



Digi-Chiquihuites: **Una iniciativa para la reducción de la Brecha Digital y la Digitalización de los servicios de salud.**

Sistematización de la Experiencia
“White Paper”

2022

CRÉDITOS



Georgiana Braga-Orillard

Representante Residente del PNUD en El Salvador (Junio 2022)

Kryssia Brade

Representante Residente Adjunta del PNUD en El Salvador

Rafael Pleitez

Representante Auxiliar del PNUD en El Salvador y Oficial del Proyecto

Ada Kelly Pineda

Coordinadora del Proyecto Digi-Chiquihuites

Víctor Tablas

Jefe de Experimentación del Laboratorio de Aceleración

Rodrigo Morán

Jefe de Mapeo de Soluciones del Laboratorio de Aceleración

Tammy Cabrera

Fotografía Portada y Contraportada PNUD El Salvador /fotografía

Forma sugerida de citar:

PNUD (2022). Una iniciativa para la reducción de la Brecha Digital y la Digitalización de los servicios de salud. Antiguo Cuscatlán. El Salvador.

El objetivo de este documento es compilar los aprendizajes y experiencias obtenidas con la intervención del proyecto Digi-Chiquihuites, a través del cual se puso en marcha una canasta digital inclusiva para identificar innovaciones para reducir la brecha digital y financiera, principalmente en mujeres emprendedoras y dueñas de MYPE del sector turismo; así como a la digitalización de servicios de salud para docentes del sector público de El Salvador.

El PNUD implementó este proyecto junto a socios estratégicos compuestos por el Ministerio de Turismo (MITUR), el Instituto Salvadoreño de Turismo (ISTU) y el Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM).

- MITUR y el ISTU, mediante una canasta digital para reducir la brecha digital, proteger medios de vida y promover la inclusión financiera, principalmente de las mujeres emprendedoras y microempresarias en los parques recreativos a nivel nacional y sitio turístico Mercado del Mar.
- El ISBM y su personal para mejorar la protección social de la población docente del sector público y sus familias, por medio de la digitalización de servicios de salud ofrecidos, a través del pilotaje de una prueba de concepto que sienta las bases de obtención de aprendizajes para impulsar una ruta de transformación digital institucional.

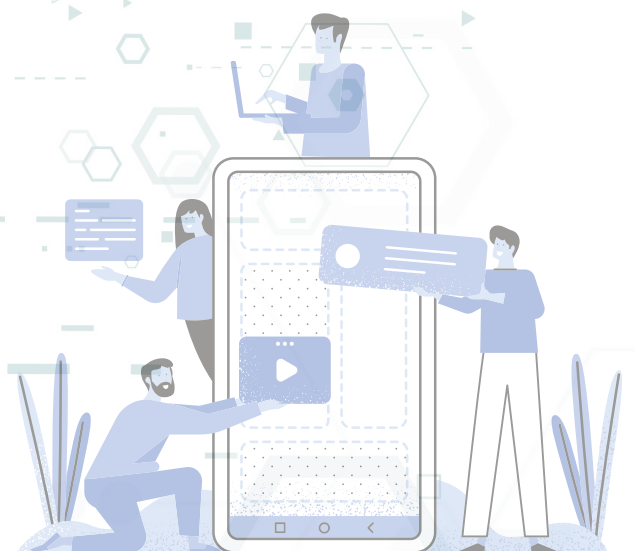
Este proyecto se implementó entre el 2021 y el 2022, es el primero en El Salvador que incorpora el ciclo completo de la metodología de la red de Laboratorios de Aceleración del PNUD, la cual incluye la exploración, el mapeo de soluciones, la experimentación y el escalamiento o implementación de iniciativas exitosas que resulten de este proceso.

Los Laboratorios de Aceleración del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo son espacios que impulsan soluciones innovadoras a los desafíos globales para avanzar en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

El objetivo es acelerar el aprendizaje creando conocimientos accionables y poniendo a prueba todo. Transfiere capacidades para que las personas e instituciones tengan más herramientas y se “escanea” constantemente el horizonte para anticiparse al futuro.

La innovación es la base del trabajo con una fuente de inspiración fundamentada en la “transformación de realidades” de las personas, explorando junto a ellas sus condiciones para buscar soluciones viables, las cuales son probadas a través de la experimentación hasta llegar a un “producto mínimo viable”, el cual debe mostrar ser escalable.

Digi-Chiquihuites y el Laboratorio de Aceleración del PNUD han sumado creatividad y saberes, en el diseño de productos y servicios digitales inclusivos para que nadie se quede atrás, mostrando no solo la aplicabilidad y efectividad de esta metodología a nivel de resultados, sino otorgando una experiencia de aprendizaje accionable y escalable para los co-ejecutores y actores de la política pública.



NEW
NEW
NEW
NEW

Introducción.	7
¿Qué nos llevo a bordo?.	9
¿Qué es Digi-Chichihuites?.	10
¿Con quienes lo hicimos?.	12
Laboratorio de Aceleración del PNUD en el ADN de Digi-Chichihuites: Primer proyecto con la metodología del Laboratorio de Aceleración.	15
La experimentación como fuente de aprendizaje.	16
Experimento canastas digitales y ayudantes.	17
Sistematización de la experiencia.	24
¿Qué sucedió?	28
Componente ISTU / Producto 1: empoderar a las mujeres emprendedoras para reducir la brecha digital.	28
Punto de partida: ¿Cómo estaban las mujeres en relación con sus medios de vida y la tecnología?	30
La intervención: ¿Qué hicimos junto a las mujeres para reducir la brecha digital?	31
¿Qué logramos en las Mujeres?	37
Cambios en el conocimiento de las participantes.	38
Buenas prácticas.	42
La experiencia de Digi-Chichihuites con el Laboratorio de Aceleración del PNUD: Sinergia de conocimiento y metodologías.	42
Aprendizajes de la personas participantes	45
Lecciones aprendidas	46
Otras lecciones aprendidas:	49
Componente ISBM / Canasta digital para servicios de salud	53
Punto de partida: ¿Cómo estaba el ISBM?	53
La intervención: ¿Qué hicimos junto al ISBM?	54
¿Qué logramos con el ISBM?	56
Lecciones aprendidas	56
Riesgos por mitigar	57
Para el componente ISTU/ Producto 1: empoderar a las mujeres emprendedoras	57
Componente ISBM / Producto 2: Servicios de salud digitalizados para docentes del sector público y sus familias	58
Productos de conocimiento	59
Conclusiones generales	66
Recomendaciones	68
Bibliografía	70

INDICE

TABLAS

Tabla 1. Funcionamiento de los Laboratorios de Aceleración del PNUD.	11
Tabla 2. Elementos del perfil de las personas participantes, relevantes para el diseño del portafolio de experimentos.	17
Tabla 3. Resultados obtenidos en los grupos estándar y con ayudantes digitales, en relación con el grupo control.	20
Tabla 4. Valor porcentual de la línea de entrada y salida, y de incremento reportado para las participantes en la formación de capacidades digitales. Respuestas: "Conozco y forma parte de mis rutinas/ conozco y lo hago algunas veces"	38
Tabla 5. Valor porcentual de la línea de entrada y salida, y de disminución reportado para las participantes en la formación de capacidades digitales. Respuestas: "Conozco, pero no sé cómo hacerlo / No conozco".	39
Tabla 6. Valor porcentual de la línea de entrada y salida, y de incremento reportado para las participantes en la formación de capacidades digitales. Respuestas: "Totalmente de acuerdo y acuerdo".	40
Tabla 7. Valor porcentual de la línea de entrada y salida, y de incremento reportado para las participantes en la formación de capacidades digitales. Respuestas: "Totalmente en desacuerdo y desacuerdo".	41
Tabla 8. Valoración de las participantes al proceso de formación.	41
Tabla 9. Principales experimentos realizados desde el Laboratorio de Aceleración del PNUD.	43 -44

ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Metodología del Laboratorio de Aceleración del PNUD aplicada en Digi-Chiquihuites.	15
Ilustración 2. Momentos clave en la metodología de la experimentación del Laboratorio de Aceleración del PNUD.	16
Ilustración 3. Esquema de diseño cuasiexperimental de Diferencia-en-Diferencias sobre actitudes y habilidades digitales en el marco del Proyecto Digi-Chiquihuites.	17
Ilustración 4. Metodología aplicada para la sistematización del Proyecto Digi-Chiquihuites.	24
Ilustración 5. Síntesis relacional de lo sucedido en el Proyecto Digi-Chiquihuites, en relación con la aplicación metodológica de la sistematización.	28
Ilustración 6. Relación entre la metodología de los Laboratorios de Aceleración del PNUD y actividades implementadas en el proyecto en el Componente 1 (ISTU) / Producto 1: Empoderar a las mujeres emprendedoras.	23
Ilustración 7. Mapeo de soluciones, propuesta de ideas para la definición de contenidos y metodología para el proceso de capacitación.	43
Ilustración 8. Principales hitos de la situación inicial del ISBM al integrarse al proyecto Digi-Chiquihuites.	53
Ilustración 9. Principales hitos de la intervención en el ISBM en el proyecto Digi-Chiquihuites.	54

GRAFICAS

Gráfico No. 1 Valor porcentual de la línea de entrada y salida, y de incremento reportado para las participantes en la formación de capacidades digitales. Respuestas: "Conozco y forma parte de mis rutinas/ conozco y lo hago algunas veces.	38
Gráfico No. 2. Valor porcentual de la línea de entrada y salida, y de disminución reportado para las personas participantes en la formación de capacidades digitales. La relación corresponde a las respuestas "En desacuerdo, Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo, Totalmente en Desacuerdo".	39
Gráfico No. 3. Valor porcentual de la línea de entrada y salida, y de incremento reportado para las participantes en la formación de capacidades digitales. Respuestas: "Totalmente de acuerdo y acuerdo".	40

Digi-Chiquihuites se propuso generar una canasta de servicios digitales para salvaguardar los medios de vida, fortalecer la protección social y mejorar la inclusión financiera de las mujeres. Así como, el acercamiento de los servicios de salud para los docentes del sector público y sus grupos familiares a través de innovaciones digitales.

Esta canasta de servicios digitales inclusiva comprende medios, capacidades y habilitadores, para contribuir a reducir las desigualdades en el acceso a servicios básicos y a medios de vida.

El proyecto busca contribuir a la reducción de las desigualdades digitales y financieras, y así lograr un mayor acceso a servicios básicos y medios de vida. Se propuso la adopción y adaptación de nuevas tecnologías para un grupo piloto de micro y pequeñas empresas, lideradas principalmente por mujeres, que puedan ser escalables como iniciativas para reducir la brecha digital; así como mejorar la protección social de los docentes del sector público por medio de la digitalización de servicios de salud ofrecidos por el ISBM.

Digi-Chiquihuites surge en el marco de cooperación del PNUD a El Salvador para contribuir a dar respuesta integral al COVID-19 con “tres pilares simultáneos” (PNUD, 2022) que son preparación, respuesta y recuperación. Este proyecto busca incidir en el incremento de las capacidades digitales de sectores vulnerables de la población salvadoreña que ha sido afectada por la pandemia.

Entre los sectores más afectados se encuentran los servicios de turismo, educativos y de salud, y las micro y pequeñas empresas. Las mujeres se concentran en sectores fuertemente afectados por la pandemia: comercio, hoteles, restaurantes y educación.

De acuerdo con el análisis previo a la implementación de Digi-Chiquihuites, la inclusión digital y la posibilidad de adaptar los medios de vida a un contexto de distanciamiento social pueden convertirse en alternativas no solo para recuperar los ingresos, sino también para recuperarse en mejores condiciones. Esta oportunidad debe acompañarse de esfuerzos deliberados para plantear soluciones apropiadas y centradas en las personas para hacer frente a las nuevas desigualdades que amenazan con retrasar avances importantes en el desarrollo humano como lo es la brecha digital.

Si bien la tecnología digital, principalmente las TIC ocuparon un lugar central para asistir a la sociedad en diferentes ámbitos de la vida durante el período de confinamiento social producto del COVID-19, su aprovechamiento no fue accesible y pertinentes para todos. La presente intervención reconoce que la digitalización inclusiva y la innovación son dos grandes catalizadores para acelerar el desarrollo humano sin dejar a nadie atrás.

En este orden de ideas, esta intervención tiene como marco la Agenda Digital Nacional desarrollada por el gobierno de El Salvador para fomentar la innovación, el espíritu empresarial y el acceso a servicios públicos eficaces (PNUD, 2022) y se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



¿QUÉ NOS LLEVÓ A BORDO?

“En PNUD tenemos una estrategia de transformación digital inclusiva que estamos incorporando en todas las relaciones con nuestros socios estratégicos y en el trabajo que realizamos día a día... La pandemia aceleró la necesidad de digitalización y hoy es cuando se vuelve más importante estar cerca de las personas, conocer cómo se sienten, sus experiencias, pero sobre todo las barreras y miedos que impide la inclusión en la tecnología para la facilitación de la vida, de negocios, crecimiento personal y económico, entre otros”... Fuente: [Nota de prensa](#) PNUD EL SALVADOR de Centro de Prensa 16 de Noviembre del 2021 Laboratorio de Aceleración comparte experiencias y retos sobre digitalización inclusiva en el país.



En el año 2020 frente a la inminente pandemia del COVID-19, se tomaron medidas de contención sanitaria, que ocasionó de acuerdo con la CEPAL (2021) una contracción económica del PIB del 7,9% en términos reales en el 2020 (frente al 2.6% registrado en el 2019), la tercera caída más pronunciada desde los primeros años de la guerra civil. Se presume que dicho desempeño se debió al debilitamiento de la demanda interna, que provocó la pérdida de empleo y la caída del ingreso de los hogares y las empresas, así como a una contracción de la demanda externa en un entorno internacional recesivo.

De acuerdo con la OIT (s.f.), El Salvador recibió la pandemia del COVID-19 en un contexto económico frágil debido al registro de bajos niveles de crecimiento económico (2002-2011 1.9% y 2012 al 2019 de 2.3% del PIB), cuyo impacto esperado sería sentido con mayor fuerza en el sector terciario, el cual aporta más al PIB, estando en este el turismo como uno de los de mayor relevancia.

Las restricciones adoptadas a causa de la pandemia del COVID -19 y la falta de digitalización limitó las posibilidades de acceso a los servicios de salud. La CEPAL (2020) menciona que estos cierres tuvieron un impacto diferenciado en los sectores económicos, estando el sector de servicios educativos entre los más afectados.

Actualmente la brecha digital pertenece a la nueva generación de desigualdades en desarrollo humano del siglo XXI, relacionada con las capacidades ampliadas (PNUD, 2019). Las MYPE no cuentan con un acceso efectivo a internet, ya que solo 2 de cada 10 lo tiene (PNUD, 2021). Esto unido a las reducidas capacidades en el uso de dichos servicios y el inadecuado entorno regulatorio para incentivar mayor utilización, hacen importante una “mirada multidimensional de la brecha digital”.

La salida a la crisis requiere de respuestas integrales y multidimensionales para minimizar las desigualdades preexistentes, especialmente en aquellos grupos que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Desde el PNUD reconocemos que la tecnología digital se ha convertido en un elemento modular del paradigma de desarrollo, en donde la digitalización inclusiva y la innovación se vuelven dos grandes catalizadores para garantizar el progreso de todas las personas.

El diagnóstico realizado para la formulación de esta Agenda Digital Nacional 2020-2030, estimó una brecha en el acceso a internet de 13% a favor de los hombres (60% para hombres y 47% mujeres) (PNUD, 2021). La mayoría de las MYPE se encuentran desconectadas de internet y su financiamiento viene principalmente de recursos propios, lo cual las vuelve poco adaptables a shocks tal como la crisis de COVID-19 (PNUD, 2020).

El resultado esperado de este proyecto responde al marco de programación del Sistema de Naciones Unidas en El Salvador y se alinea con el Plan Estratégico de PNUD (2022-2025). El proyecto se encuentra enmarcado en la propuesta 2.0 del PNUD: Más allá de la recuperación con miras a 2030, en su componente de alteración digital (PNUD, 2021).



Digi-Chiquihuites tiene por objetivo la co-creación de soluciones innovadoras para salvaguardar los medios de vida, mejorar la inclusión financiera y empoderamiento de las mujeres. Así como el acercamiento de los servicios de salud para los docentes del sector público y sus grupos familiares a través de innovaciones digitales.

Durante aproximadamente doce meses de ejecución[1], el proyecto Digi-Chiquihuites se enfocó en la búsqueda y creación de aprendizajes accionables de cara a la recuperación económica de los sectores más afectados por la pandemia del COVID-19. Un resultado central del proyecto fue, generar conocimientos sobre los diferentes elementos que puedan conformar canastas de servicios digitales bajo la metodología del Laboratorio de Aceleración del PNUD.

La intervención involucró un grupo piloto de micro y pequeñas empresas, lideradas principalmente por mujeres del sector turismo; así como la ejecución de una prueba de concepto sobre innovaciones digitales que buscan fortalecer las capacidades del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM) para el desarrollo y adopción de servicios digitales de salud que redunden en una mayor eficiencia en las respuestas de protección social para su población afiliada.

Colocamos a las personas en el centro de este trabajo. Así empezamos con esta canasta digital, llamada Digi-Chiquihuites. El efecto esperado es que la canasta de servicios digitales que incluya medios para aumentar el acceso, capacidades para un uso efectivos de los servicios digitales, y habilitadores que faciliten la inclusión digital contribuirá a reducir las desigualdades en el acceso a servicios básicos y a medios de vida.

Para el componente de salud consultamos las fuentes primarias constituido por los docentes y sus familias, así como del personal clave en el ISBM para comprender el perfil de la población afiliada e identificar las áreas de oportunidad para mejorar la prestación de los servicios que brinda la institución, priorizando los criterios de usabilidad y escalabilidad.

El proyecto consta de dos componentes, cada uno con sus respectivos resultados, los cuales se implementaron de manera simultánea, teniendo como factor común la aplicación de la metodología de los Laboratorios de Aceleración del PNUD.



[1] El período de implementación del proyecto es del 20 de mayo de 2021 al 24 de mayo del 2022.

Tabla 1. Funcionamiento de los Laboratorios de Aceleración del PNUD.

ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN
Sentir “Sense – making”	Para comprender si sus actuales inversiones encajan con la evolución del entorno. Pasando de los proyectos piloto a experimentos reales en la “lógica de carteras”.
Inteligencia colectiva	Nuevas fuentes de inteligencia: participación ciudadana, el aprendizaje automatizado y la toma de decisiones distribuida, para lograr mayor entendimiento de problemas de desarrollo complejos.
Identificación de soluciones	Soluciones que potencien el desarrollo, transformando una dificultad por medio de la innovación desde la práctica de Mapeo de Soluciones..
Cartera de experimentos	Para comprender si los supuestos o “hipótesis” son acertados antes de desplegar soluciones a gran escala, especialmente en condiciones inciertas o volátiles tan habituales en la promoción del desarrollo. El enfoque es “diversificar” al máximo la comprensión de una situación y “las posibles situaciones identificadas” antes de poner en marcha para abordar los problemas específicos de desarrollo.

Fuente: Elaboración propia a partir del Brochure Laboratorios de Aceleración PNUD

El [primer producto](#) de Digi-Chiquihuites consiste en empoderar a las mujeres emprendedoras, a través de la experimentación de un grupo piloto de micro y pequeñas empresas, para reducir la brecha digital, y [el segundo](#) es la protección social consistente en los servicios de salud digitalizados desarrollados para docentes del sector público y sus familias, considerando indicadores desagregados por sexo y edad. Los socios en su implementación es el MITUR/ISTU y el ISBM, respectivamente.



¿CON QUIÉNES LO HICIMOS?

PRIMER PRODUCTO



¿A QUIÉN APROVECHAMOS?

- Relación sólida de trabajo construida entre el MITUR y PNUD en el transcurso del tiempo.
- MITUR y el ISTU abrieron espacio para llegar un grupo de emprendedoras y dueñas de microempresas que operan bajo la modalidad de “arrendatarias” dentro de la red de parques recreativos administrados por las instituciones del directorio de turismo.
- Con este proyecto el PNUD junto a socios estratégicos, trabaja para cerrar la brecha digital, mejorar los medios de vida y empoderamiento mujeres empresarias de micro y pequeñas empresas del sector turístico.



¿QUÉ NOS LLEVÓ A BORDO?

- El sector turismo y las MYPE están en el centro de la recuperación económica después del impacto de la pandemia.
- Visión del MITUR e ISTU de apoyar a los grupos de mujeres arrendatarias como estrategia para mejorar sus negocios y la atención a los turistas durante la fase de recuperación económica.



¿CÓMO PERCIBEN EL PROYECTO?

- Como una iniciativa para ayudar a las personas arrendatarias en el aprovechamiento de la tecnología como medio para que sus negocios y el sector turismo se recuperen más rápido, a la vez que se mejora la experiencia de los turistas que visitan los parques recreativos que cada vez más demanda herramientas digitales.

SEGUNDO PRODUCTO



¿A QUIÉN APROVECHAMOS?

- PNUD tiene una larga relación con el Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM), que ofrece servicios de salud a los docentes del sector público y sus familias.
- Junto con el ISBM se identificaron necesidades inmediatas, oportunidades y retos para la implementación de soluciones digitales para promover mejoras en los servicios de salud prestados por la institución.



¿QUÉ NOS LLEVÓ A BORDO?

- La pandemia del COVID -19 y la falta de digitalización limitó las posibilidades de acceso a los servicios de salud.
- Compromiso de la dirección del ISBM para avanzar en la modernización institucional mediante procesos de disrupción digital.



¿CÓMO PERCIBEN EL PROYECTO?

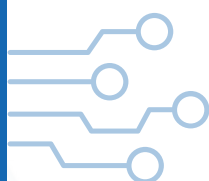
- Fortalecer las capacidades del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM) para sentar las bases de la transformación digital para el desarrollo y adopción de servicios digitales de salud que permita preparar a la institución ante las nuevas demandas y oportunidades que ofrece la tecnología para acercar los servicios de salud a su población afiliada.



PRIMER PROYECTO CON LA METODOLOGÍA DEL LABORATORIO DE ACELARACIÓN

LABORATORIO DE ACELERACIÓN DEL PNUD EN EL ADN
DE DIGI-CHIQUIHUITES

PNUD El Salvador / Fotografía Tammy Cabrera



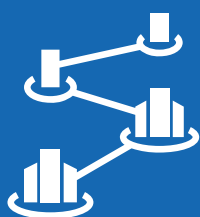
NEW
NEW
NEW
NEW

LABORATORIO DE ACELERACIÓN DEL PNUD EN EL ADN DE DIGI-CHIQUEHUITES: PRIMER PROYECTO CON LA METODOLOGÍA DEL LABORATORIO DE ACELERACIÓN



El Laboratorio de Aceleración del PNUD tiene como finalidad acelerar el aprendizaje, mediante la creación de conocimientos accionables y poniendo a prueba todo. El Laboratorio transfiere capacidades para que las personas e instituciones tengan más herramientas y se monitorea de forma permanente el horizonte para estar preparados para el futuro.

El Laboratorio ha desarrollado una metodología flexible, que si bien consta de pasos o fases no es lineal. Se basa en la investigación aplicada que se enfoca en la búsqueda y consolidación de conocimiento para su implementación.



Esta metodología permite descubrir aprendizajes accionables escalables que la activan nuevamente, conformando así un ciclo de aprendizaje dinámico, que encuentra su inspiración en la presentación de soluciones innovadoras que crean sinergias y se potencian para el desarrollo en los sectores más desfavorecidos.

El Laboratorio ha mostrado que la inspiración propone soluciones posibles y factibles para su puesta en marcha, que se hacen acompañar de un bajo costo, abriendo oportunidades valiosas para el desarrollo. Esta metodología está en el ADN de Digi-Chiquehuites, su aporte sobrepasó el alcance hacia otras actividades del proyecto que añadieron valor durante toda la intervención de Digi-Chiquehuites.

Ilustración 1. Metodología del Laboratorio de Aceleración del PNUD aplicada en Digi-Chiquehuites



LA EXPERIMENTACIÓN COMO FUENTE DE APRENDIZAJE

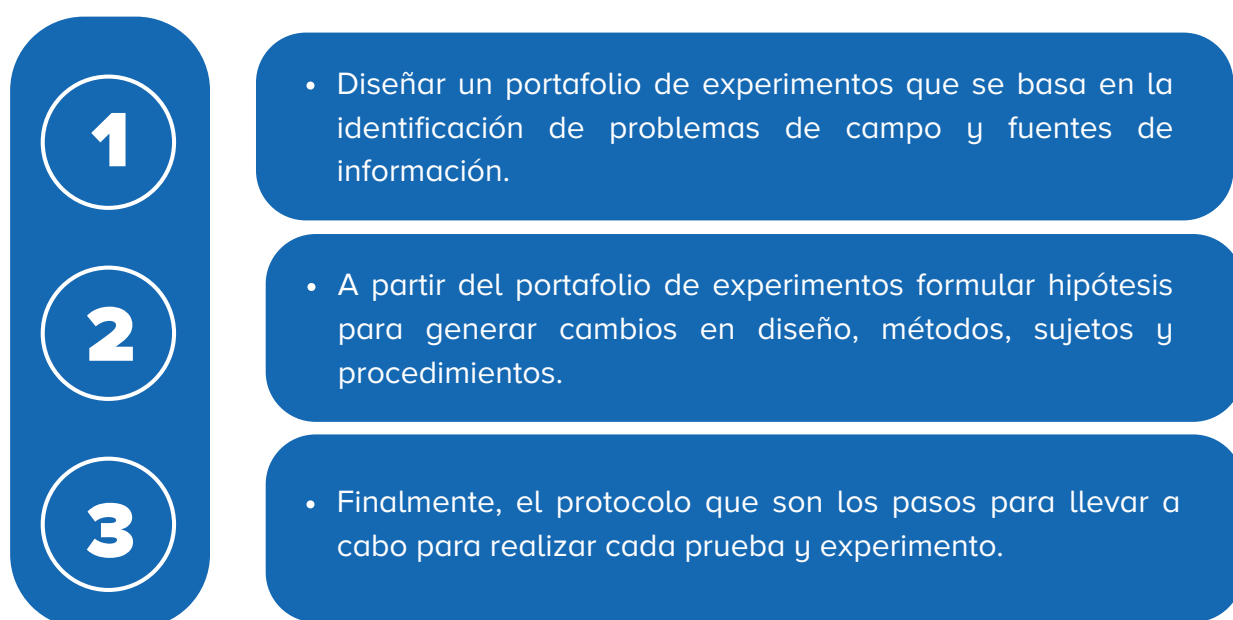


Es la fase dentro del Laboratorio de Aceleración del PNUD que ayuda a comprender si determinados supuestos o hipótesis son acertados para implementar y puedan ser escalables. Estas hipótesis surgen del mapeo de soluciones, las cuales son probadas y ajustadas en esta etapa.

La finalidad de la prueba experimental es el aprendizaje para escalar de una situación a otra mejor, en Digi-Chiquihuites puede decirse que el objetivo de los experimentos realizados fue “el aprendizaje sobre mecanismos para reducir la brecha digital en personas adultas con emprendimientos y/o microempresas del sector turístico en El Salvador”.

La metodología de la experimentación del Laboratorio de Aceleración del PNUD en términos generales consiste en tres grandes momentos.

Ilustración 2. Momentos clave en la metodología de la experimentación del Laboratorio de Aceleración del PNUD



Fuente: Elaboración propia a partir PNUD (2022).

Como muestra la ilustración 1, se parte de información objetiva (la exploración) para pasar al co-diseño de un mapeo de soluciones e idear, desde “las potenciales soluciones” hipótesis de trabajo para la definición “del portafolio de experimentos”, los cuales serán probados realizando las iteraciones necesarias hasta llegar a un aprendizaje accionable que pueda convertirse en un modelo, en este caso para el aprendizaje de las personas y que a su vez sea escalable.

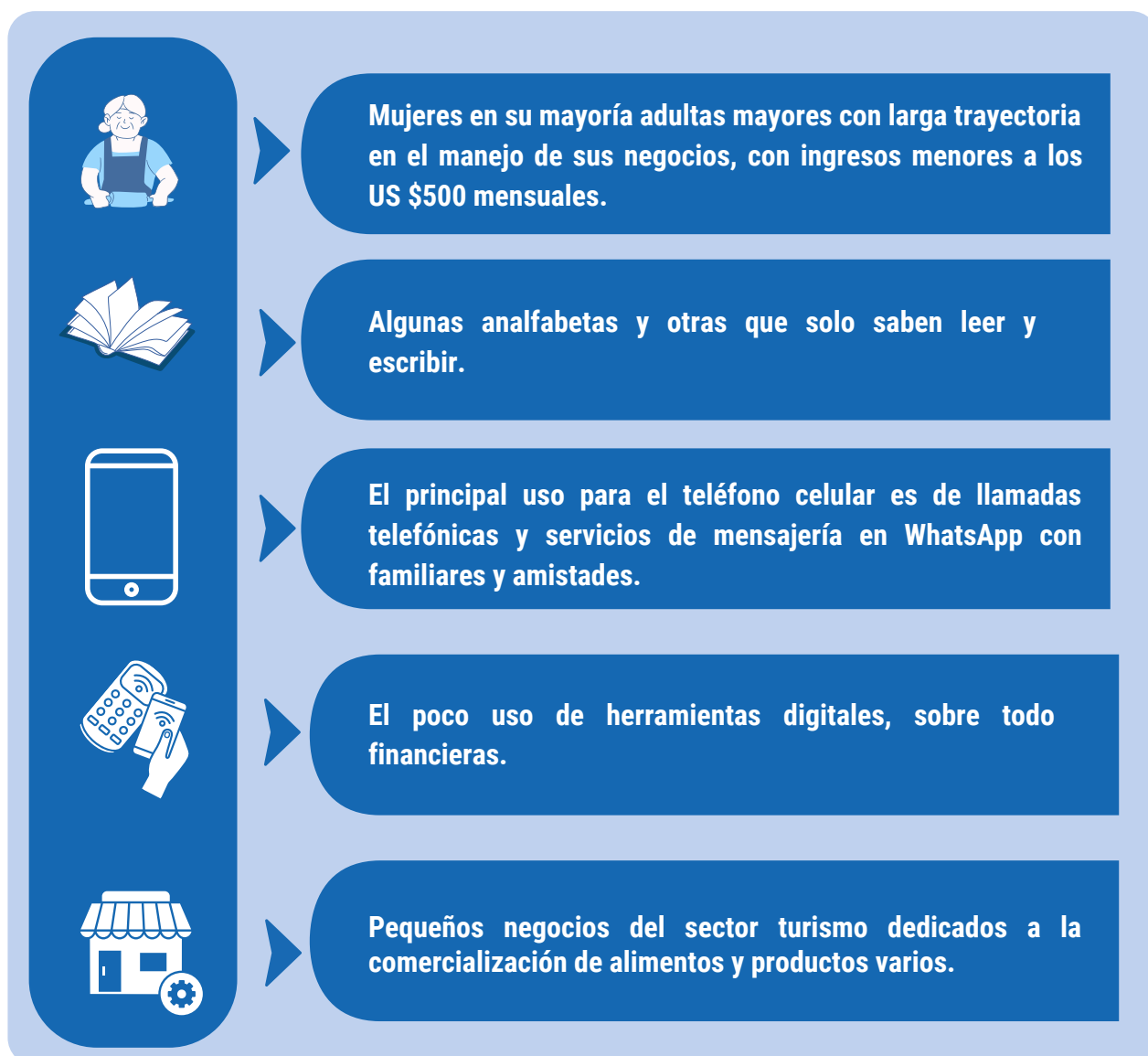
Los experimentos surgen a partir de una situación observada contrastada con información sobre ésta, como se muestra en la ilustración 1, que de la exploración. Para Digi-Chiquihuites, viene a partir de conocer que las características de las personas participantes y contrastar con el objetivo planteado del proyecto para las MYPE y las mujeres que las lideran.

EXPERIMENTO CANASTAS DIGITALES Y AYUDANTES



Los experimentos que se efectuaron son sobre la efectividad de canastas digitales, ayudantes digitales y de servicios financieros digitales.

Tabla 2. Elementos del perfil de las personas participantes, relevantes para el diseño del portafolio de experimentos



El punto de partida para estos experimentos es “incidir en el incremento de las capacidades digitales de sectores vulnerables de la población salvadoreña que ha sido afectada por la pandemia del COVID-19”.

Lo anterior cobró relevancia durante la coyuntura generada por la mencionada pandemia, que evidenció cómo las tecnologías digitales han contribuido a enfrentar la amenaza, mantener a las personas conectadas, ayudar a sostener medios de vida y hasta sus propias vidas. Sin embargo, estas tecnologías no son aprovechadas por igual por diferentes condiciones y motivaciones.

EXPERIMENTO CANASTAS DIGITALES Y AYUDANTES



¿Qué se probó en el experimento?

Las hipótesis planteadas son:

- Digi-Chiquihuites sin ayudantes digital (estándar)
- Digi-Chiquihuites con ayudantes digital

¿Para qué haremos el experimento?

- Para obtener evidencia verificable sobre las hipótesis planteadas e identificar aprendizajes accionables.



¿Quién es el ayudante digital?

- Persona designada por la participante en Digi-Chiquihuites, por lo general son familiares jóvenes, para que les apoye a recibir las capacitaciones.

¿Cuál es el rol del ayudante digital?

- Ser guía para facilitar el acceso a servicios y productos digitales que beneficien los negocios de las empresarias o empresarios, y su acceso a servicios ciudadanos digitales. Esto implica convertirse en el apoyo para recibir las capacitaciones e implementar en su emprendimiento.



¿Qué se hizo?

- A partir de las hipótesis de trabajo se conforman tres grupos de trabajo, cada una con características particulares, se hace una estimación de los resultados para cada uno de estos grupos.
- La metodología aplicada fue de tipo cuasiexperimental, y estimó la efectividad de las canastas en incrementar actitudes positivas, habilidades y confianza hacia las tecnologías digitales, a través del método conocido como Diferencia-en-Diferencias (DiD).



¿Con quiénes se hizo?

- Se conformaron tres grupos:
- Grupo Tratamiento 1 o Digi-Chiquihuites estándar: emprendedoras/empresarias de los parques recreativos y Mercado del Mar que reciben canastas digitales de manera directa.
- Grupo Tratamiento 2 o Digi-Chiquihuites con ayudantes digitales: emprendedoras/empresarias de los parques recreativos y Mercado del Mar que reciben canastas digitales de manera indirecta, es decir, a través de ayudantes digitales.
- Grupo control: emprendedoras/empresarias que se dediquen a actividades productivas/comerciales similares. En este caso se seleccionaron mujeres dedicadas a la elaboración y comercialización de artesanías, alimentos y bebidas identitarias. .

EXPERIMENTO CANASTAS DIGITALES Y AYUDANTES



¿Con qué se contó?

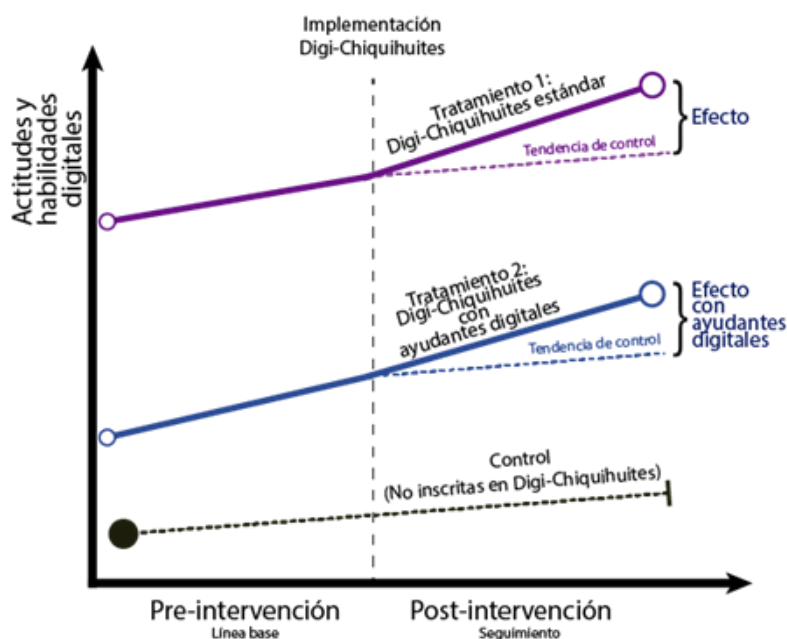
- Dispositivos móviles.
- 8 semanas de capacitación.
- Paquetes de conectividad móviles, recibidos de forma directa (participantes de Digi-Chiquihuites) e indirecta (ayudantes digitales).
- Incentivo monetario en cada ronda para responder al cuestionario (en forma de Gift Cards), para el grupo control.

¿Cómo se hizo? (diseño)?

- Las actitudes, confianza y habilidades digitales se capturaron en campo a través de un mismo instrumento para grupos tratados y de control, aplicado antes y después del programa de formación contenido en las canastas digitales.
- Se aplica cuando eventos fortuitos generan un grupo de tratamiento.
- Permite controlar por diferencias preexistentes entre tratamiento y control. Eliminar estas diferencias se conoce como “as good as random”.
- Es una alternativa para eliminar el sesgo de selección cuando no se puede aleatorizar la intervención.



Ilustración 3. Esquema de diseño cuasiexperimental de Diferencia-en-Diferencias sobre actitudes y habilidades digitales en el marco del Proyecto Digi-Chiquihuites



Se eligió un tamaño de muestra para el grupo de control para que la prueba de hipótesis -en una distribución t-Student de poblaciones independientes-, tenga capacidad de detectar cambios generados por la intervención de ayudantes digitales, que es el grupo tratado más pequeño, en 80.0% de los experimentos (Potencia) y tenga un Efecto Mínimo Detectable de 0.55 desviaciones estándar (Aprendiendo sobre mecanismos para reducir la brecha digital en personas adultas con emprendimientos del sector turístico en El Salvador – Canastas digitales y contribuciones de ayudantes digitales, Proyecto Digi-Chiquihuites, Protocolo de experimentos). El nivel de confianza de la prueba es 95.0% y considera la corrección por Efecto de Diseño en Clústeres de los centros turísticos, con una correlación intra-grupo de 0.0672, para la proporción de emprendedoras con mucho interés en tecnologías digitales, estimada en línea base del proyecto.

EXPERIMENTO CANASTAS DIGITALES Y AYUDANTES

¿Qué se obtuvo?

- Los resultados obtenidos con el experimento de ayudantes digitales fueron:

Tabla 3. Resultados obtenidos en los grupos estándar y con ayudantes digitales, en relación con el grupo control

VARIABLES	DIGI CHIQUIHUITES	
ACTITUDES:	Estándar	Con ayudantes digitales
Actitudes digitales positivas, en comparación con la condición de control	+16.9%	+11.7%
CONOCIMIENTO:	Estándar	Con ayudantes digitales
Conocimiento de usos de tecnologías en el negocio	+30.2%	+17.9%
Habilidades para realizar cobros por medios digitales	+29.8%	+16.8%
habilidades para promocionar negocio	+28.9%	+16.5%
Evidencia mejoras en conocimiento sobre el uso de criptomonedas	+0.0%	+0.0%
CONFIANZA:	Estándar	Con ayudantes digitales
Sensación de seguridad del uso de dinero en línea	+15.6%	+0.0%
Confianza en herramientas digitales	+13.9%	-

Aprendizajes Validados

De acuerdo con la aplicación de la metodología de la experimentación del Laboratorio de Aceleración del PNUD, se confirman los aprendizajes siguientes:

- Las participantes de Digi-Chiquihuites muestran mejoras significativas en conocimiento, confianza y actitudes positivas respecto al uso de tecnologías digitales.
- La exposición indirecta al proyecto, por medio de ayudantes digitales juega un papel importante en la generación de habilidades y actitudes positivas, pero no impacta en la generación de confianza sobre herramientas digitales y en especial sobre el manejo de dinero en línea.
- Aunque las y los ayudantes digitales generan cambio positivos en habilidades y actitudes digitales, los impactos son más reducidos y en el caso del conocimiento rondan solamente la mitad del impacto estándar.

EXPERIMENTO CANASTAS DIGITALES Y AYUDANTES

¿Cómo se escala?



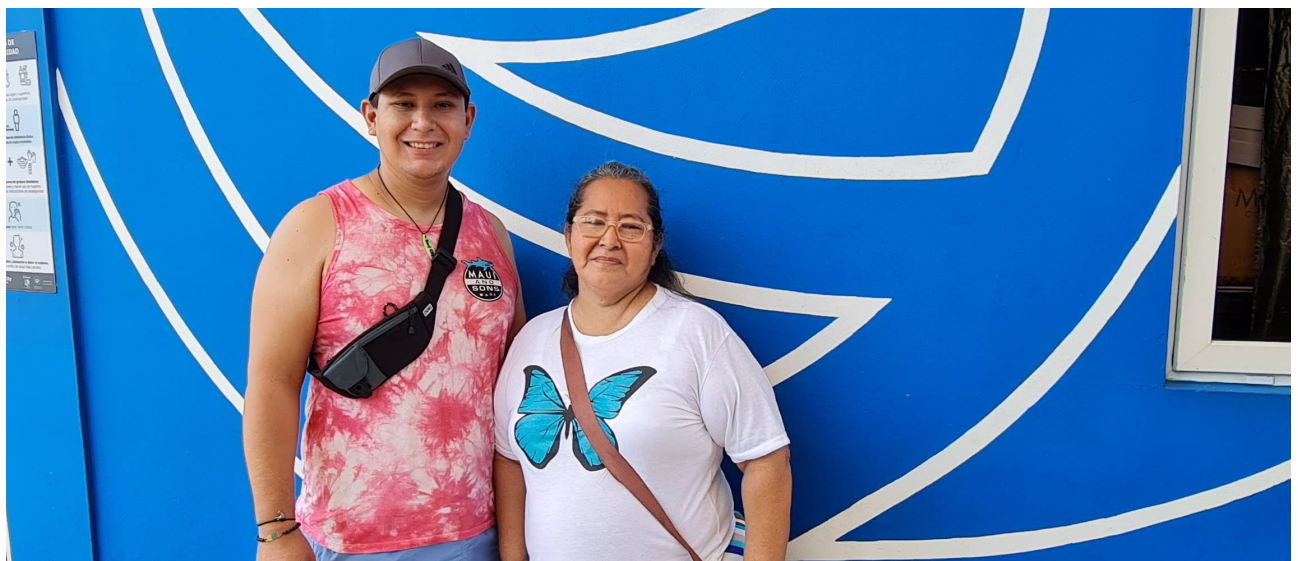
- Se cuenta con evidencia comprobable para emular nuevos programas de entrega de canastas digitales; así como su aprovechamiento indirecto a través de ayudantes digitales, principalmente cuando se trata de personas adultas mayores con dificultades para leer y escribir.
- Se cuenta con preguntas que surgen a partir de este experimento para continuar aprendiendo, que implica poner en marcha la metodología del Laboratorio de Aceleración del PNUD (exploración – mapa de soluciones – experimentación – escalamiento). Estas preguntas son:



- ¿Influye la edad de las y los ayudantes digitales en la generación de confianzas de las mujeres al centro de Digi-Chiquihuites?
- ¿Qué componente de las canastas de Digi-Chiquihuites ha incidido más en las actitudes positivas? ¿smartphone? ¿capacitaciones? ¿paquetes de conectividad?
- ¿Cómo influye las edades de las personas beneficiarias en los resultados de las canastas para la generación de actitudes positivas, confianza y habilidades digitales?

La finalidad es obtener aprendizajes accionables, más efectivos y eficientes, que contribuya al desarrollo de las personas y de sus negocios.

Mercado del Mar, en el Puerto de la Libertad Marcela Guadalupe Menjívar / 58 años

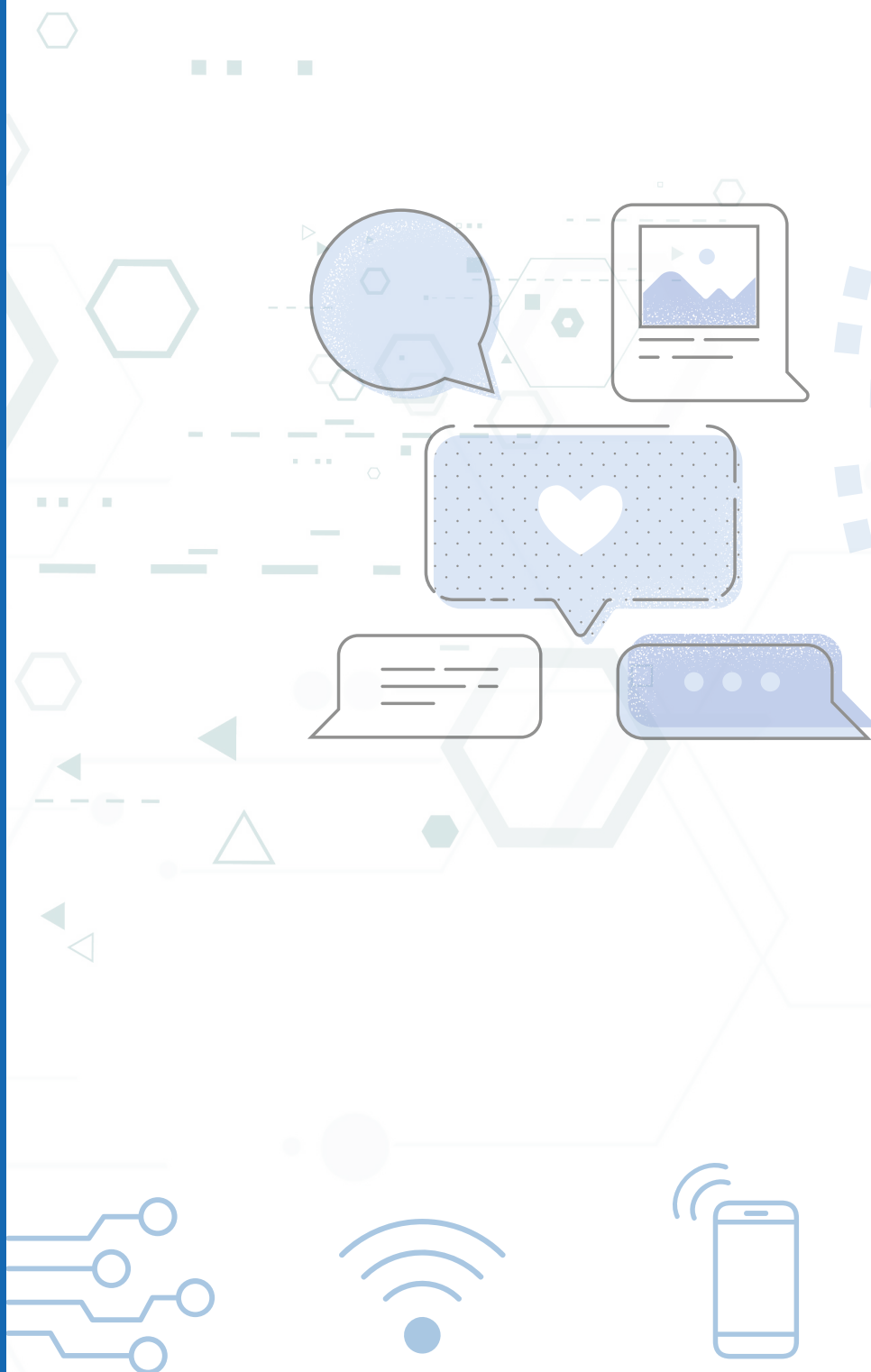




SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

“...yo les recomendaría a otras personas que se involucren si pueden a Digi-chiquigüites, ya que es un buen proyecto. Le enseñan mucho a uno en las capacitaciones, ya sea en línea o presencial... ahora puedo presentar mejor mis productos y tengo otros...” (Santos Mercedes de Martínez, 59 años, Mercado del Mar, Puerto La Libertad)

PNUD El Salvador / Fotografía Tammy Cabrera



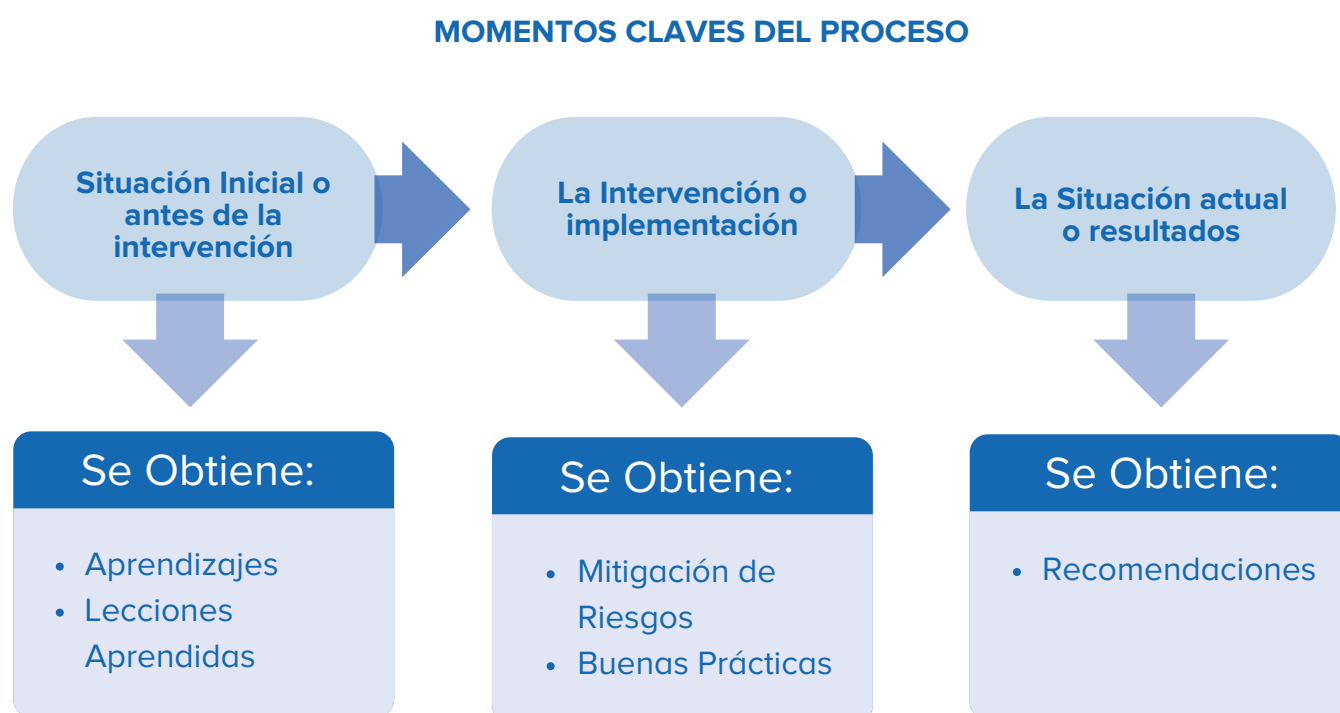


Utilizando como referencia la [sistematización de experiencias](#) [3] se han identificado los principales hitos/hallazgos en tres momentos claves de Digi-Chiquihuites -antes, durante, al final- para determinar que la intervención se relacione con la situación inicial de las participantes y la final, que son los resultados sobre la población priorizada. Esto enfocado en sus condiciones de acceso, capacidades y habilitadores, como con la aplicación de la metodología del Laboratorio de Aceleración del PNUD.

Este ejercicio de sistematización aplicará un enfoque de las “Perspectivas Múltiples”, que parte de “toda experiencia de desarrollo” en la disminución de la brecha digital[4], y el efecto de los enfoques de las canastas digitales (digitalización para los medios de vida y eficientizar las respuestas de protección social), lo cual significa que el desarrollo es un proceso en el cual se encuentran y se relacionan diversos actores o agentes sociales, cada quien con su propia perspectiva o punto de vista sobre la experiencia de implementación.

Esta sistematización implica para la obtención de información de fuentes primarias y secundarias, basada en la recolección de tipo documental obtenida de las fuentes oficiales y otra de campo, a través de la ejecución de entrevistas a las participantes del proyecto y a los socios implementadores, cuyo levantamiento se realizó en mayo de 2022.

Ilustración 4. Metodología aplicada para la sistematización del Proyecto Digi-Chiquihuites



[3] Por sistematización de experiencias se comprenderá “La sistematización es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias, que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí, y por qué lo han hecho de ese modo.” (Jara, 2003).

[4] Brecha digital refiere a la desigualdad en el acceso, uso o impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) entre grupos sociales. Los grupos por lo general se determinan en base a criterios económicos, geográficos, de género, de edad o culturales.

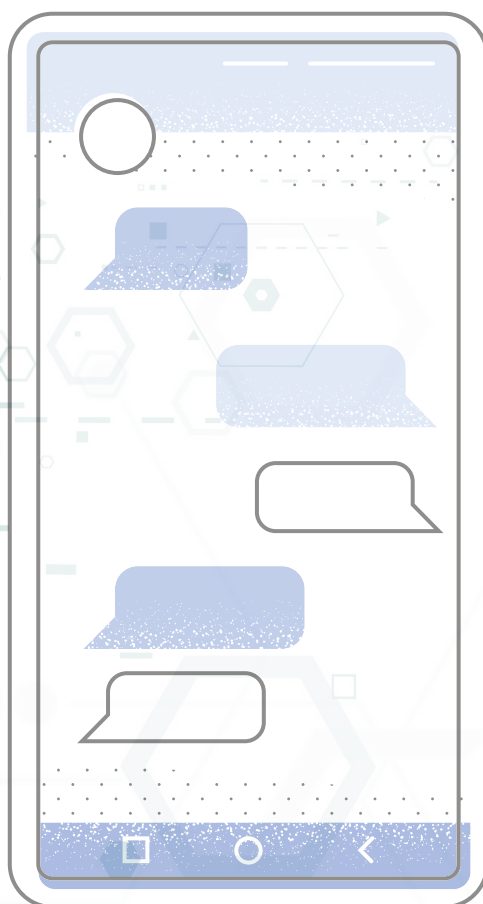


NEW
NEW
NEW
NEW

COMPONENTE ISTU

EMPODERAR A LAS MUJERES EMPRENDEDORAS PARA REDUCIR LA BRECHA DIGITAL

“... Después de las capacitaciones siento que me ha mejorado la venta, porque hay clientes que comentan en Facebook que están acá tomándose una mariscada u otro platillo, y publican la ubicación para que otros sepan dónde es ...” (Ana Delmi Chipagua, Turicentro Apulo)



¿QUÉ SUCEDIÓ?



En este apartado se presentarán los principales hitos/hallazgos para cada producto, enmarcados en tres momentos: antes de la ejecución del proyecto, durante la implementación y la situación actual. Esto para cada producto programado en el proyecto, que irá acompañado por los aprendizajes, lecciones aprendidas, riesgos a mitigar, buenas prácticas y recomendaciones.

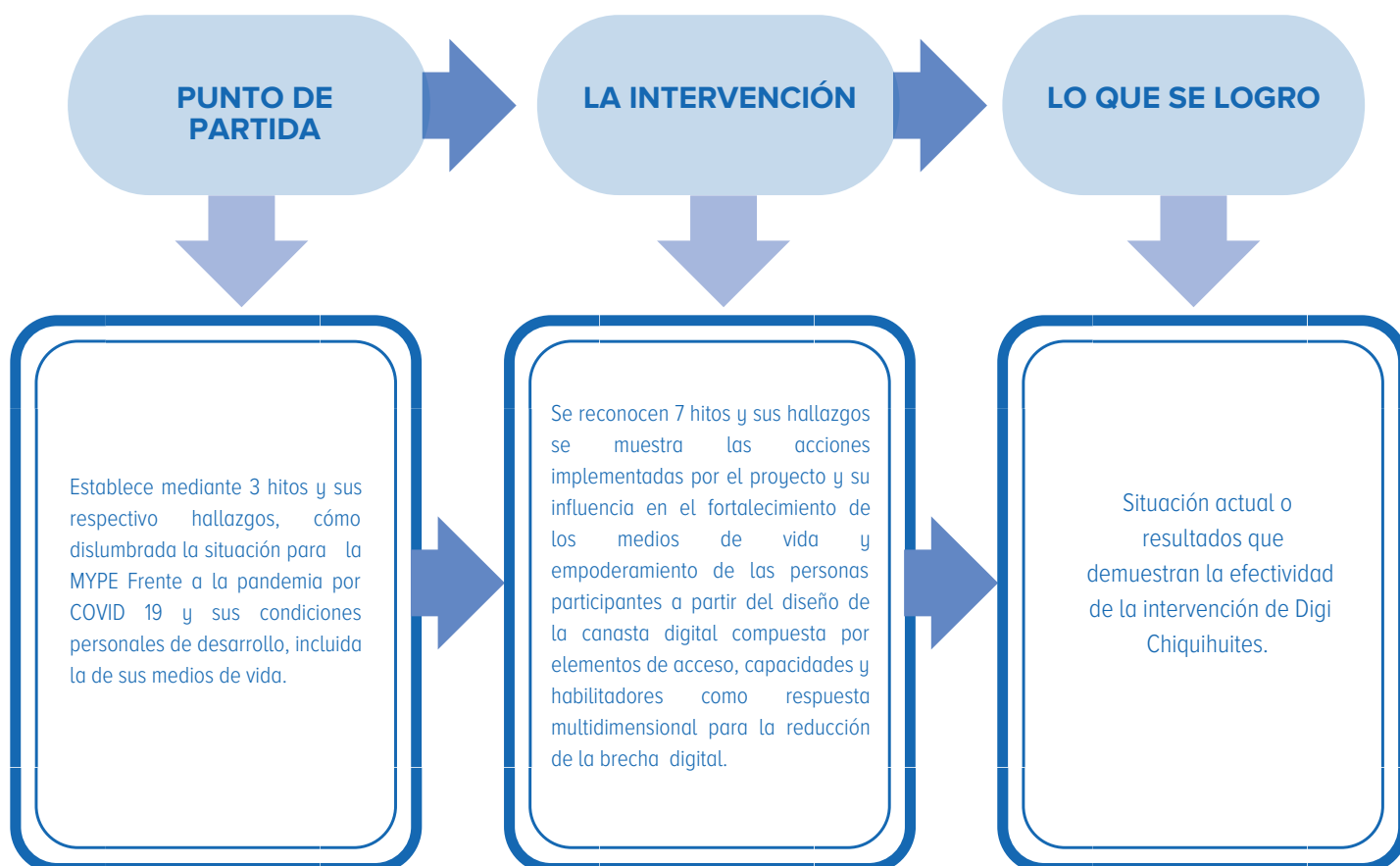
COMPONENTE ISTU / PRODUCTO 1 : EMPODERAR A LAS MUJERES EMPRENDEDORAS PARA REDUCIR LA BRECHA DIGITAL

La iniciativa para empoderar a un grupo piloto de empresarias en microempresas y pequeñas empresas, a través de la transferencia de conocimientos para reducir la brecha digital, conllevó la suma de varias acciones, que se han agrupado en hitos y sus respectivos hallazgos.

Lograr esta transformación en las mujeres implicó una suma de esfuerzos que tomaron su base en la metodología de los Laboratorios de Aceleración del PNUD que se expone en el apartado de Buenas Prácticas de este documento, debido a que la combinación con Digi-Chiquihuites alcanzó los objetivos de aprendizaje para reducir la brecha digital en mujeres, sobre todo adultas mayores, y algunas de ellas sin saber leer y escribir, y otras con bajo nivel educativo.

Mujeres que mostraron ser resilientes, acostumbradas al mundo de los negocios en los parques recreativos, a valerse por sí mismas para contar con sus medios de vida, sobrepasaron sus propias expectativas con la integración de las herramientas digitales en sus negocios, recuperaron la confianza y se sienten capaces de continuar aprendiendo, lograron una visión de desarrollo para sí mismas y para sus negocios.

Ilustración 5. Síntesis relacional de lo sucedido en el Proyecto Digi-Chiquihuites, en relación con la aplicación metodológica de la sistematización.



10

HITOS DE PROYECTO DIGI - CHIQUEHUITES COMPONENTE ISTU

IMPLEMENTACIÓN

INICIO

Hito 10

La experimentación de soluciones y su permite que las personas sean conscientes de su propio ritmo de aprendizaje y las compromete a mayor y mejor desempeño.

Hito 09

El liderazgo y la organización es un elemento que contribuye a la continuidad de las participantes.

Hito 08

La integración de ayudantes digitales al proceso, acerca vínculos familiares y es multiplicador en la familia y la comunidad.

Hito 07

La definición de un perfil integral sobre las personas participantes contribuye al diseño de un plan de formación que responda a las necesidades más inmediatas y urgentes, desde su condición y situación.

Hito 06

La aplicación de una metodología de formación flexible que permita la validación para ajustarse durante la puesta en marcha, permite reconocer avances sostenibles en los negocios.

Hito 05

El conocimiento del entorno y condiciones en que se desarrollan los negocios aporta al mapeo de soluciones técnico y con calidez humana.

Hito 04

La puesta en práctica y rectificación de la aplicación de conocimientos durante la marcha aporta a la innovación en los modelos de negocio de las participantes y a su escalamiento.

Hito 03

Desconocimiento plataformas digitales y aplicaciones para la comunicación y de gestión del negocio.

Hito 02

Incertidumbre frente a las posibilidades de recuperación económica por las medidas preventivas por COVID19 y las nuevas formas de hacer negocios.

Hito 01

Del buen funcionamiento de las MYPE al estancamiento.

PUNTO DE PARTIDA: ¿CÓMO ESTABAN LAS MUJERES EN RELACIÓN CON SUS MEDIOS DE VIDA Y LA TECNOLOGÍA?



“... Antes sólo podía contestar llamadas por teléfono, hoy puedo hacer llamadas y usar Apps como Facebook, Instagram, WhatsApp, bajar aplicaciones para pagos en línea, para entregas a domicilio, tomar fotos y videos... gracias a lo que me enseñaron en Digi-Chiquihuites y la asistencia de mi hija”.

(María Orbelina González Miranda. 65 años. Puerta del Diablo).

En este apartado se exponen los hitos identificados de cómo era la situación de las personas participantes de Digi-Chiquihuites antes de ser parte de este. Se definen tres hitos relacionados con ese primer momento:

Hito 1: Del buen funcionamiento de las MYPE al estancamiento.

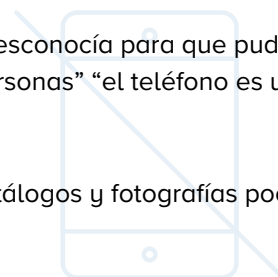
- Antes de las medidas restrictivas impuestas por la pandemia del COVID-19, la fluidez de visitantes en los parques recreativos y sitio turístico Mercado del Mar se realizaba con normalidad, la “venta era buena” de acuerdo con la opinión de las arrendatarias.
- Los ingresos provenientes de las ventas permitían inversiones para contar con inventario en los locales comerciales previo a las medidas restrictivas iniciales por COVID-19.
- Se introdujo una nueva normativa en los parques que prohibió la comercialización de bebidas alcohólicas. Las arrendatarias externan que esta medida, aumentó la competencia con las ventas ubicadas en las inmediaciones de los parques recreativos.

Hito 2: Incertidumbre frente a las posibilidades de recuperación económica por las medidas preventivas por COVID19 y las nuevas formas de hacer negocios.

- Preocupación por la cantidad de meses sin poder trabajar en el local, por lo meses de inactividad económica generalizada.
- Valoración del número de años trabajando en modelos de negocio tradicionales, sin la necesidad de búsqueda de clientes y uso de servicios de mensajería o telefónicos, temor de no lograr adaptarse o bien de que la reapertura no llegara.
- Consideración que “todo acabó” frente a la incorporación de otras alternativas para hacer llegar los productos a los clientes: pedidos, entregas a domicilio, catálogos digitales, pagos en línea, criptomonedas, entre otros.
- Búsqueda de otras alternativas generadoras de ingresos.

Hito 3: Desconocimiento plataformas digitales y aplicaciones para la comunicación y de gestión del negocio.

- Utilización de los servicios de mensajería como “WhatsApp” para comunicaciones personales, o ninguna. Desconocimiento del WhatsApp Business y sus ventajas para el contacto con los clientes y presentación de productos.
- Desconocimiento de las plataformas de gestión de negocios, relacionadas con el control interno de la empresa, como reportes de ingresos/costos.
- No se contaba con teléfonos inteligentes, o si se tenía en uso, se desconocía para que pudiera ser útil para el negocio, primaba el paradigma “el teléfono pierde a las personas” “el teléfono es un quita tiempo”.
- La presentación de los productos no era la adecuada, ausencia catálogos y fotografías poco apropiadas para publicidad y atracción de visitantes a los parques.
- Sólo el 16% había recibido alguna capacitación relacionada con la tecnología.
- Cuando no pueden usar una herramienta digital, se auxilian de una persona del grupo familiar que, por lo general, son de menor edad y con un mejor nivel educativo



LA INTERVENCIÓN: ¿QUÉ HICIMOS JUNTO A LAS MUJERES PARA REDUCIR LA BRECHA DIGITAL?



“...En las reuniones y capacitaciones del proyecto Chiquihuites aprendí cómo atender mejor al cliente, como promocionar los productos, a hacer videollamadas...”

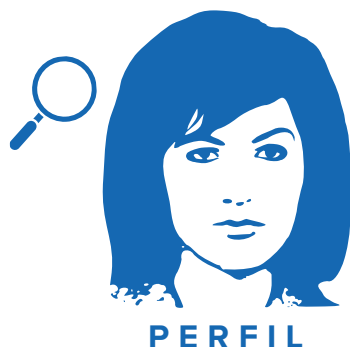
(Santos Mercedes Romero de Martínez, 59 años.
Mercado del Mar).

Digi-Chiquihuites aplicó la metodología del Laboratorio en cada uno de sus pasos, con la finalidad de aprender del proceso y escalar para la próxima experiencia.

En este caso las mujeres las mujeres inician su recorrido en Digi-Chiquihuites, que les brinda el acceso a medios facilitadores de la digitalización y capacidades digitales, además de otras habilidades, que les permita el desarrollo de sí mismas y sus negocios.

Hito 4: La definición de un perfil integral sobre las personas participantes contribuye al diseño de un plan de formación que responda a las necesidades más inmediatas y urgentes, desde su condición y situación.

- El perfil de las personas participantes del proyecto Digi-Chiquihuites se toma de la línea de base realizada en el contexto del proyecto. Se midieron diferentes variables incluidas en las dimensiones de capacidades, contexto, acceso relacionado con la conectividad, como las más relevantes. Entre los hallazgos más relevantes se pueden enumerar:



- El 80.2% de las personas arrendatarias son mujeres, la edad promedio es de 50.5 años. El 62% de las personas participantes se encuentra entre los 46 años o más, y el 28% cuenta con 60 o más años. El 16.2% de las personas son analfabetas, el 11% no ha cursado ningún estudio y el 15.7% cursó hasta tercer grado.
- El 83.1% contaba con acceso a teléfono celular. El uso del teléfono es principalmente para llamadas telefónicas (93.6%), comunicación familiar por WhatsApp (68.6%) y el 63.4% para proveedores, el 56.4% para la toma de fotografías para promocionar productos, el 52.9%.
- El servicio de internet más utilizado es el pre-pago, con el 65.1% de las personas arrendatarias, el 25% post-pago.
- El 81.4% de las personas arrendatarias reportó ingresos menores o iguales a quinientos dólares mensuales.
- En cuanto el uso de herramientas digitales de tipo financieras, el 10% de las personas arrendatarias lo utiliza para acceder a una cuenta bancaria, 7% para hacer cobro a clientes y 6.4% para pagos de recibos a bancos. El 29% de las personas arrendatarias tiene cuenta bancaria o está en alguna cooperativa de servicios financieros. De este 29% el 96% usa cajeros automáticos (ATM) y el 38% tiene ahorros.
- En términos generales al inicio del proyecto las personas arrendatarias disponen en gran medida acceso “básico” a Internet y disponen de dispositivos móviles. Sin embargo, las condiciones del grupo expusieron múltiples desafíos: avanzada edad promedio del grupo, bajo nivel educativo, alto analfabetismo y dificultades en el uso de la tecnología o falta de interés en algunos casos, negocios operando en la informalidad y en un sector fuertemente impactado por la pandemia.
- A partir de la comprensión del contexto se definieron componentes para conformar la canasta digital que se agruparon en acceso, capacidades y habilitadores:
 - **Acceso a tecnología adecuada-** (1) Teléfono con capacidad de almacenamiento de múltiples aplicaciones. (2) Paquete de datos para conectividad por 4 meses durante la capacitación, según compañía telefónica de preferencia de las participantes, por medio de una plataforma de recargas masivas y tarjetas de supermercado. (3) Infraestructura de conectividad a Internet en parque Balboa (instalación de fibra óptica y Smart Wifi)
 - **Capacidades-** (4) Programa de formación digital basado en competencias.
 - **Habilitadores-** (5) Programa de Formación “Conecta con tu parque” que incluyó al personal administrativo de los parques recreativos y (6) la primera evaluación de la preparación para la transformación digital a nivel de país denominada Digital Readiness Assessment o DRA.

- Este perfil integral de las personas arrendatarias permitió el diseño de un plan de formación para la transferencia de habilidades blandas y digitales aplicado a los intereses personales y económicos de las personas. La modalidad utilizada fue semipresencial con la finalidad de balancear entre el uso de herramientas para la comunicación, su práctica y comprensión, y la rectificación de conocimientos adquiridos. Las temáticas abordadas estuvieron distribuidas en 4 módulos distribuidos en 48 horas formativas. Estos módulos son: (1) herramientas digitales para emprendimientos, (2) herramientas financieras para emprendimientos, (3) marketing digital para emprendimientos y (4) habilidades blandas.
- Cómo enfoque de trabajo transversal se incorporó en enfoque de igualdad de género, nuevas masculinidades, empoderamiento y liderazgo para la promoción de nuevas relaciones de género como marcador diferenciador de esta intervención.
- Con este plan de formación y forma de implementación, fomenta la inteligencia colectiva mediante la participación y la cooperación, que llevó a la toma de decisiones sobre su negocio y que se complementa con el trabajo práctico para fortalecer sus emprendimientos.

Hito 5: El conocimiento del entorno y condiciones en que se desarrollan los negocios aporta al mapeo de soluciones técnico y con calidez humana.

- La línea de base sobre la situación de parques recreativos y sitio turístico Mercado del Mar. En lo que respecta a los parques recreativos puede mencionarse:
 - Deterioro de las instalaciones y poco apoyo publicitario, reflejado en la poca afluencia de visitantes y consumo por parte de los turísticas.
 - Temor por el contagio del COVID-19 y costo de implementación de los protocolos de bioseguridad.
 - Las medidas regulatorias relacionadas con el aforo, vigentes por alrededor de dos años, lo cual provoca poca afluencia en los parques, poco incentivo para motivar la asistencia.
 - Falta o poca señalización al interior de los parques recreativos.
 - Escasos o delgados vínculos con la comunidad aledaña: iglesias, centros de estudio, asociaciones comunales, entre otras.
 - Escaso mantenimiento y limpieza.
 - Prohibición de bebidas alcohólicas al interior de los recintos recreativos, incentivando la migración y la competencia desleal con la comercialización por sectores no-regulados.
- Sobre las condiciones del Mercado del Mar puede mencionarse que posee una edificación de primera calidad con bastante limpieza y ambiente agradable, con excelente acceso y ubicación. También se destaca lo siguiente:
 - Servicio de energía eléctrica y de agua potable adecuados, no así del sistema de drenaje.
 - Diferenciación o categorización de los arrendatarios con base al tipo de producto que comercializan. Los más frecuentados son los vendedores de mariscos y los restaurantes, los menos los de productos diversos del área periférica del mercado como las minutas, artesanías, bisutería, frutas y cocos.
- Normativas que no permiten el “merchandising” o exhibición vistosa de los productos a las personas arrendatarias.

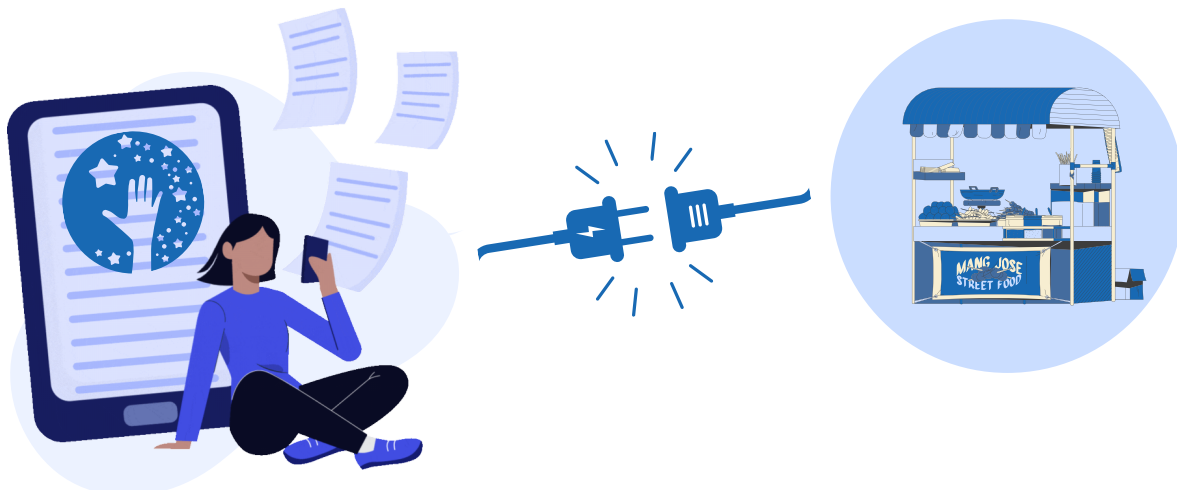
EL CONOCIMIENTO DEL ENTORNO Y CONDICIONES



- El conocimiento de la información sobre el entorno facilitó una relación más cercana y empática con las personas participantes, al comprender la condición y situación sobre el arriendo y de aplicación de conocimientos de mercadeo “presencial y digital”, diseñar un programa de capacitación acorde a esto, implementar una metodología adhoc para brindar ejemplos comprensibles a su realidad y propuestas de innovaciones a los modelos de negocio en relación a las exigencias del potencial mercado, realidades circundantes y capacidades.

Hito 6: La aplicación de una metodología de formación flexible que permita la validación para ajustarse durante la puesta en marcha, permite reconocer avances sostenibles en los negocios.

- La co-creación de la metodología para la implementación del proceso de formación facilitó la elaboración de una currícula para ser probada y ajustada, desde la ideación de los contenidos, la transferencia de conocimiento, propuesta de enseñanza, entre otros.
- Consideró la información obtenida en la línea de base sobre la condición y situación, de las personas participantes, así como el entorno en que realizan negocios (parques recreativos y mercado del mar).
- El desarrollo en general de las sesiones del módulo sobre herramientas digitales requirió una la adaptación y aplicación de una estrategia metodológica específica a implementar por el equipo facilitador en cada grupo, debido a la composición etérea del grupo, mayoritariamente de 50 años en adelante que impactó en la actitud en cuanto al uso de la tecnología, por lo que se requirió el acompañamiento personalizado en casos específicos en todos grupos, esto se ha logrado aplicar con ayuda de un segundo facilitador, y hasta personas del equipo del PNUD quienes han tenido un rol de asistentes digitales dentro de los grupos de arrendatarias y acompañantes digitales.
- A parte de tomar un ritmo adecuado para la asimilación del contenido e implementación de técnicas demostrativa-visual, agregado a esto el uso de un lenguaje menos técnico y más coloquial, referencias a situaciones y experiencias vivenciales de las mismas personas arrendatarias.
- La generación de confianza con el equipo facilitador y personas arrendatarias ha sido clave en el proceso de formación. Aquellas personas con más dificultades o temor hacia las herramientas digitales han compartido sus experiencias, sus inquietudes, son sinceras al considerar implementar una aplicación para su negocio, reconocen la necesidad y oportunidad antes las propuestas de estas herramientas digitales. La mayoría, a pesar de sus limitantes realizaron las prácticas sugeridas sobre descarga, instalación y uso de aplicativos.



Hito 7: La puesta en práctica y rectificación de la aplicación de conocimientos durante la marcha aporta a la innovación en los modelos de negocio de las participantes y a su escalamiento.

- El aprendizaje experiencial implementado por Digi-Chiquihuites llevó a las personas participantes a realizar innovaciones de tipo incremental en sus modelos de negocios consistentes en la forma de acercarse a los clientes, la utilización de canales digitales, la implementación de aplicaciones para el control interno relacionados con la gestión de ventas y compras, y en algunos casos el uso de pasarelas de pago.
- Concretamente pueden mencionarse entre las innovaciones aplicadas: la presentación de los productos, la introducción de WhatsApp Business, catálogos digitalizados, la promoción de productos en “estatus” de WhatsApp, la toma de pedidos para pasar a recoger, reservas de platillos y mesas, entre otros.
- Un cambio relevante en los modelos de negocio es la ampliación de la cartera de clientes, debido a que los clientes no son necesariamente turistas o visitantes en los parques recreativos o Mercado del Mar, ya que pueden solicitar sus productos e ir a recogerlos para degustarlos en sus hogares.

Hito 8: La integración de ayudantes digitales al proceso, acerca vínculos familiares y es multiplicador en la familia y la comunidad.

- A pesar de su nivel educativo, de su limitado nivel de alfabetización digital y de no haber recibido nunca capacitación sobre temas de informática, las personas arrendatarias ubican bien las ventajas de contar con una buena conexión a Internet en su puesto de trabajo y además hay un considerable interés en aprender y participar en capacitaciones. También es importante considerar que, a pesar de que existe dificultad para interactuar con la tecnología, muchas personas arrendatarias se apoyan en parientes o amigos para resolver sus necesidades de comunicación, información y soporte técnico.
- Las personas que hicieron la labor de ayudantes digitales mejoraron la experiencia de aprendizaje para sí mismos y para la persona titular en el proceso de formación. Ambas partes capitalizan aprendizajes relevantes para su gestión cotidiana, expresiones como “no sabía cómo se usa” “no había escuchado sobre el WhatsApp Business”, “nos explicaron cómo se tomaban buenas fotografías”.
- Las personas que hicieron la labor de “ayudantes digitales” se han convertido en “multiplicadores” del conocimiento con la comunidad y familia. Comentan pequeñas historias de transformación de otras personas al enseñarles Google Lens y el traductor, y como este es aplicado.
- La ayudantía digital sobre pasa las expectativas de apoyo en temas de conocimiento digital, también ha permitido acercar generaciones familiares, fortaleciendo el vínculo del parentesco entre generaciones. Por lo general se trataba de una abuela-nieta. Esta experiencia de aprendizaje permite acortar las diferencias relacionales y a dirimir temores en el manejo del dispositivo celular, el manejo de aplicaciones, y el manejo del negocio.

Hito 9: El liderazgo y la organización es un elemento que contribuye a la continuidad de las participantes.

- Las mujeres que pertenecían a un grupo o asociación manifestaron sentir mayor acompañamiento entre sus compañeras para la continuidad y apoyarse para comprender mejor las aplicaciones y su uso.
- Algunas mujeres con características de liderazgo influenciaban de forma positiva a las otras, para su asistencia, recordándoles el compromiso con el proyecto y su deseo de mejorar en lo personal y como responsables del negocio.
- Conocer cómo otras emprendedoras en similar situación sobre cómo han enfrentado los desafíos y han sido también resilientes después de la pandemia, quienes son, qué hacen, cómo aprovecharon la tecnología para sus negocios, es de vital importancia para valorar los aprendizajes entre emprendedoras y el reconocimiento de sus saberes.
- La sinergia lograda entre los equipos del PNUD de El Salvador y Perú, además de proporcionar conocimiento en la fase de mapeo del proyecto, posibilitó el desarrollo de espacios de intercambio para juntar a las embajadoras del proyecto Innova tu Mercado y un grupo de lideresas de Digi Chiquihuites para conocer sobre quienes son, qué hacen, cómo han enfrentado los desafíos y cómo han sido también resilientes frente al choque social, económico y anímico que provocó la pandemia del COVID-19.

Hito 10: Contar con un portafolio de experimentos, con sus respectivas hipótesis y pruebas, valida la efectividad de las soluciones, la efectividad de los resultados, y facilita visualizar el siguiente nivel para el escalamiento.

- El diseño e implementación del portafolio de experimentos parte de la información obtenida en la exploración sobre experiencias similares y las características de las personas participantes (información que se obtiene de la línea de base), que se complementa con el mapeo de soluciones.
- El portafolio de experimentos es inclusivo, diferencia y agrupa las características de las personas participantes, con sus respectivas necesidades en función de los resultados buscados.
- Para cada grupo se hicieron hipótesis para posteriormente probar, hasta llegar al mínimo deseado, una o varias ideas accionables. Estas pruebas son denominadas iteraciones. En cada iteración se extraen aprendizajes y se ajusta, hasta lograr “la idea accionable”, la cual busca ser escalable, ya que siempre surgen más interrogantes a partir de los nuevos aprendizajes, las cuales habrá que responder.
- Digichiquihuites probó la eficacia de las ayudantías digitales para personas con dificultades para leer y escribir, lo cual se ha valorado por las participantes que hicieron uso de este recurso como positivo y de gran refuerzo, ya que cambió la aversión por actitudes positivas, confianza y conocimiento.
- Durante la implementación se ajustó el proceso para incorporar a personas con dificultad con su capacidad visual al proceso.
- Con esta práctica se busca contar con soluciones que aporten resultados que sean escalables en sus emprendimientos y desarrollo personal, y con ello sus medios de vida.





"Compro el línea algunos productos, la bebida, ahí hago el pedido, es más fácil...al inicio no podía, me hijo me ayudo pero ahora sí..."

Ana Delmy Chipagua, Apulo

- Las participantes reconocen sus aprendizajes y las oportunidades que les ofreció Digi Chiquihuites con la Canasta Digital, en cuanto al acceso y las capacidades brindadas. El acceso consistió en la entrega de dispositivos móviles inteligentes y servicio a internet para asegurar la conectividad -al menos durante el período de formación para todo el grupo y de manera permanente para el grupo del Parque Balboa a través de Smart Wifi- y las capacidades con la formación en habilidades y actitudes digitales. Este proceso de formación fue ajustado y validado, además de adecuarse a las condiciones de las participantes integrando a ayudantes digitales y otros recursos didácticos y multimedia, cuyos resultados fueron comprobados en su efectividad a través de métodos experimentales.
- Las personas participantes comprendieron y utilizaron las aplicaciones digitales compartidas durante las sesiones de formación. Hubo una menor puesta en práctica de las aplicaciones relacionadas con transferencias bancarias. Uno de los contenidos que llamó más la atención fue el conocimiento de técnicas profesionales para realizar fotografías para promocionar sus productos y servicios a través de las diferentes redes sociales.
- El trabajo colaborativo bajo un método de trabajo, implementado por el proyecto Digi-Chiquihuites consistente en la exploración, mapeo de soluciones y la experimentación ha demostrado que es un ágil y eficiente mecanismo que garantiza el aprendizaje de competencias digitales y el escalamiento de los negocios que redundan en un empoderamiento de las mujeres.
- La toma de decisiones con base a información objetiva sobre las necesidades y perfil de las participantes permite formular una estrategia y mapeo de soluciones para el efectivo abordaje de las necesidades digitales de las participantes y para su transformación personal, la innovación de modelos de negocio y su escalamiento.



"He aprendido como tomar buenas fotos de mis productos para promocionar por WhatsApp, hacer un catálogo, llevar cuentas, como recibir dinero, no sabía de WhatsApp Bussines... ahora ya me hacen pedidos ..."

(Milagro Alfaro, Puerta del Diablo)



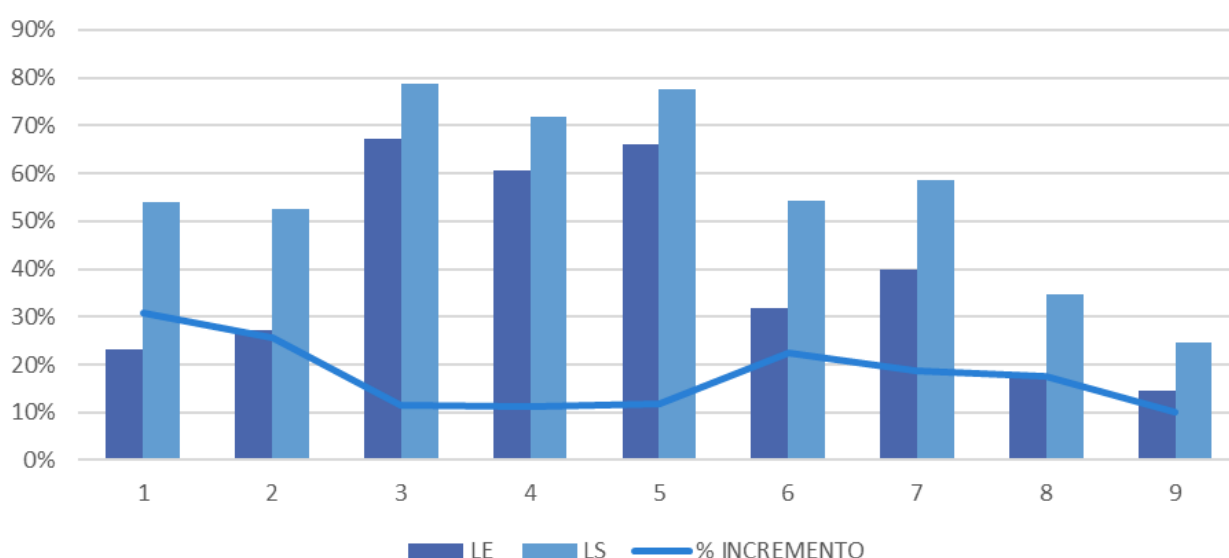
Digi-Chiquihuites consideró contar con una línea de entrada y salida de las personas participantes al proceso de formación, cuyos resultados más relevantes son los siguientes:

Tabla 4. Valor porcentual de la línea de entrada y salida, y de incremento reportado para las participantes en la formación de capacidades digitales. Respuestas: “Conozco y forma parte de mis rutinas/ conozco y lo hago algunas veces”

PREGUNTAS REALIZADAS	Referencia Preguntas	Línea de entrada (%)	Línea de salida (%)	% disminución
¿Conoce sobre el uso que puede darle a su teléfono para ayudar a su negocio?	01	23%	54%	31%
¿Conoce alguna forma de promocionar su negocio a través de su teléfono celular?	02	27%	53%	26%
¿Sabe cómo tomar fotografías con su teléfono celular?	03	67%	79%	11%
¿Sabe cómo tomar videos con su teléfono celular?	04	61%	72%	11%
¿Sabe cómo acceder a las fotos y videos tomados con su teléfono celular?	05	66%	78%	12%
¿Sabe cómo ofrecer sus servicios o productos a través de una red social (Facebook, WhatsApp u otra)?	06	32%	54%	22%
¿Conoce alguna forma de recibir pedidos o solicitudes de sus productos o servicios por medio del teléfono celular?	07	40%	59%	19%
¿Conoce cómo realizar cobros de sus productos o servicios desde su teléfono celular?	08	17%	35%	18%
¿Sabe cómo cobrar o pagar con criptomoneda (bitcoin)?	09	14%	24%	10%

Fuente: Elaboración propia a partir de las bases de datos del Proyecto Digi-Chiquihuites

Gráfico No. 1 Valor porcentual de la línea de entrada y salida, y de disminución reportado para las personas participantes en la formación de capacidades digitales. La relación corresponde a las respuestas “No conozco y Conozco, pero no sé cómo hacerlo”



Fuente: Elaboración propia a partir de las bases de datos del Proyecto Digi-Chiquihuites

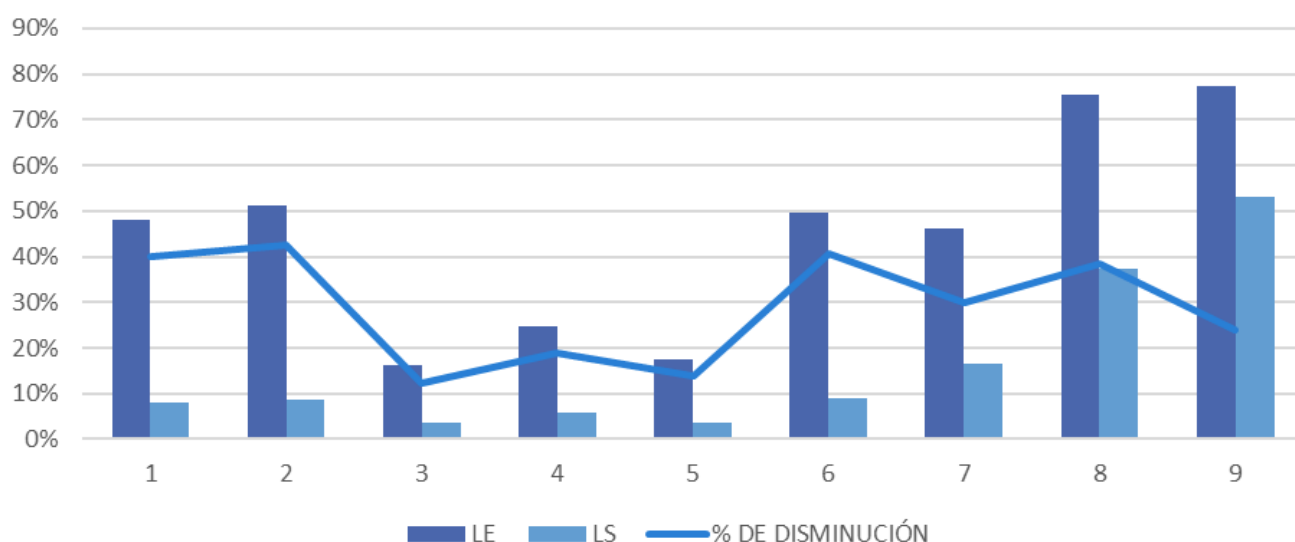
Tabla 5. Valor porcentual de la línea de entrada y salida, y de disminución reportado para las participantes en la formación de capacidades digitales. Respuestas: “Conozco, pero no sé cómo hacerlo / No conozco”

PREGUNTAS REALIZADAS	Referencia Preguntas	Línea de entrada (%)	Línea de salida (%)	% disminución
¿Conoce sobre el uso que puede darle a su teléfono para ayudar a su negocio?	01	48 %	8%	40%
¿Conoce alguna forma de promocionar su negocio a través de su teléfono celular?	02	51%	9%	43%
¿Sabe cómo tomar fotografías con su teléfono celular?	03	16%	4%	12%
¿Sabe cómo tomar videos con su teléfono celular?	04	25%	6%	19%
¿Sabe cómo acceder a las fotos y videos tomados con su teléfono celular?	05	17%	4%	14%
¿Sabe cómo ofrecer sus servicios o productos a través de una red social(Facebook, WhatsApp u otra)?	06	50%	9%	41%
¿Conoce alguna forma de recibir pedidos o solicitudes de sus productos o servicios por medio del teléfono celular?	07	46%	16%	30%
¿Conoce cómo realizar cobros de sus productos o servicios desde su teléfono celular?	08	76%	37%	38%
¿Sabe cómo cobrar o pagar con criptomoneda (bitcoin)?	09	77%	53%	24%

Fuente: Elaboración propia a partir de las bases de datos del Proyecto Digi-Chiquihuites

La opinión las participantes acerca de su mejoría es significativa en la mayoría de las áreas revisadas, a excepción de las relacionadas con el cobro y pago con criptomonedas. Las otras categorías que se ven con valores menores en su porcentaje de disminución son debido a que el valor inicial de “no conocer o de conocer, pero no utilizar” era bajo.

Gráfico No. 2. Valor porcentual de la línea de entrada y salida, y de disminución reportado para las participantes en la formación de capacidades digitales. Respuestas: “Conozco, pero no sé cómo hacerlo / No conozco”



Fuente: Elaboración propia a partir de las bases de datos del Proyecto Digi-Chiquihuites

Tabla 6. Valor porcentual de la línea de entrada y salida, y de incremento reportado para las participantes en la formación de capacidades digitales. Respuestas: “Totalmente de acuerdo y acuerdo”

PREGUNTAS	Ref. Pregunta	Línea de entrada (LE) %	Línea de salida (LS) %	% INCREMENTO
¿Considera indispensable el uso del teléfono celular para actividades de su negocio?	1	72%	88%	16%
¿Considera que recibir capacitaciones le ayuda a mejorar el uso de su teléfono celular para su negocio?	2	93%	98%	5%
¿Se siente segura usando herramientas o servicios en su teléfono celular?	3	72%	81%	9%
¿Considera que realizar pagos o cobros por medio de aplicaciones en su teléfono celular es seguro?	4	36%	56%	21%
¿Considera que el uso del teléfono y sus herramientas se pueden aprovechar de una mejor forma para mejorar su negocio?	5	85%	92%	7%
¿Considera importante saber utilizar criptomonedas para aplicar en su negocio?	6	45%	49%	4%

Fuente: Elaboración propia a partir de las bases de datos del Proyecto Digi-Chiquihuites

En el caso de la tabla 6, expresan su desacuerdo en relación con cada pregunta, lo cual es positivo. Por ejemplo, en la pregunta ¿Considera indispensable el uso del teléfono celular para las actividades de su negocio?, hay una disminución en 16%, lo que implica que más personas están de acuerdo en que su uso es indispensable.

Gráfico No. 3. Valor porcentual de la línea de entrada y salida, y de incremento reportado para las participantes en la formación de capacidades digitales. Respuestas: “Totalmente de acuerdo y acuerdo”

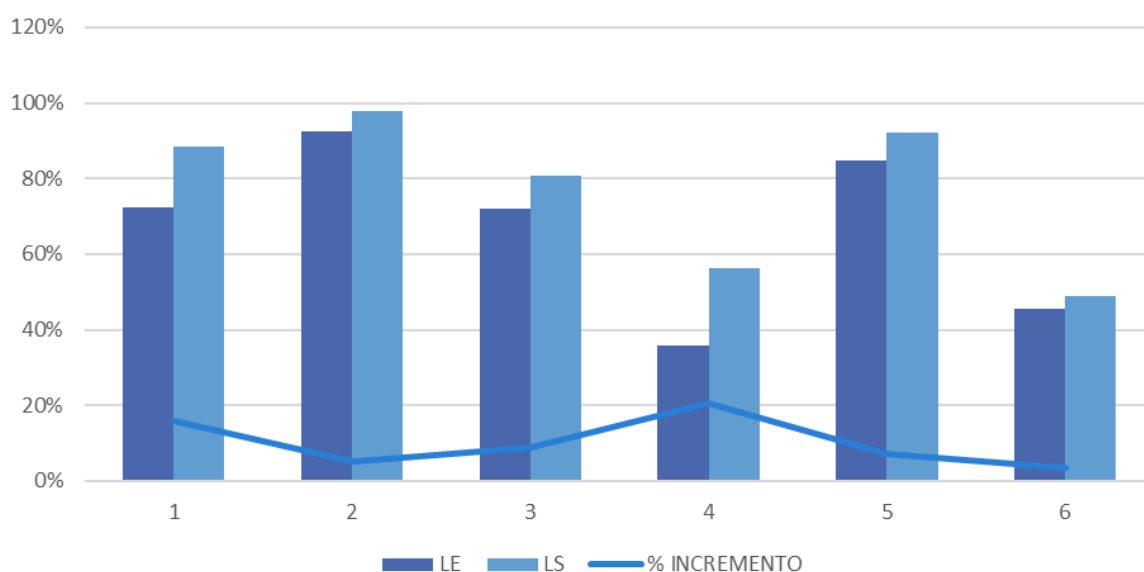


Tabla 7. Valor porcentual de la línea de entrada y salida, y de incremento reportado para las participantes en la formación de capacidades digitales. Respuestas: “Totalmente en desacuerdo y desacuerdo”

PREGUNTAS	Ref. Pregunta	Línea de entrada (LE) %	Línea de salida (LS) %	% DISMINUCIÓN
¿Considera indispensable el uso del teléfono celular para actividades de su negocio?	1	12%	2%	10%
¿Considera que recibir capacitaciones le ayuda a mejorar el uso de su teléfono celular para su negocio?	2	3%	1%	3%
¿Se siente segura usando herramientas o servicios en su teléfono celular?	3	11%	3%	8%
¿Considera que realizar pagos o cobros por medio de aplicaciones en su teléfono celular es seguro?	4	30%	13%	17%
¿Considera que el uso del teléfono y sus herramientas se pueden aprovechar de una mejor forma para mejorar su negocio?	5	7%	1%	6%
¿Considera importante saber utilizar criptomonedas para aplicar en su negocio?	6	33%	20%	13%

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de la evaluación de las participantes

Tabla 8. Valoración de las participantes al proceso de formación

- El 88% califica de “excelente” los contenidos recibidos en el proceso de formación.
- El 95% está “totalmente de acuerdo” en que los contenidos de formación le están sirviendo o servirán para mejorar su negocio y su vida diaria.
- Al 91% le han parecido útiles las aplicaciones digitales y financieras facilitadas durante el proceso de formación.
- Al 95% le pareció importante el abordaje de los temas complementarios sobre género, masculinidades, empoderamiento y seguridad digital para su negocio o a nivel persona.
- El 97% opinó que le pareció importante el abordaje de los temas del módulo de habilidades blandas (liderazgo, manejo de emociones, servicio al cliente, etc.) para el manejo de su negocio y/o relaciones personales.

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de la evaluación de las participantes

La canasta digital facilitada a las personas participantes, principalmente a las mujeres, aportó no solo el acceso y capacidades a las herramientas digitales, superando las barreras del analfabetismo digital con el uso de aplicaciones básicas para el acercamiento con los clientes y el control de gastos e ingresos.

A las participantes les gustaría continuar formándose, cuentan con planes de vida y de desarrollo para el negocio.



La experiencia de Digi-Chiquihuites con el Laboratorio de Aceleración del PNUD: Sinergia de conocimiento y metodologías.

Capacidades internas aprovechadas. La sinergia entre el Laboratorio de Aceleración del PNUD y Digi-Chiquihuites, facilitó la aplicación de metodologías innovadoras, ágiles y prácticas, que aportan resultados sostenibles en el corto plazo en las personas participantes del componente de ISTU dirigido a empresarias de los parques recreativos.

Esta buena práctica, de sumar conocimientos y metodologías, tiene su fundamento en el ADN metodológico que desarrolla el Laboratorio de Aceleración del PNUD para poner a prueba soluciones innovadoras para el desarrollo. En esta experiencia se lograron catalizar valiosos aprendizajes para reducir la brecha digital y mejorar los medios de vidas en grupos tradicionalmente desatendidos, principalmente de las mujeres.

Cambios que se ven reflejados en actitudes y conocimientos, a partir de la “canasta digital” compuesta por el acceso a servicios de internet y teléfonos móviles inteligentes, y transferencia de conocimiento para la mejoría de capacidades digitales principalmente.

Ilustración 6. Relación entre la metodología de los Laboratorios de Aceleración del PNUD y actividades implementadas en el proyecto en el Componente 1 (ISTU) / Producto 1: Empoderar a las mujeres emprendedoras.



Esta conexión permitió la co-creación de una metodología de capacitación flexible y adaptable, que implicó un mapeo de soluciones para la definición de contenidos y de la metodología para la transferencia de conocimiento, la cual fue ajustándose durante su puesta en marcha, hasta lograr dar respuesta a las situaciones.

La apuesta es el aprendizaje digital para generar capacidades en las competencias de alfabetización digital, comunicación y colaboración a través de tecnologías digitales, creación de contenido digital relacionados con la comercialización de sus productos, entre otras.

Parte también de la estrategia del proyecto fue otorgar acceso al entorno digital para aumentar su motivación, participación y desarrollo (teléfono “smart”, plan de datos). Esto fue descubierto en la exploración, y cubierto dicho acceso, se puede dar pie a las soluciones planteadas y su prueba.

Ilustración 7. Mapeo de soluciones, propuesta de ideas para la definición de contenidos y metodología para el proceso de capacitación.



Además de la transferencia de conocimiento se idearon junto con el Laboratorio de Aceleración del PNUD una “cartera de experimentos” con sus respectivas hipótesis para ser probadas, diferenciando en la condición de las personas para responder a sus necesidades y volver más eficiente el aprendizaje, además de poder comprobar de los efectos de la canasta digital en la población objetivo con base estadística.

TABLA 9. PRINCIPALES EXPERIMENTOS REALIZADOS DESDE EL LABORATORIO DE ACELERACIÓN DEL PNUD

1. Probar la efectividad de canastas digitales para generar actitudes digitales positivas, confianza y habilidades en las tecnologías digitales.

TABLA 9. PRINCIPALES EXPERIMENTOS REALIZADOS DESDE EL LABORATORIO DE ACELERACIÓN DEL PNUD

2. Probar la efectividad de ayudantes digitales en el aprovechamiento indirecto de las canastas digitales para la generación de actitudes digitales positivas, confianza y habilidades en las tecnologías digitales.
3. Prototipar un modelo de promotores de servicios digitales y puntos de ayudas de servicios digitales como herramienta para cerrar la brecha digital.
4. Aprender acerca de la efectividad de los video tutoriales y su efecto combinado con capacitadores para incidir en la confianza y conocimiento sobre servicios financieros digitales.

La experimentación es un proceso continuo que deja nuevas preguntas para continuar el aprendizaje, que contribuyen de efectiva forma con las estrategias de abordaje en la transferencia de conocimientos y garantiza que las personas participantes se atrevan al uso de herramientas novedosas para su contexto y que comprendan que dicho uso les llevará a continuar con sus microempresas, y con ello a mejorar sus medios de vida.

Puede afirmarse que el aprendizaje en equipo, la claridad de propósito y la sumatoria de esfuerzos y metodologías, como el seguimiento con la finalidad de validar-aprender-ajustar-mejorar, interactúan para obtener resultados positivos en las personas de formas sostenible. Esta sumatoria de conocimientos y metodologías garantizan estrategias efectivas para acelerar el desarrollo para que nadie se quede atrás.

OTRAS BUENAS PRÁCTICAS IDENTIFICADAS:

- Información de base, no solo cuantitativa sino sobre los medios en que las personas emprendedoras y dueñas de MYPE de turismo comercializan sus productos. Información sobre las condiciones de los sitios turísticos en relación con el servicio.
- Reconocer elementos de valor para reconocer disposición, actitudes y expectativas (mapa de empatía). Enfoque centrado en las personas y sus necesidades.
- Aportar de forma práctica a la identificación de una estrategia integral para reducir la brecha digital, mejorar medios de vida y empoderar a los grupos, formando competencias
- Identificar las necesidades básicas digitales de la población objetivo del proyecto, para proponer soluciones efectivas para superar las barreras físicas, de conocimiento, actitudinales, sociales y otras.
- Otorgar acceso al entorno digital para asegurar su participación y desarrollo (teléfono “smart”, plan de datos).
- Apostar al aprendizaje digital generando capacidades en las competencias de alfabetización digital, comunicación y colaboración a través de tecnologías digitales, creación de contenido digital relacionados con la comercialización de sus productos, entre otras.
- Co-creación con las personas participantes del proceso de formación, identificando necesidades – soluciones, implementación, pivotaje y ajuste, hasta lograr dar respuesta a las situaciones.





- Uso de las herramientas digitales para incentivar la venta y la relación con los clientes: WhatsApp Business.
- La comunicación con los clientes y proveedores es posible y es efectiva a través de plataformas digitales.
- La publicidad “puede ser gratuita” y puedo contactar a los clientes, además de atender pedidos y entregas, mediante el uso de plataformas digitales.
- El teléfono “smart” es un dispositivo que se convierte en una herramienta útil para el aprendizaje, promocionar productos, contacto con los clientes, el control de gastos e ingresos, realizar ventas y recibir pagos.
- La atención y relación con los clientes mejora, así como la presentación de los productos, mediante la aplicación de las técnicas transferidas en el proceso.
- El conocimiento permite adaptar componentes del modelo de negocio: captación y relación con los clientes, presentación de productos, catálogos, trascender de lo local hacia otros mercados.
- Las participantes comprendieron el proceso para implementar pagos electrónicos a través de un teléfono celular y que inicia desde tramitar una cuenta bancaria y ser cliente de una institución bancaria del sistema financiero.
- Las participantes identificaron que aparte de un POS existen y pueden utilizar otros métodos de pago; como, por ejemplo, link de pago electrónico, un código QR, transferencia por Bluetooth, como es el sistema de “Cubo pago”, entre otras billeteras digitales.
- El aprendizaje y la adaptación al entorno hace una mejor visión de sí misma: superación, traspaso del propio techo de cristal.
- Conocieron y aplicaron nuevas formas de realizar búsquedas en internet por medio de voz y a través de la cámara del celular. Esto ayudó principalmente a las personas que no pueden leer y/o escribir.
- Conocieron recomendaciones prácticas para generar espacios digitales desde un abordaje de relaciones de género y masculinidades.
- Las personas participantes, identificaron los riesgos y medidas de ciberseguridad que deben tomar al utilizar las herramientas tecnológicas.
- Fortalecieron su capacidad de resiliencia, adaptación frente a las crisis y cambios del entorno, con la búsqueda de soluciones prácticas y de fácil aplicación.





“... He asistido a las capacitaciones junto con mi nieta la cual se ha convertido en mi asistente en temas digitales. Ella es quien ayuda cuando necesito hacer algo más complicado como lo es una transferencia de dinero por compras de insumos a domicilio para el negocio o que algún turista me hace para pagar lo que compran.”

Santos Mercedes Romero de Rodríguez/Mercado del Mar,
59 años

Innovar en las estrategias de aprendizaje sin perder de vista las finalidades principales, aporta al conocimiento digital de las mujeres, a generar actitudes positivas hacia las herramientas digitales y, amplía el alcance del proyecto, como lo demostró la figura de “Ayudante digital”.

- La inclusión de ayudantía digital genera un efecto multiplicador del conocimiento hacia el círculo de influencia más cercano, comparten “tips” y aplicaciones con sus familiares y vecinas.
- Brinda seguridad a las participantes, acerca vínculos y relaciones familiares con una práctica “en común” y reconocen aprendizajes para sí mismos desde su rol.
- Compartir la experiencia de aprendizaje entre aprendiz y ayudante, acerca la relación familiar, permite tener una visión común, se dirimen diferencias intergeneracionales y, además tiene un impacto positivo en la adopción de actitudes positivas frente a las tecnologías, en las personas que optaron por esta modalidad de aprendizaje.
- La figura de ayudante digital juega un papel importante en la generación de habilidades y actitudes positivas; no obstante, no impacta en la misma dirección cuando se trata de la generación de confianza sobre herramientas digitales y en especial sobre el manejo de dinero en línea.

“ Una aplicación que aprendí en la capacitación es: Búsqueda por medio de voz a través de Google Lens. Además, aprendimos de las tarjetas de pago y cobros en línea, en una plataforma que se llama “ Cubo”.

Ana Delmi Chipagua/Turicentro Apulo, 60 años.



Aplicar metodologías de enseñanza – aprendizaje, acorde a las características y perfil de las participantes garantiza el uso de las herramientas transferidas en sus contextos cotidianos y cambia la perspectiva de hacer negocios.

- La práctica y acercamiento de herramientas digitales adecuadas, así como la comprobación de sus beneficios en el negocio tiene un efecto positivo en la actitud y aumenta el conocimiento sobre las ventajas que ofrece las tecnologías digitales en las emprendedoras del sector turismo.

- La rectificación de la aplicación de sus aprendizajes en sus negocios ha permitido que las participantes de Digi-Chiquihuites recuperen su autoestima, cuentan con una visión de desarrollo para su negocio y para sí mismas.
- El uso de herramientas financieras digitales aún cuenta con cierto nivel de resistencia por parte de las participantes, el cual podría disminuirse intervenciones más especializadas en el futuro.
- La tecnología y la digitalización ofrece oportunidades valiosas para crear competencias digitales en las personas que enfrentan múltiples vulnerabilidades, incluidas el analfabetismo y, de esta manera, transformar la visión de sus limitaciones en superación y traspaso del propio techo de cristal; así como en la construcción de resiliencia frente a las crisis y cambios en el entorno socioeconómico.



"...para mí entrar al mundo digital con este proyecto Chiquihuites ha sido una gran cosa, ya que puedo mostrar y vender mi producto a muchísimas personas. Puedo invitar al turista a visitarnos ... y todo bien fácil con el teléfono. Ahora ya puedo usar Facebook, WhatsApp, Messenger, Instagram y más.

Marcela Guadalupe Menjivar/. Mercado del Mar, 58 años.

Diseñar una canasta digital desde un enfoque multidimensional y desde la situación y condición de las mujeres, aporta a la efectividad del proceso y a que las mujeres crucen sus limitaciones y obstáculos en cuanto a las herramientas digitales.

- El diseño de la canasta digital no puede ser aplicada como una receta, sin embargo, involucra un enfoque multidimensional que va más allá de garantizar el acceso físico y el desarrollo de competencias. Su diseño tomó en cuenta las barreras educativas, edad, ubicación geográfica, así como otras barreras sociales y culturales que ayudaron a comprender el contexto específico del grupo a intervenir que permitió la propuesta de intervenciones para agregar valor a la vida de las personas y sus medios de vida por medio de la tecnología.
- La tecnología móvil demostró ser una herramienta amigable y muy efectiva para expandir las capacidades y la inclusión digitales de las personas con múltiples vulnerabilidades.
- La inversión en la creación de capacidades digitales inyecta visión de futuro en las mujeres, incentiva el sentido aspiracional y las motiva a "más aprendizaje" y a compartir con otras. A través de Digi-Chiquihuites, las empresarias han descubierto la importancia de los servicios digitales y los beneficios asociados, se han dado cuenta de sus propias habilidades digitales y han comenzado a implementar cambios en sus negocios y en sus comunidades.
- La aplicación de un método que parta de información clave sobre las necesidades del grupo objetivo facilita la experimentación de técnicas innovadoras que generen valor en la vida de las personas y en sus negocios, visible en la seguridad personal y en su capacidad de innovar su modelo de negocio con la introducción de elementos digitales en la relación cliente-producto-empresa.

- Esta información y la retroalimentación de las personas durante todo el ciclo del proyecto permite identificar con mayor precisión los componentes más adecuados para la integración de la “canasta digital” que sumen elementos de acceso, capacidades digitales y habilitadores.
- Las metodologías ideadas a partir de conocimiento de otras iniciativas como Innova tu Mercado y Ayudantes digitales ejecutadas por las oficinas del PNUD en Perú y Argentina respectivamente aceleran el proceso de aplicación y obtención de aprendizaje para la reducción de la brecha digital.
- La Co-creación con las personas involucradas en el proceso para la identificación de propuestas para el componente de capacidades digitales, permitió el diseño de los módulos de aprendizajes de acuerdo con sus intereses y necesidades de formación.



“...Con “Digi-Chiquiguites” tuve la experiencia de haberme reunido con las embajadoras del Perú, vía Zoom, y créame que nunca pensé que llegar a meter tanto al uso de las herramientas en el teléfono me iba a ayudar tanto. No le digo que lo puedo al 100%, pero antes le tenía un gran miedo a usarlo, y mi nieta ha sido mi maestra. Yo no sabía usar ni WhatsApp y ahora sé que hasta hay un WhatsApp Bussines”

María del Carmen Tejada / Parque Balboa, San Salvador, 63 años

Incentivar el liderazgo y la organización de las mujeres es clave para en el compromiso y en la continuidad en el proceso de formación y en la mejoría de sus medios de vida, además contribuye a superar su propio techo de cristal y a la construcción de la resiliencia frente a las crisis y cambios en el entorno socioeconómico

- Los grupos que contaron con una lideresa que estuviera apoyando y motivando su participación, así como recordando su compromiso, contribuyeron a que las mujeres culminaran su proceso.
- El sentido de pertenencia a un grupo para las mujeres genera un efecto exponencial (capital social) que facilita compartir ayudantías digitales y otros tipos de apoyo.
- Valorar los saberes y reconocer el liderazgo de las mujeres inyecta mayor compromiso y agrega nuevos aprendizajes para las emprendedoras, como los Encuentros de “Guerreras digitales” entre El Salvador y Perú.
- La integralidad de la canasta digital permitió además del acceso y aprovechamiento de aplicaciones digitales, el empoderamiento de las mujeres y reconocimiento de sus capacidades, mejorando sus expectativas y capacidades para interactuar directa o indirectamente con las herramientas tecnológicas.
- El aprendizaje y la adaptación al entorno hace una mejor visión de sí misma: superación, traspaso del propio techo de cristal.

OTRAS LECCIONES APRENDIDAS:

- Comprender lo que pueda generar valor a sus emprendimiento y medios de vida, es uno de los frentes para trabajar estrategias de digitalización con poblaciones vulnerables. Esto consiste en demostrar a las participantes los beneficios que la tecnología aporta a su negocio, que arranca desde la selección de herramientas pertinentes que respondan a sus necesidades más inmediatas para que sean asimiladas, adoptadas y aplicadas; y en consecuencia motiva al desarrollo del negocio y a la vez que se incrementan sus capacidades digitales.
- Facilitar de manera gratuita tecnología adecuada y amigable, como los dispositivos móviles inteligentes y conectividad a Internet, generan incentivos conductuales para el aprendizaje digital y aporta a la sostenibilidad en la aplicación del nuevo conocimiento en el negocio, que causan un impacto positivo en los demás medios de vida de las mujeres.
- Contar con un índice de digitalización implica no solo tener datos de base con indicadores de contexto sociodemográfico, acceso, capacidades, habilitadores, sino que trasciendan al análisis integral de estos, y que a su vez incluya las limitantes que la infraestructura para la conectividad aporta, y otros habilitadores como normativas y políticas favorables/desfavorables, combinadas con las condiciones del negocio y de sus medios de vida.
- Enfatizar en enfoques relacionados con la autonomía económica de las mujeres y su empoderamiento en la toma de decisiones sobre el negocio y sus vidas, aporta conocimiento a fin de mitigar posteriores situaciones de vulnerabilidad incluidas aquellas condicionadas por el género.
- Aprovechar y aplicar la metodología del Laboratorio de Aceleración del PNUD en sus diferentes fases concurre en la implementación de buenas prácticas en el aprendizaje de digitalización inclusiva demostrables y escalables.
- Disponer de experiencias compartidas surgidas de la aplicación de metodologías ideadas por otras iniciativas, como Innova tu Mercado y Ayudantes digitales ejecutadas por las oficinas del PNUD en Perú y Argentina, respectivamente, contribuyen a acelerar el proceso de diseño, dirimir desaciertos y riesgos, mejor uso de los recursos del proyecto, así como en la obtención de aprendizaje para la reducción de la brecha digital.



PNUD El Salvador /
Fotografía Tammy Cabrera



NEW
NEW
NEW
NEW



COMPONENTE ISBM / SERVICIOS DE SALUD DIGITALIZADOS PARA DOCENTES DEL SECTOR PÚBLICO Y SUS FAMILIAS

PNUD El Salvador / Fotografía Oscar Leiva

Doctora Marta Alicia de Merino, toma la presión a Natali Gabriela Jorge,
de 11 años, usuaria del ISBM, policlínica San Jacinto, San Salvador



COMPONENTE ISBM / CANASTA DIGITAL PARA SERVICIOS DE SALUD

Con esta intervención Digi Chiquihuites buscó crear aprendizajes accionables en el área de salud, experimentando soluciones digitales que redunde en el aumento de las capacidades del ISBM para mejorar el acceso de salud a los docentes del sector público y sus familias.

La gestión de Digi-Chiquihuites está diseñada a partir de la aplicación de la metodología de los Laboratorios de Aceleración que tiene como objetivo acelerar el aprendizaje sobre temas específicos del desarrollo.

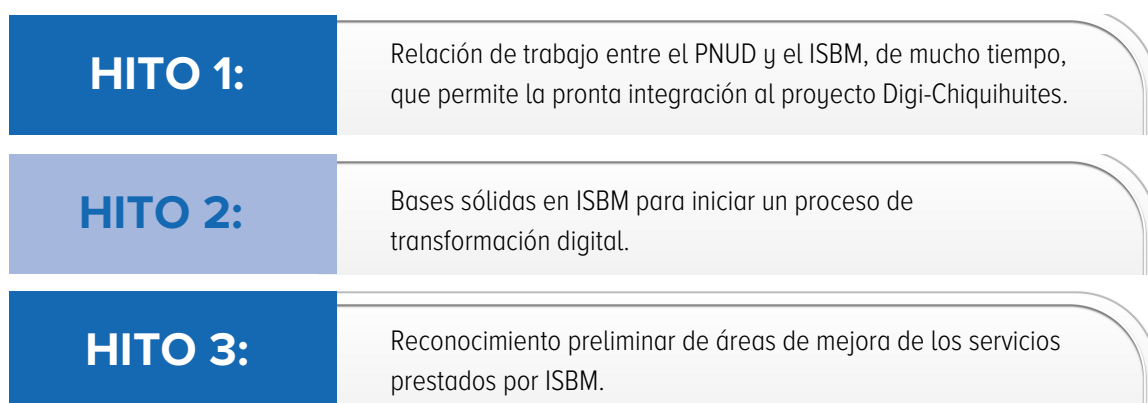
En este producto el trabajo se realizó de forma directa con el Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM).

El ISBM es una organización proveedora de servicios de salud para el magisterio nacional y su grupo familiar, que tiene un total de 88,042 [5] afiliados, entre cotizantes y personas beneficiarias, cuenta con un Centro de Atención[6] en el occidente del país y otro en el oriente. Además de 24 Policlínicos Magisteriales y 32 Consultorios, todos ellos distribuidos a nivel nacional.

PUNTO DE PARTIDA: ¿CÓMO ESTABA EL ISBM?

De la experiencia del ISBM en el proyecto Digi-Chiquihuites se distinguen tres hitos y sus respectivos hallazgos para reconocer los principales momentos:

Ilustración 8. Principales hitos de la situación inicial del ISBM al integrarse al proyecto Digi-Chiquihuites



Hito 1: Relación de trabajo entre el PNUD y el ISBM, de mucho tiempo, que permite la pronta integración al proyecto Digi-Chiquihuites.

- El PNUD tiene una larga relación con el Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM), y Digi-Chiquihuites abre una nueva oportunidad para la co-creación de innovaciones digitales para el fortalecimiento en la provisión de los servicios de salud hacia los docentes y sus beneficiarios.
- En el contexto que se gesta el proyecto, la pandemia del COVID-19, puso en evidencia la fragilidad de los servicios de salud ante la falta de digitalización, que combinadas con las nuevas exigencias laborales para el sector docente ocasionadas por la misma pandemia, reforzaron la necesidad de acercar los servicios del ISBM al personal docente afiliado y sus familiares a través de herramientas digitales.

[5] Dato al 17 de enero de 2022 según http://www.isbm.gob.sv/Mapas/mapa_poblacion_nacional.htm

[6] Según entrevista con gerentes técnicos estos Centros de Atención que se han integrado ahora a los policlínicos y consultorios, Línea de Base Proyecto DigiChiquihuites.

Hito 2: Bases sólidas en ISBM para iniciar un proceso de transformación digital.

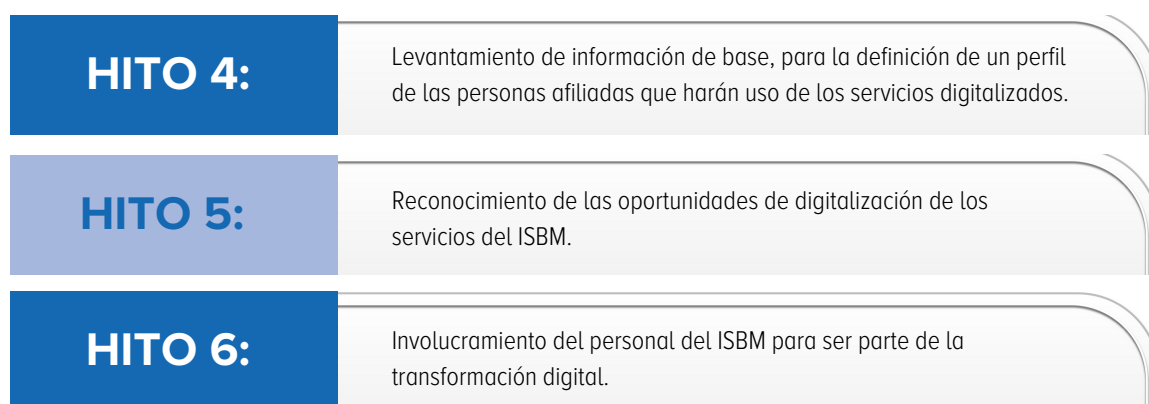
- El ISBM demostró poseer robustez de información en sus bases de datos, generada a partir de sus sistemas tecnológicos heredados.
- El ISBM cuenta con un área de Desarrollo de Software con amplia experiencia en el desarrollo, mantenimiento y soporte de aplicaciones.

Hito 3: Reconocimiento preliminar de áreas de mejora de los servicios prestados por ISBM

- Reconocimiento de las autoridades del ISBM sobre la necesidad de digitalización del servicio para las personas afiliadas. A nivel de soluciones digitales se consideró un sistema electrónico de gestión integral de los servicios de salud a los beneficiarios del ISBM; compilación de la base de datos de información integral para la creación de un número único para los servicios de salud dentro de ISBM; ventanilla electrónica de servicios administrativos para procedimientos sanitarios y; una aplicación para la gestión de servicios administrativos, suministro de medicamentos y servicios especializados con énfasis en servicios sexuales y reproductivos.

LA INTERVENCIÓN: ¿QUÉ HICIMOS JUNTO AL ISBM?

Ilustración 9. Principales hitos de la intervención en el ISBM en el proyecto Digi-Chiquihuites



Hito 4: Levantamiento de información de base, para la definición de un perfil de las personas afiliadas que harán uso de los servicios digitalizados.

- Se contó con información cuantitativa y cualitativa, que permitió identificar las necesidades de digitalización del ISBM considerando elementos de las personas afiliadas y aspectos internos de la organización, para hacer el análisis entre los servicios requeridos, las capacidades institucionales para la puesta en marcha del proyecto y la disposición del potencial personal involucrado en el proceso.
- Se realizó un análisis comparativo de la oferta disponible de los servicios de salud digitalizados en el sector público y en el privado.

- Según la información recabada en la línea base, tanto los afiliados como los profesionales médicos del ISBM, entre otras, coinciden en la necesidad de mejorar los servicios relacionados con las atenciones, principalmente vinculados con: Expedientes médicos de pacientes, agilizar los procesos de atención tanto de citas médicas y entrega de medicamentos, ser más eficientes en las atenciones de solicitudes administrativas y; mejorar la comunicación entre la relación ISBM-afiliado.
- Mediante la observación en el ISBM en tiempo real sobre los requerimientos de servicio de las personas afiliadas se logra identificar aquellos que son más solicitados, como la consulta de trámites.

Hito 5: Reconocimiento de las oportunidades de digitalización de los servicios del ISBM.

- Reconocimiento de las autoridades del ISBM sobre la necesidad de digitalización del servicio para las personas afiliadas.
- Visión compartida de parte del personal del ISBM involucrado sobre “empezar a transformarse digitalmente” para mejorar los servicios de salud, no solo en el contexto del proyecto sino como una meta de la institución.
- La gestión de información de indicadores a nivel interno puede demorarse mucho tiempo por no contar con una sección para la generación de reportes al alcance de los tomadores de decisión.

Hito 6: Involucramiento del personal del ISBM para ser parte de la transformación digital.

- Involucramiento del personal del ISBM para ser parte de la transformación digital.
- Personal con disposición y compromiso para la gestación de cambios en la institución, que se alinea con la visión de transformación digital del ISBM.
- Comunicar las propuestas para validación con el personal involucrado de forma directa en el proceso a digitalizar. Estuvo presente el personal de trabajo social, de logística, personal médico y de enfermería, personal de tecnología y comunicaciones.
- Esta participación diversa aporta a la inteligencia colectiva para la identificación de soluciones viables, sostenibles y escalables. Los criterios utilizados fueron: (1) Que fuera “algo deseable” por las personas; (2) Que sea viable a nivel tecnológico, es decir, factible en la implementación; (3) presupuesto y tiempo disponible; (4) escalable
- Inclusión del personal técnico de tecnología y comunicaciones en la prueba de concepto, que implicó “aprender-haciendo”, que aporta al know-how del ISBM.
- Transferencia de conocimiento al personal especializado del ISBM que estará encargado de monitorear el rendimiento de las herramientas tecnológicas, alertar y mitigar cualquier tipo de inconsistencia, y finalmente, será el responsable de liderar la escalabilidad de ambas plataformas, como parte del proceso de transformación digital del ISBM.



¿QUÉ LOGRAMOS CON EL ISBM?

- Empoderamiento del personal administrativo y de la Unidad de Desarrollo Tecnológico sobre el proceso de diseño, desarrollo e implementación de soluciones digitales que serán utilizadas por personal de primera línea, es decir quiénes están en línea directa con las personas afiliadas.
- Desarrollo e implementación de herramientas tecnológicas que sirven como “pauta inicial” o punto de partida, para desarrollar alrededor de ellas una nueva estrategia de digitalización de servicios de salud que agilice la atención a las personas afiliadas al ISBM.
- Herramienta tecnología diseñada, desarrollada e implementada con base a los recursos disponibles y la capacidad institucional, que responderá frente a necesidades emergentes, que garantiza su uso y aplicabilidad, dotando de sostenibilidad a dicho uso.
- Transferencia de conocimiento al personal especializado del ISBM que estará encargado de monitorear el rendimiento de las herramientas tecnológicas, alertar y mitigar cualquier tipo de inconsistencia, y finalmente, será el responsable de liderar la escalabilidad de ambas plataformas, como parte del proceso de transformación digital del ISBM.
- Cambio de reportería de consumo interno hacia herramientas más versátiles, que permiten cruces de información.
- Se cuenta con una hoja de ruta para la implementación de la prueba de concepto que sienta las bases para la transformación digital en el ISBM.
- Reconocimiento del aprendizaje en conjunto de cómo se diseñan productos digitales tanto para PNUD e ISBM.



LECCIONES APRENDIDAS

- Los procesos de transformación digital en las instituciones como ISBM validó que la consecución de este objetivo debe considerar como parte del mapa de actuación acciones que no solo tienen que ver con tecnología, sino que con aspectos instrumentales y culturales de la institución que contribuyen a ello.
- El trabajo colaborativo contribuye al compromiso e involucramiento de la institución objetivo, en este caso el ISBM, que facilita la proactividad, la generación de sinergias y la instalación de un clima para la co-creación e identificación de las soluciones digitales deseables para sus afiliados y según sus procesos ya existentes, factible a nivel de tecnología y viables en tiempo y recursos financieros, claves para la agilización del trabajo.
- Soluciones digitales desarrollada con tecnologías apropiadas que permiten al ISBM contar con todas las condiciones tecnológicas y procedimentales para diseñar un plan de escalabilidad, en el que se puedan adicionar nuevos componentes desde la perspectiva de los usuarios y el personal técnico especializado, a partir de los resultados iniciales y como complemento del plan de transformación digital del ISBM.

- La toma de decisiones relacionadas con la propuesta de soluciones debe ser sobre la base de la exploración, es decir información de fuentes primarias sobre la situación a intervenir, que implica el estado actual de la situación “digital” para reconocer las necesidades de forma específica y las capacidades de la institución, con la finalidad de dar sostenibilidad al proceso de transformación digital, y apostar a la escalabilidad.
- Contar con información facilita la generación de ideas para la definición de propuestas “más apagadas” a las posibilidades del ISBM, y brindar certezas en los resultados de la “prueba de concepto”.
- El involucramiento del personal del ISBM en el proceso de “digitalizar”, tanto como el usuario como el especializado, contribuye al fortalecimiento de capacidades, a la identificación de la herramienta más apropiada y al compromiso en su implementación.
- La aplicación de la metodología del Laboratorio de Aceleración del PNUD aporta agilidad y flexibilidad al proceso de digitalización del ISBM.

¿RIESGOS POR MITIGAR?



PARA EL COMPONENTE ISTU/ PRODUCTO 1: EMPODERAR A LAS MUJERES EMPRENDEDORAS

La deserción de personas participantes en el proceso de formación, que, combinadas con el tiempo de duración, el nivel de dificultad y las actividades cotidianas, podrían contribuir a despertar desmotivación.

Para evitar dicha situación se recomienda las siguientes líneas de acción:

- Mantener la práctica de ayudantías digitales, además del acceso al servicio de internet.
- Mantener la formación en competencias blandas relacionadas con el liderazgo, sobre todo en las áreas de autoconocimiento y empoderamiento.
- Fomentar la participación de las personas participantes, exponiendo las mejoras que consideran implementar.
 - Establecer mecanismos de reconocimiento por participación en áreas temáticas específicas, por módulo o jornadas, de bajo costo y que a su vez destaquen habilidades y cualidades.
 - Implementar una estrategia de celebración de pequeños triunfos, mostrando a las personas participantes avances en el proceso, a partir de la relación entre el conocimiento adquirido, aplicación en el negocio y efecto en su relación con los clientes.

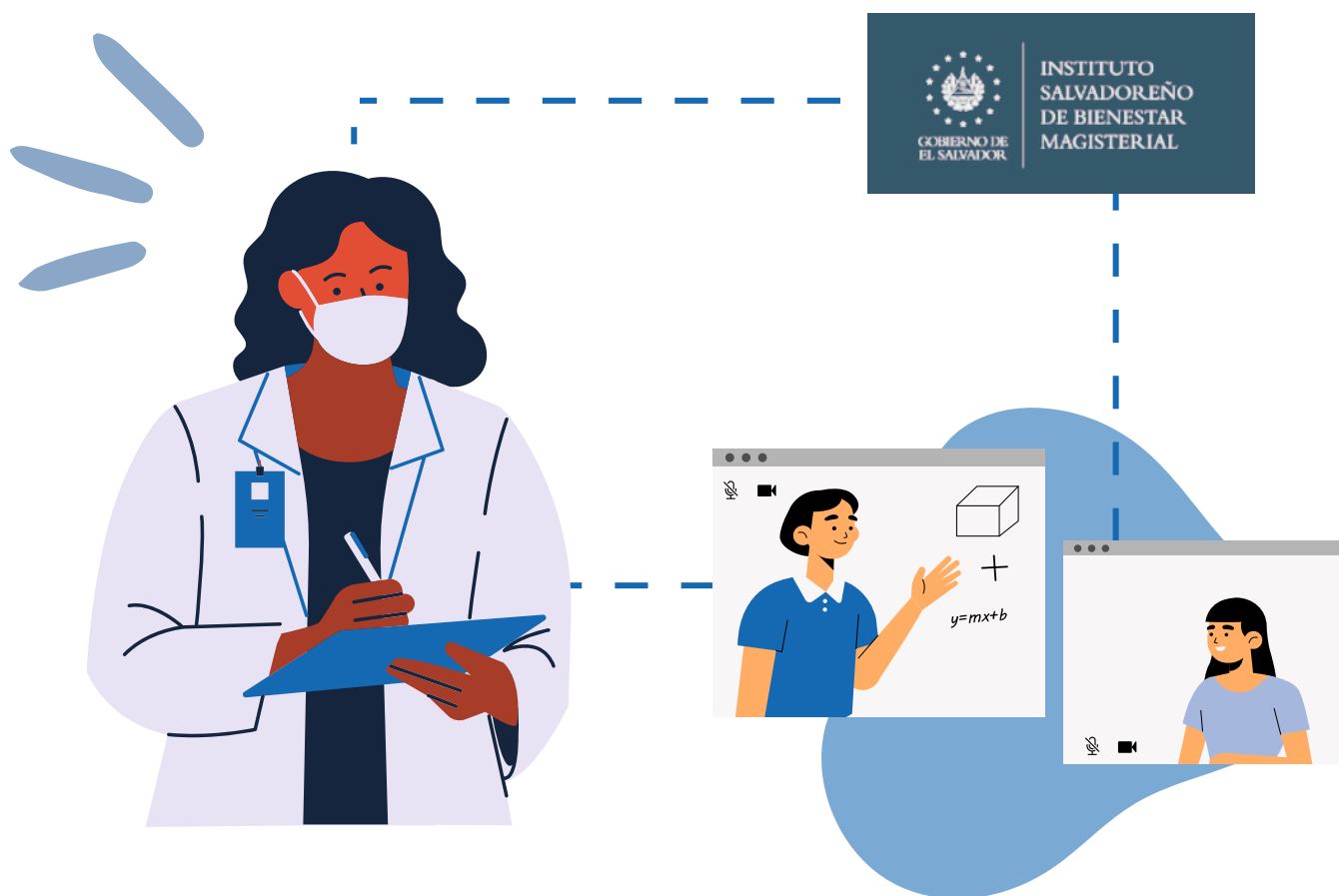


COMPONENTE ISBM / PRODUCTO 2: SERVICIOS DE SALUD DIGITALIZADOS PARA DOCENTES DEL SECTOR PÚBLICO Y SUS FAMILIAS

El compromiso del personal de dirección, técnico y administrativo de la institución involucrada en la transformación digital, ya que de eso depende en gran medida el nivel de involucramiento de las personas, la asertividad en las aportaciones sobre el proceso, compartir información relevante y con cierta profundidad necesaria para el proceso, la efectividad y la eficiencia en la ejecución, entre otros.

Para lograr este compromiso se sugiere poner en práctica:

- Reconocimiento de la labor realizada y promover la mejora del servicio hacia la población que atienden.
- Construcción colectiva del proceso a implementar, reconocimiento posturas y necesidades.
- Evitar la descalificación o la anulación de recomendaciones, más bien hacer una valoración colectiva de acuerdo con criterios previamente acordados.
- Ser facilitador/asesor del proceso, fomentando la participación y evitar las posturas de “director” de estilo autocrático, sino más gestor.





PRODUCTOS DE CONOCIMIENTO

PNUD El Salvador / Fotografía Tammy Cabrera





En este apartado se comparten 8 productos de conocimiento, que se conciben con la implementación de Digi-Chiquihuites y la aplicación de la metodología del Laboratorio de Aceleración del PNUD.

Engloban aspectos considerados desde el documento de proyecto como la estrategia de implementación, las condiciones, resultados, herramientas aplicadas, con la finalidad de contar con los elementos que fueron necesarios a ejecutarse para alcanza un resultado o finalidad específica, en el proceso de digitalización de poblaciones vulnerables.

Cada uno de estos, son replicables y escalables, al integrar algún otro criterio que pueda aportar a la mejora de las condiciones de vida de las personas, que vengan desde las necesidades particulares de cada uno de los grupos, así como su inclusión en el proceso de exploración de las mismas.

1) INFOGRAFÍA DIGI – CHIQUIHUITES



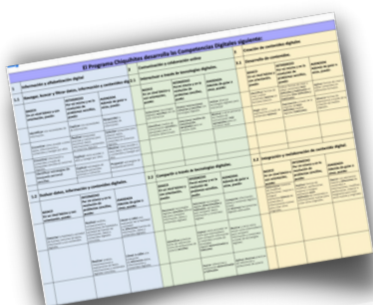
Muestra el recorrido de las personas participantes por Digi-Chiquihuites, desde la identificación de la situación, selección de las participantes, la co-creación del proceso de formación, que trae como consecuencia cambios en los medios de vida, exponiendo para su validez una historia de vida que lo demuestra, integrando además otros aspectos no programados, pero efectos sobresalientes como la vinculación generacional y el empoderamiento.

Este recorrido se cierra con el intercambio de experiencia con otros programadas similares como el de “Embajadoras Digitales del programa Innova Tu Mercado de PNUD Perú” que en definitiva trasciende a la motivación, dando confianza al verse reflejadas en las historias de otras mujeres en situación similar.

Digi-Chiquihuites aporta a disminuir la brecha digital, permite la recuperación de la confianza en sí mismas.

Disponible en: [INFOGRAFÍA DIGI – CHIQUIHUITES](#)

2) “GRILL DE COMPETENCIAS”: COMPETENCIAS DIGITALES Y BLANDAS



El “Grill de Competencias” es una herramienta de conocimiento complementaria a las cartas didácticas diseñadas en el proceso de formación.

La finalidad es brindar a las temáticas y habilidades “capacidad de hacer, de efectuar las funciones de una ocupación claramente especificada conforme a los resultados deseados”, en los niveles básico, intermedio y avanzado.

Las competencias son la intersección de los conocimientos, la comprensión y las habilidades, que lleva a la habilitación o su puesta en práctica.

Este “grill de competencias” incluye las blandas y las digitales, con el objetivo de compartir los resultados propuestos para que futuros implementadores puedan diseñar un contenido temático y un abordaje metodológico, acorde a las características de las personas posibles a participar y de su contexto.

Disponible en: [COMPETENCIAS DIGITALES Y BLANDAS](#)

3) EFECTIVIDAD DEL PROCESO DE FORMACIÓN: CONEXIÓN DE LOS CONTENIDOS CON COMPETENCIAS DIGITALES.



DISPONIBLE EN: [CONEXIÓN DE LOS CONTENIDOS CON COMPETENCIAS DIGITALES](#)

Digi-Chiquihuites es un modelo del alto impacto en la transformación de competencias, pues transfiere y/o actualiza herramientas, conocimientos y habilidades, para operar dentro de un mercado que demanda el uso de canales digitales, para la comercialización de bienes y servicios, la cual se vuelve más exigente con la pandemia por COVID19.

En este producto de conocimiento “las conexiones” entre los contenidos abordados en el proceso de formación con las empresarias y emprendedoras participantes de Digi-Chiquihuites y las competencias.

DIGI COMP Y DIGI-CHIQUEHUITES

Este modelo se fortalece en la implementación de competencias digitales, financieras y de marketing digital al establecer una conexión de los contenidos recibidos por las asistentes, con la Norma de competencias europea DIGI Comp.

DigComp es un marco detallado para el desarrollo de la competencia digital de los ciudadanos en Europa. El marco proporciona la descripción detallada de todas las habilidades necesarias para ser competente en entornos digitales y las describe en términos de conocimientos, habilidades y actitudes y aporta los niveles dentro de cada competencia.

Estableciendo 21 competencias en cinco áreas (Comisión Europea, 2020), que son: (1) Creación de contenido digital, (2) Comunicación y colaboración, (3) Información y tratamiento de datos, (4) Seguridad y (5) Resolución de problemas.

Esta vinculación permite de manera estructurada relacionar el nivel de desarrollo alcanzado por un asistente dentro de una norma, logrando establecer de manera sistémica estándares de evaluación, un plan de desarrollo con los siguientes pasos claramente definidos. Fortalecer los planes de estudios y los recursos de aprendizajes.

4) EFECTIVIDAD DEL PROCESO DE FORMACIÓN: COMPETENCIAS DIGITALES Y TESTIMONIOS



Disponible en: [COMPETENCIAS DIGITALES Y TESTIMONIOS](#)

Este producto de conocimiento de tipo demostrativo relaciona la competencia con el “testimonio” de las participantes, dotando de validez, no solo al proceso de formación y a las competencias, sino a las estrategias del proyecto, y a su aporte en términos de resultados en los medios de vida de las participantes y su empoderamiento, así como el significado de ser parte de este proceso.

5) FÓRMULA MULTIVARIABLE PARA LA DIGITALIZACIÓN: EL TRINOMIO MÁGICO DE LA CANASTA DIGITAL DE DIGI-CHIQUIHUITES.



Muestra como las dimensiones de la estrategia de Digi-Chiquihuites para la reducción de la brecha digital, se integran para el alcance de resultados en la vida de las personas y sus medios de vida.

Su estrategia consiste en combinar acceso, capacidades y habilitadores, que se reflejan en la canasta digital, en la mejora de los medios de vida, los elementos de contexto considerados en el proyecto y el efecto logrado en estos. Para finalmente mostrar el alcance de los resultados.

Esto se complementa con el mapa de incidencia, que ubica los lugares turísticos en que Digi-Chiquihuites accionó, el perfil de las personas participantes y cuántas personas recibieron la “canasta digital”.

DISPONIBLE EN: [EL TRINOMIO MÁGICO DE LA CANASTA DIGITAL DE DIGI-CHIQUIHUITES.](#)

6) EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES Y EL ALFABETISMO DIGITAL



Digi-Chiquihuites, aunque no es concebido como un proyecto para mujeres, el contar con información específica sobre las necesidades de estas, facilita el diseño de contenidos de formación, así como una metodología específica para sus características (perfil de las participantes) y atender sus requerimientos de acceso a servicios de internet.

Dotar de estas condiciones, define y da apertura a oportunidades que las conduce a su empoderamiento con el autoconocimiento de sus capacidades y de su liderazgo.

DISPONIBLE EN: [EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES Y EL ALFABETISMO DIGITAL](#)

7) ESCALEMOS JUNTOS: RUTA DEL ISBM



Muestra como la aplicación de la metodología de los Laboratorios de Aceleración del PNUD, aplicada en la gestión de Digi-Chiquihuites aporta al diseño de una hoja de ruta para implementar la prueba de concepto para la transformación digital del ISBM.

Disponible en: [ESCALEMOS JUNTOS: RUTA DEL ISBM](#)





P N
U D



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

PNUD El Salvador / Fotografía Tammy Cabrera

CONCLUSIONES



- Digi-Chiquihuites aplicó la metodología de los Laboratorios de Aceleración del PNUD en sus dos componentes, lo que permitió obtener resultados positivos en conocimiento, actitudes y confianza de las personas frente a la tecnología; así como en la ejecución de soluciones digitales para mejorar los servicios de salud, visibles en el corto plazo.
- La integralidad de la canasta digital permite además del acceso y aprovechamiento de aplicaciones digitales, el empoderamiento de las mujeres y reconocimiento de sus capacidades, mejorando sus expectativas y capacidades para interactuar directa o indirectamente con las herramientas tecnológicas.
- La recuperación económica representaba “la oportunidad para recuperarse mejor”, los resultados en ambos componentes refuerzan que el éxito de las intervenciones combina tres elementos infaltables y complementarios, el diseño de soluciones centrado en las personas y el enfoque colaborativo, aun si se trata de soluciones digitales.
- Contar con información sobre las necesidades de las personas participantes y de su contexto, aporta a la identificación de soluciones viables y directas, que atiendan de forma efectiva a sus limitantes. Esta información y la retroalimentación de las personas durante todo el ciclo del proyecto permite identificar con mayor precisión los componentes más adecuados para la integración de la “canasta digital” que sume elementos de acceso, capacidades digitales y habilitadores.
- La experimentación es una vía demostrativa de los efectos de la intervención en las personas participantes de forma comparada, como es el caso de las ayudantías digitales, y aporta cada vez a ideas accionables que garantizan un resultado en condiciones similares, y que a la vez es escalable.



- Digi-Chiquihuites elaboró productos de conocimiento que conectan la intervención con el efecto en las personas y sus resultados, los cuales pueden ser ajustados y mejorados en futuras experiencias.
- La aplicación de metodologías de enseñanza-aprendizaje basadas en la práctica y en la rectificación de la comprensión del conocimiento, así como en el reconocimiento de sus avances, aporta a la motivación, a la continuidad en el proceso y a la integración de “lo aprendido” en los modelos de negocio y en la transformación de su visión del cliente, del negocio y de las mujeres. Contribuye adicionalmente a la recuperación de la confianza en sí mismas.
- Los procesos de transformación digital en las instituciones como ISBM validó que la consecución de este objetivo debe considerar como parte del mapa de actuación acciones que no solo tienen que ver con tecnología, sino que con aspectos instrumentales y culturales de la institución que contribuyen a ello.
- La prueba de concepto permitió validar una hoja de ruta para mejorar el acceso a servicios de salud, a través de soluciones hacia los usuarios en cuanto a gestión de citas y ubicación de medicamentos y; otra solución interna que permita a los tomadores de decisión seguir explorando y analizando por medio de la utilidad de los datos procesos claves para mejorar la prestación de estos servicios.
- La participación y el compromiso del personal de las instituciones involucradas en los procesos de transformación digital, como es el caso del ISBM, contribuye a la identificación de necesidades desde una óptica integral, es decir en una relación cliente – servidor, lo que permite que la prueba de concepto tenga un enfoque integral. También fortalece el sentido de pertenencia a la institución y el compromiso de transformación para aportar mejores servicios y soluciones para la protección social de la población docentes y sus familias.

Laboratorio de Aceleración



Los experimentos del Laboratorio de Aceleración mostraron que se logró generar actitudes positivas, confianza, y nuevos conocimientos.



- Hacer de la innovación una estrategia en la contribución de la mejora de los medios de vida de las personas, ya que con Digi-Chiquihuites se evidencia que aporta al aprendizaje, al desarrollo de las personas y de sus medios de vida.
- Fortalecer los procesos de participación de las personas potenciales beneficiarias para que la co-creación sea más efectiva en la identificación de propuestas de enseñanza-aprendizaje, en acuerdo a sus intereses y necesidades.
- Impulsar la expansión de la infraestructura para la conectividad, a fin de que nadie se quede atrás en esta era del conocimiento digital a través del co-diseño de un modelo de conectividad sostenible en el parque Balboa para expandir los aprendizajes hacia los demás parques. Hay una visión compartida (administradores y personas arrendatarias) sobre el beneficio que traería la instalación de Wi-Fi de buena calidad y capacidad adecuada en cada uno de los parques recreativos. Esto sería un gran atractivo para los visitantes y facilitaría mucho la implementación de cualquier sistema digital de beneficio de las personas arrendatarias.
- Una oportunidad excelente para digitalización de los parques debería estar enfocado en la atracción de público a los parques recreativos. Ideal sería el lanzamiento de una imagen renovada basada en un enfoque ecológico, servicios que mejoren la experiencia del turista a través de la digitalización de los servicios prestados por las arrendatarias y de la misma administración del parque. Un elemento que no debería faltar sería lograr la participación conjunta de las personas arrendatarias en este esfuerzo por atraer más visitantes. Ellas tienen mucho que aportar a los esfuerzos de publicidad y comercialización.
- Continuar con la práctica de extraer productos de conocimiento que relacione las estrategias, acciones y resultados, ya que pueden aportar a futuros implementadores. Las lecciones aprendidas del modelo de Promotores y casetas digitales se convierten en una opción para la reducción de brecha digital en los grupos de arrendatarias participantes que se desarrolla bajo el liderazgo del Laboratorio de Aceleración del PNUD El Salvador.
- Escalar los aprendizajes de esta prueba piloto hacia otros programas y sectores de la población que permitan estructurar políticas públicas para ampliar los beneficios de la digitalización inclusiva en El Salvador. Una “caja de herramientas” flexible y versátil para la transferencia de conocimientos que se adapte a públicos con ciertas características puede ser útil para este propósito.
- Incluir en los procesos de formación elementos de empoderamiento de las mujeres, que impliquen el liderazgo y la organización, con la finalidad de abordar estructuras como redes y asociaciones, que puedan incidir en el planteamiento de necesidades colectivas para identificar lineamientos de políticas públicas. Estos grupos por lo general fortalecen los mecanismos de comunicación y negociación. La ideación de soluciones debe ser a partir de las necesidades de las personas, obtenidas a través de la recolección de información directa de las potenciales participantes.
- Potenciar el trabajo colaborativo, que complementa metodologías y procesos, tanto al interior del PNUD como con las instituciones contrapartes y partícipes de proyectos para ampliar esfuerzos de digitalización hacia la población y hacia el interior de las instituciones.
- Implementar mecanismos de comprobación desde la concepción del proyecto, de tipo cualitativo, para hacer muestras significativas del aporte del proyecto y sus posibilidades de escalamiento.

- Escalar la aplicación de figura de ayudante digital, profundizando en su aplicación, hasta obtener el producto mínimo viable -siempre escalable- que evidencie la generación de habilidades y actitudes positivas concretas, como en la generación de confianza en su uso, sobre todo en las relacionadas con el manejo de dinero en pasarelas de pago y otros similares.
- Trabajar en la confianza de las herramientas digitales financieras relacionadas con las transacciones de dinero, de forma integrada entre la comprensión del sistema bancario (independientemente sea digital o presencial) unido a las herramientas que les posibiliten y faciliten esta transabilidad (pasarelas de pago, billeteras digitales, y otras herramientas de cobro) que permitan de manera escalonada su aceptación, aplicación y permanencia en las rutinas de las personas emprendedoras y dueñas de MYPE.
- Identificar posibles articulaciones con instituciones bancarias y cooperativas financieras que muestren el funcionamiento del sistema. Asimismo, otras alianzas que apoyen el escalamiento de los negocios.
- Es clave establecer alianzas con otros actores públicos y privados del sector salud para socializar el aprendizaje de todas las iniciativas que se están desarrollando para digitalizar los servicios de salud, establecer sinergias para fortalecer el rediseño de los procesos con enfoque a sus usuarios a través del aprendizaje colectivo entre instituciones.
- La capacitación constante y la aplicación de políticas de retención del recurso humano calificado en tecnología e innovación de las instituciones, es esencial para desarrollar nuevas iniciativas de digitalización, incluyendo como tal la posibilidad de dar continuidad a los procesos de transformación digital y plantear planes de trabajo para su escalabilidad.
- Las estrategias de digitalización inclusiva requieren profundizar en la propuesta de habilitadores a nivel macro que permita establecer un entorno favorable para la digitalización por medio de políticas públicas y presupuestos adecuados que garanticen la asequibilidad, accesibilidad y aprovechamiento útil de las herramientas y servicios digitales, sin dejar a nadie atrás. Los resultados de la primera evaluación de la preparación para la transformación digital a nivel de país denominada Digital Readiness Assessment o DRA que se ejecuta en conjunto con la oficina de PNUD en El Salvador, la Chief Digital Office de PNUD (CDO) con sede en Nueva York y la Secretaría de Innovación de la Presidencia de El Salvador, representa una evidencia estadística valiosa para el diseño deliberado de políticas públicas que permitan trascender hacia estados de digitalización universal e inclusiva. Hacia el futuro se puede evaluar la pertinencia de esta herramienta para su aplicación a nivel sectorial.

El Proyecto Digi-chiquihuites



Es un proyecto diseñado desde sus inicios con elementos de la metodología del Laboratorio de Aceleración del PNUD.

El objetivo principal generar aprendizajes a pequeña escala que pudieran replicarse o “escalarsen” a otras iniciativas de PNUD y sus socios.

- Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL) (2020). Balance Preliminar de las Economías de América Latina y el Caribe 2020.
- Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL) (2021). Estudio Económico de América Latina y el Caribe, El Salvador. Recuperado en mayo de 2022: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47192/69/EE2021_ElSalvador_es.pdf
- Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM) (s.f.). Marco Institucional/Filosofía. Recuperado en mayo de 2002: <http://www.isbm.gob.sv/filosofia/>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (s.f.). COVID – 19 y el Mundo del Trabajo: Punto de partida, respuesta y desafíos en El Salvador. Nota país: El Salvador. Recuperado en mayo de 2022: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san-jose/documents/publication/wcms_755521.pdf
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (2019). Informe de Desarrollo Humano 2019: Más allá del ingreso, más allá de los promedios, más allá del presente. Desigualdades del Desarrollo Humano en el siglo XXI.
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (2020). Aprender de la Crisis: 10 ideas para proteger a las MYPES y recuperar los medios de vida.
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (2021). “Digi-Chiquihuites” (Canasta digital para salvaguardar los medios de vida, la protección social y la inclusión financiera de las mujeres). Documento de Proyecto.
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (2022) COVID-19: la pandemia La humanidad necesita liderazgo y solidaridad para vencer a COVID-19. Recuperado en mayo de 2022: https://www.sv.undp.org/content/el_salvador/es/home/coronavirus.html
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (2022). Aprendizajes basados en experimentos de campo sobre digitalización inclusiva para el sector turístico de El Salvador. Laboratorio de Aceleración del PNUD. Antiguo Cuscatlán. El Salvador.



Digi-Chiquihuites:
Una iniciativa para la reducción de la Brecha
Digital y la Digitalización de los servicios de salud

2022