISEÑO

<b>4.1 Etapas del proyecto</b>	<b>64</b>
<b>4.2 Desarrollo desde lo conceptual</b>	<b>66</b>
<b>4.3 Dño. del sist. primeras visualizaciones</b>	<b>68</b>
Desarrollo de contenido	68
Atributos del sistema	69
Arquitectura de la información	70
La interfaz	72
Primer prototipo	72
<b>4.4 Identidad</b>	<b>79</b>
Concepto gráfica final	79
Marca y logotipo	79
Paleta de colores	80
Pattern	80
Tipografía	80
Ilustraciones	81
Pictogramas	81
Referentes	82
<b>4.5 Producto final</b>	<b>83</b>
Rol de cada plataforma	86
Mailing	87
Flyer y afiche	88
App Móvil	91
App Web	108
Validación del Sistema	124
Validación de Atributos	125

## 5. IMPLEMENTACIÓN

5.1 Modelo de negocios	128
5.2 Estrategia de implementación	130
Formas de financiamiento	130
5.3 Organigrama de la empresa	131

## 6. CONCLUSIONES Y ANEXO

6.1 Proyecciones	134
6.2 Conclusión	135
Bibliografía	136
Anexo	138





# 1. INTRODUCCIÓN



## NOTA DEL AUTOR

*Como diseñadores, son pocas las veces que tenemos la posibilidad de dedicarnos por un período largo de tiempo a un proyecto particular, como es el caso del proyecto de título. Habiendo sido estudiante de pedagogía con anterioridad y habiendo participado de organizaciones de voluntariado relacionadas con la educación, opté por desarrollar mi proyecto en torno a este tema, más específicamente, al apoyo al sistema educativo formal.*

*Creo que la mirada estratégica del diseño de servicios y su foco en el valor para los usuarios es algo que, de a poco, hay que hacer propia en la educación: mucho de lo que aprenden o dejan de aprender los alumnos tiene que ver con la “experiencia educativa” que tienen, a veces abriendo y otras veces cerrando las puertas a mejores oportunidades en el futuro.*



## 1.1 INTRODUCCIÓN

Durante los últimos 10 años la educación básica de nuestro país ha estado marcada por grandes avances, como lo son el aumento de la cobertura en educación, la creación de la Carrera Profesional Docente y la Nueva Educación Pública. Aunque se sigue trabajando en el tema, queda pendiente la mejora de la calidad de los aprendizajes de los alumnos: las brechas socio económicas se mantienen y cerca de la mitad de los estudiantes no desarrolla las habilidades básicas requeridas, obteniendo entre 30 y 70 puntos menos que el promedio de la OCDE en pruebas estandarizadas (Educación 2020, 2017).

En este contexto, surgen en Chile múltiples corporaciones y fundaciones que trabajando desde el voluntariado se dedican al reforzamiento escolar. Buscan unir fuerzas para trabajar por una educación de calidad que no sea un privilegio, sino que un derecho para todos. Esto desde lo que cada uno de los voluntario tiene para entrega, poniendo a disposición de quienes más lo necesitan sus capacidades, tiempo y energías. Entre ellas, está la Corporación Giro, con quienes se trabajó a modo de estudio de caso para el desarrollo del presente proyecto.

Este documento tiene por objetivo entregar los antecedentes que permiten demostrar la pertinencia del desarrollo de una propuesta cuyo objetivo es mejorar la experiencia de aprendizaje y potenciar el desarrollo socio emocional de los niños que participan de corporaciones y fundaciones de reforzamiento escolar. Esto, a través de un sistema de vinculación y acompañamiento de los voluntarios, ya que son ellos los que interactúan semanalmente con los niños y, por lo tanto, los que mayor incidencia tienen en la experiencia educativa de los mismos, durante el desarrollo del reforzamiento y actividades.

A continuación se expone la investigación que permitió descubrir la existencia de un espacio desde donde el diseño puede realizar un aporte significativo. Como resultado, se presenta el diseño de un sistema que guíe y apoye a cada uno de los voluntarios que se suman año a año a distintas organizaciones dedicadas al reforzamiento escolar; con el objetivo de hacer un aporte desde el diseño al desarrollo socio emocional de los niños que participan de ellas, y a la educación de nuestro país.





Fotografía facilitada por Corporación Giro

## ABSTRACT

### QUÉ

Sistema de vinculación, seguimiento y registro que fomenta la participación y el compromiso de niños y voluntarios que participan de iniciativas de reforzamiento voluntario extra escolar, a través de una aplicación para smartphones y computadores.

### POR QUÉ

Porque el desempeño de los tutores y la experiencia de los niños se encuentra directamente relacionada con la gestión de la organización de la que son parte. Por el carácter voluntario de estas organizaciones, los voluntarios no disponen de mucho tiempo para dedicarle y se hace difícil tener un registro que permita avanzar sobre lo que ya se ha hecho.

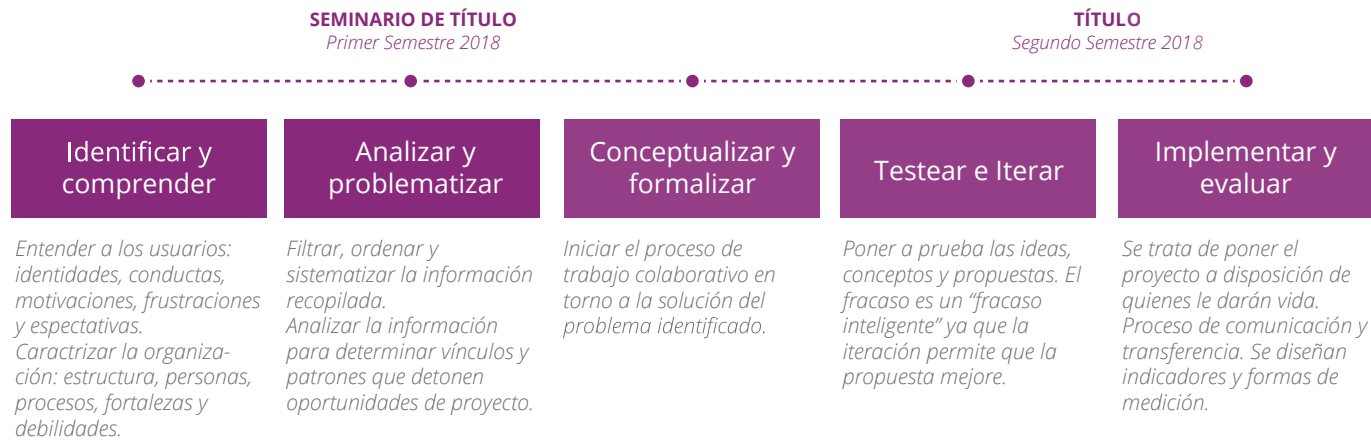
### PARA QUÉ

Para generar mayor grado de compromiso y fomentar la participación activa de los agentes. De esta manera, y por medio de vínculos estables en el tiempo, lograr en los niños el impacto que se pretende lograr.

## 1.2 DISEÑO DE SERVICIOS Y METODOLOGÍA PROYECTUAL

El proyecto se desarrolló dentro del marco de la metodología de diseño de servicios, ya que es una disciplina cuenta con herramientas que posibilitan intervenciones claves a nivel sistema, capaces de proyectar experiencias significativas que generan un impacto en todos los usuarios (Figuroa et al., 2017); y estos, a su vez, en la materialización de la misión y visión de las organizaciones con las que se pretende trabajar.

Esta metodología se compone de las cinco etapas que se desarrollan a continuación. En el transcurso del primer semestre, se llegó hasta la etapa de conceptualizar y formalizar la propuesta de diseño. El segundo semestre, se retomó desde la etapa de conceptualización para llegar a la formalización de la propuesta y luego comenzar a testear y rediseñar en base a los resultados obtenidos.



Fuente: elaboración propia en base a Figuroa, B., et al, p.22, 2017



## IDENTIFICAR Y COMPRENDER

Como se mencionó anteriormente, el estudio de campo se desarrolló principalmente en la Corporación Giro. En esta primera etapa, se hizo un levantamiento de información a partir de observaciones en terreno, reuniones y entrevistas con ex tutores, tutores actuales, niños, padres y miembros de los equipos directivos de las escuelas.

Se realizaron también reuniones con directores y tutores de otros proyectos como Trabún, Nuevos Horizontes, Formando Chile y Paso a Paso; todo esto con el objetivo de conocer distintas perspectivas del servicio, conocer distintos métodos de trabajo y recopilar información de buenas prácticas.

Por otra parte, se realizó estudio bibliográfico: revisión de papers y documentos relacionados con la educación en Chile, el manejo de organizaciones sin fines de lucro, el voluntariado, el reforzamiento escolar y herramientas (apps y páginas web) para el apoyo educativo escolar y extraescolar. Todo esto, para encontrar una oportunidad de diseño.

## ANALIZAR Y PROBLEMATIZAR

Luego de esta investigación en profundidad a modo de analizar, comparar y organizar la información recopilada, se diseñaron arquetipos en base a los prin-

cipales usuarios del servicio, con sus mapas de viaje correspondientes. Este mapa unifica las perspectivas (y dolores) de cada uno de los arquetipos en un solo plano, lo que permite tener una visión clara de las partes y componentes del servicio, y evaluar de qué manera afectaría una intervención.

**En esta etapa se tomó la decisión de que se debía abordar el tema desde los tutores, para mayor beneficio de los niños.**

## CONCEPTUALIZAR Y FORMALIZAR

A partir de las interacciones críticas y dolores de los usuarios, se realizó un brainstorming para encontrar posibles soluciones a las problemáticas identificadas. Después, se definieron los pilares del servicio para luego definir cómo se materializan (componentes) y desarrollar un primer prototipo del servicio.

**“Son los usuarios los que rediseñan continuamente y en tiempo real las interfaces de los productos que utilizan. Se convierten en codiseñadores porque es imposible que los diseñadores prevean todas las formas de uso posible”**

Dana Chisnell, citada en Plass, C. (2017) p.94.

## TESTEAR E ITERAR

Teniendo claro los componentes y los pilares del servicio, esta etapa consiste en diseñar, testar y rediseñar en base a los conocimientos que se van adquiriendo. Contrario a lo que se podría pensar, esta etapa requiere de un constante estudio documental que sirva de referente y fundamento de la propuesta.

## IMPLEMENTAR Y EVALUAR

Durante la etapa de titulación no se logró llegar a la implementación, pero se desarrolló un plan y una serie de pasos a seguir para poder efectivamente lograr que se implemente en un futuro no muy lejano. Aunque el proyecto no fue implementado, en base al testeo final del sistema fue posible realizar una evaluación preliminar del funcionamiento de la propuesta.





## 2. ANTECEDENTES

## 2.1 EDUCACIÓN EN CHILE Y SISTEMA EDUCATIVO

La educación siempre destaca como un tema primordial dentro de todos los proyectos, análisis y convocatorias que buscan cambios y mejoras en pos del desarrollo integral de cada uno de los hombres y mujeres, de un país, y de la sociedad como tal. Como bien enuncia Jorge Grandi en *Aportes para la elaboración de propuestas de políticas educativas*, no hay esfuerzo colectivo en la construcción de sociedades más justas y democráticas, en los esfuerzos por eliminar la pobreza y promover una convivencia en paz y de respeto a la diversidad cultural, que no la tenga en el centro de los programas y en la lista de indicadores para identificar sus logros (2009, p.17).

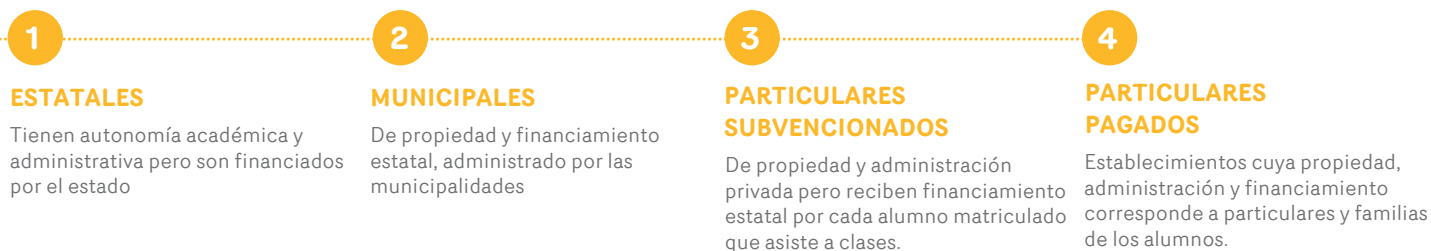
El sistema de educación pública chilena, actualmente se encuentra en el inicio de lo que será una larga etapa de transición, de por lo menos 12 años, luego de

que en Noviembre del 2017 se aprobara la Ley 21.040 que crea el Sistema de Educación Pública (también conocido como Nueva Educación Pública). Esta ley surge como respuesta a los movimientos estudiantiles desarrollados los años 2006 y 2011 en nuestro país, que exigían un cambio a nivel sistemático de la educación pública. Contempla, entre otras cosas, terminar con la administración municipal de los establecimientos educacionales y la creación de 70 nuevos servicios locales encargados de la administración y fiscalización (Donoso-Díaz, S.,2018).

**“Se concibe a la educación, como una práctica social fundamental para el desarrollo del país y el desarrollo integral de las personas; para la formación de seres libres, críticos; como sustento de un país socialmente integrado y productivo, que genere las condiciones de un desarrollo sustentable con equidad, para mejorar la calidad de vida de todos los seres humanos”**

Jorge Camors en Morales,M., 2009, p.23

Hoy en día, según su naturaleza de dependencia administrativa y financiera, en Chile contamos con 4 tipos de establecimientos:



Elaboración propia en base a Nuñez, I., 1993

Este sistema fue diseñado con una lógica de mercado, con un método de competencia entre establecimientos públicos y privados que se mide de acuerdo a pruebas estandarizadas. El Estado entrega subvenciones de acuerdo al número de alumnos inscritos (y activos) dentro de los establecimientos educacionales. Por parte de los familias, la elección de escuela se hace en base a variables de calidad; entonces el incentivo de cada escuela es mejorar sus indicadores para atraer a una mayor cantidad de estudiantes y así obtener más ingresos monetarios. (Bellei, C., et al., 2018)

“Como muestra la evidencia, este diseño generó un sistema ineficiente y altamente segregado que no ha logrado dar el salto en cuanto a la calidad educativa. La segmentación socio económica ha sido fuertemente reflejada en el sistema escolar chileno, donde distintos tipos de establecimientos atienden a distintos grupos de estudiantes, según origen socio económico y capacidad de pago, replicando la pirámide social” (Mizala y Torche, 2010; Elacqua y Santos, 2013; González, 2018, citados en Bellei, C., et al., 2018, p.51)

## ACCESO Y CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

La búsqueda de una educación gratuita y de calidad para todos los chilenos, tiene como idea de fondo la de una “cancha pareja”, que garantice la misma competencia ante los desafíos y oportunidades que se nos puedan presentar en la vida (González, D. S., 2001). Sabemos que la educación es el motor del desarrollo de la sociedad, que es lo que la pone al centro de todos los programas de gobierno y desarrollo social. Aunque ha habido avances notables en lo que se refiere a la Educación Básica en nuestro país, todavía queda mucho por hacer. Según un informe de la ONU del año 2017 (Report card n.14), solamente un 47% de los jóvenes chilenos de 15 años adquiere las competencias básicas en lectura, matemáticas y ciencias; y esta insuficiencia en cuanto a rendimiento es aún más marcada si es que se considera el nivel socio económico de los niños.

En Chile el escenario socio económico de los alumnos se asocia, en la gran mayoría de los casos, con la realidad educativa a la que pueden acceder, lo que no hace más que perpetuar la pobreza y la desigualdad. Cabe destacar que hay múltiples factores que influyen en el desempeño escolar, por lo que el mal desempeño se puede explicar por la existencia de escuelas deficientes, o alumnos que no aprenden lo suficiente por distintos motivos, entre los que destaca su realidad socio económica, lo que JJ. Brunner denomina como “efecto cuna” (2010).

De esto ha hablado también Juan Cassasus Gutiérrez, que plantea que el acceso a la educación ya no es problema, sino que el acceso diferenciado a las distintas “calidades” de educación que ofrece el sistema (2017). Ya desde el año 2003 por ley se garantiza el acceso a educación básica y media, pero aún no todos tienen la posibilidad de acceder a una de buena calidad. El mayor problema es que el acceso a la baja calidad educacional se asocia a los sectores que mejor calidad requieren: los que más necesitan son los que menos reciben, y esto los sitúa en una situación de doble riesgo de fracaso escolar (Valenzuela, J.P., et al., 2010).

Esto también se ve reflejado en el informe PISA 2015, en donde a mayor nivel socio económico y cultural, más aumenta el promedio de puntos obtenidos en la asignatura de matemáticas, con una diferencia que llega a los 104 puntos entre el quintil alto y bajo. Esto quiere decir que los estudiantes más pobres se desempeñan alrededor de dos años de escolaridad por debajo de sus pares del quintil superior (41 puntos equivalen a 1 año de escolaridad), situación que se repite en los resultados de las pruebas de lectura y ciencias (Bos, M.S., et al. 2014). En vez de emparejar la cancha, las diferencias se acentúan aún más, lo que puede tener repercusiones irremediables en los niños; llevándolos incluso al abandono escolar.

47%

De los jóvenes chilenos de 15 años adquiere las competencias básicas en lectura, matemáticas y ciencias

2 AÑOS DE DIFERENCIA

Los estudiantes más pobres se desempeñan alrededor de dos años de escolaridad por debajo de sus pares del quintil superior

## EL FRACASO ESCOLAR Y LAS MATEMÁTICAS

La opción por una educación superior técnica o profesional o un trabajo, no se mide únicamente de acuerdo a los resultados de pruebas estandarizadas. Esto no basta, si es que no va de la mano con una formación en la perseverancia y el esfuerzo porque el abandono de los estudios no solamente tiene que ver con el rendimiento académico medido en notas. El rendimiento de los niños está compuesto por tres dimensiones: las aptitudes, que corresponde a las capacidades; la actitud, que corresponde a la disposición; y la metodología aplicada, que corresponde al saber hacer. Hay que encontrar la manera, por lo tanto, de tomar ventaja de las capacidades, recursos, aptitudes y preferencias tanto de alumnos como profesores; ya que la educación es un proceso interactivo entre el profesor y los estudiantes, y todos los elementos nombrados anteriormente son recursos esenciales de la experiencia educativa (Valenzuela, J. P., et.al.,2010).

La deserción entonces, es provocada por “(Un) desinterés que parece venir determinado, entre otros factores, por la dificultad que han encontrado para comprender las explicaciones dadas por los profesores, la dificultad de comprender y aprender la información transmitida por los textos escolares, la elevada experiencia de fracaso y la ausencia de valor y significación de los objetivos de aprendizaje propuestos, causas que de algún modo se determinan recíprocamente.” (Martínez, B. H., 2015)

Corresponde decir entonces, que la deserción escolar representa el mayor fracaso escolar a nivel de sistema educativo, por que significa que el alumno en cuestión se dio por vencido ante todo lo relacionado con el aprendizaje, no encontrando el mínimo de motivación necesario para continuar con lo que corresponde a un derecho y responsabilidad básica. Esto, además, trae consigo una serie de secuelas psicológicas y problemas a futuro, muy difíciles de remediar en los alumnos:

“Cuando no se adquieren las competencias básicas en las materias esenciales de cada una de las etapas educativas, el costo que se impone a los niños y la sociedad es alto en términos de abandono escolar. (...) Alcanzar una competencia universal en esas habilidades básicas garantiza mayor igualdad de oportunidades vitales para todos los niños y jóvenes.” (Unicef, p.25, 2017)

El caso de las matemáticas es particularmente interesante. Esto, porque además de los procesos cognitivos y niveles de abstracción propios de su naturaleza disciplinar, la motivación o predisposición hacia las matemáticas interactúa de forma relevante con el rendimiento académico en ella (Cerdeña, G., et.al, 2017), y esto a su vez con el rendimiento académico en general.

Ésta es una de las materias con mayor predisposición al fracaso (y miedo) entre los alumnos, porque requiere del manejo de habilidades cognitivas de carácter superior y de conocimientos interconectados y acumulativos que se van poniendo en práctica a medida que se va avanzando. Es por esto, que cuando no se consigue avanzar en el proceso de aprendizaje matemático, puede comenzar a gestarse la auto percepción de fracaso y/o incompetencia, lo que termina por generar rechazo, ansiedad y frustración. Esto último, es común que se extrapole al ámbito de aprendizaje en general, lo que puede terminar en deserción escolar si es que no es identificado a tiempo (Cerdeña, G., et.al, 2017).





## EDUCACIÓN NO FORMAL Y REFORZAMIENTO ESCOLAR

Dentro del mundo de la educación, se manejan tres términos distintos para referirse a distintas “maneras” de aprender: la educación formal, que se refiere a la instrucción clásica que se da dentro de la sala de clases; la educación informal que es todo aprendizaje espontáneo que se produce en la interacción con las personas y nuestro entorno; y por último, el aprendizaje no formal: “Este tipo de educación no es fácil de definir, quizás porque su mismo nombre presenta todas las apariencias de designar lo opuesto a toda formalización (...) Es por ello que se han propuesto una serie de denominaciones más significativas, tales como las de “educación paralela”, “no escolar”, o “extraescolar” (Nassif, R., citado en Marenales, E., 1996).

Este último tipo de educación, entre los que encontramos el denominado reforzamiento escolar, se caracteriza por no seguir la misma dinámica que el sistema formal, sino que se adapta a las necesidades específicas de un grupo reducido de personas. Aunque se podría pensar que es el opuesto a la educación formal, surge como un complemento de esta misma, aportando herramientas y metodologías alternativas que en el sistema de educación formal no se pueden aplicar. El reforzamiento escolar generalmente se desarrolla entre un tutor y un número reducido de alumnos. Es por esto mismo, que permite a los alumnos descubrir nuevas formas y métodos de aprendizaje pensado en

cada uno de ellos. También, permite incorporar material alternativo como juegos personalizados e incluso apps y recursos digitales.

Dentro del mismo sistema escolar, hay oportunidades en las que los docentes realizan tutorías o talleres de materias específicas con el objetivo de nivelar y apoyar a los alumnos que tienen más bajo rendimiento, fuera del horario de clases, a modo de clase particular. Entre las personas que realizan reforzamiento escolar encontramos a pedagogos, sicopedagogos, estudiantes universitarios, y organizaciones como Soy Profe, Sacate un 7, Tus clases particulares, Claseduc, el Programa de Acompañamiento y Acceso efectivo a la Educación Superior del MINEDUC; y organizaciones voluntarias como Formando Chile, Trabún, Paso a Paso, entre otras, sobre las que se hablará más adelante.

La educación no formal es un espacio educativo en crecimiento que aparece como una opción para lle-

La educación no formal no aparece como una forma de rechazo al sistema escolar convencional, sino bajo la premisa de que la educación es un proceso continuo: nace de pensar en nuevos espacios educativos

Kaplún, en Echeverría, M. D. L. P., & Martinuzzi, J. A., 2012

nar algunos vacíos o necesidades formativas que los sistemas formales no han podido o no están en obligación de cumplir. Entre estos se encuentran algunas modalidades de la enseñanza técnica, círculos de estudio, actividades extracurriculares y fuera del aula. (Chacón - Ortiz, M., 2015, p. 22)

En niños con dificultades de aprendizaje, la atención personalizada también puede fomentar la adquisición de hábitos de estudio y la pérdida del rechazo (e incluso miedo) al mismo. Por medio de una dinámica participativa, fomenta el desarrollo de nuevas habilidades; y sirve especialmente para nivelarlos con respecto al resto de los compañeros de clase. Esto último, ya que un profesor (en la escuela) que cuenta con un promedio de 25 alumnos por sala no puede hacer un seguimiento minucioso de las debilidades y fortalezas de cada alumno ni detenerse ante cada duda; mientras que en un reforzamiento esto sí se puede hacer.

## 2.2 VOLUNTARIADO

“En una sociedad marcada por los grandes retos sociales, el voluntariado surge como una respuesta ciudadana en la búsqueda de la transformación social y el bienestar global”

Perez citado en Andrade Guzman, C., et al., 2017

Determinar qué es un voluntario no es fácil si se considera la variedad de personas y tareas posibles, cada una con sus propios requerimientos y características. Lo que sí se sabe, es que son un activo fundamental en corporaciones y fundaciones, ya que el voluntariado funciona como el motor de desarrollo de la misma, en cuanto su labor es necesaria para la realización y concretización de la tarea que se busca llevar a cabo. Cabe destacar que su labor se desarrolla únicamente gracias a la propia motivación, desinteresadamente y en pos de un beneficio que no siempre le es propio (Gaete Quezada, Ricardo, 2015).

En Chile existe una porción grande de la población con inquietudes del tipo social, que se da mucho entre los jóvenes que lo ven como una primera instancia para alcanzar la justicia social (Sepúlveda Miranda, N., & Muñoz Mayne-Nicholls, A., 2009). Ideas como esta, los llevan a involucrarse más allá de los estudios y el trabajo en organizaciones sin fines de lucro que tienen como objetivo último la mejora de las condiciones de vida de distintos sectores de la sociedad. Evidencia de la gran cantidad de iniciativas existentes, es la existencia de la Red Nacional de Voluntariado del Ministerio de Desarrollo Social, que busca responder a la necesidad de generar una plataforma de encuentro,

discusión, reflexión, difusión, apoyo recíproco y organización de las temáticas que les son comunes a tantas organizaciones de voluntariado juvenil (INJUV, s.f.).

Según el último registro que se tiene sobre las cifras comparativas de voluntariado en Chile y el mundo (2006), nuestro país presenta el mayor porcentaje de participación en voluntariados (proporcional a su población), de toda Latinoamérica: cuenta con el equivalente a 143.000 jornadas completas. También se sabe que quienes más realizan voluntariado en Chile, son aquellos que pertenecen al grupo socio económico más alto (ABC1) (Miranda & Mayne-Nicholls, 2009), que dice relación con que existe una conciencia al respecto: ante la desigualdad de oportunidades en Chile, aparece un grupo dispuesto a trabajar para revertir esta brecha.

El voluntariado representa una de las formas más concretas de ejercicio de ciudadanía porque no solamente reconoce al individuo como miembro de una sociedad, sino que lo hace partícipe de su contexto y lo introduce y hace, de cierta forma, un agente activo y comprometido con los problemas que aquejan a otros miembros (a veces lejanos) de la misma sociedad.





Imágenes recuperadas de las cuentas de instagram de las fundaciones correspondientes

“Un 36% de los chilenos declara que hace algún tipo de voluntariado, respecto al 11% del 2015. Estas cifras nos sugieren que paulitanamente las personas están asumiendo una mayor responsabilidad social y solidaridad, comprometiéndose con causas que le hacen sentido de acuerdo a sus principios, creencias y valores”

Gaete, R., 2015, p.8

“Es posible afirmar que el voluntariado representa un aporte al desarrollo de la sociedad: la importancia social que reviste es que se constituye como un ejercicio de ciudadanía y de participación que toma su significado de los conceptos de solidaridad - en cuanto a los mecanismos distributivos y recíprocos y justicia, porque opera como un mecanismo de reparación de las diferencias”

Donoso, M.I., 2016,p.22

## VOLUNTARIADO Y REFROZAMIENTO ESCOLAR

De la mano del concepto de la educación no formal, encontramos en nuestro país un número importante de organizaciones de apoyo escolar voluntarios que pretenden, en lo posible, ser un aporte en la mitigación de la desigualdad en nuestro país. Son fundaciones y corporaciones que, desde el reforzamiento extraescolar y actividades con los niños y la comunidad, buscan ser un aporte en el desarrollo integral de los mismos (Ewald, L., p.5, 2013). En definitiva, buscan generar espacios de reforzamiento académico pero también de formación y acompañamiento a nivel humano. Esta relación entre tutores y niños, es diferente a la que se da en la educación formal entre profesores y alumnos dentro de una sala de clases. En un contexto educativo en donde ambos agentes, tutores y alumnos, se encuentran al mismo nivel y comparten y se escuchan mutuamente (Ewald, L., 2004).

“Esta relación de confianza y respeto mutua entre los tutores y los estudiantes permite el descubrimiento de ideas nuevas en un ambiente abierto. Esta formación de una relación entre el voluntario y el niño que puede tener un impacto grande en la vida intelectual, social, emocional del niño” (Nicholson, Collins, Holmer, citado en Ewald, L., p.7, 2004).

Los menores beneficiados por estos programas son niños de escasos recursos y/o riesgo social, por lo que el aporte va más allá de lo académico: son niños que muchas veces están solos en sus casas, que no

cuentan con espacios o ambientes adecuados para el estudio, padres que no pueden ayudarlos o acompañarlos, entre otros.

“Todavía, el uso de este tipo de programa ejecutado por voluntarios no es bastante conocido en Chile(...) Sin embargo, investigaciones anteriores han mostrado resultados positivos de la educación no formal y extracurricular (que enfoque en el aprendizaje práctico y activo) como suplemento de la educación formal para niños de situaciones de pobreza. Enfoques principales de este tipo de programa incluye la importancia de trabajo en equipo, la autoestima, y la creación de una red de apoyo para el niño.” (Ewald, L., p.5, 2013)

Entre estas organizaciones, encontramos fundaciones como Paso a paso, Trabün, Formando Chile, El Ayllú, Giro, entre otras. En todos los casos nombrados, el trabajo se hace a través de voluntarios universitarios (y, en ocasiones, algunos profesionales). Por esta característica de voluntariado, existen problemáticas transversales: los voluntarios no son pedagogos por lo que no saben cómo enseñar, no disponen del tiempo ni recursos necesarios para prepararse y desarrollar material adecuado para los reforzamientos, el tiempo de permanencia por lo general no supera el año lo que hace que cada año haya que partir prácticamente de cero. Además, mantener a los voluntarios involucrados y con ganas es un desafío, porque cuesta di-

mensionar el aporte que pueden ser a través de la entrega, cariño y conocimientos que transmiten a los niños; y no ver el impacto los desmotiva (Juan Álvarez, comunicación personal, 8 de Mayo).

Dentro de esta gama de voluntariados que existen en Chile encontramos la corporación Giro: donde se realizaron el estudio de campo y posteriores testeos, que sustentan este proyecto.



### TRABÚN

Talleres de matemáticas y acompañamientos formativos realizados por jóvenes universitarios para desarrollar habilidades de todo tipo de manera entretenida e interactiva en distintos colegios en Bajos de Mena con sus propios alumnos.

<https://www.fundaciontrabun.cl>



### PROYECTO INTÉGRATE

Talleres de matemáticas y acompañamientos formativos realizados por jóvenes universitarios para desarrollar habilidades de todo tipo de manera entretenida e interactiva en distintos colegios en Bajos de Mena con sus propios alumnos.

<https://www.fundaciontrabun.cl>



### PASO A PASO

Voluntarios universitarios que se comprometen por 4 años a realizar reforzamiento escolar y actividades extra programáticas en colegios de escasos recursos de Santiago. Los tutores acompañan a un grupo de alumnos de I hasta IV medio, buscando entregarles mayores herramientas para su futuro.

<https://www.pasoapaso.cl/qu-hacemos>



### EL AYLLÚ

Programas de Reforzamiento Escolar y Preparación PSU personalizados y grupales para niños, niñas y jóvenes en situación de vulnerabilidad en la comuna de San Joaquín.

<http://www.elayllu.cl/>



### BELEN UC

Belén UC es un proyecto de voluntariado universitario con fines educativos de la Dirección de Solidaridad y Sustentabilidad de la Pastoral UC, que realiza talleres, reforzamientos, preuniversitarios, escuela de adultos, entre otras actividades para niños, jóvenes y adultos.

<http://www.belenuc.cl/v2/>



### FORMANDO CHILE

Talleres de matemáticas y acompañamientos formativos realizados por jóvenes universitarios para desarrollar habilidades de todo tipo de manera entretenida e interactiva en distintos colegios en Bajos de Mena con sus propios alumnos.

<https://www.fundaciontrabun.cl>

## CORPORACIÓN GIRO

Para efecto del levantamiento de información y como caso piloto, para el desarrollo del proyecto se trabajó con Giro. Giro es una corporación sin fines de lucro que nace el año 2012, como una respuesta concreta para apoyar en las problemáticas educacionales de ese año (época de paros y protestas por mejoras a la calidad de la educación pública). Actualmente, está presente en 3 escuelas: Colegio San José, colegio particular subvencionado ubicado en Puente Alto; Escuela Sendero del Saber, escuela municipal ubicado en San Ramón y Escuela de Educadores de Chile, escuela municipal ubicada en la misma comuna. Estas instituciones cuentan con un alto riesgo social, lo que es el centro de la misión y visión de la corporación, que busca entregar mayores oportunidades a niños de instituciones educacionales municipales y particulares subvencionados mediante el encuentro con jóvenes universitarios a través de instancias formativas, colaborando en el desarrollo íntegro de ellos. Giro busca un Chile donde exista igualdad de oportunidades (Bases Giro 2018).

La corporación es conocida principalmente por los reforzamientos de matemáticas y talleres que desarrolla sábado a sábado en las escuelas mencionadas, sin embargo, cuenta también con actividades a nivel comunidad y escuela que van en la línea de el desarrollo íntegro de los niños por medio del trabajo directo con ellos y la comunidad.

### Reforzamiento escolar y dinámicas valóricas

Se realizan reforzamientos académicos a grupos de no más de 4 alumnos por tutor, sábado a sábado en las mismas escuelas. Además, como parte de los reforzamientos se incorporan actividades que buscan inculcar y reforzar valores que van de acuerdo con los valores de la corporación y de cada uno de los colegios y escuelas.

### Talleres recreativos

El desarrollo de talentos acerca a los niños a actividades nuevas que los alejan de malos ambientes, drogas y delincuencia, en los que se encuentran insertos. Da la posibilidad descubran nuevas habilidades propias que le abran paso a “hobbies” o incluso carreras a futuro. También incentiva el trabajo colaborativo.

### Talleres de educación sexual y afectividad

La falta de conocimiento en materia de sexualidad y afectividad, expone a los niños a muchos temas entre los que destacan las enfermedades de transmisión sexual y los embarazos adolescentes. Voluntarios capacitados por el programa TeenStar (TeenStar, 2018).

### Trabajo con la comunidad

Busca ser un aporte a la comunidad y familias que rodean a las mismas por medio de actividades para los niños, apoderados y funcionarios de los lugares en los que trabaja. Para esto cuenta con un equipo de personas dedicado exclusivamente a esto.

Para cada una de estas áreas existe un equipo de voluntarios que desarrolla el material necesario y todo lo que tenga que ver con llevar a cabo las actividades y eventos correspondientes.



La corporación está compuesta en su 100% de voluntarios y su estructura organizacional es la siguiente:



Elaboración propia

## 2.3 COMPRENSIÓN DEL USUARIO

Tomando el reforzamiento como servicio, se identificaron dos voluntarios principales y dos secundarios: voluntarios y niños, por una parte; y los apoderados y escuelas por otra.

Con el objetivo comprender a estos usuarios, se realizó un extenso trabajo de campo que incluyó visitas a terreno y entrevistas a voluntarios y ex voluntarios tanto de Giro como de otras organizaciones, apoderados de los niños que asisten a Giro, niños y profesores (ver anexo, página 138). Anteriormente, la diseñadora a cargo del proyecto había participado como voluntaria y miembro del equipo directivo de una escuela de Giro, por lo que la propia vivencia sirvió de punto de inicio del proyecto, y también para organizar la búsqueda de información actualizada con respecto al funcionamiento de la Corporación y la experiencia de voluntarios.

De este estudio de campo, se identificaron 4 principales emociones que se manifiestan durante o producto del “uso” del servicio, de manera recurrente:

1

### ALEGRÍA

En primer lugar el sentimiento de alegría que se produce tanto en niños como voluntarios, una vez que están en terreno interactuando. De las entrevistas y la observación se desprende lo bien que lo pasan los niños y con las ganas que van. A su vez, por parte de los tutores varios nombrar el esfuerzo que resulta levantarse el sábado temprano para ir a hacer clases, pero que estando con los niños vale la pena.

2

### GRATITUD

El sentimiento de gratitud viene principalmente de parte de los padres de los menores. Ellos no entendían bien cómo funcionaba la corporación y, al explicarles, manifestaron en repetidas veces no poder creer que se trate de un servicio voluntario. Además, destacan positivamente el cariño y la relación de confianza y amistad que logran los niños con sus tutores. Por parte de los miembros de las escuelas, a pesar de no tener ninguna forma de medir los avances o logros de los niños, evalúan positivamente la gestión de la Corporación y los voluntarios y dicen considerarse afortunados.

3

### FRUSTRACIÓN

El sentimiento de frustración se identifica en los tutores que sienten no estar al nivel que se requiere para poder enseñar bien a los niños. El no manejar técnicas pedagógicas o no poder responder a las necesidades de los niños causa un sentimiento de fracaso que se suma, en oportunidades, a la asistencia intermitente de los niños. El contexto social de los niños también fue un tema recurrente, la impotencia que provocan los “vacíos” de los niños, y el poco interés por aprender. Por parte de los miembros de las directivas, la mayor frustración es ver que los voluntarios no le toman el peso a su trabajo y al impacto que tiene en los niños el rol que ellos desempeñan.

4

### DESMOTIVACIÓN

La desmotivación por parte de los niños se relaciona, con frecuencia, con la inasistencia de los tutores. Esto muchas veces hace que dejen de ir o que no asistan con la regularidad que lo hacían antes. Por otra parte, la baja asistencia de los niños, que se produce en general luego de feriados o fines de semana largos hace que la motivación de los voluntarios se vea afectada porque suele pasar que llegan más tutores que niños, y no se sienten útiles. Otro factor importante en la desmotivación de los voluntarios y directivas es la falta de organización producto de los pocos recursos (humano + tiempo) con los que cuenta la organización, dado que se trata de un voluntariado.



Hay buena dinámica entre los voluntarios, dentro de la sala se ayudan. Nosotros también tratamos de ver cómo van para ir ayudándolos si necesitan, pero es difícil.

Pedro Spoerer, Jefe de Colegio San José

Me pusieron en 7mo, no sé con qué criterio. No sé si está tan bien elegido.. eso sí que estoy con más gente que cacha.

Falta hacer una evaluación del impacto del proyecto, feedback del colegio. Saber si de verdad lo que hacemos tiene un impacto.

Teresita Joannon, voluntaria San José

La relación con los niños es muy buena, llevamos 3 semanas y ya se saben todos nuestros nombres.

Pascale Bedecarratz, Jefa voluntarios San José

La actitud de los niños, en comparación con clases particulares, es muy distinta. Los de clases particulares saben que necesitan las clases, o tienen a la mamá que les dice que se concentren y los motiva. Los de Giro sienten que no quieren estar... pero vienen igual.

Es muy distinto entender la materia a saber enseñarla. Me cuesta simplificar el vocabulario para que ellos entiendan.

Jorge Schenke, Voluntario Sendero del Saber

Los voluntarios no se involucran tanto, en cuanto a la asistencia.. no avisan si van o no... no le toman el peso a lo que es faltar en cuando a los niños a los que le hacen clases.

Me faltó acompañamiento, más apoyo... partimos de cero, nos tiraron a la piscina.

Teresita Ulloa, Ex jefa de reforzamientos Sendero del Saber

Basta con que un voluntario deje de ir para que el resto también falte.

Cuando te suena la alarma el sábado en la mañana, me quiero pegar un tiro.. jaja pero estando aca es increíble.

Rosario Valdés, equipo de diseño y ex voluntaria

Trato de dar lo mejor, me cuestan mucho las matemáticas.. hay cosas que ni yo entiendo.

Valeria Jadue, voluntaria Escuela de Educadores

Hay niños que de verdad no sabe nada. Toca enseñarles a multiplicar y no saben sumar.

Tienen una muy mala base y muchas veces nada que los motive a aprender. A algunos siento que les falta cariño, nos abrazan mucho.

Nicolás Cruz, voluntario Sendero del Saber

Al ser un voluntariado yo se que es difícil que la gente se quede, pero si ellos se van.. ¿Quién se queda al final? Yo sentía un compromiso con los niños a nivel humano, más allá del reforzamiento o de los talleres.

Los niños a veces comentan que se quedan solos, que hay peleas en la casa... Giro es como un escape. Se olvidan, disfrutan, conocen gente distinta, mas alla de las notas.. es una gotita de felicidad.

Catalina Solari, equipo dinámicas y ex voluntaria

No somos pedagogos entonces de repente no sabemos cómo explicarles.

Antonia Azócar, voluntaria Colegio San José

Me arrepiento de no haberme involucrado más antes. Ahora haciendo reforzamientos me arrepiento de no haberme metido más con los niños cuando fui jefe de talleres.

Lo que más cuesta es lograr un buen reforzamiento, no es que sean malos, pero que vaya acorde a lo que los niños están vieron en la semana, no lo que el UTP te dice.. porque casi siempre van mucho más atrasados. Un reforzamiento acorde a las necesidades de los niños.

Agustín Alamos, ex jefe de talleres y actual tutor suplente.

Franco viene contento, espera los sábados. Se crean afectos... mira al Franco con el Nico (su tutor) no más po. Estamos maravilladas.

Maritsa, madre de menor de 5to básico

Lo que ustedes hacen es muy valioso, nos estamos aprovechando de ustedes de buena manera. Me gustaría que las mamás fueran conscientes, que les sacaran más el jugo.

Pamela, madre de menor de 4to básico,

Acá se ve que se ha integrado. Max es tímido.. no, no tímido pero le cuesta soltarse al principio. Es medio contestón, esto le ayuda a eso.

Marco, padre de menor de 6to básico. Vienen llegando de Venezuela.

Hoydía hicimos una prueba y el tío me enseñó muchas cosas. Estoy feliz.

Ignacio, 2do Básico

Me gusta venir porque aprendo. Además los tíos son simpáticos. Hoydía dibujamos y aprendimos de las cosas largas y cortas.

Angelina, 2do Básico

Me caen bien los tíos. Soy amigo de Gabriel y la Ro.

Exequiel, 2do

Me gusta venir a estudiar para que me vaya bien. Matemáticas es mi materia favorita, me va bien... tengo promedio 4,9.

Franco, 5to básico

No me cuestó la guía, le copié todo a la Gabriela.

Isaac, 4to Básico

Me gusta, uso la mente, asi como para... para... resolver los problemas.

Joseph, 5to básico

Me gusta venir. Lo más fome son los reforzamientos... es que son difíciles.

Rayén, 6to Básico

Soy muy participativo, me gusta estar siempre en movimiento. No me gusta quedarme solo en la casa, quedarme quieto. Aquí aprendo.

Emilio, 6to Básico

Es muy difícil pedirle a los profesores que se involucren en algo más allá de sus horas de clases. De repente los citamos 5 minutos extra después de clase y ni a eso llegan.

Carlos Arapob, Director Escuela Sendero del Saber



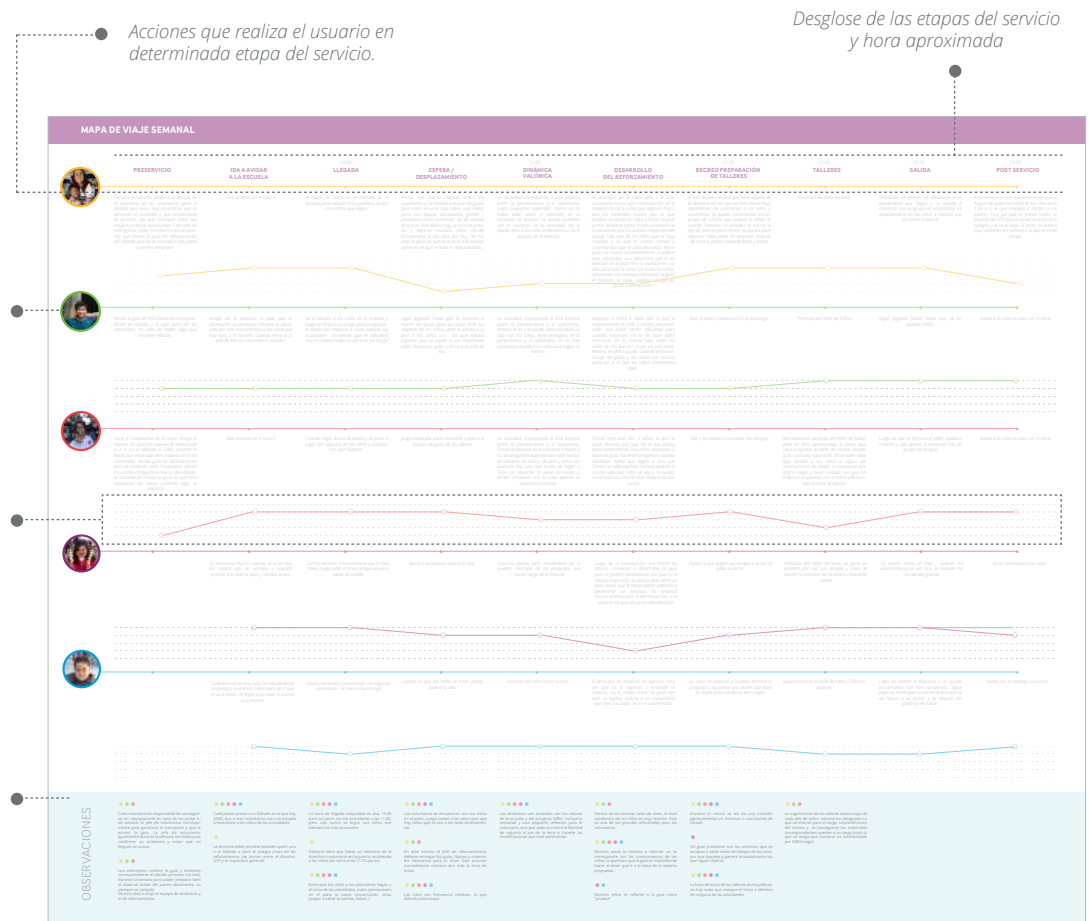
Se desarrollaron 5 arquetipos preliminares de los principales usuarios del servicio: tres tutores y dos alumnos. Para cada uno de ellos se desarrolló un mapa de viaje a nivel semanal y anual en los que se visualizan los puntos más altos y bajos de la experiencia de uso del servicio.

A continuación se muestran los mapas de viajes, adaptados para poder entrar en el formato de este documento. Los mapas completos se pueden encontrar al final del mismo, en formato "poster".

Foto del arquetipo

Gráfico de la satisfacción/alegría del usuario, de acuerdo a los hechos que suceden

Detalles u observaciones que complementan la información de cada arquetipo





### PRESERVICIO

Josefa fue constactada en Diciembre por Daniel (actual jefe de colegio). Ella ya había sido voluntaria antes así que no le fue difícil tomar la decisión. Ha conseguido que varias amigas y amigos se inscriban

### IDA A AVISAR A LA ESCUELA

Josefa está a cargo de los voluntarios, por lo que luego de la inscripción tiene que contactarlos para confirmar su participación. También, informarles de la capacitación de carácter obligatoria que será en Marzo

### 10:45 LLEGADA

Durante la capacitación está pendiente de que todos los voluntarios se vean "a gusto" y se acerca a conversar con los que ve más solos.

### ESPERA / DESPLAZAMIENTO

En conjunto con la persona a cargo de talleres debe organizar los stands, contactar a los voluntarios para que se inscriban, recordarles durante la semana y corroborar el día anterior a la Kermesse que tengan todo lo necesario. Durante la Kermesse está pendiente de que todo funcione bien y de que los voluntarios tengan claro lo que tienen que hacer. Aprovecha de conversar especialmente con los papás de los niños que asisten

### 11:00 DINÁMICA VALÓRICA

Como el proyecto está recién partiendo, los primeros meses son buenos en cuanto a la asistencia de voluntarios y funcionamiento de todo en general. Cuando los voluntarios faltan, le avisan y mandan un reemplazo. Josefa está empeñada en hacer que no falten porque le preocupa la falta de compromiso.



Supo por un amigo que le pidió que lo reemplazara un par de veces. Luego, decide inscribirse como voluntario estable.

Le gustó el proyecto, tenía varios amigos metidos. Se empezó a involucrar más con los niños a los que les había hecho clases y decidió meterse.

Piensa que el que se haga una actividad de este tipo demuestra profesionalismo. Le gusta sobre todo por que les hacen una presentación de lo que va a ser el año

Se inscribe en el puesto de la carrera de sacos. Se encuentra con añumnos suyos del año anterior. Hay uno que lo reconoce y le presenta a su papá y su hermano que lo acompañaron.

Empieza con muchs ganas



Whatsapp de amigo que está metido. Despúes de mucha insistencia le pregunta de qué se trata

Amigo le pidió que lo acompañase, no le gustaba la idea pero accedió por que hace tiempo que no se involucraba en nignún proyecto social. Además lo ve como una instancia de ver amigos que estaba dejando de ver

Le da mucha flojera tener que ir a la universidad un día sábado en la mañana, considerando además que durante todo el semestre debe ir a San Ramón. Llega muy desmotivado aun que estando allá le hace un poco de sentido la actividad.

Durante la kermesse está a cargo de los hot dogs que se reparten casi al final. Participa también del tiro al arco como arquero

No le gusta tanto, pero lo pasa bien así es que va igual.



## DESARROLLO DEL REFORZAMIENTO

La asistencia empieza a ser más irregular y Josefa se preocupa por que a veces llegan menos voluntarios de los que dicen que van a ir. Esto afecta la logística de las clases ya que debe cambiar voluntarios de sala y juntar cursos. El fin de semana largo, además, baja la asistencia de los niños y esto le preocupa. Luego del fin de semana largo, tiene semana de pruebas y en la anterior no le fue bien. Debe empezar a dedicarle más tiempo al estudio. El equipo hace una jornada de fin de semana.

## 11:20 RECREO PREPARACIÓN DE TALLERES

Con el inicio del segundo semestre, decide en conjunto con la directiva hacer un nuevo evento para "reencantar" a niños y voluntarios. No es una Kermesse como la del primer semestre pero se organiza un taller de baile para todos juntos (papás también invitados) y hay colación compartida. Durante las vacaciones de invierno, los voluntarios que dejaron de contestar el primer semestre, se desentienden del proyecto. Josefina consigue que 2 de sus amigos que la ayudaban haciendo reemplazo, se inscriba como voluntario.

## 12:00 TALLERES

La asistencia empieza a ser un problema constante y una preocupación para la directiva pero especialmente para Josefina. Con la celebración de fiestas patrias se vuelve a "repuntar". La directiva decide hacer un pre de voluntarios.

## 12:15 SALIDA

Luego de fiestas patrias empiezan a llegar más niños. La preparación para el interescolar ayuda a que la asistencia se vuelva a estabilizar un poco, aun que ya hay varios voluntarios que dejaron de ir definitivamente

## 13:00 POST SERVICIO

Le gusta pero no puede seguir yendo los sábados por que le quita mucho tiempo. Pasa a formar parte de la directiva de la fundación en el equipo de dinámicas

Empiezan a fallar voluntarios y se consigue amigos de reemplazo. Falta un fin de semana que se va al campo al cumpleaños de un abuelo

Continúa

Le empieza a preocupar la desmotivación de los voluntarios

Se involucra mucho en la organización del interescolar

Lo invitan a formar parte del equipo, decide aceptar el desafío.

Se empieza a desmotivar por que ve que se "desarma" un poco el proyecto: empieza a faltar gente y niños a veces

Se lo cuestiona mucho pero decide continuar, amigo lo vuelve a motivar

Se quiere salir

Ayuda en el interescolar pero no de muy buena gana. Llegado el día, lo pasa bien y disfruta con los niños. Fue un buen cierre del proyecto.

La experiencia del interescolar fue buena y lo deja contento, pero desiste de quedarse otro año.



## PRESERVICIO

Fueron a su escuela a avisar de una Kermesse. El año pasado fue y le quedó gustando. Este es su segundo año

## IDA A AVISAR A LA ESCUELA

10:45  
LLEGADA

## ESPERA / DESPLAZAMIENTO

Está muy contenta. Lo primero que hace es ir a pintarse la cara con sus amigas: todas iguales.

11:00  
DINÁMICA VALÓRICA

Muy contenta, llega temprano todos los sábados junto a sus amigas



Fueron a su escuela a avisar de una Kermesse

Gana un premio apagando las velas con jeringa, pasa la mayor parte del tiempo en la carrera de sacos con su primo

Muy motivado por ir, no se le olvida nunca e invita más compañeros



# OBSERVACIONES



Josefina ha estado trabajando en el plan de difusión (en conjunto con el equipo de comunicaciones de la Corporación) desde que la invitaron a formar parte de la directiva de la escuela, en Diciembre.



El boca a boca y whatsapp son la principal herramienta de difusión. Por lo general la gente que llega son conocidos de las directivas



El proceso de inscripción se lleva a cabo por medio de un formulario enviado a los voluntarios. En este mismo formulario de le pregunta en dónde viven para luego asignarles un turno de acuerdo a la ubicación



Para los niños, la inscripción es simbólica y se hace el día de la kermesse solamente para tener un aproximado de la asistencia de los niños a los reforzamientos y talleres



La directiva se hace cargo de la organización de la jornada. Se le pide al equipo de los colegios que también colaboren. El equipo debe recordarle a los voluntarios y organizar el desayuno.



Tiene como objetivo ser una primera instancia fuerte de motivación y explicar bien cómo se va a funcionar durante el año.



Los equipos de las escuelas y la directiva se juntan mensualmente a evaluar las actividades pasadas y planificar lo que se viene. A principio de año esto es más difícil por el recambio de personas, que hace que no tengan muy claro lo que involucra su cargo.



El año comienza con una Kermesse en cada una de las escuelas, que sirve para hacer difusión entre los alumnos y apoderados, acercarse de una forma entretenida a los niños y motivar a los voluntarios. Durante la Kermesse hay bebidas y hot dogs.



Los voluntarios se dividen y se hacen cargo de distintos stands



La distribución de cursos se hace de manera aleatoria, a no ser que algún voluntario haya expresado querer algún curso particular. La estructura de las clases ya fue previamente explicada en la jornada.



Los talleres de cada escuela depende de las habilidades y motivación que tengan los voluntarios. Ellos se inscriben en el que quieran.



La asistencia de los niños luego de eventos "grandes" como lo son la Kermesse o alguna celebración específica, es muy buena. Años anteriores cuando la asistencia ha sido baja, se opta por eventos de este tipo para "reencantarlos"

**DESARROLLO DEL REFORZAMIENTO**

11:20  
**RECREO PREPARACIÓN DE TALLERES**

12:00  
**TALLERES**

12:15  
**SALIDA**

13:00  
**POST SERVICIO**

Luego del fin de semana largo se le olvida ir

Falta luego de que su tutora haya faltado un fin de semana. Cuando van a avisar a la escuela, pregunta por ella.

Muy contenta con el interescolar, participa del baile

Muy contento de ir. No se pierde ningún sábado

Sigue yendo y comienza a traer material extra. Su tutor faltó una vez pero estuvo con un tutor de reemplazo del que se hizo amigo.

Muy contento con el interescolar. Participa en futbol

Luego de los fines de semana largo, baja mucho la asistencia de los niños. Esto tiene un efecto negativo en los voluntarios porque puede pasar que haya más de los que se necesitan (sentimiento de inutilidad). Para evitar esto, se intenta que el jueves post fin de semana largo, la ida a avisar sea lo más entretenida posible para los niños (llevar un mago, ir disfrazado, que alguien lleve instrumentos,...).

Una vez al semestre, en lo posible, los equipos de las 3 escuelas y la directiva hacen una jornada que dura todo el fin de semana con el propósito de evaluar cómo están las cosas (comparativamente, y compartir ideas), y como espacio de convivencia fuera del trabajo.

Hay voluntarios que se van luego de las vacaciones de invierno y también se suma gente nueva: llegan caras nuevas con nuevas ganas y motivación; pero hay niños a los que hay que cambiarles su tutor.

Hay niños que comienzan a faltar más o definitivamente dejan de ir, luego de que su tutor se va.

El largo período sin clases hace que muchos niños pierdan la continuidad. Cuesta que vuelvan a la primera.

Las inasistencias tanto de alumnos como de voluntarios van desarrollando de a poco una desmotivación generalizada que termina siendo el gran problema del proyecto.

El jefe de voluntarios de cada escuela se debe preocupar de organizar instancias para los voluntarios que incentive la "buena onda" y la convivencia entre ellos.

El fin de año se hace difícil por que ya se deja ver quienes están yendo por terminar con el compromiso, pero que ya no quieren seguir; y los que siguen queriendo ir y están preocupados por la desmotivación de los demás.

Los últimos meses de Giro, los talleres van dedicados a la preparación del interescolar de diciembre, que sirve de actividad de cierre del año. La preparación del mismo, involucra mucho tanto a voluntarios como niños. Este es un encuentro en el que participan las 3 escuelas de la corporación en distintas competencias deportivas y artísticas. Varios padres se involucran también en esta etapa.

Dentro de los voluntarios del año, hay quienes se van y quienes se quedan (los primeros son más). Por lo general los que se quedan pasan a formar parte de los equipos o la directiva. Los voluntarios que se quedan son los más motivados, y son los que transmiten estas ganas a los voluntarios que llegan el año entrante.

De un año a otro, los alumnos por lo general se mantienen.



### PRESERVICIO

Durante la semana, Josefa se preocupa de la asistencia de los voluntarios para el sábado que viene. Hay voluntarios que se demoran en contestar o que simplemente la ignoran, así que consigue entre sus amigos personas que puedan ir en caso de emergencia. Debe recordarle a los voluntarios que revisen la guía del reforzamiento del sábado, que les es enviada el día jueves o viernes temprano.

### IDA A AVISAR A LA ESCUELA

Esta semana no le toca ir

### 10:45 LLEGADA

Al llegar, se ubica en la entrada de la escuela para saludar a los padres y recibir a los niños que llegan.

### ESPERA / DESPLAZAMIENTO

Revisa que hayan llegado todos los voluntarios y los manda a buscar las guías (que están en una caja sobre una mesa, junto con lápices, sacapuntas, gomas y plumones) para comenzar. Se da cuenta de que en 3ero básico hay un solo voluntario y llegaron muchos niños. Decide incorporarse a esa sala por hoy. No ha visto la guía así que se acerca a buscarlas para ver de qué se trata el reforzamiento.

### 11:00 DINÁMICA VALÓRICA

La actividad corresponde a una historia sobre la perseverancia y el optimismo, luego preguntas sugeridas. Como no lo había leído antes ni pensado en la actividad de después no queda contenta con el resultado de la actividad. No le queda claro si los niños entendieron o no el objetivo de la historia.



Recibe la guía de reforzamiento correspondiente al sábado y la ojea para ver los contenidos, en caso de haber algo que necesite reforzar.

Amigo de la directiva le pide que lo acompañe. La dinámica consiste en pasar sala por sala recordándole a los niños que hay Giro, y el horario. Cuando entra a la sala de 6to, sus alumnos lo saludan.

Va a saludar a los niños de la entrada y luego se dirige a un amigo para preguntarle dudas con respecto a cómo explicar las ecuaciones (contenido que se reforzará hoy en clases). Luego se une a la "pichanga"

Sigue jugando hasta que lo mandan a buscar las guías para su curso. Ante los alegatos de los niños, para la pelota y le dice a los niños con los que estaba jugando que se vayan a sus respectivas salas. Busca sus guías y se va a la sala de 6to.

La actividad corresponde a una historia sobre la perseverancia y el optimismo. Antonio la lee y se queda comentándola un rato con los niños, hace analogías de la perseverancia y el optimismo en la vida cotidiana y le pide a los niños que hagan lo mismo.



Tiene el cumpleaños de su mejor amigo el Viernes, así que está evaluando seriamente si ir o no el sábado a GIRO. Josefina le habló por whatsapp pero todavía no le ha contestado. Recibe guía de reforzamiento pero se olvida de verla. Finalmente, decide ir y durante el trayecto el mismo día sábado, se acuerda de revisar la guía ya que otro voluntario del turno comenta algo al respecto

Esta semana no le toca ir

Cuando llega, busca la pelota y se pone a jugar con algunos de los niños y voluntarios que llegaron.

Juega hasta que paran la pelota y debe ir a buscar las guías de 5to básico

La actividad corresponde a una historia sobre la perseverancia y el optimismo. Tomás la lee pero no le convence si hacer o no las preguntas sugeridas por que hablan de cambios de casa y de país y entre sus alumnos hay uno que acaba de llegar a Chile. La situación lo pone incómodo y decide comenzar con la clase apenas se termina la historia.



## DESARROLLO DEL REFORZAMIENTO

Al principio de la clase (ella y el otro voluntario) hacen una introducción de la materia. De los 6 niños que llegaron hay 2 que no entienden mucho por lo que Josefina se sienta con ellos y hacen la guía juntos. Mientras tanto, el otro voluntario se va paseando por los puestos respondiendo dudas. Hay uno de los niños que es muy inquieto y al que le cuesta calmar y controlar por que se para de puesto, tira la guía y se mueve constantemente. Le pide al otro voluntario que desarrolle con él un ejercicio en la pizarra y lo explique en voz alta para todo el curso. De todos los niños, solamente uno alcanza a terminar la guía. Al finalizar la clase, Josefina recoge las guías y sale al patio.

## 11:20 RECREO PREPARACIÓN DE TALLERES

Al salir al patio verifica que haya alguien de la directiva (de los que no hizo clases hoy), repartiendo las colaciones a los niños y voluntarios. Se queda conversando con un grupo de niñas que juegan a saltar la cuerda. Pasados 10 minutos se acerca al jefe de talleres para ofrecer su ayuda para disponer todo antes de empezar (talleres de cocina, futbol, manualidades y baile).

## 12:00 TALLERES

Participa del taller de baile

## 12:15 SALIDA

Finalizado los talleres, va saludando a los apoderados que llegan y se instala a conversar con un grupo de voluntarios. Va despidiéndose de los niños a medida que los vienen a buscar

## 13:00 POST SERVICIO

Esta semana le toca quedarse hasta que se hayan ido todos los niños. Ya son mas de la 1:30 a si es que empieza a llamar a sus padres. Una vez que se fueron todos, se despide del UTP (que es quien va a cerrar el colegio) y se va al auto. El turno no parece muy contento por la hora a la que se están yendo.

Llegaron 2 niños a clase, por lo que el reforzamiento es más o menos personalizado. Los niños tienen dificultad pero cuando entienden no se les hace difícil continuar. En la misma sala, están los niños de 5to que son 4 con un solo tutor. Antonio le ofrece ayuda. Cuando terminan, recoge las guías y las revisa por encima para ver si es que los niños contestaron bien.

Sale al patio y continúa con la pichanga.

Participa del taller de fútbol

Sigue jugando fútbol hasta que ya no quedan niños.

Vuelta a la casa en auto con el turno

Tomás está solo con 4 niños, lo que lo pone nervioso por que no es tan bueno para matemáticas. Los niños empiezan a hacer la guía, haciendo preguntas cuando necesitan, hasta que llegan a una que Tomás no sabe explicar. Antonio está en la misma sala con niños de 6to y lo ayuda. Continúan los dos tutores haciéndole clases a los dos cursos.

Sale y se instala a conversar con amigos

Normalmente participa del taller de futbol pero en esta oportunidad le piden que vaya a ayudar al taller de cocina. Accede junto con otro voluntario. En el taller tiene que ayudar a los niños a seguir las instrucciones de Josefa, la voluntaria que está a cargo, y tener cuidado con que los niños no se quemen con el horno eléctrico. Hoy hicieron brownies.

Luego de que se termina el taller, ayuda a ordenar y sale afuera a conversar con un grupo de amigos

Vuelta a la casa en auto con el turno



## PRESERVICIO

## IDA A AVISAR A LA ESCUELA

## 10:45 LLEGADA

## ESPERA / DESPLAZAMIENTO

## 11:00 DINÁMICA VALÓRICA

*Se emociona mucho cuando ve a los tios, los saluda por la ventana y cuando entran a la sala se para y abraza a uno.*

*Corre a abrazar a la voluntaria que le hace clases, luego junto con sus amigas se van a saltar la cuerda*

*Busca a su tutora y sube a la sala.*

*Escucha atenta pero moviéndose en su puesto. Participa de las preguntas que hacen luego de la historia*



*Cuando entran a su sala, los saluda desde su puesto y levanta la mano para decir que el va a asistir. Al llegar a su casa, le cuenta a su mamá.*

*Entra y se queda conversando con algunos voluntarios. Se une a la pichanga*

*Cuando ve que los niños se están yendo, sube a la sala*

*Escucha con atención el cuento.*



# OBSERVACIONES



Cada voluntario es responsable de conseguirse un reemplazante en caso de no poder ir, de avisarle al jefe de voluntarios correspondiente para gestionar el transporte y que le envíen la guía. La jefa de voluntarios igualmente durante la semana, les habla para confirmar su asistencia y evitar que no lleguen sin avisar.



Los voluntarios reciben la guía y dinámica correspondiente al sábado próximo, via mail, durante la semana para poder preparar bien el material (antes del jueves idealmente, no siempre se cumple). De esto está a cargo el equipo de dinámicas y el de reforzamiento.



Cada Jueves previo a un Sábado en el que hay GIRO, dos o más voluntarios van a la escuela a recordarle a los niños de las actividades.



La directiva debe coordinar también quién va a ir el Sábado a abrir el colegio antes de los reforzamientos (se turnan entre el director, UTP y la inspectora general)



La hora de llegada estipulada es a las 10:45 para así partir con las actividades a las 11:00, pero casi nunca se logra. Los niños son siempre los más puntuales.



Siempre tiene que haber un miembro de la directiva o voluntario en la puerta, recibiendo a los niños (se cierra a las 11:15 aprox).



Entre que los niños y los voluntarios llegan y el inicio de las actividades, todos permanecen en el patio (a veces conversando, otras juegan a saltar la cuerda, futbol.)



Los voluntarios se encuentran con sus niños en el patio. Luego suben a las salas (aun que hay niños que se van a las salas directamente).



En este minuto el jefe de reforzamientos debiese entregar las guías, lápices y materiales necesarios para la clase. Este proceso normalmente retrasa aún más la hora de inicio.



Las salas con frecuencia cambian, lo que dificulta esta etapa.



Las dinámicas van alineadas con los valores de la escuela y del proyecto GIRO. Incluye la actividad y una pequeña reflexión para el voluntario, aun que cada uno tiene la libertad de seguirla al pie de la letra o hacerle las modificaciones que crea pertinentes.

## DESARROLLO DEL REFORZAMIENTO

Luego de la introducción que hacen los tutores, comienza a desarrollar la guía pero se frustra rápidamente por que no le resulta el ejercicio. Se para y desordena un poco hasta que la hacen pasar adelante a desarrollar un ejercicio. No entiende mucho todavía pero le entretiene salir a la pizarra así que ahí pone más atención

## 11:20 RECREO PREPARACIÓN DE TALLERES

Espera a que salgan sus amigos y se van al patio a correr

## 12:00 TALLERES

Participa del taller de baile, se pone en primera fila con sus amigos y trata de llamar la atención de la tutora constantemente

## 12:15 SALIDA

Se queda hasta el final, cuando los voluntarios ya se van a ir. Se despide con un abrazo grande

## 13:00 POST SERVICIO

Se va caminando a su casa

El principio no entiende un ejercicio, una vez que se lo explican y entiende la materia, no le cuesta hacer la guía casi solo. Le explica incluso a un compañero que está a su lado. Se lo ve concentrado

Se come la colación y cuando termina le pregunta a su tutor por dudas que tiene en inglés (trae cuaderno del colegio)

Juega al arco en el taller de fútbol. Trajo sus guantes

Llega su mamá a buscarlo y se queda conversando con otro apoderado. Sigue jugando hasta que su mamá le dice que se va. Busca a su primo y se despide del profesor de fútbol.

Vuelta con su mamá y su primo



Dentro de las mismas salas de clase, el nivel académico de los niños es muy distinto. Esta es una de las grandes dificultades para los voluntarios.



Muchas veces la materia a reforzar no se corresponde con los conocimientos de los niños, lo que hace que la guía se imposible de hacer al tener que ir a la base de la materia propuesta.



Muchos niños se refieren a la guía como "prueba"



Durante el recreo se les da una colación (generalmente un chocman o una barrita de cereal).



Un gran problema son los alumnos que se escapan o salen antes de tiempo de las salas, por que inquieta y genera ansiedad entre los que siguen dentro.



La hora de inicio de los talleres es muy difusa, no hay nada que marque el inicio o término de ninguna de las actividades.



La organización de los talleres está a cargo de cada jefe de taller: voluntarios designados o que se ofrecen para el cargo. La planificación del mismo y el conseguirse los materiales correspondientes quedan a su cargo (todo lo que se tenga que comprar es reembolsado por GIRO luego)

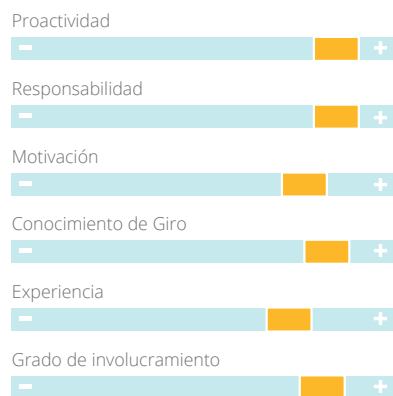
Se tomó la decisión de que se debía abordar el proyecto desde los tutores, para mayor beneficio de los niños. Esto, porque son ellos la cara visible de la fundación para los niños, escuelas y papás, y de quienes depende integralmente la calidad de servicio que se brinda.

Luego, en base a la información recopilada, se profundizó en distintos criterios característicos de cada uno de los arquetipos. Esto sirvió de base, a modo de requerimientos fundamentales de cada usuario, para idear la propuesta final.



### JOSEFA

20 años | Estudiante  
Ingeniería Comercial PUC



*"Hay muchos voluntarios y mucha gente en juego, no es una broma"*

Ex Jefa de reforzamientos, Sendero del Saber

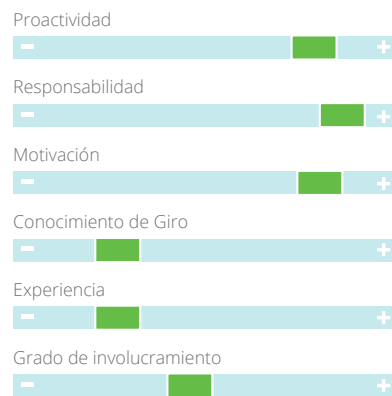
*"Me encariñé con los niños, le pongo más corazón a lo que hago"*

Jefa de dinámicas y ex voluntaria



### ANTONIO

20 años | Estudiante  
Derecho U. de los Andes



*"Es sacrificado porque es todos los sábados. Aunque, no vengo a perder mi mañana... gano algo distinto al final"*

Voluntaria Escuela de Educadores

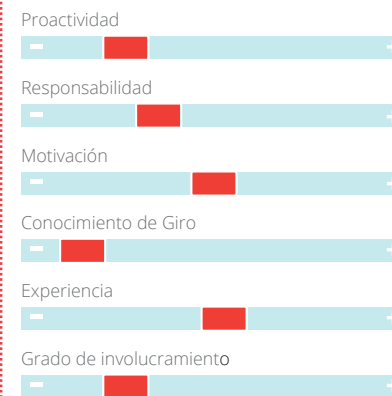
*"Me gusta porque no es asistencialista. No les construimos la casa, sino que les damos herramientas"*

Voluntario Escuela San José



### TOMÁS

21 años | Estudiante  
Ingeniería Civil PUC



*"Antes había estado en otra fundación pero no me sentí cómoda con el grupo"*

Voluntaria Escuela San José

*"Bacán que haya llegado para acompañar al amigo, pero tienen que entender que aquí se necesita compromiso"*

Voluntaria San José

## 2.4 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

### TIC EN EDUCACIÓN

Los niños nacen y se desenvuelven en un mundo lleno de tecnología, que avanza y se desarrolla a pasos agigantados, lo que ha posicionado la inclusión de la tecnología dentro de las salas de clase como un desafío a nivel global.

Actualmente en distintas partes del mundo se realizan año a año Seminarios de Tecnología en la educación (Castro, S., & de Castro, B. G., 2017) donde se exponen proyectos de desarrollo e implementación de tecnología dentro de las aulas escolares, intentando así aprovechar el potencial que ésta ofrece para que sea una aliada y no una enemiga de la educación.

En Chile, con el objetivo de incorporar las nuevas tecnologías de información y comunicación a la educación, el Ministerio de Educación cuenta ya desde 1992 con el Centro de Educación y Tecnología llamado En-

laces, que busca integrar las TIC en el sistema escolar para lograr el mejoramiento de los aprendizajes y el desarrollo de competencias digitales en los diferentes actores (www.enlace.cl).

Los usos de las TIC en la educación pueden favorecer los procesos de enseñanza y aprendizaje orientados a la construcción de aprendizajes significativos. Martí (2003) y Coll (2004, 2008) reconocen en las TIC potencialidades que, por un lado, permiten trascender las barreras espaciales y temporales de acceso a la información, la formación y la educación y, por otro lado, favorecen el procesamiento que el usuario hace de esa información.

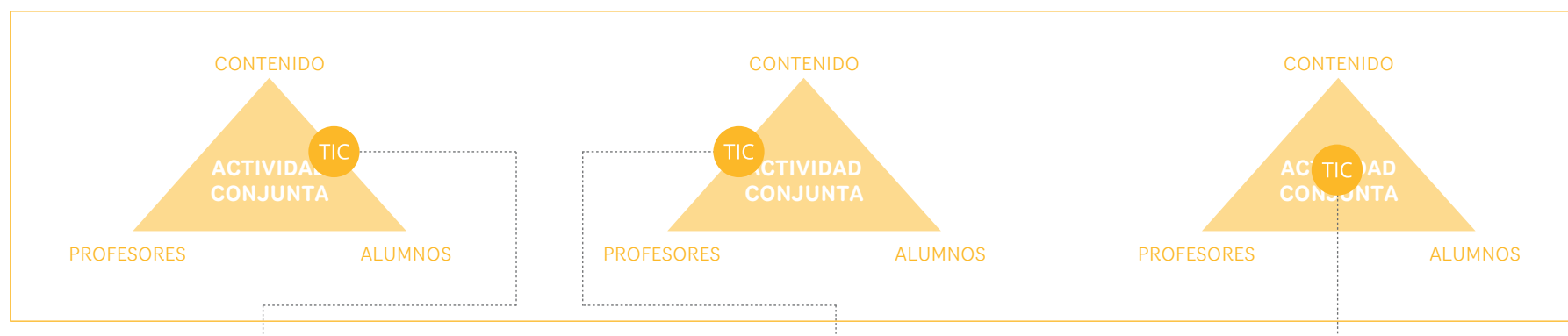
Estas potencialidades están dadas por las características de las TIC: el almacenamiento y transmisión de información, que permiten el **acceso a grandes canti-**

**dades de información**; el dinamismo y el formalismo, que hacen posible **representar informaciones que se transforman en el tiempo, con una naturaleza coherentemente estructurada y lógica**; la hipermedia y la multimedia, que favorecen que la información pueda ser representada en **diferentes formatos de manera no lineal**; la interactividad que hace posible la manipulación de la información, en una manera bidireccional, en la que **la herramienta tecnológica retroalimenta la acción del usuario**, quien a su vez se reorienta gracias a esta retroalimentación; y la **conectividad**, que permite el trabajo en red, abriendo nuevas posibilidades al trabajo grupal y colaborativo, proporcionando diversidad de ayudas en cantidad y calidad tanto para los docentes como para los aprendices (Molina, T. V., et al, 2016, p.9).

**“Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) están revolucionando la formas de organización de la sociedad y la cultura, con un fuerte impacto en los desafíos educativos. Se reconoce y espera que estas tengan el potencial de mejorar sustancialmente los procesos de enseñanza y aprendizaje, y por ello, cada día emergen múltiples programas e iniciativas para integrarlas a los procesos educativos”**

Molina, T. V. et al, 2016, p.77

Coll en su libro *Psicología de la educación virtual: aprender y enseñar con las tecnologías de la información y la comunicación* (2008), reconoce en las TIC la función de servir como mediador entre el contenido, los profesores y los estudiantes. A continuación se destacan tres “tipos de mediación”:



**MEDIADORES DE LAS RELACIONES ENTRE LOS ALUMNOS Y LOS CONTENIDOS (Y TAREAS) DE APRENDIZAJE.**

- Buscar y seleccionar contenidos de aprendizaje
- Acceder a repositorios de contenidos que utilizan diferentes formas y sistemas de representación (materiales multimedia e hipermedia, simulaciones, etc.)
- Explorar, profundizar, analizar y valorar contenidos de aprendizaje (utilizando bases de datos, herramientas de visualización, modelos dinámicos, simulaciones, etc.);
- Acceder a repositorios de tareas y actividades con mayor o menor grado de interactividad
- Realizar tareas y actividades de aprendizaje o determinados aspectos o partes de las mismas (preparar presentaciones, redactar informes, organizar datos, etc.).

**MEDIADORES DE LAS RELACIONES ENTRE LOS PROFESORES Y LOS CONTENIDOS (Y TAREAS) DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE.**

- Buscar, seleccionar y organizar información relacionada con los contenidos de la enseñanza;
- Acceder a repositorios de objetos de aprendizaje
- Acceder a bases de datos y bancos de propuestas de actividades de enseñanza y aprendizaje
- Elaborar y mantener registros de las actividades de enseñanza y aprendizaje realizadas, de su desarrollo, de la participación que han tenido en ellas los estudiantes y de sus productos o resultados
- Planificar y preparar actividades de enseñanza y aprendizaje para su desarrollo posterior en las aulas (elaborar calendarios, programar la agenda, hacer programaciones, preparar clases, preparar presentaciones, etc.)

**MEDIADORES DE LA ACTIVIDAD CONJUNTA DESPLEGADA POR PROFESORES Y ALUMNOS DURANTE LA REALIZACIÓN DE LAS TAREAS O ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE.**

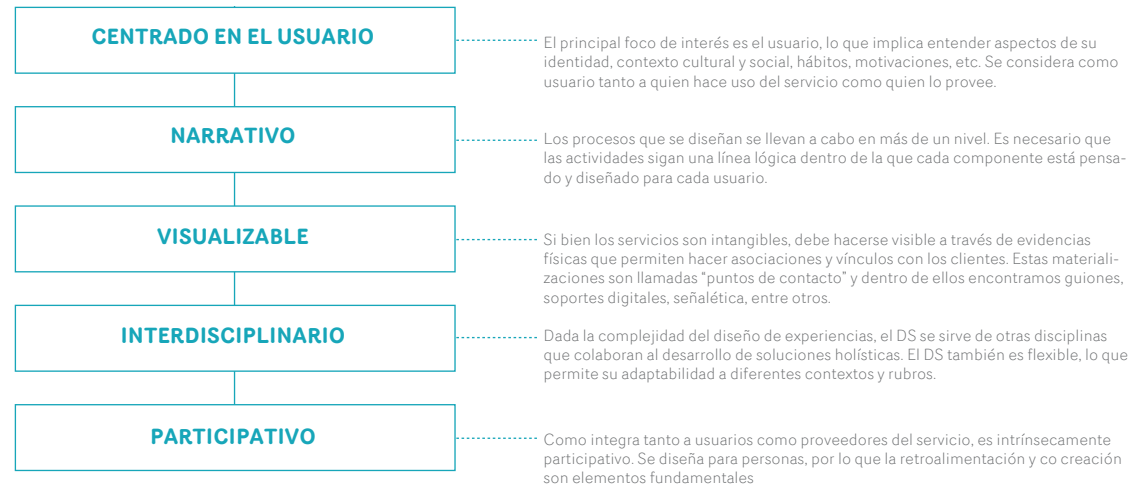
- Como auxiliares o amplificadores de determinadas actuaciones del profesor (explicar, ilustrar, uso de presentaciones, simulaciones, visualizaciones, etc.)
- Para llevar a cabo un seguimiento de los avances y dificultades de los alumnos por parte del profesor
- Para llevar a cabo un seguimiento del propio proceso de aprendizaje por parte de los alumnos
- Para solicitar u ofrecer retroalimentación, orientación y ayuda relacionada con el desarrollo de la actividad y sus productos o resultados.

Elaboración propia en base a coll, c., 2008

## 2.5 DISEÑO DE SERVICIOS

El Diseño tiene la particular característica de ser una disciplina que se encuentra en constante interacción con otras disciplinas. Como bien dice XX, "Si hacemos la analogía entre una ciudad y el conocimiento humano, los saberes más reconocibles o tradicionales se localizan en las cuadras de esta ciudad, mientras el diseño, dada su juventud y su carácter dinámico, más bien se sitúa en las calles como un territorio abierto, público, cuya misión es justamente producir nuevos vínculos entre distintas disciplinas. Esta característica se ve aún más patente en la rama de Diseño de Servicios.

El Diseño de Servicios (DS) es un área del diseño centrada en crear valor para los usuarios (tanto clientes como proveedores), a partir de su propia experiencia de uso del mismo. Esto se logra a través de propuestas útiles, deseables y memorables para las personas, y eficientes y efectivas para las organizaciones. El DS diseña a nivel de sistemas ya que contempla las múltiples interacciones dentro de un servicio, y se hace cargo tanto del desarrollo conceptual de la propuesta como del desarrollo operativo y la creación de cada uno de los elementos con los que los usuarios y miembros de la organización interactúan (Figueroa et al., 2017).



Elaboración propia en base a Figueroa et al., 2017

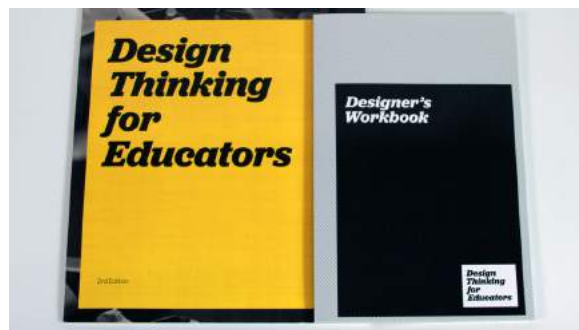
## DISEÑO DE SERVICIOS Y EDUCACIÓN

El DS fija su centro en las personas para quienes se diseña, lo que significa reconocer la historia que hay detrás de cada usuario: sus necesidades, sus expectativas y sus dolores, para luego diseñar desde ello. Esto último, sumado al pensamiento estratégico, son dos características que aplicadas en educación pueden traer cambios sustanciales. Hoy más que nunca, se necesitan docentes catalizadores de aprendizaje y una educación centrada en los niños que no busque unificar conocimientos, sino en potenciarlo desde las capacidades individuales de cada uno de ellos.

Un importante referente de Diseño aplicado en Educación es el toolkit de Design Thinking para profesores desarrollado por IDEO en conjunto con Riverdale Country School, NYC. Este material introduce el Design Thinking y guía el proceso de diseño gatillado por las necesidades de los agentes del sistema escolar. Explica métodos de diseño adaptados para un contexto escolar, aplicables para la creación de nuevas soluciones a los desafíos a los que se enfrentan los docentes ([www.ideo.com](http://www.ideo.com)).

“Dime y lo olvido, enséñame y lo recuerdo, involúcrame y lo aprendo”

Benjamin Franklin



Imágenes extraídas de [www.designthinkingfoeducators.com](http://www.designthinkingfoeducators.com)





# 3. FORMULACIÓN DEL PROYECTO

### 3.1 PROBLEMATIZACIÓN Y OPORTUNIDAD

Teniendo todos estos antecedentes, y luego de haber hecho un análisis del estudio documental y del estudio de campo, se identificaron 4 grandes temas que abarcan a su vez varios subtemas:



En primer lugar, la **dificultad de realizar las tutorías**, que tiene relación con que la asistencia de los niños no es estable y la de los voluntarios de va debilitando con el tiempo, que termina por hacer que el desarrollo de vínculos profundos entre ellos sea casi imposible. Se hace necesario ir todas las semanas a avisar sala por sala a los alumnos que el fin de semana va a haber actividades y, aún así, no siempre llegan el Sábado. Asimismo, factores como un post fin de semana largo, y el clima también tienen gran incidencia. Por otra parte, a pesar de que los voluntarios reciben el material que se usa en clases durante la semana previa al reforzamiento, no todos se dan el tiempo de leerla y preparar la actividad. También se da con frecuencia que la materia que se intenta reforzar (que se determina en conjunto con los jefes UTP de cada escuela), no siempre coincide con los conocimientos de los niños. Todo esto sumado a que la gran mayoría de los voluntarios no son pedagogos, dificulta mucho el desarrollo de la tutoría.



Segundo, la **dificultad de mantener a los voluntarios motivados**. Esto principalmente porque su labor trae frutos que no siempre se ven en el corto plazo. También pasa que, como por lo general los voluntarios no permanecen más de un año en la corporación, el cambio de gente hace que cada año haya que partir “desde cero”, con todo lo que esto conlleva. Este mismo cambio de personas y la necesidad de comenzar con las actividades apenas inicia el año escolar, provoca que muchos de los miembros de la corporación no se sientan preparados, no sepan bien lo que tienen que hacer o no entiendan su rol dentro de la organización.



En tercer lugar, existe un **bajo involucramiento de los padres y de los miembros de la escuela**. Si bien quienes conocen la corporación (tanto padres como profesores y directivos) la apoyan y participan, existe un amplio grupo que no conoce Giro o no ha encontrado la manera de hacerse parte. Esto sumado a que no existe ninguna instancia de retroalimentación formal, que permita incorporar la valiosa apreciación que los miembros de la escuela y padres puedan hacer de la labor de la corporación.



Por último, y relacionado con puntos anteriores, hay **procesos que falta formalizar** dentro de la corporación. Esta organización funciona en su 100% con voluntarios, lo que significa que se lleva a cabo de manera paralela a los estudios y el trabajo: hay mucha buena voluntad y ganas pero se necesita una gran inversión de tiempo (que los voluntarios no siempre tienen), para lograr que todo funcione como debiera. No existen estudios de impacto ni de procesos. También, producto del constante recambio de personas, el equipo se dedica casi exclusivamente a confirmar la asistencia de los voluntarios sábado a sábado, verificar que las actividades funcionen como debiera, en vez de enfocarse en el desarrollo de nuevas iniciativas o mejoras de lo que ya existe. Esto se da en parte, porque no se tiene un registro de las actividades que se realizan semana a semana en los reforzamientos, ni de los avances o mejoras en los niños. Tampoco se le hace ningún tipo de seguimiento ni a niños ni voluntarios, para ayudarlos o apoyarlos según corresponda en cada caso. Y, por último, no hay un canal de comunicación claro ni formal, lo que dificulta la entrega de información tanto entre los miembros del equipo, como con los voluntarios y los niños.

Por el carácter voluntario de la organización, este servicio cuenta con una ventaja que otros servicios no: los tutores eligieron participar, a veces sin saber en lo que consiste el trabajo, pero lo más importante: por que quieren hacerlo, sin nada a cambio. Entonces, el desafío que surge es

**¿De qué manera podemos motivar, ayudar, guiar y acompañar a los voluntarios en su desarrollo como tutores, para así lograr su permanencia y la creación de vínculos significativos que sean estables en un período de tiempo?**

## 3.2 ABSTRACT

### QUÉ

Sistema de vinculación, seguimiento y registro que fomenta la participación y el compromiso de niños y voluntarios que participan de iniciativas de reforzamiento voluntario extra escolar, a través de una aplicación para smartphones y computadores.

### POR QUÉ

Porque el desempeño de los tutores y la experiencia de los niños se encuentra directamente relacionada con la gestión de la organización de la que son parte. Por el carácter voluntario de estas organizaciones, los voluntarios no disponen de mucho tiempo para dedicarle y se hace difícil tener un registro que permita avanzar sobre lo que ya se ha hecho.

### PARA QUÉ

Para generar mayor grado de compromiso y fomentar la participación activa de los agentes. De esta manera, y por medio de vínculos estables en el tiempo, lograr en los niños el impacto que se pretende lograr.

## 3.3 OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

**Fomentar la participación de voluntarios y niños por medio de un sistema de vinculación que permita hacer un seguimiento del desempeño de los distintos agentes de las organizaciones, con el fin de potenciar sus capacidades.**

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

#### 1. Generar sentido de pertenencia y responsabilidad en voluntarios y niños.

Estabilizar la asistencia y lograr que los miembros de la organización se sientan parte de la misma. Que los tutores entiendan la importancia de su labor y que esto se refleje en el trabajo con los niños.

*IOV: Encuesta de satisfacción, Net Promoter Score, análisis cuantitativo de la asistencia.*

#### 2. Crear un sistema de registro de procesos, feedback de actividades y satisfacción de voluntarios y alumnos.

Tener una base de datos actualizada con información respecto al desempeño de la organización, que permita evaluar y analizar el impacto. Tener información del funcionamiento de las actividades y del desarrollo de alumnos y tutores a lo largo del año, para adecuar el material y las actividades a sus requerimientos

*IOV: Material generado a partir de feedback registrado en la app.*

#### 3. Optimizar recursos para sacarles mayor provecho por medio de una buena gestión.

Desarrollar herramientas que ayuden a ordenar y simplificar procesos para hacer mejor uso de los recursos (humano, material, tiempo).

*IOV: Encuesta pre y post implementación, a miembros de la organización con preguntas relacionadas al funcionamiento de los cargos, forma de organización y tiempo destinado a cada tarea. Análisis comparativo a partir de encuesta.*

### 3.4 CONTEXTO

Pormas se inserta en el marco de un reforzamiento escolar, llevado a cabo en escuelas públicas o subvencionadas de Chile, por tutores universitarios no necesariamente son pedagogos.

Para efecto del levantamiento de información y posteriores testeos de los componentes del sistema, se trabajó con los voluntarios y niños asistentes a las escuelas en las que trabaja la Corporación Giro: Sendero del Saber, Escuela de Educadores y San José.; las primeras dos ubicadas en San Ramón y la última en Puente Alto.

En general, las escuelas con las que se trabaja son establecimientos a los que asisten niños con altos índices de vulnerabilidad según el índice de vulnerabilidad escolar (JUNAEB), provenientes de familias de estratos de ingresos medio-bajo y bajo de las comunas mencionadas.

### ÍNDICE DE VULNERABILIDAD ESCOLAR IVE

	A	B	C
Colegio San José	282	67	83
Escuela Sendero del Saber	109	22	20
Escuela Educadores de Chile	134	12	21

#### A. PRIMERA PRIORIDAD

Grupo que reúne a los estudiantes con riesgos principalmente socioeconómicos.

#### B. SEGUNDA PRIORIDAD

Grupo con menor vulnerabilidad socio económica pero que además presenta riesgos socio-educativos asociados a problemas de rendimiento escolar, asistencia o deserción del sistema educacional.

#### C. TERCERA PRIORIDAD

Reúne a estudiantes con el mismo nivel de vulnerabilidad socio económica que la segunda prioridad pero que no presenta problemas como los identificados en la segunda prioridad.

Elaboración propia en base a IVE Junaeb, 2018



Imagen facilitada por Corporación Giro

### 3.5 USUARIO

Como el diseño de servicios se centra en el diseño de experiencias significativas (Figuroa et al., 2017), se trabajó pensando en 3 arquetipos de personas, tomados de los usuarios “creados” en la etapa de levantamiento de información: un tutor, un voluntario; los usuarios; y un miembro de la organización que juega el rol de cliente/usuario.





**NOMBRE** Tomás  
**EDAD** 21 años  
**OCUPACIÓN** Estudiante  
 Ingeniería Civil PUC

“Antes había estado en otra fundación pero no me sentí cómoda con el grupo”  
 Voluntaria San José

“Bacán que haya llegado para acompañar al amigo, pero tienen que entender que aquí se necesita compromiso”  
 Voluntaria San José

“Que lo vean como algo más que cumplir o ir por la taquilla.. o el no he hecho nada social”  
 Ex jefa de reforzamientos Sendero del Saber

#### PERSONA CORPORAL

Tomás es el menor de 5 hermanos, con quienes tiene una buena relación. Sus padres son mayores pero no por ello menos preocupados. Salió de un colegio católico, en donde participó alguna vez de misiones y trabajos. Le gustan mucho los deportes, en especial el Ski.. por lo que el compromiso con la corporación es difícil sobre todo durante los meses de invierno. Le gustan estas iniciativas pero se “deja estar” con frecuencia: si no lo invitan o lo motivan, no se motiva solo. Está saliendo con una compañera de universidad.

#### LABORAL

Llegó a la corporación motivado por un amigo que le pidió que lo acompañase. Tiene buena disposición pero no tanta iniciativa. Le gusta pasarlo bien y se desmotiva cuando las cosas no funcionan como le gusta. Le cuesta perseverar cuando no ve resultados. Estudia Ingeniería Civil al igual que su padre y su hermano mayor. Tiene un desempeño normal. Lo que más le motiva son los talleres, especialmente el de tubo. Medio culposo. Si es que tiene una fiesta o algún evento importante un viernes o sábado por la mañana, no se hace problema con faltar.

#### COMUNIDAD

Le gusta estar conectado con sus amigos, es un usuario activo de whatsapp e instagram. Tiene un buen grupo de amigos de universidad, dentro de el cual hay algunos compañeros de colegio. Vio en la corporación la oportunidad de seguir en contacto con algunos amigos que estaba dejando de ver, fueron ellos los que lo motivaron a tomar la decisión de incorporarse y perseverar durante el año.

#### TIEMPO LIBRE

Es muy “amigo de sus amigos”. En su tiempo libre se junta con ellos a hacer deporte o a tomarse unas cervezas y conversar. Le gusta mucho ver series y salir en la noche. Como es el menor, tiene la casa para si mismo, lo que ha hecho que su casa sea el “centro de reuniones” de los amigos.



**NOMBRE** Rayén  
**EDAD** 10 años  
**OCUPACIÓN** Estudiante, 3° Básico  
Alumna repitente

“A mi no me costó la guía.. es que le copié a la Gabriela (risas)”  
Alumno 4to, Sendero del Saber

“Llegué tarde, así que no pude hacer la prueba (guía)”  
Alumna 3ero, Sendero del Saber

“Estuvo muy divertido y difícil”  
Alumno 5to, Sendero del Saber

#### PERSONA CORPORAL

Rayén es la menor de 3 hermanos. Su hermana mayor, de 20, tiene una hija con la que viven. También vive con ella su mamá y sus abuelos. Su papá está en el sur y viene de vez en cuando a verla. Su mamá tiene un negocio en donde trabaja con sus padres.

Es una niña de personalidad fuerte. Le gusta que le pongan atención y disfruta haciendo reír al resto. Viven cerca de la escuela, por lo que se viene sola todas las semanas al reforzamiento. En el camino, pasa a buscar a sus vecinas. Es extrovertida y cariñosa

#### LABORAL

Le cuestan mucho las matemáticas. Cuenta que en el colegio la profesora le hace pintar mandalas en clase para que nos distraiga a sus compañeros. Este es el segundo año que va a Giro y va principalmente a pasarlo bien. Se lleva bien con los tutores pero no disfruta tanto de los reforzamientos. Hace las guías lo más rápido posible con tal de terminar, contestando cosas que, a veces, no tienen sentido. Es impaciente pero se alegra mucho cuando se le explica algo y entiende. Poca tolerancia a la frustración. Pretende entender con tal de no preguntar de nuevo o terminar rápido la clase.

#### COMUNIDAD

Tiene un grupo de 3 amigas que viven en su misma cuadra, que son inseparables. Con ellas va a GIRO los fines de semana. Cuando se aburre de la clase y se escapa al patio, lo primero que hace es ir a buscarlas. Pasa mucho de su tiempo libre en instagram o viendo televisión. Le gusta mucho bailar y juntarse con sus vecinas. Le entretiene mucho la cocina, por lo que está inscrita en este taller.

#### TIEMPO LIBRE

Pasa mucho de su tiempo libre en instagram o viendo televisión. Le gusta mucho bailar y juntarse con sus vecinas. Le entretiene mucho la cocina, por lo que está inscrita en este taller.





**NOMBRE** Josefa  
**EDAD** 20 años  
**OCUPACIÓN** Estudiante  
 Ingeniería Comercial PUC

“Hay muchos voluntarios y mucha gente en juego, no es una broma”

Ex jefa de reforzamientos Sendero del Saber

“Me encariñé con los niños, le pongo más corazón a lo que hago”

Jefa de dinámicas, ex voluntaria.

#### PERSONA CORPORAL

Josefa es la segunda de 4 hermanos.

Salió de un colegio católico, estuvo en el centro de alumnos. Es una mujer de muchos amigos. Desempeño normal a bueno en la universidad.

Interés por proyectos de carácter social.

Muy motivada, tiene arrastre entre sus amigos.

Tiene buena relación con sus hermanos y sus padres, se siente apoyada y querida.

#### LABORAL

Le gusta hacer bien las cosas, es muy exigente consigo misma. En la universidad no tiene un desempeño destacado pero es una alumna responsable y organizada.

Antes de ser parte del equipo, fue voluntaria

#### COMUNIDAD

Pololea hace un tiempo con un compañero de la universidad. Tiene un buen grupo de amigos que la apoyan y acompañan. (Hay varios voluntarios que llegaron por ella). Ha participado desde chica activamente (y a veces organizando) distintas iniciativas dentro del colegio y de proyectos como Techo y Desafío Levantemos Chile.

#### TIEMPO LIBRE

En su tiempo libre le gusta juntarse con sus amigas/os para comer/ almorzar/ tomar te y conversar. También le gusta mucho salir en la noche, casi siempre en casa más que discotheque.

Estando sola, le gusta ver películas y las redes sociales: instagram, facebook y pinterest principalmente.

No es buena para los deportes pero va al gimnasio y le gusta hacer trekking.

## 3.6 ANTECEDENTES Y REFERENTES

### REFERENTES CONCEPTUALES



#### FUNDACIÓN SIMÓN DE CIRENE

Corporación de emprendimiento y gestión social, que se dedica a asesorar y acompañar a organizaciones sociales y empresas pequeñas para potenciar su trabajo. Tienen cursos, asesorías y recursos desarrollados en base a la experiencia de más de 20 años, disponibles para todo público.

<http://www.ude.cl/organizaciones-sociales/>

**Guía y acompaña. Genera material útil para otras organizaciones.**



#### ACTITUD LAB

Empresa social que propone una nueva forma de entender y hacer educación en empresas y colegios. Destacan la importancia de aprender del proceso, el aprender haciendo y el error como fundamental herramienta de aprendizaje; e incorporan el desarrollo de habilidades blandas como pilar de éxito.

<https://www.facebook.com/pg/ActitudLab>

**Educación que no se acaba cuando termina el colegio, importancia del desarrollo de habilidades blandas, aprendizaje en base a procesos y no solamente resultados, transformar la manera de entender el éxito.**



#### METHOD CARDS

Tarjetas con métodos de diseño que permiten explorar nuevas aproximaciones para la resolución de problemas. Incluye a las personas dentro del proceso creativo

<https://www.ideo.com/post/method-cards>

**Participativo, permite que personas ajenas a la disciplina del diseño participen de este proceso. Sistema entretenido.**



### BANCO DE AMÉRICA CENTRAL

Aplica una dinámica de trabajo denominada Empowerment, que tiene como objetivo el empoderar a los trabajadores para potenciar su trabajo. Los empleados de la compañía tienen total libertad para aportar sus ideas sobre nuevos productos para lanzar al mercado o sobre mejoras en productos ya existentes.

<https://www.baccredomatic.com/es-gt>

**Proactividad, delegar responsabilidad, potenciar el trabajo mediante la motivación personal, reconocer los logros de los miembros del equipo, dar espacio para proponer cosas nuevas.**



### EDUCAR CHILE

Sitio digital desarrollado por el Ministerio de Educación junto con la Fundación Chile. Es un lugar de encuentro y participación que ofrece información, recursos, servicios y experiencias educativas que responden a las necesidades e intereses de docentes, estudiantes, familias y especialistas.

<http://www.educarchile.cl/>

**Promueve el libre intercambio de material educativo que, además, contempla guías, actividades y recursos interactivos. Busca “perfeccionar los recursos humanos, que son la mayor riqueza del país y su principal fuerza de desarrollo.”**

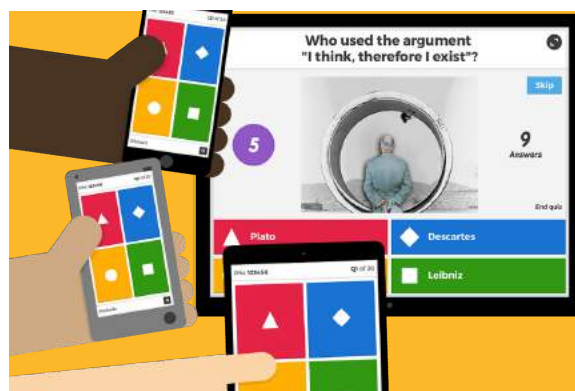
## APLICACIONES UTILIZADAS EN EDUCACIÓN



### EDMODO

Edmodo es una red social educativa y gratuita que permite la comunicación entre alumnos y profesores en un entorno cerrado y privado a modo de micro-blogging, creado para un uso específico en educación media superior.

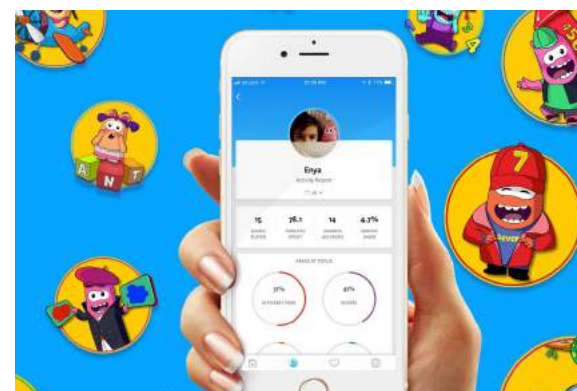
[www.edmodo.com](http://www.edmodo.com)



### KAHOOT

Es un sitio web de educación gamificada: convierte el aprendizaje en juego. Es una herramienta que permite al profesor crear concursos en la sala de clases para aprender o reforzar materia, donde los alumnos son los concursantes.

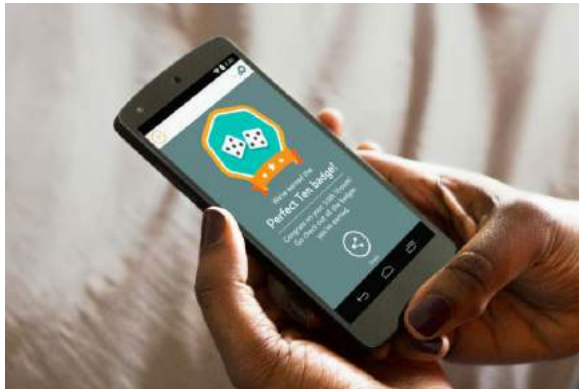
[www.kahoot.com](http://www.kahoot.com)



### APPY KIDS CONNECT

Tarjetas con métodos de diseño que permiten explorar nuevas aproximaciones para la resolución de problemas. Incluye a las personas dentro del proceso creativo.

[www.appykids.com](http://www.appykids.com)



### VROOM

Vroom es una página web y aplicación para celulares que envía diariamente a sus usuarios, actividades de la vida cotidiana que estimulan y desarrollan capacidades en menores, para realizar con niños de entre 0 y 5 años.

[www.vroom.org](http://www.vroom.org)



### CLICKEDU

Es una plataforma escolar en la nube que incluye herramientas de gestión académica, administrativa y económica, con conexión a libros digitales y contenidos gratuitos, entre otros.

[www.clickedu.com](http://www.clickedu.com)



### SCHOOLGY

Schoology es un sistema de gestión de aprendizaje para instituciones de educación superior y corporaciones que permite a los usuarios crear, administrar y compartir contenido y recursos.

[www.schoology.com](http://www.schoology.com)





# 4. PROCESO DE DISEÑO

## 4.1 ETAPAS DEL PROYECTO

Siguiendo con la metodología del diseño de servicios explicada anteriormente, a continuación se muestra una síntesis de los pasos seguidos para llegar al producto final:







### TESTEO #3: DEVELOPMENT OF CONTENT

Se desarrolló un mapa de los componentes de la aplicación y la página web, para ser validados por los directores de la corporación.

Contenido validado. Definición de la arquitectura de la información para cada plataforma.



### PROTOTIPO + TESTEO #4: USABILITY APP AND WEB

Se realizó un prototipado de wireframes de la app para smartphones y web, que luego fue animado en AdobeXD para ser testeado y evaluar el diseño de información y la usabilidad.

Tanto niños como voluntarios se muestran positivos con respecto al proyecto. Se realizaron cambios en la disposición de elementos y botones. Destaca que es una aplicación fácil de aprender a usar.



### TESTEO #5: GRAPHIC

Se desarrolló una presentación con 3 moodboards de posibles identidades gráficas y una visualización para cada una.

Selección de gráfica para el proyecto



### PROTOTIPO FINAL CORRECTION + TESTING

Se desarrolló una maqueta que incorpora los resultados de los tests de gráfica. Fue presentada al profesor guía quien sugirió una gráfica más original y llamativa. Se desarrolló otra maqueta que luego fue corregida por Felipe Cortez. El testeo final consistió en un testeo en contexto con niños y voluntarios; y luego con directores de la corporación y fundadores, para validación de la propuesta total.

Jerarquización de contenidos, cambios en los tamaños de tipografías, elección de gráfica final. Proyecto bien recibido por los usuarios. Desarrollo material complementario para implementación. Validación de atributos.



### PROPUESTA FINAL

Todo el proceso anterior dio como resultado el desarrollo de la propuesta final. Se realizó un mapa del servicio final y se diseñó cada uno de los componentes. También, se desarrolló un plan de implementación.

## 4.2 DESARROLLO DESDE LO CONCEPTUAL

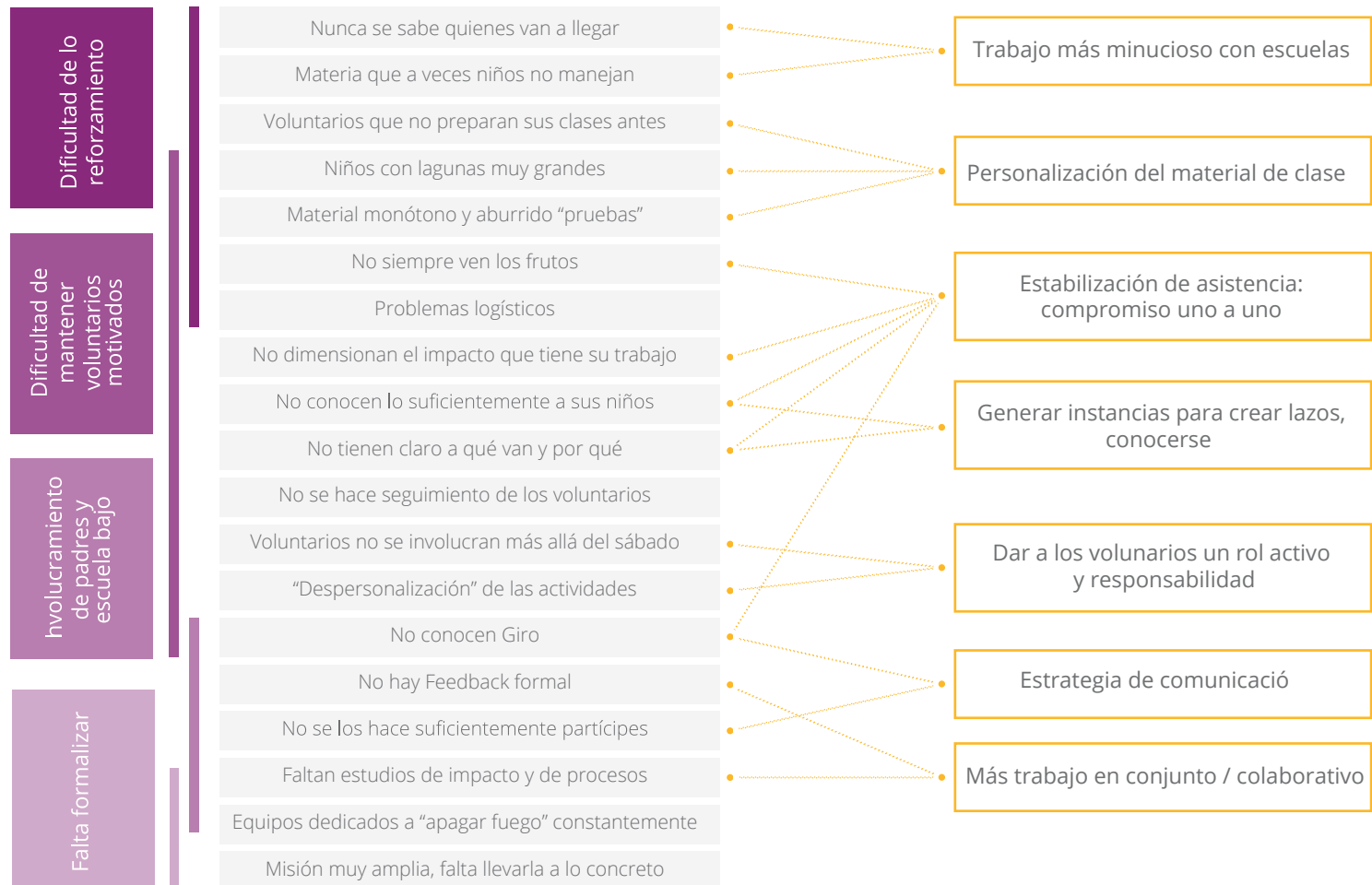
Teniendo identificadas las interacciones críticas, y a partir de un brainstorming, surgieron ideas como potenciales soluciones. A partir de esto, se generaron 5 ideas de propuestas de intervención de las cuales se seleccionó una para seguir desarrollando.

Teniendo esto, se agendó una reunión con voluntarios de Giro, para validar los hallazgos y hablar de las primeras ideas (ver anexo, página 165).

Las interacciones identificadas coincidían casi en su totalidad con las descritas por los participantes del testeo. Los participantes quedaron muy contentos con el trabajo presentado por que sintieron que si correspondía con lo que ellos viven.

Entre los puntos abordados en la conversación, destacan algunos puntos importantes que se debe de tener presente para el desarrollo del proyecto:

- 3 “Giros” muy distintos, de acuerdo a motivación y gestión de los equipos y voluntarios de cada escuela.
- Importante contar con todos los voluntarios de la misma manera.
- Foco en el aporte desde lo humano, que es en donde se puede ver resultados en un período de tiempo más corto.
- Importancia de conocer a los niños.
- Asimetría en la comunicación, no hay canales “claros y formales” para cada ítem dentro de la corporación.



soluciones potenciales

Esquema de interacciones críticas y posibles soluciones. Elaboración propia.

### 4.3 DISEÑO DEL SISTEMA Y PRIMERAS VISUALIZACIONES

PorMas es una plataforma de gestión de reforzamiento extraescolar voluntario, que ayuda a conectar a tutores, estudiantes y organizaciones con herramientas para desarrollar al máximo su potencial.

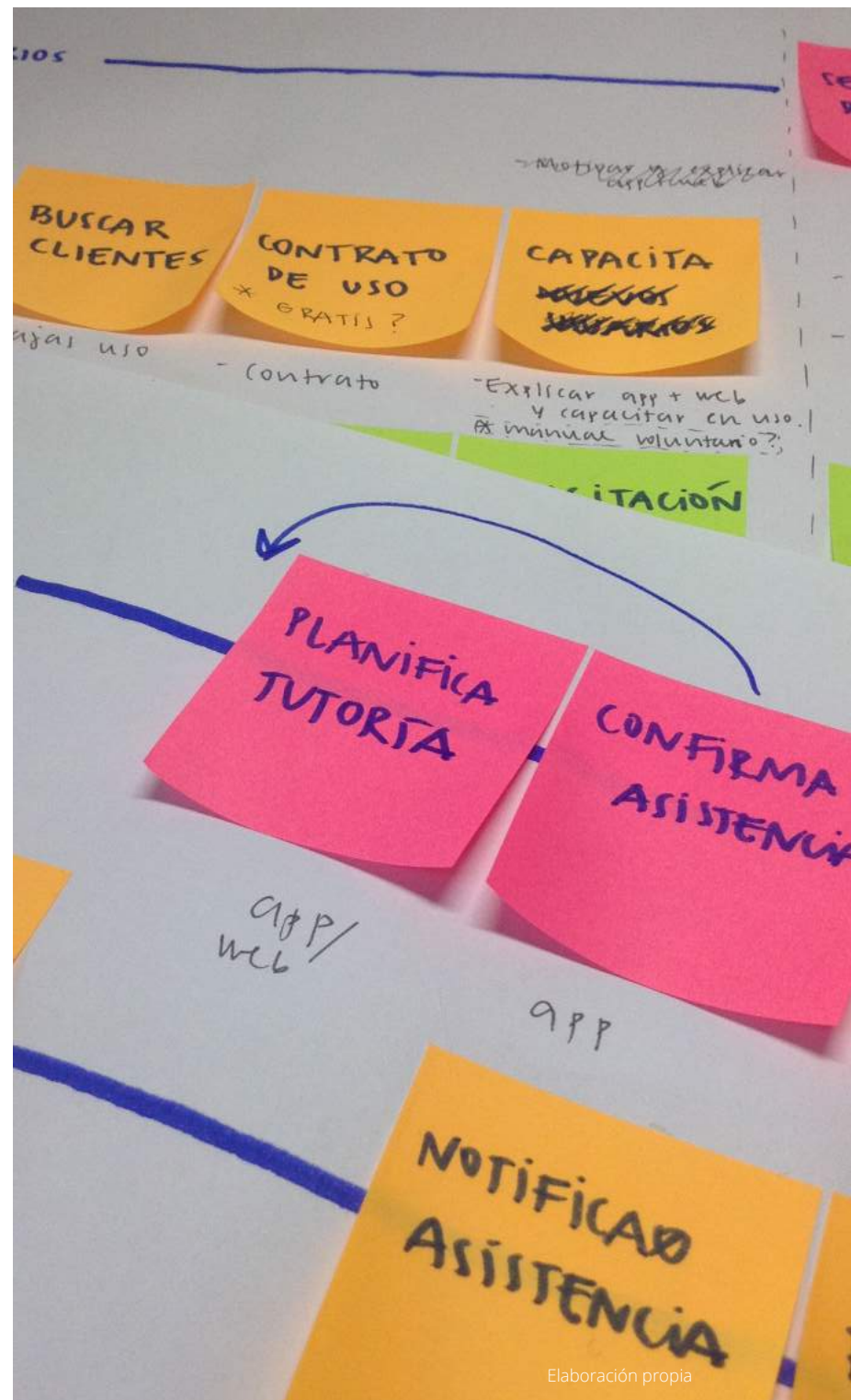
#### DESARROLLO DE CONTENIDOS

“El contenido va antes que el diseño. el diseño sin contenido no es diseño, es decoración. Para que los diseñadores puedan desarrollar mejor sus estrategias estos deben presentar contenidos fáciles de encontrar, sencillos de ver, leer o escuchar, y de interés para el usuario”.

Jeffrey Zeldman, fundador citado en Ordoñez, M.B., 2017.

Previo al desarrollo del esquema de arquitectura de la información, se organizó una reunión con los directores de Giro. En esta oportunidad, se les realizó la presentación del levantamiento de información realizada en Seminario de Título, y se les mostró una primera visualización de lo que sería la app para Smartphones (ver anexo, página 166)

Dado que la aplicación (tanto web como para smartphones), está pensada para distintos usuarios, fue necesario determinar los componentes para cada uno de ellos. Para esto se desarrolló un esquema en el que se muestra el contenido y las opciones de navegación dentro de cada parte de la app. Se trabajó en el desarrollo de dos perfiles (voluntarios y niños) + administrador (organización).



## ATRIBUTOS DEL SISTEMA

Se establecieron una serie de características con los que se espera que el sistema cumpla:

### ROL ACTIVO

Pormas promueve un rol activo de los voluntarios, entregándoles responsabilidad en un grado que hace que se puedan involucrar más pero sin llegar a hastiarse o saturarse por la carga.

### VÍNCULOS

Pormas favorece la creación de vínculos estables en el tiempo, facilitando medios que permiten crear lazos afectivos entre voluntarios y niños.

### PERSONAL

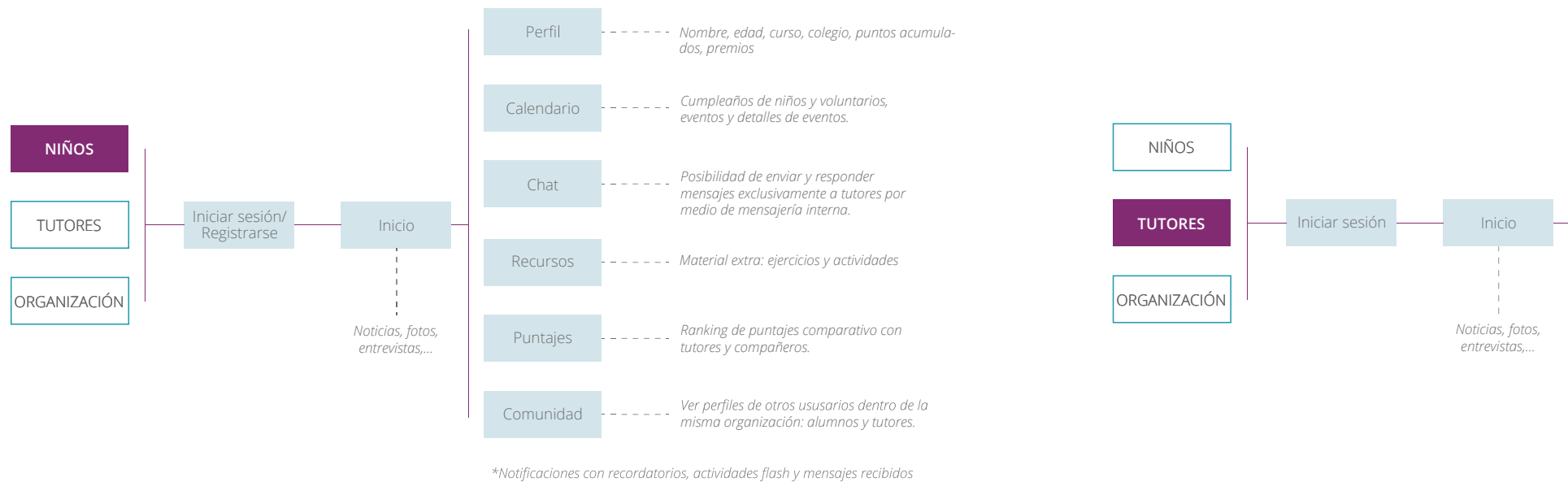
El sistema es único para cada uno de los tutores ya que son ellos los que van retroalimentando el sistema y así adecuándolo a sus requerimientos.

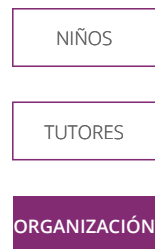
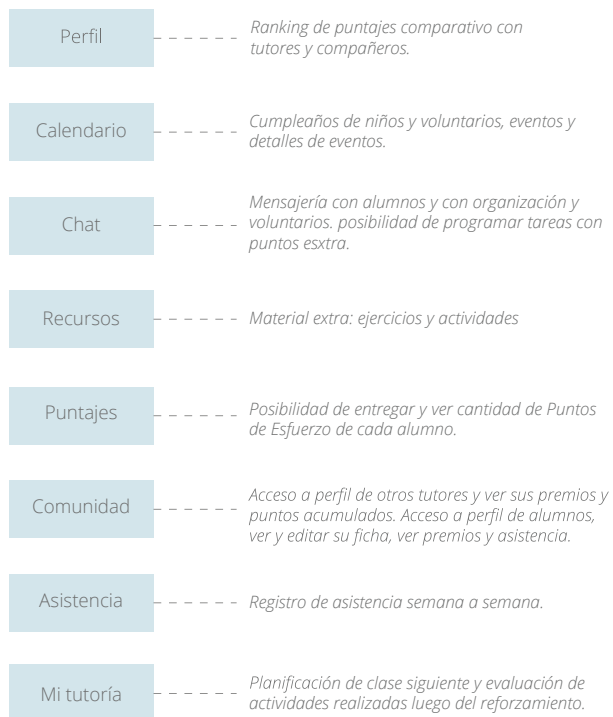
### COLABORATIVO

Pormas recopila el feedback de múltiples actores del servicio, para ponerlos a disposición del resto de una forma simple, que permita utilizar esta información en favor de las actividades que se realizan.

## ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN

El diagrama que se presenta a continuación, muestra los componentes del sistema y de qué manera se organizan dentro de la app, según el usuario:

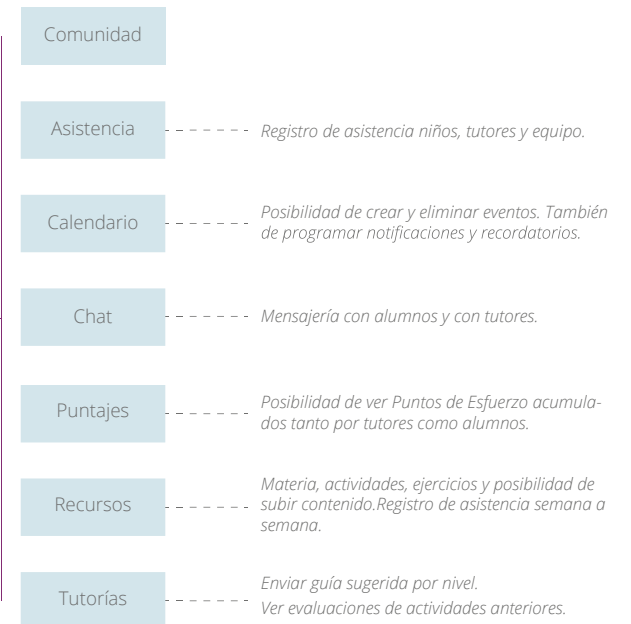




Iniciar sesión

Inicio

Noticias, fotos, entrevistas,...



\*Notificaciones con recordatorios, mensajes recibidos y evaluación post reforzamiento.

## LA INTERFAZ

### SOFTWARE UTILIZADO

Para el desarrollo del proyecto, se decidió hacer uso de Adobe Experience Design (XD), un software desarrollado por Adobe relativamente nuevo. Este programa tiene la característica de permitir el diseño y prototipado de la app en el mismo programa. Ha sido ideado con la intención de que resulte sencilla la creación de prototipos, su previsualización y para que el proyecto pueda compartirse, todo en una sola herramienta. Esto es especialmente importante ya que, además de testear la interfaz, permite una navegación que simula la interacción que tendría un usuario real con el sistema: la usabilidad.

Debido al poco conocimiento que se tenía con respecto al desarrollo de apps, se pidió asesoría a el profesor Felipe Cortez quien refirió a fuentes desde las que podía obtener recursos e investigar para lograr un diseño coherente con el sistema operativo, potenciar la usabilidad (los parámetros son en base a testeos de la misma empresa y estudios de usabilidad), y tener una guía para la organización de los testeos correspondientes (ver anexo, página 162).

### USABILIDAD: propiedad que tiene un determinado sistema interactivo para que sea “fácil de utilizar y de aprender”

Granollers, T., & Lores, J., 2004

### SISTEMA OPERATIVO

PorMás es una aplicación que debe ser diseñada en distintos soportes dado la variedad de potenciales usuarios reales. Para fines de este proyecto se decidió diseñar para el sistema operativo iOS, pero se proyecta su traspaso a Android y Windows Phone para lograr una correcta implementación del proyecto.

## PRIMER PROTOTIPO

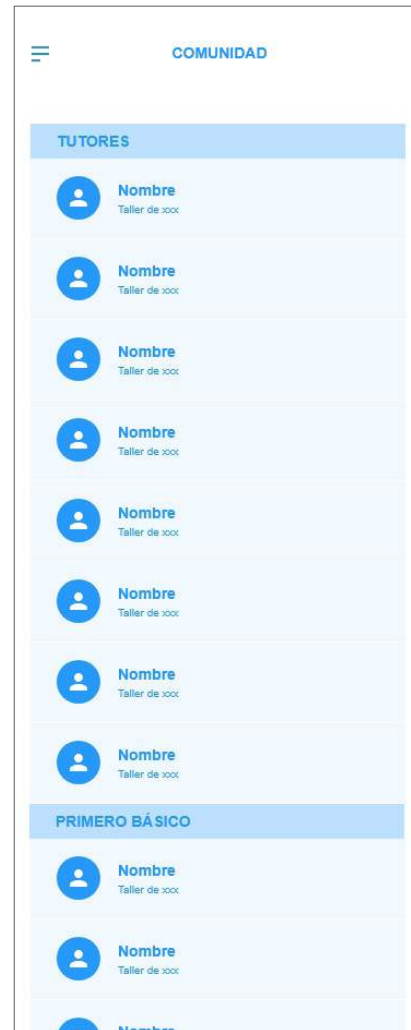
Para averiguar si es que los usuarios eran capaces de navegar por la app y entender sus componentes, se procedió a hacer un testeo que cubrió temas de navegación y contenido de la app. Éste consistía en entregarles el prototipo animado en Adobe XD y pedirles completar una serie de tareas. Se llevó a cabo con 10 personas: 5 para cada usuario de la app ya que, como señala Jacob Nielsen (2000) y otros expertos en usabilidad como Ellie Martin, con este número se detecta un 90% de los problemas de usabilidad que el prototipo pudiese tener.

La fase de testeo de usabilidad es fundamental en el desarrollo de productos basados en la experiencia de usuario, porque es difícil intuir cómo el usuario entenderá y utilizará el producto final.

“Si la información en un dispositivo electrónico está bien ordenada, suele ser fácilmente accesible cuando la necesitamos; por lo que tiene que tener en cuenta los contextos que condicionarán su uso” (Pratt y Nunes, 2012).

Uno de los aspectos más valorados, fue la posibilidad de hacer seguimiento a los alumnos y llevar registro de la asistencia en la misma aplicación. Los niños también se mostraron positivos con el proyecto y preguntaban constantemente a partir de cuándo la podían descargar.

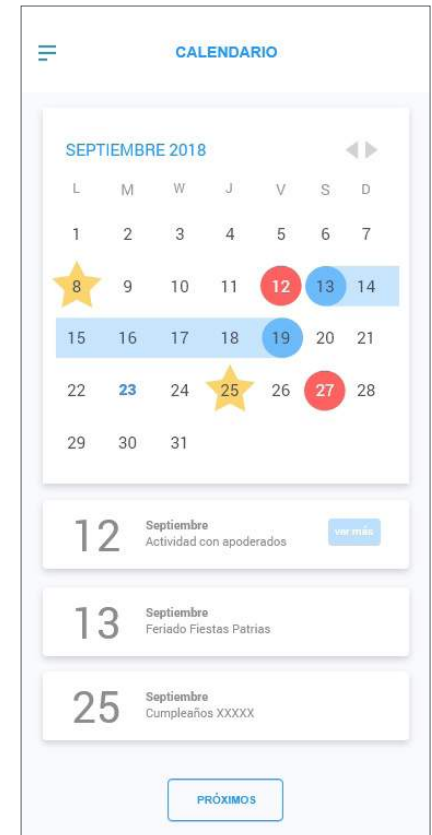




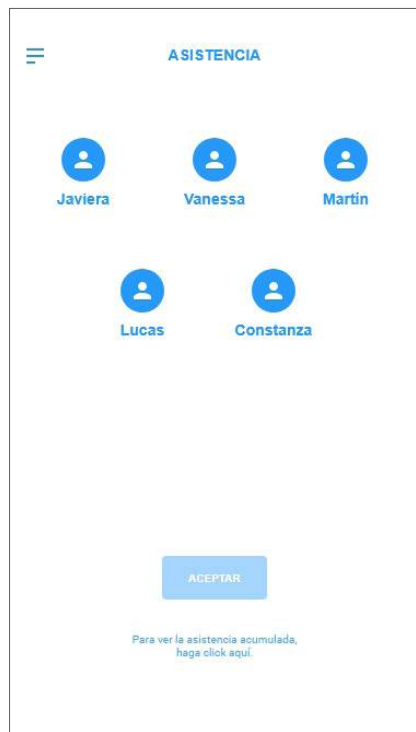
Confunde que en comunidad estén los voluntarios y los niños juntos.



Botón "editar ficha" en perfil de niños puede confundirse con editar perfil



No ven la opción de ver más eventos y detalles de los mismos.



Algunos no entendieron la forma de marcar a los niños presentes. Además, es necesario incorporar la fecha del día en que se está pasando asistencia.



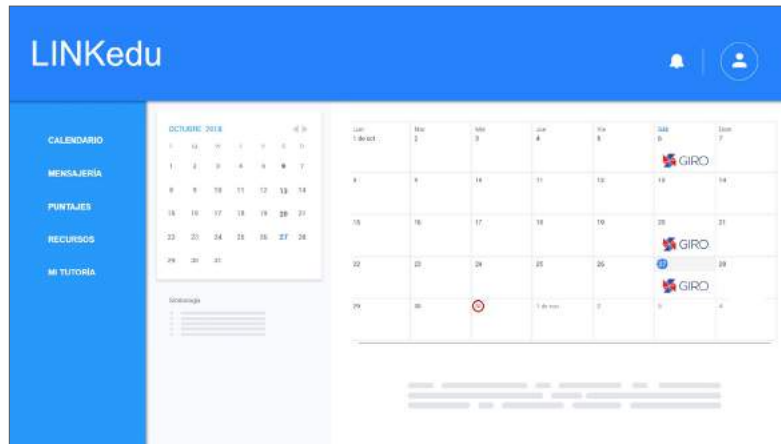
Los íconos del menu no son representativos, por lo que en vez de ayudar a veces confunden



El sistema para dar puntos a los niños es poco intuitivo: no se sabe qué hay que apretar primero o si hay que apretar de a uno a cada uno de los niños.



Confunde que en el perfil de los tutores salgan sus alumnos.



Que en el calendario de la aplicación web salga escrita la actividad que hay, no solamente marcado el día



En la app web, la división de puntajes que se ve en el perfil no se entendió.

### OTROS PUNTOS A TENER EN CUENTA

De este testeo y de otra reunión con los directores, (ver anexo, página 167) salieron varios puntos importantes a considerar:

- Está bien dar libertad a los voluntarios para que busquen material para sus clases pero darles demasiada libertad puede ser malo. Diego sugiere que haya una "guía sugerida" para cada curso, pero que el voluntario pueda buscar recursos extras en caso de que así lo desee (juegos complementarios, por ejemplo).
- Posibilidad de incorporar un newsfeed que abarque temas de actualidad y voluntariado a nivel general.
- Posibilidad de incorporar frase o reflexiones semanales, apelar a la emotividad y sentimientos.

## IDENTIDAD GRÁFICA

Paralelo al testeo de wireframes, se llevó a cabo un testeo de identidad gráfica. Para esto, se desarrollaron 3 moodboards con distintos estilos gráficos y conceptos asociados junto a una visualización de la app, con el fin de definir una identidad para el proyecto (ver anexo, página 147).

El testeo se realizó de dos maneras distintas: una primera de manera presencial, junto con el testeo de usabilidad y una segunda mediante una encuesta de Google. Para quienes no conocían el proyecto, en la encuesta se escribió una pequeña reseña introductoria para dar a entender el carácter que debía tener.

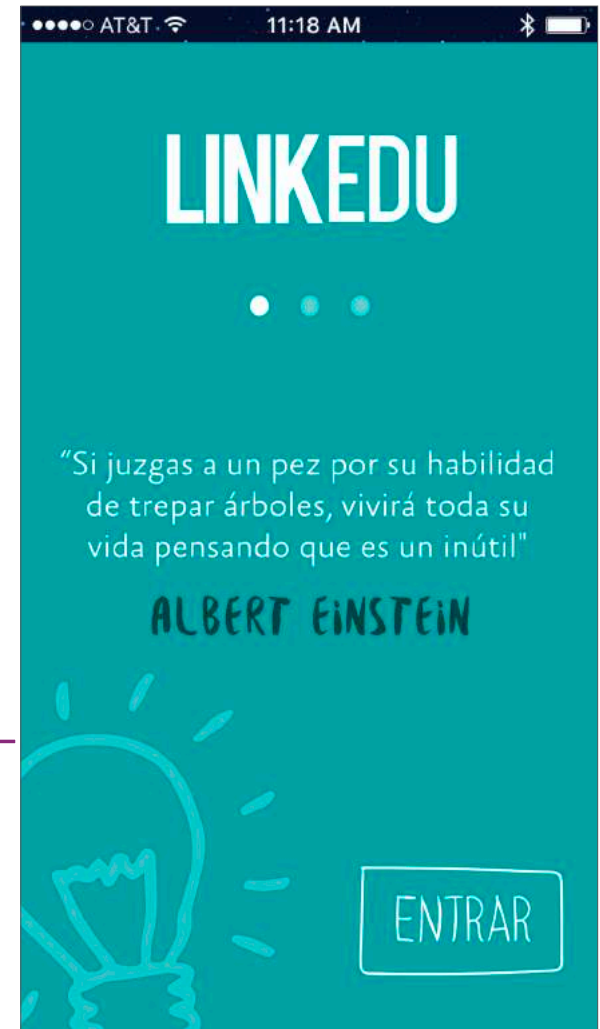
Primero, se mostró cada uno de los moodboards con su visualización, para luego poner las tres propuestas en una misma pantalla. Se pidió entonces seleccionar una y explicar su elección.

**42,1%**

Lúdico, juvenil, juega con lo orgánico y lo inorgánico

*“Creo que es la que más llama la atención. Probaría igual con colores más fuertes”*

*“Es la más original, pero los colores parecen de dentista”*





15,8%

Limpio, simple, fresco y eficaz

*"Es sobrio y simple"*

*"Se ve serio"*

*"Me recuerda a apple, no necsariamente es bueno, pero se ve limpio"*

*"Pareciera ir enfocada a gente pragmática y/o con poco tiempo"*



42,1%

Moderno, profesional y juveniil

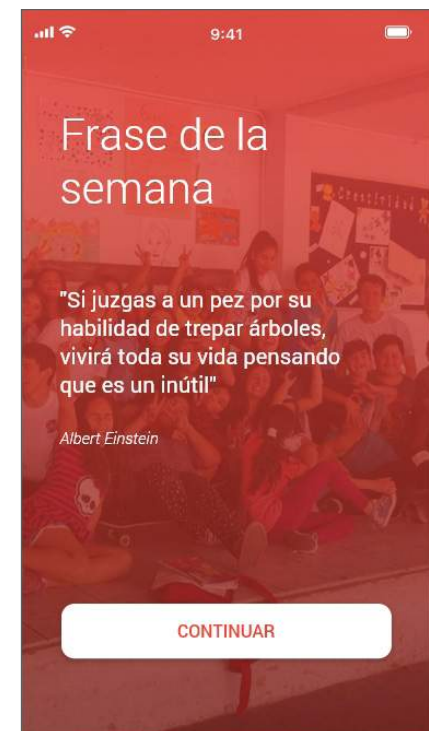
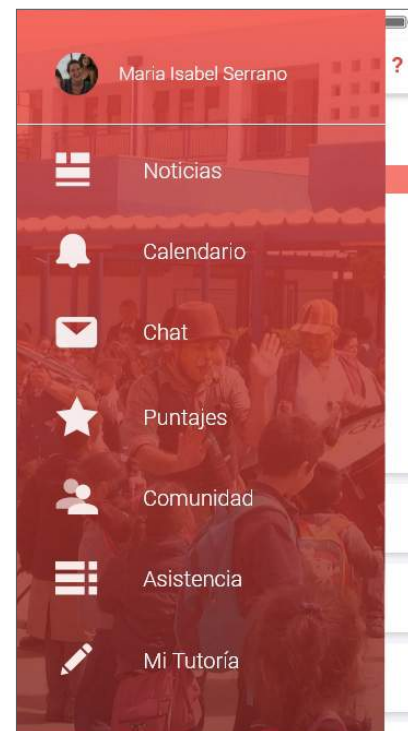
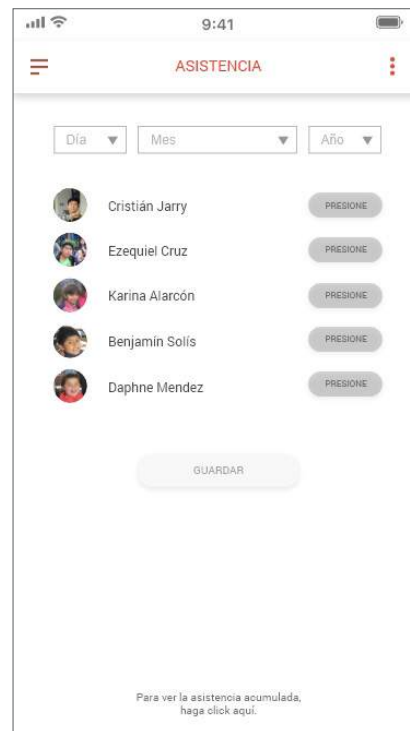
*"Me gustan las fotos, te recuerdan a lo que vas"*

*"Me gusta, pero de repente se me hace un poco tecnológica la gráfica"*

Se seleccionó una gráfica con la que se desarrolló un primer prototipo más acabado. Luego, esta propuesta fue presentada a dos compañeras y al profesor guía.

De esta corrección:

- Estrella en calendario confusa, no se une con la lista de eventos más abajo
- Tipografías muy grandes
- Asistencia poco intuitiva
- Iconos menú todavía descontextualizados
- Gráfica con poca personalidad, darle más fuerza para hacerla llamativa



## 4.4 IDENTIDAD

### CONCEPTO GRÁFICA FINAL

La identidad gráfica es de gran importancia porque tiene una incidencia directa en cómo los usuarios perciben la app y la frecuencia de uso. Por esto mismo, se hizo un cambio con respecto a la gráfica escogida en una primera instancia, para reemplazarla por una identidad más llamativa del estilo de otra opción que obtuvo mayoría de votos en el testeo de gráfica. Ésta se relaciona con algo más lúdico, juvenil y alegre, dado principalmente por colores vibrantes e ilustraciones.

### MARCA Y LOGOTIPO



El nombre elegido para la aplicación fue “Pormas” ya que hace alusión a dos conceptos clave: en primer lugar al “ir por más” que tiene relación con el esfuerzo, el compromiso y la superación; y en segundo lugar son dos palabras asociadas a símbolos matemáticos que, a su vez, se relacionan con el aprendizaje y el sistema escolar.

### ÁREA DE SEGURIDAD



### LOGO APP STORE



## PALETA DE COLORES

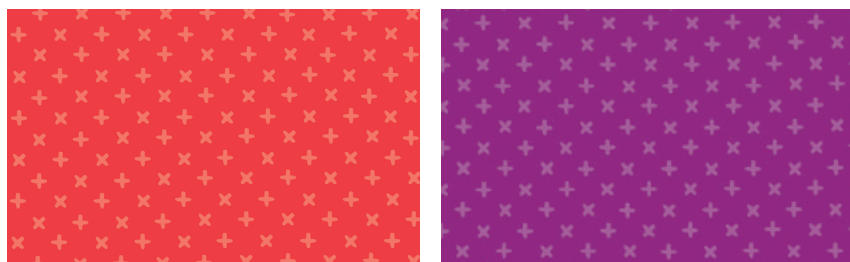
Tanto en la aplicación para smartphones como en la aplicación web, los colores adquieren mucho protagonismo.

La paleta escogida consta de 7 colores + blanco y la elección se realizó luego de la búsqueda de referentes. Pretende ser alegre y llamativa para comunicar la cercanía y el carácter lúdico de la app.



## PATTERN

Como parte de la identidad gráfica, y complementario todo lo demás, se desarrolló un pattern a partir de signos de multiplicación (por) y signos de suma (más). Ambos símbolos, son de la familia Router en su versión bold.



## TIPOGRAFÍAS

Para la propuesta final, se utilizaron dos familias tipográficas: En primer lugar, Open Sans que es una tipografía sin Serif diseñada por Steve Matterson. Su diseño está “optimizado para la legibilidad en las interfaces impresas, web y móviles”

**Open Sans Regular** ..... Tipografía por defecto de la app.

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

**Open Sans Light** ..... Notificaciones antiguas

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

**Open Sans Bold** ..... Notificaciones nuevas

**ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ**  
**abcdefghijklmnopqrstuvwxyz**

En segundo lugar, Router es una tipografía de Jeremy Mickel y se seleccionó como tipografía complementaria, para títulos y textos que se quisieran resaltar o destacar.

**Router Bold** ..... Títulos importantes

**ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ**  
**abcdefghijklmnopqrstuvwxyz**

**Router Book** ..... Textos en pop ups, botones

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

**Router Light** ..... Menú

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz



## ILUSTRACIONES

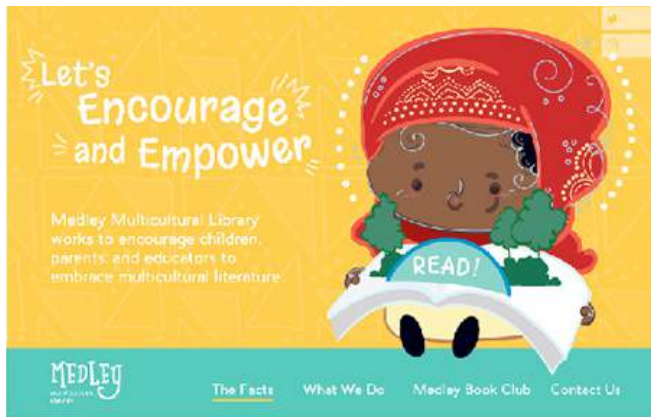


## PICTOGRAMAS

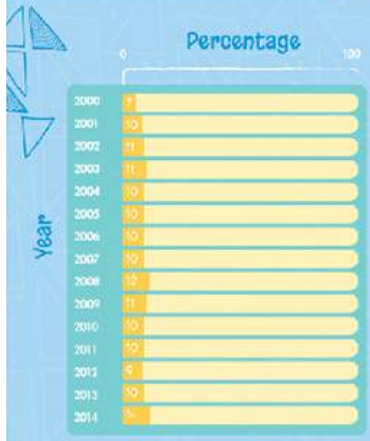


*\*Los pictogramas e ilustraciones son vectoriales y se diseñaron utilizando como base o de referente los disponibles en [www.flaticon.com](http://www.flaticon.com).*

REFERENTES GRÁFICOS



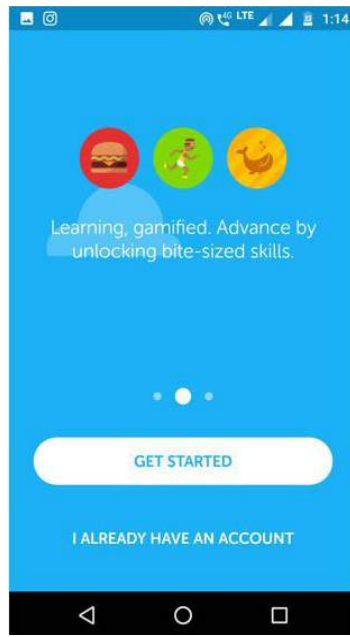
Despite the fact that the United States is projected to become a majority-"minority" nation in 2043, most children's books do not contain the stories about people of color or these books are relatively hard to find.



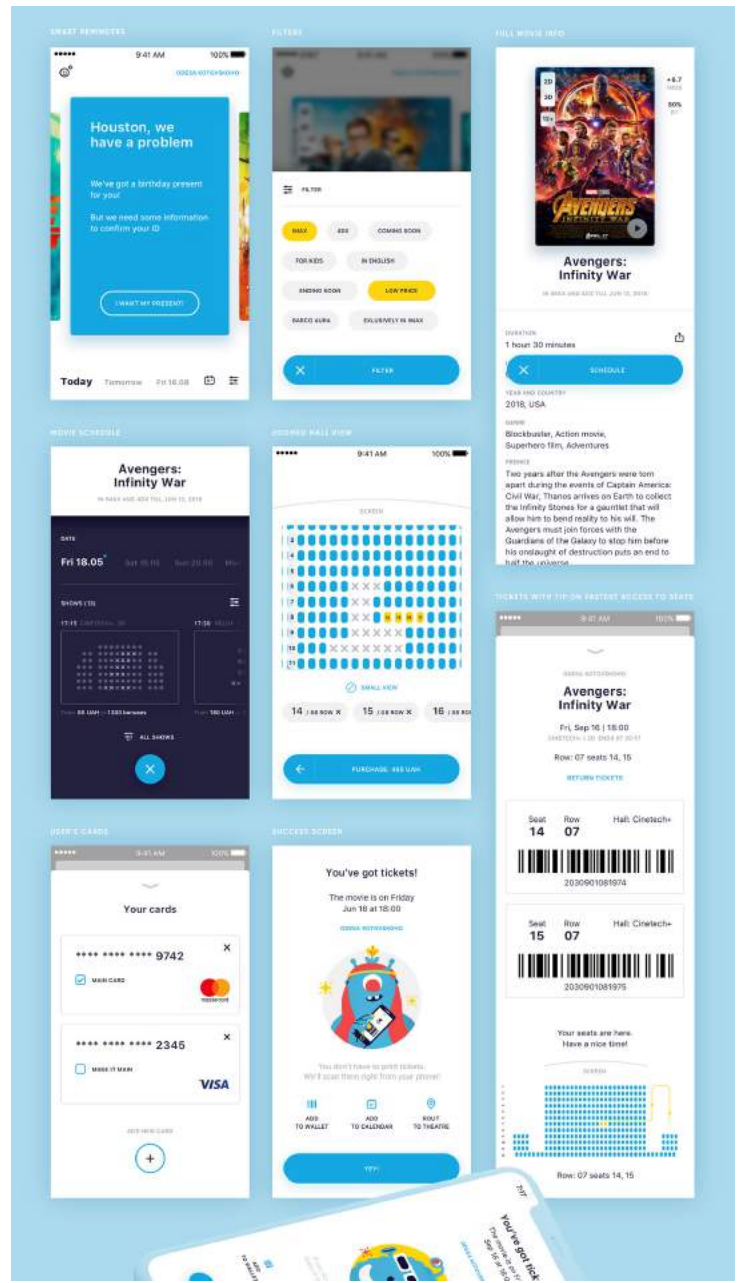
2000-2014  
Percentage of Children's books by and/or about People of Color

37%  
of the U.S. population are people of color with an average of 10% of books containing

Medley Multicultural



Duolingo



Planeta Kino app

## 4.5 PRODUCTO FINAL

El modelo consta de 3 grandes etapas:

1

### **PRESERVICIO**

Se divide en una parte que es anual, y otra que se da previo a cada reforzamiento.

El preservicio anual consiste en dar a conocer el servicio: en una primera instancia a las fundaciones y organizaciones de reforzamiento, y luego a los tutores y niños que participan de la misma. El objetivo principal es que vean en el servicio un beneficio directo y una oportunidad de potenciar la tarea que desempeñan.

El preservicio semanal consiste en la confirmación de asistencia de voluntarios y niños, y toda la preparación del reforzamiento.

2

### **SERVICIO**

Consiste en la utilización de la app, como durante el desarrollo de las actividades que se realizan cada semana en las distintas escuelas.

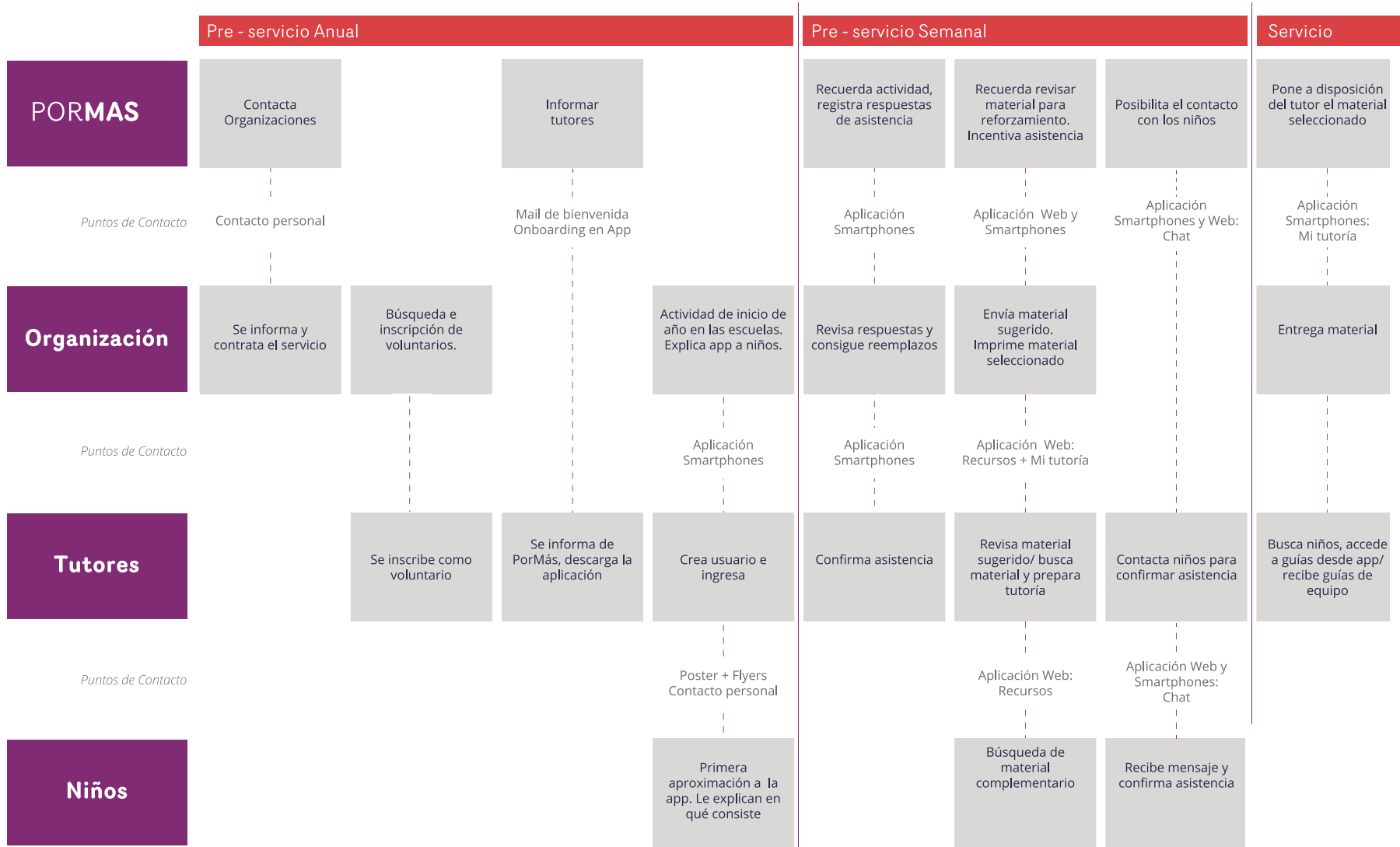
3

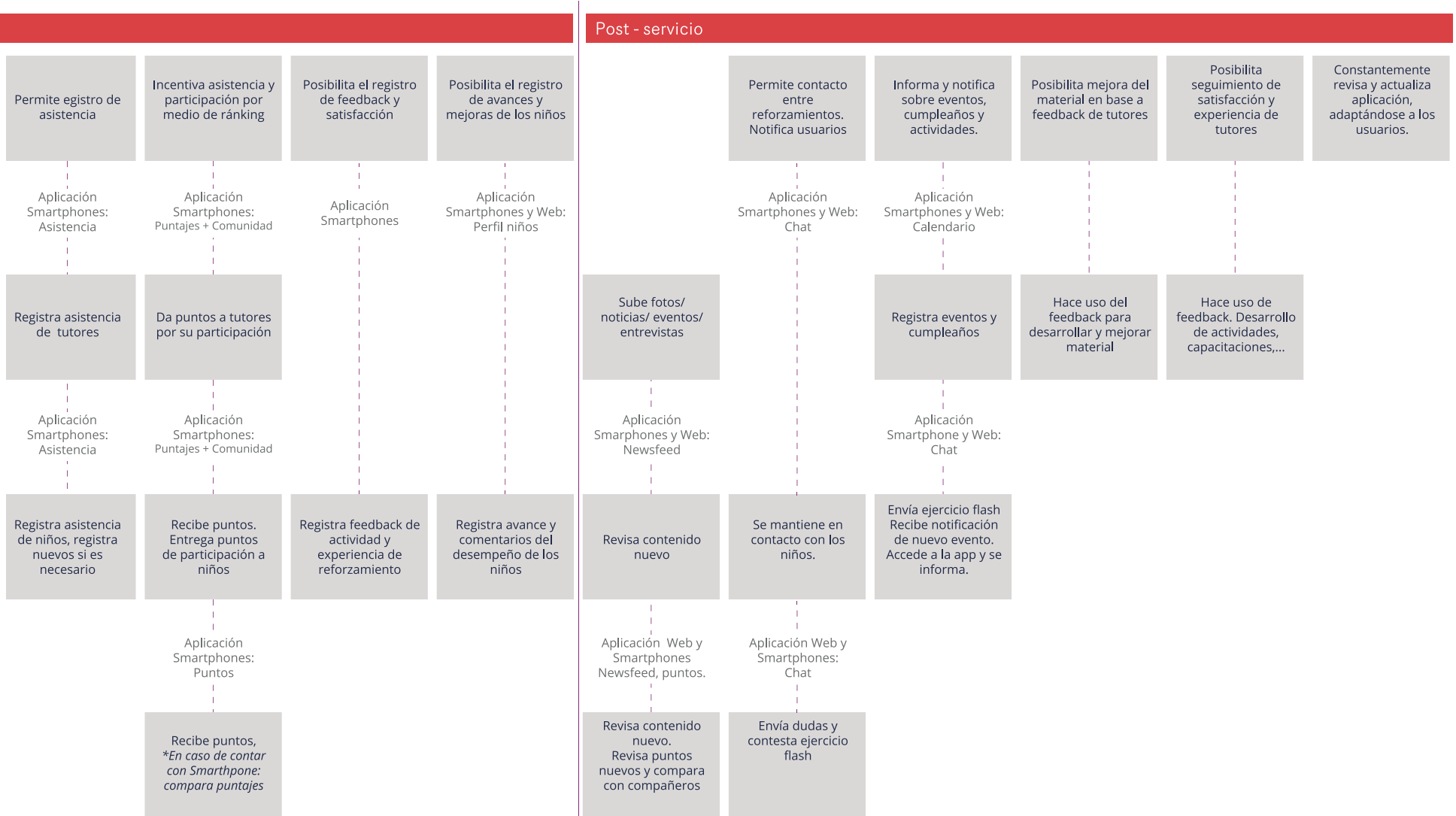
### **POSTSERVICIO**

Corresponde a la retroalimentación que dan los tutores, una vez terminado el reforzamiento, y todo el uso que se le da a la aplicación en el espacio entre reforzamiento y reforzamiento.

La retroalimentación se materializa en una evaluación del reforzamiento, feedback del material utilizado, registro de los avances de los niños y búsqueda de material para el próximo reforzamiento en caso de que el voluntario lo estime necesario.

Toda esta información es utilizada por la fundación para ir continuamente respondiendo a las necesidades de los voluntarios y, especialmente, de los niños.





### ROL DE CADA PLATAFORMA

Para el proyecto final se tomaron decisiones de segmentación de la información de acuerdo a soporte. Esto, porque el sistema consta de 2 plataformas principales que cumplen distintas funciones de acuerdo al usuario.

La app para smartphones tiene la ventaja de estar siempre a la mano, por lo que puede ser utilizada fácilmente en el día a día por los niños y, especialmente, durante los reforzamientos por los tutores.

Por otra parte, la web facilita la búsqueda de material extra o complementario, que sería difícil de visualizar en una pantalla pequeña como la de un teléfono celular. Además, no todos los niños cuentan con acceso a smartphones. En cambio, a computadores sí ya que las escuelas cuentan con laboratorios.



## MAILING

Una vez que los voluntarios se han inscrito para participar de la organización, reciben un mensaje de bienvenida de Pormas via mail, invitándolos conocer y a descargar la app.

En este primer acercamiento al sistema, se presentan tres características que le dan valor a la app desde la perspectiva de un voluntario, que luego se repiten en el onboarding de la app para smartphones.

**PORMAS**

# ¡HOLA ISABEL!

Supimos que te registraste como voluntario en la Corporación Giro.

Te queremos invitar a conocer nuestra app, que te será de gran utilidad como tutor.

Ingresa a [www.pormas.cl](http://www.pormas.cl) para acceder al portal web, y **descarga la app** en tu celular para tenerla a mano en los reforzamientos!






### ¿QUÉ ES ESTO?

PorMas es una plataforma de gestión de reforzamiento extraescolar voluntario, que facilita la comunicación y trabajo con los alumnos y con Giro.

Tanto los niños como los tutores pueden acceder a ella. Para registrarte, ingresa a la app desde tu computador o celular y crea tu perfil.

### Y... ¿PARA QUÉ ME SIRVE A MI?



**LLEVA REGISTRO**

Lleva nota de las dificultades, avances y mejoras de tus alumnos, y planea un reforzamiento personalizado para ellos



**COLABORA PARA MEJORAR**

Además de los recursos generados por Giro, puedes descargar y compartir actividades, juegos y guías para los reforzamientos.



**REFUERZO POSITIVO**

Reconoce el esfuerzo y participación de los niños con puntos y premios.

¡Bienvenida al equipo!  
Si tienes dudas, no dudes en escribirnos a [contacto@pormas.cl](mailto:contacto@pormas.cl)

## FLYER Y AFICHE INTRODUCTORIO

Los niños y sus padres, por su parte, son informados del servicio durante la actividad de inicio de año que realiza la fundación por medio de un flyer. Se diseñaron también afiches que se van a imprimir en tamaño doble carta para ser ubicados en puntos visibles del colegio. Esto tiene una doble finalidad: hacerle difusión a los reforzamientos e incentivar a que los que ya participan, la comiencen a usar.

Se pedirá también a los tutores que el primer día de reforzamientos les presenten la app a los niños y expliquen el funcionamiento de los puntos y premios, para así motivarlos a participar activamente.

Al igual que en el mail que reciben los voluntarios, en este primer acercamiento al sistema se presentan tres características que le dan valor a la app desde la perspectiva de un los alumnos, que luego se repiten en el onboarding de la app para smartphones.

**¿Vas a asistir a Giro?**  
**TE INVITAMOS A CONocer NUESTRA APP**  
**PORMÁS**

**MÁS ALLÁ DEL SÁBADO**  
Mantente en contacto con tu tutor y busca actividades extra para estudiar!

**RECIBE PUNTOS Y PREMIOS!**  
Accede al ranking y revisa cómo van tu y tus amigos!

**FOTOS Y EVENTOS**  
Revisa las actividades que vienen y fotos de los que pasaron

Ahora, todos los niños y tutores que asisten a los reforzamientos, van a tener su propio perfil en nuestra aplicación.

¡Entra a [www.pormas.cl](http://www.pormas.cl) para acceder al portal web!  
También, puedes descargarla en tu celular:

DISPONIBLE EN Google play Disponible en el App Store

\* Se sugiere imprimir en papel Couché de 130 gr.



**PORMÁS**

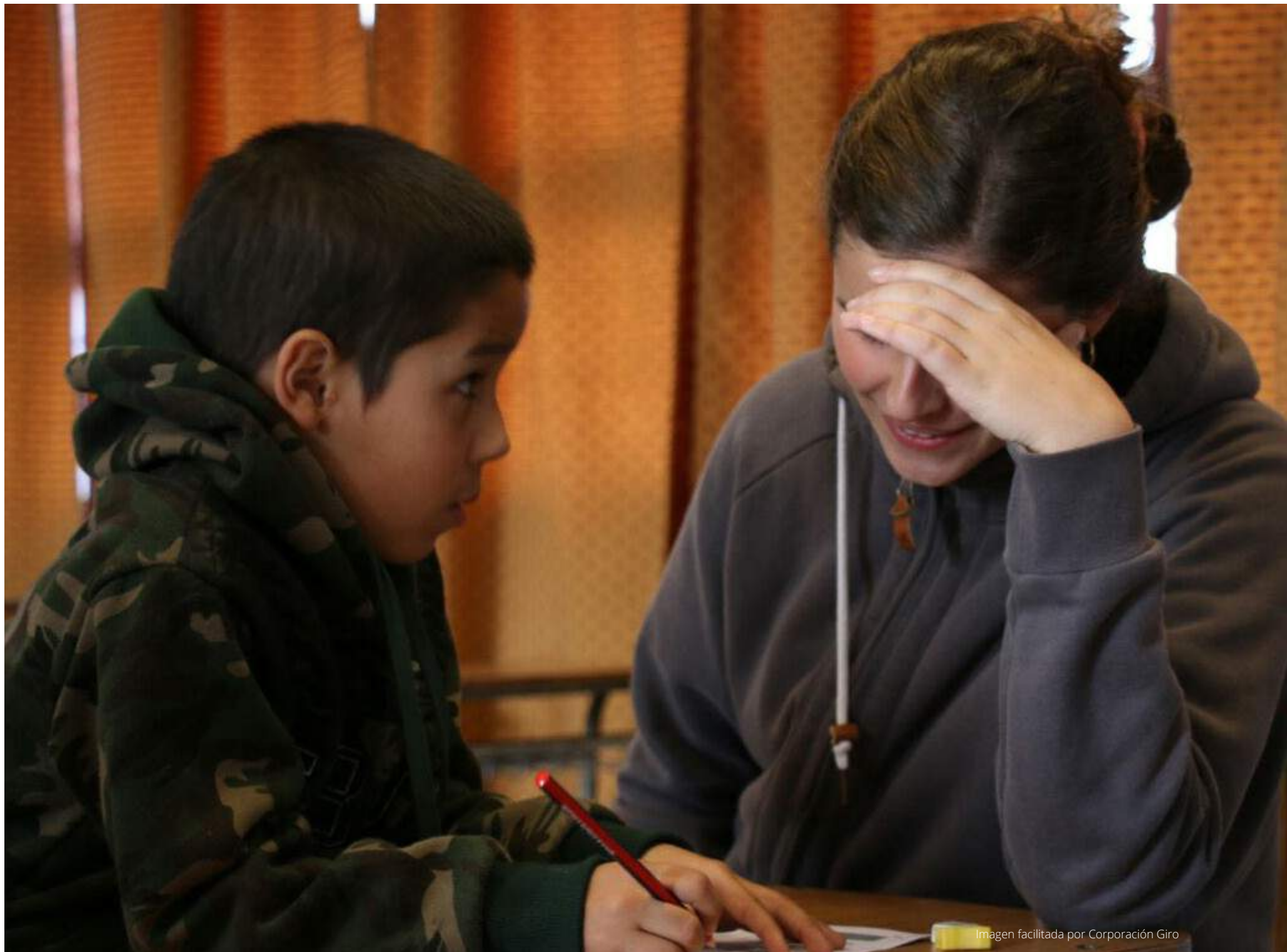
¿Vas a asistir a Giro?  
**ENTRA A NUESTRA APP Y  
CREA TU PERFIL**

Ahora, todos los niños que asisten a los reforzamientos, van a tener su propio perfil en nuestra aplicación.

Entra a **www.pormas.cl** para acceder al portal web. Si es que quieres, también puedes descargarla en tu celular.



\* Se sugiere imprimir en papel Couché de 200 gr.

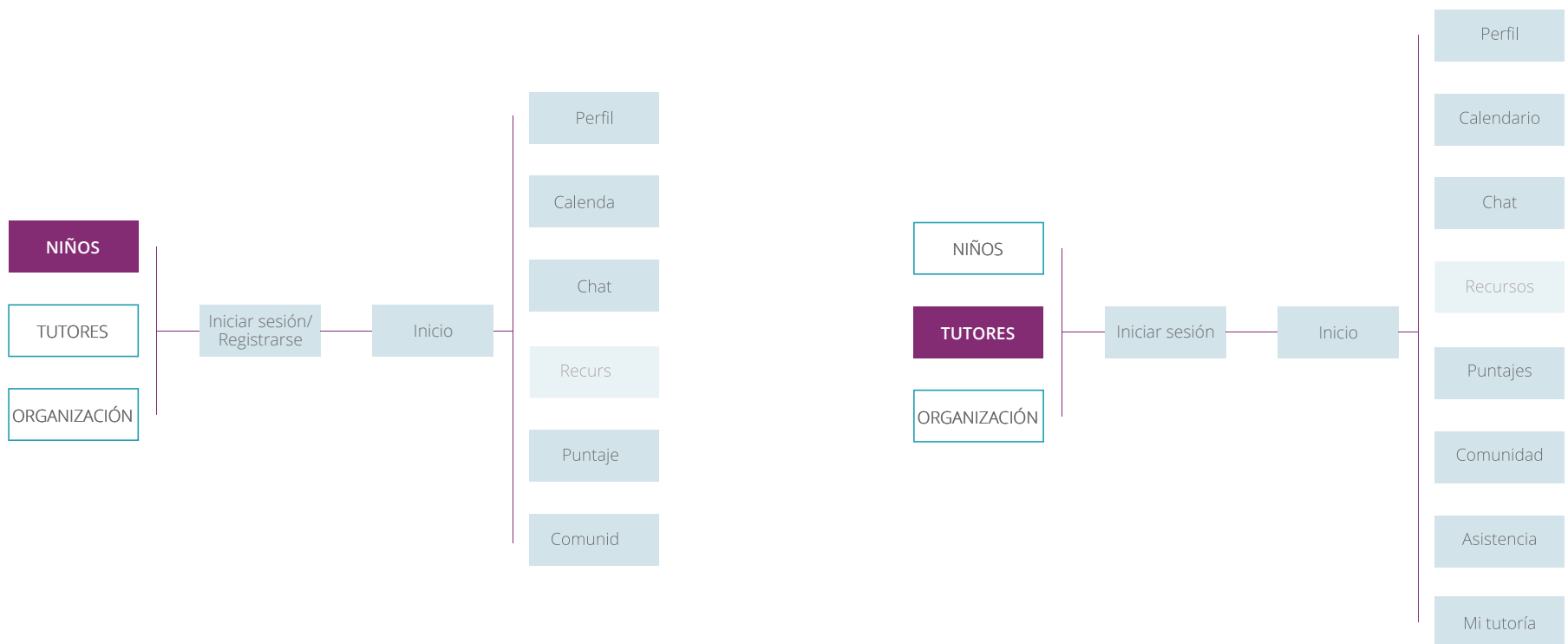


## APLICACIÓN MÓVIL

La aplicación para Smartphones está armada según los principios de diseño de iOS, que da estructura y ubica los elementos armónicamente en la pantalla logrando facilitar la lectura de la app.

### ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN

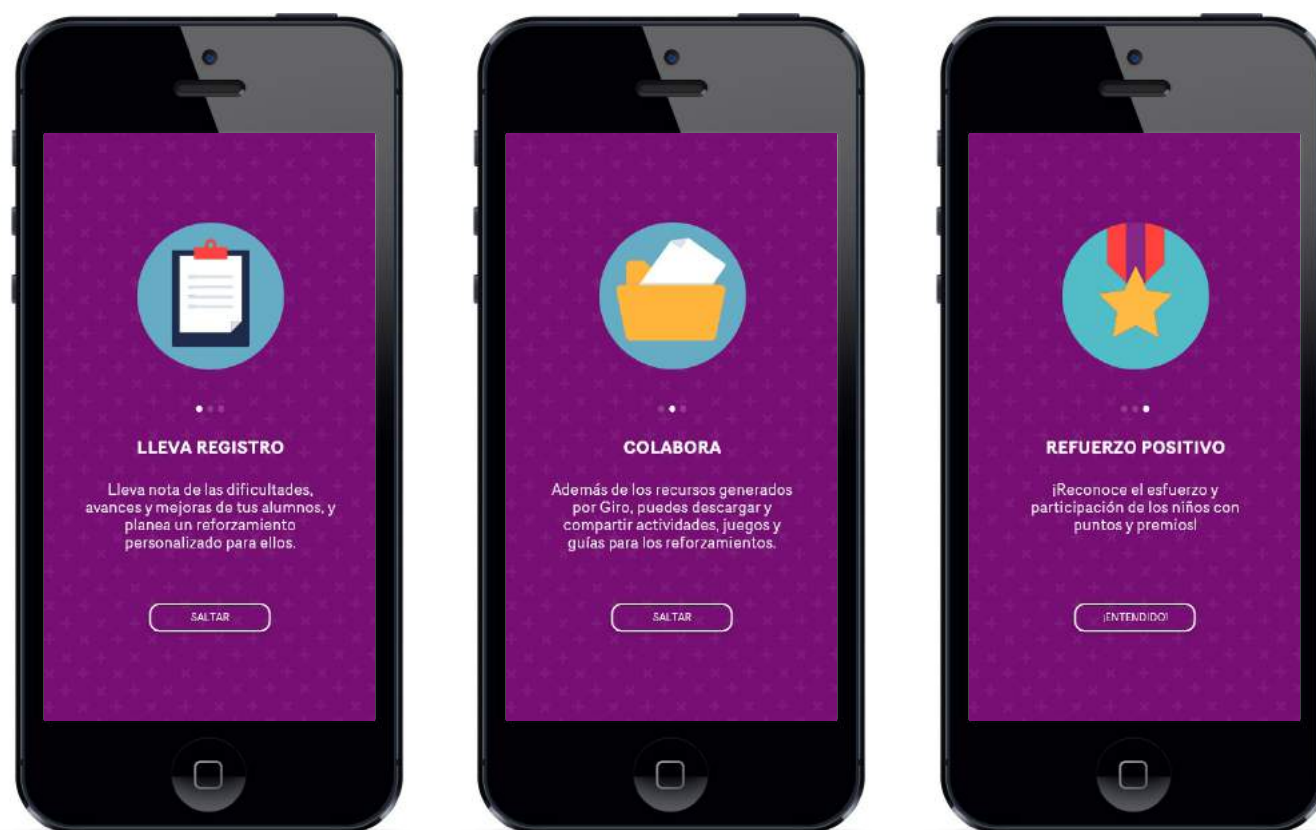
A continuación se muestra un esquema de los elementos con los que cuenta la app, de acuerdo al usuario.





### REGISTRO E INICIO DE SESIÓN

Al abrir la aplicación por primera vez, la aplicación pide seleccionar el “tipo de usuario”, para luego acceder o registrarse según corresponda.



## INTERFAZ TUTORES

### ONBOARDING

Las primeras pantallas que ve el usuario al iniciar sesión por primera vez, son las de onboarding. Tienen como objetivo presentar las propuestas de valor y explicar de forma clara y concisa en qué consiste la aplicación



### FRASE DE LA SEMANA

Una vez que el tutor accede por primera vez a la aplicación durante la semana, se muestra una frase nueva que tiene como objetivo recordar el sentido que tiene la labor que se está realizando.

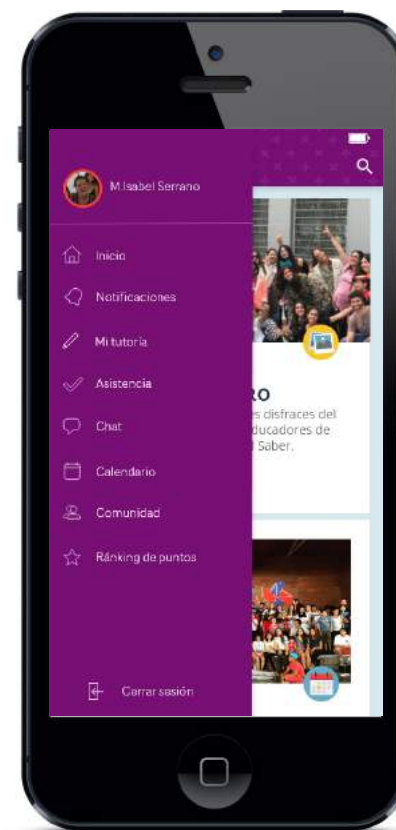


### INICIO / NEWSFEED

Una vez que se ha accedido a la plataforma, se dirige por omisión al Newsfeed. Esta sección nace de la necesidad de que los miembros de la organización se encuentren informados de lo que sucede dentro de la misma; y de interesarlos por el quehacer nacional en temas educativos. En esta sección se muestran noticias, entrevistas y galerías de fotos de los eventos que se han llevado a cabo en la organización.

En la barra superior derecha, se encuentra una lupa que, al apretarla, abre un buscador de contenido.

Ilustraciones que ayudan a identificar si se trata de fotografías, eventos, actualidad o entrevistas.



### MENÚ PRINCIPAL

En el menú principal se muestran todas las secciones a las que se puede acceder desde la app para smartphones. Para facilitar la navegación, cada uno se encuentra asociado a un ícono.



### MI TUTORÍA

Se muestra el material sugerido por la fundación para el desarrollo del reforzamiento y las actividades o guías seleccionadas por el mismo tutor en la aplicación web. El material disponible en esta sección, corresponde a las guías y actividades desarrolladas por la organización y los tutores. Al minuto de contratar Pormas, la organización puede decidir ser open source y contar con material propio y de otras organizaciones, o no serlo y utilizar solamente material propio.

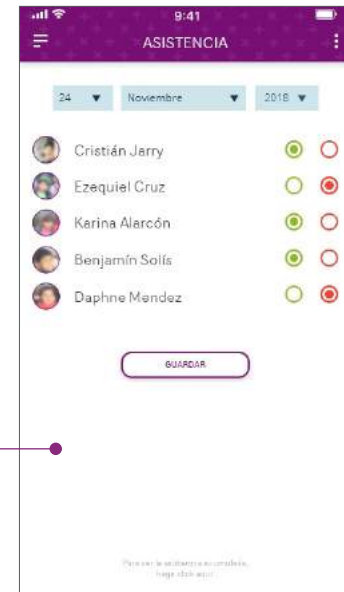
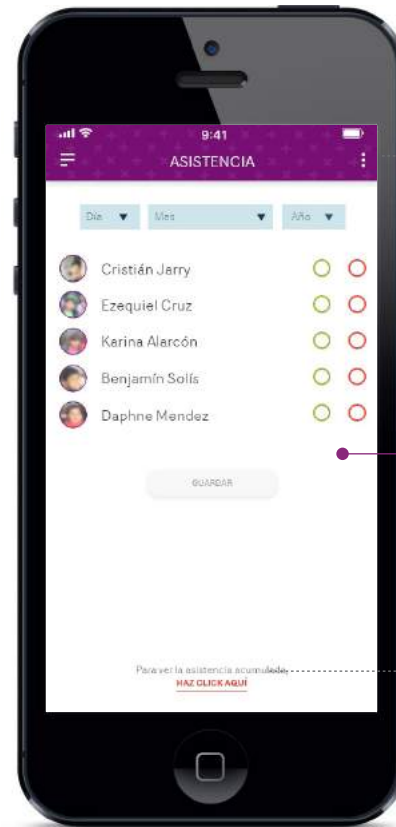
### EVALUACIÓN DE LA TUTORÍA

Esta sección es de gran importancia para poder hacer un seguimiento de la satisfacción de los tutores y mejorar el material disponible en la aplicación. Una vez finalizado el reforzamiento, la aplicación envía una notificación al celular y se le pide a los tutores contestar las preguntas que aquí se muestran



### NOTIFICACIONES

En la sección de notificaciones se muestran los mensajes nuevos y antiguos que la app ha enviado al celular: recordatorios, premios, eventos, entre otros.



Como la asistencia de los niños es variable, se puede agregar estudiantes. Esta información es previamente ingresada por el administrador de la aplicación, por lo que solamente hace falta seleccionar el nombre del alumno nuevo dentro de la lista de curso.

Existe la posibilidad de ver la asistencia histórica a las tutorías

### ASISTENCIA

Permite llevar un registro en tiempo real de la participación de los niños. Para facilitar el reconocimiento de los niños, se muestra también su foto de perfil a la izquierda del nombre. En la pantalla se muestran los alumnos del curso que ya han asistido una o más veces a los reforzamientos.



### ASISTENCIA

Dado que la aplicación está diseñada para ser utilizada en contexto, se desarrolló igualmente una plantilla análoga para ser utilizada por los tutores suplentes que asisten esporádicamente a las actividades de la corporación en reemplazo de algún tutor. En esta hoja se puede registrar la asistencia y anotar avances o comentarios con respecto a los niños.

Una vez finalizado el reforzamiento, debe ser entregada a algún miembro del equipo directivo de la organización para su posterior registro en la app.

FECHA

NOMBRE DEL TUTOR AL QUE REEMPLAZO

CURSO

### ASISTENCIA AL REFORZAMIENTO

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

★  
★  
★  
★  
★  
★

### PUNTOS POSITIVOS

¿Hay algún alumno que quieras destacar positivamente? Si es así, marca la estrella que se ubica a la derecha de su nombre. (Buen comportamiento, actitud, participación, ...)

### COMENTARIOS

¿Tienes algún comentario con respecto al material, los niños (comportamiento, desempeño, dificultades, logros), o el reforzamiento en general?

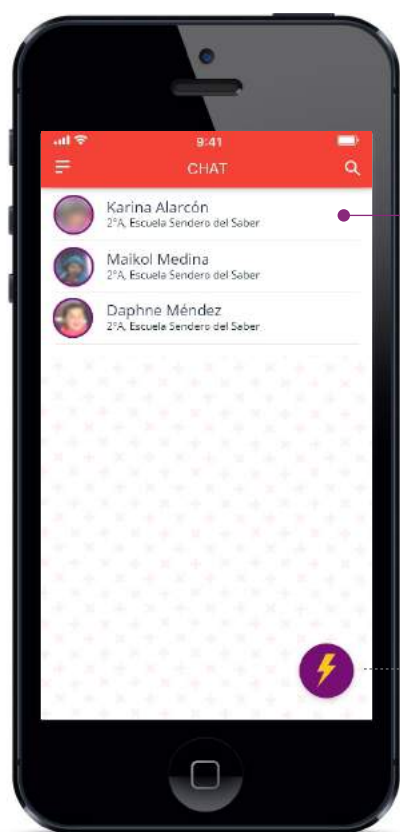
### ¿TE GUSTARÍA VOLVER?

Si es que te gustaría que te contactemos en caso de que algún tutor no pueda venir un Sábado, déjanos tus datos:

NOMBRE

CELULAR

**PORMAS**



Mensajes flash: mensajes enviados automáticamente a los niños en un día y fecha determinado por el tutor, con una pregunta o ejercicio relacionado con la materia tratada en el reforzamiento anterior.



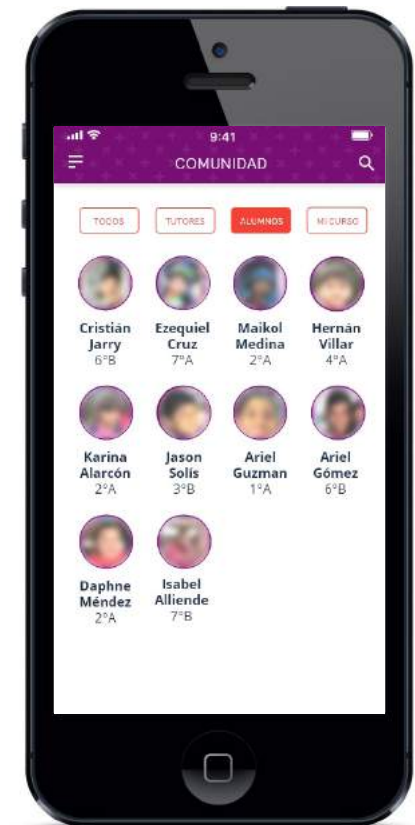
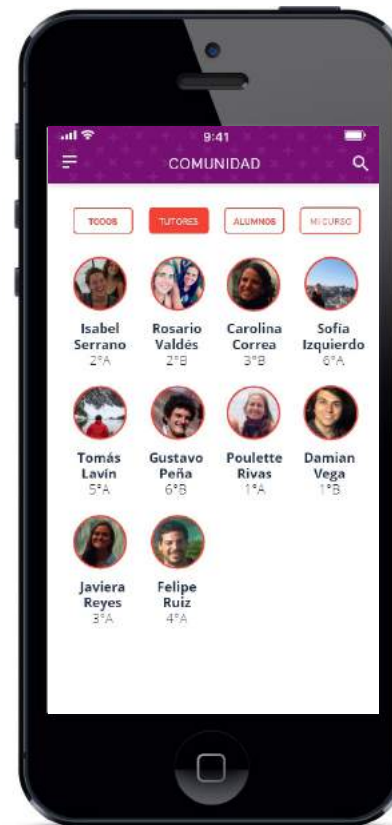
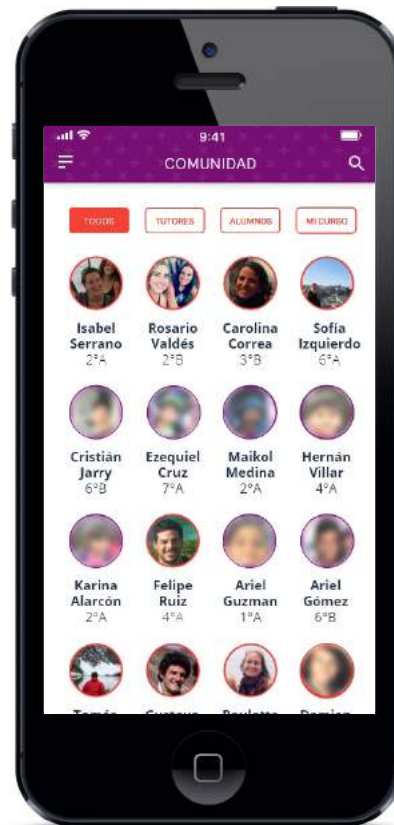
Al apretar un evento en el calendario, se abre una ventana pop up, con detalles del mismo

## CHAT

Con el fin de que el vínculo con los niños no se acabe cuando termina el reforzamiento, se implementó esta herramienta. La ventaja que tiene por sobre el whatsapp, es que se inserta dentro de un contexto distinto, con lo que se pretende que los temas de conversación sean en relación a este contexto. Se incorpora también la opción de programar “ejercicios flash”.

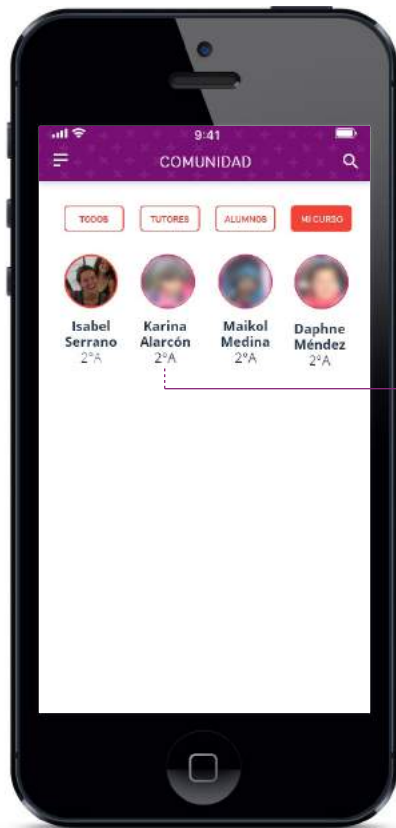
## CALENDARIO

El calendario muestra los cumpleaños de los alumnos y de los tutores, los días en los que hay reforzamiento y todo tipo de actividades extra como la celebración del día del niño, Halloween, el Interescolar, entre otros. Al tener acceso a las notificaciones de escritorio, la app envía recordatorios de los eventos agendados.



### COMUNIDAD

En esta sección se muestran todos los usuarios registrados en la aplicación. Desde aquí se puede acceder a los perfiles de los demás usuarios.



### PERFIL ALUMNOS

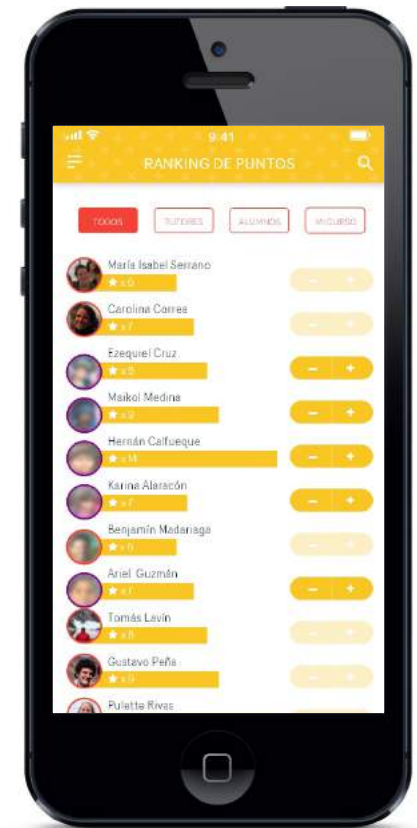
En el perfil de los alumnos se encuentra toda la información que la organización dispone de él: nombre, curso, escuela, ficha y avances, asistencia y puntos o reconocimientos recibidos.



Ficha de alumno, donde se registran avances, comentarios, actividades pendientes, entre otras.

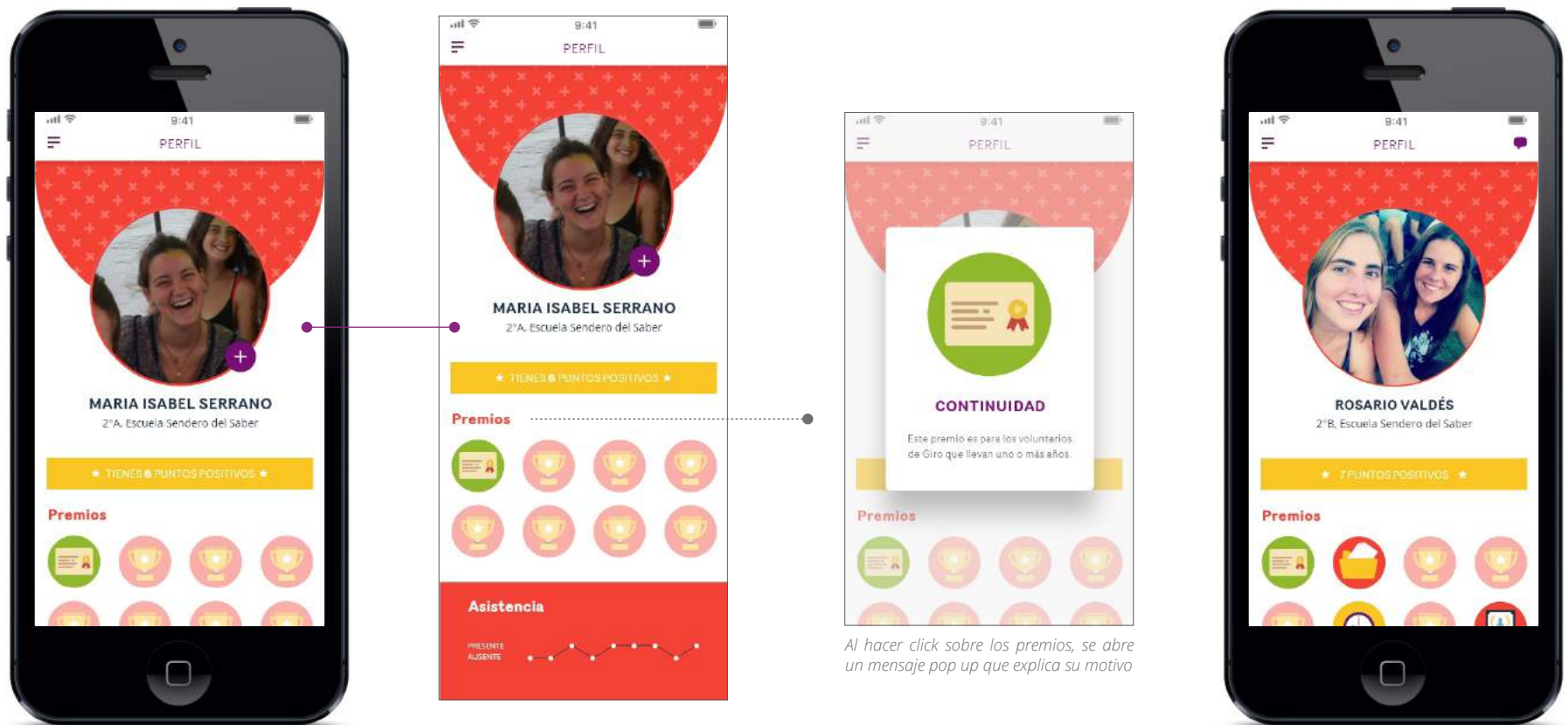
Gráfico de asistencia a las tutorías.

Se decidió incorporar una sección de premios para incentivar la sana competitividad entre tutores y con los niños, y para trabajar con el método de reforzamiento positivo (en la página 102 se encuentra un detalle de los premios).



### RÁNKING DE PUNTOS

Siguiendo con la idea de la sana competitividad, se implementó un sistema de puntos que tiene como objetivo reconocer los logros, más allá de lo académico, de los niños. Los tutores pueden dar y quitar puntos únicamente a los estudiantes.



### PERFIL TUTOR

En su perfil, el usuario puede encontrar información relacionada con los puntos acumulados, premios recibidos (entregados por la directiva de la organización), y asistencia acumulada. Esta última, es visible únicamente por el tutor titular. También, existe la posibilidad de cambiar la foto de perfil por alguna del carrete del celular o tomada con la cámara.

### PERFIL OTROS TUTORES

perfil, el usuario puede encontrar información relacionada con los puntos acumulados, premios recibidos y asistencia acumulada. Esta última, es visible únicamente por el tutor titular.

## PREMIOS

Como ya se mencionó, se incorporó una categoría de premios, idea tomada de los referentes Duolingo y Edmodo. Estos premios, a diferencia de los puntos, son exclusivamente entregados por los miembros de la directiva a los tutores o niños, según corresponda.

Existe un total de 12 premios, entre los que hay 8 para cada usuario. A continuación se muestra la ilustración asociada a cada premio, con una reseña: la misma que aparece en la app.

### NIÑOS



#### CONTINUIDAD

Este premio es para los voluntarios de Giro que llevan uno o más años.



#### USO DE MATERIAL

Este premio es para los tutores que, además de la guía sugerida, hacen uso de los recursos disponibles en Pormas.



#### ASISTENCIA:

Este premio es para los voluntarios que destacan por haber asistido a todas las tutorías del año.



#### PREGUNTAS FLASH

Este premio es para los voluntarios que han enviado 5 o más ejercicios flash para sus alumnos.



#### PARTICIPACIÓN

Este premio es para los voluntarios que destacan por tener una participación activa tanto en las actividades sábado a sábado, como en la etapa de planificación previa de los reforzamientos y eventos.



#### PUNTUALIDAD

Este premio es para los voluntarios que destacan por llegar siempre a la hora a los reforzamientos.



#### INICIATIVA

Este premio es para los voluntarios que destacan por su proactividad, los que proponen nuevas ideas y que buscan ir siempre más allá.



#### VOLUNTARIO DEL MES

Este premio se otorga mensualmente a un voluntario de cada escuela que haya destacado especialmente por su buen desempeño, participación y compromiso.

### VOLUNTARIOS



#### COMPAÑERISMO

Este premio es para quienes destacan por estar atentos a las necesidades de sus compañeros para ayudarles si lo necesitan.



#### ASISTENCIA

Este premio es para los niños que destacan por haber asistido a todas las tutorías del año.



#### PREGUNTAS FLASH

Este premio es para los niños que han contestado 3 o más ejercicios entre semana, enviados por sus tutores.



#### COMPORTAMIENTO

Este premio es para los niños que destacan por su buena actitud, de respeto y cooperación, durante las tutorías.



#### ESFUERZO

Este premio es para los niños que destacan por su trabajo constante por aprender y ser mejores estudiantes.



#### PARTICIPACIÓN

Este premio es para los niños que destacan por tener una participación activa durante el desarrollo de las tutorías y los talleres.



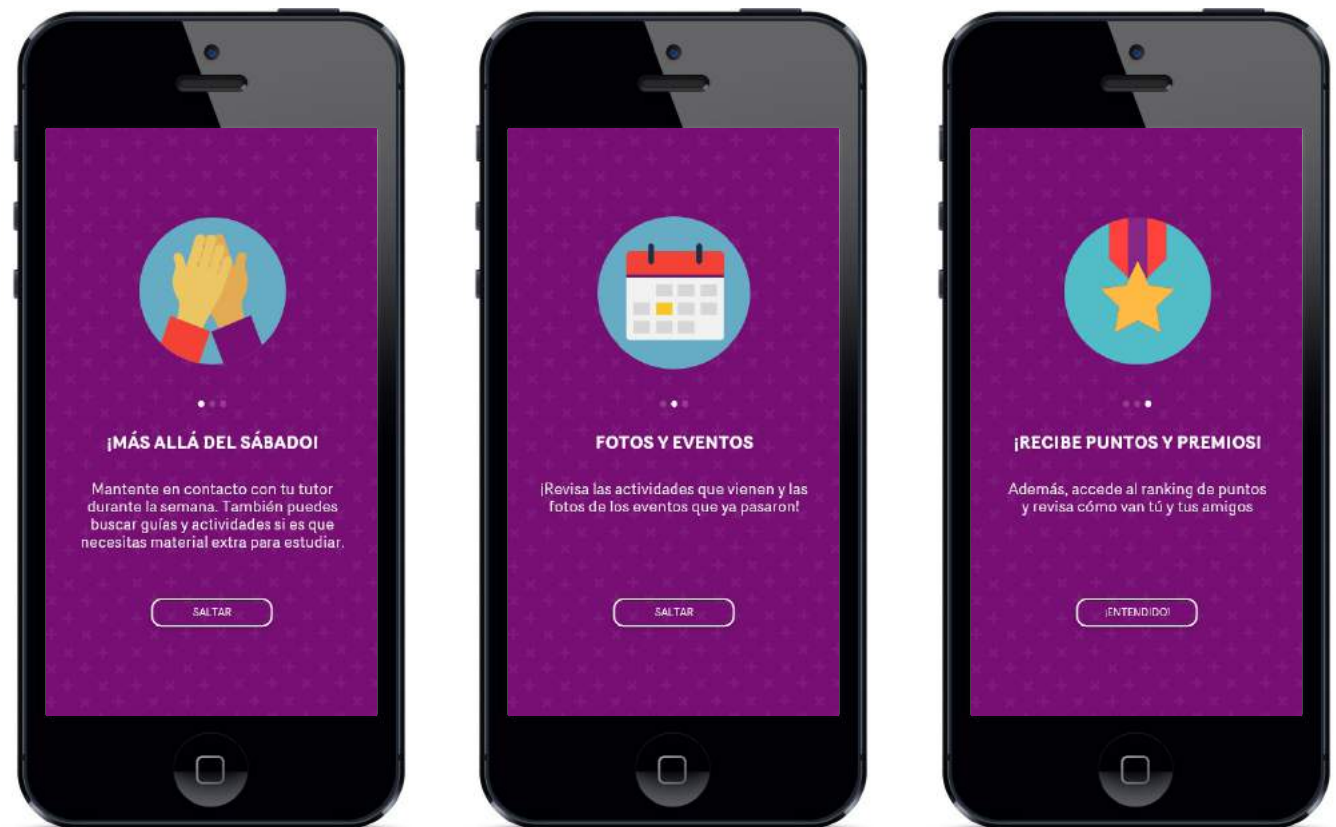
#### BUENOS MODALES

Este premio es para los niños que destacan por tener un buen trato, tanto con sus compañeros como con los tutores.



#### PUNTUALIDAD

Este premio es para los niños que destacan por llegar siempre a la hora a los reforzamientos.



## INTERFAZ NIÑOS

### ONBOARDING

Las primeras pantallas que ve el usuario al iniciar sesión por primera vez, son las de onboarding. Tienen como objetivo presentar las propuestas de valor para los alumnos y dar claves de uso de la app de manera clara y concisa.

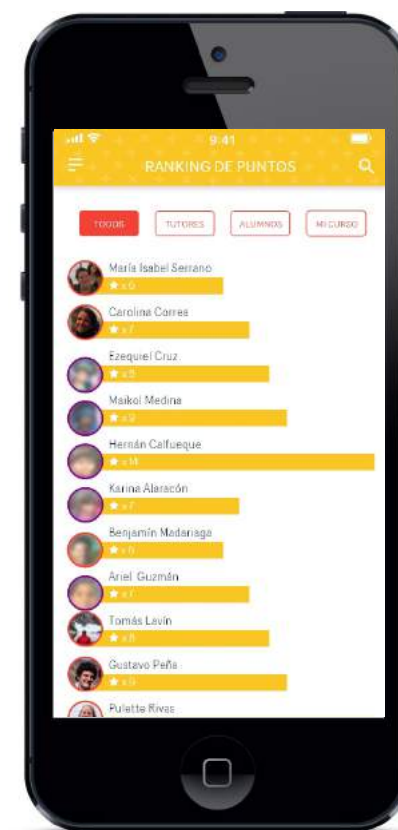


### INICIO / NEWSFEED

El newsfeed de los niños, a diferencia del de los tutores, solamente incluye noticias y eventos relacionados directamente con la organización de la son parte.

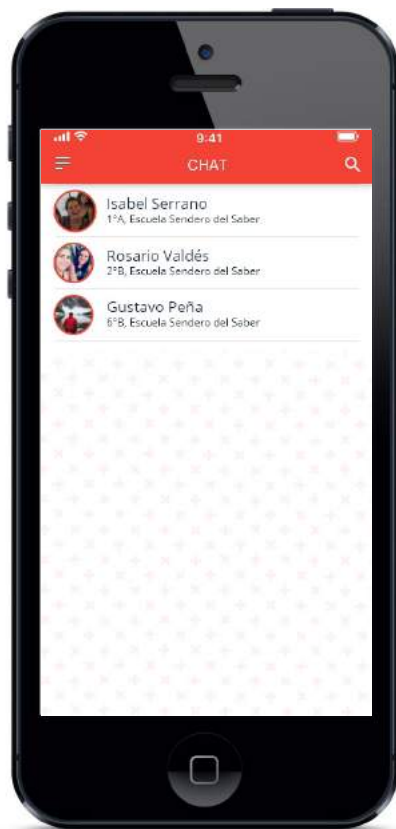


### NOTIFICACIONES



### RÁNKING DE PUNTOS



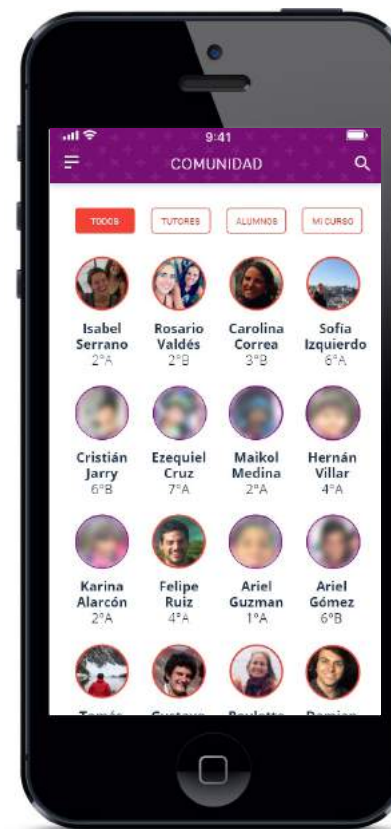


### CHAT

A diferencia de los tutores que pueden escribirle a cualquier miembro de la organización, los niños solamente pueden chatear con los tutores.



### CALENDARIO

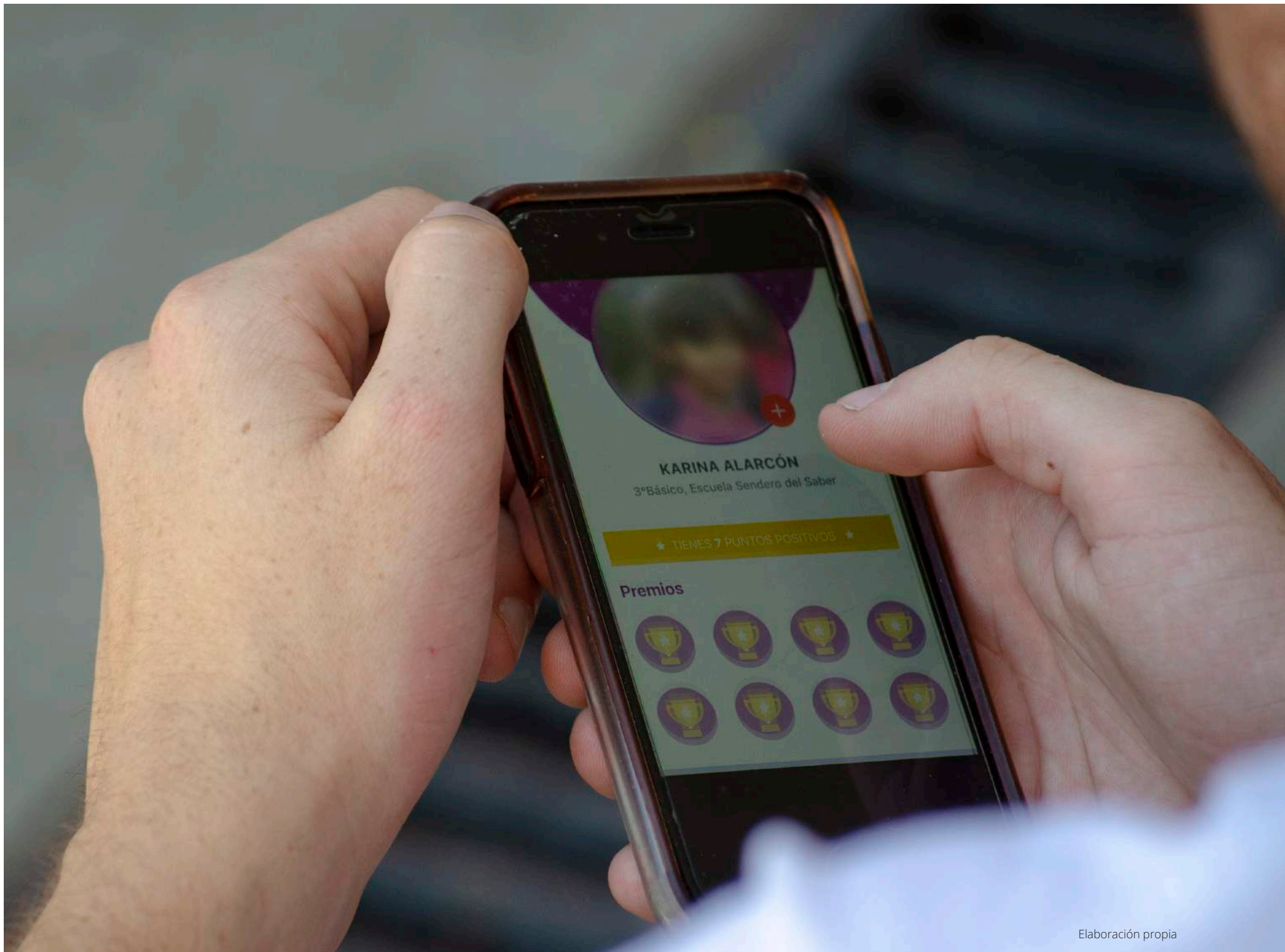


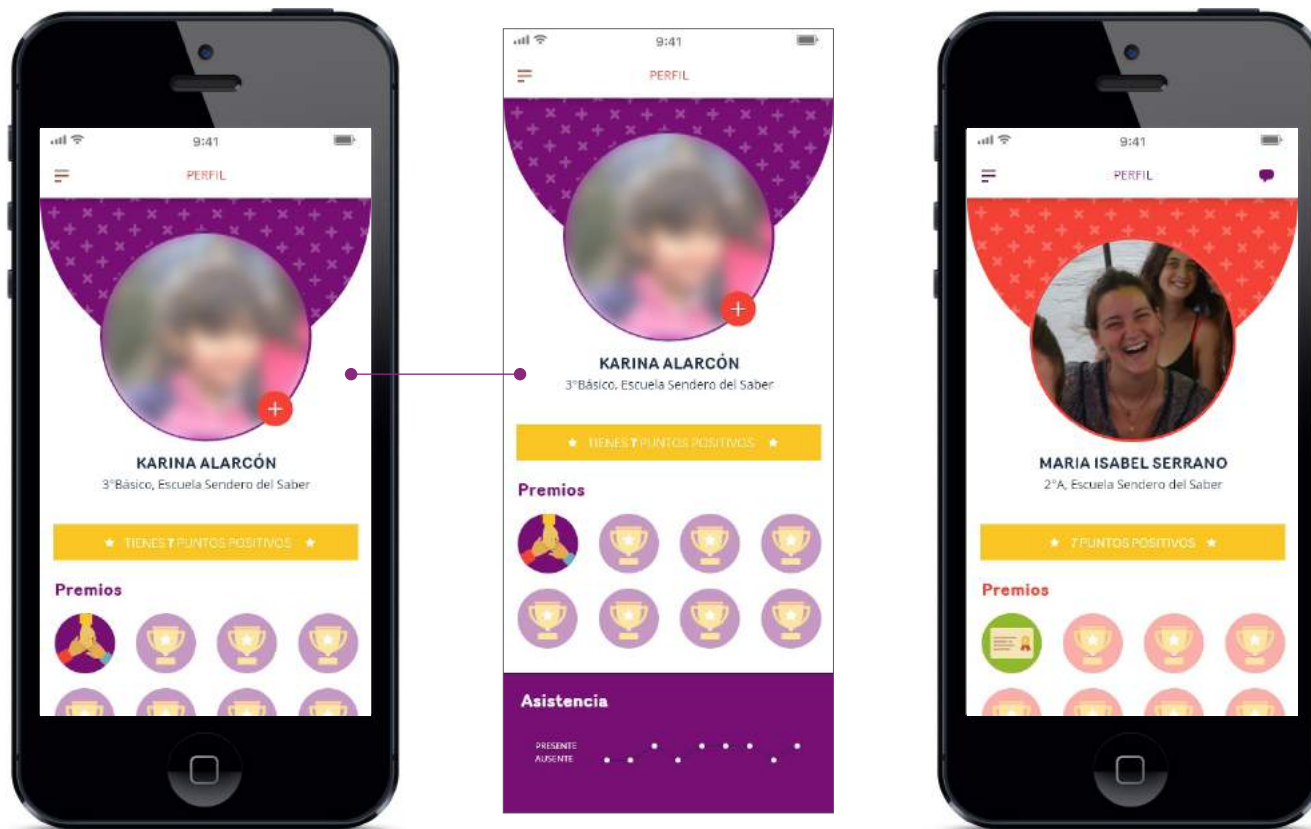
### COMUNIDAD



### PERFIL COMPAÑEROS

Del perfil de los tutores, los niños pueden ver únicamente la información básica, los puntos que han recibido y los premios.





### PERFIL PROPIO

En su perfil, el usuario puede encontrar información relacionada con los puntos acumulados, premios recibidos (entregados por los tutores), y asistencia acumulada. Esta última, no es visible para los compañeros. También, existe la posibilidad de cambiar la foto de perfil por alguna del rollo del celular o tomada con la cámara.

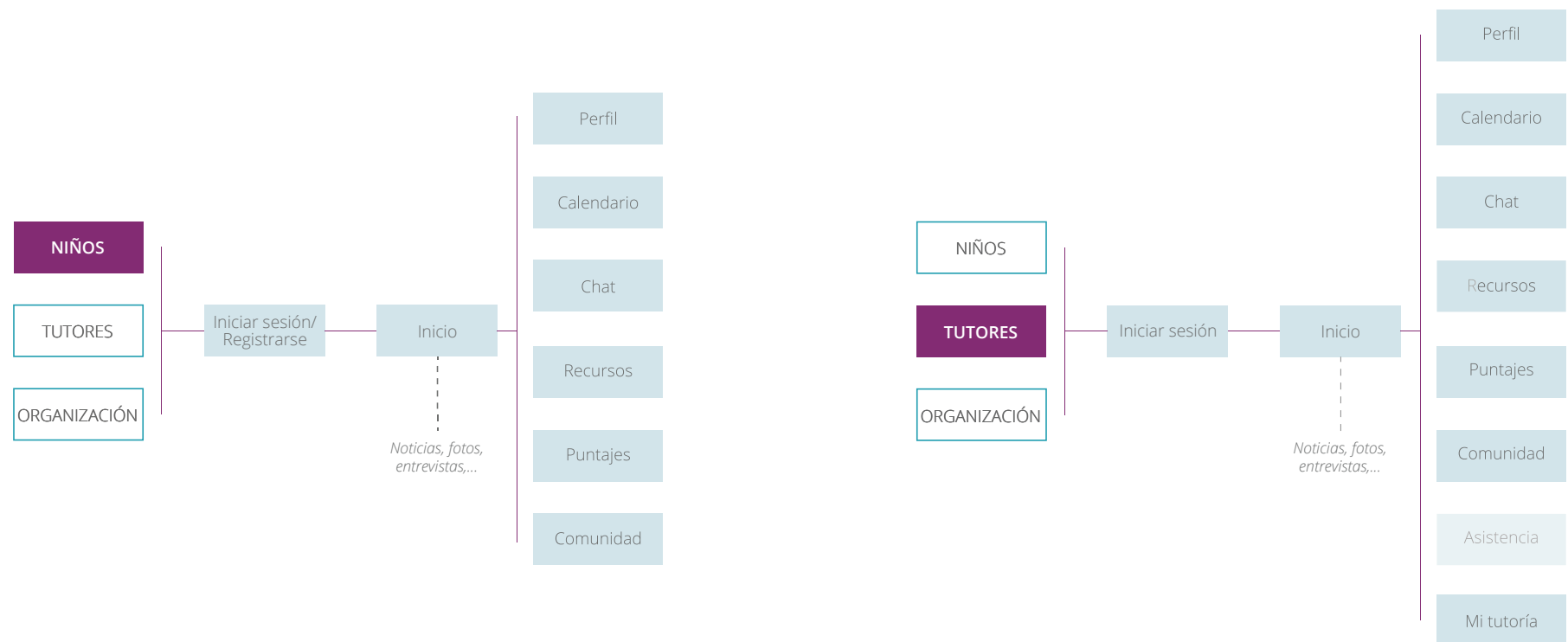
### PERFIL TUTOR

Al igual que en el perfil de los compañeros, los niños solamente tienen acceso a la información básica.

## APLICACIÓN WEB

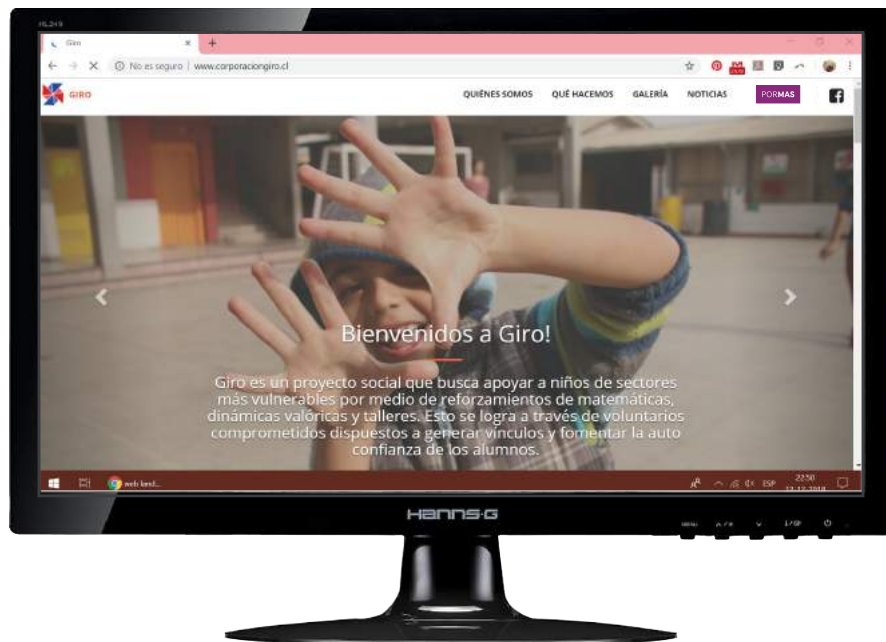
Como se mencionó con anterioridad, la decisión del desarrollo de una app web fue tomada pensando en garantizar el acceso a la app para todos los potenciales usuarios, y facilitar la búsqueda de material complementario para las clases por parte de los tutores.

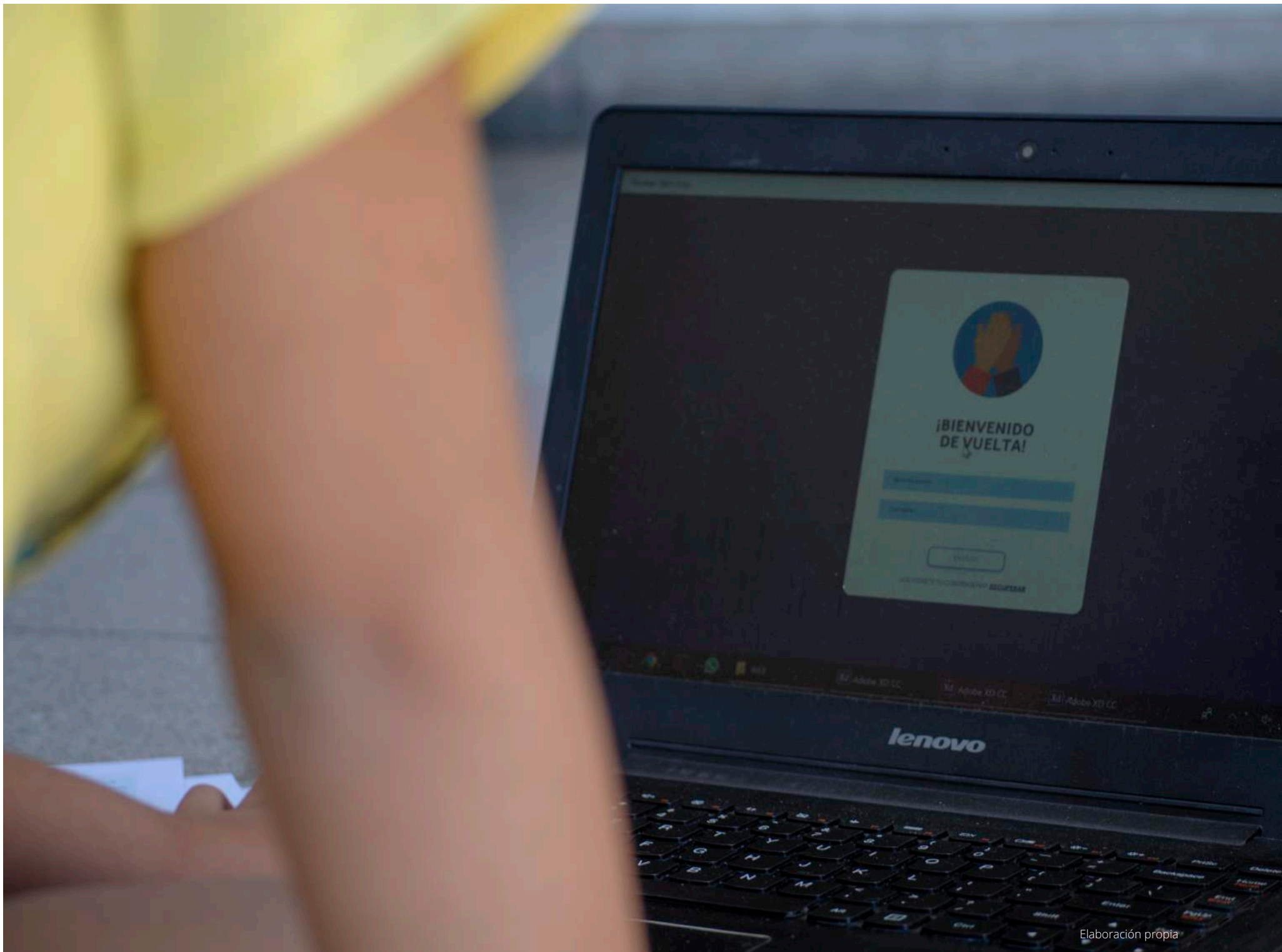
Los contenidos disponibles en la web según el usuario son los siguientes:



### ACCESO A LA APP

Se puede entrar mediante el link de Pormas ([www.pormas.cl](http://www.pormas.cl)), o a través de un botón en la pagina de la organización de la que el voluntario o niño forma parte.



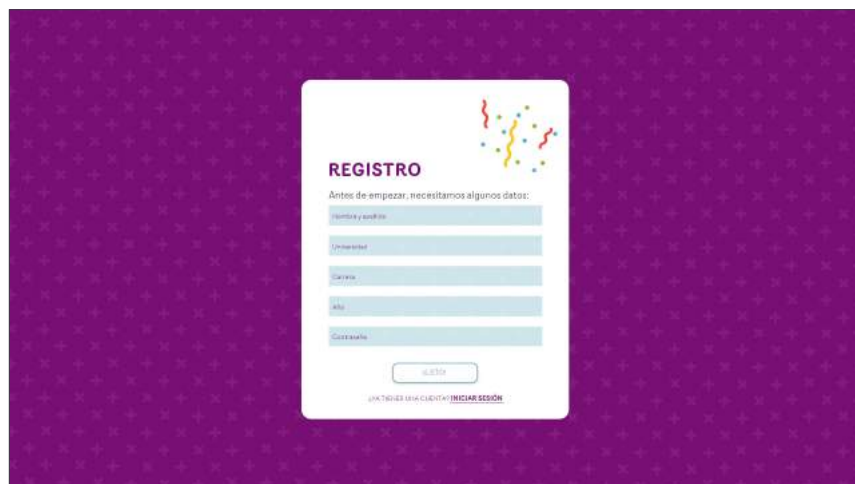




## INGRESO

El sistema de ingreso y registro es similar al de la aplicación para smartphones. En primer lugar pide seleccionar el tipo de usuario para luego dar la opción de entrar o registrarse, según corresponda.

## INTERFAZ TUTORES



### INICIO / NEWSFEED

Se puede entrar mediante el link de Pormas ([www.pormas.cl](http://www.pormas.cl)), o a través de un botón en la página de la organización de la que el voluntario o niño forma parte.



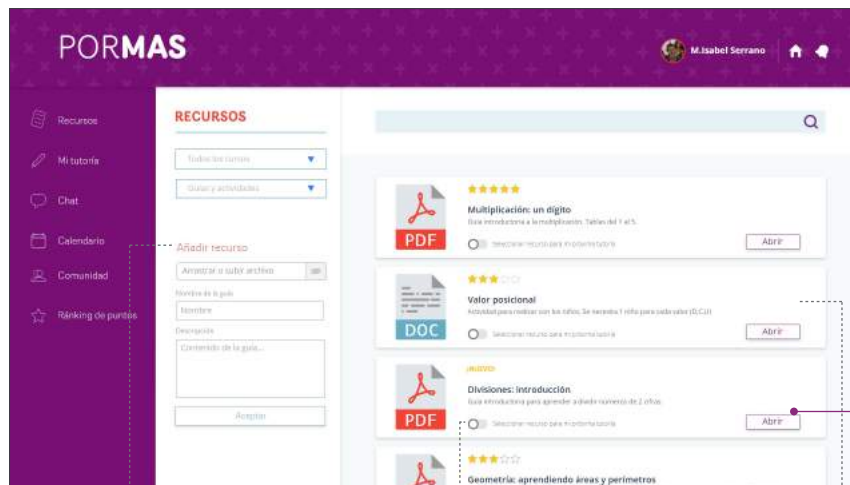
## RECURSOS

La principal diferencia con respecto a la app para Smartphones, es la posibilidad de acceder desde la web a esta sección. El contenido estará ordenado según las bases curriculares del ministerio de educación. Esto se logrará por medio de la creación de etiquetas para cada archivo que se sube a la plataforma. De esta manera, al ingresar el tipo de recurso y el curso para el que se desea buscar, los filtros se activan.

Existe además la posibilidad de que las organizaciones usuarias de Pormas escojan ser open source y pongan su material a disposición de otras organizaciones.

## MI TUTORÍA

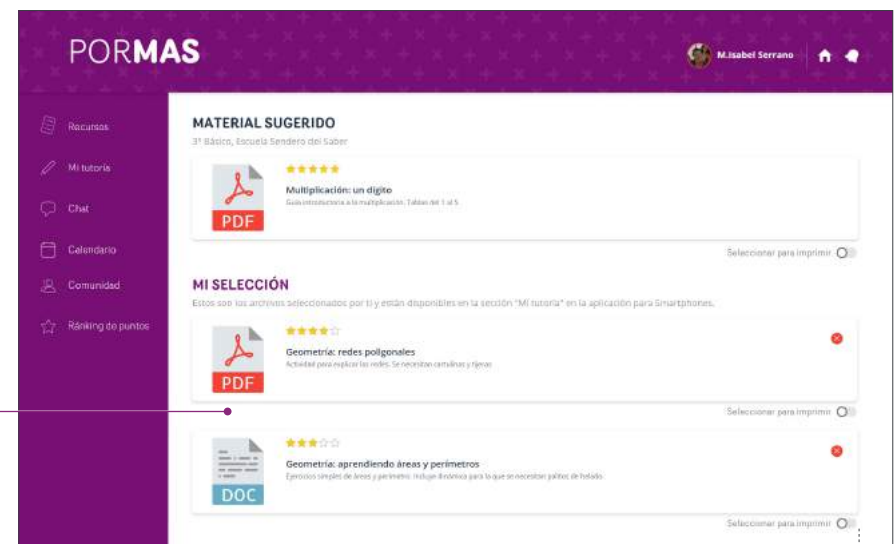
En esta sección se muestra el material sugerido para el próximo reforzamiento (seleccionado por un miembro de la organización en base a los contenidos que debieran manejar los niños), y las actividades o guías seleccionadas por el propio tutor. Este es el contenido que está disponible en la aplicación en la sección que lleva el mismo nombre.



Se da la posibilidad a los voluntarios de compartir actividades y material que pueda ser de utilidad para otros tutores.

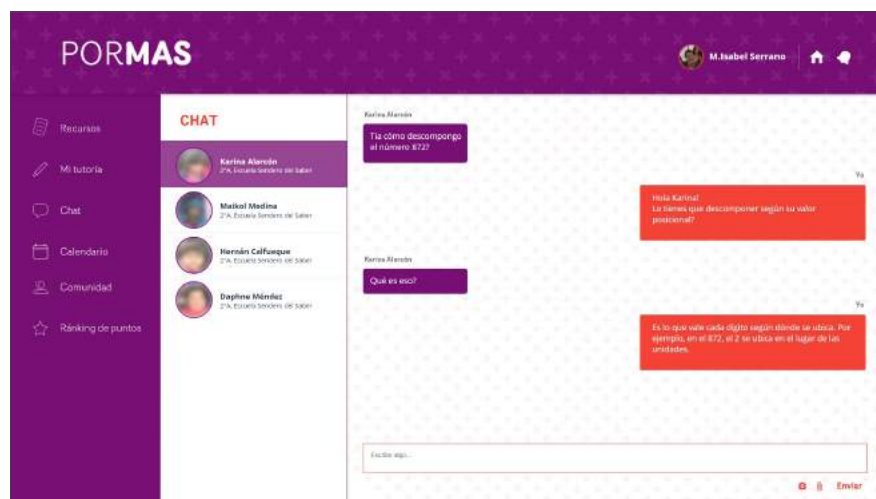
Cuando se selecciona esta opción, la actividad aparece automáticamente en la sección "mi tutoría"

Cada actividad tiene una reseña y un puntaje en base a la evaluación que han hecho los tutores anteriormente. Esto con el fin de mejorar y adaptar el material a las necesidades de los niños y tutores.

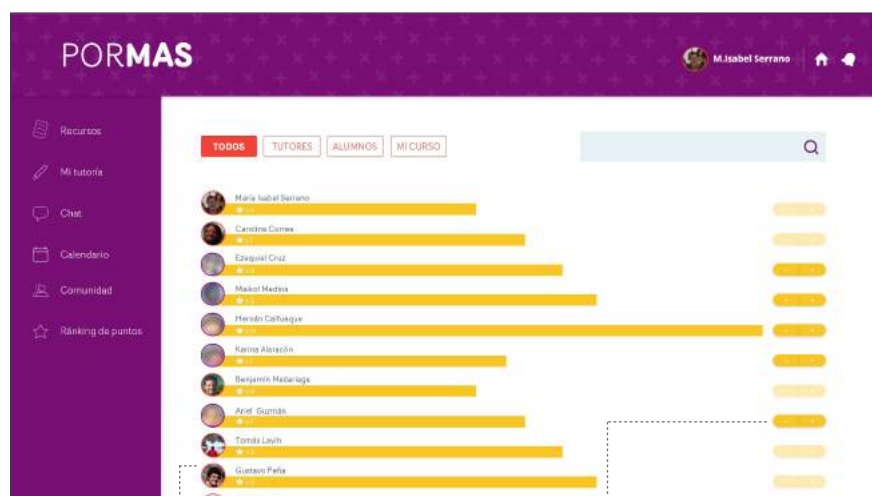


Cada sábado, la organización lleva impresa las guías que se utilizan para el reforzamiento, guías que muchas veces no se usan y se pierden. Se incorpora esta opción para que el tutor seleccione (si es que quiere) el material que quiere impreso.

## CHAT



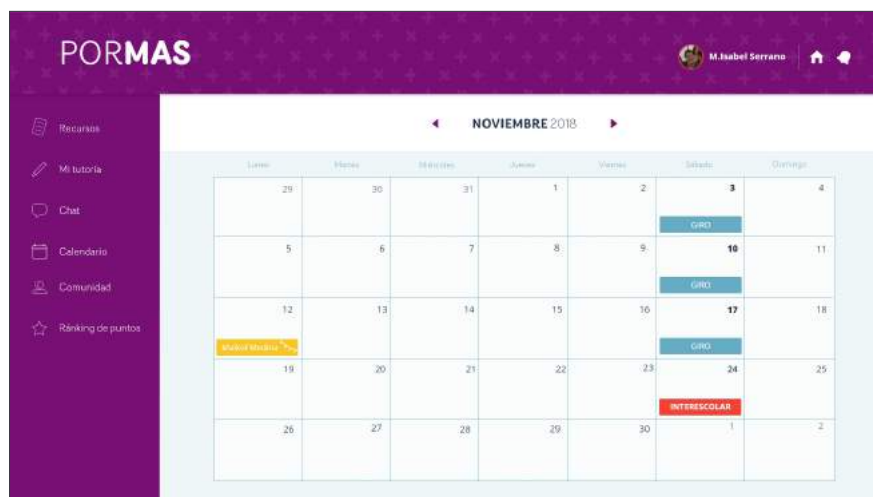
## RÁNKING DE PUNTOS



Al apretar la foto de cualquiera de los miembros de la organización, se puede acceder a su perfil.

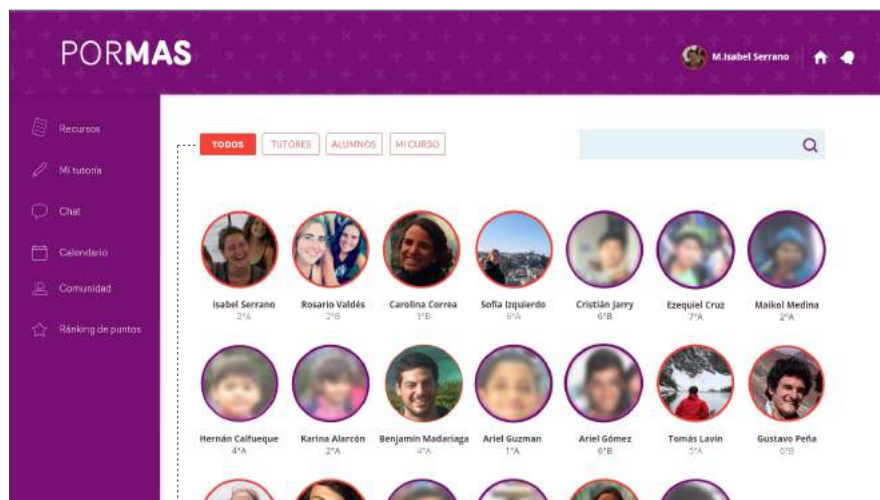
Los tutores pueden unicamente dar o quitar puntos a los niños. Es la organización la que da o quita puntos a los tutores.

CALENDARIO



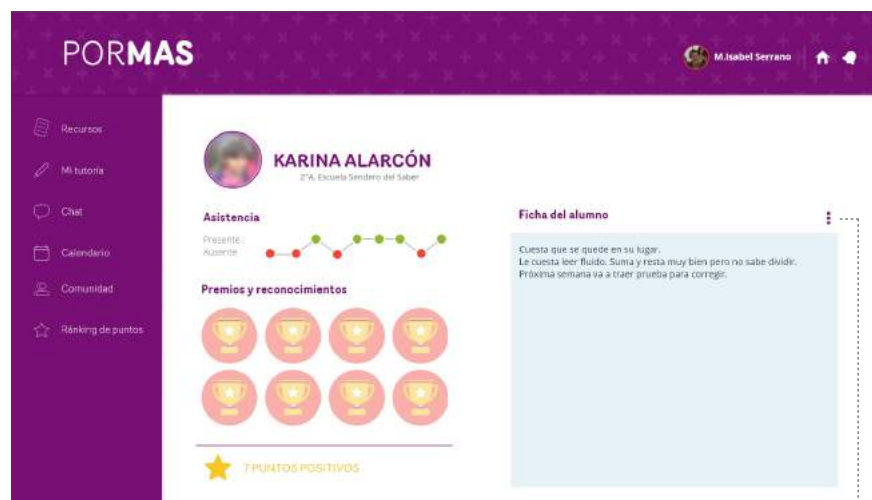
● Al igual que en la app para smartphones, al hacer click sobre un evento se abre una ventana explicativa.

## COMUNIDAD



● Botón que permite filtrar los perfiles que se muestran

## PERFIL ALUMNOS



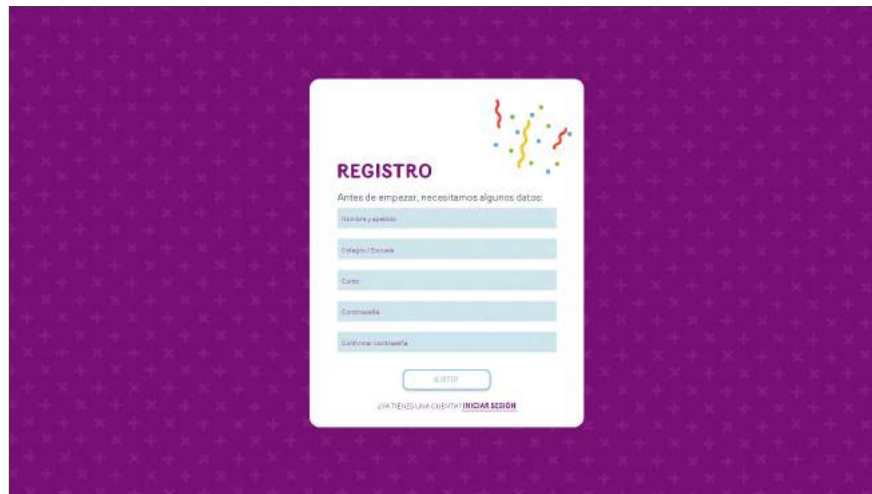
● Opción para editar la ficha del alumno

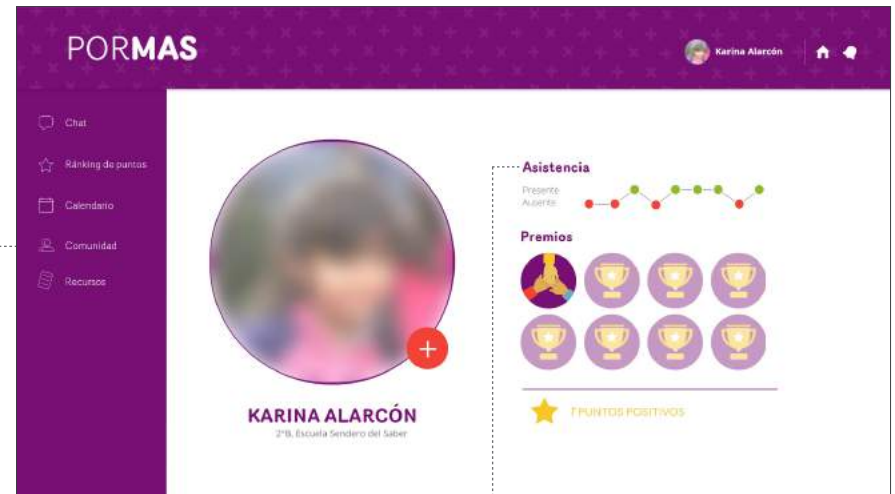
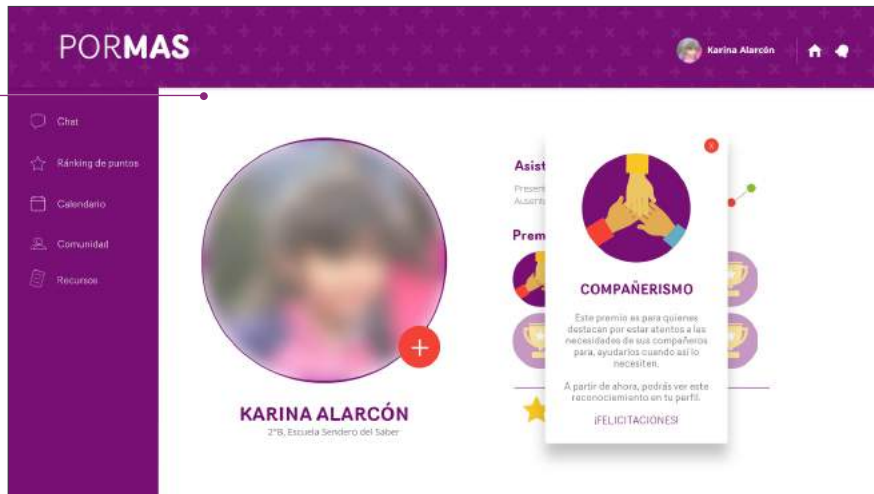
## PERFIL TUTOR USUARIO



● Al igual que en la app para smartphones, al hacer click sobre un premio se abre una ventana explicativa.

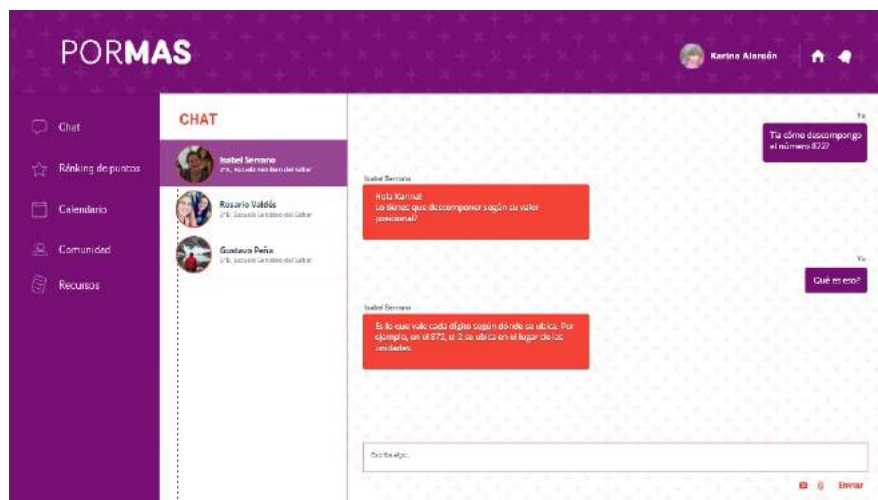
## INTERFAZ NIÑOS





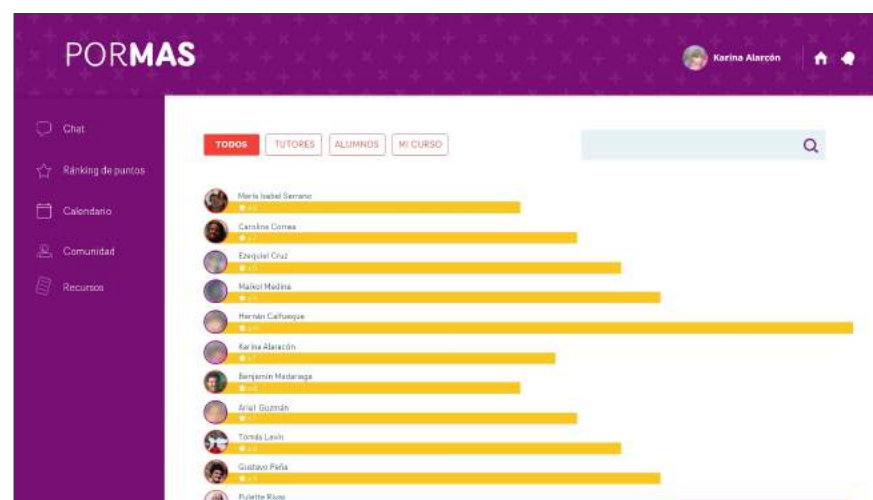
● Gráfico de asistencia

### CHAT



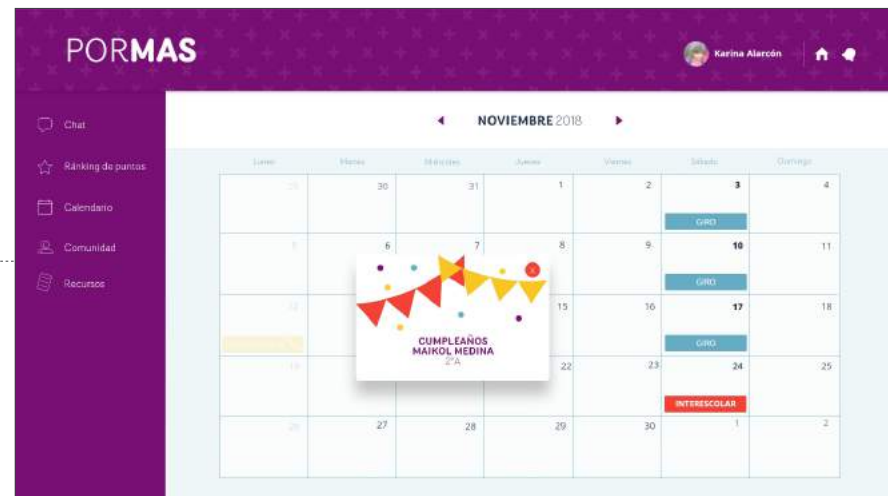
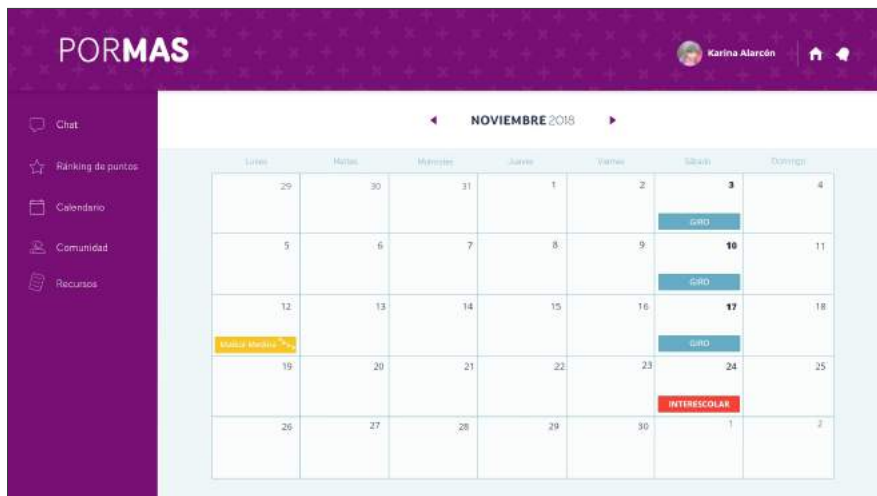
● Chat habilitado únicamente para hablar con tutores de la corporación

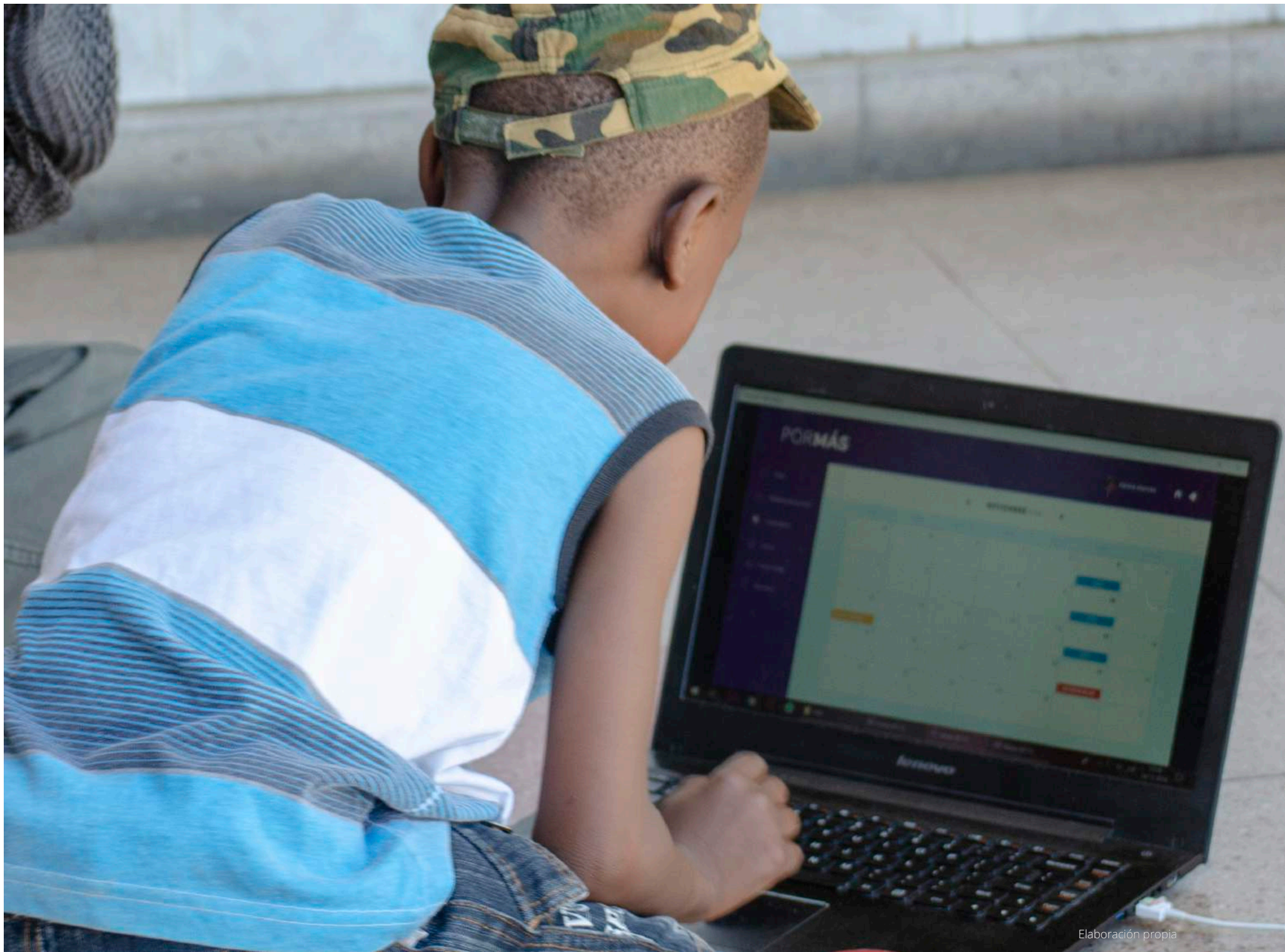
### RÁNKING DE PUNTOS

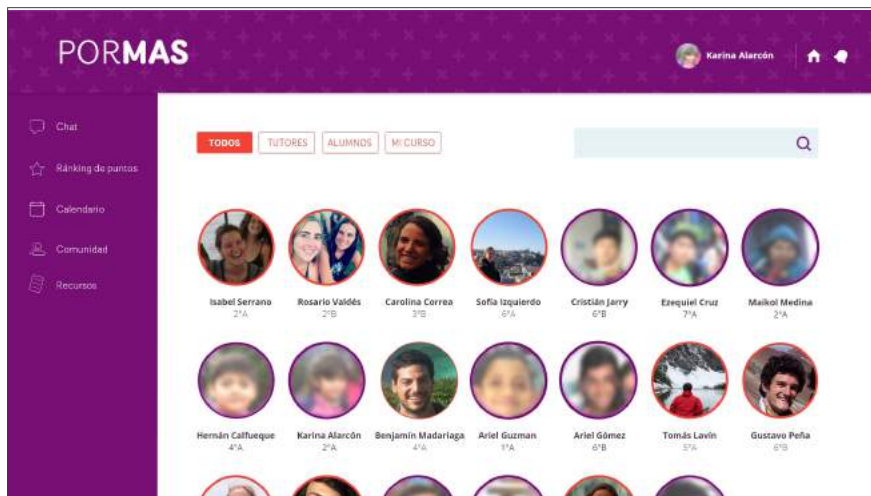




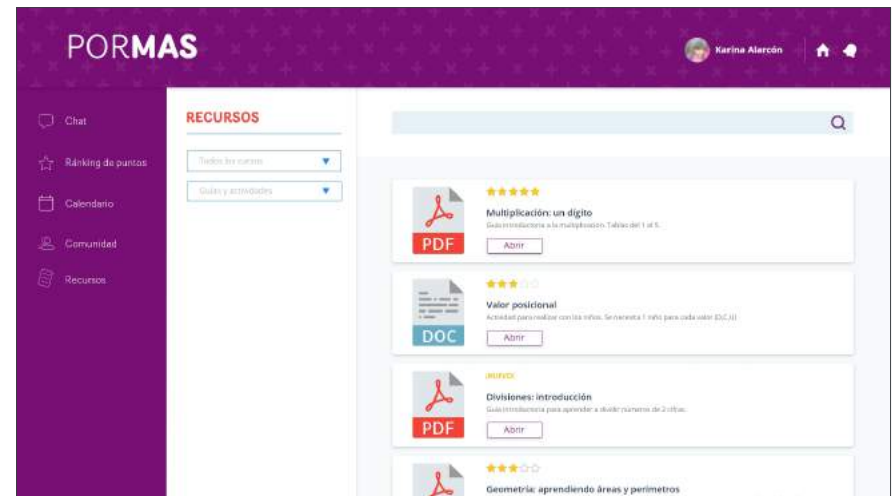
## CALENDARIO







**COMUNIDAD**



**RECURSOS**

Al igual que los tutores, los niños también tienen acceso a la sección de material complementario, en el que pueden encontrar guías, actividades y juegos útiles al minuto de estudiar o repasar los contenidos vistos en clases o en los reforzamientos.

## VALIDACIÓN DEL SISTEMA

La validación de la propuesta se llevó a cabo por medio de dos testeos: en primer lugar uno en terreno en la Escuela Sendero del Saber y, en segundo lugar, una reunión con los directores de Giro.

El proyecto tuvo muy buena acogida de los voluntarios con los que se testeó en terreno, pero costó llamar la atención de los niños ya que estaban preparándose para el Interescolar final. No dedicaron mucho tiempo a probar la aplicación pero al preguntarles manifestaban su gusto por ésta y preguntaban a partir de cuándo se podía descargar, lo que denota interés por el proyecto.

En cuanto a la validación con los directores, se mostraron muy contentos con el proyecto y expresaron estar muy satisfechos con el resultado. Fueron muy enfáticos eso sí, en la importancia de una buena implementación y de una buena comunicación del proyecto; ya que si los voluntarios no entienden la importancia de implementar la app en su totalidad, puede que el aporte del sistema no sea el que se proyecta.

Además, surgieron **nuevas ideas** a tener en consideración para el desarrollo de la app a futuro:

- Evaluar opción de crear un perfil para apoderados
- Una vez implementado el sistema, a partir de la acción que tenga por parte de profesores, evaluar la opción de incorporarlos al sistema.

“Va a servir mucho, sobre todo a ordenar y estructurar.. que es por lo que más alegan los voluntarios. Hoy día vinieron hartos, pero hemos tenido problemas de asistencia por lo mismo”

“Le da seriedad a lo que hacemos y crea un sistema de incentivos que funciona tanto para los voluntarios como para los niños.”

Gregorio Prieto - Jefe Sendero del Saber

“Me encanta, en serio. Sobre todo la posibilidad de mantenerse en contacto con los niños. Me pasó que tenía a una niña que casi no sabía de matemáticas y me propuse enseñarle bien... pero dejó de venir y nunca más supe de ella”

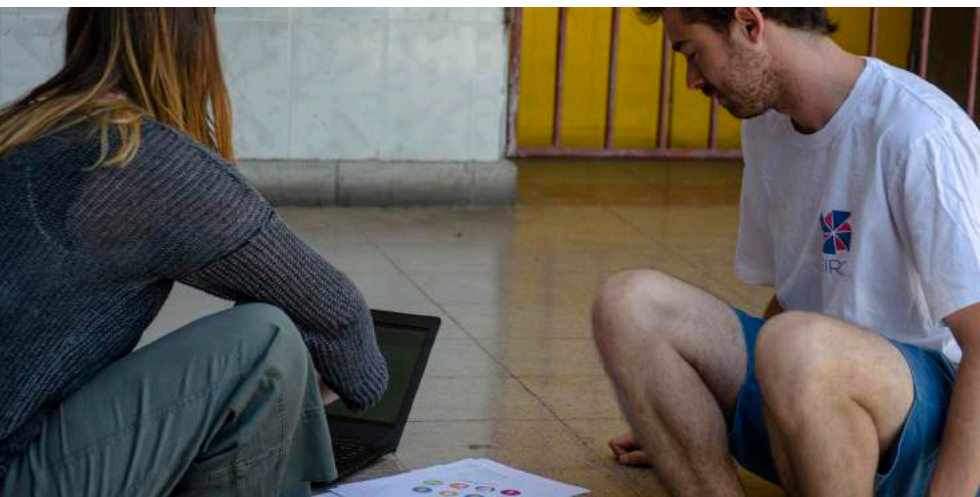
Valeria Jadue - Voluntaria

“Creo que efectivamente se está yendo “por más” con una aplicación. Los tiempos han cambiado y la guía deja de ser tan cómoda para un voluntario. Tener a mano todo en una sola aplicación, que sea más inmediato, es algo bueno”

Josefina Solari - Ex directora Giro

“Llena una necesidad de orden.. nosotros por falta de recursos y tiempo, no podemos generar herramientas como esta.”

Diego Armas - Director Giro



### VALIDACIÓN DE ATRIBUTOS DEL SISTEMA

Como parte del testeo final, se le pidió a los usuarios que seleccionaran cuantos conceptos quisieran de una lista en la que estaban escritos los atributos del sistema y los objetivos del proyecto; estos últimos sintetizados en una palabra. De esta manera, se pretendía verificar si es que los atributos eran perceptibles por los usuarios, y si los objetivos eran alcanzables a partir del uso del sistema (ver anexo, página 148).

De un total de 10 respuestas (una mitad correspondiente a alumnos y la otra a tutores), a continuación se puede ver cuales fueron los conceptos asociados al sistema:







# 5. IMPLEMENTACIÓN

## 5.1 MODELO DE NEGOCIOS

<p><b>SOCIOS CLAVE</b></p> <p>Fundaciones y organizaciones de reforzamiento extra escolar. Programador</p>	<p><b>ACTIVIDADES CLAVE</b></p> <p>Postulación a fondos. Retroalimentación constante. Comunicaciones Captación de nuevos clientes</p>	<p><b>PROPUESTA DE VALOR</b></p> <p>Se distinguen distintas propuestas de valor de acuerdo a los usuarios; organizaciones, niños y tutores</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fundaciones Retroalimentación constante, más compromiso de tutores y niños; y posibilidad de realizar análisis cuantitativos y cualitativos con la información que genera la app.</li> <li>Tutores Colaborar en la creación y mejora del material para reforzamientos y tener acceso a una gran variedad de recursos, llevar registro del avance de los niños, premiar la actitud y desempeño de los niños.</li> <li>Niños Posibilidad de recibir ayuda y apoyo del tutor entre semana, recibir premios y reconocimientos por su participación y actitud y posibilidad de acceder a información de próximos eventos y fotos de los anteriores.</li> </ul>	<p><b>RELACIONES CON CLIENTES</b></p> <p>Relación cercana y directa que permita recibir feedback constantemente para mejorar el servicio. Importante que clientes confíen en la empresa</p>	<p><b>SEGMENTOS DE CLIENTE</b></p> <p>Cliente: fundaciones y corporaciones de reforzamiento extraescolar voluntario</p> <p>Usuario directo: Niños y voluntarios que asisten a los reforzamientos</p> <p>Usuario indirecto: Escuelas y apoderados de los niños.</p>
<p><b>RECURSOS CLAVE</b></p> <p>Administrativos Soportes para el uso de la app.</p>		<p><b>CANALES</b></p> <p>Internet (página web), AppStore y GooglePlay.</p>		
<p><b>ESTRUCTURA DE COSTOS</b></p> <p>Variables: Mantenimiento y actualizaciones app, papelería. Fijos: Remuneración de gestión del servicio, hosting y dominio. Inversiones: Desarrollo app (iOS, Android, web), registro legal de la marca, licencia AppStore y GooglePlay, licencia de tipografías e imágenes.</p>		<p><b>FUENTES DE INGRESO</b></p> <p>Se proyecta la postulación a fondos concursables, que hagan posible el desarrollo y pilotaje del proyecto. Posteriormente, las ganancias provendrían de la venta del servicio a las organizaciones</p>		



### INVERSIÓN INICIAL

Costo de desarrollo app	1.500.000
Costos Google Play	16.790
Registro legal marca	131.000

<b>Total</b>	<b>1.647.790</b>
--------------	------------------

#### TIPO DE INGRESO      PRECIO DE VENTA

Cuota inicial	\$400.000
Cuota mensual	\$50.000

#### CON RAZÓN DE CRECIMIENTO DE 3 ORGANIZACIONES AL AÑO:

Flyer unitario: \$550  
 Afiche unitario: \$570  
 5 afiches por escuela + 40 alumnos aprox

### CRECIMIENTO DE LA EMPRESA

Año	0	1	2	5
Numero de Organizaciones	1	4	7	16

#### INGRESOS

Año	0	1	2	5
Total por inicio	\$0	\$1.600.000	\$1.200.000	\$1.200.000
Total cuotas	\$0	\$2.400.000	\$4.200.000	\$9.600.000
<b>Total</b>	<b>\$0</b>	<b>\$4.000.000</b>	<b>\$5.400.000</b>	<b>\$10.800.000</b>

#### GASTOS GENERALES (ANUAL)

Año	0	1	2	5
Sueldo administrador	\$0	\$4.392.000	\$4.392.000	\$8.784.000
Honorarios contador	\$1.200.000	\$1.200.000	\$1.200.000	\$1.200.000
Nic	\$9.950	\$9.950	\$9.950	\$9.950
Hosting	\$10.000	\$10.000	\$10.000	\$10.000
Licencias app store	\$66.488	\$66.488	\$66.488	\$66.488
Mantencion app y pagina web	\$150.000	\$150.000	\$150.000	\$150.000
Papelería	\$74.500	\$74.500	\$74.500	\$74.500
<b>Total gastos anuales</b>	<b>\$1.510.938</b>	<b>\$5.902.938</b>	<b>\$5.902.938</b>	<b>\$10.294.938</b>

<b>Total</b>	<b>-\$1.510.938</b>	<b>-\$1.902.938</b>	<b>-\$502.938</b>	<b>\$505.062</b>
--------------	---------------------	---------------------	-------------------	------------------

## 5.2 ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN

Este proyecto se pretende implementar como piloto en Corporación Giro (año 0), para luego ponerlo a disposición de otras organizaciones de la misma naturaleza que puedan estar interesadas en la introducción de este sistema.

Se proyecta que el crecimiento de la empresa a partir de su lanzamiento al mercado será a razón de 3 nuevos clientes anuales; y el sistema de venta consiste en un cargo inicial por implementación sumado a una cuota mensual de mantención.

Con este modelo de negocios, se proyecta que a partir del año 5 la empresa empiece a generar ganancias (sin ningún tipo de subvención ni fondo externo).

### FORMAS DE FINANCIAMIENTO

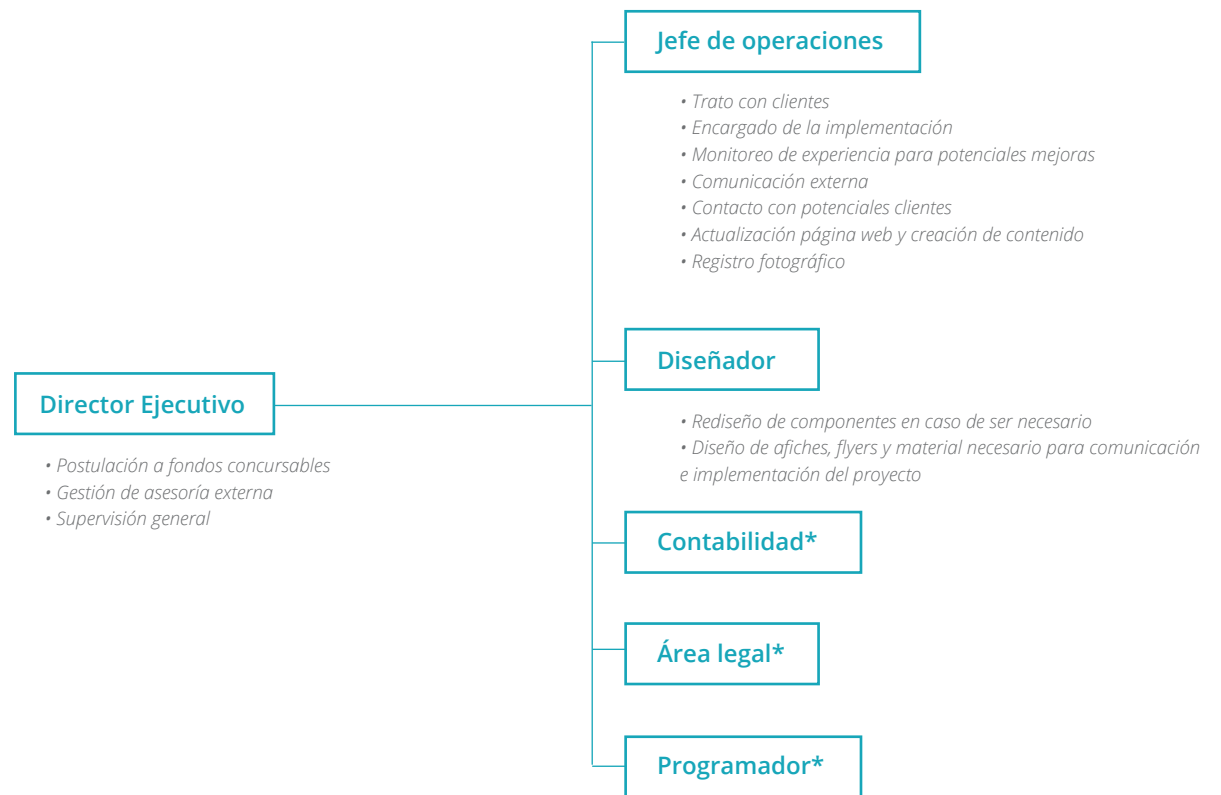
Dado el aporte social que realizan las organizaciones que serían usuarias del proyecto, existen múltiples fondos a los que se puede concursar para conseguir financiamiento.

Entre ellas:

- Fondo "Chile Todas y Todos 2019", del Ministerio de Desarrollo Social
- Fondo "Participa", Instituto Nacional de la Juventud-INJUV
- Fondo "Comunitario", Instituto Nacional de la Juventud-INJUV
- Fondo "Voluntariado, Instituto Nacional de la Juventud-INJUV
- Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones de Interés Público, Ministerio Secretaría General de Gobierno.
- Subsidio Semilla de Asignación Flexible para Desafíos, CORFO

## 5.3 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

A continuación se plantea la estructura que podría tener la organización, con los cargos asociados a cada puesto de trabajo. Se proyecta que durante el año "0" (implementación piloto), la diseñadora a cargo de este proyecto cumpla con el rol de el director ejecutivo, jefe de operaciones y de diseño. Esto, ya que no se justifica la contratación de más empleados hasta que la empresa no haya crecido a un nivel que requiera más personal.



\*Servicios contratados de manera externa





# 6. CONCLUSIONES

## 6.1 PROYECCIONES

Como se planteó anteriormente, el proyecto no llegó a la fase de implementación, pero se proyecta que en un futuro cercano si se realice. Con esto en mente, se desarrolló una lista de pasos a seguir para poder lograrlo:

- Búsqueda de financiamiento: debido al alto costo de desarrollo de la app, el primer paso sería postular a fondos que hagan factible su implementación.
- Buscar otras alternativas de financiamiento: se podría presentar el proyecto a las municipalidades de San Ramón y Puente Alto (donde trabaja Giro hoy en día) y otras fundaciones interesadas en el proyecto, para evaluar algún tipo de financiamiento compartido o total.
- Conseguir programador y desarrollar la app.
- Implementación piloto en Giro
- Evaluación del piloto y rediseño en caso de ser necesario.
- Contratar personal capacitado para hacerse cargo de la mantención y desarrollo de la app.
- Diseño y desarrollo de página web para Pormas, que posibilite presentar el proyecto a más organizaciones
- Implementación en otras organizaciones.

## 6.2 CONCLUSIÓN

Pormas partió como una manera de cerrar mi carrera universitaria dedicándole el tiempo que antes no pude dedicarle a una organización de la que participé por al rededor de dos años. En este proyecto se unen, además, tres temas que me gustan mucho: el voluntariado, la educación y el diseño.

Chile es un país que cuenta con una fuerza de voluntariado muy potente, y apoyar y potenciar a estos voluntarios, en un corto plazo podría traer cambios notables. Creo que sin duda la implementación de un sistema como Pormas en cualquier tipo de voluntariado similar a los mencionados durante el desarrollo del proyecto, puede traer mejoras sustanciales y lograr un verdadero impacto en la vida de los niños con los que trabajamos, y un impacto en el desarrollo de nuestro país.

El área del diseño de servicios era casi desconocida para mi y estoy muy feliz de haberla conocido, creo que adquirí herramientas muy útiles que espero poder ser capaz de aplicar, de aquí en adelante, en cada uno de mis proyectos. Valoro especialmente el pensamiento estratégico y el detalle con el que se piensa cada componente dentro del sistema, para lograr que la experiencia de cada usuario sea la mejor posible.

Durante el desarrollo del proyecto crecí mucho como profesional, y creo que desarrollé capacidades de análisis y de toma de decisiones que me van a ser de mucha utilidad el día de mañana, como diseñadora. Fue un proceso largo y en oportunidades difícil, pero estoy muy agradecida y feliz del resultado.

Pero esto no se acaba aquí... Concretar la propuesta será todo un desafío, pero creo que mi proyecto de título quedaría inconcluso si es que no siguiera trabajando por hacerlo realidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Donoso, M. I. (2016). GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO EN ORGANIZACIONES SOCIALES/Volunteer management in social in organizations. TS Cuadernos de Trabajo Social, (8), 43-57.
- Andrade Guzmán, C., Arancibia Carvajal, S., Contreras Villablanca, E., & Cárdenas Espinoza, M. C. (2017). Voluntariado juvenil: Factores de permanencia en experiencias de intervención en infancia. Opción, 33(82).
- Bases Giro 2018 [PDF]. (2018, Marzo). Santiago: Corporación Giro.
- Bos, M. S., Ganimian, A. J., & Vegas, E. (2014). ¿Cómo se desempeñan los estudiantes pobres y ricos?. BID.
- Bellei, C., et all. (2018). La elección de escuela como fenómeno sociológico. Una revisión de literatura. Revista Brasileira de Educação, 23, e230007.
- Brunner, J. J. (2010). Lenguaje del hogar, capital cultural y escuela. Revista Pensamiento Educativo, 46, 47.
- Casassus, J. (2017). Una escuela reflexiva frente al problema de la calidad y la desigualdad educativa. Paulo Freire, (7), 27-36.
- Castro, S., & de Castro, B. G. (2017). ¿Es la Tecnología Útil en la Educación?. REVISTAS DE INVESTIGACIÓN, (49).
- Cerda, G., Pérez, C., Romera, E. M., Ortega-Ruiz, R., & Casas, J. A. (2017). Influencia de variables cognitivas y motivacionales en el rendimiento académico en matemáticas en estudiantes chilenos. Educación XX1, 20(2).
- Chacón-Ortiz, M. (2015). The Evaluation Process in Non-Formal Education: A Path for Its Construction. Revista Electrónica Educare, 19(2), 21-35. <https://doi.org/10.15359/ree.19-2.2>
- Chile, Agencia de Calidad de la Educación, División de estudios. (2017). Informe De Resultados PISA 2015, Competencia científica, lectora y matemática en estudiantes de quince años en Chile. Recuperado desde
- Coll, C. (Ed.). (2008). Psicología de la educación virtual: aprender y enseñar con las tecnologías de la información y la comunicación. Ediciones Morata.
- ¿Cuánto ha avanzado la educación chilena en la última década? Y cuánto nos falta para llegar a la “meta” [PDF]. (2017, Marzo). Educación 2020.
- Design Thinking for Educators. (n.d.). Recuperado desde <https://www.ideo.com/post/design-thinking-for-educators>
- Donoso-Díaz, Sebastián. La nueva institucionalidad subnacional de educación pública chilena y los desafíos de gestión para el sistema escolar. Educ. rev. [online]. 2018, vol.34, n.68 [cited 2018-12-10], pp.29-48. Recuperado desde [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-40602018000200029&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-40602018000200029&lng=en&nrm=iso). ISSN 0104-4060. <http://dx.doi.org/10.1590/0104-4060.57480>.
- Echeverría, M. D. L. P., & Martinuzzi, J. A. (2012). Entrevista a Gabriel Kaplún. Oficios Terrestres.
- Ewald, L. (2013). Mas Que EL Apoyo Academico: La Educación no formal y el Programa Servicio País Educación.
- Figueroa, B., Mollenhauer, K., Rico, M., Salvatierra, R., & Wuth, P. (2017). Creando valor a través del Diseño de Servicios. Santiago, Chile: Escuela de Diseño Pontificia Universidad Católica de Chile. Recuperado de: <http://www.dsuc.cl/pdf/Creando-valor-a-traves-del-Diseño-de-Servicios-DSUC.pdf?pdf=Publicacion>
- Gaete, R. (2015). El voluntariado Universitario como ámbito de aprendizaje, servicio y emprendimiento social: Un estudio de caso. Última década, 23(43), 235-260. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-22362015000200009>
- González, D. S. (2001). Influencia de los factores socioeconómicos en el rendimiento escolar internacional: hacia la igualdad de oportunidades educativas. Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Granollers, T., & Lorés, J. (2004, May). Esfuerzo de Usabilidad: un nuevo concepto para medir la usabilidad de un sistema interactivo basada en el Diseño Centrado en el Usuario. In V Congreso Interacción Persona Ordenador (pp. 3-7). [http://archivos.agenciaeducacion.cl/INFORME\\_DE\\_RESULTADOS\\_PISA\\_2015.pdf](http://archivos.agenciaeducacion.cl/INFORME_DE_RESULTADOS_PISA_2015.pdf)
- Índice de Vulnerabilidad Escolar IVE (2018). JUNAEB. Recuperado desde <https://www.junaeb.cl/ive>.
- Instituto Nacional de la Juventud. (s.f). Red Nacional de Voluntariado. Recuperado desde <http://www.injuv.gob.cl/red-nacional-de-voluntariado>
- Marenales, E. (1996). Educación formal, no formal e informal. Recuperado el 24 de Junio de 2018 desde <https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33844347/eduformal.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1529953976&Signature=8MW%2FfcaMUAQ6VPhJ7iyE8SWhg8%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEduformal.pdf>
- Martínez, B. H. (2015). Causas del bajo rendimiento escolar origina un alto nivel de deserción escolar y habilidades para estudiar ayudan a mejorar el rendimiento escolar. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo ISSN: 2007-2619, (11).
- Molina, T. V., Collazos, A. S., Angrino, C. O., Tamayo, A. C., González, J. M., & Vescance, J. C. (2016). Competencias



- y estándares TIC desde la dimensión pedagógica: Una perspectiva desde los niveles de apropiación de las TIC en la práctica educativa docente. UNESCO.
- Morales, M. (2009). Aportes para la elaboración de propuestas de políticas educativas. Educación no formal, una oportunidad para aprender. Dirección de Educación del Ministerio de Educación y Cultura de Uruguay, UNESCO. Montevideo, Uruguay.
- Nielsen, J. (2000). Why you only need to test with 5 users.
- Nuñez, I. (1993) Sistema Educativo Nacional de Chile. Ministerio de Educación de Chile y Organización de Estado Iberoamericanos. Santiago, Chile.
- Ordóñez Merchán, M. B. (2017). Diseño de una aplicación móvil para información y conocimiento de terapias de sanación alternativas (Bachelor's thesis, Universidad del Azuay).
- Plass, C., (2017). Chile Parques. Tesis de diseño. Santiago, Chile.
- Pratt, A., & Nunes, J. (2012). Interactive design: An introduction to the theory and application of user-centered design. Rockport Pub.
- Ríos, René. (2004). Universitarios y Voluntariado: Análisis del Involucramiento en Acciones Filantrópicas de los Alumnos de la PUC. *Psyche (Santiago)*, 13(2), 99-115. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-22282004000200008>
- Rival., H. (2010). Tecnologías de la información y comunicación en el sistema escolar chileno, aproximación a sus logros y proyecciones. *Revista Iberoamericana De Educación*, 51(2).
- Seminarios y Cursos. (2018). Recuperado desde <http://www.teenstar.cl/seminarios-y-cursos/>
- Sepúlveda Miranda, N., & Muñoz Mayne-Nicholls, A. (2009). Voluntariado y Edades: Observaciones desde la juventud, adultez y vejez voluntaria de la ciudad de Santiago. *Revista Mad. Revista del Magíster en Análisis Sistemático Aplicado a la Sociedad*, (20), 43-70.
- Unicef. (2017). Construir el futuro: los niños y los Objetivos de Desarrollo Sostenible en los países ricos.
- Valenzuela, J. P., Bellei, C., & De Los Ríos, D. (2010). Segregación escolar en Chile. *Fin de ciclo*, 209-229.

## 1. ENTREVISTAS

### PAUTAS

#### ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD A VOLUNTARIO

- ¿Cómo llegaste a (nombre de la organización)? ¿Qué te motivó a formar parte del equipo de reforzamientos?
- ¿Habías participado antes en alguna actividad parecida? Si es que es así, ¿Dónde? (Profundizar si es que vale la pena y hay tiempo)
- ¿Cómo funcionan los reforzamientos? (pedirle que cuente cómo es un día de reforzamiento normal, muy detallado. metodología de trabajo)
- ¿Con qué material cuentas? ¿Lo consideras suficiente?
- ¿Qué es lo más difícil?
- ¿Y lo más fácil?
- ¿Crees que lo que haces tiene un impacto en los niños? (mejoras, cambios, motivación,...)
- ¿Cómo evalúas tu desempeño como tutor?
- ¿Cómo evalúas la actitud de los niños durante los reforzamientos?
- ¿Cómo es la retroalimentación por parte del colegio/ padres con respecto al aprendizaje de los niños?
- ¿Cómo te relacionas con tus niños? (si es que solamente hablan durante los reforzamientos, si se conocen bien, si se saben los nombres,...)
- ¿Cómo relacionas con el resto de los voluntarios? (tips, ayuda, comentarios)
- ¿Cómo ha sido tu experiencia en general?
- ¿Hay algo más que quieras agregar con respecto a tu experiencia haciendo reforzamientos en GIRO?

#### ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD A DIRECTOR O FUNDADOR DE LA FUNDACIÓN

- Cuéntame sobre tu trabajo. Tu historia (tiempo, por qué llegaste,...)
- Misión y Visión de la fundación
- ¿Cómo se lleva a cabo la misión y visión?
- ¿Cuáles son las mayores dificultades u obstáculos que ven con respecto al cumplimiento de la misión que plantea la fundación?
- ¿Metodología de trabajo: qué hace la fundación y cómo se organiza para lograrlo?
- ¿Cómo se mide el impacto? ¿Están satisfechos con ello?
- ¿Cómo es el tema de la permanencia de voluntarios y de alumnos?
- ¿Hay incentivos por parte del colegio para participar?
- Proyecciones a futuro

#### ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD A EX VOLUNTARIO

- ¿Qué te motivó a formar parte del equipo de reforzamientos?
- ¿Cuánto tiempo fuiste parte del proyecto?
- ¿Participas ahora de alguna actividad similar?
- ¿Cómo funcionaban los reforzamientos? ¿Qué recuerdos tienes tu de esta experiencia?
- ¿Cómo era la relación con los demás voluntarios?
- ¿Te gustó el proyecto, crees que la misión y visión se logran llevar a cabo?
- ¿Cómo era la relación con los niños?
- ¿Cómo era la retroalimentación por parte del colegio/ padres con respecto al aprendizaje de los niños?

- ¿Cómo calificarías tu experiencia en el proyecto?
- ¿Recomendarías el proyecto?
- ¿Hay algo más que quieras agregar con respecto a tu experiencia haciendo reforzamientos en GIRO?

#### ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD A EX EQUIPO

- ¿Qué te motivó a formar parte del equipo?
- ¿Cuánto tiempo fuiste parte del proyecto?
- ¿Participas ahora de alguna actividad similar?
- ¿Cómo funcionaba tu cargo? ¿Qué recuerdos tienes tu de esta experiencia?
- ¿Cómo era la relación con los demás miembros del equipo?
- ¿Te gustó el proyecto, crees que la misión y visión se logran llevar a cabo?
- ¿Qué tan involucrada te sentías con el proyecto?
- ¿Cómo veías de involucrado al resto de los voluntarios?
- ¿Cómo era la relación con los niños?
- ¿Cómo era la retroalimentación por parte del colegio/ padres con respecto al aprendizaje de los niños?
- ¿Cómo calificarías tu experiencia en el proyecto?
- ¿Recomendarías el proyecto?
- ¿Hay algo más que quieras agregar con respecto a tu experiencia haciendo reforzamientos en GIRO?

**ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD JEFE UTP**

Las primeras preguntas se refieren al entorno de los niños:

- ¿Cómo es el tema de la convivencia escolar? (bullying, inclusión, ambiente en salas de clase...)
- ¿Cómo es el contexto social/ familiar de los estudiantes de la escuela?
- ¿Participan los papás en las actividades de la escuela?  
¿De qué manera se involucran?

Preguntas en relación a su trabajo:

- ¿Desde hace cuánto tiempo se desempeña como jefe UTP?
- ¿Cómo relaciona su labor con la de la corporación GIRO?
- ¿Siente a la corporación como una aliado en su labor?  
¿Por qué?
- En general, ¿Cómo ve el rendimiento de los niños de la escuela?
- ¿Cuenta el colegio con algún programa de apoyo para niños con bajo rendimiento? ¿Cómo se manejan los “diferentes rendimientos” dentro de la sala de clases?
- ¿De qué manera se verifica que los contenidos y los objetivos correspondientes, se lleven a cabo en las salas de clases?

Preguntas en relación a GIRO:

- ¿De qué manera, cree usted, que GIRO aporta en los niños?
- ¿Cómo ha sido feedback de parte de los profesores?
- ¿Y de los apoderados?
- ¿Cómo evalúa la labor de corporación?

**ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD DIRECTOR ESCUELA**

- ¿Hace cuánto se desempeña como director de la escuela?
- ¿Conocía GIRO?
- ¿Por qué decidió acceder a que se llevase a cabo en la escuela?
- Preguntas entorno de la escuela y de los niños:
- ¿Cómo es el tema de la convivencia escolar? (bullying, inclusión, ambiente en salas de clase...)
- ¿Cómo es el contexto sociocultural de los niños?
- ¿Participan los papás en las actividades de la escuela?  
¿De qué manera se involucran?
- ¿En qué se desempeñan los padres de los niños (qué sector, construcción, comercio, salud, educación...)?  
¿Cuál es su nivel de enseñanza?

Preguntas en relación a GIRO:

- ¿Cómo evalúa la labor de fundación?
- ¿Cómo ha sido feedback de parte de los profesores?
- ¿Y de los apoderados?
- ¿De qué manera, cree usted, que GIRO aporta en los niños?
- ¿Qué espera de GIRO?

**ENTREVISTA EQUIPO (DINÁMICAS, REFORZAMIENTOS, COMUNIDAD)**

- ¿Cómo llegaste a GIRO? ¿Qué te motivó a formar parte del equipo?
- ¿Habías participado antes en alguna actividad parecida? Si es que es así, ¿Dónde? (Profundizar si es que vale la pena y hay tiempo)
- ¿En qué consiste tu cargo? ¿Cuales son tus responsabilidades y cómo las llevas a cabo?
- ¿Con qué material cuentas? ¿Lo consideras suficiente?
- ¿Qué es lo más difícil?
- ¿Y lo más fácil?
- ¿Crees que lo que haces tiene un impacto en los niños? (mejoras, cambios, motivación,...)
- ¿Cómo es la retroalimentación por parte de los voluntarios? ¿Crees que se logra el objetivo que buscan?
- ¿Estás satisfecho/a con lo que se ha logrado?
- ¿Cómo ha sido tu experiencia en general?
- ¿Hay algo más que quieras agregar con respecto a tu experiencia haciendo reforzamientos en GIRO?

#### ENTREVISTA EN CONTEXTO A VOLUNTARIO

- ¿Cómo resultó el reforzamiento de hoy?
- ¿Cómo evalúas tu desempeño? ¿Sientes que lograste que los niños aprendieran?
- ¿Cómo se portaron tus alumnos?
- ¿Fue útil el material entregado?
- Mayores dificultades
- Cosas positivas
- ¿Hay algo más que quieras agregar con respecto a tu experiencia hoy?

#### ENTREVISTA EN CONTEXTO NIÑOS

- ¿Desde hace cuanto tiempo asistes?
- ¿Qué es lo que más te gusta?
- ¿Y lo que menos te gusta?
- ¿Me cuentas cómo fue el reforzamiento de hoy? (narración)
- ¿Cuál es tu materia favorita? ¿Te va bien en matemáticas?
- ¿Como son los tíos? ¿Eres amigo de alguno?

#### ENTREVISTA INTERCEPTO FAMILIA ALUMNOS

- ¿Cuánto tiempo han participado?
- ¿A parte de venir los sábados, se involucran con el proyecto?
- ¿Les gusta?
- ¿Ven cambios?
- ¿Su hijo comenta algo? le gusta? va contento?
- ¿Tiene algún otro comentario que quiera hacer con respecto a GIRO o los tíos?

#### ENTREVISTA INTERCEPTO NIÑOS

- ¿Me cuentas cómo fue el reforzamiento de hoy? (narración)
- ¿Cuál es la parte que más te gustó?
- ¿Y la que menos?
- ¿Qué es lo más difícil?
- ¿Qué es lo que más te gusta de las clases con los tíos?
-

## APUNTES ENTREVISTAS

**DON CARLOS**  
DIRECTOR SENDERO DEL SABER

**JOANA**  
INSPECTORA GENERAL

**FERNANDO**  
JEFE UTP

Director “recién involucrándose”, entró en marzo  
 “Ustedes producen un interés en los niños, que habla bien del programa.. No es futbol”  
 “Es interesante, porque están apoyando a nuestros niños, y eso de por sí ya es valioso”  
 “Las actividades que se realizan para los niños son siempre en beneficio del colegio. Giro es una buena instancia para esos aprendizajes informales de los que se habla... lejos de la sala de clases”  
 “Que los niños vengan y que sea desde el año pasado, habla de que los papás han visto un resultado”  
 Hay profesoras del colegio (2), que trae a sus niños para acá aunque no están en la escuela.  
 Expectativas: todavía no tienen idea clara. Les interesa la parte valórica, se le está dando fuerza en el colegio, que GIRO acompañe.  
 Si ven a GIRO como un apoyo.  
 Don Fernando ha conversado con profesores y dice que ellos dicen que de todas maneras les ha servido, ha habido mejoras.. un cambio en la conducta... no tanto como uno quiere pero sí se ven mejoras.  
 “Vienen motivados” “el juego, la alimentación, las cosas que crean” “Los jóvenes de giro les dan un buen

trato. Se nota que ellos estiman a sus monitores. Cuando llegan en la mañana se abrazan a ellos”  
 Cuesta convocar apoderados.  
 “Para muchos padres Giro es una ayuda, porque pueden ir a la feria tranquilos”  
 Giro es un apoyo para nosotros  
 Anécdota de niños que a veces los vienen a buscar muy tarde. Salen a la 1, llegan a las 6 a buscarlos.  
 “Conocer al apoderado, es tema” “citarlos por que se portan bien o porque se portan mal, es complicado”  
 “Hay apoderados que lo ven como una oportunidad para que suban su rendimiento y liberen energía, otro los ven como -yo puedo descansar y hacer mis cosas-” (Es apreciación de ella “Uno ha trabajado, conoce a los papás”)  
 Profesores lo ven como un aporte, pero cuando se les pidió ayuda para venir los sábados, dijeron que no.  
 Muy “celosos” con sus horarios. “Chiquillos, salimos a la 1, quedémonos hasta las 2. y no quieren.”  
 Ellos 3, vienen los sábado a abrir el colegio. Iván también “es más aperrado, el viene”  
 Papás participan mucho cuando ven a los niños presentar, fiestas, aniversario del colegio, juegos... Notas, responsabilidad, no participan.  
 En comparación con otras escuelas del sector, acá los papás se involucran más, se preocupan de los niños. “Este es como el barrio alto de la zona norte, caminas 3 cuadras y te cambia completamente”. Igual está un poco disfrazado, pero la situación es mucho mejor aca.  
 Dentro del colegio no tenemos grandes conflictos,

de repente una mala palabra. No es lo que pasa en otros lados que se apuñalan, rompen las sillas,...  
 “Ellos lo interpretan como bullying, pero no” (Joana)  
 “Esas realidades aca.. este es el patio del kinder... es una taza de leche”. “Allá hay media, acá no. Acá hasta lo de 8vo son niños”  
 Papás se motivan con boca a boca: si llegan 3, esos 3 van a comentarlo y la próxima semana llegan 6.  
 Anécdota voluntariado Nido de Águilas, fueron llegando de a poco  
 150 familias aprox, 210 aprox  
 repitencia,  
 Impacto GIRO: “Cambios en la conducta, incluso en la actitud”  
 Rubro padres: salud, educación poco, comercio, guardias, dueñas de casa.. hay varias mamás que tienen micro empresas, viendo si les resulta

## MARITSA

### MADRE DE FRANCO, 5TO BÁSICO SENDERO DEL SABER

Lo trae desde principio de año, primer año. Antes “no veía la necesidad, no me tincaba la verdad”

Muy contenta con “El Nico”, tutor de su hijo

Cuenta que le ayudó también en un trabajo de inglés y que le fue muy bien.

“Franco viene contento, espera los sábados. Se crean afectos... estamos maravilladas”

Viene contento, espera los sábados

“Se crean afectos... el mismo Nico”

“Estamos maravilladas.”

Impresionada con que sea un trabajo voluntario

Pregunta hasta cuándo dura el proyecto (si es por x cantidad de años), muy contenta y tira tallas con que lo vamos a tener hasta 4to medio

Feliz de idea de actividades para padres.

Cuenta anécdota de un sábado que se quedó conversando con una amiga y vio a Nico jugando con su hijo pensó que estaba esperando a que lo fuesen a buscar. Se acercó y le dijo que él andaba con ella y cuando se lo dijo, él le contestó que ya sabía.

## PAMELA

### MADRE DE JOSÉ, 5TO BÁSICO SENDERO DEL SABER

Pamela, su hijo no está en el colegio pero lo trae igual. Es amiga de Maritsa

“Lo que ustedes hacen es muy valioso, nos estamos aprovechando de ustedes de buena manera. Me gustaría que las mamás fueran conscientes, que les sacaran más el jugo”

“Tenemos un tremendo privilegio, en otros lados cobran por esto”

“No soy de aca, pero por darle un beneficio a mi hijo, lo hago”

“Estos son niños vulnerables.. uno no sabe lo que hay detrás... Las clases, los juegos, ustedes mismos les sirven mucho”

Justo pasa su hijo y le pregunta si le gusta, el contesta que sí, ella pregunta por qué y él contesta “porque aprendo”.

## MARCO

### MADRE DE MÁXIMO SENDERO DEL SABER

Marco, papá de Máximo. Venezolano, hace 5 meses en Chile. Hijos llegaron antes donde abuela.

Su señora es chilena

Siempre que puede, viene y se queda a acompañar a su hijo

Cuenta que Máximo siempre está pendiente: le avisó el jueves, anoche de nuevo y hoy lo despertó. Le gustan las matemáticas, es de los ramos que mejor le va. Cuenta que la adaptación ha sido difícil... sobre todo con otros ramos y por que el sistema educativo es muy distinto.

“Acá se ve que se ha integrado. Max es tímido.. no, no tímido pero le cuesta soltarse al principio”

“Es medio contestón, esto le ayuda a eso”

“Emigrar es duro”

## IGNACIA HEVIA VOLUNTARIA TRABÜN

Se trabaja de a duplas (dos hombres o dos mujeres). Se asigna un curso.

Mis niñas son muy motivadas, llega entre 10 y 15.. hay cursos en los que llegan 3 o 4.. depende mucho del curso. Trabün es todo fuera de la sala de clases, es todo en un ambiente distendido.

“La que no quiera estar, no está pero si se quieren ir, váyanse ahora” Eso les importa porque saben que hay partes fomes pero también hay partes entretenidas. Si yo les digo que van a estar fuera de todas las actividades, se mueren. Ahí se calman un poco.

Dos partes: una un poco más académica en la que se ve una materia por día, siempre relacionada con matemática que se aborda con una perspectiva de juego o más creativa de lo normal.

“viven la matemática” dinámica experiencial.

La parte académica igual cuesta, nunca alcanzamos a hacerlo todo.

Después viene una parte valórica en la que se les enseña de alguna virtud, pero siempre de alguna manera entretenida: actuando, haciendo un concurso, un juego,... es muy entretenido

Algunos días hay actividades finales con todos los niños. Se le asigna una por semestre a cada voluntario “Trabün es la acción social más cómoda del mundo.

Te arman el turno y te entregan un manual en el que viene clase por clase planeado. Los materiales también están todos ahí, las probabilidades de que algo salga mal son casi nulas”

Cajas con materiales, que están siempre impecables. Todos los cuidan mucho. Se guardan en un closet en el colegio. Además hay carpetas con anexos de material que se necesita para las clases. (clasificado por curso y número de clase). TODO el material lo da TRABÜN

Hay niñas muy rápidas, que saben más de lo que deben, otras normales y otras muy atrasadas. Las lagunas son tales que de repente no pueden participar todas en la misma actividad “Discrimino y le dedico 10-15 min a darle un colchoncito a la que no sabe nada para después sumar a todas a la actividad”

“Lo más difícil es que les sirva en serio. Veo un valor en sacarlas de su casa, darle tiempo a los papás, a los hijos.. lo he visto. Los niños llegan con felicidad y los papás los dejan con felicidad.. que ya es un valor en sí mismo. Que tengan un aprendizaje académico, que no sea una guardería . He visto aprendizaje valórico, que es lo que más me emociona”

Hay reuniones con los papás como 2 veces al semestre. Ahí uno se da cuenta de qué es lo que más les importa, si están felices, se les cuenta qué se hace con los niños,...

Muy buena experiencia.. es muy lejos eso sí. Le encantaría ir mucho más. Que esté tan lejos es muy limitante

Escuelita de verano y de invierno: “son sus vacaciones”.

No son niños que necesitan solamente lo académico, la educación lamentablemente es así en muchos lugares, se complementa con un mal entorno socio económico, cultural,... no nos podemos tapar los ojos

y tratar de arreglar solamente lo académico. Estos niños tienen millones de otras necesidades. Y eso se ve en cosas como esta.

## TRINIDAD MCINTYRE NUEVOS HORIZONTES

Hermana lo fundó, fue parte desde el principio porque duermen juntas entonces estaba siempre en las conversaciones.

Antes estuvo en Refuerza Chile y en Giro. Le gustaba Giro pero lo encontró muy desorganizado (estaba en el Padre Hurtado)

Trabajan en una villa, en la casa de cada uno de los niños.

Hay familias que te reciben muy bien, que dan desayuno,... otros te "mandan a la plaza"

Primera semana se revisa cuadernos y se ve qué es lo que más les cuesta

10:30 a 12:00 clases, la idea es que sea materia y también valores. De forma entretenida, relacionándolo con temas que les interesen a los niños.

Proyecto busca apadrinar a la villa

Tratan de dejarle material entretenido: cartulinas, afiches, para que aprendan. No tareas

Voluntarios desde 4to medio.

Material para clases: hay cuadernos y municipalidad este año dio material: libros de programa del gobierno, pero que no les gusta tanto porque lo encuentran muy básico. Trae de todo pero como 3 ejercicios por tema.

Hay encargados académicos que juntan material y los suben a un drive donde hay harto material entretenido.

Lo más difícil: motivar a los niños.. 1ero básico llegan felices.. 4to y 5to más difícil. Los grandes ya le toman

el peso y lo quieren por si mismos.

Más fácil: los juegos. EL vínculo que se ha dio formando entre voluntarios y alumnos (de respeto, por ejemplo.. y a no los garabatean)

Hacen vida de barrio, después de clases hay juegos en la plaza. Como son de distintos colegios, se van conociendo

10:30 a 12:00 reforzamiento

12:00 – 1:00 juegos en la plaza

Al principio me costó enseñar, pero he mejorado con el tiempo. Hay cosas que uno sabe pero no las sabe explicar.

Actitud de niños depende mucho de cada caso, pero si tenemos casos de papás que nos piden por favor reforzamiento para sus niños.

Retroalimentación "ahora mi hijo aprende con ganas" "se nota que han subido las notas"

Del año pasado creo que ninguno de los que tenía reforzamiento repitió de curso, antes había mucha repitencia

Proyecto lleva 2 años, la idea es que el tutor sea siempre el mismo por el vínculo que se genera con los niños y la familia.

Voluntarios se llevan muy bien, sobre todo los que hacen turno

Encargados académicos van mandando material "tips para hacer clases, cómo motivar a los alumnos"

Lo recomienda mucho, muy feliz con el proyecto

Lo más importante: hacer las actividades distintas a como lo hacen en el colegio, lo más didáctico posible. Motivarlos a seguirlos aprendiendo.

Continuidad de los voluntarios: comprometidos, si no

van mandan reemplazo. El problema es el cambio de un año a otro, en el que se van muchos. Ahora hay 40 voluntarios



**IGNACIO ANDRÉS****2DO BÁSICO**

Viene desde primero básico

Lo que más le gusta

No le gusta el taller de fútbol

“Hicimos una prueba y me enseñó muchas cosas”

“qué mas?” “y estoy feliz”

Materia favorita: inglés

Cómo te va en matemáticas? “más o menos”

Cómo son los tios? “bien, me tratan bien”

Manifestó ser amigo de su tutor.

**ANGELINA****2DO BÁSICO**

Viene desde este año

Lo que más le gusta: “por que aprendo”

No hay nada que le guste

Lo que destaca del día es que tuvo que dibujar.

Aprendieron a diferenciar lo largo de lo corto y lo chico de lo grande. Habla de la guía como “prueba”.

Materia favorita: matemáticas

Cómo te va: más o menos

Cómo son los tíos: son simpáticos

**EXEQUIEL****2DO BÁSICO**

Viene desde el año pasado

Lo que más le gusta: jugar

Lo que menos: “me gusta todo”

Hoydía aprendimos cuál era más grande y cuál era el más chico

Materia favorita: ninguna

Cómo te va en matemáticas: bien

Cómo son los tios? “Me caen bien”

Eres amigo de alguno? “Sí, de Gabriel. Y tengo más”

“Cuál?” “de la Ro”

**GABRIEL ARAYA****2DO BÁSICO**

Viene desde el año pasado

Lo que más le gusta es jugar. No le gustan los talleres, le gusta jugar futbol

Lo que menos: “Nada, todo me gusta”. “Está todo bien”

Materia favorita: jugar fútbol. De clases, todas

Cómo le va en matemáticas: bien

Cómo son los tíos: me caen bien. Son simpáticos. “Y las tías?” “No se mucho”

Eres amigo de algún tío: no.

**FRANCO****5TO BÁSICO**

Empezó a venir este año

Lo que más le gusta: venir a estudiar para que me vaya bien

Qué hicimos: estudiamos para una prueba de coeficiente 2

Materia favorita: matemáticas.

Me va bien, promedio 48

Cómo son los tios: buenos, bacanes, simpáticos. Soy amigo del Nico (su tutor)

**IGNACIO****5TO BÁSICO**

Vino hoy por primera vez

Lo que más le gustó: el colegio

“Estuvo muy divertido y difícil” “Aprendiste?” “Mm.. un poquito, sí”

Materia favorita: lenguaje

Matemáticas: le gustan las multiplicaciones

Los tíos son simpáticos

**JASON****6TO BÁSICO**

Viene desde hace 3 años

Lo que más le gusta de giro: la pelota

Lo que menos: la cocina

Le costó el reforzamiento de hoy

Ramo favorito: música

En matemáticas le va mal, promedio 2 (aunque dice que es amigo del profesor)

## **ANABEL**

### **6TO BÁSICO**

Viene desde el año pasado

Lo que más le gusta: las clases y las actividades (fútbol y cocina)

Lo que menos: no hay nada

“Llegué un poco atrasada y no alcancé a hacer la prueba” “Un poco difícil”

Materia favorita: matemáticas

Le va bien en matemáticas

## **ISAAC, GABRIELA, MAX Y SALOMÓN**

### **4TO BÁSICO**

Gabriela y Salomón vienen desde el año pasado.

En Giro lo que más les gusta: jugar a la pelota y cocinar

Les costó la guía? Isaac: “A mi no me costó porque le copié a la Gabriela”

Materia favorita: matemáticas al unísono.

Gabriela luego piensa y dice que lenguaje.

“Y les va bien?” Gabriela dice “eh.. vamos a preguntarles a los del ensayo simce”

## **JOSEPH**

### **5TO BÁSICO**

Primera vez que viene

Lo que más le gusta: “uso la mente, así como para... para... resolver los problemas”

Menos: nada

“El reforzamiento fue bueno, me divertí. Usé la mente para... la reforcé igual..”

Materia favorita: ninguna

Matemáticas: me va bien

## **SOFÍA Y RAYÉN**

### **6TO BÁSICO**

Sofía primera vez, Rayén desde el año pasado

Rayén: “todo es bacan”

Lo que menos: Rayén “Los reforzamientos, es que son muy difíciles (rie)”

Cómo fue el reforzamiento de hoy “Mmm..complicado..” (Rayén) “Más o menos..”(Sofía)

Sofía le va bien, Rayén no.

“Eres amiga de los tíos?” “Sí, de todos” (Rayén)

## **EMILIO**

### **6TO BÁSICO**

Segunda vez que va

Lo que más le gusta: “Soy muy participativo, me gusta estar siempre en movimiento. No me gusta quedarme solo en la casa, quedarme quieto. A veces me da claustrofobia.

“Te gustan las actividades, la guías?” “Sí, no me cuestan las guías”

Lo que menos le gusta: “Que termina muy temprano.”

Cómo estuvo el reforzamiento de hoy día? “fácil”

Materia favorita: matemáticas, iba a competir y me dieron una vacante en la universidad.

Cómo son los tíos, tienes alguno en particular que te caiga bien? “No, porque todos me caen bien”.

## GREGORIO PRIETO

### JEFE SENDERO DEL SABER

¿Cómo llegaste a GIRO? ¿Qué te motivó a formar parte del equipo de reforzamientos?  
no había ido nunca, llegó por que se lo recomendó un amigo. Cata Iacobelli le ofreció ser jefe de colegio. llegaron varias recomendaciones.  
reforzamiento. Valores, act. recreativas: poder ayudar gente que no tiene tan buena situación en la casa

¿Habías participado antes en alguna actividad parecida? Si es que es así, ¿Dónde? (Profundizar si es que vale la pena y hay tiempo)  
sí, preuniversitarios en puente alto, todo el primer semestre. le gustó mucho, se encariñó con los alumnos. sentía que estaba ayudando pero la organización fue muy mala. Se suponía que iba a ser anual y duró un semestre por poca asistencia de los niños. Giro muy bien organizado.

¿Cómo funcionan los reforzamientos? (pedirle que cuente cómo es un día de reforzamiento normal, muy detallado. metodología de trabajo)  
tratan de llegar 15 min antes para partir puntuales. reforzamiento de 1 a 8vo, hay dos cursos por sala en general. 5to y 6to más motivado. salas distribuidas por cantidad de niños  
Dinámica valórica de 10 min. guías con 15 ejercicios aprox, van tratando de ahcerlo y uno va resolviendo dudas.la idea es terminar las guías. Van a empezar a corregir las guías y entregarlas a los niños dentro dlel

mismo día, para que vean sus errores. Entregarlas antes de que se vayan a la casa. Si errores se repiten, anotarlos para que los que hacen las dudas puedan reforzar eso.

Muchos niños iban solamente por talleres, entonces hacían la guía solamente por cumplir y salir rápido a los talleres. lo propuso una voluntaria.

¿Con qué material cuentas? ¿Lo consideras suficiente?  
gomas, lapices, guías, sacapuntas.

¿Qué es lo más difícil?  
más que nada enseñarle algo, pasa que tienen tantas lagunas que es muy difícil. Es de matemáticas y en 2do básico no saben leer, hay que destinar a un voluntario

¿Y lo más fácil?  
los talleres, los reforzamientos en sí siempre son un desafío. Tienen muy buena disposición los niños, en general son pocos los desordenados. "concentrate xq viene los talleres"

¿Crees que lo que haces tiene un impacto en los niños? (mejoras, cambios, motivación,...)  
llevamos poco, pero en lo que si lo he notado es las veces que vamos a visar que los niños se vuelven locos. nos acercamos a la sala y empiezan a gritar. se nota que les gusta.

¿Cómo evalúas tu desempeño como tutor?

Sí, como jefe de colegio no me ha tocado hacer clases pero el equipo que tenemos es muy bueno. funciona muy bien, todos muy comprometidos. hay gente que se lo toma más chacra

¿Cómo es la retroalimentación por parte del colegio/ padres con respecto al aprendizaje de los niños? así como retroalimentación directa no todavía, pero tenemos mucho apoyo del colegio. hay papás que nos han pedido distintas cosas: algunos talleres más que nada

## **PEDRO SPOERER** **JEFE DE COLEGIO SAN JOSE, EX ANDES DEL SUR**

Llegó invitado por primo

Apenas le pidieron ser jefe de colegio, dijo que sí. Antes de Giro, no había participado de nada de este estilo.

11:00 llegan todos, ordenan salas: profesores y guías. Luego se hacen 10 min dinámicas valoricas: juegos, actividades que enseñan o refuerzan valor del colegio. (Hay equipo de dinámicas que se dedica a organizar eso). Hasta las 12 desarrollan la guía de matemática: nunca llegan todos los niños, hay 3 voluntarios por curso y cada uno tiene entre 1 y 3 niños).

Muy difícil que todos vayan siguiendo la pizarra, así que se va pasando puesto por puesto.

hasta la 1, talleres

Más difícil de los reforzamientos: diferencias en nivel de aprendizaje de los niños. Muchas lagunas. Explicar con tal nivel de diferencias es lo más difícil.

Más fácil: el trato con los niños.

Muy cercanos alumnos y voluntarios: La relación con el profesor fomenta en ellos mismos las ganas de aprender. Durante el año cree que esto va a dar buenos resultados.

A veces los niños van a los talleres por los voluntarios más que por los talleres mismos.

Actitud de los niños: depende del colegio. Andes del Sur era muy complicado, este año no ha escuchado ningún caso difícil todavía.

Han llegado varios papás buscándolos por los refor-

zamientos, e incluso alumnos.

Los sábados tienen talleres propios en su colegio. Colegio muy buena recibida. Van también todos los jueves a avisar y los sábados les prestan de todo.

Les entregaron una lista para anotar asistencia, cree que en el futuro el colegio se la va a pedir.

Interacción muy dinámica entre voluntarios, además que dentro de la misma sala se ayudan entre sí. De a poco se han ido conociendo. La directiva también se va encargando de tener todo organizado e ir ayudando a los voluntarios que así lo necesiten.

Buena experiencia? "Es un desafío, no sabría calificarla de buena o mala de acuerdo a la dificultad, pero me gusta"

## TERESITA JOANNON

### VOLUNTARIA SAN JOSÉ

Llegó por Jaime Echeverría que fue su jefe de zona en Misión País, le pidió ser jefa de voluntarios Fue a Trabùn a hacer reemplazos antes Este año llegan los niños directo a las salas, el año pasado los hacíamos formarse y les dábamos sus guías.

Dinámica valórica, ella hace speeches.

Parten haciendo las guías y van preguntando lo que no entienden

La última vez ninguno cachaba nada así que hicimos la clase adelante, entre todos. Encuentro que fue mucho mejor.

“Me pusieron en 7mo, no sé con qué criterio. No sé si está tan bien elegido.. eso si que estoy con más gente que cacha”

Después de la clase, le damos un feedback a los encargados de reforzamientos

Importante forma en la que está estructurada la guía, por ejemplo hubo niños que se complicaron por que las divisiones estaban escritas de una forma distinta a la que ellos estaban acostumbrados.

Ahora llevamos muy poco.. pero en el colegio viejo lo más difícil era que pescaran, los niños no querían estar ahí. Falta de motivación del mismo voluntario también, y motivar al alumno más que para terminar la guía.. que quiera estar en clases y aprender.

Hacer entender al alumno que las matemáticas si sirven mucho porque en el colegio no les enseñan lo suficiente

Más fácil: talleres, gozan.

Colegio anterior llegaban tarde a propósito para ir solamente a los talleres.

Muy impresionada: caso de clase que no habían alcanzado a terminar la guía y prefirieron quedarse antes que salir a los talleres.

No me cuesta nada la relación con los niños, explicarles me cuesta más... las clases.

La actitud de los niños hay de todo... pero si he visto cambios, los más confiados en aprender, hacen más preguntas. Interesados

Falta hacer una evaluación del impacto del proyecto, feedback del colegio. Saber si de verdad lo que hacemos tiene un impacto.

Relación de los niños con los voluntarios es muy buena, son “amigos”, conversan, ...

Entre voluntarios no se pescan tanto, nos dedicamos más a los niños.

Experiencia de este año ha sido muy buena. El año pasado muy mala.. mucha falta de compromiso de los voluntarios “Bacán que hayan llegado para acompañar al amigo, pero tienen que entender que aquí se necesita compromiso, no solo venir porque tu amigo te pidió”

## **PASCALE BEDECARRATZ** **VOLUNTARIA SAN JOSÉ**

La invitó la jefa de Giro, le pidieron ser Jefa de Voluntarios. No sé por qué llegó a mí, pero me contó del proyecto, me quedé pensando y le dije que si al día siguiente.

Puntualidad, cuesta partir a la hora.

Ordenar a los niños

Los talleres FÁCILES

¿Crees que lo que haces tiene un impacto en los niños? (mejoras, cambios, motivación,...)

Han ido solo a 3 clases así que no han podido ver tanta evolución, creo que entienden y aprenden

Actitud de los niños: Cada 10 hay 2 que les cuesta, que son más inquietos, depende más del tutor.

Retroalimentación: En la kermesse algunos papás llegaron a decirnos que estaban muy agradecidos por que le servía mucho a los hijos

Relación con niños: Demasiado buena, todos se saben nuestros nombres. Se acuerdan de cada uno de nosotros. Muy cercana. En general son las mismas caras

Relación entre voluntarios: entre unos más que con otros. Las directivas hablan mucho. El grupo todavía no se conoce tanto.

Experiencia: Demasiado buena, me encanta lo que estoy haciendo. Me siento demasiado feliz y si nos lo tomamos en serio podemos hacer un verdadero cambio

## **JORGE SHENKE**

### **VOLUNTARIO SENDERO DEL SABER**

Llegó por las amigas de la polola.

No conocía nada parecido a GIRO

“Siento que se puede hacer un cambio, no se que tan significativo... por un lado ayudarlos en matemática y por otro lado, vamos y los desconcentramos un rato. No tienen mucho que hacer, somos un poco como sus amigos entonces podemos entretenerlos un rato y también enseñarles”

Hace clases particulares. “La actitud de los niños, en comparación con clases particulares, es muy distinta.

Los de clases particulares saben que necesitan las clases, o tienen a la mamá que les dice que se concentren y los motiva. Los de Giro siento que quieren salir a jugar Fútbol” (no quieren estar en clases)

Ponen mesas en círculo, no como sala de clases normal

Hay uno muy desordenado, me quedo yo con el. Es muy machista y yo soy el único hombre entonces me pesca más a mí.. o sea, eso es lo que creo.

“Mientras más grandes los niños, menos saben... tienen vacíos muy grandes” (comparándolo con lo que deberían saber)

El nivel de todos los alumnos es muy bajo

Es muy distinto entender la materia a saber enseñarla. Me cuesta simplificar el vocabulario para que ellos entiendan.

Buena relación con los niños.

Buena disposición, ayuda entre voluntarios.

Me cuesta poner límites entre lo buena onda que

puedo ser y que me empiecen a agarrar a garabatos. Pensé que iban a saber más los niños. De la prueba de diagnóstico, creo que nadie tuvo nada bueno.. y la materia es materia que se supone que ya deberían manejar.

La relación con los niños ha sido más cercana de lo que creí.. me ha gustado.

## **TERESITA ULLOA** **EX JEFA DE REFORZAMIENTOS SENDERO DEL SABER**

Ex Jefa de Reforzamientos Sendero del Saber (2016)

¿Qué te motivó a formar parte del equipo?

Base de mi vida, un proyecto social. El equipo me motivó. Conocía al jefe de colegio. Era un proyecto nuevo y distinto a lo que conocía. Personas distintas.

¿Cuánto tiempo fuiste parte del proyecto?

1 año, no seguí involucrada de ninguna manera

¿Participas ahora de alguna actividad similar?

En varias, REC, Zona permanente de Maipu y formación de TP.

¿Cómo funcionaba tu cargo? ¿Qué recuerdos tienes tu de esta experiencia?

Yo hacía todas las guías de 1ero a 8vo básico. Muy pesado. Contenido sacado de MINEDUC y bases curriculares. un par de reuniones con los UTP. Nunca hubo retroalimentación

¿Cómo era la relación con los demás miembros del equipo?

Muy buena, un muy buen equipo, me encantaría seguir trabajando con ellos. Me sentía muy apoyada. Muy buena disposición. Todos buscábamos lo mismo, no había stress.

¿Te gustó el proyecto, crees que la misión y visión se logran llevar a cabo?

Por el minuto en el que me tocó estar, no me gustó. Le agarré maña. Encuentro que ahora es un buen proyecto, se que hay más acompañamiento, más apoyo de jefes generales. (nosotros partimos "de cero", nos tiraron a la piscina)

Más que en educación, creo que el aporte es sacarlos de la casa. Enseñarles cosas distintas. Normalmente el ambiente de sus casas es super malo. El apoyo que nosotros les damos es distinto. Se les veía en las caras ("dale tu podis", se creen el cuento)

\*Caso de balazos fuera de casa

En educación el cambio es muy lento... Que asocien las matemáticas a algo entretenido.

¿Cómo era la relación con los niños?

Relación muy buena. Corren a saludarte, se saben tu nombre, se alegran con verte. El que se sepan tu nombre, cuando te saludan personalmente, te cuentan algo, te hacen algún dibujo, uno dice qué rico..

¿Cómo era la retroalimentación por parte del colegio/padres con respecto al aprendizaje de los niños?

Nunca hubo

¿Cómo calificarías tu experiencia en el proyecto?

No fue una mala experiencia pero si fue agotadora. Estaba en un año sabático, menos mal tuve el tiempo para hacer guías. Aprendí mucho, hay mucho voluntarios y mucha gente en juego... no es una broma. Me

quedé con gusto a poco...

¿Recomendarías el proyecto?

Si pudiese ver los cambios. Si funciona como me dicen que funciona, sí. Tendría que verlo con mis propios ojos. Pero es un buen proyecto! lo que pasa es que a mi me tocó una pega muy pesada....

¿Hay algo más que quieras agregar con respecto a tu experiencia haciendo reforzamientos en GIRO?

Colegio increíble, muy buena disposición. Director siempre nos apoyó, nos daba ideas. Comunidad muy buena. Celebración del 18 de Septiembre.

¿Qué tan involucrada te sentías?

Bastante, era lo único que tenía fijo (no estaba yendo a la universidad)

¿Cómo evalúas lo involucrados que estaban los voluntarios?

Voluntarios más o menos, en cuanto a la asistencia.. no avisan si van o no... no le toman el peso a lo que es faltar en cuando al niño. Falta de compromiso



## **ROSARIO VALDÉS** **EX VOLUNTARIA ANDES DEL SUR,** **AHORA EQUIPO DE DISEÑO**

Llegó por amiga de universidad que había sido voluntaria, se metió un grupo de amigas

Se metió sin conocerlo, “desafío de algo nuevo”

“Participar desde el área de diseño me pareció choro”

Le gustó la relación 1 a 1, le gusta ponerle cara a la gente con la que trabaja.

El cargo es de difusión, consiste en el diseño de todo lo que se difunde y el manejo de las redes sociales.

Voluntario del mes

Tratan de llegar a los niños por las redes sociales, pero sigue siendo más importante el canal más directo: ir al colegio, llamarlos,... Por redes sociales no siempre pescan, o se les olvida más.

Desafío más difícil: motivar. El proyecto funciona demasiado bien, pero depende de otro tipo de factores también. Basta con que un voluntario deje de ir para que el resto también falte.

“Cuando te suena la alarma el sábado en la mañana, me quiero pegar un tiro.. (risas) pero estando aca es increíble”

Papás se les informa de lo que está pasando pero no hay newsletter ni nada para ellos. Para socios y voluntarios sí

Ahora partieron con el cargo de comunidad que incorpora más a los papás. Es Giro para los papás pero una vez al mes.

Comunicación con los papás no es difícil pero es latera, hay que llamarlos directamente.

Algo que funciona muy bien: talleres. Motivación de los voluntarios hace que salgan nuevos talleres, se involucran hartos.

Año anterior: taller de periodismo, taller de skate.

Aportar desde lo que cada uno sabe hacer.

Hay espacio para iniciativa de voluntarios.

Voluntarios año anterior: primer semestre muy bien, después empezaron a faltar y quedó la embarrada.

Los voluntarios hasta dejan de contestar, ni si quiera avisan

## VALERIA JADUE VOLUNTARIA ESCUELA DE EDUCADORES

Valeria Jadue  
Voluntaria Escuela de Educadores de Chile

¿Cómo llegaste a GIRO? ¿Qué te motivó a formar parte del equipo de reforzamientos?  
Llegó por amigo, siempre le ha gustado el voluntariado.. más que rezar y todo eso. Lo vio como una forma concreta de vivir la religión. Situación educacional chilena, bueno poder ser parte

¿Habías participado antes en alguna actividad parecida? Si es que es así, ¿Dónde? (Profundizar si es que vale la pena y hay tiempo)  
Trabajos de invierno, desayunos, atender gente,...

¿Cómo funcionan los reforzamientos? (pedirle que cuente cómo es un día de reforzamiento normal, muy detallado. Metodología de trabajo). Llegan 15 para las 11, esperan a que lleguen todos. Parten haciendo actividades para integrar. 5to y 6to en misma sala. ella hace 6to. Actividad inicial la vincula con conocimientos, por ejemplo enseñarles palabras que no conocen. Van explicando de a poco porque hay muchas diferencias. Intentan no quedarse pegados con uno solo. Se dividen los alumnos con pololo uno se queda con los mas lentos

¿Qué es lo más difícil?  
mantener a los niños entretenidos, muy pocos se

motivan. Saben muy poco.  
Caso de niñita “ya entendí, ya entendí”

¿Y lo más fácil?  
Interactuar con los niños, la comunicación. Talleres los motiva mucho, a ella le gustan mucho los talleres.

¿Crees que lo que haces tiene un impacto en los niños? (mejoras, cambios, motivación,...)  
Sí, niñita muy contenta por haber aprendido. Cuando aprenden les gusta.

¿Cómo evalúas tu desempeño como tutor?  
Trato de dar lo mejor, me cuestan mucho las matemáticas.. hay cosas que ni yo entiendo. ME pongo en su lugar (yo no entendía, me preocupó de que entiendan)

¿Cómo evalúas la actitud de los niños durante los reforzamientos?  
Muy desinteresados, no les gusta, encuentran largas las guías, dicen que son más simpáticos que los profesores.  
Hay un par que sí pone atención (5)

¿Cómo relacionas con el resto de los voluntarios? (tips, ayuda, comentarios)  
Sí, muy buena disposición de todos. Se nota que todos tienen muchas ganas de ayudar

¿Cómo ha sido tu experiencia en general?  
Si, me encanta. Es sacrificado, se pierde toda la ma-

ñana, pero al final no es una pérdida. Estoy ganando algo diferente al final.

¿Hay algo más que quieras agregar con respecto a tu experiencia haciendo reforzamientos en GIRO?  
Primer día había niños de Haití. Hablan español. muy integrados.

Salas buenas, harto patio, llegan los papás

## NICOLÁS CRUZ

### VOLUNTARIO SENDERO DEL SABER

¿Cómo llegaste a GIRO? ¿Qué te motivó a formar parte del equipo de reforzamientos?

Hermano, conoce a uno de los jefes: Gregorio.

Motivación: el año pasado misionando vivió una experiencia fuerte, se replanteó muchas cosas y decidió

¿Habías participado antes en alguna actividad parecida? Si es que es así, ¿Dónde? (Profundizar si es que vale la pena y hay tiempo)

Sí, en Trabün. Le gustaba pero iba de reemplazo solamente. Le llamó más GirO

¿Cómo funcionan los reforzamientos? (pedirle que cuente cómo es un día de reforzamiento normal, muy detallado. metodología de trabajo)

Primer reforzamiento fue una prueba  
7mo básico. son 2 profesores y 5 alumnos

¿Con qué material cuentas?

¿Lo consideras suficiente?

Guías de materia y ejercicio

¿Qué es lo más difícil?

Que hay gente que de verdad no sabe nada. Hay que enseñarles a multiplicar y no saben sumar. Hay una haitiana que no habla bien español.

Se ve acentuado en grupos, pero se separan los niños con los voluntarios.

¿Crees que lo que haces tiene un impacto en los niños? (mejoras, cambios, motivación,...)

Sí, pasa que muchos no les gusta nada y lo hacen solamente por las actividades de después. Se ve algunos que quieren aprender y se esfuerzan y preguntan

¿Cómo evalúas tu desempeño como tutor?

¿Cómo evalúas la actitud de los niños durante los reforzamientos?

¿Cómo es la retroalimentación por parte del colegio/ padres con respecto al aprendizaje de los niños?  
Se acrecan papás a conversar, se muestran felices y agradecen

¿Cómo te relacionas con tus niños? (si es que solamente hablan durante los reforzamientos, si se conocen bien, si se saben los nombres,...)  
No lo

¿Cómo relacionas con el resto de los voluntarios? (tips, ayuda, comentarios)

Hay feedback, se apoyan entre los mismos profesores del curso

¿Cómo ha sido tu experiencia en general?

Muy buena. Que no sea solamente matemáticas.  
Temas morales: niña que se robó un celular. GIRO ha funcionado muy bien, jefes claros, organizado, bien hecho.

¿Hay algo más que quieras agregar con respecto a tu experiencia haciendo reforzamientos en GIRO?

Nivel académico es muy bajo, muchas veces no tienen ni la motivación. tutores juegan rol muy importante

Niños que les falta mucho cariño, que abrazan mucho.

## **DANIEL EDWARDS** **VOLUNTARIO SAN JOSÉ**

¿Cómo llegaste a GIRO? ¿Qué te motivó a formar parte del equipo de reforzamientos?  
Llegó por una amiga, que le dijo que la acompañara un sábado. Le quedo gustando la idea de ir a la base, lo encontró menos asistencialista. No es dar una casa, entrega herramientas.

¿Habías participado antes en alguna actividad parecida? Si es que es así, ¿Dónde? (Profundizar si es que vale la pena y hay tiempo)  
Había ido 2 antes

¿Cómo funcionan los reforzamientos? (Pedirle que cuente cómo es un día de reforzamiento normal, muy detallado. Metodología de trabajo)  
Primero: llegar, encontrarse con los niños, entregar guías, ven lo que pueden hacer, pasan por los puestos resolviendo dudas. si hay cosas muy básicas que no saben, se quedan con el en pizarra se explican temas con las dudas, o temas más relevantes para la clase.  
Hace clases en 8vo

¿Con qué material cuentas?  
¿Lo consideras suficiente?  
Guías, no sabe quien las hace. Un par de voluntarios de otros cursos le dicen a sus alumnos que lleven sus guías y tareas

¿Qué es lo más difícil?  
No saber el nivel de conocimiento que tienen los niños. Hay algunos que cachan todos, que hasta le explican a sus alumnos. Pero los "porros" tienen lagunas muy grandes. Uno nunca sabe si es que está explicando sobre alguna base, si es que saben algo de antes. Demasiada diferencia entre los niños.

¿Y lo más fácil?  
La resolución de dudas puesto por puesto, funciona muy bien. Enseñar personalmente.

¿Crees que lo que haces tiene un impacto en los niños? (mejoras, cambios, motivación,...)  
He ido solamente dos veces, creo que tiene un impacto por lo que yo vi el año pasado. Hay niños que mejoran mucho (lo vio el año pasado). El otro día, el niño que no sabía nada logró entender, o sea impacto hay de

¿Cómo evalúas tu desempeño como tutor?  
Si, siento que he podido explicarle bien a los niños, que han aprendido. todavía llevo poco para saber bien.  
Organizando taller de guitarra

¿Cómo evalúas la actitud de los niños durante los reforzamientos?  
Buen actitud. es un curso chico pero los que están yendo, si ya fueron, no van a dejar la embarrada. Son grandes. De repente u poco mucho copiando al de al lado, poco autónomos.

¿Cómo es la retroalimentación por parte del colegio/ padres con respecto al aprendizaje de los niños?  
El colegio ha sido muy ayudador. Cuando fui a promoverlo a la salas, profesores ayudan a motivar. Sé de otros que les ha tocado todo lo contrario.

¿Cómo te relacionas con tus niños? (si es que solamente hablan durante los reforzamientos, si se conocen bien, si se saben los nombres,...)  
Todavía no tanto. Hay alumnos que son más "dados", yo para lo poco que he ido, no todavía.

¿Cómo relacionas con el resto de los voluntarios? (tips, ayuda, comentarios)  
Sí, hay buena disposición entre nosotros. no ha sido necesario tips ni nada de eso, pero el otro día por ejemplo, necesitaba guitarras para el taller y se me acercaron muchos. Tipo tips, no ha sido necesario. Hay confianza, siento apoyo

¿Cómo ha sido tu experiencia en general?  
Me gusta. ha sido muy buena, respuesta definitiva a problemas.  
Giro bueno, pero se nota que se está recién armando... en el otro colegio estaba todo organizado, acá todavía es un poco desastre. No saben donde quedan los talleres,...

## CATALINA SOLARI

**VOLUNTARIA SENDERO DEL SABER 2016, JEFA DE COLEGIO PADRE HURTADO 2017, EQUIPO DINÁMICAS VALÓRICAS 2018**

Su hermano fundó GIRO, su hermana también se empezó a meter. Ella estaba en el colegio en esa época. Cuando entró a primer año se metió como voluntaria. Fue por familia.

Encontraba que los colegios, los niños, la llenaban mucho. Acompañaba a sus hermanos cuando más chica.

El contacto con la gente y todo lo que se puede hacer en ellos, le llamaba mucho la atención y le encantaba. Al ser un voluntariado yo se que es difícil que la gente se quede, pero si ellos se van.. ¿Quién se queda al final? Yo sentía un compromiso con los niños a nivel humano, más allá del reforzamiento o de los talleres. Dinámicas valóricas partieron siendo con los valores de los colegios, pero al final se dio cuenta que no siempre eran valores, de repente eran temas. Vio los que habían, tomó esos y agregó otros. Las actividades son distintas, pero muy ligadas a que ellos las puedan aplicar en su vida cotidiana (que sean aterrizadas).

Giro tiene un mensaje, los valores también van alineados con esto. "Niños protagonistas de su futuro", con mucho ojo de que sean ad hoc a la realidad de los niños.

Hay material base, el que se usó el año pasado.

En cada dinámica pone una nota para el voluntario: para que no sea solamente el niño el que aprenda,

sino que el voluntario lo estimule en el también.

Ha tenido retroalimentación de los jefes de reforzamientos muy positivo.

Trata de que sea una actividad simple, pero conversada... para conocer a los niños.

"Que el voluntario tenga que poner de su parte, hace que haya una unión más grande entre los dos.. entender su realidad, lo que piensa, lo que siente... antes de empezar con la clase"

Algo que sea práctico y dinámico, entretenido para los dos lados.

¿Qué es lo más difícil?

La desmotivación. Voluntarios no le toman el peso, niños que preguntan dos años más tarde por sus tutores. Yo me sentía comprometida, más que con el proyecto, con los niños.

Una vez a la semana es poco pero si se marca un cambio, se deja huella.

Realmente que haya compromiso

Propone más criterios de filtro de voluntarios

Mitad de año recambio de voluntarios..

Da gana de que lo vean como algo más que cumplir o taquilla... el "no he hecho nada social"

Gente que quiere probar, los dejaron fuera.

¿Y lo más fácil?

Siento que al ser un voluntariado y en especial con niños, nada puede ser fácil. Hay que meterle cabeza a todo. Un proyecto social o por lo menos giro, por los niños con los que trabajamos...

Siempre buscando mejorar, o arreglando problemas, vien tema motivación voluntarios niños,...

¿Crees que lo que haces tiene un impacto en los

niños? (mejoras, cambios, motivación,...)

Yo siento que si

Puede parecer que dos horas son nada.. pero que van a hacer estos niños de 11 a 1 en su casa? Ellos comentan que se quedan solos a veces, peleas en la casa... giro como escape y minuto de alegría. Se olvidan, disfrutan, conocen gente distinta, mas allá de las notas.. es una gotita de felicidad. Impacto humano. Mas allá de subir el promedio. Ya el compartir es un aporte mas importante. Por algo siguen yendo ¿Cómo es la retroalimentación por parte de los voluntarios? ¿Crees que se logra el objetivo que buscan?

¿Estás satisfecho/a con lo que se ha logrado?

Ahora estoy muy feliz, se nos fueron dos colegios y eso me da mucha pena por los niños.. pero siento que miro para atrás y creo que si dejamos algo en esos niños. Siento que este año estamos funcionando muy bien.

Este año además he visto caras nuevas, el proyecto está creciendo. Lento pero bien.

¿Cómo ha sido tu experiencia en general?

El año que más disfrute fue siendo jefa de colegio, ahora llevo poco. Pero me encantó porque me involucré mucho y ne esforcé por hacer que los voluntarios también lo hicieran. (PH). Me encariñé mucho con los niños. Ahora le pongo mucho más corazón a lo que hago. Que se sienta el cariño y que los voluntarios se involucren con los niños también.

Fue una muy buena experiencia.

## **ANTONIA AZÓCAR** **JEFA DE VOLUNTARIOS ESCUELA SAN JOSÉ**

Llegó por amigo, le gusta acción social.

Estaba antes en otro en el que no se sintió cómoda con el grupo.

Le gusta mucho, muy organizado, equipo del colegio muy bueno.

Cursos: 1ero a 8vo, 3 voluntarios por sala

Encuentra que las guías están muy bien preparadas, con explicaciones al principio

Niños con muy mala base. Difícil que hay de todo dentro de la misma sala: niños que saben todo y niños que no saben nada. Lo más difícil es nivelar a los niños.

Difícil también que los niños entiendan, no somos pedagogos entonces de repente no sabemos cómo explicarles.

En mi caso, los niños tienen muy buena disposición, nos han dejado entrar de manera muy fácil. Se sienten apoyados y se dejan ayudar. (en mi caso personal, no se como será en otros cursos)

Impacto: los ayuda a sentirse más seguros, a estar en clases con una mejor base, a interactuar con otras personas, los talleres también.. es un rato agradable para ellos.

Que quieran venir al colegio en vez de quedarse en cama, dice algo.

Relación con niños no es tan tan cercana todavía, pero como van casi siempre los mismos la relación si termina siendo más profunda.

Muy buena relación en grupo de voluntarios, muy

buena disposición y buena onda.

“A mi me ha encantado, estoy feliz.. un grupo increíble, los niños bacanes. Ha sido una muy buena experiencia.. y así como van a aprender ellos, voy a aprender yo”

“Giro tiene una mejor base que otros proyectos, está todo muy bien organizado”

## AGUSTÍN ALAMOS

### EX JEFE DE TALLERES, SENDERO DEL SABER

Un año en GIRO. “Iba a hacer apoyo moral, cuando alguien faltaba, yo hacía clases”

En un principio me metí medio obligado por mis amigos.. coincidió con que en primer año estaba entre meterme algo de acción social o en política universitaria.

Actualmente uno de sus mejores amigos es el director, cuando les falta gente él va.

En las clases nunca me involucré mucho, la directiva se preocupaba más de que todo funcionara.. en los talleres si me involucré más.

Los voluntarios eran muy motivados, fue una muy buena experiencia. Hubo muy buena onda.

Me arrepiento de no haberme involucrado más, ahora haciendo reforzamientos me arrepiento de no haberme metido más con los niños.. En los talleres buena onda y todo pero la relación no es la misma.

En los reforzamientos es donde realmente “se hace el cambio”, se generan los vínculos más profundos.

Ves cambios? crees que hay un impacto? Teóricamente, se hace un cambio.. tiene un fin muy bueno. Prácticamente no se si lo logra, pero de que se hace una pequeña ayuda.. si.

“El cambio empieza por ti” Hay que partir de apoco.. Lo que más ayuda yo creo es que los sacamos de la casa un sábado en la mañana, lo pasan bien e intentamos enseñarles algo.

Académicamente son niños que están mal, pero no los sentí tan vulnerables como se dice de repente. En

puente alto por ejemplo, habían colegios en los que los guardias andaban con pistola.

Este barrio es más tranquilo, los papás van a dejar y buscar a los niños...

Los papás agradecían y valoraban mucho lo que hacíamos.

“Porfa métanle con matemáticas, hoydía trajo el cuaderno” (pocos, pero algunos lo hacían)

Lo que más cuesta: lograr un buen reforzamiento, no es que sean malos, pero que vaya acorde a lo que los niños están vieron en la semana, no lo que el UTP te dice.. porque casi siempre van mucho más atrasados. Un reforzamiento acorde a las necesidades de los voluntarios.

Caso Wilo Comber y Coto Lavín y 8vo, empezaron a pedir cuadernos porque así sabían de verdad lo que estaban viendo en clases.

A veces la materia, o no la están viendo, o la ven muy básica.

Es muy poco rato...

Caso de niño de 4to básico que lo llevaron a los reforzamientos de 2do básico

Fue una muy buena experiencia pero me habría gustado involucrarme más.. me arrepiento de eso.

Encuentro increíbles estos proyectos...

Más que nada lo que me motiva a mi es el darle un buen rato a los niños.. si además los niños aprenden, mucho mejor.

## JUAN ÁLVAREZ FUNDADOR TRABÚN

Trabún nace de un grupo de 6 amigos que estuvieron juntos en el centro de alumnos del colegio Tabancura. Un profesor los juntó y les dijo "No creen que ustedes pueden hacer algo más?"

Partieron con 2 focos: ayudar en algún lugar en el que de verdad se necesitara y generar conciencia entre los amigos (Siendo que hay millones de instituciones en las que se puede ayudar, veían que de su círculo nadie se involucra.)

Trabajo conjunto: que los voluntarios se tengan que involucrar y que sea entretenido, que no les de lata. Partieron pensando en un proyecto de camarotes. Llegaron a bajos de mena y se dieron cuenta de que ESE era el lugar.

Partieron a finales de 1er año de universidad.

De los 6 que partieron, 4 siguen full

Están en un proceso de repensar la fundación. Ver qué sigue para adelante.

Es voluntario de 5to básico de la Escuela Las Palmas. Volvió este semestre a ser voluntario.

Directorio 5 personas, más directiva. Director Ejecutivo + 4 personas: académico, formación, recursos humanos/ marketing y administración. Cada área tiene su propio equipo y entro de esos equipos hay uno que se encarga de un colegio. El equipo cambia año a año.

Continuidad del cargo: ha costado, armar los procesos les ha costado. Tratan de que el que asuma el área haya estado en el equipo el año anterior.

Misión y Visión se están reformulando, peor hasta ahora era formar personas integralmente (misión), a través de pilares formación académica, valórica, comunidad y entretenición (es la forma de hacer de todo, jugando se aprende).

6to y 7mo han crecido (partieron con ellos en 4to básico y han tenido que ir adaptándose a los niños), y lo que hacen es enseñarles a través de proyectos El "cómo" es lo que los diferencia de otras fundaciones. En Diciembre se juntan a organizar todo lo del año que viene. (directiva, por dos razones: mucha toma de decisiones y porque son los que tienen la disposición)

Cuando van de vuelta a las casas, se les manda una evaluación de la clase. En el período de planificación mejoran las clases en base a esto, por ejemplo. Por ahora no tienen estudios de impacto, tienen estudios de procesos (asesorados por un profesor de la universidad, ramo evaluación de políticas sociales): ver asistencia de los niños durante el semestre, qué tanta constancia hay (no solamente cuántos niños van, sino que con cuántas veces va cada uno y cada cuánto faltan. Si los profesores están haciendo las clases, que no vayan solamente a pasarlo bien. URGE la evaluación de impacto, pero es muy difícil por que el "formar personas" .. "hay índices de felicidad, pero es muy difícil"

Más difícil: hay incertidumbre con respecto a cómo concretar la misión. "Formar personas" demasiado amplio, quien mucho abarca, poco aprieta. Es muy ambiciosa y uno se puede desconcentrar en el camino. "¿De los 4 pilares, por dónde van mejor?" El lado de

entrenición, el método ha sido lo que más se nos ha reconocido: "lo pasamos muy bien el sábado, es muy motivador, hay recursos entretenido, están todos los materiales,...) El método está muy afianzado." Lo que más valoran los papás es la formación valórica: "el que vayan y tengan que tener ciertos modales, que los tengan como referencia, que pueden más,..." Matemáticas: saben solamente por feedback de papás y colegios.

Comunidad: mucho potencial. Faltan generar instancias, pero participan mucho.

Los papás valoran mucho las "instancias de encuentro agradable" con los niños: a hacer actividades en conjunto, a "obligarlos" a hacer estas actividades con ellos. (Interescolar, paseos, fiestas)

Proyecto de papás del colegio Los Alerces: familias que apadrinan a papás y mamás de Bajos de Mena. (papás a talleres, niños se suman a las clases)

Alianza con colegio porque sentían que tenía que ser de papás para papás.

Buscan que la relación sea horizontal (tanto para los talleres con papás como con los niños)

Permanencia de voluntarios: difícil. "De los mayores ideales". De los alumnos, ha sido muy buena a lo largo de los años. Los que partieron en 4to básico son los que están hoy en 7mo, pero cuesta la constancia (aun que ha mejorado, han puesto incentivo con premios y cosas así). Con voluntarios cuesta.

Han aumentado la permanencia a lo largo del año, pero de un año a otro es muy difícil. En promedio se quedan 1 año.

Los voluntarios más motivados son los antiguos, y



transmiten el entusiasmo a los nuevos. A los nuevos hay que ir formándolos de a poco, que se comprometan, entiendan lo importante que es que no falten,...

6to y 7mo quizás tengan incentivo en notas en ciencia si es que van todos los sábados y desarrollan el proyecto que les tocó. El proyecto es de ciencias, pero es bien interdisciplinario. Ej: cultivo, dieta saludable, matemáticas, biología, ... Desarrollan habilidades como búsqueda de información, seleccionar info importante, ..

Todo se hace en Trabün, no hay tarea para la casa  
Incentivos los pone Trabün

Análisis de políticas educativas (ramo), de ahí, de una charla, sacaron la idea de los proyectos.

Los alumnos eligen el proyecto, los involucra más (hay 2 opciones: cultivos y electricidad).

Proyecciones:

Lugar en Bajos de Mena, tipo Misericordia. (Complejo Los Pinos - Uruguay, Arde Puente alto como etapa inicial) "Lugar de la felicidad" Disney en Bajos de Mena

"Espiralidad" Principio detrás: tener una responsabilidad, tener que hacer cosas y sentir que otros confían en ti. Lograr que los niños después sean voluntarios. Que sientan que frente al ambiente en el que viven, hay gente que confía en ellos y que más adelante van a tener gente a su cargo. 1ero y 2do formarlos, 3ero y 4to que sean voluntarios. Botar prejuicios

"No se forma para ser persona" Parte valórica y de fe.  
Manera anticuada

## 2. PLANES DE TESTEO

### PLAN TESTEO DE USABILIDAD EDUlink v.1 | TUTORES

#### - Scope

LINKedu v1.

Este teste cubre la navegación y contenido de la app

#### - Purpose

Son los usuarios capaces de usar y entender las funciones de la aplicación?

#### - Equipment

- Smartphone / PC
- Hoja con escenarios
- Grabadora de voz para registrar comentarios

#### - Participants

5 mayores de edad, que podrían como no, pertenecer a una organización de voluntariado como GIRO.

#### - Scenarios (task based)

\*Pedirle que vaya comentando en voz alta todo lo que vaya pensando o lo que le van pareciendo las tareas. Una vez que logre una, que diga "¡listo!"

Todas las tareas deben empezar desde la página de inicio (noticias)

- Si tuvieses que ver los eventos que se aproximan qué harías?
- Si no entiendes, o quieres saber más de los eventos que se aproximan, qué harías?
- Quieres ver material de apoyo para tu tutoría
- Debes evaluar la tutoría que acabas de realizar
- Quieres acceder a tu perfil
- Quieres acceder al perfil de tus alumnos
- Quieres anotar detalles en la ficha del alumno
- Quieres enviarle un mensaje
- Explicar lo que son los mensajes flash y los puntos
- Quieres agendar un mensaje flash
- Debes pasar la lista. Hoy los asistentes son Javiera, Vanessa y Martín.
- Quieres darle puntos a Javiera y José por su buen comportamiento en la tutoría.

#### - Subjective metrics

En una escala del 1 al 7

- ¿Qué tan fácil (o difícil) fue lograr lo que querías? Crees que está bien organizado el contenido?
- Learnability: factibilidad de aprender a usar la app: ¿Sirvió que antes de las tareas te dejase explorar?
- ¿Hubo algo especialmente difícil?
- ¿Qué fue lo más fácil?
- Comentarios o recomendaciones libres

## PLAN TESTO DE USABILIDAD EDUlink v.1 | NIÑOS

### - Scope

LINKedu v1.

Este teste cubre la navegación y contenido de la app

### - Purpose

Son los usuarios capaces de usar y entender las funciones de la aplicación?

### - Equipment

- PC y prototipo
- Hoja con escenarios
- Lápiz y papel para anotar observaciones y comentarios
- Grabadora de voz para registrar comentarios

### - Participants

Niños asistentes a Giro

### - Scenarios (task based)

\*Iniciar explicándole en lo que consiste la aplicación. Pedirle que vaya comentando en voz alta todo lo que vaya pensando o lo que le van pareciendo las tareas. Una vez que logre una, que diga "¡listo!"

- Si quisieras cambiar tu foto de perfil, ¿Dónde lo harías?
- Ver cuántos puntos tienes
- Ver el perfil de un compañero
- Ver el perfil de un tutor
- Mandarle un mensaje a un tutor
- Ver los eventos que se aproximan
- Ver el cumpleaños de un tutor o un compañero
- Si tienes una duda de materia, ¿Qué harías?
- Buscar material que te ayude a estudiar

### - Subjective metrics

En una escala del 1 al 7

- ¿Qué tan fácil (o difícil) fue lograr lo que querías?
- ¿Crees que está bien organizado el contenido?
- Learnability: factibilidad de aprender a usar la app: ¿Sirvió que antes de las tareas te dejase explorar?
- ¿Hubo algo especialmente difícil?
- ¿Qué fue lo más fácil?

Comentarios o recomendaciones libres

## PLAN TESTEO DE USABILIDAD WEB EDUlink WEB v.1 | NIÑOS

### - Scope

LINKedu WEB v1.

Este teste cubre la navegación y contenido de la app

### - Purpose

Son los usuarios capaces de usar y entender las funciones de la web?

### - Equipment

PC y prototipo

Grabadora de voz para registrar comentarios

### - Participants

Niños asistentes a Giro

### - Scenarios (task based)

\*Iniciar explicándole en lo que consiste la aplicación, que funciona en conjunto con una app. Pedirle que vaya comentando en voz alta todo lo que vaya pensando o lo que le van pareciendo las tareas.

Primero que nada, regístrate en la página

Inicia sesión

Revisa tus notificaciones, si es que tienes

Debes cambiar tu foto de perfil

Revisa cuántos puntos llevas, y si es que te han dado algún premio o reconocimiento (2 formas)

Quieres mandarle un mensaje a Andres, tu tutor

Tienes un paseo y quieres saber si es que hay Giro el fin de semana.

Quieres saber si es que hay actividades especiales este mes.

Quieres buscar material para un amigo de 3ero básico

### - Subjective metrics

En una escala del 1 al 7

- ¿Qué tan fácil (o difícil) fue lograr lo que querías? Crees que está bien organizado el contenido?
- Learnability: factibilidad de aprender a usar la app: ¿Sirvió que antes de las tareas te dejase explorar?
- ¿Hubo algo especialmente difícil?
- ¿Qué fue lo más fácil?
- Comentarios o recomendaciones libres
- ¿Tu la usarías?
- En la parte de los puntajes, entendiste por qué estaban de distinto color? (mostrárese-lo de nuevo)

## PLAN TESTEO DE USABILIDAD WEB EDUlink WEB v.1 | TUTORES

### - Scope

LINKedu WEB v1.

Este teste cubre la navegación y contenido de la web

### - Purpose

Son los usuarios capaces de usar y entender las funciones de la web? Entienden la complementariedad con la app?

### - Equipment

PC y prototipo

Grabadora de voz para registrar comentarios

### - Participants

Voluntarios/ potenciales voluntarios de organizaciones dedicadas al reforzamiento extra escolar.

### - Scenarios (task based)

\*Iniciar explicándole en lo que consiste la aplicación, que funciona en conjunto con una app. Pedirle que vaya comentando en voz alta todo lo que vaya pensando o lo que le van pareciendo las tareas.

Inicia sesión

Revisa tus notificaciones, si es que tienes

Cambia tu foto de perfil

Revisa cuántos puntos llevas (2 formas: por perfil y por puntajes)

Tienes un paseo y quieres saber si es que hay Giro el fin de semana.

Quieres buscar material para un alumno de 3ero básico.

Desde recursos, selecciona una actividad para tu próximo

reforzamiento

Selecciona una actividad para mandar a imprimir.

### - Subjective metrics

- ¿Qué tan fácil (o difícil) fue lograr lo que querías?
- ¿Crees que está bien organizado el contenido?
- Learnability: factibilidad de aprender a usar la app
- ¿Hay algo algo especialmente difícil?
- Comentarios o recomendaciones libres
- ¿Tu la usarías?
- ¿Crees que es útil la complementariedad de la app para smartphones y web?

## 3. TESTEOS

### TESTEOS

#### TESTEO #1

Tipo Conceptual  
Fecha Sábado 2 de Junio  
Asistentes Diego Armas, Catalina Iacobeli, Joaquín Maldonado y Mariana Laso  
Reunión con directores de la corporación + voluntarios de distintas escuelas. Luego de un brainstorming de las principales dificultades, motivaciones y desmotivaciones de los voluntarios se les presentó las interacciones críticas encontradas y 5 posibles proyectos que nacen a raíz de dichas interacciones.

#### REFORZAMIENTO IDEAL

Asistencia constante de los niños  
Métodos de motivación más eficaces (internet por ejemplo)  
Mejor coordinación con matemáticas del colegio  
Más trabajo semanal, no solamente los sábados  
Participación más activa de padres y profesores  
“Voluntarios en nada”  
Una sala por curso, no compartidas  
Más mandatos, más plata  
Que se hable con los profesores para saber bien lo que están pasando en clases  
Más compromiso emocional de los voluntarios  
Trabajo más especializado de los voluntarios (  
Que los niños vengan continuamente  
Confianza en los niños y así hablar cosas más serias. (\*Cosas, mejorar en todo ámbito)  
Que ni los voluntarios ni los niños se sientan obligados a ir  
Que vengan más niños  
Que vengan más motivados  
Más participación de los papás  
Más interactivas las clases, no tan cuadradas las matemáticas  
Más talleres, no solamente fútbol y manualidades  
Voluntarios comprometidos y con ganas de más.

Medición de impacto  
Simetría en el compromiso (entre voluntarios, con la escuela y voluntario-niño)  
Buena motivación a voluntarios nuevos, crear sentido de pertenencia  
Que la asistencia de los niños no dependa de la motivación de los jueves  
Sin límite de presupuesto para funcionamiento básico  
Actividades “sistematizadas” (Bien organizadas)  
Relación estrecha con profesores del colegio  
Que los voluntarios conozcan a sus niños y viceversa

#### MOTIVA

Ver impacto  
Relación con los niños  
El cariño de los niños  
La forma en la que nos saludan cuando vamos  
Verlos subir sus notas  
Sentir que quizás después puedan aspirar a la universidad

#### DESMOTIVA

Levantarse el sábado en la mañana  
Sentirse inútil  
Que por tema de plata, estamos “un lugar más abajo” que otras fundaciones  
Niños muy desiguales en conocimiento matemático  
“La realidad”: dificultad de llevar a cabo el proyecto por temas externos

#### HALLAZGOS

3 “Giro” muy distintos, de acuerdo a equipo y voluntarios  
Importante contar con toda la gente del equipo de la misma manera  
Foco en el aporte desde lo humano  
Tener ojo con cuales son los cambios que podemos lograr desde los voluntarios y los cambios que tienen que ver con el contexto (en el que no podemos incidir directamente)

Asimetría en la comunicación, no hay canales “claros” para cada cosa. Ej: un jefe sabe que x persona va a faltar, el otro no.

Niños que no quieren entrar - conversar con ellos, conocerlos.

### TESTEO #2

Tipo Conceptualización app  
 Fecha 27 de Agosto  
 Asistentes Diego Armas, Catalina Iacobelli

Se presentó a los directores de la fundación todo el proceso de levantamiento de información realizado durante seminario de título para luego mostrarles un primer prototipo en papel de lo que sería la aplicación para teléfonos celulares.

### HALLAZGOS

Importancia de lo fácil que sea usar la aplicación y web, en otro caso los voluntarios van a optar por usarla lo menos posible.

Que desde la aplicación y web se puedan mandar mensajes de difusión a los voluntarios vía mail o en la pantalla, para recordatorios, eventos, ...

Importancia del feedback luego de cada actividad, para poder ir mejorando el material con el que se trabaja.

Como la asistencia de los niños varía, ver posibilidad de agregar niños en la misma pantalla del celular. \*Pensar cómo vincular eso a la inscripción del niño nuevo.

Posibilidad de agregar en alguna parte de la app una especie de diario mural para publicar noticias, fotos,...

Crear un nuevo perfil “administrador” que ve qué se sube y qué no a la app y a la web.

### TESTEO #3

Tipo Identidad gráfica y Modelo del sistema (arquitectura de la información para cada perfil de usuario)  
 Fecha 5 de Septiembre  
 Asistentes Diego Armas

Se presentó al director de la corporación cómo se organiza la información y a qué tiene

acceso cada uno de los distintos perfiles de usuario. Se le mostró también 3 moodboards con distintos estilos gráficos, con una visualización de pantalla principal de la app.

### HALLAZGOS

Está bien dar libertad a los voluntarios para que busquen material para sus clases pero darles demasiada libertad puede ser malo. Que haya una “guía sugerida” para cada curso, pero que el voluntario pueda buscar recursos extras en caso de que así lo desee. (Juegos complementarios, por ejemplo.)

Importancia de que la aplicación sea lo más simple y rápida posible. Muy ordenada y clara, voluntarios alegan mucho por el orden y organización.

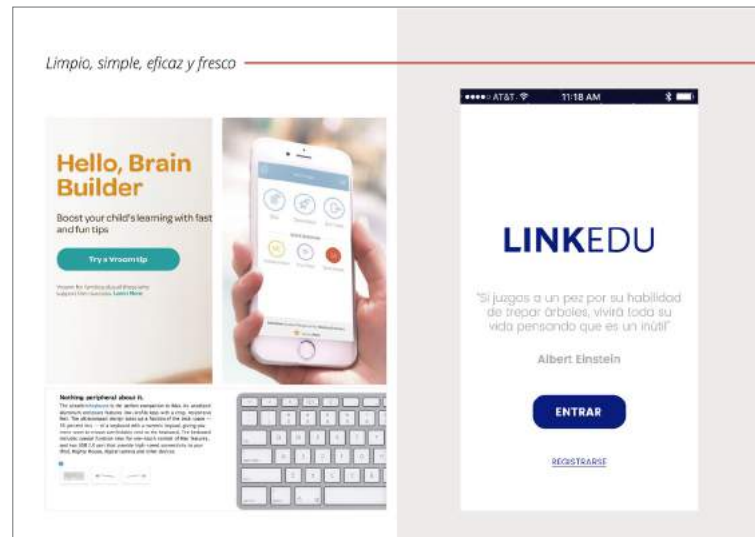
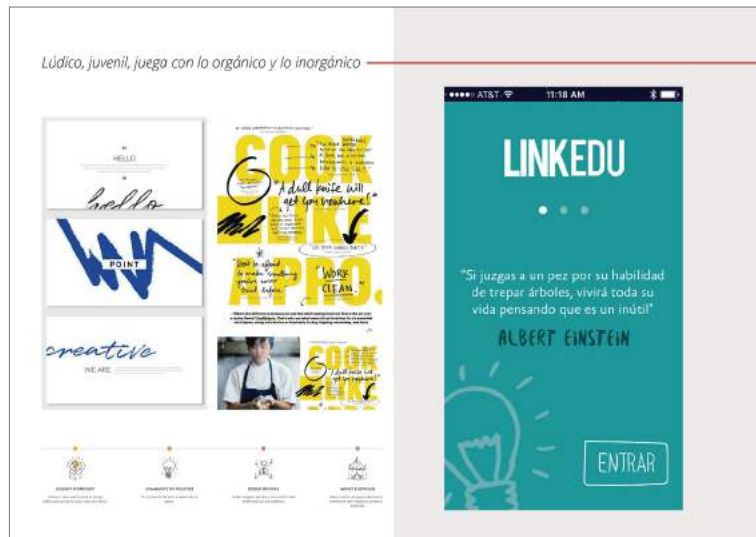
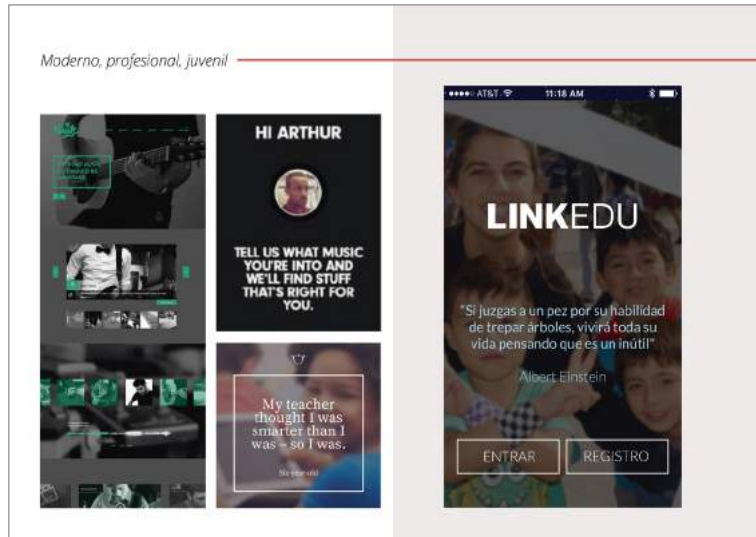
Aplicación que no sea pesada para el teléfono, si no es lo primero que eliminan.

Incorporar frases motivacionales o de responsabilidad.

Posibilidad de, en vez de un bulletin (que fue descartado), incorporar un newsfeed que abarque temas de actualidad y voluntariado a nivel general.

Posibilidad de incorporar frase o reflexiones semanales, apelar a la emotividad y sentimientos.

**MOODBOARDS GRÁFICA**





ENCUESTA TESTEO FINAL

ENCUESTA TESTEO FINAL TUTORES

¿Qué opinas del proyecto?

¿Qué le ves de positivo o negativo?

¿Qué tan factible crees su implementación? ¿La utilizarías? ¿Por qué?

- Asistencia
- Mi tutoría
- Chat
- Calendario
- Newsfeed
- Comunidad
- Ranking

¿Qué opinas de la gráfica elegida? ¿Hay algún elemento que sobre, distraiga, dificulte el uso de la aplicación...?

¿Crees que están bien elegidos los premios? ¿Cambiarías alguno?

Con cual de los siguientes conceptos relacionas el proyecto? (Selecciona todos los que quieras)

- |                                            |                                          |                                                 |
|--------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Es personal       | <input type="checkbox"/> Vinculación     | <input type="checkbox"/> Promueve un rol activo |
| <input type="checkbox"/> Da autonomía      | <input type="checkbox"/> Es colaborativo | <input type="checkbox"/> Crear lazos            |
| <input type="checkbox"/> Trabajo eficiente | <input type="checkbox"/> Apoyo           | <input type="checkbox"/> Responsabilidad        |

\*Si tienes más comentarios, puedes escribirlos al reverso de la hoja. ¡Muchas Gracias!

ENCUESTA TESTEO FINAL TUTORES

¿Qué opinas del proyecto?

¿Qué le ves de positivo o negativo?

¿Qué tan factible crees su implementación? ¿La utilizarías? ¿Por qué?

Ordena los siguientes elementos de la aplicación, según frecuencia de uso. (1 mucho, 7 poco)

- Chat
- Calendario
- Newsfeed
- Comunidad
- Ranking

¿Qué opinas de la gráfica elegida? ¿Hay algún elemento que sobre, distraiga, dificulte el uso de la aplicación...?

¿Crees que están bien elegidos los premios? ¿Cambiarías alguno?

\*Si tienes más comentarios, puedes escribirlos al reverso de la hoja. ¡Muchas Gracias!

**PRESENTACIÓN TESTEO FINAL DIRECTORES**

# PROYECTO DE TÍTULO

TESTEO FINAL | DICIEMBRE 2018

## DISEÑO DE SERVICIOS ¿QUÉ ES?

El Diseño de Servicios ayuda a **Innovar** (crear nuevos) o **mejorar** (existentes) servicios para hacerlos más útiles, usables y deseables para los clientes, y eficientes y efectivos para las organizaciones.

Fonte: Moritz G. 2009. Practical Services Service Design. London. Springer International Publishing.

### METODOLOGÍA DISEÑO DE SERVICIOS:

Identificar y comprender	Analizar y comprender	Conceptualizar y diseñar	Probar a nivel	Implementar y mejorar
Definición de alcance, identificación de actores, identificación de canales, identificación de puntos de contacto, identificación de procesos.	Definición de actores, identificación de canales, identificación de puntos de contacto, identificación de procesos.	Definición de actores, identificación de canales, identificación de puntos de contacto, identificación de procesos.	Definición de actores, identificación de canales, identificación de puntos de contacto, identificación de procesos.	Definición de actores, identificación de canales, identificación de puntos de contacto, identificación de procesos.

### METODOLOGÍA DISEÑO DE SERVICIOS:

Identificar y comprender	Analizar y comprender	Conceptualizar y diseñar	Probar a nivel	Implementar y mejorar
Definición de alcance, identificación de actores, identificación de canales, identificación de puntos de contacto, identificación de procesos.	Definición de actores, identificación de canales, identificación de puntos de contacto, identificación de procesos.	Definición de actores, identificación de canales, identificación de puntos de contacto, identificación de procesos.	Definición de actores, identificación de canales, identificación de puntos de contacto, identificación de procesos.	Definición de actores, identificación de canales, identificación de puntos de contacto, identificación de procesos.

### PROBLEMAS DETECTADOS

- Dificultad de recibir las retroalimentaciones.
- Dificultad de mantener motivación de voluntarios.
- Baja involucramiento de aplicaciones y usuarios.
- Baja formación.

<b>Identificar y comprender</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir el valor del servicio y el flujo de trabajo.</li> <li>Identificar a los actores involucrados.</li> <li>Identificar los canales de comunicación.</li> <li>Identificar los puntos de contacto.</li> <li>Identificar los procesos de servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabaja en las interacciones con usuarios.</li> <li>Personalización del material de apoyo.</li> <li>Establecimiento de estándares de atención.</li> <li>Generar incentivos para crear roles, conductas.</li> <li>Dar a los voluntarios un rol activo y responsable.</li> <li>Mejorar la comunicación.</li> <li>Mejorar la formación.</li> <li>Mejorar los canales de comunicación.</li> <li>Mejorar la formación.</li> <li>Mejorar la formación.</li> <li>Mejorar la formación.</li> </ul>
---------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### METODOLOGÍA DISEÑO DE SERVICIOS:

Identificar y comprender	Analizar y comprender	Conceptualizar y diseñar	Probar a nivel	Implementar y mejorar
Definición de alcance, identificación de actores, identificación de canales, identificación de puntos de contacto, identificación de procesos.	Definición de actores, identificación de canales, identificación de puntos de contacto, identificación de procesos.	Definición de actores, identificación de canales, identificación de puntos de contacto, identificación de procesos.	Definición de actores, identificación de canales, identificación de puntos de contacto, identificación de procesos.	Definición de actores, identificación de canales, identificación de puntos de contacto, identificación de procesos.

## PROPUESTA DE DISEÑO

## QUÉ

Sistema de vinculación, seguimiento y registro que fomenta la participación e involucramiento de niños y adolescentes que son parte de incubadoras de emprendimiento voluntario en Ecuador, a través de una aplicación para smartphones y computadores.

## PORMAS

- Inicio
- Usuarios
- Administración

- Inicio
- Usuarios
- Administración

**USUARIO TUTOR**

**USUARIO ESTUDIANTE**

**POR QUÉ**

Porque el desempeño de los tutores y la experiencia de los niños se encuentra directamente relacionada con la gestión de la organización de la que son parte. Por el carácter voluntario de estas organizaciones, los voluntarios no disponen de mucho tiempo para dedicarle y se hace difícil tener un registro que permita avanzar sobre lo que ya se ha hecho.

**PARA QUÉ**

Para generar mayor grado de compromiso y fomentar la participación activa de los agentes. De esa manera, y por medio de vínculos estables en el tiempo, lograr en los niños el impacto que se pretende lograr.

**VISUALIZACIONES SMARTPHONE**

**USUARIO ESTUDIANTE**



VISUALIZACIONES  
WEB

USUARIO  
ESTUDIANTE

USUARIO  
TUTOR

¿QUÉ QUIERO  
LOGRAR?

- Fomentar la **participación activa** de voluntarios y niños.
- Generar sentido de **pertenencia y responsabilidad** en voluntarios y niños.
- Crear un sistema de **registro de procesos**, feedback de actividades y satisfacción de voluntarios y alumnos.
- Optimizar** recursos para sacarles mayor provecho por medio de una buena gestión.

¿QUÉ LES  
PARECE?

¡MUCHAS  
GRACIAS!

REPORTE ANUAL | DICIEMBRE 2019



PORMAS