

PONTIFICIA UNIVERSIDAD

CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE CIENCIAS Y ARTES DE LA COMUNICACIÓN



**Comunicación para el Desarrollo e Inclusión Digital: Análisis del aplicativo “Mi Juntos” para la optimización del tiempo y costos de desplazamiento de mujeres usuarias del Programa Juntos(2019-2020)**

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Comunicación

para el Desarrollo que presenta:

***María Alejandra Romo Roman***

Asesor:

***Juan Fernando Bossio Montes de Oca***


Lima, 2025

## Informe de Similitud

Yo, **Juan Fernando Bossio Montes De Oca**, docente de la Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor de la tesis titulada **Comunicación para el Desarrollo e Inclusión Digital: Análisis del aplicativo “Mi Juntos” para la optimización del tiempo y costos de desplazamiento de mujeres usuarias del Programa Juntos (2019-2020)** de la autora **Maria Alejandra Romo Roman**, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 19.%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el [12/05/2025](#).
- He revisado con detalle dicho reporte de la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha: Lima, 12 de mayo de 2025

Apellidos y nombres del asesor: <b>Bossio Montes de Oca, Juan Fernando</b>	
DNI: 10139312	Firma 
ORCID: <a href="https://orcid.org/0000-0002-1829-1841">https://orcid.org/0000-0002-1829-1841</a>	

## RESUMEN

Esta tesis analiza el impacto de la estrategia de comunicación del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) en la adopción del aplicativo “Mi Juntos” por parte de las usuarias del Programa Juntos durante su primer año de implementación (2019-2020), en el marco de la Comunicación para el Desarrollo.

El estudio, con un enfoque descriptivo y mixto, evidencia que la adopción del aplicativo mejoró la gestión del tiempo y redujo costos para las usuarias, especialmente en términos de transporte y acceso a la información. Durante su implementación, se registraron 1.5 millones de descargas y más de 2.5 millones de consultas, alcanzando una cobertura en 21 departamentos y 1,325 distritos. Además, el 72% de los hogares afiliados realizó cerca de 500,000 consultas únicas. La aplicación fue valorada positivamente por su experiencia de usuario (UX) en términos de utilidad, accesibilidad y usabilidad, aunque presentó desafíos técnicos y problemas de conectividad.

El estudio concluye que “Mi Juntos” promovió la inclusión digital al facilitar el acceso a la información del gobierno electrónico peruano y fomentar el uso y apropiación de las TIC, contribuyendo así a la reducción de la brecha digital, especialmente en el contexto de la COVID-19.

**Palabras clave:** comunicación para el desarrollo, inclusión digital, acceso a la información, gobierno electrónico, Uso y apropiación de TIC, tecnologías digitales, aplicaciones móviles, alfabetización digital, Programa Juntos, Experiencia de usuario (UX)

## **ABSTRACT**

This thesis analyzes the impact of the communication strategy of the Ministry of Development and Social Inclusion (MIDIS) on the adoption of the "Mi Juntos" application by the users of the Juntos Program during its first year of implementation (2019-2020), within the framework of Communication for Development.

The study, with a descriptive and mixed approach, shows that the adoption of the application improved time management and reduced costs for users, particularly in terms of transportation and access to information. During its implementation, 1.5 million downloads and more than 2.5 million inquiries were recorded, reaching coverage in 21 departments and 1,325 districts. Additionally, 72% of affiliated households made approximately 500,000 unique inquiries. The application was positively evaluated for its user experience (UX) in terms of utility, accessibility, and usability, although it faced technical challenges and connectivity issues.

The study concludes that "Mi Juntos" promoted digital inclusion by facilitating access to information from the Peruvian electronic government and encouraging the use and adoption of ICTs, thereby contributing to the reduction of the digital divide, especially in the context of COVID-19.

Keywords: communication for development, digital inclusion, access to information, electronic government, use and adoption of ICTs, digital technologies, mobile applications, digital literacy, Juntos Program, user experience (UX).

## DEDICATORIA

A mi abuelita Encarnación, por demostrarme su amor incondicional en cada etapa de mi vida y por ser mi más grande ejemplo de resiliencia.

A mi abuelito Lucho, por enseñarme que en la vida hay que luchar, pero, sobre todo, no hay que olvidar sonreír.



## AGRADECIMIENTOS

A Dios, por estar siempre conmigo y hacer todo esto posible.

A mis padres, por creer en mí, brindarme su amor y esforzarse por darme una educación de  
calidad.

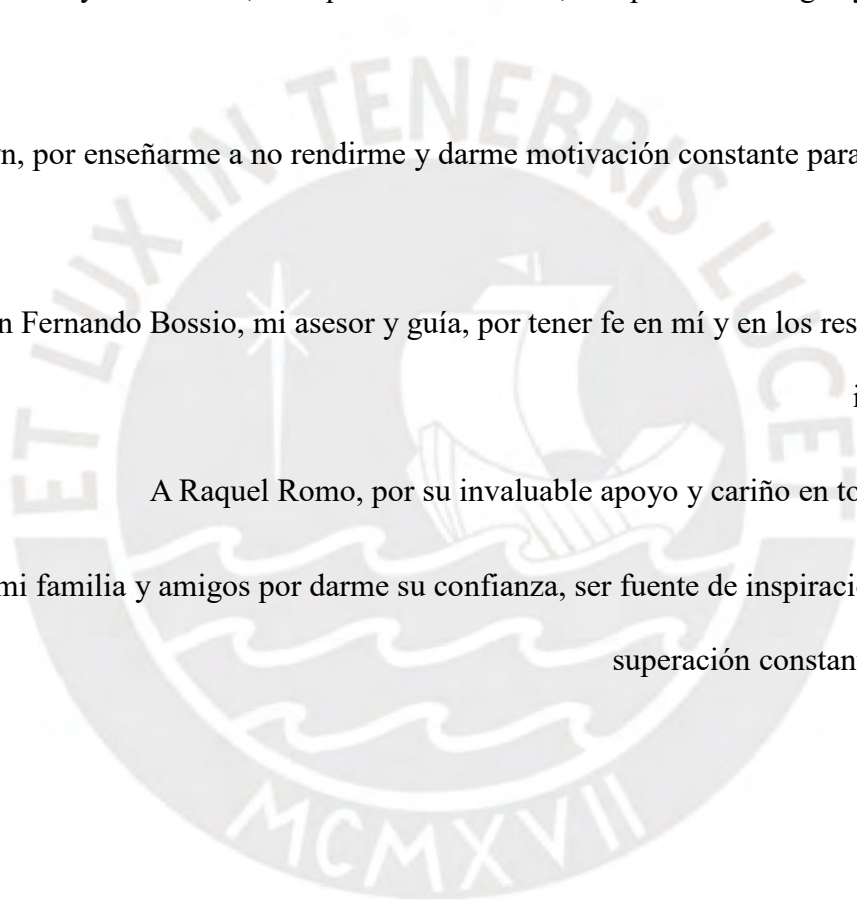
A María Fernanda y Luis Romo, mis queridos hermanos, mis primeros amigos y compañeros  
leales.

A Evelyn, por enseñarme a no rendirme y darme motivación constante para alcanzar mis  
objetivos.

A Juan Fernando Bossio, mi asesor y guía, por tener fe en mí y en los resultados de mi  
investigación.

A Raquel Romo, por su invaluable apoyo y cariño en todo momento.

A mi familia y amigos por darme su confianza, ser fuente de inspiración y deseo de  
superación constante en mi vida.



## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
Planteamiento del problema .....	5
Justificación.....	7
CAPÍTULO I: MARCO CONTEXTUAL.....	10
1.1. Brecha digital y acceso a la información en América Latina y el Caribe .....	10
1.2. La aplicación "Mi Juntos" y su contexto dentro del Programa "Juntos" .....	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	25
2.1. Comunicación para el desarrollo y su importancia en la inclusión digital.....	25
2.2. Estrategias de comunicación para el desarrollo en Programas sociales .....	33
2.3 Gobierno Electrónico y Transformación Digital: Casos Internacionales en la Promoción de la Inclusión Digital.....	41
2.4 Experiencia de usuario en aplicaciones web para la usabilidad, accesibilidad y utilidad en el uso y apropiación de las TIC digitales, Acceso a la Información y Gobierno Electrónico.....	44
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO .....	49
3.1 Enfoque descriptivo, cuantitativo y cualitativo .....	50
3.3 Matriz de diseño de la investigación.....	53
3.4 Consideraciones éticas.....	59
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS .....	60
4.1 Estrategias de comunicación para el desarrollo utilizadas en la adopción tecnológica del aplicativo "Mi Juntos" por parte de las usuarias .....	60
4.1.2 Alfabetización Digital: Número de Usuarias Sensibilizadas .....	65
4.2 Análisis Multimodal de Publicaciones.....	67
4.3 Impacto del Aplicativo "Mi Juntos" en el Acceso a la Información y Gobierno Electrónico .....	71
4.3.1 Número de descargas como indicador de acceso a trámites digitales.....	71
4.3.2 Análisis y retroalimentación en plataformas digitales.....	73
4.3.3 Percepción de usuarias: Experiencia de Usuario (UX) para el acceso a información y gobierno electrónico.....	79
4.4 Resultados obtenidos por el aplicativo móvil "Mi Juntos" en términos de Uso y apropiación de la TIC, Acceso a la información y gobierno electrónico de las usuarias del Programa "Juntos" en Perú.....	82
4.4.1 Inclusión digital .....	83
4.4.2 Experiencia de Usuario (UX): Usabilidad y Accesibilidad .....	90
4.4.3 La Experiencia de Usuario (UX) basada en la utilidad del aplicativo "Mi Juntos" para las usuarias que se enteran anticipadamente de la fecha de abono.....	93
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	97

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	102
ANEXOS .....	117
8.1 Anexo 1: Análisis Multimodal de las Publicaciones de Facebook.....	117
8.2 Anexo 2: Consentimiento Informado Verbal .....	134
8.3 Anexo 3: Esquema de Entrevista a Profundidad a Usuaris del Programa “Mi Juntos” .....	135
8.4 Anexo 4: Transcripción de entrevistas a usuarias del Programa “Juntos” .....	140



## INTRODUCCIÓN

La Comunicación para el Desarrollo (CpD) es un enfoque multidisciplinario que emplea la comunicación como una herramienta para fomentar el cambio social y mejorar las condiciones de vida de las comunidades en diversas áreas, como la salud, la educación, el medio ambiente y el empoderamiento (Cuji Sislema & Miranda Gaibor, 2024). Para ello, utiliza tanto estrategias de comunicación offline como online, garantizando así que la información y los servicios lleguen a todos los sectores de la sociedad.

Si bien desde la década de 1990 el Estado peruano ha empleado las tecnologías digitales en la comunicación gubernamental como una herramienta para mejorar la inclusión social y fomentar la participación cívica de los usuarios y usuarias de sus Programas sociales (Balarin, 2013), estas no constituyen una solución por sí solas. Aunque el creciente uso de las TIC digitales en sociedades como la de América Latina ha generado debates sobre el derecho de las comunidades rurales a acceder y utilizar dispositivos digitales para el cambio social (Carniglia, 2014; Cusihuamán et al., 2020), el impacto de estas herramientas depende de políticas complementarias que aborden problemáticas como la pobreza estructural, la desigualdad de género y la educación. Actualmente, las TIC digitales son fundamentales para la comunicación gubernamental y la integración social entre el gobierno y los usuarios y usuarias de diversos Programas sociales (Torre, 2020); sin embargo, estas herramientas no pueden sustituir la presencia del Estado en el territorio.

exclusión en el Perú. En consideración a lo anterior, el Estado peruano creó el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) el 20 de octubre de 2011, marcando un hito en las políticas públicas del país al convertirse en el primer ente rector de la política social nacional. Uno de los principales objetivos del Estado al establecer el MIDIS es reducir las brechas sociales entre peruanos de diferentes territorios, con el propósito de disminuir la pobreza y

mejorar el bienestar, especialmente de los grupos más vulnerables, como las mujeres que viven en condiciones de pobreza y pobreza extrema (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social del Perú, 2012). En este sentido, el MIDIS lidera la política de inclusión social en el país, garantizando la igualdad de oportunidades y el ejercicio de derechos en todas las regiones a través de cinco Programas sociales, entre ellos el Programa Juntos, con el objetivo de cerrar las brechas de

Juntos es un Programa de transferencias monetarias condicionadas cuya finalidad es contribuir al alivio de la pobreza y fortalecer el capital humano de los hogares más pobres del Perú. Además, casi el 100 % de sus usuarias son mujeres (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social del Perú, 2012). El objetivo del Programa Juntos es mejorar la calidad de vida de las familias en situación de pobreza y pobreza extrema, promoviendo su acceso a servicios básicos a través de un abono mensual, otorgado por el cumplimiento de corresponsabilidades en salud y educación, el cual puede retirarse en distintos puntos de pago distribuidos en los 24 departamentos del territorio nacional (Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres [Juntos], s. f.).

Para alcanzar este objetivo, una comunicación gubernamental estratégica, respaldada por la perspectiva de la Comunicación para el Desarrollo, es clave para garantizar un acceso adecuado a la información sobre los lugares de pago del abono ofrecido por el Estado. No obstante, sigue siendo un desafío proporcionar información actualizada sobre los abonos u otros comunicados institucionales a los 812,762 hogares afiliados al Programa Juntos, ubicados principalmente en la sierra del Perú (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, s. f.).

En este sentido, es fundamental identificar las estrategias de comunicación empleadas por el MIDIS para sus usuarias desde un enfoque de Comunicación para el Desarrollo y evaluar si estas se aplican plenamente conforme al modelo de CpD. Esto cobra especial relevancia, ya

que la Comunicación para el Desarrollo constituye el enfoque más adecuado para realizar un análisis en el que el objetivo institucional implica el cumplimiento de diversos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Tal es el caso del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, cuya misión es reducir la pobreza y promover la prosperidad entre sus usuarias, facilitando su acceso a la información, fortaleciendo su empoderamiento y promoviendo el desarrollo de sus capacidades (Zapata, 2015).

Con este fin, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social creó la aplicación digital "Mi Juntos" para facilitar el acceso a la información y promover la inclusión social de las mujeres usuarias del Programa Juntos (Plataforma Nacional Única del Estado Peruano, 2024). En el proceso de adopción de las tecnologías digitales de información y comunicación por parte de las usuarias, se contó con su participación a través de grupos focales, utilizados para validar tanto el uso como el contenido de los mensajes dentro del aplicativo (Programa Nacional de Apoyo a los Más Pobres Juntos, 2021).

Por lo expuesto anteriormente, esta investigación tiene como objetivo principal analizar la contribución de la adopción tecnológica del aplicativo "Mi Juntos" a la Comunicación para el Desarrollo en la inclusión digital de las usuarias del Programa Juntos y su impacto en la gestión del tiempo y la reducción de costos de desplazamiento en el Perú, específicamente durante el período 2019-2020.

La tesis desarrollada, además de la presente introducción, consta de cinco capítulos y cinco anexos:

En el primer capítulo, Marco Contextual, se aborda la brecha digital y el acceso a la información en América Latina y el Caribe. Este análisis incluye la definición de la brecha digital y su estado actual en la región, una comparación de la situación de inclusión digital en distintos países, la realidad de la inclusión digital en el Perú y sus consecuencias. Además, se

presenta un análisis situacional de la aplicación "Mi Juntos" y su contexto dentro del Programa Juntos, donde se exploran su historia, características y el impacto del uso del aplicativo en la comunicación del Programa y sus usuarias.

El segundo capítulo, Marco Teórico, abarca el subcapítulo "Comunicación para el Desarrollo y su importancia en la inclusión digital", donde se conceptualiza la Comunicación para el Desarrollo y se analiza su relevancia en los procesos de inclusión digital.

A continuación, en el subcapítulo "Estrategias de comunicación para el desarrollo en Programas sociales", se presentan las principales estrategias utilizadas en distintos Programas sociales para promover el acceso a la información y la participación ciudadana.

Por otro lado, el subcapítulo "Gobierno Electrónico y Transformación Digital: Casos Internacionales en la Promoción de la Inclusión Digital" expone experiencias exitosas a nivel internacional en las que el gobierno electrónico y la transformación digital han facilitado la inclusión digital y el acceso a servicios públicos.

Finalmente, en el subcapítulo "Experiencia de usuario en aplicaciones web para la usabilidad, accesibilidad y utilidad en el uso y apropiación de las TIC digitales, Acceso a la Información y Gobierno Electrónico", se conceptualizan términos relacionados con la usabilidad, accesibilidad y utilidad de las TIC en el acceso a la información y el gobierno electrónico, explicando su vinculación con las estrategias de Comunicación para el Desarrollo aplicadas para la inclusión digital.

El tercer capítulo, Diseño Metodológico, detalla la estructura de la investigación, describiendo su enfoque y los procedimientos utilizados para garantizar la validez y confiabilidad del estudio.

En el subcapítulo "Enfoque descriptivo, cuantitativo y cualitativo", se explica la naturaleza del estudio y la combinación de métodos utilizados para analizar el impacto del aplicativo "Mi Juntos". Se justifica el uso de un enfoque mixto que integra técnicas cuantitativas y cualitativas para una comprensión integral del fenómeno estudiado.

Posteriormente, en el subcapítulo "Matriz de diseño de la investigación", se presenta el esquema metodológico empleado, incluyendo las variables, indicadores y técnicas de recolección de datos utilizadas para estructurar el análisis.

Finalmente, en el subcapítulo "Consideraciones éticas", se abordan los principios éticos aplicados en la investigación, garantizando la protección de la privacidad y los derechos de las participantes, así como la transparencia y rigurosidad en el manejo de la información.

En el cuarto capítulo se precisan los resultados y análisis realizados luego de la investigación documental y el trabajo de campo realizados, así como del análisis de la información recabada y análisis de contenido.

El quinto capítulo puntualiza las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó luego del proceso de investigación y análisis realizado.

Finalmente, en los anexos se presentan los siguientes documentos: análisis multimodal de las publicaciones de Facebook, consentimiento informado verbal, esquema de entrevista en profundidad a usuarias del Programa "Mi Juntos" y las transcripciones de entrevistas a usuarias del Programa Juntos.

### **Planteamiento del problema**

El propósito de esta investigación es analizar el impacto de la adopción tecnológica de la aplicación "Mi Juntos" por las usuarias del Programa Juntos dentro de la estrategia de comunicación del MIDIS, desde una perspectiva de Comunicación para el Desarrollo, con

énfasis en el uso y la apropiación de las TIC digitales, el acceso a la información en relación con el gobierno electrónico, y la experiencia de usuario (usabilidad, accesibilidad y utilidad) durante su primer año de lanzamiento (2019-2020).

La aplicación móvil "Mi Juntos" es una herramienta digital creada por el Programa social Juntos, cuyo objetivo es mejorar los servicios de gobierno electrónico relacionados con la comunicación y la interacción entre el Programa y sus usuarias. El perfil de las usuarias se define por ser mujeres titulares de hogares del Programa Juntos, con condición socioeconómica de pobreza o pobreza extrema, dentro del ámbito de intervención del Programa. Además, estas usuarias reciben capacitación por parte de gestores locales en el uso del aplicativo (Programa Nacional de Apoyo a los Más Pobres Juntos, 2021).

Para lograr este propósito, se empleará un enfoque descriptivo que integra tanto el análisis cualitativo como el cuantitativo. En primer lugar, se identificarán las estrategias de comunicación para el desarrollo utilizadas por el Programa Juntos durante la campaña de lanzamiento del aplicativo, con el fin de promover su uso y funcionalidades, así como su efecto en los resultados relacionados con la adopción tecnológica del aplicativo durante su primer año de funcionamiento. Asimismo, se analizará su impacto en la inclusión digital de las mujeres usuarias titulares de familia del Programa Juntos.

Posteriormente, se llevará a cabo un análisis multimodal de contenido a partir de las publicaciones realizadas en redes sociales durante la campaña digital de promoción del lanzamiento del aplicativo, con el fin de examinar el uso de estas plataformas por parte de las usuarias. Asimismo, se entrevistará a las usuarias que utilizaron el aplicativo en el periodo 2019-2020 para identificar la frecuencia de acceso a trámites digitales.

Finalmente, se revisarán reportes del Programa Juntos, así como datos, informes y estadísticas oficiales para comprender la contribución de la adopción del aplicativo digital por parte de las

usuarias a la comunicación para el desarrollo desde la inclusión digital, así como el impacto de esta adopción tecnológica en la gestión del tiempo y la reducción de costos de desplazamiento durante los años 2019-2020 en Perú.

Con el fin de lograr este objetivo, se realizarán entrevistas en profundidad para obtener evidencia sobre las experiencias y opiniones de las usuarias en relación con la usabilidad del aplicativo, así como sus percepciones respecto a la gestión del tiempo y los costos de desplazamiento durante su participación en el Programa Juntos en los años analizados en la presente investigación.

Adicionalmente, se analizará el impacto del aplicativo digital "Mi Juntos" en la inclusión digital de las mujeres usuarias del Programa Juntos mediante la revisión de reportes gubernamentales oficiales y el análisis de contenido de las entrevistas sobre la experiencia de usuario percibida en relación con el uso del aplicativo.

Esta investigación permitirá identificar las fortalezas y debilidades de las acciones de comunicación implementadas por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social en el proceso de adopción del aplicativo "Mi Juntos" por parte de mujeres usuarias, con el propósito de proponer mejoras para futuras iniciativas de inclusión digital en el ámbito de los Programas sociales. Asimismo, busca reconocer oportunidades de mejora para futuras investigaciones que contribuyan a la inclusión digital de mujeres en situación de vulnerabilidad.

## **Justificación**

En las últimas décadas, la transformación digital de los procesos administrativos y servicios del Estado peruano ha sido percibida como una solución a los problemas estructurales de desigualdad y un catalizador de procesos de inclusión digital y acceso a la información de la

ciudadanía, especialmente de los sectores históricamente más desfavorecidos del Perú. Sin embargo, la adopción de tecnología digital por parte de la población, por sí sola, no garantiza la reducción de brechas estructurales, ya que múltiples factores pueden afectar una correcta transferencia tecnológica en el proceso de digitalización de los servicios públicos de los Programas sociales del Estado. Por lo tanto, la percepción de la población sobre estos procesos puede ser positiva o negativa, dependiendo de diversos factores, como el diseño de estrategias de comunicación pertinentes, basadas en un enfoque adecuado según el objetivo y la naturaleza de la intervención.

La presente investigación es pertinente porque analiza la adopción tecnológica del aplicativo "Mi Juntos" dentro de la estrategia de inclusión digital del Programa social Juntos desde la perspectiva de la Comunicación para el Desarrollo (CpD), un enfoque que permite comprender el papel de las estrategias de comunicación y el uso de la tecnología en la inclusión digital y el acceso a derechos.

El Programa Juntos, del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, es un Programa social del gobierno del Perú que busca brindar apoyo a las poblaciones más desfavorecidas a través de la transferencia monetaria condicionada de un bono por el cumplimiento de obligaciones en distintas áreas, como salud y educación.

El Programa Juntos tiene como público objetivo a mujeres en condición de pobreza o pobreza extrema, una población altamente vulnerable, ya que no solo enfrenta problemas estructurales de pobreza e inequidad social, sino que también presenta limitaciones en el acceso a la información y al uso de herramientas digitales. En este sentido, el presente estudio busca analizar si la aplicación "Mi Juntos" ha sido percibida como una solución a los problemas relacionados con la gestión del tiempo y la reducción de costos de desplazamiento de sus usuarias o si, por el contrario, se percibe como una nueva forma de exclusión debido a la falta

de accesibilidad y usabilidad del aplicativo en relación con las capacidades tecnológicas de sus usuarias.

Investigaciones como la presente, que analizan los procesos comunicacionales desde la perspectiva de la Comunicación para el Desarrollo en torno a adopciones tecnológicas como el aplicativo "Mi Juntos", brindan claridad sobre si la digitalización de los servicios estatales facilita la inclusión digital o si, por el contrario, perpetúa las desigualdades existentes.

Además, la Comunicación para el Desarrollo es clave para generar un análisis sobre las políticas de gobierno electrónico implementadas en el Perú desde los principios de inclusión, accesibilidad y apropiación tecnológica. A través de la integración de estrategias comunicacionales offline y online, es posible desarrollar un modelo de comunicación efectivo que permita que la información y los servicios estatales lleguen a todos los sectores de la sociedad.

Por lo tanto, la importancia de esta investigación radica en su contribución al diseño de estrategias de comunicación gubernamental efectivas para la inclusión digital mediante evidencia empírica. Asimismo, las lecciones aprendidas y las recomendaciones identificadas en esta tesis servirán de insumo para mejorar futuras estrategias de digitalización de servicios sociales a través de la adopción de tecnologías digitales.

Finalmente, el análisis crítico planteado en este estudio es fundamental para el desarrollo de políticas públicas relacionadas con la transformación digital y la implementación de herramientas digitales en Programas sociales, con el objetivo de evitar la exclusión tecnológica mediante la participación efectiva del público objetivo en el diseño de estas iniciativas.

## **CAPÍTULO I: MARCO CONTEXTUAL**

### **1.1. Brecha digital y acceso a la información en América Latina y el Caribe**

A partir del siglo XX, con la llegada de la tercera revolución industrial, el uso de las tecnologías de la información y comunicación digitales ha sido fundamental para sentar las bases de la denominada “Sociedad de la Información” un paradigma que ha producido profundos cambios en el mundo a inicios del milenio, donde el conocimiento y la información constituyen fuentes fundamentales de bienestar y progreso (Tello Leal, 2007).

Tello Leal (2007) destaca que las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) digitales son todas aquellas herramientas tecnológicas que se utilizan para crear, almacenar, intercambiar y procesar información en distintos formatos, como datos, imágenes, voz y video.

Lo anterior, vincula íntimamente a las TIC digitales con la evolución de la sociedad del conocimiento por su capacidad de transmisión de información y su impacto en la inclusión digital. Por otro lado; Cruz Pérez, Pozo Vinueza, Aushay Yupangui y Arias Parra (2019) hacen hincapié sobre cómo estas herramientas digitales permiten mejorar la gestión del conocimiento en distintos ámbitos, facilitando el acceso a la información, la comunicación instantánea y la automatización de procesos.

Actualmente, las Tecnologías Digitales de la Información y Comunicaciones digitales son símbolos de una sociedad globalizada donde el intercambio y la circulación de datos, así como el envío y la recepción de información, a través de canales digitales, están ligados a todos los sectores de la sociedad de una u otra forma. (Melkote, 2015).

No obstante, la mencionada evolución tecnológica ha acrecentado la brecha digital, sobre todo entre los países con economías más pujantes y los menos desarrollados, donde una gran cantidad de población sigue desconectada (UNESCO, 2017).

El concepto de brecha digital ha tenido una evolución histórica, pues en un principio se refería netamente a los problemas de conectividad, y luego tomo en cuenta factores relacionados con el desarrollo de habilidades y capacidades requeridas para el uso eficiente de las TIC digitales (Flores-Cueto, Hernández, & Garay-Argandoña, 2020).

En ese sentido, la brecha digital hace referencia a las desigualdades existentes en el acceso a la información, conocimiento y educación, en relación con el uso de las TIC digitales, en aspectos básicos para la vida cotidiana, que deriva en la exclusión de ciertos grupos de personas de la Sociedad de la Información y el Conocimiento (Cañón Rodríguez, Grande de Prado & Cantón Mayo, 2016; Martínez López, 2020).

La brecha digital engloba inequidades en el acceso y uso de las tecnologías digitales entre distintos grupos poblacionales. En América Latina y el Caribe, la problemática de la brecha digital entre países continúa por motivos como la desigualdad socioeconómica, la ubicación geográfica y la falta de infraestructura (Rivoir, 2018; Dalio et al., 2023).

Si bien dos tercios de la población en todo el globo acceden a la inclusión digital, un tercio aún no tiene acceso a internet, generando que la brecha digital se agrave y con ella la desigualdad y vulneración de derechos fundamentales de las personas (UNESCO, 2017; Calatayud Mendoza A.P. et al., 2023).

Es por ello, que la brecha digital es también una forma de brecha social, debido a que las TIC digitales son herramientas tecnológicas que facilitan el acceso a la información y la comunicación en un contexto de globalización e incesante intercambio de datos, por lo cual su ausencia se convierte en un motivo de exclusión social (Flores-Cueto, Hernández, & Garay-Argandoña, 2020).

En la región geográfica de América Latina y el Caribe (LAC), la situación se agudiza por déficits en infraestructura de telecomunicaciones, baja densidad de población, falta de capital

humano, pobreza y un entorno regulatorio inadecuado, lo que dificulta la inclusión digital de más de 200 millones de personas (UNESCO, 2017; Mejía & Azar, 2021). En 2019, menos de la mitad de la población en la región tenía acceso a conectividad de banda ancha fija, y solo el 10% contaba con fibra de alta calidad en sus hogares (El País, 2019), lo que refleja desafíos significativos para el desarrollo socioeconómico.

En América Latina, los problemas políticos y geográficos obstaculizan el avance de la digitalización, lo que resulta en un crecimiento dispar en la región (Data Center Dynamics, 2023). Por ejemplo, mientras que Chile se encuentra entre los países más conectados del mundo gracias a políticas públicas efectivas, Haití enfrenta dificultades significativas debido a la brecha digital que contribuye a un desarrollo socioeconómico desigual (UNESCO, 2017).

Flores-Cueto, Hernández y Garay-Argandoña (2020) analizan la brecha digital en Perú basándose en los siguientes factores: infraestructura para el uso del internet; capacitación en habilidades y capacidades en el uso de las TIC digitales; y recursos disponibles para usarlas en diversas ramas y actividades.

Con relación al Perú, es posible analizar la brecha digital desde una perspectiva de género. Ello debido a que el acceso a internet en hombres y mujeres es marcadamente desigual, con una diferencia de 8% aproximadamente, en relación con su uso (Flores-Cueto, Hernández, & Garay-Argandoña, 2020). Además, la mencionada brecha se acrecienta especialmente en áreas rurales donde las barreras económicas y educativas son más evidentes (Flores & Albornoz, 2019).

En ese sentido, otro factor decisivo e influyente relacionado a la brecha digital es el nivel educativo de la persona, pues a mayor nivel educativo, el uso del internet es mayor (Flores-Cueto, Hernández, & Garay-Argandoña, 2020).

Por otro lado, en el Perú, el dispositivo de mayor uso para el acceso a internet es el teléfono móvil, luego la computadora y después la laptop; sin embargo, el teléfono móvil es el principal dispositivo por el cual se accede a internet en el caso peruano (Flores-Cueto, Hernández, & Garay-Argandoña, 2020).

Además, a nivel de acceso a infraestructura adecuada para el uso de las TIC, esta presenta un reto en el caso peruano, debido a que la distribución de la población no es homogénea a nivel de centros poblados, pues, aunque existen 108 228 Centros Poblados (en adelante, CCPP) en el país, el 71% de CCPP cuenta con menos de 200 habitantes y representan el 11% de la población. Mientras que el 63% de habitantes se encuentran concentrados en el 0.2% total de CCPP (Mellado Ochoa et al., 2022).

En ese sentido, la dispersión de la población tiene consecuencias en el correcto equipamiento de infraestructura, pues al haber una menor concentración de población en lugares alejados a los centros urbanos del país, especialmente en las zonas rurales, estos espacios no son rentables para las inversiones en infraestructura de telecomunicaciones (Mellado Ochoa et al., 2022).

Asimismo, existe una relación entre la conexión a internet a través de dispositivos móviles y los hogares pobres, pues es en este sector socioeconómico de la población donde el uso de los dispositivos móviles es mayor, ya que solo el 29.1% cuenta con laptop o notebook, y solo el 21.2% posee una computadora de escritorio (Mellado Ochoa et al., 2022).

Además, Mellado Ochoa et al. (2022) mencionan que el uso de dispositivos móviles es más frecuente en las zonas rurales del país, donde el internet fijo no es común; sin embargo, señalan que en regiones como Loreto o Huancavelica más del 80% de centros poblados rurales no cuentan tampoco con cobertura del servicio móvil.

Sobre ello, es importante destacar que el 76.3 mil centros poblados no cuentan con cobertura de servicios móviles, dichos CCPP tienen como característica que el 99% de ellos tiene menos de 500 habitantes (Mellado Ochoa et al., 2022).

A partir de la información mencionada, se puede deducir que existe una cercana relación entre la pobreza, las zonas rurales o altoandinas del país, la falta de una infraestructura adecuada para el uso de las TIC digitales y el mayor uso de dispositivos móviles en zonas que tienen estas características, siendo las mujeres quienes acceden en menor medida.

Según De Benito-Castanedo (2017), la perspectiva de la brecha digital ha evolucionado reconociendo que la desigualdad digital incluye aspectos socio-culturales como la etnia, la edad, el nivel académico y económico, así como la falta de habilidades o conocimientos digitales adecuados.

En el Perú, solo el 7% de los peruanos de entre 16 y 65 años demostraron ser competentes en la resolución de problemas en entornos tecnológico; sin embargo, existen patrones que caracterizan las disparidades digitales de manera específica dentro del grueso de la población peruana (Gamboa & García, 2024).

Por lo tanto, es imperante que el estado peruano brinde Programas de alfabetización digital donde se implementen estrategias educativas que capaciten a la población en el uso efectivo de las nuevas tecnologías, adaptándose a las particularidades de cada grupo afectado por la brecha digital.

Respecto a lo anterior, la brecha digital de género peruana se agrava por una limitada alfabetización digital o capacitación de mujeres en el uso de tecnologías de la información y comunicación, que limita a las mujeres en relación al uso efectivo de la tecnología, sobre todo en las zonas rurales donde la ausencia de estrategias específicas de alfabetización digital con

perspectiva de género aumenta la desigualdad estructural en el uso y apropiación de la tecnología entre hombres y mujeres (Flores & Albornoz, 2019).

Por lo tanto, es importante recalcar que la alfabetización digital es un derecho de la ciudadanía para reducir las desigualdades y la exclusión social, así como una necesidad que se traduce en una mayor competitividad de la población y un mayor crecimiento económico del país (De Benito-Castanedo, 2017).

Si bien el estado peruano ha desplegado sus esfuerzos construyendo políticas públicas en relación con la infraestructura digital en regiones con menor conectividad, el gobierno aún no logra concretar estrategias de alfabetización digital desde una perspectiva de género, lo que perpetúa la brecha de género en el acceso y uso de la tecnología (Flores & Albornoz, 2019).

Por otro lado, durante la pandemia de COVID-19, América Latina experimentó una mayor vulnerabilidad debido a la falta de acceso adecuado a tecnologías digitales, lo que resaltó la importancia crucial de la tecnología y la conectividad en la vida diaria (Banco Mundial, 2023; Robinson et al, 2020).

En el Perú, la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 ha sido un catalizador de la transformación digital en la administración pública, impulsando la implementación de servicios digitales que respondan a la situación de emergencia que atravesaba el país (Huamán Coronel & Medina Sotelo, 2022).

Sin embargo, la transición acelerada ha expuesto deficiencias en la infraestructura tecnológica y la alfabetización digital tanto de servidores públicos como de la ciudadanía, lo que ha limitado la eficacia de los servicios digitales implementados durante la pandemia (Huamán Coronel & Medina Sotelo, 2022).

No obstante, en Perú, la pandemia también contribuyó a un mayor acceso y uso de las tecnologías digitales de la comunicación y la información en los hogares de todo el territorio

nacional. Los porcentajes de acceso a tecnologías digitales de la información y comunicación, como el acceso a internet, computadoras y al menos un dispositivo móvil en los hogares se incrementó de manera significativa un año después del inicio de la pandemia del COVID-19 (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2022).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022) en el tercer trimestre del 2019, 45.9% de los hogares peruanos contaba con acceso a internet, un año más tarde el porcentaje creció a un 57.7% evidenciando la necesidad de conectividad durante la pandemia del COVID-19. Este crecimiento siguió incrementándose durante el 2021, donde un 62, 1% de hogares peruanos ya contaban con acceso a internet.

A pesar de ello, la marcada brecha digital existente en el país ha sido un factor determinante en la desigualdad de acceso a los servicios públicos digitalizados, durante la pandemia, afectando especialmente a las poblaciones rurales y de bajos recursos económicos del país (Huamán Coronel & Medina Sotelo, 2022).

Por ese motivo, el gobierno emprendió una serie de acciones para atender a la población en situación de pobreza y vulnerabilidad, como transferencias monetarias a familias y personas (UNICEF Perú, 2021). Respecto a los Programas sociales, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, implementó una serie de servicios digitales para sus beneficiarios y usuarias que incluían la afiliación digital, a través de plataformas virtuales donde el desplazamiento físico ya no era necesario; la entrega de subvenciones económicas, a través de cuentas bancarias; la implementación de canales de atención remota y el fortalecimiento de los canales de comunicación digital existentes dentro de los Programas sociales “Juntos”, “Cuna Más”, “FONCODES”, “Qali Warma” y “Pensión 65” (MIDIS, 2020).

Por otro lado, el lanzamiento de aplicativos móviles para intervenir en zonas rurales fue una estrategia utilizada con frecuencia por el gobierno, debido a la alta penetración de teléfonos

inteligentes en estas áreas, pues el 70.3% de los hogares rurales poseían un smartphone, lo que facilitaba el acceso a información y servicios digitales (OSIPTEL, 2021).

En ese sentido, las aplicaciones móviles se presentaron como una solución en los entornos rurales, históricamente marcados por limitaciones en infraestructura y recursos, es por ello que la telefonía móvil se volvió una plataforma de amplio uso, así como una solución rentable y eficiente, para proporcionar información y servicios digitales en comunidades rurales durante la pandemia (CEPAL, 2021).

Sin embargo, la pandemia del COVID-19, reveló la importancia de implementar mecanismos de inclusión para garantizar la equidad en el acceso a servicios públicos digitales, como políticas de alfabetización digital y una mayor inversión en infraestructura tecnológica (Huamán Coronel & Medina Sotelo, 2022). Además, evidenció la necesidad de fortalecer la articulación entre los actores públicos de los distintos sectores y niveles de gobierno para lograr una adecuada implementación de servicios digitales (UNICEF Perú, 2021).

## **1.2. La aplicación "Mi Juntos" y su contexto dentro del Programa "Juntos"**

El Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – “Juntos” es un Programa social del gobierno peruano que busca romper el ciclo intergeneracional de la pobreza mediante transferencias monetarias condicionadas (TMC). Su objetivo principal es promover que las familias en situación de pobreza y pobreza extrema accedan a servicios básicos de salud y educación, fortaleciendo el capital humano desde la niñez (MIDIS, 2020).

“Juntos” fue creado en 2005 y, desde 2012, está adscrito al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). Para agosto de 2020, el Programa operaba en 1,326 distritos, beneficiando a

715,769 hogares en todo el país. Además, la mayoría de las familias usuarias se encuentran localizadas en zonas rurales o altoandinas (MIDIS, 2020).

En relación con su funcionamiento, el Programa otorga una transferencia bimestral de S/ 200 a los hogares beneficiarios, condicionada al cumplimiento de corresponsabilidades en salud y educación. Para recibir la bonificación, las familias usuarias tienen que asistir regularmente a controles prenatales para gestantes y a controles de crecimiento y desarrollo (CRED) para niños menores de 3 años. Además, deben llevar a sus hijos e hijas de entre 6 y 19 años al colegio registrando al menos una asistencia del 85% de días lectivos (MIDIS, 2020).

Por otro lado, durante la emergencia sanitaria global en 2020, JUNTOS presentó desafíos significativos en sus operaciones, seguida de una creciente demanda de población vulnerable. Para responder ante la crisis, el Programa flexibilizó ciertos criterios de focalización territorial, ampliando la cobertura a distritos con una incidencia de pobreza desde el 15%, lo que permitió incluir zonas urbanas previamente no atendidas por el Programa (UNICEF, 2021).

Ahora bien, durante la pandemia, se hizo evidente la marcada brecha digital entre las zonas urbanas y rurales en el país, donde solo 4 de 10 hogares contaban con conexión a internet (UNICEF, 2020). Para solucionar este déficit de acceso a las TIC digitales, el gobierno peruano promulgó leyes para impulsar la expansión de la infraestructura de telecomunicaciones en las zonas rurales y altoandinas del país, sin embargo, aún persisten los desafíos relacionados a la falta de directrices claras para compartir la infraestructura activa, así como la ausencia de un inventario de los centros poblados que forman parte de la brecha digital (Corpus Iuris, 2023).

Debido a la problemática mencionada, desde finales de la década del 2010, el gobierno peruano comenzó a realizar diversos esfuerzos para revertir esta realidad, los cuales se materializaron en políticas como el “Plan Nacional de Banda Ancha”, el cual fue implementado con el objetivo

de garantizar el acceso a Internet en zonas rurales y de preferente interés social (Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2011).

En esta política se reconoce el acceso a Internet como un eje prioritario para el desarrollo económico y social del país, y se busca promover iniciativas para reducir las brechas de acceso a la tecnología digital (Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2011).

Por otro lado, en el 2018, el Perú implementó la Ley de Gobierno Digital para regular la interoperabilidad y seguridad de la información en el marco de su estrategia de transformación digital. La Ley de Gobierno Digital estableció que "su objetivo principal era promover el uso transversal de tecnologías digitales en la administración pública" (Presidencia del Consejo de ministros, 2018).

A propósito de los hallazgos realizados en el 2018, en ese mismo año, se realizaron encuestas de satisfacción en el Programa "Juntos" que revelaron que una gran cantidad de usuarias no lograban informarse adecuadamente sobre sus pagos, lo que las obligaba a trasladarse a los puntos de consulta de manera recurrente, incurriendo en gastos de pasajes y pérdida de tiempo, pues muchas veces eran desplazamientos innecesarios y costos adicionales sin sentido, debido a que al no haber cumplido con algún trámite o alguna de sus obligaciones como usuarias, no se les llegaba a depositar la ayuda económica (Programa Juntos, 2021).

La Encuesta de Percepción de Usuarias del Programa Juntos reflejó que solo el 17.4% de las usuarias accedía a esta información a través de padrones municipales y un 31.6% lo hacía a través de otras usuarias. Además, el tiempo de traslado promedio al punto de pago era de 1.2 horas, aunque en algunas zonas alejadas podía llegar hasta las 14 horas, con un gasto promedio de S/ 11.20 soles, variando entre S/1.00 y S/100.00 según la geografía del lugar (Programa Juntos, 2021).

Estos datos evidencian problemas en el acceso a información significativos que afectaban a las usuarias, ya que muchas de ellas viajaban sin certeza de recibir el abono, enfrentándose a la frustración de un desplazamiento innecesario debido a incumplimientos en las responsabilidades o a problemas administrativos (Programa Juntos, 2021). Este escenario generó reclamos y quejas recurrentes, reflejando una ineficaz comunicación gubernamental, que no solo afectaba la confianza en el Programa, sino que también profundizaba la exclusión social de miles de usuarias.

En este contexto, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) desarrolló el aplicativo digital "Mi Juntos" como un canal para mejorar los procesos de comunicación digital del Programa social Juntos, con el fin de promover la inclusión digital de sus usuarias, evitando desplazamientos innecesarios y facilitando el acceso a la información oportuna sobre los abonos que reciben cada dos meses por cumplir con llevar a sus hijos a los centros de salud y enviarlos al colegio, desde diversas plataformas, como computadoras personales, laptops, tablets y teléfonos inteligentes (MIDIS, 2019).

Este esfuerzo estatal se dio dentro del marco de la política "cero papel" la cual buscaba la digitalización de los servicios públicos, promoviendo la inclusión digital de las poblaciones más vulnerables y permitiendo a las madres usuarias conocer si han recibido el abono correspondiente o, en su defecto, las razones por las cuales no se ha realizado el depósito. De esta manera, se busca evitar desplazamientos innecesarios que conllevan una pérdida de tiempo y dinero para familias en condición de pobreza y pobreza extrema (MIDIS, 2019).

El lanzamiento oficial del aplicativo web "Mi Juntos" se llevó a cabo el 12 de septiembre de 2019 en Ayacucho, por la ministra de ese entonces, Paola Bustamante Suárez. El público objetivo del aplicativo son las familias usuarias del Programa Juntos, principalmente madres

de familia responsables de cumplir con las corresponsabilidades en salud y educación de sus hijos (MIDIS, 2019).

**Figura 1.**

*Imagen de la interfaz del aplicativo “Mi Juntos” desde una laptop o desktop*



El aplicativo está diseñado para funcionar a nivel nacional, desde cualquier servidor web de diferentes dispositivos, y tiene una versión mobile exclusivamente para el sistema Android. Además, para garantizar su accesibilidad, se han realizado coordinaciones con diversas instituciones estatales, incluyendo gobiernos regionales y municipales, así como con el Programa PAÍS, instalando el aplicativo en más de 400 Tambos operativos en todo el país (MIDIS, 2019).

**Figura 2.**

*Imagen de la interfaz del aplicativo ingresando desde la web de un celular con sistema operativo Apple*



Entre las principales características del aplicativo “Mi Juntos” se encuentran opciones para acceder a información detallada sobre los abonos recibidos, la composición del hogar de las usuarias y el seguimiento al cumplimiento de las corresponsabilidades en salud y educación. Para acceder al aplicativo, las usuarias deben ingresar su número de Documento Nacional de Identidad (DNI) y fecha de nacimiento del titular del hogar (Programa Juntos, s.f.).

### Figura 3.

*Icono de la aplicación en un dispositivo móvil Android*



El diseño del aplicativo “Mi Juntos” tomo en cuenta factores como la accesibilidad, la usabilidad y la pertinencia cultural en su implementación. Además, involucro a las usuarias finales en su proceso de diseño para asegurar que las soluciones respondan a sus necesidades

reales, todo ello mejora la eficiencia y eficacia del Programa “Juntos”, especialmente en contextos que demandan adaptaciones rápidas y efectivas como la pandemia del COVID-19 (Programa Juntos, 2021).

#### **Figura 4.**

*Imagen de la interfaz del aplicativo “Mi Juntos” descargado en un dispositivo móvil de sistema Android*

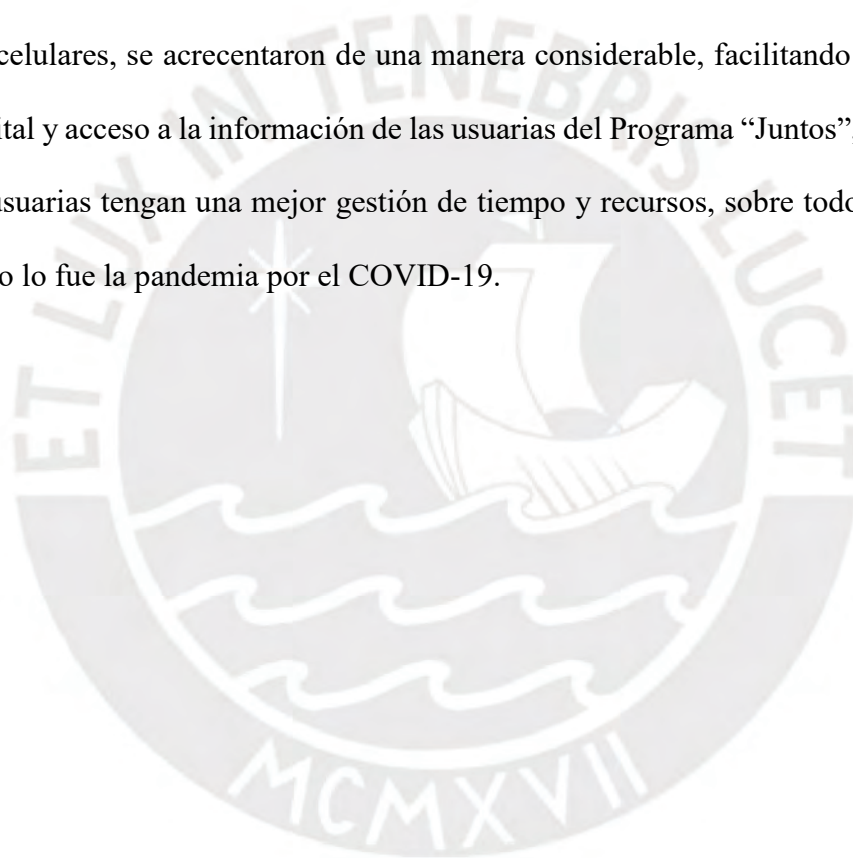


En ese sentido, fue de suma importancia el uso de estrategias de comunicación para el desarrollo alrededor de la correcta adopción tecnológica del aplicativo por parte de las usuarias del Programa Juntos. Por ejemplo, es posible identificar espacios de comunicación participativa desde el inicio, cuando se tomó en cuenta las opiniones de las usuarias para el diseño del aplicativo. Por otro lado, ya que en la mayoría de los casos la brecha digital de género era pronunciada en los entornos donde el aplicativo sería utilizado, se buscó generar un enfoque intercultural; además, se realizaron Programas de alfabetización digital de las usuarias con el fin de lograr un correcto uso del aplicativo “Mi Juntos”. Por todo lo expuesto, es posible mencionar que dichas estrategias comunicacionales y otras más, utilizadas para facilitar la

correcta adopción del aplicativo, están enmarcadas en el paradigma de la Comunicación para el Desarrollo.

Asimismo, la creación del aplicativo, especialmente en su versión mobile, fue un acierto debido a la escasa infraestructura de telecomunicaciones de las zonas rurales del país, donde los dispositivos móviles son las herramientas digitales predilectas para el acceso a información por medio de canales de comunicación digital.

Además, a raíz de la pandemia las consultas y accesos al aplicativo, principalmente por medio de teléfonos celulares, se acrecentaron de una manera considerable, facilitando el proceso de inclusión digital y acceso a la información de las usuarias del Programa “Juntos”, logrando con ello que las usuarias tengan una mejor gestión de tiempo y recursos, sobre todo en contextos de crisis como lo fue la pandemia por el COVID-19.



## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

El marco teórico de la presente investigación se divide en cuatro secciones o subcapítulos. El primer subcapítulo, “Comunicación para el desarrollo y su importancia en la inclusión digital”, está dedicado a definir los principales conceptos que delimitan la comunicación para el desarrollo, así como a conceptualizar la inclusión digital y destacar la relación existente entre ambas.

El segundo subcapítulo, “Estrategias de comunicación para el desarrollo en Programas sociales”, presenta un recuento de las estrategias más utilizadas en intervenciones sociales desde la perspectiva de la comunicación para el desarrollo.

El tercer subcapítulo, “Gobierno Electrónico y Transformación Digital: Casos Internacionales en la Promoción de la Inclusión Digital”, analiza distintos casos de éxito en Programas sociales con objetivos similares a los de la presente investigación, además de los beneficios que aporta la modernización de la gestión pública mediante tecnologías que mejoran la comunicación gubernamental y amplían el acceso a servicios públicos de calidad a nivel global.

Finalmente, el cuarto subcapítulo, “Experiencia de usuario en aplicaciones web para la usabilidad, accesibilidad y utilidad en el uso y apropiación de las TIC digitales, acceso a la información y gobierno electrónico”, expone de manera detallada el papel fundamental que desempeña la experiencia de usuario (UX) en el diseño de aplicaciones web dentro de los procesos de adopción tecnológica, acceso a la información e inclusión digital.

### **2.1. Comunicación para el desarrollo y su importancia en la inclusión digital**

Para que un Programa estatal facilite de manera eficiente y sostenible la inclusión digital y el acceso a la información, debe incorporar una estrategia transversal de comunicación para el desarrollo a lo largo de toda su gestión (COSUDE, 2014). La Comunicación para el Desarrollo

(CpD) combina métodos participativos con el uso de los medios de comunicación y las TIC, con el objetivo de responder a las necesidades sociales más urgentes.

En el Congreso Mundial sobre Comunicación para el Desarrollo (2006), se definió la CpD como "un proceso social basado en el diálogo, que utiliza una amplia gama de herramientas y métodos para lograr cambios a distintos niveles. Estos incluyen la escucha activa, la creación de confianza, el intercambio de conocimientos, el desarrollo de políticas, el debate y el aprendizaje, con el fin de generar un cambio sostenido y significativo. La CpD no se limita a relaciones públicas ni a comunicación corporativa" (Melkote, 2015).

Desde una perspectiva histórica, la CpD ha evolucionado constantemente, incorporando diversos enfoques teóricos que reflejan los cambios en las teorías del desarrollo. Inicialmente, se basaba en la teoría de la modernización, donde la comunicación desempeñaba un rol instrumental, orientado principalmente a la transmisión unidireccional de mensajes, similar a la teoría de la aguja hipodérmica de Lasswell. Este enfoque, que priorizaba el crecimiento económico, también buscaba que todas las sociedades siguieran el modelo occidental de desarrollo (Melkote, 2015). Aunque ha sido cuestionado y presenta limitaciones, este enfoque aún persiste en algunas políticas de modernización de ciertos gobiernos, que utilizan la comunicación como una herramienta persuasiva para introducir nuevas tecnologías (Anticona Ganoza et al., 2023).

En oposición a este modelo, la teoría crítica planteó la necesidad de un desarrollo centrado en la justicia social y en la participación activa de las comunidades. Desde esta perspectiva, la comunicación no se limita a ser un instrumento persuasivo, sino que se convierte en un proceso inclusivo que empodera a las personas y permite que las comunidades sean protagonistas en la toma de decisiones sobre su propio desarrollo (Melkote, 2015). De manera complementaria, la teoría de la liberación defiende que la comunicación debe contribuir a liberar a las personas de

las estructuras opresivas, como la pobreza y la explotación económica, brindándoles la capacidad de definir su futuro de manera autónoma, sin estar condicionadas por los valores impuestos por la modernización (Melkote, 2015).

A partir de los años setenta, en respuesta a las limitaciones del paradigma modernizador y la teoría de la dependencia, surgieron las llamadas “teorías alternativas del desarrollo”, vinculadas a nuevos enfoques de la CpD identificados por McPhail (2009). Estas teorías redefinieron el papel de la comunicación como un proceso bidireccional que fomenta la participación y la sostenibilidad. La teoría de las necesidades básicas, por ejemplo, priorizaba la satisfacción de necesidades esenciales, como la alimentación, la salud y la educación, en contraposición a los enfoques verticales que consideraban el crecimiento económico como el único motor del desarrollo.

Asimismo, la teoría del desarrollo sostenible introdujo una perspectiva que vinculaba el progreso social y económico con la preservación de la diversidad biológica, destacando la necesidad de que la comunicación promueva la conciencia sobre la sostenibilidad como un componente esencial de los proyectos a largo plazo. Por su parte, la teoría de género y desarrollo enfatizó el papel de la mujer y su empoderamiento como un aspecto fundamental en los procesos de desarrollo. Castilla et al. (2024) han señalado que la comunicación ha sido clave para visibilizar el rol de las mujeres y desafiar las estructuras patriarcales (Carrizo & Gaetán, 2019).

De este modo, las teorías alternativas del desarrollo no solo han redefinido los objetivos del progreso humano, sino que también han ampliado los horizontes de la CpD. Desde un enfoque de empoderamiento colectivo, la CpD promueve la participación democrática de los individuos en aspectos sociales, económicos y culturales de sus comunidades. A través de este proceso, se fomenta el reconocimiento de los derechos y la historia de cada grupo dentro de un entorno

libre de dependencias, valorando profundamente las culturas locales (Melkote, 2015). Para que este empoderamiento sea realmente efectivo, es necesario diseñar estrategias que favorezcan el crecimiento integral (físico, mental, social, cultural y espiritual) de las personas dentro del proceso de desarrollo (Servaes & Malikhao, 2005).

Un aspecto común en los proyectos que emplean la comunicación para el desarrollo es la participación activa de los individuos, lo que asegura una planificación descentralizada e inclusiva. Además, el rol de la CpD es esencial en la promoción de la justicia social, pues no solo busca reducir desigualdades, sino también capacitar a cada persona para lograr una vida plena. En este contexto, la comunicación deja de ser un simple mecanismo persuasivo y se convierte en una herramienta transformadora. El verdadero empoderamiento y la justicia social requieren más que la difusión de innovaciones; es necesario promover la organización y la acción social para el beneficio de individuos y grupos marginados. Esto implica capacitar a mujeres, minorías y otros sectores excluidos para que se conviertan en protagonistas de su propio desarrollo.

A pesar de que algunos ven la comunicación como una herramienta de marketing social para inducir cambios de comportamiento, los teóricos críticos argumentan que las campañas persuasivas son inadecuadas si no respetan los contextos culturales (McPhail, 2009). Por ello, la CpD debe ser culturalmente sensible, multifacética y participativa, promoviendo enfoques como la movilización social y la investigación acción participativa para involucrar a las comunidades en el cambio social (Servaes & Malikhao, 2005). Siguiendo la perspectiva de Paulo Freire, la CpD debe ser emancipadora, permitiendo a las personas definir su propio futuro a través del diálogo interpersonal y la sensibilidad cultural, lo que lleva a una mayor conciencia y poder (Servaes & Malikhao, 2005).

Los diversos enfoques agrupados en la CpD incluyen el uso de TIC digitales y no digitales, así como estrategias de comunicación interpersonal. Estos recursos permiten influir en las políticas y prácticas comunitarias en distintos niveles, desde el micro hasta el macro, y fortalecen el diálogo entre la ciudadanía y el Estado. En este sentido, el papel estatal es fundamental, ya que debe garantizar el bienestar de su población, trabajando en conjunto con la sociedad civil para construir una sociedad más equitativa (Servaes & Malikhao, 2005).

La CpD busca, en última instancia, generar una apropiación local del proyecto, promoviendo un impacto sostenible a largo plazo. Para que un Programa social sea exitoso, es esencial contar con una estrategia de CpD que utilice medios comunitarios y TIC para establecer un diálogo entre el gobierno y los destinatarios de los Programas (COSUDE, 2014; Cortés Cediell, 2020). Sin embargo, es importante señalar que ni las TIC ni el intercambio de datos pueden considerarse CpD por sí solos; es necesario construir significados compartidos entre las personas involucradas en los procesos de cambio social (Melkote, 2015).

Uno de los aspectos clave de la CpD es su "visión ritual", concepto propuesto por Carey (1989), que enfatiza su papel en el mantenimiento de la sociedad a lo largo del tiempo y en la representación de creencias compartidas. En contraste con la visión de transmisión, centrada en la distribución de información, esta perspectiva permite desarrollar cambios culturales, económicos y políticos a nivel comunitario (Melkote, 2015).

El concepto de inclusión digital se refiere al proceso de garantizar que todas las personas, sin importar su ubicación geográfica, género, nivel socioeconómico o habilidades tecnológicas, puedan acceder y hacer un uso efectivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (Fundación Telefónica, 2021). Su importancia radica en la necesidad de reducir la brecha digital, entendida como la diferencia en el acceso y uso de las TIC entre distintos

grupos sociales, la cual se manifiesta en la disparidad de los niveles de conectividad, competencias digitales y acceso a servicios digitales esenciales (ONU, 2022).

Por ende, la inclusión digital es un concepto clave en la evaluación del desarrollo tecnológico y social, ya que permite medir el impacto de la tecnología en el acceso a información pública, en el uso de servicios digitales estatales, en la equidad y en la mejora de oportunidades laborales, económicas, educativas y de participación ciudadana (CEPLAN, 2023).

En este contexto, es necesario estructurar un análisis de la inclusión digital para evaluar su impacto en la reducción de la brecha digital, con el fin de diseñar políticas públicas más eficientes y equitativas que amplíen el alcance del derecho de acceso universal a la tecnología (Hernández & Martínez, 2018).

El análisis propuesto para este concepto se basa en una matriz que comprende dimensiones, categorías e indicadores específicos (Hernández & Martínez, 2018). Desde esta perspectiva, la inclusión digital puede conceptualizarse como un eje temático central que se divide en dimensiones como el acceso a la tecnología, el uso y apropiación de TIC, la brecha digital y el acceso a información y gobierno electrónico (MinTIC, 2021). Cada una de estas dimensiones se subdivide en categorías específicas, como la infraestructura del internet, los dispositivos TIC, la educación digital, la frecuencia de uso, las diferencias de acceso, las diferencias geográficas, los servicios digitales y la participación en redes (Cifuentes & Londoño, 2020). Finalmente, la medición de estos aspectos se realiza a través de indicadores cuantificables, tales como la cobertura de internet (%), la disponibilidad de dispositivos TIC, la participación en cursos de alfabetización digital (%), el uso del internet (%), las diferencias urbano-rural (%), la brecha de género digital (%), el acceso a trámites digitales (%) y el uso de redes sociales (%) (CEPLAN, 2023).

**Tabla 1.** *Matriz de Inclusión Digital*

<b>Dimensión</b>	<b>Categoría</b>	<b>Indicador</b>	<b>Descripción</b>
<b>Acceso a la Tecnología</b>	Infraestructura de Internet	Cobertura de Internet (%)	Porcentaje de hogares con acceso a internet.
	Dispositivos TIC	Disponibilidad de dispositivos TIC (%)	Porcentaje de hogares con computadoras, teléfonos inteligentes o tabletas.
<b>Uso y Apropiación de TIC</b>	Frecuencia de uso	Uso de Internet (%)	Porcentaje de personas que usan internet diaria o semanalmente.
	Educación digital	Participación en cursos de alfabetización digital (%)	Porcentaje de personas capacitadas en competencias digitales.
<b>Brecha Digital</b>	Diferencias de acceso	Brecha de género digital (%)	Diferencia en acceso y uso de TIC entre hombres y mujeres.
	Diferencias geográficas	Diferencia urbano-rural (%)	Comparación del acceso a TIC entre zonas urbanas y rurales.
<b>Acceso a Información y Gobierno Electrónico</b>	Servicios digitales	Acceso a trámites digitales (%)	Porcentaje de población que usa servicios en línea para trámites gubernamentales.
	Participación en redes	Uso de redes sociales (%)	Uso de redes sociales para interacción y difusión de información.

*Elaboración propia*

En este sentido, la comunicación para el desarrollo y la inclusión digital son complementarias, pues ambas buscan reducir desigualdades y fomentar el acceso equitativo a la información y la tecnología para promover el desarrollo social. La comunicación para el desarrollo se centra en el uso estratégico de la comunicación para el empoderamiento de comunidades y la transformación social (Gumucio-Dagron, 2001), mientras que la inclusión digital se enfoca en garantizar que todas las personas puedan acceder, utilizar y apropiarse de las TIC de manera efectiva, en un contexto donde acceder a ellas es considerado un derecho (Hernández & Martínez, 2018).

Asimismo, la comunicación para el desarrollo juega un papel clave en la implementación de estrategias de inclusión digital, ya que permite la apropiación social de las TIC a través de procesos participativos, diálogos interculturales y metodologías de alfabetización digital (Tufté, 2017).

Además, la comunicación para el desarrollo facilita el diseño de Programas de alfabetización digital adaptados a las necesidades específicas del público objetivo, complementando el acceso a dispositivos y conectividad con el desarrollo de habilidades digitales que mejoren su calidad de vida (CEPAL, 2021). También impulsa la inclusión digital mediante la generación de contenidos accesibles y culturalmente apropiados para poblaciones vulnerables, donde la participación de estas en el diseño de los canales de comunicación digital y productos comunicacionales es esencial para lograr procesos de intervención culturalmente significativos.

Por otro lado, la inclusión digital amplía el alcance de las estrategias de comunicación para el desarrollo al diversificar los canales de comunicación y participación de las comunidades. Esto se debe a que la comunicación para el desarrollo se apoya en herramientas tecnológicas como redes sociales, plataformas de aprendizaje en línea y aplicaciones móviles para facilitar la interacción entre comunidades, gobiernos y organizaciones de desarrollo (Rincón & Vásquez, 2020).

En suma, la inclusión digital ofrece la infraestructura y las condiciones necesarias para que la comunicación para el desarrollo genere diálogos efectivos y procesos de desarrollo sostenibles (UNESCO, 2022), proporcionando los medios tecnológicos indispensables para la circulación de información y la movilización social. Además, ambas disciplinas coinciden en la necesidad de reducir la brecha digital como un requisito fundamental para la participación ciudadana en la sociedad del conocimiento (García-Canclini, 2019).

En conclusión, la comunicación para el desarrollo permite que la inclusión digital sea contextualizada, participativa y culturalmente significativa, mientras que la inclusión digital proporciona los recursos tecnológicos necesarios para que la comunicación para el desarrollo tenga un mayor alcance e impacto en las comunidades. Por ello, ambas disciplinas son esenciales para la construcción de sociedades más equitativas e informadas, donde la tecnología y la comunicación sean herramientas para el empoderamiento y el desarrollo sostenible.

## **2.2. Estrategias de comunicación para el desarrollo en Programas sociales**

El enfoque de la comunicación para el desarrollo se basa en el uso estratégico de diversos procesos de comunicación y herramientas de difusión para contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales incluyen la inclusión digital y el acceso a la información de la población en general. Por lo tanto, este tipo de comunicación desempeña un papel fundamental en la implementación de una comunicación gubernamental efectiva dentro de los Programas sociales, ya que permite que los mensajes y las innovaciones lleguen de manera adecuada desde el gobierno hacia las comunidades (Melkote, 2015).

Según Castilla, Pacheco y Franco (2021), la administración pública se beneficia del uso de aplicaciones móviles, ya que la comunicación gubernamental se vuelve más eficiente al mejorar los procesos de acceso a la información en relación con los trámites y otros servicios de gobierno electrónico que contribuyen a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.

### **2.2.1. Estrategia de Comunicación Interpersonal para el Desarrollo de Capacidades y Alfabetización Digital**

La comunicación para el desarrollo no solo facilita la implementación de Programas sociales, sino que también fomenta una participación más activa de sus usuarios y usuarias. Gumucio-

Dagron (2011) señala que, cuando las comunidades están informadas y tienen acceso a herramientas tecnológicas adecuadas, pueden mejorar significativamente su calidad de vida. Esto se debe a que dichas tecnologías permiten una interacción más directa entre los miembros de la comunidad y otros actores estratégicos, así como una toma de decisiones más informada. Además, contribuyen a la reducción de la brecha digital al facilitar el acceso a información pública, aumentar la frecuencia de uso del internet y mejorar el acceso a trámites digitales o la participación en redes sociales.

En este sentido, los Programas que buscan la inclusión digital de sus usuarios complementan sus acciones relacionadas con el acceso a la tecnología, como la entrega de dispositivos digitales a su público objetivo, con estrategias de comunicación interpersonal enfocadas en la alfabetización digital y el desarrollo de habilidades tecnológicas de las poblaciones a intervenir (Fernández-de-Castro, Gómez & García, 2023). Estas acciones no solo educan, sino que también sensibilizan a las usuarias sobre las ventajas que representan las herramientas digitales en su vida cotidiana y a nivel comunitario, contribuyendo así a la sostenibilidad de las intervenciones. Rodríguez (2002) destaca que la educación, ya sea presencial o virtual, es crucial para motivar a las usuarias a utilizar las tecnologías de manera efectiva.

### **2.2.2. Involucramiento de Actores Clave y Redes Comunitarias**

El involucramiento de actores clave se basa en la identificación, el compromiso y la acción conjunta de líderes comunitarios, gobiernos locales, sector privado, academia y sociedad civil en la ejecución de proyectos de desarrollo. Estos actores desempeñan un papel fundamental en la promoción de políticas públicas inclusivas y en la implementación de Programas de alfabetización digital (FAO, 2020).

En este sentido, una estrategia clave es la creación de redes comunitarias que integren a actores capaces de proporcionar recursos a los que las usuarias no tienen acceso. Por ejemplo,

Programas como "Cuna Más" y el "Programa País PIAS" han demostrado ser esenciales para brindar la infraestructura necesaria que permita a las usuarias acceder a internet, un recurso indispensable para el funcionamiento de aplicaciones como "Mi Juntos" (Gumucio-Dagron, 2011).

Por otro lado, las redes comunitarias se conforman a partir de la organización social de los ciudadanos en torno a un propósito común, lo que facilita la circulación de información, la transferencia de conocimientos y la generación de capital social, factores que refuerzan la sostenibilidad de los Programas de inclusión digital (PNUD, 2023).

En el contexto de la inclusión digital, esta estrategia busca garantizar que las TIC sean comprendidas y utilizadas de manera efectiva por las comunidades en su propio beneficio (Sánchez-Cortés & Sánchez-Cortés, 2012). En otras palabras, no basta con dotar de conectividad a una comunidad si no se cuenta con el capital humano necesario para apropiarse de la tecnología, generar beneficios sostenibles y promover su uso en función de las necesidades locales (Colnodo, 2021).

En este sentido, el rol de los líderes comunitarios y las organizaciones sociales es clave, ya que actúan como mediadores entre la tecnología y las necesidades locales, asegurando que la inclusión digital responda a la realidad de las comunidades y que los Programas de capacitación sean culturalmente apropiados (Sánchez-Cortés & Sánchez-Cortés, 2012).

### **2.2.3. Capacitación de líderes comunitarios en relación con la inclusividad digital**

La capacitación de líderes comunitarios es un elemento clave en la promoción de la inclusión digital, especialmente en comunidades con altos índices de pobreza y limitada infraestructura tecnológica. Estos líderes funcionan como agentes de cambio, promoviendo el acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y facilitando su apropiación en

contextos donde la brecha digital representa una barrera para el desarrollo social y económico (Cavazos-González, 2014).

Lo anterior se debe a que su influencia dentro de la comunidad genera confianza y fomenta la adopción de nuevas tecnologías, asegurando que las herramientas digitales sean utilizadas de manera efectiva (FAO, 2020). En este sentido, en situaciones donde existe una fuerte inversión gubernamental en infraestructura digital y alfabetización tecnológica, el rol de los líderes comunitarios puede complementar el trabajo de la administración pública (Sánchez, 2000). No obstante, en comunidades donde el Estado tiene una presencia limitada, estos líderes se convierten en actores esenciales para la implementación de Programas de inclusión digital (Hernández, 1998).

Sin embargo, es fundamental analizar si el enfoque de liderazgo comunitario fomenta la sostenibilidad en cualquier intervención social o si su impacto es más significativo en contextos específicos como el estudiado.

Diversos estudios han demostrado que el liderazgo comunitario es esencial para garantizar la sostenibilidad de los Programas sociales orientados a la inclusión digital, siendo un factor clave en la reducción de la brecha digital en zonas rurales. No obstante, su impacto puede variar dependiendo del grado de participación estatal y del nivel de desarrollo de las TIC en cada contexto.

Para que esta estrategia sea efectiva, se deben considerar tres aspectos fundamentales:

Uno de ellos es la formación continua, ya que es crucial proporcionar a los líderes comunitarios acceso a Programas de capacitación que les permitan adaptarse a los cambios tecnológicos y metodológicos, asegurando así que puedan transmitir conocimientos actualizados a sus comunidades (CEPAL, 2021).

Además, un segundo factor importante son las redes de apoyo, pues la creación de redes entre líderes de diferentes comunidades facilita el intercambio de experiencias y buenas prácticas, fortaleciendo la capacidad colectiva para enfrentar los desafíos de la digitalización (MinTIC, 2021).

Finalmente, otro factor esencial para el éxito de esta estrategia a largo plazo son los recursos adecuados, los cuales garantizan que los líderes cuenten con las herramientas y el apoyo logístico necesarios para implementar y sostener las iniciativas de inclusión digital (FAO, 2020).

Un ejemplo concreto de este modelo se encuentra en los Centros Comunitarios Inteligentes (CECI) en Costa Rica, donde la capacitación de líderes locales ha permitido implementar Programas de alfabetización digital que respetan la identidad sociocultural de las comunidades y promueven su desarrollo integral (Colnodo, 2021).

En síntesis, la efectividad de esta estrategia depende del contexto en el que se aplique y del nivel de inversión en infraestructura y educación digital. Empoderar a estos líderes con formación, recursos y redes de apoyo garantiza que las iniciativas de inclusión digital no solo se implementen con éxito, sino que perduren en el tiempo, adaptándose a las necesidades cambiantes de la comunidad (BID, 2016).

#### **2.2.4. Difusión en Medios de Comunicación**

La difusión a través de los medios de comunicación es una estrategia crucial para la implementación efectiva de Programas sociales. Eschenbach (1978) destaca la importancia de la difusión de innovaciones mediante canales de comunicación como la radio comunitaria y la televisión local, ya que estos medios permiten una mayor sensibilización y un mayor alcance de la población objetivo. Actualmente, además de los medios tradicionales (impresos, radio, televisión, etc.), se destaca el uso del amplio espectro de los nuevos medios de comunicación,

como Facebook, YouTube, páginas web y SMS. Las campañas de concientización, junto con el empleo de narrativas atractivas, incrementan el impacto del mensaje.

El uso de plataformas digitales no solo amplía el alcance de los mensajes, sino que también facilita una interacción más directa y personalizada con la audiencia. En este contexto, el aplicativo “Mi Juntos” ha aprovechado el potencial de Facebook como un canal estratégico para difundir información relevante. Sus publicaciones reflejan principios de la comunicación para el desarrollo (CpD), alineándose con la visión de Melkote y Steeves (2015), quienes enfatizan la importancia de una comunicación culturalmente sensible y equitativa en entornos digitales.

Desde esta perspectiva, se identifican diversas dimensiones en el análisis de los mensajes difundidos. La inclusión y diversidad examina si las imágenes reflejan equidad de género, proximidad cultural y vínculo emocional. Una representación equilibrada fortalece el sentido de pertenencia y fomenta la identificación de las usuarias con los contenidos. Rodríguez (2002) sostiene que una comunicación inclusiva contribuye a sociedades más justas, garantizando que todos los sectores se vean reflejados en los mensajes.

La contextualización cultural evalúa la pertinencia de los mensajes en relación con el contexto sociocultural de las usuarias. La efectividad comunicativa depende de la capacidad del mensaje para adaptarse a las características lingüísticas y culturales de la audiencia. Melkote y Steeves (2015) destacan que una comunicación contextualizada facilita la apropiación del mensaje y fortalece su impacto a largo plazo. En el caso de “Mi Juntos”, se analiza si las publicaciones logran conectar con las experiencias y necesidades cotidianas de las usuarias mediante un lenguaje claro y cercano.

Por otro lado, la representación de problemáticas locales y tecnología revisa cómo los mensajes abordan la inclusión digital y la accesibilidad tecnológica. La brecha digital sigue siendo un desafío en comunidades rurales con acceso limitado a internet y dispositivos. Es fundamental

que los mensajes no solo promuevan el uso del aplicativo, sino que también brinden soluciones para superar las barreras tecnológicas. Este enfoque coincide con los principios de la CpD, que busca garantizar el acceso equitativo a la información y fomentar la participación activa (Llamosas Ibáñez, 2018).

La promoción del uso de la tecnología analiza si los textos en las publicaciones motivan a las usuarias a utilizar herramientas digitales para acceder a los beneficios del Programa. La adopción de tecnologías digitales no solo facilita el acceso a la información, sino que también desarrolla competencias digitales y autonomía. Bennett (2013) señala que las plataformas digitales pueden actuar como catalizadores del cambio social al generar oportunidades de aprendizaje y participación ciudadana. Por ello, el análisis considera si los mensajes transmiten con claridad los beneficios del aplicativo y fomentan su uso habitual.

En estrecha relación, la dimensión empoderamiento del usuario evalúa si los mensajes incentivan a las usuarias a asumir un papel activo en el uso de las TIC. El empoderamiento digital implica no solo acceso a la información, sino también el desarrollo de habilidades y confianza para aprovechar las oportunidades que ofrecen las plataformas digitales. Melkote y Steeves (2015) sostienen que la CpD debe fomentar la autonomía de las personas, permitiéndoles tomar decisiones informadas y participar en procesos que afectan sus vidas. Por ello, el análisis examina si los mensajes de “Mi Juntos” fortalecen la autoestima y la confianza de las usuarias en su uso autónomo del aplicativo.

Finalmente, la dimensión contexto y pertinencia del mensaje analiza la claridad, relevancia y adecuación cultural de los mensajes, así como su eficacia para fortalecer la relación entre las instituciones y las ciudadanas. Yaranga León (2017) resalta que una comunicación efectiva debe ser comprensible, relevante y adaptada a las necesidades del público objetivo. Así, se evalúa si los mensajes publicados en Facebook captan la atención de las usuarias, utilizan un lenguaje accesible y ofrecen información precisa y útil para su contexto. Además, se examina

si contribuyen a reforzar la confianza en las instituciones y promueven una relación más cercana y transparente entre el Programa “Mi Juntos” y sus usuarias.

### **2.2.5 Uso del Edu-entretenimiento y Marketing Social**

Una estrategia de creciente popularidad en el campo de la comunicación para el desarrollo es el edu-entretenimiento, que apoya al marketing social en su objetivo de modificar comportamientos dentro de las comunidades. El edu-entretenimiento combina elementos educativos con entretenimiento, logrando atraer a la audiencia y comunicar eficazmente mensajes clave a través de contenidos atractivos y culturalmente pertinentes. Este método resulta especialmente relevante cuando se utilizan las TIC para mejorar el acceso y la interacción con el contenido creado (Mercadotecnia Social, 2018).

Asimismo, la creación de contenidos bajo la estrategia del edu-entretenimiento permite que las tácticas comunicativas se ajusten a las realidades y preferencias del público, aprovechando la popularidad de diversos formatos audiovisuales para difundir contenido educativo de manera atractiva y accesible. En este sentido, los formatos audiovisuales, alineados con el creciente uso de plataformas digitales y dispositivos móviles, facilitan una difusión más amplia y rápida de los mensajes (Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuicultura y Pesca, 2016-2017; We Are Social & Hootsuite, 2021).

Sin embargo, es fundamental realizar una evaluación y seguimiento continuo de las estrategias aplicadas para garantizar su efectividad. En este sentido, considerar la opinión de los participantes y actores clave resulta vital antes, durante y después de la planificación y creación de contenidos, permitiendo modificar tácticas y optimizar intervenciones. Según COSUDE (2014), un monitoreo adecuado asegura que las estrategias se mantengan alineadas con los objetivos del Programa y atiendan las necesidades comunitarias.

Del mismo modo, las tácticas de comunicación deben estar firmemente integradas en el contexto cultural y social de las comunidades destinatarias. De acuerdo con Mercadotecnia Social (2018), comprender las dinámicas locales y aplicar prácticas que conecten con las audiencias es esencial. Esta adaptación cultural no solo facilita la aceptación de las intervenciones, sino que también refuerza los vínculos entre los implementadores y la comunidad, promoviendo una mayor participación e interacción con los canales de comunicación digital, las plataformas de interacción y los contenidos creados.

Para garantizar la sostenibilidad de las acciones, es fundamental diseñar estrategias con planes a largo plazo que incluyan Programas de alfabetización digital. De esta manera, se fomentará el desarrollo sostenible de habilidades tecnológicas locales y se fortalecerá la alfabetización digital de las usuarias, asegurando la continuidad en el uso de herramientas y recursos digitales una vez finalizada la intervención (Servaes, 2008).

Así, se determina que las estrategias de comunicación en Programas sociales son esenciales para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la mejora de la calidad de vida de los participantes. La incorporación de tecnologías, el empleo del entretenimiento como apoyo al marketing social, la formación de redes comunitarias, la capacitación de líderes y la difusión a través de medios tradicionales y digitales son elementos fundamentales dentro de estas estrategias. Los Programas que implementan estas acciones de manera efectiva logran alcanzar sus objetivos de forma más eficiente y sostenible.

### **2.3 Gobierno Electrónico y Transformación Digital: Casos Internacionales en la Promoción de la Inclusión Digital**

El gobierno electrónico supone la aplicación de tecnologías digitales para mejorar la gestión pública, la participación ciudadana y la transparencia gubernamental (Jain et al., 2019). Por su parte, la transformación digital implica la integración de tecnologías emergentes en procesos y estructuras con el objetivo de optimizar la prestación de servicios y reducir brechas sociales

(Al-Yafi, 2020). La combinación de ambos enfoques ha redefinido la gestión pública, fortaleciendo la relación entre la ciudadanía y el gobierno al promover la transparencia, la comunicación participativa y una mayor eficiencia en los trámites y servicios públicos (Jain et al., 2019; Olmedo & López, 2015). A nivel global, estas iniciativas han demostrado ser efectivas para reducir brechas sociales y generar inclusión digital, especialmente cuando se integran en la vida de los ciudadanos más vulnerables (Pérez-Escolar & Canet, 2022).

Dentro de la esfera de acción de la comunicación para el desarrollo (CpD), las TIC han demostrado su eficacia en la reducción de brechas digitales en comunidades de alta vulnerabilidad. En México, comunidades rurales beneficiadas por Programas de alfabetización digital adquirieron competencias tecnológicas básicas, lo que les permitió mejorar su acceso a servicios públicos y promover su integración digital y económica (Matus Ruiz & Ramírez Autrán, 2012). De manera similar, en Brasil, se han implementado herramientas digitales para mejorar la comunicación estatal, fortaleciendo el diálogo entre la ciudadanía y los representantes del gobierno, lo que ha reforzado la confianza y optimizado los procesos gubernamentales (Diirr et al., 2020).

Además, la administración pública ha mejorado su capacidad de comunicación en contextos de crisis mediante el gobierno electrónico, especialmente durante la pandemia de la COVID-19 (Hassankhani et al., 2021). Un caso emblemático ocurrió en Noruega, donde el gobierno utilizó plataformas digitales para garantizar una comunicación gubernamental efectiva y transparente, implementando diversos canales institucionales para transmitir mensajes con información verificada (Costa-Sánchez & López-García, 2020). Por otro lado, en Qatar, el desarrollo de ciudades inteligentes ha logrado altos niveles de satisfacción entre sus ciudadanos, gracias a la ejecución de servicios gubernamentales digitales basados en la evaluación de costos, beneficios y riesgos (Al-Yafi, 2020). Estos casos evidencian el éxito del paradigma de la transformación

digital a través de la digitalización de servicios públicos y la optimización de la comunicación entre el gobierno y la ciudadanía.

La inclusión digital en favor de poblaciones vulnerables ha sido una prioridad en muchas de estas iniciativas. En Dinamarca, las zonas rurales han sido beneficiadas con el uso de aplicaciones móviles como "FirstAED", que ha reducido significativamente los tiempos de respuesta en emergencias (Henriksen et al., 2016). En España, los Programas dirigidos a mujeres rurales han permitido avanzar en equidad de género mediante el uso de TIC diseñadas para fortalecer su inclusión sociolaboral, reduciendo de manera significativa la brecha digital de género (García Aguilera et al., 2021; Mariscal et al., 2019).

De esta manera, se demuestra cómo las innovaciones en gobierno electrónico tienen el potencial de transformar la relación entre la ciudadanía y las instituciones públicas. En Brasil, por ejemplo, se han desarrollado portales gubernamentales enfocados en la interacción socio-política, permitiendo una mayor co-creación de servicios (Resende Santos et al., 2020). Asimismo, la iniciativa "Digital India" ha mejorado la eficiencia del gobierno indio al optimizar los servicios de educación y salud mediante herramientas digitales como Digilocker y Direct Benefit Transfer (DBT), que han facilitado el acceso a servicios públicos (Kumar et al., 2019).

En Perú, se han desarrollado herramientas digitales para prevenir la violencia de género en comunidades rurales, promoviendo el empoderamiento comunitario (Quispe Puma, 2021). Por otro lado, el país ha implementado campañas digitales en el sector salud enfocadas en la lucha contra la anemia, combinando el uso de aplicaciones móviles con estrategias educativas que brindan información sobre nutrición (Matus Ruiz & Ramírez Autrán, 2012). Estas iniciativas han permitido ampliar la cobertura de Programas de prevención, fomentar la comunicación participativa entre gobierno y ciudadanía y responder a las necesidades básicas de la sociedad, fortaleciendo la resiliencia y la inclusión digital.

A través de estos enfoques y modelos de gobierno electrónico colaborativo, se han logrado avances significativos en la alfabetización digital, lo que resulta clave para una modernización eficiente de la gestión pública y la inclusión digital de la ciudadanía. Este paradigma no solo impulsa iniciativas innovadoras y una comunicación más eficiente entre gobierno y población, sino que también reduce desigualdades y empodera a las comunidades más vulnerables.

#### **2.4 Experiencia de usuario en aplicaciones web para la usabilidad, accesibilidad y utilidad en el uso y apropiación de las TIC digitales, Acceso a la Información y Gobierno Electrónico**

Según la International Organization for Standardization (2010), la experiencia de usuario (UX) se refiere a las percepciones y respuestas que una persona experimenta como resultado del uso o la anticipación del uso de un producto, sistema o servicio. Este concepto abarca aspectos emocionales, creencias, preferencias, percepciones, respuestas físicas y psicológicas, comportamientos y logros que ocurren antes, durante y después de la interacción.

Asimismo, la UX está influenciada por factores como el diseño de la interfaz, la funcionalidad del sistema, las expectativas del usuario y el contexto de uso. En este sentido, una experiencia de usuario positiva es fundamental para garantizar que las personas encuentren valor y satisfacción en la interacción con productos o servicios digitales, lo que, a su vez, fortalece su adopción y apropiación.

En este contexto, la experiencia de usuario en aplicaciones móviles desempeña un papel clave en la usabilidad, utilidad y accesibilidad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Un diseño de UX adecuado no solo facilita el acceso a la información y a los servicios de gobierno electrónico, sino que también promueve la inclusión digital y mejora la interacción entre las instituciones y la ciudadanía.

Desde la perspectiva de la Comunicación para el Desarrollo (CpD), la experiencia de usuario se integra en el diseño de estrategias que fomenten la inclusión digital de manera efectiva. En

consecuencia, incorporar principios de UX en proyectos de CpD garantiza que las herramientas digitales sean accesibles, útiles y funcionales para las comunidades objetivo, lo que contribuye a fortalecer la apropiación tecnológica y la sostenibilidad de las intervenciones.

Por ello, es fundamental conceptualizar los principios de usabilidad, accesibilidad y utilidad en las TIC, dado que cumplen un rol esencial en la adopción tecnológica, el fortalecimiento de estrategias de comunicación para el desarrollo y la promoción de una inclusión digital efectiva y sostenible. En primer lugar, el concepto de usabilidad se refiere a la facilidad con la que los usuarios pueden interactuar con una aplicación para completar tareas específicas de manera eficiente, efectiva y satisfactoria. En aplicaciones para Programas sociales, la usabilidad implica que las personas puedan navegar intuitivamente, sin necesidad de explicaciones adicionales, siguiendo patrones de diseño reconocibles y utilizando una navegación clara con iconos y etiquetas descriptivas. En segundo lugar, la utilidad se define como la capacidad de una aplicación para satisfacer las necesidades y objetivos de los usuarios, por lo que, en el contexto de los Programas sociales, esto significa que la aplicación debe proporcionar servicios y recursos relevantes, ofreciendo información y funciones que mejoren la calidad de vida de las personas. Finalmente, la accesibilidad en aplicaciones móviles implica diseñar y desarrollar plataformas digitales que puedan ser utilizadas por cualquier persona, independientemente de sus capacidades o limitaciones físicas, sensoriales o cognitivas, asegurando así la equidad en el acceso al contenido y funcionalidades.

Desde la perspectiva de la Comunicación para el Desarrollo, una UX bien diseñada no solo facilita la interacción del usuario con la tecnología, sino que también actúa como un canal efectivo para el acceso a la información y la prestación de servicios esenciales mediante el gobierno electrónico. En este sentido, en aplicaciones gubernamentales dirigidas a comunidades vulnerables, una interfaz intuitiva y accesible puede ser determinante para su adopción y uso regular, lo que mejora el acceso a la información y a los servicios públicos.

Según Sánchez Cuadrado (2015), una estrategia comunicativa efectiva en proyectos de inclusión digital debe basarse en metodologías participativas que permitan a los usuarios no solo recibir información, sino también apropiarse de la tecnología de manera significativa. Para ello, existen diversas estrategias clave en la integración de UX dentro de la CpD. En primer lugar, la investigación participativa y el diseño centrado en el usuario involucran a la comunidad desde las primeras etapas de la intervención, permitiendo comprender sus necesidades, expectativas y limitaciones. Métodos como entrevistas, grupos focales y observación directa ayudan a diseñar herramientas que realmente respondan a la realidad de sus usuarios. Este enfoque se alinea con el Diseño Centrado en el Usuario (DCU), cuyo objetivo es desarrollar productos que se adapten a las necesidades de la comunidad en lugar de imponer tecnologías sin contextualización.

En segundo lugar, el diseño participativo implica la participación activa de los usuarios en el proceso de creación de la tecnología, asegurando que sus conocimientos y perspectivas se reflejen en el producto final. Esta colaboración fomenta un sentido de pertenencia y apropiación, lo que incrementa la adopción y el uso continuo de la herramienta digital. Como señala Mellado (2022), involucrar a las comunidades en el diseño y prueba de plataformas digitales contribuye a la sostenibilidad de los proyectos de inclusión digital.

Además, la alfabetización digital y la capacitación continua desempeñan un papel esencial en estos procesos, ya que la comunicación interpersonal en la alfabetización digital proporciona recursos educativos como tutoriales, guías y soporte técnico. Estas herramientas son fundamentales para reducir la brecha digital y empoderar a los usuarios en el uso autónomo de las aplicaciones digitales. En este sentido, Mendivil-Aguayo et al. (2024) sostienen que una estrategia de comunicación centrada en la capacitación continua fortalece la confianza en el uso de las TIC y fomenta su adopción a largo plazo.

Por otro lado, el diseño inclusivo y accesible considera la diversidad de capacidades y contextos de los usuarios, asegurando que las aplicaciones sean accesibles para personas con discapacidades y aquellas en entornos con recursos limitados. Esto implica la creación de interfaces intuitivas, opciones multilingües y compatibilidad con dispositivos de gama baja, facilitando el acceso equitativo a la tecnología. En este sentido, Hassan Montero y Martín Fernández (2004) resaltan que la accesibilidad es fundamental para la inclusión digital, pues sin ella, la UX se ve comprometida y la brecha digital persiste.

Asimismo, la evaluación y retroalimentación continua resultan esenciales, ya que establecer mecanismos de monitoreo que recopilen y analicen la retroalimentación de los usuarios permite identificar áreas de mejora y adaptar la herramienta a las necesidades cambiantes de la comunidad. En este contexto, Mendivil-Aguayo et al. (2024) afirman que la evaluación constante asegura la relevancia y utilidad de la aplicación en el tiempo. De acuerdo con UNICEF (s.f.), integrar métricas de usabilidad y satisfacción del usuario en cada fase del desarrollo tecnológico mejora la adopción y el impacto de la aplicación en la comunidad.

En cuanto a la comunicación multicanal, esta estrategia utiliza diversos canales de comunicación como redes sociales, mensajes de texto y medios tradicionales, lo que amplía el alcance de la información y facilita el acceso a distintos segmentos de la población. Mellado (2022) señala que una estrategia multicanal no solo optimiza la difusión de información, sino que también fortalece el diálogo y la interacción entre las instituciones y los usuarios, promoviendo una mayor apropiación de la tecnología.

Finalmente, la adaptación cultural y la contextualización son fundamentales para que las aplicaciones reflejen las particularidades culturales y contextuales de la comunidad. Esto incluye el uso de lenguaje local, símbolos reconocibles y la incorporación de valores y prácticas culturales, lo que incrementa la relevancia y aceptación de la herramienta. De acuerdo con

Alliance Bioversity International & CIAT (2022), la contextualización cultural no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también refuerza la confianza en la tecnología y facilita su integración en la vida cotidiana de las comunidades.

En conclusión, integrar estas estrategias de comunicación para el desarrollo en proyectos de inclusión digital con un enfoque en la experiencia de usuario fortalece la eficacia y sostenibilidad de las intervenciones. Como destacan Sánchez Cuadrado (2015) y Alliance Bioversity International & CIAT (2022), centrar el diseño en las personas y sus contextos no solo promueve una adopción más amplia de las tecnologías digitales, sino que también contribuye al empoderamiento y desarrollo de las comunidades.



### **CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO**

El diseño metodológico de la investigación se caracteriza por un enfoque descriptivo que integra elementos cualitativos y cuantitativos, el cual busca comprender en profundidad las opiniones y percepciones de las usuarias respecto a sus experiencias de usuarias, en términos de utilidad, usabilidad y accesibilidad del aplicativo en el contexto del Programa Juntos, además se busca analizar cuál fue la contribución del aplicativo a la comunicación para el desarrollo en la inclusión digital y el acceso a la información de las mujeres usuarias. Este enfoque hizo posible la integración del análisis de estrategias de comunicación, percepciones de las usuarias y datos del uso del aplicativo, aportando una visión integral en relación a la adopción tecnológica del aplicativo por parte de las usuarias del Programa Juntos.

Por ello, la pregunta de investigación formulada es la siguiente: ¿Cómo ha contribuido la aplicación "Mi Juntos" a la comunicación para el desarrollo en la inclusión digital de las mujeres usuarias del Programa Juntos en Perú durante el período 2019-2020?

Ante la cual se ha planteado la hipótesis descrita a continuación:

La hipótesis planteada fue que la aplicación "Mi Juntos" tuvo una contribución positiva a la comunicación para el desarrollo en la inclusión digital de las usuarias del Programa Juntos en Perú durante el período 2019-2020. Esta contribución se fundamentó en la información recopilada de diversas fuentes. En primer lugar, se realizaron revisiones documentales que incluyeron informes gubernamentales, reportes del Programa Juntos y datos estadísticos sobre el uso del aplicativo, en los cuales se destaca su contribución en el ahorro de tiempo y costos de desplazamiento de las usuarias durante el período mencionado. En segundo lugar, se analizaron los comentarios y valoraciones dejados por las usuarias en plataformas digitales como Google Play Store y redes sociales, lo que permitió explorar las percepciones de las usuarias en relación a la adopción tecnológica del aplicativo "Mi Juntos". Por último, se

llevaron a cabo entrevistas en profundidad a las usuarias que utilizaron el aplicativo durante los años 2019-2020 para recopilar testimonios que aportan un entendimiento detallado de sus experiencias de usuario en relación al uso y apropiación de la TIC digital, así como sobre el acceso a información desde el gobierno electrónico.

### **3.1 Enfoque descriptivo, cuantitativo y cualitativo**

Este estudio se centra en examinar el impacto de la aplicación "Mi Juntos" en la inclusión digital de las mujeres usuarias del Programa social Juntos en Perú, por medio de estrategias de comunicación para el desarrollo, durante los años 2019 y 2020.

El universo de estudio estuvo compuesto por los contenidos digitales y documentos oficiales relacionados con la implementación y uso del aplicativo "Mi Juntos", incluyendo publicaciones en redes sociales, documentos del MIDIS y evaluaciones del Programa. Asimismo, se analizaron comentarios y valoraciones de usuarias en plataformas digitales oficiales.

Para el análisis cualitativo de la inclusión digital, se utilizó un muestreo por conveniencia, seleccionando a seis usuarias del Programa Juntos que accedieron al aplicativo y estuvieron disponibles para ser contactadas telefónicamente. Este tipo de muestreo es común en estudios exploratorios donde se busca recoger percepciones detalladas de un grupo reducido de participantes (Patton, 2015). En ese sentido, la selección de este número responde a recomendaciones de estudios cualitativos los cuales sugieren que entre 5 y 10 entrevistas pueden ser suficientes para identificar patrones en la experiencia de los usuarios (Guest, Bunce & Johnson, 2006).

Por otro lado, es importante mencionar que las características de la población entrevistada son las siguientes: mujeres peruanas, de entre 19 y 24 años en el 2019-2020, madres de familia, pertenecientes a familias en situación de pobreza o pobreza extrema, principalmente de zonas

rurales, con actividades económicas ligadas al sector primario o amas de casa y con un acceso limitado a servicios básicos y educación formal.

### **3.1.1 Criterios de inclusión y exclusión**

Los criterios de inclusión y exclusión fueron establecidos para garantizar la relevancia de los datos analizados. Se incluyeron publicaciones oficiales del MIDIS y documentos relacionados con "Mi Juntos" referidos al periodo entre septiembre de 2019 y diciembre de 2020, así como comentarios y valoraciones en plataformas digitales sobre el uso del aplicativo realizados en el periodo antes mencionado. Para las entrevistas a profundidad, se incluyeron usuarias del Programa Juntos que accedieron al aplicativo en el periodo 2019-2020 y aceptaron participar en la entrevista telefónica.

Por otro lado, se excluyeron documentos o publicaciones no oficiales sin respaldo institucional y usuarias del Programa Juntos que no respondieron a los intentos de contacto para la entrevista.

### **3.2 Recopilación y análisis de datos**

La recopilación y análisis de datos se estructuró en función de los objetivos de la investigación, combinando fuentes primarias y secundarias para garantizar la triangulación de la información.

Para identificar las estrategias de comunicación para el desarrollo utilizadas en la adopción tecnológica del aplicativo "Mi Juntos", se realizó una revisión documental de materiales de difusión oficiales, publicaciones en redes sociales del MIDIS y documentos estratégicos del Programa Juntos. Se aplicó un análisis de contenido cualitativo (Krippendorff, 2018), identificando los mensajes, formatos y estrategias de comunicación implementadas. Se priorizaron aquellas publicaciones con mayor interacción, considerando métricas como reacciones, comentarios y compartidos. La red social predominante para este análisis fue Facebook, dado que mostró el mayor nivel de interacción durante la promoción del aplicativo

en el período estudiado. Los principales indicadores evaluados fueron la frecuencia de publicación, tipo de mensajes comunicados y nivel de alcance e interacciones.

Para determinar la relación de la experiencia de usuario (UX) y el acceso a información y gobierno electrónico de las usuarias, se utilizaron datos cuantitativos provenientes de registros administrativos del MIDIS (2020), incluyendo estadísticas de descargas del aplicativo, número de accesos y consultas únicas realizadas por las usuarias. Se complementó con un análisis de contenido de los comentarios recopilados en plataformas digitales (Silverman, 2020), permitiendo analizar las percepciones de las usuarias en relación al acceso a la información y gobierno digital, a partir de la experiencia de usuario (UX) del aplicativo "Mi Juntos". Se analizaron indicadores como el número total de descargas, porcentaje de hogares que usaron la aplicación, frecuencia de consultas únicas y comentarios sobre la experiencia de usuario (UX) del aplicativo.

Para describir los resultados obtenidos por el aplicativo móvil "Mi Juntos" en términos de uso y apropiación de la TIC, y acceso a la información y gobierno electrónico de las usuarias se realizaron encuestas a las usuarias del Programa y entrevistas a profundidad con seis de ellas seleccionadas por conveniencia. Estas entrevistas permitieron obtener información detallada sobre las experiencias individuales de las usuarias con el aplicativo, abordando temas como facilidad de uso, barreras tecnológicas percibidas y cambios en sus dinámicas diarias en relación al ahorro de tiempo y costos de desplazamiento desde el uso del aplicativo. Posteriormente, las entrevistas fueron transcritas (Anexo 4) y analizadas mediante un enfoque cualitativo para identificar patrones y temas comunes relacionados con la usabilidad, accesibilidad y la utilidad del aplicativo (Patton, 2015). El análisis cualitativo de estos testimonios complementó la información cuantitativa obtenida de las estadísticas del aplicativo, proporcionando una visión más integral del impacto de "Mi Juntos" en la inclusión digital de las usuarias.

### 3.3 Matriz de diseño de la investigación

En base a los objetivos de la presente investigación, se ha desarrollado la matriz de diseño de investigación que responde al objetivo general: Analizar la contribución de la app "Mi Juntos" a la comunicación para el desarrollo en la inclusión digital de las usuarias del Programa Juntos en Perú, específicamente durante el período 2019-2020.



**Tabla 2.** Matriz de diseño de la investigación

<b>Objetivo</b>	<b>Pregunta específica</b>	<b>Variables</b>	<b>Fuente de información</b>	<b>Método/ Técnica</b>	<b>Indicador</b>
<p><b>Objetivo Específico 1:</b> Identificar las estrategias de comunicación para el desarrollo utilizadas en la adopción tecnológica del aplicativo "Mi Juntos" del Programa Juntos en Perú, con el objetivo de la inclusión digital de sus usuarias, durante el período 2019-2020.</p>	<p>¿Qué estrategias de comunicación para el desarrollo fueron utilizadas en la adopción tecnológica del app "Mi Juntos" con el objetivo de la inclusión digital de sus usuarias?</p>	<p>Estrategias de comunicación para el desarrollo, uso de redes sociales</p>	<p>Documentos del Programa Juntos, publicaciones en redes sociales del Programa Juntos</p>	<p>Análisis multimodal de contenido Análisis documental</p>	<p>Número y tipo de estrategias de comunicación para el desarrollo implementadas en la adopción tecnológica de la aplicación</p>

<b>Objetivo Específico 2:</b> Determinar la relación de la experiencia de usuario (UX) y el acceso a información y gobierno electrónico de las usuarias del Programa Juntos, a partir de la adopción tecnológica del aplicativo "Mi Juntos", en relación con la estrategia de comunicación para el desarrollo para la inclusión digital del Programa Juntos en Perú durante el período 2019-2020	¿Cuál es el alcance del acceso a información y gobierno electrónico de las usuarias del Programa Juntos, a partir de la adopción tecnológica del aplicativo "Mi Juntos"?	Servicios Digitales Participación en redes sociales	Análisis documental y de contenido	Análisis de datos, análisis de contenido	Número de descargas de la app, Número de comentarios positivos y negativos de las usuarias en plataformas digitales
	¿Cómo perciben las usuarias el acceso a la	Percepción de usuarias, acceso a información y gobierno electrónico,	Entrevistas a profundidad	Análisis cualitativo y	Frecuencia de mención de características positivas relacionadas

	información y gobierno electrónico, a partir de la experiencia de usuario (UX) del aplicativo "Mi Juntos"?	experiencia de usuario (UX)		análisis de caso	al acceso a información y gobierno electrónico.  Frecuencia de comentarios positivos relacionados a la experiencia de usuario del aplicativo "Mi Juntos"
<b>Objetivo Específico 3:</b> Describir los resultados obtenidos por el aplicativo móvil "Mi Juntos" en términos de uso y apropiación de la TIC, y acceso a la información y gobierno electrónico de las	¿Qué resultados ha obtenido el aplicativo "¿Mi Juntos" en términos de uso y apropiación de la	Frecuencia de uso Servicios Digitales Participación en cursos de alfabetización digital	Análisis documental	Análisis de uso de la app y de la Plataforma de Atención al Usuario	Número de atenciones en la Plataforma de Atención al Usuario (no incluye canal presencial)

<p>usuarias del Programa Juntos en Perú, en relación con la estrategia de comunicación para el desarrollo de inclusión digital en Perú durante el período 2019-2020</p>	<p>TIC, y acceso a la información y gobierno electrónico?</p>			<p>(no incluye canal presencial) Análisis de Datos</p>	<p>Número de usuarias capacitadas en cursos de alfabetización digital  Número de consultas / accesos al aplicativo “Mi Juntos”</p>
	<p>¿Cómo perciben las usuarias la app “Mi Juntos” en términos de experiencia de usuario?</p>	<p>Usabilidad Accesibilidad Utilidad</p>	<p>Entrevistas a profundidad a usuarias</p>	<p>Análisis cualitativo y análisis de caso</p>	<p>Frecuencia de mención de opiniones positivas sobre usabilidad y accesibilidad y utilidad de la app “Mi Juntos”</p>

	<p>¿En qué medida ha mejorado el ahorro de tiempo y los costos de desplazamiento de las usuarias del Programa Juntos, a partir de la adopción tecnológica de la app “Mi Juntos”?</p>	<p>Conocimiento anticipado de fecha y lugar de pago del abono</p>	<p>Documentos del Programa Juntos y registros del uso de la app</p>	<p>Análisis documental</p>	<p>Porcentaje de usuarias que se enteran anticipadamente de la fecha de pago por el aplicativo</p> <p>Cantidad de tiempo (horas) y dinero (soles) ahorrado por usuaria por mes</p>
--	--	---	---	----------------------------	--

### 3.4 Consideraciones éticas

Se garantiza que todas las participantes estuvieron informadas sobre el propósito de la investigación y se solicitó su consentimiento antes de su participación. Además, se veló por la confidencialidad y el anonimato de las participantes (Anexo 2).



## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS

En este capítulo se presentan los hallazgos de la investigación, seguidos de un análisis detallado de los mismos en relación con la revisión documental, análisis multimodal de contenido, y entrevistas a profundidad realizadas. Se organiza en cuatro secciones principales: las estrategias de comunicación para el desarrollo utilizadas en la adopción tecnológica del aplicativo “Mi Juntos”; el análisis multimodal de publicaciones; el impacto del aplicativo “Mi Juntos” en el acceso a la información y gobierno electrónico a través de la experiencia de usuario (UX) y el acceso a información y gobierno electrónico de las usuarias del Programa Juntos y finalmente, se describen los resultados obtenidos por el aplicativo móvil "Mi Juntos" en términos de uso y apropiación de la TIC, y acceso a la información y gobierno electrónico de las usuarias del Programa Juntos en Perú durante el período 2019 – 2020.

### 4.1 Estrategias de comunicación para el desarrollo utilizadas en la adopción tecnológica del aplicativo "Mi Juntos" por parte de las usuarias

En este apartado se presentarán las estrategias de comunicación para el desarrollo utilizadas por el Programa Juntos para la adopción tecnológica del aplicativo del aplicativo “Mi Juntos” durante julio 2019 a diciembre 2020, así como los canales de comunicación que se utilizaron para implementarlas.

**Tabla 3.** *Estrategias de comunicación para el desarrollo utilizadas*

Estrategia	Canal	Descripción
Edu Entretenimiento	Digital	Facilita aprendizajes relevantes al ofrecer información atractiva diseñada para la población meta.  Entre sus subestrategias destacan: “Desarrollo de Contenidos Locales”: producción de material adaptado a las necesidades y la

		<p>identidad de la comunidad, promoviendo prácticas sostenibles</p> <p>“Comunicación Inclusiva y Equidad de Género”: aborda temas de género de manera accesible, visibilizando realidades y desafíos de las mujeres, fomentando la empatía y conexión.</p>
Difusión en Medios de Comunicación	Offline	Posiciona los mensajes principales de las campañas en diversos canales de comunicación para garantizar la visibilidad del contenido entre los diferentes públicos objetivos.
Estrategia de Comunicación Interpersonal para el Desarrollo de Capacidades	Digital y Offline	Promueve el aprendizaje y la interacción directa para fortalecer habilidades en comunidades, impulsando la adopción de conocimientos prácticos y sostenibles. Cuenta con la subestrategia de “Alfabetización Digital”: centrada en áreas rurales o marginadas, enseñando habilidades digitales básicas para reducir la brecha digital y permitiendo aprovechar oportunidades tecnológicas.
Creación de Redes Comunitarias	Digital y Offline	Impulsa la formación de redes (buscando sostenibilidad en las comunidades) integrando la subestrategia de “Involucramiento de Actores Clave”, para asegurar recursos y facilitar la adopción tecnológica a través de alianzas estratégicas.
Marketing Social	Digital y offline	Emplea campañas donde se presentan mensajes impactantes para informar, educar y sensibilizar, promoviendo cambios positivos en la sociedad. Es fundamental para incentivar el uso de servicios de e-gobierno al destacar sus beneficios, facilitando una comunicación efectiva entre el gobierno y la ciudadanía para mejorar su calidad de vida.
Liderazgos Comunitarios	Digital y Offline	Fomenta la capacitación de líderes locales para multiplicar conocimientos, motivar la adopción de tecnologías y promover cambios sostenibles en sus comunidades.
Nuevos Medios de Comunicación		Aprovecha medios digitales (como redes sociales, sitios web y apps móviles) para garantizar una comunicación efectiva con diversos públicos objetivos. La subestrategia de “Comunicación Móvil para el Desarrollo” utiliza teléfonos móviles como canal clave en contextos rurales y marginados, destacando su accesibilidad

		económica frente a dispositivos como laptops o computadoras.
--	--	--

Elaboración propia.

Las estrategias de comunicación implementadas para facilitar la adopción tecnológica del aplicativo “Mi Juntos” revelan un enfoque integral y multidimensional que aborda desafíos como la brecha digital de género, la cobertura de internet y la disponibilidad de dispositivos TIC. Estas estrategias se basan en principios fundamentales de la comunicación para el desarrollo, tales como el empoderamiento, la participación activa de las comunidades y el uso de herramientas digitales para reducir la brecha digital (COSUDE, 2014; Servaes y Malikhao, 2005).

Además, estrategias como la creación de redes comunitarias y la alfabetización digital evidencian una alineación con modelos participativos, pues buscan reducir la brecha digital mediante la capacitación en competencias tecnológicas básicas, lo cual resulta especialmente relevante en comunidades rurales (Balarin, 2013; Corpus, 2023). En este sentido, el enfoque participativo analizado previamente es imprescindible para garantizar que la adopción de tecnologías sea sostenible. Así lo señalan Cusihamán et al. (2020), quienes enfatizan la importancia de adaptar las TIC a los contextos culturales y sociales específicos para asegurar su aceptación y uso continuado.

Este principio se ve reflejado en el enfoque de edu-entretenimiento que caracteriza los productos comunicacionales generados dentro de las estrategias de comunicación que conforman la experiencia del aplicativo “Mi Juntos”.

Por otro lado, la estrategia de marketing social implementada a través de medios tradicionales y digitales combina la comunicación unidireccional y bidireccional para responder eficazmente a las necesidades de las usuarias (COSUDE, 2014). A través del uso de herramientas digitales como redes sociales y aplicaciones móviles, las estrategias gubernamentales avanzan hacia un

modelo de inclusión digital más accesible y equitativo. En este sentido, Carrizo y Gaetán (2019) destacan que estas herramientas permiten eliminar barreras físicas y económicas, promoviendo la interacción entre las instituciones y la ciudadanía mediante una mejora en el acceso a la información y al gobierno electrónico. Además, este proceso de "democratización de la información" parte del principio de que la tecnología debe facilitar que todos los ciudadanos, sin importar su género, ubicación geográfica o condición socioeconómica, accedan a servicios esenciales.

A nivel nacional, el análisis de las estrategias de comunicación del gobierno peruano durante la pandemia del COVID-19 resalta la importancia de combinar medios digitales y offline para maximizar el alcance de los mensajes (Anticona Ganoza y Burgos Vásquez, 2023). Este enfoque híbrido también se observa en "Mi Juntos", donde el uso de medios tradicionales como la radio y los talleres comunitarios complementa las herramientas digitales, asegurando que la información llegue incluso a las poblaciones más vulnerables.

Por su parte, a nivel internacional, la experiencia de Argentina en el uso de aplicaciones gubernamentales evidencia que la sostenibilidad de estas herramientas depende, en gran medida, del mantenimiento técnico adecuado y de la actualización constante de los contenidos (Castilla et al., 2024). Sin embargo, el aplicativo "Mi Juntos" ha logrado abordar de manera parcial estos desafíos mediante la creación de redes comunitarias y el involucramiento activo de actores locales.

En este sentido, desde la etapa previa al lanzamiento de la aplicación, se diseñó una estrategia de involucramiento de actores clave. Para ello, especialistas de las unidades técnicas de la sede central del Programa (Unidad de Operaciones, Unidad de Cumplimiento de Corresponsabilidades, Unidad de Tecnologías de la Información y Unidad de Comunicación e Imagen) brindaron capacitaciones a los Gestores Locales y Coordinadores Técnicos de las 21

unidades territoriales. Estas sesiones, dirigidas al personal operativo a nivel nacional que interactúa con las usuarias, se realizaron a través de videoconferencias e incluyeron la descarga del aplicativo en dispositivos móviles, pruebas en computadoras y la simulación de casos mediante una versión “demo”. El objetivo fue capacitar a estos actores para que promovieran el uso del aplicativo entre las usuarias (Programa Nacional de Apoyo a los Más Pobres “Juntos”, 2021).

Además, la creación de redes comunitarias y la articulación con otros Programas sociales y entidades públicas fueron fundamentales para superar una de las principales barreras externas de esta experiencia: el limitado acceso a internet de las usuarias debido a la falta de infraestructura y cobertura en las zonas de intervención. Según datos del Programa Nacional de Apoyo a los Más Pobres “Juntos” (2021), el 60 % de estas zonas están ubicadas en áreas rurales.

En respuesta a esta problemática, se promovió la participación activa y capacitación del personal de otros Programas sociales, como el Programa País del MIDIS, que cuenta con más de 400 Tambos distribuidos a nivel nacional en zonas altoandinas, áreas priorizadas de la selva (VRAEM y Huallaga) y la zona fronteriza. Además, se involucraron las PIAS (Plataformas Itinerantes de Acción Social) en la Amazonía y el Lago Titicaca, que poseen conexión a internet y facilitan que las usuarias accedan a estas plataformas para realizar consultas en el aplicativo y recibir apoyo en su uso (Programa Nacional de Apoyo a los Más Pobres “Juntos”, 2021).

Asimismo, se capacitó a personal de escuelas, establecimientos de salud, municipalidades y otros organismos públicos con acceso a internet, de modo que pudieran asistir a las usuarias en sus consultas en las 21 zonas de intervención del Programa “Juntos”. Esta estrategia conjunta resultó clave para reducir la brecha digital que enfrentaban las usuarias en relación con el

acceso a la tecnología, debido a las limitaciones en infraestructura de internet y dispositivos TIC (Programa Nacional de Apoyo a los Más Pobres “Juntos”, 2021).

Por otra parte, la participación de los líderes comunitarios en la difusión del aplicativo ha sido determinante para la adopción tecnológica del mismo, particularmente en comunidades con limitaciones tecnológicas, lo que se alinea con los principios de participación promovidos por Servaes y Malikhao (2005). En el marco de la experiencia del aplicativo “Mi Juntos”, se conformó una red comunicacional integrada por madres líderes de las 21 localidades de intervención, quienes desempeñaron un rol activo en la difusión de mensajes y en la promoción del uso del aplicativo (Programa Nacional de Apoyo a los Más Pobres “Juntos”, 2021).

Este enfoque participativo representa una ventaja significativa en comparación con otras experiencias internacionales, donde la ausencia de actores comunitarios limita la eficacia de las aplicaciones móviles gubernamentales. En este sentido, COSUDE (2014), Carniglia (2014) y Dalio et al. (2023) coinciden en que la participación de la comunidad en la adopción de tecnologías digitales contribuye a la sostenibilidad de las iniciativas y fortalece la apropiación tecnológica.

#### **4.1.2 Alfabetización Digital: Número de Usuaris Sensibilizadas**

Una de las estrategias de comunicación utilizadas fue la Comunicación Interpersonal para el Desarrollo de Capacidades, cuyo eje central fue la alfabetización digital de las usuarias, un indicador clave de inclusión digital. Para fortalecer esta estrategia, se complementó con diversas acciones offline, como ferias informativas y visitas domiciliarias realizadas por gestores locales dentro del Plan de Campaña Comunicacional de Difusión del Aplicativo (Programa Nacional de Apoyo a los Más Pobres “Juntos”, 2021).

Según el Programa Nacional de Apoyo a los Más Pobres “Juntos” (2021), la capacitación consistía en la entrega de una cartilla informativa y la colocación de un sticker en la puerta del

domicilio con indicaciones sobre el acceso al aplicativo. Posteriormente, se mostraba un video institucional sobre el uso del aplicativo, disponible en castellano, quechua y lenguaje de señas.

A finales del año 2020, se logró capacitar a más de 19,491 usuarias mediante un total de 350 ferias informativas, realizadas entre 2019 y principios de 2020 en 21 departamentos del país, en un contexto previo a la pandemia (Programa Nacional de Apoyo a los Más Pobres “Juntos”, 2021).

Sin embargo, debido a la importancia que el Programa Juntos otorgó a la capacitación en el desarrollo de capacidades, durante la pandemia, esta se trasladó al ámbito virtual. Para ello, se reforzaron los mensajes relacionados con el uso adecuado del aplicativo “Mi Juntos” mediante la difusión de información a través de redes sociales, como Facebook (Programa Nacional de Apoyo a los Más Pobres “Juntos”, 2021).

Además, se estableció un nuevo canal de atención a las usuarias a través de la línea celular y WhatsApp (número 981 833 039), con el propósito de ofrecer un servicio más rápido y personalizado (Programa Nacional de Apoyo a los Más Pobres “Juntos”, 2021).

Entre setiembre de 2019 y diciembre de 2020, se atendieron 6,291 consultas a través de la línea celular, relacionadas con los procesos del Programa, de las cuales el 71 % correspondió a afiliación, el 26 % a la entrega del incentivo monetario y el 3 % a la verificación de cumplimiento de corresponsabilidades, mantenimiento de padrón y otras consultas. Asimismo, se gestionaron 87 reclamos, todos vinculados al proceso de verificación de cumplimiento de corresponsabilidades, los cuales fueron resueltos en un plazo máximo de dos días (Programa Nacional de Apoyo a los Más Pobres “Juntos”, 2021).

Este nuevo canal de comunicación complementó los medios ya implementados por el Programa, como la línea gratuita telefónica 1880, el correo electrónico, las redes sociales y la

atención presencial, esta última limitada debido a la emergencia sanitaria (Programa Nacional de Apoyo a los Más Pobres “Juntos”, 2021).

Debido a lo expuesto, se evidencia la implementación de siete estrategias de comunicación para el desarrollo en la promoción del aplicativo “Mi Juntos”.

Estas estrategias fueron diseñadas con el objetivo de fortalecer la inclusión digital, facilitar el acceso a la información y empoderar a las usuarias del Programa. En este sentido, el modelo de intervención representa un avance significativo en la construcción de un gobierno electrónico inclusivo, centrado en las necesidades de las poblaciones más vulnerables.

#### **4.2 Análisis Multimodal de Publicaciones**

Dentro de la estrategia de difusión en medios de comunicación no tradicionales se evaluaron las redes sociales usadas por el MIDIS para promocionar el uso del aplicativo, las cuales fueron Facebook, Instagram, X (Twitter) y Youtube. Dentro de estas publicaciones se eligieron por conveniencia aquellas que presentaban mayor interacción y comentarios entre los años 2019 y 2020 con el fin de analizar los mensajes claves.

Se eligieron seis publicaciones de la campaña digital en Facebook para analizar multimodalmente la app “Mi Juntos”. Esta decisión se basa en que esta red social tuvo el mayor nivel de interacción durante la campaña, realizada en el contexto de la pandemia de COVID-19, lo cual corresponde con los reportes globales de uso de redes sociales de ese periodo (We Are Social & Hootsuite, 2021). En ese contexto, la comunicación gubernamental efectiva era crucial para asegurar información exacta, por el amplio y directo alcance que Facebook proporcionaba para conectar con la población un entorno virtual. Esta red social se destacó como la mejor plataforma para ello, por su gran alcance y conexión directa con la ciudadanía, lo que la posicionaba, según Digital Report 2021 como la plataforma de principal uso a nivel nacional en comparación con otras redes sociales (We Are Social & Hootsuite, 2021). Además,

su valor fue mayor que el de otras plataformas sociales gracias a sus millones de usuarios activos y crecimiento acelerado durante la pandemia, facilitando una interacción constante y recíproca con la audiencia (Anticona Ganoza, Burgos Vásquez, Ríos Incio y Páez Moreno, 2023).

Los criterios de evaluación seleccionados para el análisis de los posts de Facebook se fundamentan en los principios esenciales de la Comunicación para el Desarrollo (CpD) y en otros estudios de análisis multimodal de publicaciones. Estos criterios permiten medir la efectividad comunicativa de los mensajes publicados, considerando tanto los elementos visuales como textuales y su capacidad para generar interacción con la audiencia. El análisis se centró en aquellos posts que registraron un mayor número de interacciones, tales como “me gusta”, comentarios y compartidos. Este enfoque se sustenta en el estudio de Llamosas Ibáñez (2018), quien destaca que “las reacciones en Facebook son un indicador vital para medir la efectividad de las estrategias de comunicación digital, ya que reflejan el compromiso y la respuesta emocional del público objetivo”. La interacción, por tanto, no solo evidencia el impacto inmediato del mensaje, sino que también permite evaluar su capacidad para generar diálogos y fortalecer la relación entre la institución y sus usuarios.


Por otro lado, la dimensión imagen se evaluó a partir de la calidad, relevancia y atractivo visual de las imágenes utilizadas en los posts. Las imágenes desempeñan un papel crucial en la comunicación digital, ya que captan la atención del usuario y facilitan la transmisión del mensaje de manera rápida y efectiva (Llamosas Ibáñez, 2018). En la dimensión Imagen, se resaltan Inclusión y Diversidad junto a Contextualización Cultural para evaluar si los mensajes visuales expresan equidad de género, proximidad cultural y vínculo emocional. Asimismo, la Representación de Problemáticas Locales y Tecnología considera abordar necesidades esenciales como inclusión digital y accesibilidad tecnológica, fundamentales en esta investigación. Finalmente, un copy efectivo complementa la imagen y refuerza el mensaje

principal, facilitando su comprensión e incentivando la interacción del usuario. En este contexto, Yaranga León (2017) sostiene que “el copy efectivo es aquel que logra transmitir el mensaje de manera clara y persuasiva, motivando al usuario a interactuar con el contenido”. En la dimensión Copy (texto), los criterios de Promoción del Uso de la Tecnología y Empoderamiento del Usuario evalúan la capacidad de los mensajes para motivar el uso de herramientas digitales y el reconocimiento de derechos ciudadanos. Por último, Contexto y Pertinencia del Mensaje considera la claridad, relevancia y pertinencia cultural de los mensajes transmitidos al público objetivo, comprobando si existió una comunicación gubernamental efectiva.

A continuación, se presenta un ejemplo del análisis de publicaciones realizado (Anexo 1).

**Figura 5. Análisis multimodal de publicaciones**

1. Publicación 1 (FB120)



**Copy:** El aplicativo #MiJuntos es una herramienta de consulta online que contiene información útil para las familias usuarias. Se puede utilizar desde un celular, tablet y una computadora.

**Link de la publicación:** <https://shorturl.at/UmkH7>

Análisis multimodal de Publicación FB120

Análisis de la Publicación FB120			
Fecha de Publicación: 21 de febrero del 2020			
Dimensión	Criterio de evaluación	Análisis Específico	Estrategia de Comunicación para el Desarrollo
Imagen	Inclusión y Diversidad	Fotografía de una mujer adulta usuaria del app “Mi Juntos” sosteniendo un celular donde muestra la pantalla de inicio; elementos visuales reflejan cercanía e identificación con las usuarias.  Usuaria sosteniendo un celular con la aplicación abierta; contribuye a que las demás usuarias imiten esa acción y fomenta la inclusión digital de las mismas.	<b>Desarrollo de Contenidos Locales y Comunicación Inclusiva para la Equidad de Género:</b> Visibiliza a las usuarias dentro de las estrategias y productos de comunicación, incluyéndolas en la publicidad, además las invita a hacer uso del aplicativo. Con ello la comunicación promueve la equidad de género al incluir a una mujer como protagonista y contribuye al acceso a nuevas tecnologías.

En el análisis de las estrategias de comunicación para el desarrollo empleadas en la adopción tecnológica del aplicativo “Mi Juntos” del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, a través del Programa Juntos, se observa un uso destacado de Facebook como el canal con mayor

interacción durante la pandemia de COVID-19. Anticona Ganoza et al. (2023) subrayan que las entidades gubernamentales en Perú adaptaron sus estrategias comunicativas para responder a las necesidades de diversos estratos sociales, utilizando plataformas digitales como Facebook para complementar y reforzar los mensajes emitidos por medios tradicionales. Esta sinergia no solo permitió ampliar el alcance de la información, sino que también posicionó a Facebook como una herramienta estratégica para la segmentación y personalización de contenidos.

Asimismo, dentro de las publicaciones analizadas, se observó la incorporación de contenidos de desarrollo local como parte de las estrategias de comunicación para el desarrollo empleadas en la adopción tecnológica del aplicativo "Mi Juntos". Esta estrategia posiciona a la población meta como protagonista de los mensajes, con elementos visuales y diseños adaptados a sus realidades culturales, una práctica similar a la "estratificación comunicativa" empleada en las campañas digitales del Ministerio de Salud, donde los contenidos son segmentados según las características de la audiencia (Anticona Ganoza et al., 2023). Además, en ambas campañas se evidencian principios de "Comunicación Inclusiva para la Equidad de Género", los cuales buscan estructurar mensajes accesibles y culturalmente relevantes, considerando que la mayoría de la audiencia del Programa Juntos está compuesta por mujeres (Calatayud Mendoza A.P. et al., 2023). Durante la pandemia, el Ministerio de Salud también adoptó esta estrategia bajo la noción de "profesionalización del manejo digital", orientando los mensajes hacia un lenguaje claro y publicaciones constantes (Anticona Ganoza et al., 2023).

El aplicativo "Mi Juntos" se inserta además en una estrategia más amplia de promoción de servicios de gobierno electrónico, destacándose como una herramienta de modernización de los servicios públicos y facilitación de la interacción entre el Estado y los ciudadanos. Castilla, Pacheco y Franco (2024) afirman que el e-Government mejora la confianza ciudadana al aumentar la transparencia y facilitar los trámites administrativos con soluciones digitales. Este hecho está asociado al desarrollo de aplicaciones como la app "Mi Juntos", la cual facilita a las

usuarias acceder a información en tiempo real, mejorando el acceso a derechos fundamentales, como la información pública (Castilla et al. 2024).

En este contexto, la alfabetización digital surge como una estrategia clave en el análisis de las publicaciones evaluadas, enfatizando la urgencia de disminuir la brecha digital de género, particularmente en comunidades rurales y marginadas. García Aguilera et al. (2021) enfatizan que el fomento de habilidades digitales básicas no solo enfrenta la exclusión tecnológica, sino que también promueve la inclusión social, permitiendo que las mujeres del Programa Juntos usen herramientas de acceso a la información y gobierno electrónico como el aplicativo “Mi Juntos”. Este procedimiento tiene especial importancia en contextos donde las desigualdades de género y económicas han limitado históricamente el acceso a la infraestructura tecnológica (Donner, 2015).

### **4.3 Impacto del Aplicativo “Mi Juntos” en el Acceso a la Información y Gobierno Electrónico**

Este análisis tiene como objetivo determinar la relación de la experiencia de usuario (UX) y el acceso a información y gobierno electrónico de las usuarias del Programa Juntos, a partir de la adopción tecnológica del aplicativo "Mi Juntos" entre 2019 y 2020. Esta aplicación facilita el acceso a información relevante a más de 1.5 millones de sus usuarias, las cuales son mujeres social y económicamente vulnerables. Además de ello, esta iniciativa busca impulsar la inclusión digital de estas mujeres, al hacerlas partícipes del Gobierno Electrónico, promoviendo el uso de servicios en línea para trámites gubernamentales.

#### **4.3.1 Número de descargas como indicador de acceso a trámites digitales**

El aplicativo "Mi Juntos" ha demostrado ser efectivo en relación al acceso a trámites digitales por parte de las usuarias del Programa Juntos. Desde su lanzamiento el 12 de septiembre de 2019, logró 1,532,776 descargas, evidenciando un interés significativo por parte de las usuarias en adoptar este recurso tecnológico (Tabla 4).

**Tabla 4.** *Número de descargas del aplicativo “Mi Juntos”*

<b>Versiones Android (celulares o tablets)</b>		<b>Total descargas mensual</b>
<b>Descargas en el 2019</b>	<b>Set</b>	<b>4,631</b>
	<b>Oct</b>	<b>5,438</b>
	<b>Nov</b>	<b>2,826</b>
	<b>Dic</b>	<b>4,658</b>
<b>Descargas en el 2020</b>	<b>Ene</b>	<b>1,115</b>
	<b>Feb</b>	<b>5,452</b>
	<b>Mar</b>	<b>107,552</b>
	<b>Abr</b>	<b>21,608</b>
	<b>May</b>	<b>16,418</b>
	<b>Jun</b>	<b>35,579</b>
	<b>Jul</b>	<b>21,479</b>
	<b>Ago</b>	<b>84,049</b>
	<b>Set</b>	<b>44,787</b>
	<b>Oct</b>	<b>115,502</b>
	<b>Nov</b>	<b>695,932</b>
	<b>Dic</b>	<b>365,750</b>
<b>Total 2019-2020</b>		<b>1,532,776</b>

Elaboración propia.

La aplicación "Mi Juntos" supone una respuesta estratégica e innovadora para mejorar el acceso a información a datos cruciales (como fechas y lugares de abono) a las usuarias del Programa Juntos, a través del gobierno electrónico. En un entorno con complicadas barreras geográficas, económicas y logísticas la aplicación ofreció acceso rápido y exacto información pública importante para la toma de decisiones de las usuarias en relación a la gestión de su tiempo y dinero. Esta iniciativa no solo solucionó un problema operativo, sino que también mostró un enfoque de comunicación para el desarrollo que asegura el derecho a la información pública de forma equitativa y accesible, siguiendo las estrategias actuales de inclusión digital (COSUDE, 2014).

Esta herramienta ha tenido un notable impacto geográfico, pues su implementación abarcó 21 departamentos y 1,325 distritos, logrando alcanzar poblaciones rurales y comunidades indígenas ubicadas en zonas de difícil acceso. Lo cual, evidenció su capacidad para superar barreras físicas y económicas, consolidándose como un ejemplo del poder transformador de las tecnologías digitales en contextos de suma vulnerabilidad (MIDIS, 2021).

El aplicativo ha sido de utilidad tanto para las usuarias del Programa regular, como para la inclusión y entrega de bonos durante la pandemia por COVID-19, lo cual destaca su gran adaptabilidad, especialmente frente a situaciones de crisis. Esta capacidad de adaptación es un factor esencial para el éxito de las herramientas digitales (especialmente en contextos vulnerables), debido a que permite abordar necesidades específicas de la población local y superar barreras estructurales a través de estrategias de comunicación inclusivas y accesibles.

#### **4.3.2 Análisis y retroalimentación en plataformas digitales**

Durante el análisis de la retroalimentación de usuarios, se recopilaron un total de 285 calificaciones sobre la aplicación "Mi Juntos" en Google Play, en el periodo 2019-2020. De estas, 142 fueron calificaciones positivas, mientras que 121 reflejaron insatisfacción.

**Tabla 5.** *Análisis de comentarios y calificaciones Google Play*

Descripción	Valor
Total de Calificaciones	285
Total de Calificaciones Positivas	142
Total de Calificaciones Negativas	121
Análisis Top Two Box Positivo (%)	49.82%
Análisis Top Two Box Negativo (%)	42.46%

Elaboración propia.

De acuerdo a los datos obtenidos y análisis realizado, se obtuvo que el 49.82% de las usuarias había calificado la experiencia de usuario del aplicativo "Mi Juntos" con 4 o 5 estrellas. Este valor es relevante al compararlo con la satisfacción de otras experiencias digitales en América Latina. En Cuba, el 45% de los ciudadanos se declaró medianamente satisfecho con los trámites y servicios en línea, tanto a través de plataformas web como de aplicaciones móviles (Guillén, 2022). Por su parte, un estudio realizado en el ámbito municipal peruano señala que la percepción ciudadana respecto al gobierno digital depende en gran medida de la accesibilidad y eficiencia de los servicios ofrecidos, destacando que una adecuada implementación tecnológica incrementa los niveles de satisfacción y confianza en la administración local (Espinoza Orozco, Ramos Gamarra & Orosco-Fabian, 2023). A nivel regional, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) destaca que, si bien aún prevalece el uso de canales presenciales, existe una creciente demanda de servicios digitales, lo que representa una oportunidad estratégica para fortalecer la experiencia ciudadana (BID, 2024). Comparando

estos resultados con el presente estudio, cuyo índice *Top 2 Box* alcanzó el 49.82%, se puede inferir que dicho porcentaje refleja una acogida favorable y un nivel de satisfacción alineado con los promedios observados en la región.

Dentro de los comentarios positivos más relevantes se destacan aquellos que hacen referencia a sus cualidades: rapidez en brindar información, facilidad de uso, precisión de la información sobre lugar y fecha de pago. Al brindar esta información, las usuarias evitaron desplazamientos innecesarios para consultas y pudieron acudir en la fecha señalada al cobro de sus beneficios. En lugares de difícil acceso geográfico o distantes del lugar de abono, obtener esta información de manera anticipada resultó de vital importancia para la mejora en su gestión de tiempo.

En contraste a estas opiniones positivas, se encontraron en el análisis también calificaciones negativas, las cuales provienen principalmente de usuarias que descubrieron que no se encontraban en la lista de personas a las cuales se les había asignado una transferencia económica. A pesar de ello, cabe destacar que estas usuarias evitaron realizar un gasto innecesario en tiempo y dinero para recibir esta información gracias al acceso remoto a través de la app, por medio de la cual tuvieron esta información pública clave.

Estudios como el de Hassankhani et al. (2021) corroboran la idea de que las soluciones tecnológicas, al derribar barreras geográficas y económicas, constituyen un puente hacia servicios esenciales que antes eran inalcanzables. Aunque las expectativas iniciales de los usuarios no siempre se cumplen, estas herramientas introducen una transformación sustancial al ofrecer un acceso más directo y accesible. Sin embargo, esta narrativa de progreso no está exenta de sombras. Persisten desafíos significativos que impactan la experiencia del usuario, como problemas técnicos recurrentes, barreras de acceso y una comunicación deficiente sobre los criterios de elegibilidad en relación a las transferencias tecnológicas (Figura 6).

## Figura 6.

### *Comentarios de Usuaris que evidencian problemas técnicos o bajo nivel de competencias digitales*



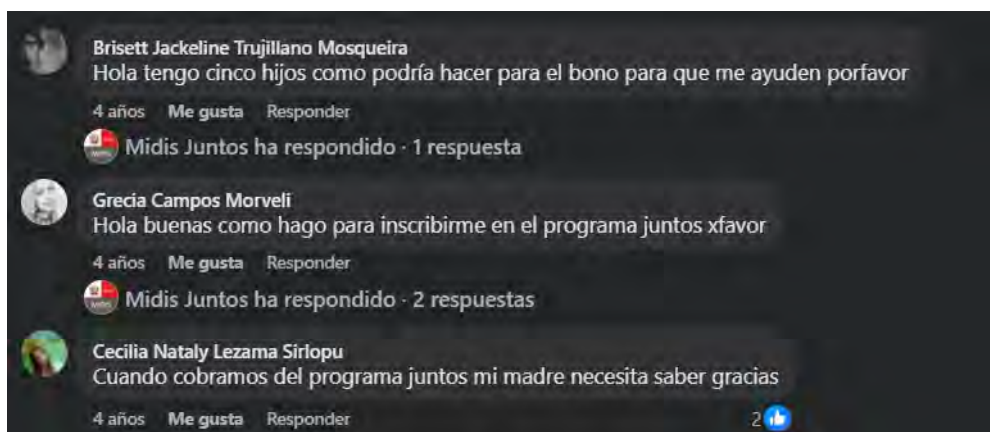
Estas deficiencias no solo generan frustración, sino que también erosionan la percepción general de la aplicación y del Programa en su conjunto. Robinson et al. (2020) destacan que, en contextos de desigualdad digital, estas problemáticas tienden a intensificarse, exacerbadas por la falta de alfabetización tecnológica y el acceso desigual a dispositivos adecuados. En este escenario, abordar estas brechas se convierte en una tarea esencial para garantizar una experiencia más equitativa y satisfactoria.

En ese sentido el potencial pleno de la aplicación “Mi Juntos” se ve limitado por problemas técnicos, barreras de acceso y competencias digitales, entre otros desafíos. Por ello, con el fin de superar estas barreras, es crucial una estrategia dual: por un lado, la optimización tecnológica que elimine los problemas técnicos y mejore la experiencia de usuario (UX) alrededor del aplicativo; por otro, la implementación de Programas efectivos de alfabetización digital que empoderen a las usuarias y les permitan aprovechar al máximo la plataforma.

Además, la comunicación clara y transparente sobre los criterios de elegibilidad entre usuarias que reciben la transferencia monetaria y las que no es indispensable para reducir las expectativas frustradas y mitigar la insatisfacción. Como señala Molnar (2019), la sostenibilidad y efectividad de las iniciativas de gobierno electrónico dependen de la capacidad de estas herramientas para establecer confianza con sus usuarios, un vínculo que se forja desde la transparencia y la capacidad de respuesta.

Un aspecto complementario, pero no menos relevante se observa en la participación de los usuarios en redes sociales relacionadas con la aplicación “Mi Juntos”. En estos espacios, como las publicaciones de alta interacción en Facebook, los comentarios no se centran únicamente en la experiencia directa con la tecnología, sino que abordan cuestiones más amplias relacionadas con el Programa del MIDIS. Preguntas sobre inclusión en las listas de beneficiarios, fechas de abonos o instrucciones para encontrar y afiliarse a la aplicación revelan un patrón significativo: la percepción del usuario en relación con el aplicativo “Mi Juntos” está más influida por el acceso al beneficio en sí que por la usabilidad, accesibilidad y utilidad del aplicativo (Figura 7). Este comportamiento evidencia un desafío adicional en la implementación de herramientas digitales para los servicios en línea de trámites gubernamentales.: el éxito de estas plataformas no depende únicamente de su experiencia de usuario (UX), sino de su capacidad para integrarse en un ecosistema de comunicación y servicios que responda a las necesidades inmediatas de las comunidades que busca beneficiar.

**Figura 7.** *Comentarios en redes sociales: Facebook*



La aplicación “Mi Juntos” se presenta como un avance significativo en el camino hacia la inclusión digital, particularmente en el ámbito del acceso a información y gobierno electrónico. Sin embargo, su implementación revela desafíos que no pueden ser obviados.

El uso de redes sociales para la interacción y difusión de información, como los comentarios en Facebook, han puesto de manifiesto una serie de inquietudes por parte de los usuarios, entre las que destacan preguntas frecuentes y solicitudes de inclusión. Este tipo de observaciones subraya una brecha importante: la falta de comprensión generalizada sobre los criterios de elegibilidad y los principales objetivos de la aplicación, lo cual se deriva de una desconexión entre la experiencia de usuario (UX) del aplicativo y las expectativas o capacidades de los usuarios (Robinson et al, 2020).

Resulta evidente que la desigualdad digital desempeña un papel central en esta problemática. En este caso, la plataforma ha sido percibida como una solución técnica adecuada, pero limitada por su incapacidad para comunicarse de manera efectiva con aquellos a quienes busca beneficiar. Este fenómeno no es exclusivo de “Mi Juntos”, sino que representa un desafío común en el diseño de estrategias tecnológicas en escenarios de vulnerabilidad social (Hassankhani et al, 2021).

El caso de “Mi Juntos” pone de relieve la importancia de diseñar estrategias comunicativas integrales que trasciendan la interfaz de la aplicación. No solo se necesita un diseño accesible;

se requiere también un enfoque estratégico que permita abordar las dudas y preocupaciones de los usuarios en espacios externos (como las redes sociales) que actúan como foros donde se lleva a cabo la interacción comunitaria. Estos espacios, frecuentemente ignorados en el diseño inicial de las herramientas digitales, desempeñan un papel esencial en la construcción de confianza y en la educación de los usuarios sobre el propósito y el funcionamiento de las aplicaciones (Pérez-Escolar y Canet, 2022).

En este sentido, la consolidación de “Mi Juntos” como un ejemplo exitoso de inclusión digital requerirá un enfoque holístico. Este debe incluir una combinación de optimización tecnológica, mayor transparencia en la comunicación y Programas de alfabetización digital que permitan a los usuarios comprender y utilizar plenamente la herramienta. Solo a través de la integración de estas estrategias será posible cerrar las brechas de acceso y maximizar el impacto positivo de la aplicación en la calidad de vida de las poblaciones vulnerables, permitiéndoles un adecuado uso y apropiación de las TIC digitales (Robinson et al, 2020).

#### **4.3.3 Percepción de usuarias: Experiencia de Usuario (UX) para el acceso a información y gobierno electrónico**

Se realizaron seis entrevistas en profundidad a usuarias que utilizaron la aplicación “Mi Juntos” entre 2019 y 2020, con el fin de entender sus percepciones y vivencias respecto a esta herramienta digital durante ese periodo. Las mujeres, contaban con un rango etario entre 19-24 años, y fueron seleccionadas de la lista de usuarias del aplicativo “Mi Juntos” de diferentes regiones del Perú, permitiendo recoger perspectivas de contextos geográficos variados. Antes de comenzar las entrevistas, se recabó su consentimiento informado, asegurando el respeto a sus derechos y la confidencialidad de la información dada. Se transcribieron completamente las entrevistas, y las transcripciones se encuentran en el Anexo 4 de la presente tesis como fuente para el análisis realizado. Este proceso permitió identificar su percepción y experiencia

referente a su experiencia de usuario (UX) en relación al aplicativo, contribuyendo a evaluar el impacto de una adecuada experiencia de usuario (UX) para el acceso a información y gobierno electrónico en poblaciones de mujeres jóvenes y vulnerables (Tabla 6).

**Tabla 6.** Acceso a información y gobierno electrónico y utilidad percibida por usuarias del aplicativo “Mi Juntos”

Aspecto Evaluado	Menciones de usuarias	Entre vista	Explicación Detallada	N° de Menciones
<b>Acceso a Información y gobierno electrónico</b>	"Me dio la información, sobre todo, este Programa Juntos, que hay muchos, así como para cobrar o así, me ayudó mucho."	E1	Las usuarias accedieron a información clave para sus cobros, reduciendo incertidumbres.	13
	"Ya descargando eso ya, ahora sé que puedo ir directamente y no perder tiempo."	E2	La información se volvió accesible directamente a través del aplicativo, eliminando la necesidad de intermediarios.	
	"Recibí la información en el momento en que la necesitaba, durante la pandemia."	E1	La aplicación garantizó información inmediata y confiable, fundamental durante la pandemia.	
	"Sabía qué día exacto podía cobrar y no hacía doble gasto."	E4	Consultar fechas exactas eliminó viajes innecesarios y mejoró la organización.	
	"Con el aplicativo veía la fecha de cobro."	E6	Las fechas de cobro se podían consultar directamente en la aplicación, reduciendo costos de tiempo.	
	"Me ayudaba a saber si estaba bien o no los datos de mi familia."	E1	Proporcionó una herramienta para verificar no solo fechas, sino datos adicionales del Programa.	
	"Con el aplicativo ya sabía qué día cobrar."	E2	La capacidad de consultar las fechas exactas de cobro fue mencionada como una de las funciones más útiles.	
	"Era muy útil porque organizaba mi tiempo mejor al saber la fecha exacta."	E6	Las usuarias pudieron planificar actividades domésticas y personales en función de la información clara y precisa del aplicativo.	
"Ya no hacía falta preguntar en reuniones, el aplicativo daba la fecha exacta."	E4	La autonomía para consultar fechas sin intermediarios mejoró la calidad de la experiencia con el Programa.		

<b>Utilidad percibida: Ahorro de Tiempo y Dinero</b>	"Podía consultar cuándo cobrar sin depender de que me avisen."	E1	El aplicativo brindó autonomía total a las usuarias para gestionar sus tiempos en base a datos precisos.
	"Ya no tenía que confiar en rumores, podía verlo en el aplicativo."	E2	Las usuarias encontraron seguridad en la información proporcionada por el aplicativo, eliminando dependencias de fuentes informales.
	"El aplicativo me daba seguridad de saber si habían depositado o no."	E3	Confirmar depósitos directamente en el aplicativo fue percibido como una función esencial para evitar incertidumbres.
	"Sabía si mis datos estaban completos y podía revisar todo directamente."	E1	La revisión de datos personales y familiares aumentó la confianza en el Programa y en las gestiones realizadas a través del aplicativo.
	"Ahorré en pasajes, ya no hacía nada, solo veía la fecha."	E6	La reducción de desplazamientos permitió un ahorro tangible en transporte.
	"Antes iba por gusto, ahora solo bajo a cobrar."	E5	Las usuarias evitaron viajes innecesarios al tener información precisa sobre fechas de cobro.
	"Con el aplicativo ya sabían qué día exacto cobrar y ya bajaban, solamente para cobrar y hacer las compras."	E1	Facilitó la organización de los viajes necesarios, maximizando la eficiencia de cada desplazamiento.
	"Antes gastábamos mucho en bajar para preguntar y luego volver a cobrar, ahora no."	E4	La información precisa redujo los viajes repetitivos relacionados con la falta de datos confiables.
	"Nos avisaba cuándo podíamos ir y no íbamos por gusto."	E1	Las fechas precisas de cobro evitaron gastos innecesarios en transporte y pérdida de tiempo.

Elaboración propia.

Como se aprecia en la Tabla 6, la utilidad percibida y el acceso a la información pública que les brindó el aplicativo "Mi Juntos" fue positiva en la mayoría de los casos. Esto es similar al estudio realizado en Antioquia sobre apropiación tecnológica en zonas rurales, donde los caficultores consideran que el acceso a información relevante brindado por las TIC digitales es de gran utilidad en su vida diaria (Zapata, 2015).

Por otro lado, en cuanto a la utilidad percibida por las usuarias del Programa Juntos, se observa que el acceso a la información y gobierno electrónico, a través del aplicativo "Mi Juntos" les brindado mejoras en su calidad de vida, a través de un ahorro en tiempo y gastos de desplazamiento, debido a que ya no es necesario desplazarse para realizar las consultas sobre la fecha de pago, lo que coincide con los hallazgos de Castilla et al. (2024), quienes afirman que las aplicaciones digitales tienden a reducir la necesidad de trámites presenciales y otros costos relacionados, como el transporte o las tarifas de servicio, lo cual reduce significativamente el coste de tiempo y dinero por consulta.

Lo anterior es congruente con lo expresado por las usuarias del aplicativo, quienes afirman que la mayor utilidad que les brinda el aplicativo, se basa en la reducción de costos y tiempo de desplazamiento.

Si bien los servicios digitales de gobierno, a través de aplicativos como "Mi Juntos", ofrecen una forma rápida y accesible de obtener información en tiempo real, según lo reflejado en el cuadro sobre la percepción de las usuarias, también se identificaron dificultades relacionadas con la conectividad durante el uso del aplicativo. Estas limitaciones representan un desafío significativo para maximizar los beneficios de las TIC digitales en zonas periurbanas y rurales. En este sentido, la infraestructura tecnológica adecuada es un componente esencial para lograr resultados óptimos en la apropiación tecnológica en comunidades rurales (Zapata, 2015).

Asimismo, la capacitación continua se presenta como un factor complementario clave para facilitar la adopción gradual de la tecnología (Zapata, 2015). Este enfoque permite empoderar a las usuarias al garantizarles un acceso más directo y transparente a información relevante sobre su situación, promoviendo así su derecho al acceso a la información (Castilla et al., 2024).

#### **4.4 Resultados obtenidos por el aplicativo móvil "Mi Juntos" en términos de Uso y apropiación de la TIC, Acceso a la información y gobierno electrónico de las usuarias del Programa "Juntos" en Perú**

#### 4.4.1 Inclusión digital

En el contexto de las transformaciones digitales que están redefiniendo la prestación de servicios públicos, el aplicativo "Mi Juntos" (creado por el Programa Juntos) emerge como una herramienta innovadora al servicio de las poblaciones vulnerables. Su implementación no solo busca modernizar los procesos administrativos, sino también eliminar las barreras de acceso a la información y empoderar a las usuarias en el ejercicio de la ciudadanía (Programa Nacional de Apoyo a los Más Pobres "Juntos", 2021).

Este análisis examina los resultados de "Mi Juntos" desde dos perspectivas esenciales: el incremento de las atenciones no presenciales a través de la Plataforma de Atención al Usuario y las consultas realizadas al aplicativo entre los años 2019 y 2020.

El número de atenciones en la Plataforma de Atención al Usuario refleja un cambio notable tras la introducción del aplicativo "Mi Juntos". De acuerdo con los datos mostrados en la Tabla 7, las atenciones no presenciales aumentaron de 20,529 entre enero y junio de 2019 a 36,042 en el mismo periodo de 2020. A partir de ahí, este incremento se aceleró, alcanzando 173,846 en el segundo semestre de 2020.

**Tabla 7.** *Número de atenciones en la Plataforma de Atención al Usuario (no incluye canal presencial)*

<b>Número de atenciones en la Plataforma de Atención al Usuario (no incluye canal presencial)</b>		
<b>Antes de la implementación del aplicativo "Mi Juntos"</b>	<b>Después de la implementación del aplicativo "Mi Juntos"</b>	
<b>Enero - Junio 2019</b>	<b>Enero - Junio 2020</b>	<b>Julio - Diciembre 2020</b>
20,529 atenciones	36,042 atenciones	173,846 atenciones

*Adaptado de Informe de postulación 2021: Premio 2021 Buenas Prácticas en Gestión Pública*

El aumento exponencial de las atenciones evidencia una rápida adopción del aplicativo y su capacidad para atender las necesidades de las usuarias, a raíz de las restricciones de la pandemia. El contexto de la pandemia de COVID-19, donde las restricciones de movilidad demandaban soluciones digitales, incremento la demanda del uso de dispositivos digitales que facilitarían el acceso a información gubernamental, a través del gobierno electrónico. En términos de Comunicación para el Desarrollo, este resultado refleja el potencial de las TIC digitales para empoderar a las comunidades más desfavorecidas, especialmente en áreas rurales con limitada infraestructura en épocas de crisis o emergencias (Melkote, 2015). Por lo tanto, es posible que de no haber existido el contexto de emergencia sanitaria la adopción del aplicativo “Mi Juntos” por parte de las usuarias del Programa Juntos no hubiera tenido la misma acogida.

Por otro lado, existen experiencias internacionales de éxito en relación con la adopción tecnológica de herramientas digitales para la inclusión digital. Por ejemplo, en Brasil, los Programas de gobierno electrónico han mostrado cómo la digitalización de servicios reduce la exclusión social y mejora la transparencia gubernamental (Molnar, 2019).

En ese sentido, más allá del contexto sanitario del COVID-19, el elevado número de consultas evidencia que el aplicativo “Mi Juntos” es una herramienta digital que permite el acceso a la información gubernamental y ayuda a reducir la dependencia de medios presenciales. Este uso masivo del aplicativo experimenta durante los años 2019 y 2020, muestra cómo una herramienta digital diseñada por medio de la experiencia de usuario (UX) puede transformarse en un canal de comunicación digital que facilite la interacción entre el Estado y sus ciudadanos.

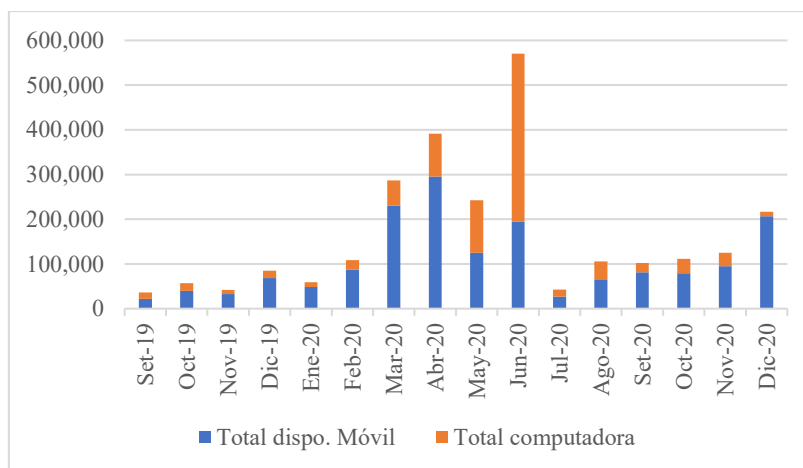
En la Figura 8, se muestra que, entre septiembre de 2019 y diciembre de 2020, el aplicativo registró 2,582,279 consultas, de las cuales 1,574,961 correspondieron a hogares en intervención regular, mientras que el resto provino de intervenciones temporales, como la

vinculada al Decreto de Urgencia 95-2020 para fortalecer el desarrollo infantil. Este aumento fue particularmente notorio en noviembre y diciembre de 2020, debido a la amplia difusión del Programa.

Este comportamiento refleja cómo el uso de la aplicación “Mi Juntos” evolucionó a lo largo del periodo analizado, adaptándose a las distintas necesidades de las usuarias. En particular, se observa una disminución en el número de consultas durante julio, seguida de un incremento progresivo de agosto a octubre. Esta reducción temporal puede explicarse por la estabilización en la demanda de información tras el pico registrado durante los meses de mayo y junio, cuando la pandemia incentivó el uso del aplicativo como alternativa a los canales presenciales. No obstante, el aumento gradual a partir de agosto coincide con la implementación del Decreto de Urgencia N.º 95-2020, que amplió la cobertura del Programa, generando un nuevo grupo de usuarias interesadas en consultar las fechas y lugares de pago.

Cabe destacar que el volumen de consultas registrado entre agosto y octubre es comparable al de febrero de 2020, último mes antes de las restricciones sanitarias, lo que sugiere que, si bien el uso del aplicativo fue potenciado de manera circunstancial, el incremento en su uso como un canal regular de acceso a la información se alinea con los objetivos establecidos en el Plan de Inclusión Financiera 2020 del MIDIS, el cual promovió el fortalecimiento de las capacidades digitales de las usuarias mediante capacitaciones realizadas en los meses de setiembre 2019, octubre 2019, noviembre 2019, diciembre 2019 y febrero 2020.

**Figura 8.** *Número de consultas / accesos al aplicativo “Mi Juntos” (2019-2020)*



Si bien el número de consultas registradas en la app “Mi Juntos” es un indicador relevante del uso de la plataforma, este no equivale directamente al número total de usuarias, dado que una misma usuaria puede realizar múltiples consultas a lo largo del tiempo. Sin embargo, los datos de *consultas únicas* y el número total de hogares participantes permiten aproximar esta relación y evaluar la recurrencia en el uso del aplicativo, considerando tanto a los hogares en intervención regular como a los beneficiarios de la intervención temporal implementada en el marco del Decreto de Urgencia N.º 95-2020. Entre septiembre de 2019 y diciembre de 2020, se registraron 2,582,279 consultas realizadas desde dispositivos móviles y computadoras, correspondientes a 647,532 hogares contabilizados una vez por mes a partir del número de DNI. Al analizar la recurrencia de uso, se observa que los 647,532 hogares realizaron, en conjunto, 2,582,279 consultas, lo que equivale a un promedio de 4.0 consultas por hogar durante el periodo analizado. Este promedio refleja la frecuencia con la que los hogares accedieron al aplicativo para consultar fechas de pago, verificar el cumplimiento de responsabilidades u obtener información relacionada con los beneficios recibido.

La implementación de “Mi Juntos” se alinea con las tendencias globales en gobernanza electrónica, que destacan el uso de aplicaciones móviles para aumentar la eficiencia y accesibilidad de los servicios públicos (Cortés Cediel, 2020). En India, por ejemplo, iniciativas

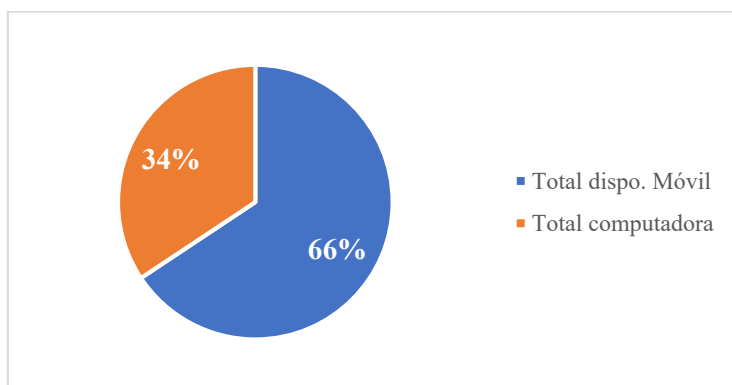
similares como el Programa Digital India han reducido significativamente la brecha digital en sectores rurales (Jain et al., 2019).

No obstante, el caso peruano también resalta desafíos críticos. Si bien las consultas aumentaron considerablemente, la desigualdad en el acceso a dispositivos y la conectividad siguen siendo barreras estructurales que limitan la universalidad de este impacto. En este sentido, es fundamental combinar las herramientas digitales con políticas de inclusión tecnológica y alfabetización digital (García Aguilera et al., 2021).

Por otro lado, el análisis de la distribución de consultas al aplicativo “Mi Juntos” según el tipo de dispositivo utilizado entre 2019 y 2020 refleja una predominancia del acceso mediante dispositivos móviles. Aproximadamente el 85% del total de consultas se realizaron desde dispositivos móviles (figura 9), esta mayor predominancia se mantuvo casi en todos los meses, a excepción de junio, probablemente debido a que, durante este periodo, el Gobierno peruano implementó el Bono Familiar Universal de S/ 760, destinado a los hogares más afectados por la pandemia. Para aquellos que no fueron considerados en los bonos anteriores, se habilitó una plataforma web del Registro Nacional de Hogares, que permitió actualizar los datos del núcleo familiar hasta el 3 de junio de 2020. Este proceso llevó a muchas personas a utilizar computadoras para completar la inscripción debido a la necesidad de acceder a formularios detallados y cargar documentos, muchas veces a través de tramitadores.

El mayor porcentaje de consultas a través de dispositivos móviles es coherente con los patrones de uso tecnológico observados en poblaciones rurales y vulnerables, donde los dispositivos móviles, debido a su accesibilidad y menor costo comparativo, se han consolidado como la principal herramienta de conexión digital (Cortés Cediell, 2020). El acceso móvil también permite superar limitaciones de infraestructura, como la falta de computadoras personales o puntos de conexión fija.

**Figura 9.** *Distribución porcentual del total de consultas/accesos a través de dispositivo móvil y computadora al aplicativo “Mi Juntos” (2019-2020)*



El predominio de dispositivos móviles como medio de acceso al aplicativo no solo evidencia la preferencia de las usuarias, sino también la relevancia de diseñar soluciones digitales optimizadas para este tipo de dispositivos. El diseño adaptado y la funcionalidad amigable de “Mi Juntos” para móviles son aspectos clave que han contribuido a su alta tasa de adopción.

No obstante, la menor proporción de los accesos mediante computadoras podría indicar una persistente desigualdad en el acceso a tecnologías más avanzadas y conectividad de banda ancha, aspectos que limitan la capacidad de las usuarias para aprovechar por completo las oportunidades digitales. Es imprescindible fortalecer la infraestructura tecnológica, como lo revela este hallazgo (especialmente en zonas rurales) además de complementar el uso de dispositivos móviles con otras opciones de mayor capacidad para realizar gestiones más complejas (Molnar, 2019).

Los resultados obtenidos por “Mi Juntos” en términos de inclusión digital son reveladores y reflejan un avance significativo en una de sus dimensiones: el acceso a información de gobierno electrónico, en este caso orientada a poblaciones vulnerables. Ello se ve expresado el aumento exponencial en el número de atenciones no presenciales en la Plataforma de Atención al Usuario, lo cual refleja importantes avances en términos de acceso a trámites digitales. Este

incremento subraya cómo la integración de herramientas digitales en la Plataforma de Atención al Usuario ha reducido barreras de acceso tradicionales, y ha mejorado su soporte para atender a las usuarias en términos de una buena experiencia de usuario (UX) es decir, a través de una herramienta digital accesible, útil y fácil de usar.

Por otro lado, el aplicativo “Mi Juntos” registró un alto número de accesos, lo cual refleja otra dimensión de la inclusión digital, el uso y apropiación de las TIC, pues la manera en que ha facilitado el acceso a información crítica, como fechas de pagos y el cumplimiento de responsabilidades, ha generado una alta frecuencia de uso, la cual va de la mano un alto índice de participación en cursos de alfabetización digital entre las usuarias promoviendo en ellas una mayor autonomía. Por otro lado, la preferencia de las consultas a través de dispositivos móviles destaca la importancia de desarrollar soluciones adaptadas a los patrones de uso de las usuarias, especialmente en contextos rurales, lo cual está relacionado con un correcto uso y apropiación del aplicativo “Mi Juntos”.

La relevancia de "Mi Juntos" en términos de inclusión digital, radica en su capacidad para facilitar el acceso a información al gobierno electrónico, mejorando la relación entre el Estado y las poblaciones vulnerables, al ofrecer canales de comunicación digital más accesibles, útiles y fáciles de usar. Sin embargo, los desafíos asociados a la brecha digital, como la falta de acceso a dispositivos o conectividad de calidad, evidencian la necesidad de estrategias complementarias. Estas deben incluir el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica en áreas rurales, Programas de alfabetización digital permanentes y un monitoreo continuo para garantizar la sostenibilidad y maximizar el impacto de estas iniciativas. De esta manera, solo mediante un enfoque holístico será posible maximizar el impacto de iniciativas replicables, como “Mi Juntos”, y garantizar su sostenibilidad a largo plazo, consolidando su contribución no solo como herramienta digital, sino como catalizador de equidad y desarrollo social.

#### 4.4.2 Experiencia de Usuario (UX): Usabilidad y Accesibilidad

Según Hassenzahl (2021), la usabilidad no solo se relaciona con la facilidad de uso, sino también con cómo los elementos de diseño influyen en la Experiencia de Usuario (UX), teniendo en cuenta factores como facilidad de uso, diseño intuitivo, entre otros; promoviendo una interacción eficiente de diversos actores con el aplicativo digital, incluyendo a los de bajo nivel educativo o experiencia tecnológica limitada, como es el caso de las usuarias del aplicativo “Mi Juntos”.

Por otro lado, Escobar (2021) destaca la importancia de diseñar tecnologías inclusivas, que permitan eliminar barreras entre los usuarios, sobre todo aquellos con diversidad de capacidades, lo cual es importante en contextos de inclusión social donde contar con herramientas digitales que tengan características de accesibilidad es básico para generar empoderamiento comunitario.

En el siguiente cuadro se analizan las experiencias de las usuarias que utilizaron el aplicativo durante los años 2019 – 2020 en torno a dos de los tres factores clave de la Experiencia de Usuario (UX) la usabilidad y la accesibilidad, con el fin de identificar aspectos positivos y desafíos del aplicativo “Mi Juntos” que, en relación con su diseño y funcionalidades, son clave para facilitar o dificultar su apropiación por parte de las usuarias.

**Tabla 8.** *Percepciones de Usabilidad y Accesibilidad del Aplicativo “Mi Juntos”: Análisis Temático*

Categoría	Nº de Menciones	Citas Textuales de las Usuarías	Entre vista	Temas Identificados
Opiniones positivas	5	- "Sí, fue fácil, más fácil que ir a hacer la cola en el banco."	E6, E4, E1	- Facilidad de uso inicial para muchas usuarias.

<b>sobre Usabilidad</b>	- "Cuando lo abriste por primera vez, ¿cómo fue tu experiencia? ¿Te gustaron los colores, los dibujitos que estaban ahí? Sí, me pareció muy interesante porque en otras aplicaciones no se miraba y era diferente."	E5, E1	- Diseño intuitivo, reconocido como funcional.
	- "Un poquito fue difícil porque mucho no lo sé, pero ya poco a poco ya lo aprendí."		
	- "Descargando, así, este, entrando en celular y así, descargado, así, aplicaciones."	E3, E1, E4	- Proceso de aprendizaje progresivo cuando existieron barreras iniciales.
	- "Para mí fue sencillo siguiendo las indicaciones que estaban ahí."		
<b>Opiniones positivas sobre Accesibilidad</b>	- "Para mí estaba bien porque cuando entras a tu Programa Juntos está una familia y justamente el Programa Juntos para la familia y para los hijos más que todo."	E6, E4, E1	- Aplicativo accesible gracias a su diseño visual sencillo y funcionalidades limitadas pero claras.
4	- "Yo no sabía mucho, pero con la práctica y porque tenía dibujos fue más fácil."		
	- "El diseño estaba bonito, me sentía identificada con los colores y los íconos."	E4, E1,	- No requiere altos conocimientos técnicos, beneficiando a usuarias con experiencia limitada en tecnología.
	- "A mí me enseñó una usuaria también de Programa Juntos y ella me dijo cómo era para poder ver."	E3	

Elaboración propia.

El análisis de las entrevistas realizadas a las usuarias del aplicativo "Mi Juntos" pone en evidencia la efectividad de su diseño en términos de usabilidad y accesibilidad, elementos clave para garantizar una experiencia de usuario satisfactoria en contextos rurales y con población de bajo nivel educativo. En cuanto a la usabilidad, las participantes destacaron la facilidad inicial del aplicativo, comparándolo favorablemente con procesos tradicionales, como hacer filas en los bancos. Este aspecto refleja un diseño intuitivo y funcional que facilitó la transición de las usuarias hacia el entorno digital, incluso para aquellas con experiencia limitada en

tecnología. Comentarios como “Sí, fue fácil, más fácil que ir a hacer la cola en el banco” y “Para mí fue sencillo siguiendo las indicaciones que estaban ahí” ilustran cómo el diseño promueve la confianza y autonomía, aspectos esenciales en la adopción de tecnologías digitales en comunidades vulnerables (Lazar, 2019; Pérez-Escolar y Canet, 2023).

Además, se identificó un proceso de aprendizaje progresivo en aquellas usuarias que inicialmente enfrentaron barreras. Estas barreras, si bien presentes, fueron superadas gracias al diseño accesible y la posibilidad de adquirir experiencia de manera gradual. Frases como “Un poquito fue difícil porque mucho no lo sé, pero ya poco a poco ya lo aprendí” reflejan cómo el aplicativo logró convertirse en una herramienta accesible, permitiendo que las usuarias adquirieran habilidades técnicas básicas de manera autodidacta o con apoyo externo.

En términos de accesibilidad, las usuarias reconocieron que el diseño visual sencillo y el uso de íconos reconocibles facilitaron el acceso al aplicativo, incluso para personas con bajo nivel educativo. Comentarios como “Yo no sabía mucho, pero con la práctica y porque tenía dibujos fue más fácil” resaltan la importancia de utilizar elementos gráficos comprensibles que trasciendan las barreras del lenguaje y los conocimientos técnicos.

Esto evidencia la importancia de incorporar elementos como visuales claros y funcionales que permitan una apropiación progresiva de la tecnología, especialmente en contextos donde la alfabetización digital es limitada (Heimgärtner, 2021).

Asimismo, las funcionalidades limitadas pero claras del aplicativo no solo simplificaron su uso, sino que también permitieron a las usuarias identificarse con la interfaz, como se observa en el comentario “El diseño estaba bonito, me sentía identificada con los colores y los íconos” (Pal et al., 2023).

El rol de la comunidad también emergió como un factor significativo en la apropiación tecnológica. Algunas usuarias señalaron que lograron superar las dificultades iniciales gracias

al apoyo de otras personas familiarizadas con el aplicativo, lo cual refuerza la importancia del aprendizaje colaborativo como complemento al diseño inclusivo. Esta dinámica social no solo facilitó la adopción del aplicativo, sino que también generó una mayor confianza en su uso, permitiendo una experiencia más enriquecedora (Pal et al., 2023; Lazar, 2019).

En conjunto, estos hallazgos subrayan cómo el diseño inclusivo y la accesibilidad tecnológica pueden desempeñar un papel fundamental en la integración digital de poblaciones vulnerables. Además, este análisis confirma la relevancia de diseñar plataformas tecnológicas que no solo sean funcionales, sino también accesibles e inclusivas, fomentando así la igualdad digital en contextos desafiantes.

#### **4.4.3 La Experiencia de Usuario (UX) basada en la utilidad del aplicativo “Mi Juntos” para las usuarias que se enteran anticipadamente de la fecha de abono**

El aplicativo móvil “Mi Juntos” se implementó como una herramienta clave dentro del Programa Juntos, dirigido a atender a cerca de 700,000 hogares en situación de pobreza o pobreza extrema en todo el Perú. Su desarrollo respondió a una necesidad crítica identificada: reducir los costos de tiempo y dinero asociados con la consulta de información sobre los pagos de incentivos monetarios condicionados. Entre septiembre de 2019 y diciembre de 2020, se registraron 499,630 consultas únicas a través del aplicativo, representando el 72% de los hogares afiliados a la intervención regular (Tabla 9.). A diferencia de los accesos, que contabilizan todas las interacciones realizadas por un mismo hogar, las consultas únicas registran solo una consulta por hogar cada mes, identificada mediante el número de DNI, lo que permite conocer la cantidad de hogares distintos que utilizaron la plataforma durante el periodo analizado.

En conjunto, los hogares de ambas intervenciones (regular y temporal) realizaron un total de 647,532 consultas únicas, lo que equivale al 57% del total de hogares afiliados al Programa durante el período analizado. Este resultado evidencia que al aplicativo “Mi Juntos” ha supuesto un canal esencial para acceder a información relevante sin necesidad de desplazamientos físicos. Además, el promedio general de 4.0 accesos por hogar demuestra que el aplicativo no solo fue utilizado para consultas esporádicas, sino que se convirtió en una herramienta de uso recurrente para el seguimiento de los pagos y otros trámites relacionados con el Programa. Este resultado destaca como una herramienta digital puede facilitar el acceso a información clave, como las fechas y lugares de pago de incentivos monetarios, y reducir significativamente los costos asociados al desplazamiento y el tiempo invertido. La integración de esta tecnología también fortaleció la autonomía de las familias al brindarles acceso directo y oportuno a la información necesaria para planificar sus recursos y garantizar el cumplimiento de sus responsabilidades.

**Tabla 9.** *Número y porcentaje de usuarias en intervención regular (identificadas con DNI) que se enteran anticipadamente de la fecha de pago a través del aplicativo “Mi Juntos” (2019-2020)*

Periodo		Número de usuarias en intervención regular que consultan el aplicativo para conocer la fecha y lugar de pago
Año 2019	Set	17,040
	Oct	25,514
	Nov	20,651
	Dic	31,472
Año 2020	Ene	25,924
	Feb	48,484
	Mar	94,389

<b>Abr</b>	162,474
<b>May</b>	91,459
<b>Jun</b>	217,257
<b>Jul</b>	40,841
<b>Ago</b>	96,270
<b>Set</b>	97,884
<b>Oct</b>	105,011
<b>Nov</b>	107,395
<b>Dic</b>	69,240
<b>Total</b>	<b>499,630</b>
<b>%</b>	<b>72%</b>

Elaboración propia

En ese sentido, la última variable de la experiencia de usuario (UX), es decir la utilidad del aplicativo, radica en qué facilita el acceso a información pertinentes y útiles para las necesidades específicas de las usuarias, proporcionando resultados tangibles y mejoras en su calidad de vida (Davis, 1989). Por lo tanto, la capacidad del aplicativo para proporcionar información anticipada y precisa sobre los pagos permitió a las usuarias optimizar su tiempo, evitando desplazamientos innecesarios y las largas filas habituales en las oficinas administrativas. Según Matus y Ramírez (2012), las TIC digitales tienen el potencial de reducir significativamente las barreras de acceso a servicios públicos, especialmente en áreas rurales y periurbanas, donde los costos de transporte y la falta de infraestructura suelen ser limitantes.

Durante la pandemia COVID-19, la app "Mi Juntos" fue decisivo para minimizar la movilidad física de las usuarias, reduciendo tanto el riesgo de contagio como los costos asociados al transporte. Los picos de uso en abril y junio de 2020 coinciden con las restricciones de movilidad, lo que resalta cómo herramientas digitales como "Mi Juntos" permiten mejorar el acceso a la información incluso en situaciones de emergencia (Hassankhani et al, 2021).

Por otro lado, las capacitaciones ofrecidas por el Programa (a través de gestores locales) permitieron cumplir el objetivo de fortalecer las capacidades digitales de las usuarias, promoviendo su autonomía en el uso del aplicativo y, en consecuencia, aumentando su eficiencia en la gestión de tiempo y recursos económicos. Este enfoque colaborativo y educativo resalta la importancia de combinar tecnología con estrategias de acompañamiento para maximizar el impacto de las herramientas digitales en comunidades vulnerables (Pérez-Escolar y Canet 2022).

En conclusión, la implementación del aplicativo "Mi Juntos" ha generado un impacto significativo en la optimización del tiempo y la reducción de costos de desplazamiento de las usuarias del Programa. La experiencia de usuario que ofrece esta herramienta digital, percibida como accesible, fácil de usar y útil, ha sido básica para la adopción tecnológica de la misma por parte de las usuarias. Además, su implementación en un contexto de emergencia ha sido clave para su éxito, permitiendo a las usuarias acceder de manera remota a información esencial sin necesidad de incurrir en gastos adicionales de transporte. Sin embargo, esta mejora no se basa únicamente en percepciones subjetivas, sino en evidencia cuantitativa y cualitativa recogida durante su implementación.

De acuerdo con los resultados de la Encuesta de Percepción de Usuarias del Programa Juntos(2018), antes de la existencia del aplicativo, las usuarias destinaban en promedio 1.2 horas y S/11.20 soles por desplazamiento para consultar los padrones de abono, con casos extremos de hasta 14 horas y S/100 soles. Con la adopción del aplicativo, utilizado por el 72% de los hogares afiliados, estos desplazamientos dejaron de ser necesarios, lo que demuestra una reducción efectiva y medible en tiempo y costos previamente documentados. Este impacto se fundamenta en el carácter sustitutivo del aplicativo respecto a la necesidad de acudir presencialmente a las oficinas del Programa, evidenciado tanto en los niveles de cobertura

alcanzados como en los testimonios recogidos en grupos focales, donde las usuarias afirmaron haber optimizado su tiempo y evitando gastos innecesarios.

Los datos recopilados permiten dimensionar con precisión este impacto: en promedio, cada usuaria que utilizó el aplicativo ahorró 1.2 horas y S/11.20 por consulta, lo que, en el período de septiembre de 2019 a diciembre de 2020, representó un ahorro acumulado de 19.2 horas y S/179.20 por usuaria. En los casos extremos documentados, las usuarias que antes invertían hasta 14 horas y S/100 por desplazamiento, experimentaron un ahorro de hasta 224 horas y S/1,600 en el mismo período. Estos hallazgos evidencian que la digitalización de este servicio no solo redujo la carga económica de los hogares afiliados, sino que también liberó un tiempo valioso que pudo ser redirigido a otras actividades esenciales, como el cuidado del hogar, el trabajo o la educación.

En consecuencia, el impacto del aplicativo "Mi Juntos" en la economía doméstica y la gestión del tiempo de sus usuarias trasciende la mera percepción para consolidarse como un resultado comprobable y replicable en otros contextos similares. Su éxito demuestra que la digitalización de servicios sociales, cuando se diseña con un enfoque accesible y basado en evidencia, no solo mejora la eficiencia en la entrega de información, sino que también genera beneficios tangibles en la vida cotidiana de sus usuarias.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Durante el desarrollo de la presente tesis se evidenció cómo las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), acompañadas de estrategias de comunicación para el desarrollo bien implementadas, pueden contribuir significativamente a la inclusión digital de poblaciones vulnerables. En este sentido, los hallazgos de la investigación reflejan un impacto positivo en el cumplimiento de tres Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En primer lugar, se identificó una contribución al Objetivo de Desarrollo Sostenible 1, "Fin de la pobreza", al mejorar la calidad de vida de mujeres en situación de pobreza y pobreza extrema mediante el acceso a información clave y servicios digitales.

En segundo lugar, la investigación evidenció un impacto en el Objetivo de Desarrollo Sostenible 5, "Igualdad de Género", dado que el componente de alfabetización digital del Programa, sumado a que el 95% de las usuarias son mujeres, contribuyó a la reducción de la brecha digital de género y promovió la inclusión digital femenina.

Finalmente, se observó una relación con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 10, "Reducción de las Desigualdades", ya que la implementación de estrategias de comunicación y el uso de herramientas digitales fomentaron la inclusión digital de poblaciones en situación de vulnerabilidad, permitiendo un acceso más equitativo a la información y los servicios gubernamentales.

A partir de ello, este capítulo final presenta las conclusiones del estudio realizado, así como recomendaciones dirigidas al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social con el propósito de enriquecer las estrategias de comunicación utilizadas, optimizando así la calidad de vida de ciudadanas y ciudadanos en diversas regiones del país.

En primer lugar, es importante señalar que el aplicativo "Mi Juntos" cumplió con el objetivo planteado en su creación, consolidándose como una herramienta digital clave para la inclusión digital de miles de usuarias del Programa Juntos desde su lanzamiento en 2019 hasta 2020, periodo de análisis de la presente investigación. Esto se debe a que permitió el acceso oportuno a información sobre gobierno electrónico, brindando detalles clave a usuarias de distintas regiones del Perú sobre sus transferencias económicas o bonos, además de haberse utilizado estratégicamente como canal digital para la difusión de información durante la pandemia del COVID-19.

En segundo lugar, se confirma que el aplicativo “Mi Juntos” contribuyó a la reducción de los costos de desplazamiento y del tiempo invertido por las usuarias, lo cual se corrobora con evidencia tanto cualitativa como cuantitativa. Asimismo, se constituyó como una herramienta clave para la comunicación de crisis, permitiendo al gobierno ampliar el alcance de sus mensajes en el territorio nacional, especialmente en zonas rurales y de difícil acceso.

En tercer lugar, resulta imprescindible destacar las estrategias de comunicación implementadas, las cuales desempeñaron un rol fundamental en la apropiación del aplicativo. La alfabetización digital permitió fortalecer las capacidades digitales de las usuarias; el marketing social facilitó el acceso a la información del gobierno electrónico; la participación de actores clave como agentes y líderes comunitarios motivó a las usuarias a gestionar trámites gubernamentales en línea, favoreciendo la adopción del aplicativo, y la aplicación de un lenguaje inclusivo con un enfoque de género culturalmente pertinente ayudó a superar las dificultades iniciales que enfrentaron las usuarias durante el proceso de adopción tecnológica.

En cuarto lugar, se identificaron limitaciones geográficas en términos de conectividad y acceso a infraestructura en zonas rurales y periurbanas del Perú, lo que restringe el aprovechamiento pleno de los beneficios de la digitalización. Estas dificultades impactan directamente en la experiencia de usuario, la usabilidad del aplicativo y el acceso a la información por parte de las poblaciones en situación de vulnerabilidad.

En quinto lugar, los hallazgos de la investigación resaltan la relevancia de las tecnologías digitales en la inclusión digital de poblaciones vulnerables. En este sentido, el acceso a información clave en el momento oportuno generó mejoras en la situación económica y social de las usuarias, fortaleció su autonomía y contribuyó al desarrollo de nuevas habilidades en alfabetización digital.

En sexto lugar, la experiencia de adopción del aplicativo “Mi Juntos” fue considerada exitosa por la mayoría de las usuarias, ya que evidenció la importancia del diseño de la experiencia de usuario y la creación de contenidos locales para una adecuada adopción tecnológica. En este contexto, la identificación personal y la percepción de facilidad dentro de la experiencia de usuario (UX) fueron factores determinantes para la apropiación tecnológica del aplicativo.

Por último, es necesario reconocer la influencia del contexto en esta experiencia, pues la pandemia del COVID-19 incrementó la necesidad de contar con una herramienta digital que facilitara el acceso a información gubernamental en tiempos de crisis. En consecuencia, este factor aceleró el proceso de adopción tecnológica del aplicativo por parte de las usuarias.

En cuanto a las recomendaciones dirigidas al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, en primer lugar, se sugiere mejorar el diseño de los mensajes dentro del aplicativo para dotarlos de características que los hagan cultural y lingüísticamente más inclusivos. Aunque se han registrado avances en este aspecto, la personalización de los mensajes sigue siendo un desafío que requiere mayor perfeccionamiento. Una posible solución sería la incorporación de avatares en las plataformas digitales del ministerio, los cuales representen a ciudadanos de la costa, sierra y selva del Perú. Esta iniciativa permitiría que los beneficiarios de diversos Programas sociales se identifiquen más fácilmente con los contenidos ofrecidos en dichas plataformas.

En segundo lugar, es recomendable realizar pruebas periódicas de experiencia de usuario (UX) en los aplicativos del MIDIS, con el fin de optimizar la usabilidad de las plataformas digitales gubernamentales. Para ello, se podrían desarrollar tutoriales visuales o guías interactivas que funcionen sin conexión a internet, considerando los problemas de conectividad que afectan a la mayoría de las usuarias en zonas rurales o altoandinas.

En tercer lugar, resulta imprescindible fortalecer el componente de educación digital mediante Programas de alfabetización digital, los cuales se vieron significativamente afectados por la

pandemia del COVID-19. Para ello, sería oportuno identificar y capacitar de manera continua a líderes comunitarios que actúen como intermediarios entre la capacidad de gestión del gobierno y la autonomía de la población meta.

En cuarto lugar, la alfabetización digital podría potenciarse mediante un enfoque de comunicación participativa. En este sentido, una estrategia efectiva sería la creación de grupos de WhatsApp donde participen beneficiarios, líderes comunitarios y gestores locales, quienes actuarían como mediadores. Estos espacios de comunicación digital serían idóneos para resolver dudas, compartir experiencias y generar redes de apoyo entre pares.

Finalmente, para mejorar la comunicación gubernamental entre el MIDIS y las personas usuarias de los Programas sociales, se recomienda establecer mecanismos institucionales de retroalimentación continua dentro de las plataformas digitales implementadas. Una posible estrategia sería la inclusión de encuestas en los aplicativos digitales para evaluar la satisfacción de los usuarios, así como la habilitación de grupos de WhatsApp destinados a resolver dudas en tiempo real. De este modo, se fomentaría una comunicación más horizontal, en la que los ciudadanos se sientan representados y escuchados.

En conclusión, los resultados de esta investigación reflejan el impacto positivo del aplicativo “Mi Juntos” en la inclusión digital de poblaciones vulnerables y en la mejora de la comunicación gubernamental. Sin embargo, persisten desafíos que requieren atención, especialmente en términos de conectividad, personalización de contenidos y educación digital. Implementar las recomendaciones propuestas permitirá optimizar la efectividad de las estrategias de comunicación gubernamental y fortalecer la apropiación tecnológica de herramientas digitales por parte de la población en situación de vulnerabilidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alianza de Bioersity International y el CIAT. (2022).** *Informe Anual 2022*. Recuperado de <https://alliancebioersityciat.org/es/informe-anual-2022>
- Al-Yafi, K. (2020).** A quantitative evaluation of costs, opportunities, benefits, and risks accompanying the use of e-Government services in Qatar. *Advances in Electronic Government, Digital Divide, and Regional Development*, 200-229.
- Andrey, F. (2022).** Estrategias para el diseño de aplicaciones móviles centradas en el usuario. *Journal of Digital Interaction*, 5(2), 45-67.
- Anticona Ganoza, R. A., Burgos Vásquez, S. M., Ríos Incio, F. A., & Páez Moreno, Á. E. (2023).** Comunicación digital en Facebook: Estrategias implementadas por el Ministerio de Salud del Perú en tiempos de pandemia. *Revista de Comunicación y Salud*, 13(1), 45-61. Recuperado de <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/escribania/article/view/4525/7529>
- Balarin, M. (2013).** Las políticas TIC en los sistemas educativos de América Latina Caso Perú (Elena Duro, UNICEF, Ed.) [PDF]. Recuperado de <https://shorturl.at/mnqOR>.
- Balmaceda, I., Fernández, M., Rodríguez, S., Vera, C., Fuentes, L., & Magaquian, J. (2021).** Experiencia de usuario en aplicaciones móviles basada en emociones. *Revista Latinoamericana de Tecnología*, 3(1), 23-35.
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2016).** *HA-T1215: Programa de Liderazgo a Nivel Municipal y Comunitario en el Norte de Haití - Fase II*. Recuperado de <https://www.iadb.org/en/project/HA-T1215>
- Banco Mundial. (2023).** Desarrollo digital. Recuperado de <https://shorturl.at/mEO19>.
- Bennett, S. (2013).** *Analyzing the impact of social media on brand awareness and marketing efforts*. *Journal of Marketing Communications*, 19(3), 202-216.

- Bennett, W. L. (2013).** *The Logic of Connective Action: Digital Media and the Personalization of Contentious Politics*. Cambridge University Press.
- Calatayud Mendoza, A. P. et al. (2023).** Brecha digital de género y los determinantes del uso de Internet móvil en las mujeres artesanas textiles en el departamento de Puno, Perú. *Revista De Métodos Cuantitativos Para La Economía Y La Empresa*, 36. Recuperado de <https://shorturl.at/tvHQY>.
- Cavazos-González, A. (2014).** *Liderazgo comunitario y empoderamiento social en América Latina*. *Revista de Estudios Sociales*, 50(2), 34-49.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2021).** *Tecnologías digitales para un nuevo futuro*. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46623/4/S2000961\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46623/4/S2000961_es.pdf)
- Cañón Rodríguez, R., Grande de Prado, M., & Cantón Mayo, I. (2016).** Brecha digital: Impacto en el desarrollo social y personal. Factores asociados. *Tendencias Pedagógicas*, 28, 115-132.
- Carey, J. W. (1989).** *Communication as culture: Essays on media and society*. Routledge.
- Carniglia, E. L. (2014).** Comunicación para el desarrollo como derecho humano: El acceso a las TIC en el mundo rural. ALAIC 2014. Recuperado de <https://shorturl.at/hvwJ8>.
- Carrizo, A., & Gaetán, G. (2019).** Gobierno móvil en Argentina: Análisis de experiencia de usuarios basado en comentarios en tiendas de aplicaciones. Universidad Nacional de la Patagonia Austral, Unidad Académica Caleta Olivia - Instituto de Tecnología Aplicada. Recuperado de <http://doi.org/10.22305/ict-unpa.v12.n1.702>.
- Castilla, R., Pacheco, A., & Franco, J. (2024).** Digital government: Mobile applications and their impact on access to public information. Universidad Nacional de Cañete.

**Cavazos Gonzalez, L. E. (2014).** Estrategias de comunicación para el desarrollo: Posibles aplicaciones en el sector quesero menonita de Cuauhtémoc, Chihuahua, México. Universidad de Sevilla.

**CEPAL (2021).** *Brecha digital y desafíos de inclusión en América Latina y el Caribe*. Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/>

**Cifuentes, D., & Londoño-Cardozo, J. (2020).** Teletrabajo: El problema de la institucionalización. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 8 (1), 12-20.

**Colnodo. (2021).** *Foro de Redes Comunitarias en Colombia: promoviendo la inclusión digital desde la gestión local*. Recuperado de <https://colnodo.apc.org/es/EXPERIENCIAS/foro-de-redes-comunitarias-en-colombia-promoviendo-la-inclusion-digital-desde-la-gestion-local>

**Conde Rubio, I., Camacho Lomelí, R., Sánchez Vanderkast, E. J., Martínez y Ojeda, E., & Paniagua Ruiz, I. (2021).** Distribución y accesibilidad espacial de las bibliotecas públicas en la ciudad de Oaxaca de Juárez. *Contribuciones desde Coatepec*, (35).

**Congreso Mundial sobre Comunicación para el Desarrollo. (2006).** Congreso Mundial sobre Comunicación para el Desarrollo. Recuperado de <https://www.comunit.com/la/content/congreso-mundial-sobre-comunicaci%C3%B3n-para-el-desarrollo>.

**Cooperación Suiza (COSUDE). (2014).** Comunicación para el desarrollo: Una guía práctica. División América Latina y el Caribe. Recuperado de <https://www.amlat.deza.ch>.

**Corpus Iuris. (2023, 2 de septiembre).** Brecha digital en el Perú: ¿Cuál es su estado y qué mecanismos existen o son necesarios para reducirla? Recuperado de <https://shorturl.at/dquHJ>.

**Cortés Cediél, M. E. (2020).** Digital Government and Achieving E-Public Participation: Emerging Research and Opportunities. IGI Global.

**Costa-Sánchez, C., & López-García, X. (2020).** Gestión de la comunicación en crisis sanitarias: Lecciones de la pandemia COVID-19. *Comunicación y Sociedad*, 33(1), 401-421.

**Cruz Pérez, M. A., Pozo Vinueza, M. A., Aushay Yupangui, H. R., & Arias Parra, A. D. (2019).** Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) como forma investigativa interdisciplinaria con un enfoque intercultural para el proceso de formación estudiantil. *e-Ciencias de la Información*, 9(1). <https://doi.org/10.15517/eci.v1i1.33052>

**Cuji Sislema, E. E., & Miranda Gaibor, C. G. (2024).** Estudio intercultural de Radio La Voz de Guamote durante el Programa "Las Voces del Pueblo". *Revista Invecom*, 4(2). <https://www.revistainvecom.org>.

**Cusihuamán, G. N., Alarcón, J. G., & Ontiveros, W. R. (2020).** Tecnologías de la información y comunicación, interculturalidad y desarrollo rural en la provincia de la Unión, Arequipa Perú. *Publicaciones*, 50(2), 15-29. <https://doi.org/10.30827/publicaciones.v50i2.13940>.

**Dalio, M., García, A., Iglesias, E., Pig, P., & Martínez, R. (2023).** Desarrollo de habilidades digitales en América Latina y el Caribe: ¿Cómo aumentar el uso significativo de la conectividad digital? Banco Interamericano de Desarrollo.

**Data Center Dynamics. (2023).** Estado actual de las telecomunicaciones en Latinoamérica: Retos, inversiones y prioridades tecnológicas. Recuperado de <https://shorturl.at/eCJQZ>.

**De Benito-Castanedo, J. (2017).** *Análisis bibliográfico sobre la brecha digital y la alfabetización en nuevas tecnologías.* *Revista Electrónica Educare*, 21(2), 195-204. <https://doi.org/10.15359/ree.21-2.9>.

**Diirr, B., Araujo, R., & Cappelli, C. (2020).** Empowering society participation in public service processes. *Advances in Electronic Government, Digital Divide, and Regional Development*, 145-176.

- Donner, J. (2015).** After Access: Inclusion, Development, and a More Mobile Internet. MIT Press.
- El País. (2019).** La brecha digital es un obstáculo al desarrollo. Recuperado de <https://t.ly/xEzSB>.
- Eschenbach, J. (1978).** Radiodifusión para la innovación. Quito, Ecuador: Época. Recuperado de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/50423.pdf>.
- Escobar Reynel, J. L. (2021).** Modelo de desarrollo basado en métricas de usabilidad para la construcción de aplicaciones móviles educativas. *Revista de Usabilidad y Diseño*, 2(4), 12-28.
- Espinoza Orozco, J. B., Ramos Gamarra, E. E., & Orosco-Fabian, J. R. (2023).** Gobierno digital municipal desde la percepción de los ciudadanos. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 19(1), 131-140. <https://doi.org/10.18004/riics.2023.junio.131>
- Fernández-de-Castro, R., Gómez, J., & García, M. (2023).** Alfabetización digital para la educación social: de las competencias digitales a la participación ciudadana. *Educar*, 60(1), 1-15. Recuperado de: <https://n9.cl/zcyka7>
- Flores-Cueto, J. J., Hernández, R. M., & Garay-Argandoña, R. (2020).** *Tecnologías de información: Acceso a internet y brecha digital en Perú*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 504-527.
- Flores, M., & Albornoz, D. (2019).** ¿Estamos conectadas? Brecha digital de género en Perú. Hiperderecho y World Wide Web Foundation. Disponible en: <https://hiperderecho.org/publicaciones>.
- FAO. (2020).** *Evaluación de la estrategia de Comunicación para el Desarrollo*. Recuperado de <https://openknowledge.fao.org/>
- García Aguilera, F. J., Leiva Olivencia, J. J., Espíndola Fontoura, E., & Piccoli Fontoura, F. A. (2021).** Inclusión social de mujeres rurales a través de Programas de alfabetización digital para

el empleo. *Revista Complutense de Educación*, 32(1), 15-25.  
<https://doi.org/10.5209/rced.67590>

**Fundación Telefónica. (2021).** *¿Qué es la inclusión digital y cuáles son sus beneficios?*. Recuperado de <https://www.telefonica.com/es/sala-comunicacion/blog/que-es-la-inclusion-digital-y-cuales-son-sus-beneficios/>

**Gamboa, J., & García, C. (2024).** *Conectar para incluir: ¿cuáles son las brechas de alfabetización digital en Perú?* Universidad Nacional Agraria La Molina y Consorcio de Investigación Económica y Social. <https://cies.org.pe/investigacion/conectar-para-incluir-cuales-son-las-brechas-de-alfabetizacion-digital-en-peru/>

**García-Canclini, N. (2019).** *Diferentes, desiguales y desconectados: Mapas de la interculturalidad*. Gedisa.

**Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006).** *Field Methods*, 18(1), 59-82.

**Guillén, M. (2022).** *Satisfacción ciudadana ante trámites y servicios en línea relacionados con el gobierno digital en Cuba*. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 3(3), e178. Recuperado de <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/178>

**Gumucio-Dagron, A. (2011).** *Comunicación para el cambio social: clave del desarrollo participativo*. *Signo y Pensamiento*, 30(58), 26-39.

**Gumucio-Dagron, A. (2001).** *Making Waves: Stories of Participatory Communication for Social Change*. Rockefeller Foundation.

**Hassan Montero, Y., & Martín Fernández, F. J. (2004).** *Propuesta de adaptación de la metodología de Diseño Centrado en el Usuario para el desarrollo de sitios web accesibles*. *Revista Española de Documentación Científica*, 27(3), 330-345. <https://doi.org/10.3989/redc.2004.v27.i3.1471>

- Hassankhani, M., Alidadi, M., Sharifi, A., & Azhdari, A. (2021).** *Smart City and Crisis Management: Lessons for the COVID-19 Pandemic*. International Journal of Environmental Research and Public Health, 18(15), 7736. <https://doi.org/10.3390/ijerph18157736>
- Hassenzahl, M., Burmester, M. & Koller, F. (2021).** User Experience Is All There Is: Twenty Years of Designing Positive Experiences and Meaningful Technology. *i-com*, 20(3), 197-213. <https://doi.org/10.1515/icom-2021-0034>
- Heimgärtner, R. (2021).** *Human centered design process assessment*. En K. Blashki (Ed.), *Proceedings* (pp. 116-123). [ISBN 978-989-8704-31-3].
- Henriksen, D. P., et al. (2016).** First responder software and its impact on emergency response times. *Journal of Emergency Management*, 4(2), 129-145. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S235271102300078X>
- Hernández, R. (1998).** *Liderazgo comunitario y su impacto en el desarrollo social*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Hernández, R., & Martínez, F. (2018).** *Propuesta de un modelo para evaluar la inclusión digital*. *Revista Espacios*, 39(44), 18.
- Huamán Coronel, P. L., & Medina Sotelo, C. G. (2022).** *Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú*. *Comuni@cción*, 13(2), 93-105. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022).** Informe técnico: Tecnologías de Información y Comunicación en los hogares, III trimestre de 2022. INEI. <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/04-informe-tecnico-tic-iii-trimestre-2022.pdf>
- ISO 9241-11:2018.** Ergonomics of human-system interaction – Part 11: Usability: Definitions and concepts. International Organization for Standardization.

**ISO 9241-210:2010.** Ergonomics of human-system interaction – Part 210: Human-centred design for interactive systems. International Organization for Standardization.

**Jain, V. K., Kumar, P., & Pareek, K. S. (2019).** The Stances of e-Government: Policies, Processes, and Technologies. CRC Press.

**Judith Mariscal, Gloria Mayne, Urvashi Aneja, and Alina Sorgner (2019).** Bridging the Gender Digital Gap. Economics: The Open-Access, Open-Assessment E- Journal, 13 (2019-9): 1–12.  
<https://t.ly/WuoaC>

**Krippendorff, K. (2018).** Content analysis: An introduction to its methodology. SAGE Publications.

**Lazar, E. (2019).** The **ICT** Utility As Means Of Instruction. Teacher- And LearnerOriented Perspectives ANNALS OF THE UNIVERSITY OF CRAIOVA, Psychology – Pedagogy, 37(1), 115-124. <https://ideas.repec.org/a/edt/aucspp/v37y2018i1p115-124.html#>

**Llamosas Ibáñez, D. (2018, 26 de noviembre).** *Análisis de Facebook “Reactions” para gestión de imagen de marca digital.* Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).  
<https://doi.org/10.19083/tesis/625243>

**Llamosas Ibáñez, E. (2018).** *Inclusión digital en comunidades rurales: Barreras y estrategias.* Revista de Comunicación y Desarrollo, 10(2), 35-50.

**Martín, A., Gaetán, G., Saldaño, V. E., Cardozo, C., Villagra, S., Sosa, H., & Colombres, M. (2021).** Experiencia del ciudadano: mejorando la interacción en contextos digitales. Revista de Inclusión Social, 8(3), 78-95.

**Martínez López, O. (2020).** Brecha digital educativa. Cuando el territorio es importante. Sociedad e Infancias, 4, 185-288. <https://doi.org/10.5209/soci.69629>

**Matus Ruiz, M., & Ramírez Autrán, R. (2012).** Acceso y uso de las TIC en áreas rurales, periurbanas y urbano-marginales de México. INFOTEC-CONACYT.

**McPhail, T. L. (2009).** *Development Communication: Reframing the Role of the Media.* Wiley-Blackwell.

**Mejía, D., & Azar, K. (2021, July 13).** Políticas de inclusión financiera y las nuevas tecnologías en América Latina. Caracas: CAF. Recuperado de: <https://t.ly/heOWA>

**Melkote, S. R., & Steeves, H. L. (2015).** *Communication for Development: Theory and Practice for Empowerment and Social Justice.* SAGE Publications.

**Mellado Ochoa, A. L., Asencios Pineda, L. B., Terreros Ingaruca, D. A., Camayo Alva, A., Aparco Maraví, E., Azurza Neyra, W. C., & otros. (2022).** *Brecha digital en el Perú: Diagnóstico y agenda pendiente.* Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú.

**Melkote, Srinivas R. and Steeves, H. Leslie. (2015)** "Communication for Development: Theory and Practice for Empowerment and Social Justice, Third Edition". *BGSU Faculty Books.* Recuperado de: [https://scholarworks.bgsu.edu/bgsu\\_books/5](https://scholarworks.bgsu.edu/bgsu_books/5)

**Mercadotecnia Social, cambiando comportamientos para siempre. (2018).** Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA, 7(13). DOI:10.29057/icea.v7i13.3526.

**Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAGAP). (2016-2017).** La comunicación para el desarrollo en el marco del Buen Vivir.

**Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social del Perú (MIDIS). (2012).** Una política para el desarrollo y la inclusión social en el Perú. MIDIS.

**Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). (2019, 12 de septiembre).** *Promoviendo el acceso y uso de información a través de herramientas digitales en los hogares más vulnerables del país: La experiencia del aplicativo "Mi Juntos".*  
<https://www.gob.pe/institucion/Juntos/noticias/185053-Programa-Juntos-lanza-a-nivel-nacional-aplicativo-mi-Juntos-para-familias-usuarias>

**Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2019, 12 de septiembre).** *Programa Juntos lanza a nivel nacional aplicativo "Mi Juntos" para familias usuarias.*

<https://www.gob.pe/institucion/Juntos/noticias/185053-Programa-Juntos-lanza-a-nivel-nacional-aplicativo-mi-Juntos-para-familias-usuarias>

**Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2020).** *Informe técnico: Respuesta de los Programas sociales ante la emergencia sanitaria por COVID-19.*

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2042111/Informe%20T%C3%A9cnico%20-%20Respuesta%20de%20los%20Programas%20Sociales%20ante%20la%20emergencia%20sanitaria%20por%20COVID%20-%202019.pdf.pdf>

**Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC). (2011).** *Plan Nacional de Banda Ancha.*

<https://www.gob.pe>

**MinTIC. (2021).** *Índice Brecha Digital Regional - Metodología.* Recuperado de <https://colombiatic.mintic.gov.co/>

**Molnar, A. (2019).** *Strategic Management and Innovative Applications of E-Government.* IGI Global.

**Neut Aguayo, P., Blanco-Navarro, M., Lozano-Mulet, P., & Dussel, I. (2024).** Plataformización educativa y profesionalidad docente: tensiones y nudos críticos. *Eduotec, Revista Electrónica De Tecnología Educativa*, (87), 74–89. <https://doi.org/10.21556/edutec.2024.87.3107>

**Nielsen, J., & Loranger, H. (2007).** *Usabilidad: Prioridad en el diseño web (1st ed.).* Madrid, España: Ediciones Anaya Multimedia.

**Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones. (2021, 9 de noviembre).**

*OSIPTEL: El 88,4 % de los hogares peruanos cuenta con un teléfono inteligente.*

<https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/osiptel-el-88-4-de-los-hogares-peruanos-cuenta-con-un-telefono-inteligente/>

**Olmedo, E., & López, A. (2015).** De la Smart City a la Smart Human City. *Revista Fuentes*, 17, 41-65.

**Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2022).** *Inclusión digital: desafíos y oportunidades para el desarrollo sostenible*. Recuperado de <https://www.un.org/digital-emerging-technologies/es/content/digital-inclusion>

**Pal, S., Biswas, B., Gupta, R., Kumar, A., & Gupta, S. (2023).** Exploring the factors that affect user experience in mobile-health applications: A text-mining and machine-learning approach. *Journal of Business Research*, 156, 113484.

**Palacio Samitier, D., Zulueta Dorado, F. D., Díez-Somavilla, R., & Giménez López, J. L. (2021).** La usabilidad como problema de comunicación. *Revista Latina de Comunicación Social*, 79, 135-150.

**Patton, M. Q. (2015).** *Qualitative research & evaluation methods*. SAGE Publications.

**PNUD. (2023).** *Plan de involucramiento de actores clave*. Recuperado de <https://www.undp.org/>

**Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). (2018).** *Decreto Legislativo N.º 1412 – Ley de Gobierno Digital*. <https://www.gob.pe>

**Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). (2018).** *Decreto Supremo N.º 118-2018-PCM: Declara de interés nacional el desarrollo del gobierno digital, la innovación y la economía digital con enfoque territorial*. <https://www.gob.pe>

**Programa Nacional de Apoyo a los Más Pobres – Juntos. (2021).** *Informe de Postulación: Promoviendo el acceso y uso de información a través de herramientas digitales en los hogares más vulnerables del país*. Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS).

**Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres (Juntos). (s. f).** Historia de Juntos. Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social del Perú. Recuperado el 3 de febrero de 2025, de <https://www.Juntos.gob.pe/nosotros/historia-de-Juntos/>

**Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – Juntos. (s.f).** *Mi Juntos*. Recuperado el 24 de febrero del 2025, de <https://intranet.Juntos.gob.pe/Mi Juntos1/>

**Pérez-Escolar, M., & Canet, F. (2022).** Research on vulnerable people and digital inclusion: Toward a consolidated taxonomical framework. *Universal Access in the Information Society*, 22, 1059-1072.

**Plataforma Nacional Única del Estado Peruano (2024, Mayo 6)** Conocer información sobre tus abonos a través del aplicativo Mi Juntos. Recuperado de: <https://shorturl.at/lpA07>

**Programa Nacional de Apoyo a los más Pobres "Juntos". (2021).** *Promoviendo el acceso y uso de información a través de herramientas digitales en los hogares más vulnerables del país. La experiencia del aplicativo "Mi Juntos"*. Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). Informe no publicado.

**Quispe Puma, F. (2021).** Uso de herramientas digitales en la prevención de la violencia contra las mujeres rurales. *Revista Alpha Centauri*, 2(2), 17-19.

**Resende Santos, H., & Tonelli, D. F. (2020).** Smart government and the maturity levels of sociopolitical digital interactions. *Advances in Electronic Government, Digital Divide, and Regional Development*, 176-200.

**Rincón, O., & Vásquez, J. (2020).** *Comunicación para el cambio social en la era digital*. Editorial Pontificia Universidad Javeriana.

**Rivoir Cabrera, Ana Laura & Escuder, Santiago. (2018).** Dispositivos digitales en el hogar: incidencia de las desigualdades y las políticas públicas de acceso partir de un análisis multivariado. ISSN-e 1646-5954, 12(3), 295-311. Recuperado de:

[https://www.researchgate.net/publication/330305806\\_Digital\\_devices\\_in\\_households\\_the\\_influence\\_of\\_inequalities\\_and\\_public\\_access\\_policies\\_based\\_on\\_a\\_multivariate\\_analysis](https://www.researchgate.net/publication/330305806_Digital_devices_in_households_the_influence_of_inequalities_and_public_access_policies_based_on_a_multivariate_analysis)

**Robinson, L., Schulz, J., Khilnani, A., Ono, H., et al. (2020).** *Digital inequalities in time of pandemic: COVID-19 exposure risk profiles and new forms of vulnerability*. First Monday, 25(10). <https://doi.org/10.5210/fm.v25i7.10845>

**Rodríguez, C. (2002).** Estrategias de comunicación para el cambio social. Colombia.

**Rodríguez, C. (2002).** *Citizens' Media and Social Change: Rethinking Communication for Development*. Wiley-Blackwell.

**Sánchez-Cortés, M. S., & Sánchez-Cortés, J. S. (2012).** *Programas para la inclusión digital y la concertación de actores en México*. Apertura, 4(1), 77-88. Recuperado de <https://www.scielo.org.mx/>

**Sánchez-Cuadrado, Sonia (2017).** Directrices para la elaboración de proyectos de inclusión digital. Recuperado de <https://repositorio.unam.mx/contenidos/5003463>

**Sánchez, E. (2000).** *Liderazgo comunitario en el siglo XXI: Una nueva perspectiva para el desarrollo local*. Madrid: Editorial Síntesis.

**Servaes, J. (2008).** Communication for Development and Social Change. SAGE Publications.

**Servaes, Jan and Malikhao, Patchanee (2005).** *Participatory communication: The new paradigm?*. Media and Glocal Change: Rethinking Communication for Development. Edited by Oscar Hemer and Thomas Tufte. Sweden/Argentina: NORDICOM/CLASCO.91-103.

**Silverman, D. (2020).** Interpreting qualitative data. SAGE Publications.

**Tello Leal, E. (2007).** Las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) y la brecha digital: su impacto en la sociedad de México. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC), 4(2). Universitat Oberta de Catalunya.

- Torre, M. R. P. de la, & López, M. E. P. (2020).** Tecnologías de la información y la comunicación para el desarrollo social: una propuesta metodológica. PAAKAT: Revista de Tecnología Y Sociedad, 18. Recuperado de: <https://shorturl.at/wNOP8>
- Tufte, T. (2017).** *Communication and Social Change: A Citizen Perspective*. Polity Press.
- UNESCO. (2017).** Sociedad digital: brechas y retos para la inclusión digital en América Latina y el Caribe [PDF]. Recuperado de: <https://n9.cl/jyvgt>
- UNESCO (2022).** *Inclusión digital: desafíos y oportunidades para el desarrollo sostenible*. Recuperado de <https://www.unesco.org/>
- UNICEF Perú. (2020, 1 de diciembre).** *Dos tercios de los niños, niñas y adolescentes en edad escolar del mundo no tienen acceso a Internet en el hogar, según un nuevo informe de UNICEF y la UIT.* <https://www.unicef.org/peru/comunicados-prensa/dos-tercios-no-tienen-acceso-internet>
- UNICEF Perú. (2021).** *Medidas de protección social del gobierno peruano en época de la COVID-19.* <https://www.unicef.org/peru/media/12981/file/Medidas%20de%20protecci%C3%B3n%20social%20del%20gobierno%20peruano%20en%20%C3%A9poca%20de%20COVID-19.pdf>
- We Are Social & Hootsuite. (2021, enero 27).** *Digital Report 2021: El informe sobre las tendencias digitales, redes sociales y mobile.* Recuperado de <https://wearesocial.com/es/blog/2021/01/digital-report-2021-el-informe-sobre-las-tendencias-digitales-redes-sociales-y-mobile/>
- Yaranga León, J. (2017).** *Estrategias de comunicación digital para la participación ciudadana en Programas sociales en América Latina.* Revista Latinoamericana de Comunicación, 25(1), 65-80.
- Yaranga León, E. F. M. (2017).** *Factores de éxito de la estrategia de comunicación digital desarrollada por la Policía Nacional del Perú para generar interacción en Facebook y Twitter.* Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

**Zapata Cortés, O. L (2015).** La internacionalización de Antioquia en el marco institucional. *Ánfora*, 22(39), 45-69.



## ANEXOS

### 8.1 Anexo 1: Análisis Multimodal de las Publicaciones de Facebook

#### 1. Publicación 1 (FB120)



Copy: El aplicativo #MiJuntos es una herramienta de consulta online que contiene información útil para las familias usuarias. Se puede utilizar desde un celular, tablet y una computadora.

Link de la publicación: <https://shorturl.at/UukH7>

Análisis multimodal de Publicación FB120

Análisis de la Publicación FB120			
Fecha de Publicación: 21 de febrero del 2020			
Dimensión	Criterio de evaluación	Análisis Específico	Estrategia de Comunicación para el Desarrollo
Imagen	Inclusión y Diversidad	<p>Fotografía de una mujer adulta usuaria de la app “Mi Juntos” sosteniendo un celular donde muestra la pantalla de inicio: elementos visuales reflejan cercanía e identificación con las usuarias.</p> <p>Usuaria sosteniendo un celular con la aplicación abierta: contribuye a que las demás usuarias imiten esa acción y fomenta la inclusión digital de las mismas.</p>	<p><b>Desarrollo de Contenidos Locales y Comunicación Inclusiva para la Equidad de Género:</b> Visibiliza a las usuarias dentro de las estrategias y productos de comunicación, incluyéndolas en la publicidad, además las invita a hacer uso del aplicativo. Con ello la comunicación promueve la equidad de género al incluir a una mujer como protagonista y contribuye al acceso a nuevas tecnologías.</p>
	Representación de problemáticas locales	<p>Tipografía: refuerza el mensaje del ahorro, vinculándolo con las condiciones de vulnerabilidad económica de las usuarias.</p> <p>Hincapié en el uso del aplicativo: da a entender que las usuarias se encuentran en un proceso de difusión de innovaciones relacionadas al uso de nuevos medios tecnológicos para acceder de manera más eficiente a servicios que brinda el estado.</p>	<p><b>Servicios de e-government:</b> A nivel visual el acercamiento a tecnologías, como la imagen del aplicativo en el celular contribuye al acceso a recursos económicos importantes como son los bonos. Esta ayuda económica aporta a la mitigación de la pobreza.</p> <p>Por otro lado, que este aplicativo sea una extensión de un servicio estatal, fomenta la inclusión digital de las usuarias a los servicios ciudadanos que presta el estado.</p>
	Contextualización cultural	<p>El personaje principal, una mujer posiblemente usuaria del Programa, hace la publicidad culturalmente relevante para el público objetivo.</p> <p>La vestimenta y apariencia refuerzan la conexión cultural con la audiencia.</p> <p>Lenguaje no verbal, especialmente la expresión de la mujer: fomenta una conexión emocional con las usuarias.</p>	<p><b>Desarrollo de Contenidos Locales y Comunicación Inclusiva para la Equidad de Género:</b> Elección del personaje: fomenta una cercanía cultural respetuosa con el público objetivo. La representación de una mujer refuerza la inclusión femenina como protagonista en la publicidad.</p> <p>Se promueve la comunicación inclusiva y la equidad de género a través del desarrollo de contenidos culturalmente relevantes.</p>
	Uso de tecnología	<p>El uso del aplicativo en un celular, mostrado por una mujer con características culturales similares a las usuarias, refuerza la identificación con el público objetivo.</p> <p>La representación transmite un mensaje de facilidad y accesibilidad en el uso de la tecnología.</p>	<p><b>Alfabetización Digital:</b> Busca acortar la brecha digital motivando a las usuarias a hacer uso de nuevas tecnologías, como la aplicación móvil, para que participen de servicios ciudadanos que les brinden beneficios como la inclusión financiera y digital en este caso.</p>

Copy (Texto)	Promoción del uso de la tecnología	<p>El uso de emojis como “📱🖨️” comunica la accesibilidad al aplicativo desde diversos dispositivos. Esto se relaciona con una imagen de adaptabilidad en el servicio.</p> <p>Se puntualiza que existen diversos canales para acceder al aplicativo, lo cual es especialmente beneficioso en zonas rurales.</p>	<p><b>Alfabetización Digital:</b> El carácter multicanal del aplicativo, puntualizado en el copy del post brinda múltiples oportunidades de conexión a las usuarias, pues tienen diversas opciones de dispositivos para acceder a la información y servicios que ofrece la app.</p>
	Contexto y pertinencia del mensaje	<p>Desde el inicio, el copy busca brindar un aprendizaje sobre la utilidad del aplicativo y sus características a la población objetivo con un lenguaje sencillo.</p>	<p><b>Alfabetización Digital:</b> El copy busca educar a las usuarias sobre qué es el aplicativo y su utilidad, como sus funciones y otra información de valor sobre cómo puede beneficiar a las usuarias.</p>
	Empoderamiento del usuario	<p>Se destacan las posibilidades a las que tendrán acceso las usuarias con el uso del dispositivo, enfatizando su característica como dispositivo multicanal.</p> <p>Se promueve la inclusión digital como una vía para el empoderamiento personal y familiar.</p> <p>Uso de nuevas tecnologías: se presenta como una herramienta para mejorar las condiciones financieras de las usuarias.</p>	<p><b>Alfabetización Digital:</b> Al buscar la autonomía de las usuarias respecto al acceso a la información que ofrece el dispositivo, están haciendo uso de sus derechos, logrando así el acceso a sus derechos ciudadanos.</p>

### 1. Publicación 2 (FB220)



Copy: En este primero operativo de pago nuestras usuarias y usuarios están bien informados gracias al aplicativo #Mi Juntos.

Link de la publicación: <https://shorturl.at/OPAFb>

## Análisis multimodal de Publicación FB220

Análisis de la Publicación FB220			
Fecha de Publicación: 21 de febrero del 2020			
Dimensión	Criterio de evaluación	Análisis Específico	Estrategia de Comunicación para el Desarrollo
Imagen	Inclusión y Diversidad	<p>Los personajes principales, un niño y una niña, refuerzan la paridad y equidad de género.</p> <p>El diseño gráfico de los personajes refleja un arraigo cultural en zonas rurales, conectando estratégicamente con el público objetivo.</p> <p>Se busca transmitir un mensaje aspiracional de bienestar vinculado al uso del aplicativo.</p>	<p><b>Desarrollo de Contenidos Locales y Comunicación Inclusiva para la Equidad de Género:</b></p> <p>La representación de ambos sexos en los personajes principales refuerza la igualdad de género.</p> <p>El diseño publicitario evidencia un enfoque consciente de equidad e interculturalidad.</p>
	Representación de problemáticas locales	<p>Aunque la imagen no muestra una problemática explícita, el texto sugiere la dificultad de conocer la fecha y el lugar de pago, un problema que el aplicativo busca resolver.</p> <p>Se destaca el rol del aplicativo como solución para mejorar la comunicación entre el Programa “Juntos” y sus beneficiarios.</p> <p>El diseño enfatiza la funcionalidad del aplicativo para atender necesidades clave de las usuarias.</p>	<p><b>Alfabetización Digital:</b></p> <p>El aplicativo promueve la participación de las usuarias en la esfera de los derechos digitales, como el acceso a la información y a servicios digitales.</p> <p>Se impulsa la inclusión digital de las usuarias, reforzando su acceso a recursos tecnológicos como ciudadanas.</p>
	Contextualización cultural	<p>Los personajes están representados con "ojotas", un calzado típico de las zonas rurales, reforzando la conexión cultural.</p> <p>Las "chapas" en las mejillas reflejan las características climáticas de las zonas andinas, como altitud, frío y sequedad.</p> <p>Estos elementos visuales destacan la representación cultural y geográfica de las</p>	<p><b>Desarrollo de Contenidos Locales y Comunicación Inclusiva para la Equidad de Género:</b></p> <p>Los elementos visuales son accesibles y culturalmente apropiados, reflejando la identidad del público meta.</p> <p>Se promueve una comunicación inclusiva y adaptada a las características culturales de las usuarias.</p>

		usuarias, mayoritariamente ubicadas en zonas andinas del Perú.	
	Uso de tecnología	<p>La selección de los personajes principales resalta la simplicidad y accesibilidad del aplicativo, transmitiendo que “hasta los niños pueden usarlo”.</p> <p>La imagen comunica que la aplicación “Mi Juntos” está diseñada para ser inclusiva y al alcance de todos y todas.</p>	<p><b>Comunicación Móvil para el Desarrollo:</b></p> <p>La representación de niños utilizando un celular destaca el rol central de los dispositivos móviles en las estrategias de comunicación del Programa.</p> <p>Los dispositivos móviles se posicionan como herramientas clave para transmitir información relevante a usuarias en áreas rurales o marginales.</p>
Copy (Texto)	Promoción del uso de la tecnología	<p>El copy enfatiza los beneficios del uso del aplicativo móvil, motivando a las usuarias a adoptarlo.</p> <p>Se busca movilizar a las usuarias hacia el uso de esta tecnología como una solución práctica y accesible.</p> <p>El mensaje refuerza la funcionalidad del aplicativo como una herramienta valiosa en su contexto cotidiano.</p>	<p><b>Comunicación Móvil para el Desarrollo:</b></p> <p>El copy motiva a las usuarias a utilizar servicios públicos en línea desde su celular, facilitando trámites, consultas y pagos.</p> <p>Se resalta la reducción de la necesidad de desplazarse físicamente, ahorrando costos y tiempo de transporte.</p> <p>El mensaje promueve el acceso efectivo a la información a través de celulares.</p>
	Contexto y Pertinencia del mensaje	<p>El lenguaje utilizado es simple y directo, facilitando la comprensión del mensaje.</p> <p>Se promueve una comunicación horizontal, accesible para las usuarias.</p>	<p><b>Comunicación Inclusiva para la Equidad de Género:</b></p> <p>El mensaje emplea un lenguaje simple y una estructura clara para facilitar su comprensión.</p> <p>Se busca que las usuarias entiendan el contenido de manera práctica.</p>
	Empoderamiento del usuario	<p>El copy incluye un llamado a la acción, invitando a las usuarias a utilizar el aplicativo para acceder a información de forma sencilla y gratuita.</p> <p>Se promueve el empoderamiento de las usuarias al ahorrar tiempo y recursos.</p>	<p><b>Alfabetización Digital:</b></p> <p>El copy incluye un llamado a la acción para motivar a las usuarias a usar el aplicativo.</p>

		El mensaje destaca cómo el aplicativo facilita una mejor planificación de sus actividades.	Se busca empoderar a las usuarias en el desarrollo de sus habilidades digitales.
--	--	--	--

2. Publicación 3 (FB320)



Copy: En este primer operativo de pago del 2020, las familias usuarias del Programa #Juntos consultan el aplicativo #Mi Juntos para conocer el lugar y la fecha en que podrán recoger sus abonos.

Link de la publicación: <https://shorturl.at/MpWUc>

Análisis multimodal de Publicación FB320

Análisis de la Publicación FB320			
Fecha de Publicación: 21 de febrero del 2020			
Dimensión	Criterio de evaluación	Análisis Específico	Estrategia de Comunicación para el Desarrollo
Imagen	Inclusión y Diversidad	Los personajes principales, un niño y una niña, representan paridad y equidad de género.	<b>Comunicación Inclusiva para la Equidad de Género:</b>

		<p>Los elementos visuales destacan su origen rural, facilitando la identificación de las usuarias con la publicidad.</p> <p>La representación de niños sonrientes refuerza la aspiración de las usuarias de tener hijos felices y saludables.</p>	<p>La elección de personajes hombres y mujeres refuerza la igualdad de género.</p> <p>La inclusión social se refleja en la representación de personajes de zonas rurales del país.</p>
	Representación de problemáticas locales	<p>El logo del “Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social” posiciona a la institución como impulsora de la campaña.</p> <p>El público meta de la campaña son personas en situación de pobreza.</p> <p>La imagen refuerza el vínculo entre el Programa y su objetivo de apoyo social.</p>	<p><b>Servicios de e-government</b></p> <p>El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social promueve servicios digitales como parte de una iniciativa de e-gobierno.</p> <p>Se busca mejorar la calidad de vida de las usuarias mediante el acceso a servicios digitales.</p>
	Contextualización cultural	<p>Los elementos utilizados están cuidadosamente seleccionados para conectar con las usuarias.</p> <p>Se refuerza la identificación cultural entre el mensaje y su público objetivo.</p>	<p><b>Desarrollo de Contenidos Locales:</b></p> <p>Se ajusta a los intereses del público objetivo, reforzando su identificación con el mensaje.</p> <p>Potencia y valora la identidad cultural de las usuarias.</p>
	Uso de tecnología	<p>La representación de niños utilizando la tecnología refuerza la idea de accesibilidad y facilidad de uso.</p> <p>El mensaje destaca la sencillez del aplicativo como una herramienta inclusiva y práctica.</p>	<p><b>Alfabetización Digital:</b></p> <p>La imagen promociona el aplicativo y lo acerca a las usuarias de forma accesible.</p> <p>Brinda información simple y clara sobre la función básica del aplicativo: acceso a información clave para las usuarias.</p>
Copy (Texto)	Promoción del uso de la tecnología	<p>Se destaca que las familias del Programa “Juntos” ya utilizan el aplicativo “Mi Juntos”.</p> <p>El aplicativo facilita el acceso a información sobre la fecha y lugar de pago del abono.</p>	<p><b>Servicios de e-government:</b></p> <p>El uso de servicios digitales desde el Estado como el aplicativo “Mi Juntos” es una herramienta de comunicación gubernamental más eficiente.</p>

	Contexto y Pertinencia del mensaje	<p>La comunicación es clara y motiva a las usuarias a utilizar el aplicativo antes de la fecha de pago de sus bonos.</p> <p>El mensaje es pertinente, ya que responde a una necesidad específica del público meta y busca solucionarla.</p>	<p><b>Comunicación Inclusiva para la Equidad de Género:</b></p> <p>El copy utiliza un lenguaje sencillo para facilitar su comprensión y promover su uso entre las usuarias.</p>
	Empoderamiento del usuario	<p>El copy invita a las usuarias a seguir el ejemplo de familias que ya utilizan el aplicativo, promoviendo la alfabetización digital.</p> <p>Se articula a una estrategia de Alfabetización Digital con énfasis en el empoderamiento tecnológico de las usuarias.</p>	<p><b>Alfabetización Digital:</b></p> <p>El copy motiva a las usuarias a aprender habilidades básicas para utilizar el aplicativo.</p> <p>Destaca los beneficios que el uso del aplicativo puede generar para sus familias.</p>

### 3. Publicación 4 (FB420)





Copy: #Huancavelica | A través del aplicativo #Mi Juntos las familias usuarias de #Juntos que fueron beneficiadas con el #BonoFamiliarUniversal pueden conocer la fecha y el lugar de pago. Los gestores locales también utilizan esta herramienta para brindar orientación.

Link de publicación: <https://shorturl.at/AXzvp>

### Análisis multimodal de Publicación FB420

Análisis de la Publicación FB420			
Fecha de Publicación: 21 de febrero del 2020			
Dimensión	Criterio de evaluación	Análisis Específico	Estrategia de Comunicación para el Desarrollo
Imagen	Inclusión y Diversidad	<p>Las imágenes presentan a dos mujeres y un hombre de zonas rurales andinas utilizando el aplicativo en celulares y computadoras.</p> <p>La representación de mujeres andinas como protagonistas visibiliza a un grupo</p>	<p><b>Comunicación Inclusiva para la Equidad de Género:</b></p> <p>La representación de dos mujeres entre las tres protagonistas refuerza la estrategia de equidad de género y comunicación para el desarrollo.</p>

	<p>históricamente excluido, aportando un enfoque de género.</p> <p>La inclusión de personajes de zonas rurales refuerza la inclusión cultural en el mensaje visual.</p>	<p>Se visibiliza la igualdad en el acceso a las tecnologías.</p> <p>La inclusión de personajes de zonas rurales destaca un enfoque de inclusión social en el diseño.</p>
Representación de problemáticas locales	<p>La representación de mujeres oriundas de entornos rurales alude a problemáticas sociales como la pobreza y el acceso limitado a servicios estatales.</p> <p>El uso de mascarillas en la imagen sitúa el contexto en la época de la pandemia.</p> <p>Refuerza la prioridad del acceso a servicios durante una crisis sanitaria.</p>	<p><b>Servicios de e-goverment:</b></p> <p>El aplicativo “Mi Juntos” se posiciona como una solución básica frente a la falta de presencia estatal en zonas alejadas de la capital.</p> <p>Mejora la comunicación gubernamental con las usuarias del Programa y sus familias.</p>
Contextualización cultural	<p>Las fotografías del diseño son culturalmente pertinentes al reflejar la vestimenta común de las usuarias del Programa “Juntos”.</p> <p>La ambientación en un espacio rural refuerza la identificación cultural con las usuarias y sus familias.</p> <p>Se apela al sentido de identidad y pertenencia de las usuarias.</p>	<p><b>Desarrollo de Contenidos Locales y Comunicación Inclusiva para la Equidad de Género:</b></p> <p>La representación de usuarias y sus familias como protagonistas refuerza la pertinencia y relevancia del mensaje para el público objetivo.</p> <p>Denota una sensibilidad cultural al centrarse en las características del público meta.</p> <p>La inclusión de espacios rurales y fotografías de usuarias evidencia la prioridad en la creación de contenidos locales.</p>
Uso de tecnología	<p>Las protagonistas del diseño publicitario utilizan el aplicativo en diversas plataformas, promoviendo su uso entre las usuarias y sus familias.</p> <p>El mensaje busca empoderar digitalmente a las usuarias.</p> <p>Contribuye a reducir la brecha digital en el Perú.</p>	<p><b>Alfabetización Digital:</b></p> <p>Se comunica que el aplicativo es multiplataforma, promoviendo su uso en diversos dispositivos digitales.</p> <p>El enfoque busca garantizar un acceso equitativo para las usuarias.</p> <p>Facilita la inclusión digital al aumentar la accesibilidad y beneficiar a más personas.</p>

Copy (Texto)	Promoción del uso de la tecnología	<p>El copy resalta el uso del aplicativo “Mi Juntos” tanto por las familias como por los gestores locales.</p> <p>El propósito común es facilitar el acceso de las usuarias y sus familias al aplicativo.</p>	<p><b>Involucramiento de Actores Clave:</b></p> <p>La descripción del post destaca la disponibilidad de soporte de los gestores locales para las usuarias cuando lo necesiten.</p> <p>Se promueve el aprendizaje de habilidades básicas desde los gestores para aprovechar las oportunidades del aplicativo “Mi Juntos”.</p>
	Contexto y Pertinencia del mensaje	<p>Se menciona el “Bono Familiar Universal” como un beneficio significativo para las usuarias y sus familias en situación de pobreza.</p> <p>Este apoyo económico fue especialmente relevante durante la pandemia.</p> <p>El mensaje es pertinente, ya que responde a las necesidades e intereses del público objetivo.</p>	<p><b>Servicios de e-government:</b></p> <p>El mensaje motiva a las usuarias a utilizar el aplicativo, destacando sus beneficios para acceder a información de servicios estatales.</p> <p>Difunde contenidos gubernamentales relevantes según el contexto de la pandemia del COVID-19.</p>
	Empoderamiento del usuario	<p>Destaca el rol de los gestores como aliados estratégicos para garantizar un acceso efectivo.</p> <p>Refuerza la colaboración entre usuarias y gestores para maximizar los beneficios del aplicativo.</p>	<p><b>Involucramiento de Actores Clave:</b></p> <p>Existe un ecosistema de apoyo que facilita el acceso a este servicio estatal.</p> <p>Los gestores actúan como soporte técnico, ayudando a las usuarias a adaptarse a la innovación tecnológica.</p>

## 5. Publicación 5 (FB520)



Copy: #Puno | Usuaris del Programa #Juntos, del distrito de Mañazo, utilizaron el aplicativo #Mi Juntos para consultar el lugar y la fecha de sus abonos, antes de acercarse al cajero, agente o agencia del Banco de la Nación, para recoger sus abonos de los meses de marzo-abril y mayo-junio, los cuales se pagaron hasta el 14 de mayo.

Link de publicación: <https://shorturl.at/VMCTE>

## Análisis multimodal de Publicación FB520

Análisis de la Publicación FB520			
Fecha de Publicación: 21 de febrero del 2020			
Dimensión	Criterio de evaluación	Análisis Específico	Estrategia de Comunicación para el Desarrollo
Imagen	Inclusión y Diversidad	<p>Se observa una fila de mujeres rurales con mascarillas, algunas utilizando el aplicativo “Mi Juntos” en sus celulares.</p> <p>La imagen representa a poblaciones marginadas, como las mujeres rurales, accediendo a tecnología y servicios financieros.</p>	<p><b>Comunicación Inclusiva para la Equidad de Género:</b></p> <p>El post fomenta la igualdad al incluir a las mujeres rurales en el uso de tecnología.</p> <p>Refuerza la inclusión y equidad en el ámbito tecnológico y financiero.</p>
	Representación de problemáticas locales	<p>La imagen aborda la necesidad de acceso a información gubernamental y servicios financieros en zonas rurales.</p> <p>Destaca cómo la pandemia agravó esta problemática, aumentando la necesidad de soluciones efectivas.</p> <p>El aplicativo “Mi Juntos” se presenta como una solución, brindando información clave para que las usuarias accedan a servicios financieros clave de manera puntual durante la crisis del COVID-19.</p>	<p><b>Servicios de e-government:</b></p> <p>El aplicativo es fácil de usar, facilitando su adopción por las usuarias.</p> <p>Mejora la comunicación gubernamental al proporcionar información clave.</p> <p>Promueve la inclusión de las usuarias en servicios financieros.</p>
	Contextualización cultural	<p>La imagen representa la falta de acceso a información gubernamental y servicios financieros en zonas rurales.</p> <p>Resalta cómo la pandemia intensificó esta problemática, generando una mayor demanda de soluciones.</p> <p>El aplicativo “Mi Juntos” se muestra como una herramienta clave para facilitar el acceso a servicios financieros durante la crisis del COVID-19.</p>	<p><b>Desarrollo de Contenidos Locales</b></p> <p>El post muestra personas con indumentarias rurales en sus contextos locales y actividades cotidianas.</p> <p>Refuerza los símbolos culturales para conectar con el público objetivo.</p> <p>Crea mensajes visuales pertinentes y culturalmente relevantes.</p>

	Uso de tecnología	<p>Varias mujeres muestran el celular con el aplicativo “Mi Juntos” abierto mientras hacen cola en un banco.</p> <p>Esto demuestra la funcionalidad del aplicativo al proporcionar información clave para gestionar tiempo y reducir costos.</p> <p>Facilita el acceso a los beneficios del Programa de manera eficiente.</p>	<p><b>Comunicación Móvil para el Desarrollo:</b></p> <p>El dispositivo móvil permite recibir información clave de manera eficiente.</p> <p>Su uso garantiza accesibilidad, especialmente en zonas rurales.</p> <p>Promueve la inclusión tecnológica en contextos vulnerables.</p>
Copy (Texto)	Promoción del uso de la tecnología	<p>El copy destaca que el aplicativo permite a las usuarias conocer anticipadamente el lugar y fecha de sus abonos.</p> <p>Resalta la utilidad del aplicativo para planificar y organizarse mejor.</p>	<p><b>Alfabetización Digital:</b></p> <p>El post incentiva a las usuarias a usar el aplicativo destacando sus beneficios.</p> <p>Resalta cómo el acceso a información de primera mano ahorra tiempo y dinero.</p>
	Contexto y Pertinencia del mensaje	<p>El texto incluye menciones de lugares específicos, añadiendo contexto local.</p> <p>Destaca pagos según su temporalidad, conectando con las necesidades del público.</p> <p>Refuerza la relevancia local del mensaje para las usuarias.</p>	<p><b>Desarrollo de Contenidos Locales</b></p> <p>El mensaje es adecuado al basarse en una localización y contexto temporal específicos.</p> <p>Considera las necesidades y deseos de las usuarias.</p> <p>Refuerza la pertinencia y relevancia del contenido para el público objetivo.</p>
	Empoderamiento del usuario	<p>El copy resalta la autonomía que el aplicativo brinda a las usuarias.</p> <p>Enfatiza que las usuarias pueden consultar individualmente para acceder a información sobre sus abonos de ayuda económica.</p> <p>Subraya la utilidad del aplicativo durante la crisis sanitaria.</p>	<p><b>Comunicación móvil para el Desarrollo:</b></p> <p>El aplicativo móvil actúa como una herramienta de empoderamiento, reduciendo la brecha digital.</p> <p>Mejora el acceso a servicios y mantiene a las usuarias y sus familias mejor informadas.</p>

6. Publicación 6 (FB620)



Copy: #LimaProvincia | Las usuarias y usuarios del Programa #Juntossaben que pueden ahorrar tiempo y dinero consultando la fecha de pago de sus abonos a través del aplicativo #Mi Juntos. Se puede utilizar desde el móvil o la web: <http://bit.ly/2SIWnzM> Link de publicación: <https://shorturl.at/QCH5R>

Análisis multimodal de Publicación FB620

Análisis de la Publicación FB620			
Fecha de Publicación: 21 de febrero del 2020			
Dimensión	Criterio de evaluación	Análisis Específico	Estrategia de Comunicación para el Desarrollo
Imagen	Inclusión y Diversidad	El post presenta a una mujer de características andinas utilizando el aplicativo “Mi Juntos” en un teléfono móvil. Destaca cómo el aplicativo facilita la inclusión digital de mujeres rurales.	<b>Comunicación Inclusiva para la Equidad de Género:</b> La accesibilidad de las mujeres andinas a servicios tecnológicos del Estado refleja inclusión social y de género. El post visibiliza esta inclusión a través del uso del aplicativo “Mi Juntos”.
	Representación de problemáticas locales	Refleja la superación de la brecha digital existente entre la ciudad y el campo.	<b>Comunicación Móvil para el Desarrollo:</b>

		Destaca la situación de las mujeres en comunidades rurales como un grupo particularmente empoderado en el manejo digital.	El celular es clave para acortar la brecha digital entre las usuarias del Programa “Juntos”. Permite acceder a información esencial, reduciendo costos y tiempo de desplazamientos. Facilita la organización del recojo del abono durante la complicada situación de la pandemia.
	Contextualización cultural	Refleja en la vestimenta de la mujer un atuendo típico de la mujer andina, conectando con el contexto cultural de las usuarias. Refuerza la identidad cultural del público objetivo. Aumenta la probabilidad de que el mensaje sea comprendido y valorado por las usuarias.	<b>Comunicación Inclusiva para la Equidad de Género:</b> El post es visualmente relevante al incluir símbolos que reflejan el contexto cultural rural de la audiencia. Conecta con la cotidianidad de las usuarias, reforzando la identificación cultural. Fortalece la conexión emocional con el mensaje transmitido.
	Uso de tecnología	La tecnología se presenta como accesible para las mujeres en zonas rurales. Empodera al permitirles acceder a información clave de forma autónoma. Facilita una mejor gestión de su tiempo y economía sin necesidad de intermediarios.	<b>Alfabetización Digital:</b> Las mujeres en áreas rurales se empoderan al acceder a información clave de manera autónoma. Esto les permite mejorar la administración de sus tiempos y recursos. Refuerza su capacidad de tomar decisiones informadas en su contexto.
Copy (Texto)	Promoción del uso de la tecnología	El mensaje promociona el uso del aplicativo destacando su facilidad de uso desde cualquier dispositivo. Subraya que el aplicativo “Mi Juntos” es accesible para todos los usuarios y usuarias del Programa “Juntos”. Enfatiza los beneficios de una mejor gestión del tiempo y el ahorro de costos para motivar a la audiencia.	<b>Alfabetización Digital:</b> El post promociona el uso del aplicativo destacando su sencillez y accesibilidad desde cualquier dispositivo. Resalta que el aplicativo “Mi Juntos” está diseñado para todos los usuarios y usuarias del Programa “Juntos”. Enfatiza los beneficios de una mejor gestión del tiempo y ahorro de costos para motivar su uso.
	Contexto y pertinencia del mensaje	El copy incluye un enlace directo, lo que facilita su uso por la audiencia. Promueve un acceso más ágil a la herramienta tecnológica.	<b>Servicios de e-government:</b> El copy enlaza directamente con servicios digitales gubernamentales como el aplicativo “Mi Juntos”.

	Empoderamiento del usuario	<p>El carácter multidispositivo del aplicativo facilita su uso y acceso para todos los usuarios y usuarias.</p> <p>La inclusión de un enlace directo en el copy mejora la accesibilidad.</p>	<p><b>Alfabetización Digital:</b></p> <p>El acceso directo y el control sobre la información de pagos empodera a los beneficiarios y usuarias. Facilita la administración de tiempo y recursos en la comunidad.</p> <p>Destaca la facilidad del acceso a servicios clave mediante tecnologías móviles en comunidades rurales históricamente excluidas de la digitalización.</p>
--	----------------------------	--	---



## 8.2 Anexo 2: Consentimiento Informado Verbal

Hola, mi nombre es **María Alejandra Romo Román**. Estoy haciendo una investigación sobre cómo las mujeres del Programa "Juntos" usan el aplicativo "Mi Juntos" para mi tesis de licenciatura de la Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación de la PUCP. Me gustaría hablar con usted para conocer su experiencia. La conversación será grabada solo si usted está de acuerdo, y **su nombre o información personal no se revelarán** en ninguna parte. La participación es **voluntaria** y usted puede dejar de participar en cualquier momento, sin que eso afecte su relación con el Programa "Juntos". Toda la información que me brinde será para un trabajo académico y se mantendrá privada.

¿Está de acuerdo en participar? Por favor, indique su nombre y diga "sí, acepto continuar" de estar de acuerdo en continuar con la entrevista.

En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [mromor@pucp.edu.pe](mailto:mromor@pucp.edu.pe) o al número 979847686, o también al de mi asesor el magister Juan Fernando Bossio, al correo [jfbossio@pucp.pe](mailto:jfbossio@pucp.pe). Además, si tiene alguna consulta sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico [etica.investigacion@pucp.edu.pe](mailto:etica.investigacion@pucp.edu.pe).

### 8.3 Anexo 3: Esquema de Entrevista a Profundidad a Usuarias del Programa “Mi Juntos”

#### Sección 1: Contexto General de la Entrevistada

##### 1. Datos demográficos

- Edad.
- Nivel educativo.
- Lugar de residencia
- ¿A qué te dedicas o en qué trabajas? (Ejemplo: venta de comida, ama de casa, trabajo en el campo, limpieza, etc.)
- ¿Qué cosas haces para ayudar o participar en tu barrio o comunidad? (Por ejemplo: organizar eventos, participar en reuniones, cuidar a personas mayores, etc.)

##### 2. Participación en el Programa 'Juntos'

- ¿Desde cuándo existe “Mi Juntos”?
- ¿De qué manera el equipo del Programa “Juntos” te avisaba o se comunicaba contigo antes de que uses el aplicativo “Mi Juntos”? ¿Por ejemplo, para avisarte que ya tenías que recibir tu bono o algún comunicado importante sobre el Programa?
- Antes de que se creara el app Mi Juntos, ¿recuerdas si el Equipo del Programa Juntos se comunicó contigo para saber qué celular tenías, qué aparato con internet usabas o cómo querías recibir información de “Juntos”?
- ¿El equipo de “Juntos” te enseñó a usar el aplicativo “Mi Juntos”?

- ¿Recibiste algún material informativo para recordar cómo utilizar el aplicativo? Por ejemplo, cartilla informativa, volante, etc.
- ¿Recuerdas haber visto o escuchado algo sobre cómo usar el aplicativo 'Mi Juntos'?

## Sección 2: Uso del Aplicativo 'Mi Juntos'

### 1. Experiencia inicial

- ¿Cómo te enteraste del aplicativo 'Mi Juntos'?
- ¿Qué pensaste del aplicativo la primera vez que lo usaste?

### 2. Facilidad de uso

- ¿Encontraste fácil o difícil descargar e instalar el aplicativo?
- ¿Qué tan fácil fue aprender a usarlo? Cuéntame tu experiencia

### 3. Frecuencia de uso

- ¿Cada cuánto tiempo utilizabas el aplicativo?
- ¿En qué situaciones sentías que necesitabas usar el aplicativo?

## Sección 3: Usabilidad del Aplicativo

### 1. Interfaz y navegación

- ¿Cuándo usaste el aplicativo por primera vez, ¿qué te pareció la pantalla que te aparecía al entrar al aplicativo, es decir la pantalla de inicio?
- ¿Te gustó cómo se veía?
- ¿Te pareció que el diseño está pensado en ustedes las usuarias?

- ¿Qué le cambiarías si pudieras?

- ¿Te resultaba fácil encontrar la información que buscabas?

- ¿Fue sencillo encontrar los botones y las opciones que necesitabas y consultar sobre la fecha de pago?

## 2. Funciones y características

- ¿Qué cosas que puede hacer o qué funciones del aplicativo te parecieron más útiles al momento de usarlo? Si puedes comenta algunos ejemplos o experiencias

- ¿Había alguna opción en el aplicativo “Mi Juntos” que te confundía o no entendías? Si puedes comenta algunos ejemplos o experiencias

## 3. Problemas técnicos

- ¿Tuviste algún problema al usar el aplicativo? Si es así, ¿podrías contarme qué fue lo que pasó?

- ¿Cómo resolviste esos problemas? ¿Podrías contarme tu experiencia?

.

## Sección 4: Utilidad del Aplicativo

### 1. Beneficios percibidos

- ¿Cómo te ayudó el aplicativo? ¿Sientes que te ayudó a organizar mejor tu tiempo? (Por ejemplo, ¿te permitió hacer las cosas más rápido o ahorrar tiempo en algo?)

- ¿Pudiste ahorrar en pasajes o transporte usando el aplicativo? (Por ejemplo, en lugar de ir a la oficina a preguntar varias veces, ¿pudiste hacer algo desde el aplicativo que te evitó salir de casa tantas veces solo por la información?)

## 2. Acceso a la información

- ¿Qué tipo de información buscabas en el aplicativo “Mi Juntos”?
- ¿Recibiste la información en el momento en el que la necesitabas?

## 3. Comparación con métodos anteriores

- ¿Te parecía más cómodo recibir la información del Programa “Juntos” usando el aplicativo o preferías la manera en cómo se comunicaban contigo antes del aplicativo? Por ejemplo, antes te podían visitar en tu casa, hacer reuniones en la comunidad o pegar comunicados en las plazas ¿Qué te resultaba más fácil, el aplicativo o la forma antigua?

## Sección 5: Impacto del Aplicativo en la Vida Cotidiana

- ¿El uso del aplicativo cambió algo en tu vida diaria? Por ejemplo, ¿te ayudó a hacer tus trámites más rápido o te ahorró tiempo?
- ¿Sentiste alguna mejora en tu ahorro o en tu día a día gracias al aplicativo?
- ¿Qué tan contenta estuviste con el aplicativo 'Mi Juntos' cuando recién lo empezaste a usar? ¿Te gustó la forma en que funcionaba? ¿Era fácil de usar?
- En ese tiempo, ¿le hubieras pasado la voz a otras personas del Programa “Juntos” para que lo usen?

## Sección 6: Sugerencias y Mejoras

### 1. Feedback y recomendaciones

- Había algo que no te gustó cuando estabas usando el aplicativo?

- ¿Qué te hubiera gustado que tenga el aplicativo “Mi Juntos” para que sea más útil para ti?

## 2. Percepción de la estrategia de comunicación del MIDIS

- ¿Sentiste que los encargados del Programa Juntos te explicaron bien cómo usar el aplicativo “Mi Juntos”? ¿Te hubiera gustado recibir más información de parte de ellos?

- ¿Hubieras preferido que te expliquen de otra forma cómo utilizar el aplicativo?

### Cierre

Muchas gracias por compartir tu experiencia y tus opiniones.

Tu participación es muy valiosa para esta investigación.

Si deseas saber más sobre la investigación que estoy haciendo, puedes contactarme por

WhatsApp al número 979847686 o por correo electrónico a

[mariaalejandratoroman16@gmail.com](mailto:mariaalejandratoroman16@gmail.com), o también al de mi asesor el Fernando Bossio, al correo [jfbossio@pucp.pe](mailto:jfbossio@pucp.pe)



#### **8.4 Anexo 4: Transcripción de entrevistas a usuarias del Programa “Juntos”**

##### **Entrevista 1:**

**María Alejandra Romo Román:** Jennifer, mi nombre es María Alejandra Romo Román, Estoy haciendo una investigación sobre cómo las mujeres del Programa "Juntos" usan el aplicativo "Mi Juntos" para mi tesis de licenciatura de la Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación de la PUCP. Me gustaría hablar con usted para conocer su experiencia. La conversación será grabada solo si usted está de acuerdo, y su nombre o información personal no se revelarán en ninguna parte. La participación es voluntaria y usted puede dejar de participar en cualquier momento, sin que eso afecte su relación con el Programa "Juntos". Toda la información que me brindes será para un trabajo académico y se mantendrá privada. ¿Estás de acuerdo en participar? Por favor, indica tu nombre y di “sí, acepto continuar” de estar de acuerdo en continuar con la entrevista. En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puedes comunicarte al siguiente correo electrónico: [mromor@pucp.edu.pe](mailto:mromor@pucp.edu.pe) o al número 979847686, o también al de mi asesor el magister Juan Fernando Bossio, al correo [jfbossio@pucp.pe](mailto:jfbossio@pucp.pe). Además, si tienes alguna consulta sobre aspectos éticos, puedes comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico [etica.investigacion@pucp.edu.pe](mailto:etica.investigacion@pucp.edu.pe). **Entrevistada 1:** Ok, perfecto.

**María Alejandra Romo Román:** Por favor, quiero que sepas que este es mi número de contacto oficial y si tienes alguna duda o consulta puedes agregarme a WhatsApp y escribirme cuando tú desees, ¿sí?

**Entrevistada 1:** Ok, perfecto.

**María Alejandra Romo Román:** Si estás de acuerdo con todo ello, por favor, di tu nombre y si acepto.

**Entrevistada 1:** Mi nombre, ¿verdad?

**María Alejandra Romo Román:** Ajá, tu nombre y si acepto continuar la entrevista.

**Entrevistada 1:** Jennifer, si acepto continuar la entrevista.

**María Alejandra Romo Román:** Muchas gracias, Jennifer, por ello. Te quería comentar que igual al finalizar la entrevista te voy a dar mi número de correo y el correo del profesor Juan Fernando Bocio, que es mi asesor de la tesis. También el número del comité de ética, el de la investigación de la universidad por si tienes alguna duda o consulta, ¿sí?

**Entrevistada 1:** Ok.

**María Alejandra Romo Román:** Entonces, bueno, vamos a comenzar la entrevista. Voy a grabarla para poder escribir lo que tú vayas diciéndome durante la entrevista, ¿sí? Ok, ¿cuál es tu edad, disculpa?

**Entrevistada 1:** Tengo 23 años.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, perfecto. ¿Cuál es tu nivel educativo?

**Entrevistada 1:** Secundario completo.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, ¿dónde estás viviendo actualmente?

**Entrevistada 1:** En Churín.

**María Alejandra Romo Román:** Perfecto, ¿a qué te dedicas o en qué trabajas?

**Entrevistada 1:** No, me dedico a ama de casa.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, ¿y qué cosas, y haces alguna cosa para ayudar en tu barrio o comunidad? Quizás asistas a reuniones, organizas eventos, cuidas a personas mayores.

**Entrevistada 1:** No, por ahorita no puedo porque cuido a mis hijos y a un menor.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, perfecto. Cuéntame, durante la pandemia, ¿utilizaste el aplicativo Mi Juntos?

**Entrevistada 1:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, cuéntame sobre ello.

**Entrevistada 1:** Para saber si ya habían depositado dinero, como no se podía trabajar, para ayudar en la alimentación.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, perfecto. Y los promotores del Programa Juntos, antes de que uses el aplicativo, ¿te preguntaron si tenías celular o internet para saber si podías usarlo?

**Entrevistada 1:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, sí, ok. Y antes de que uses el aplicativo durante la pandemia, en el 2019 más o menos, ¿cómo se comunicaban contigo? ¿Cómo te avisaban ellos antes de tu bono?

**Entrevistada 1:** Venía él personalmente, nos decía tal día se cobra, tal día se va a cachuelear. Y así nos comunicaba.

**María Alejandra Romo Román:** O sea, ¿iban presencialmente a tu casa?

**Entrevistada 1:** Sí, hacía una reunión, ponen a una madre líder y a ella le comunicaba, y ella nos comunicaba a nosotros para apoyarnos.

**María Alejandra Romo Román:** Y esa madre líder, digamos, ¿esas madres líderes iban a reuniones comunales en tu lugar donde tú vives?

**Entrevistada 1:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ok. Y entonces, ¿tú recuerdas que el equipo del Programa Juntoste enseñó a usar el aplicativo o fue la madre líder?

**Entrevistada 1:** No, el ingeniero del Programa Juntos.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, los promotores te enseñaron a usar el aplicativo.

**Entrevistada 1:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ok. Y cuando tú ya, digamos, te enseñaron, ¿te dieron algún material como un volante, una cartilla informativa, algo que tú puedas usar?

**Entrevistada 1:** Sí, un volante.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, te dieron un volante. Ok, perfecto. Ya, lo que quería saber también era, cuando usaste por primera vez el aplicativo, ¿qué te pareció? ¿Te pareció fácil de instalar? ¿Difícil de instalar?

**Entrevistada 1:** Fácil de instalar.

**María Alejandra Romo Román:** Ok. Bueno, para mí sí me pareció fácil, pero para otras personas no sabían utilizar el celular, la internet, y fue difícil.

**Entrevistada 1:** Ah, ya, perfecto.

**María Alejandra Romo Román:** Y cuando tú lo abriste por primera vez el aplicativo, ¿cómo fue tu experiencia? ¿Te gustaron los colores, los dibujitos que estaban ahí, te gustaron las opciones que había? ¿Cómo te pareció?

**Entrevistada 1:** Sí, me pareció muy interesante porque en otras aplicaciones no se miraba y era diferente.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, perfecto. ¿Y qué tan fácil fue que lo aprendas a usar?

**Entrevistada 1:** No sé, ahí hay indicaciones y es fácil siguiendo las indicaciones para verlo y todo.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, ¿para ti fue sencillo entonces?

**Entrevistada 1:** Sí, sencillo.

**María Alejandra Romo Román:** Ok. ¿Cada cuánto tiempo tú utilizabas este aplicativo?

**Entrevistada 1:** Como nos depositaban cada dos meses, ya más o menos calculando, dejando un mes, así.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ok, perfecto. Entonces, ¿en qué situaciones tú sentías que necesitabas usar el aplicativo? Por ejemplo, cuando había un bono, ahí abrías el aplicativo, ya te venía la fecha del bono, algo así. ¿Utilizabas el aplicativo para algo más que para ver la fecha del bono?

**Entrevistada 1:** Bueno, para ver cuándo se vencía el... ¿cómo se llama? ¿El bonito?

**María Alejandra Romo Román:** ¿El bono?

**Entrevistada 1:** Ah, no, no, hay un... cuando entras al aplicativo hay una fecha que ahí te avisa para ir a la municipalidad a hacer tus datos y tu familia y todo.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, ok, ok. Entonces, ¿también lo usabas para ver comunicados?

**Entrevistada 1:** Sí, también para eso. Sí, para ver si está bien o no los datos de mi familia, si habían agregado a mis hijos o no.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, perfecto. Y la pantalla del inicio, cuando lo viste por primera vez, ¿qué le hubieras cambiado quizás? Quizás alguna otra foto, quizás en lugar de dibujitos, mujeres en fotografías o cosas más de la tierra como verduras, ¿papitas o algo más representativo de tu comunidad o estaba bien como se veía?

**Entrevistada 1:** Para mí estaba bien porque cuando entras a tu Programa Juntos está una familia y justamente el Programa Juntos es para la familia y para los hijos más que todo.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, te pareció bien, estabas conforme.

**Entrevistada 1:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, ¿te pareció que ese diseño estaba pensado en ustedes las usuarias?

**Entrevistada 1:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Y la información que, digamos, estaba dentro del aplicativo, ¿te resultaba fácil encontrarla?

**Entrevistada 1:** Sí, fácil.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, ¿fue sencillo para ti entonces encontrar los botones y las opciones que necesitabas para consultar tu pago?

**Entrevistada 1:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, perfecto. ¿Y cuáles son las cosas que te parecían más útiles del aplicativo, que te ayudaron a facilitar tu vida?

**Entrevistada 1:** Lo más fácil era ya para, a veces como la madre líder no caminaba o algunos vivían muy lejos, mirábamos el aplicativo y ya sabíamos que tal día íbamos cobrando y así pasábamos la voz a otras madres que no sabían utilizar el aplicativo.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, perfecto. O sea que sí había algunas madres que aún no sabían usar el aplicativo.

**Entrevistada 1:** Sí, y hay algunos que no tienen ni celular y no saben utilizar el celular casi.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Y ustedes que sí sabían, les comunicaban a ellas toda la información, sobre todo durante la pandemia que era más complicado salir y todo?

**Entrevistada 1:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, perfecto. Y cuando recién instalaste el aplicativo durante la pandemia, ¿había algo que te confundía o no entendías?

**Entrevistada 1:** No, yo sí entendía.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, genial. Y cuando ya estabas ya más familiarizada, ya sabías usar el aplicativo, ¿tuviste algún problema como que se colgó el aplicativo, no podías entrar durante la pandemia?

**Entrevistada 1:** Hasta ahora no.

**María Alejandra Romo Román:** ¿En la pandemia tampoco?

**Entrevistada 1:** Tampoco.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, perfecto. Y entonces, ¿tú sientes que el aplicativo te ayudó a organizar mejor tu tiempo o te ayudó a ahorrar en pasajes o transporte?

**Entrevistada 1:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Por lo que me decías, ¿no?

**Entrevistada 1:** Sí, bastante.

**María Alejandra Romo Román:** Ya, a veces, los pueblitos a veces tenían que bajar y encontrarse en un punto, entonces venían gastando tiempo, dinero y todo.

**Entrevistada 1:** Ya con el aplicativo ya sabían qué día exacto cobrar y ya bajaban, solamente para cobrar y hacer las compras y ir al mercado.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, perfecto. Antes de eso hacían doble gasto, bajar para enterarse, las reuniones y de ahí subir otra vez, luego bajar a cobrar y subir.

**Entrevistada 1:** Ok, perfecto. Qué bueno saber eso.

**María Alejandra Romo Román:** Lo otro que te quería preguntar era, ¿cómo te parecía a ti antes, o sea, más cómodo te parecía a ti antes del aplicativo, cuando venían, tocaban tu puerto o tenías que ir a las reuniones comunales, o ya con el aplicativo? ¿Qué te resultaba más fácil?

**Entrevistada 1:** Con el aplicativo ya más fácil.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, prefieres el aplicativo entonces.

**Entrevistada 1:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Y durante la pandemia, ¿fue muy útil el aplicativo?

**Entrevistada 1:** Sí, muy útil.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, perfecto. Entonces, sí sentiste una mejora en tu ahorro, ¿no?

**Entrevistada 1:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Y por todo lo que me cuentas, durante la pandemia, ¿qué tan contenta estabas con el aplicativo?

**Entrevistada 1:** Bien, estaba feliz.

**María Alejandra Romo Román:** Estabas feliz.

**Entrevistada 1:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Y te ayudaste a otras personas sobre el aplicativo, ¿no? Para que también lo usen.

**Entrevistada 1:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Durante la pandemia, ¿ayudaste personas o le pasaste la voz a estas personas para que también aprendan a usar el aplicativo?

**Entrevistada 1:** Sí, sí también les he ayudado, les enseñaba cómo entrar al aplicativo.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Sentiste que había mucha necesidad en la pandemia de usar el aplicativo, más que en otras fechas quizás?

**Entrevistada 1:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ok. ¿Había algo que no te gustó cuando estabas usando el aplicativo?

**Entrevistada 1:** No, cuando se busca el aplicativo a veces muchas personas se confunden porque es de internet y tiene bastantes cosas.

**María Alejandra Romo Román:** Entonces, ¿te hubiera gustado que sea más fácil de localizar en los aplicativos que hay en internet?

**Entrevistada 1:** Ajá.

**María Alejandra Romo Román:** Ok. ¿Y te hubiera gustado que el aplicativo, digamos, sea más útil para ti quizás dándote información sobre crianza, alimentación para tus hijos o para tí? ¿O consejos para, digamos, mejorar quizás la organización de tu casa? ¿Alguna otra información que se te ocurra? ¿O está bien tal cual?

**Entrevistada 1:** Sí, también debe venir, ¿no? Como dices, la alimentación, cómo criar, porque acá muchos no saben cómo alimentar a sus niños, otras cosas de crianza, animales, también hace mucha falta ahí para que nos ayude, ¿no?

**María Alejandra Romo Román:** Ok, perfecto. Ok, entiendo, qué bien. Eso voy a tomarlo muy en cuenta.

**María Alejandra Romo Román:** Cuéntame, ya para ir terminando la entrevista, ya para no quitarte más de tu tiempo, cuéntame. ¿Sientes que los encargados del Programa Juntos te explicaron bien cómo usar el aplicativo?

**Entrevistada 1:** ¿Cómo? No, no entendí la pregunta.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, no, te preguntaba, ya. Ya estamos terminando la entrevista, te quería preguntar. ¿Sientes que los encargados del Programa, los promotores del Programa Juntos te explicaron bien cómo usar el aplicativo?

**Entrevistada 1:** Ah, sí, sí, me explicaron bien.

**María Alejandra Romo Román:** Ok. ¿Te hubiera gustado recibir más información de parte de ellos, que te hubieran dado más material para que recuerdes cómo usarlo o hubieran ido más veces a capacitarse tu casa o estaba bien?

**Entrevistada 1:** No, sí estaba bien.

**María Alejandra Romo Román:** Ok. ¿Y hubieras preferido que te expliquen de otra forma, por ejemplo, con un mensaje de texto, una llamada, un video o está bien que hayan ido a tu casa a enseñarte personalmente?

**Entrevistada 1:** No, está bien que hayan venido a enseñarme.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, perfecto. Muchas gracias por tu experiencia y tus opiniones, tu participación es muy valiosa para esta investigación. Si deseas saber más sobre esta investigación, puedes contactarme siempre a este número o por correo electrónico que te voy a pasar a tu WhatsApp,

### **Entrevista 2:**

**María Alejandra Romo Román:** Iniciamos. Mi nombre es María Alejandra Romo Román. Estoy haciendo una investigación sobre cómo las mujeres del Programa "Juntos" usan el aplicativo "Mi Juntos" para mi tesis de licenciatura de la Facultad de Ciencias y Artes de la

Comunicación de la PUCP. Me gustaría hablar con usted para conocer su experiencia. La conversación será grabada solo si usted está de acuerdo, y su nombre o información personal no se revelarán en ninguna parte. La participación es voluntaria y usted puede dejar de participar en cualquier momento, sin que eso afecte su relación con el Programa "Juntos". Toda la información que me brindes será para un trabajo académico y se mantendrá privada. ¿Estás de acuerdo en participar? Por favor, indica tu nombre y di “sí, acepto continuar” de estar de acuerdo en continuar con la entrevista. En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puedes comunicarte al siguiente correo electrónico: [mromor@pucp.edu.pe](mailto:mromor@pucp.edu.pe) o al número 979847686, o también al de mi asesor el magister Juan Fernando Bossio, al correo [jfbossio@pucp.pe](mailto:jfbossio@pucp.pe). Además, si tienes alguna consulta sobre aspectos éticos, puedes comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico [etica.investigacion@pucp.edu.pe](mailto:etica.investigacion@pucp.edu.pe).

**Entrevistada 2:** Ya, pero no hay ningún problema entonces que me corten de repente el Programa Juntos.

**María Alejandra Romo Román:** No. Todo va a ser anónimo. Su nombre no va a salir en la investigación. Este es mi número, yo le voy a pasar la investigación al final para que usted revise, que no sale su nombre, solo va a salir “Participante 1, Participante 2, Participante 3” y así con todas las entrevistadas.

**Entrevistada 2:** Ya.

**María Alejandra Romo Román:** Entonces, si está de acuerdo, por favor, me dice su nombre y diga si acepto continuar la entrevista.

**Entrevistada 2:** Ya, mi nombre es Berli Elizabeth Camino Alberto y sí acepto la entrevista.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, perfecto, Berli. Usted, disculpe, ¿qué edad tiene?

**Entrevistada 2:** Yo tengo 23 años.

**María Alejandra Romo Román:** Ok. ¿Qué nivel educativo tiene?

**Entrevistada 2:** Este, hasta primero año de secundaria.

**María Alejandra Romo Román:** Ok. ¿Dónde vive, su lugar de residencia?

**Entrevistada 2:** Distrito de Saúl.

**María Alejandra Romo Román:** Ok. ¿Usted a qué se dedica, Derlit? Por ejemplo, ¿vende comidas, es ama de casa o trabaja en el campo?

**Entrevistada 2:** Sí, trabajo en el campo, soy ama de casa.

**María Alejandra Romo Román:** Ok. ¿Y haces alguna actividad para participar en tu barrio o comunidad?

**Entrevistada 2:** No.

**María Alejandra Romo Román:** Ok. ¿Participas en las reuniones de la comunidad?

**Entrevistada 2:** Tampoco, no.

**María Alejandra Romo Román:** Ok. Una consulta. Durante el año 2019 y 2020, cuando estaba la pandemia, ¿utilizaste el aplicativo Mi Juntos?

**Entrevistada 2:** Bueno, sí. Sí creo que sí lo he utilizado.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, ¿y el equipo de Mi Juntos se contactó contigo antes de que uses el aplicativo para enseñarte cómo tenías que usarlo?

**Entrevistada 2:** No, eso sí, no.

**María Alejandra Romo Román:** Ok.

**Entrevistada 2:** Bueno, eso nos dijo la promotora que más que todo lo descargaríamos y ahí podríamos ver el tema del... ay, no me acuerdo cómo se llama...

**María Alejandra Romo Román:** ¿El bono?

**Entrevistada 2:** Ajá.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ok, pero entonces sí hubo una instrucción de parte de la promotora de cómo tenía que usted descargar el aplicativo.

**Entrevistada 2:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, perfecto. Y antes de que se creara este aplicativo “Mi Juntos” ¿Las promotoras del equipo de “Juntos” se comunicaron contigo para saber qué celular tenías, si tenías internet o cómo querías recibir tu información del bono?

**Entrevistada 2:** Bueno, después salían a hacer reuniones ahí al caserío, yo como vivo en un caserío, y ahí salía a hacer reuniones para ver ya qué día nos toca cobrar y después ya nos dijo que deberíamos crear esa aplicación “Mi Juntos” para ver ahí.

**María Alejandra Romo Román:** Perfecto, ¿y te preguntaron los promotores o promotoras qué celular tenías, si tenías internet?

**Entrevistada 2:** Bueno, no es... Sí, no me han dicho nada.

**María Alejandra Romo Román:** Ok. ¿Y ellos te enseñaron cómo usar el aplicativo? ¿Cómo descargarlo? ¿Cómo entrar a ver tu bono? ¿Te enseñaron en esas reuniones que hacían en el caserío?

**Entrevistada 2:** No, eso sí. No, no.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Eso fue porque tú no participaste en las reuniones? ¿porque no tuviste tiempo de ir? ¿O quizás a tus amigas sí las capacitaron? ¿Cómo fue eso?

**Entrevistada 2:** Bueno, quizás no fui a alguna reunión o no sé, pero me acuerdo de que todavía no sabía. No, no me acuerdo. Pero es que nos dijeron que lo descargemos de esta aplicación. Pero a mí me enseñó una usuaria también de Programa junto y ella me dijo cómo era para poder ver.

**María Alejandra Romo Román:** Claro, entiendo.

**Entrevistada 2:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Entonces, ¿tú crees que los promotores sí capacitaron a esa usuaria y esa usuaria te enseñó a ti? ¿Algo así fue?

**Entrevistada 2:** Ajá.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, perfecto, Derli. Cuéntame, ¿recibiste algún material informativo? ¿Una cartilla informativa, un documento, un papel de parte de los promotores donde te enseñaban cómo usar el Programa?

**Entrevistada 2:** No.

**María Alejandra Romo Román:** Ok. entonces, ¿tú te enteraste del aplicativo por medio de otra usuaria?

**Entrevistada 2:** No, por la promotora

**María Alejandra Romo Román:** ¿Qué te enteraste por la promotora?

**Entrevistada 2:** Sí, por la promotora. Ella nos dijo que lo descarguemos esa aplicación

**María Alejandra Romo Román:** perfecto y cuéntame ¿cuándo los la usaste por primera vez que pensaste? ¿Te pareció fácil difícil de usar? ¿Cómo te pareció a ti el aplicativo la primera vez que lo usaste?

**Entrevistada 2:** Bueno, si es fácil de usarlo

**María Alejandra Romo Román:** Ok, ¿en la descarga también y cuando lo instalase en tu celular te pareció fácil o difícil?

**Entrevistada 2:** También, lo escribí el nombre y salió ahí, lo descargué, fue fácil

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ok, y durante la pandemia que hubo mucho problema en salir de las casas y todo eso ¿cada cuánto tiempo utilizabas el aplicativo?

**Entrevistada 2:** Bueno, lo uso cada vez que se llega el bono

**María Alejandra Romo Román:** La pantalla del inicio, el diseño de la pantalla, los colores, las imágenes, las personitas que aparecían ahí, ¿te gustaron? ¿te gustó cómo se veían?

**Entrevistada 2:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Te pareció que estaban pensando en ustedes, las usuarias, al diseñarlo, al poner esas figuritas?

**Entrevistada 2:** Ajá, sí, estaba bonito

**María Alejandra Romo Román:** Y si pudieras cambiarle algo o agregarle algo, ¿le hubieras agregado algo quizás? Algo como representativo de tu comunidad, una planta, una fruta de tu comunidad... ¿Le agregarías algo o está bien cómo está?

**Entrevistada 2:** Sí, claro, sí. Lo agregaría.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Cómo qué, por ejemplo?

**Entrevistada 2:** Bueno, una palmera, una gallina.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, algo como para que te resulte más familiar.

**Entrevistada 2:** Ajá.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ok, perfecto. Y cuénteme, ¿le resultaba fácil encontrar la información del bono que buscaba en el aplicativo?

**Entrevistada 2:** Bueno, sí, ahí sabía que cada vez que tienes hecho vas a pagar y vas a retirar y sí, pues sí, sí es bonito porque ahí te das cuenta y ya no, ya no a veces, cuando no tenía esa aplicación me iba y no, y no sabía que todavía iba a haber el pago y me iba a veces por las puras, pero ya descargando eso ya, y ahora sé ya que normal puedo ir y retirar eso.

**María Alejandra Romo Román:** Perfecto, o sea, ahorra tiempo y también dinero, ¿no?

**Entrevistada 2:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, perfecto. Entonces, ¿sí fue fácil para usted encontrar la información de su pago en el aplicativo?

**Entrevistada 2:** Sí, sí fue fácil.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya. ¿Y encontrar los botones y las opciones también, entonces?

**Entrevistada 2:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Perfecto. Y cuénteme, ¿había alguna opción que le confundía o no entendía?

**Entrevistada 2:** Bueno, ellos como me enseñaron cómo era ya y lo hice y me resultó fácil para hacer.

**María Alejandra Romo Román:** O sea, lo entendió todo en realidad.

**Entrevistada 2:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ok, perfecto. Bueno, entonces, ¿tuvo algún problema técnico cuando lo usó? Es decir, quizás no se le descargó rápido o se le quedaba congelado el aplicativo o no podía ingresar. ¿Algo así le pasó alguna vez?

**Entrevistada 2:** Bueno, para entrar y para salir, sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, y ¿usted cree que tiene que ver con el aplicativo o también quizás con el internet de su zona?

**Entrevistada 2:** Bueno, creo que con el internet.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, perfecto. Entonces, ¿le ayudó el aplicativo a ahorrar pasaje?

**Entrevistada 2:** Sí, sí, en eso sí estoy segura, porque ahí veo ya qué día voy a retirar y de ahí ya me voy segura, ya que sí, ya lo tengo ya.

**María Alejandra Romo Román:** Perfecto, y cuénteme, ¿le parece más cómodo entonces usar este aplicativo que antes, cuando las promotoras hacían las reuniones en el caserío, no?

**Entrevistada 2:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Porque ahora usted tiene una mayor, quizás, este... O sea, ¿le ha ayudado mejor a organizar su tiempo el aplicativo entonces?

**Entrevistada 2:** Sí, sí, pues sí, por eso les digo, este... Antes, pues, me iba a ver si sabía, y ya me decían todavía no, todavía, vaya, cuando ya es, ya va a ser su pago, ya en la radio, se avisaban y yo como no tenía radio.

**María Alejandra Romo Román:** Perfecto, entonces cuénteme, ¿qué tan contenta se sintió en ese momento con el aplicativo en la pandemia, por ejemplo? ¿Le pareció fácil de usar, me dice, le gustó cómo funcionaba? ¿Entonces estaba contenta con el aplicativo?

**Entrevistada 2:** Sí, sí estoy contenta con esta aplicación.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, y en ese tiempo de la pandemia, ¿le hubiera pasado la voz a otras usuarias quizás otras personas para que lo usen?

**Entrevistada 2:** Bueno, como hicieron una reunión toditas las usuarias nos dijeron a todos que lo descarguen y bueno creo que todas las tenemos todos, no sé si todos la tendrán, pero ya estoy segura si todos lo tienen allá.

**María Alejandra Romo Román:** Pero, por ejemplo, si hubiera una que no lo tiene, ¿usted le aconsejaría que lo use?

**Entrevistada 2:** Claro.

**María Alejandra Romo Román:** Perfecto, entonces me dice que todo le gustó o había algo que no le gustó cuando estaba usando el aplicativo.

**Entrevistada 2:** Me gustó todo, todo está bien, esta aplicación, sí me siento segura con esta aplicación.

**María Alejandra Romo Román:** Y cuénteme, ¿sintió que la promotora le explicó bien cómo usar el aplicativo?

**Entrevistada 2:** Bueno, sí nos explicó, pero ya por tanto tiempo no me acuerdo, pero sí, ella sí nos ha explicado.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ok. ¿Y le hubiera gustado quizás recibir algún volante, un papelito, algo que le ayudara en ese momento a recordar mejor cómo usarlo, como una memoria así que pudiera tener y ver?

**Entrevistada 2:** Sí, claro, sí me hubiera gustado.

**María Alejandra Romo Román:** Y cuénteme, ¿le hubiera gustado que le expliquen de otra manera? Quizás que vayan a su casa a explicarle o que le manden, no sé, un mensaje a su celular donde le explicaran cómo se usa.

**Entrevistada 2:** Sí, sí, estaba bien porque ella, la señora siempre salía a hacer reuniones, ella nos explicaba cómo es el Programa Juntos, bueno, todo nos explicaba, pero como les digo, pues ha pasado mucho tiempo, ya no me acuerdo.

**María Alejandra Romo Román:** Sí, no se preocupe, no se preocupe. Muchas gracias por compartir más bien su experiencia y sus opiniones, su participación es muy valiosa para esta investigación. Este es mi número, usted puede contactarme cuando quiera por WhatsApp. Yo le voy a dar más información sobre la investigación y al final de la investigación también, si desea, le puedo enviar para que la pueda revisar. También le puedo dar el correo de mi asesor, que es el Magister Juan Fernando Bossio.

**Entrevistada 2:** Sí, está bien. Muchas gracias.

**María Alejandra Romo Román:** Listo, entonces me despido y seguimos en contacto. Que tenga un buen día.

**Entrevistada 2:** Igualmente, gracias.

### **Entrevista 3:**

**María Alejandra Romo Román:** Bueno, como te decía mi nombre es María Alejandra Romo Román. Estoy haciendo una investigación sobre cómo las mujeres del Programa "Juntos" usan el aplicativo "Mi Juntos" para mi tesis de licenciatura de la Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación de la PUCP. Me gustaría hablar con usted para conocer su experiencia. La conversación será grabada solo si usted está de acuerdo, y su nombre o información personal no se revelarán en ninguna parte. La participación es voluntaria y usted puede dejar de participar en cualquier momento, sin que eso afecte su relación con el Programa "Juntos". Toda

la información que me brindes será para un trabajo académico y se mantendrá privada. ¿Estás de acuerdo en participar? Por favor, indica tu nombre y di “sí, acepto continuar” de estar de acuerdo en continuar con la entrevista. En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puedes comunicarte al siguiente correo electrónico: [mromor@pucp.edu.pe](mailto:mromor@pucp.edu.pe) o al número 979847686, o también al de mi asesor el magister Juan Fernando Bossio, al correo [jfbossio@pucp.pe](mailto:jfbossio@pucp.pe). Además, si tienes alguna consulta sobre aspectos éticos, puedes comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico [etica.investigacion@pucp.edu.pe](mailto:etica.investigacion@pucp.edu.pe).

**Entrevistada 3:** Ya, perfecto.

**María Alejandra Romo Román:** Te quería comentar que esta entrevista es totalmente anónima, tu nombre y tu información personal no se va a revelar en ninguna parte, ¿ok? Es voluntaria esta entrevista, ¿te parece bien?

**Entrevistada 3:** Ok.

**María Alejandra Romo Román:** Si te parece bien, di tu nombre y si acepto continuar, por favor.

**Entrevistada 3:** Leonilda.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Sí aceptas continuar?

**Entrevistada 3:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, para poder luego revisar lo que tú me vayas a decir, voy a grabar esta entrevista para tener la información y poder escribirla, ¿está bien?

**Entrevistada 3:** Sí, señorita.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, ¿qué edad tienes Leonilda?

**Entrevistada 3:** Tengo 23 años.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, ¿qué nivel educativo tienes?

**Entrevistada 3:** Completa o secundaria.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, secundaria completa, perfecto. ¿Dónde vives actualmente?

**Entrevistada 3:** En San Pantuari.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, ¿a qué te dedicas o en qué trabajas?

**Entrevistada 3:** Ama de casa.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, ¿y participas en alguna reunión vecinal? ¿Haces algo por tu comunidad?

**Entrevistada 3:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Qué haces?

**Entrevistada 3:** Reunión, faena y eso.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, perfecto. ¿Tú usaste el aplicativo Mi Juntos durante la pandemia?

**Entrevistada 3:** Sí, señorita.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, genial. Cuéntame, ¿las promotoras del Programa Juntos se comunicaron contigo para explicarte cómo usar el aplicativo?

**Entrevistada 3:** No, no me dijeron nada.

**María Alejandra Romo Román:** No, ok. Cuéntame, ¿cómo te avisaban entonces para que puedas recibir tu bono?

**Entrevistada 3:** En mi celular, fijándome si me han dado el bono o no, así.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Por el aplicativo?

**Entrevistada 3:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Y antes de usar el aplicativo, las promotoras no te preguntaron si tenías celular o internet?

**Entrevistada 3:** No.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, ¿entonces cómo te enteraste del aplicativo Mi Juntos?

**Entrevistada 3:** O sea que ella me llama, así, ha salido tu bono y ella me llama ella misma y voy a ir a cobrar.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, ¿antes era así?

**Entrevistada 3:** Ajá.

**María Alejandra Romo Román:** Ya, ok. ¿Entonces tú cómo te enteraste? ¿Cómo sabías que tenías que bajarte el aplicativo, descargarlo? ¿Cómo así, por otras usuarias?

**Entrevistada 3:** Por este, descargarlo, es descargar nomás.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, ¿pero ¿cómo supiste de que existía este aplicativo? ¿Tus amigas te dijeron? ¿Tu pareja te dijo? ¿Cómo te enteraste?

**Entrevistada 3:** O sea que mi pareja me dijo, así.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, ¿él te comentó?

**Entrevistada 3:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, ¿entonces quién te enseñó a usar el aplicativo Mi Juntos? ¿Quién te enseñó a usar?

**Entrevistada 3:** La señorita.

**María Alejandra Romo Román:** ¿La promotora?

**Entrevistada 3:** Sí, la promotora.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, ¿entonces sí te comunicaron sobre el aplicativo Mi Juntos?

**Entrevistada 3:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, ok, y cuéntame, antes ellas te llamaban, tú me dices, ¿no? Te llamaban y ahora ya luego tú usas el aplicativo.

**Entrevistada 3:** Así.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, ¿y esa promotora que te llamaba no te preguntó si tú tenías celular o internet en tu casa?

**Entrevistada 3:** No, no me dice nada, ella me llama nomás así, me manda por WhatsApp nomás.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, ¿por WhatsApp?

**Entrevistada 3:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, ok, está bien. Y bueno, ¿más o menos en la pandemia te dieron algún volante, algo así para que tú sepas sobre cómo usar el aplicativo en la pandemia?

**Entrevistada 3:** No, no me dijo nada ella.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, ¿entonces fue tu pareja quien te enseñó que existía el aplicativo?

**Entrevistada 3:** Sí, sí, señorita.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, perfecto. Y la primera vez que lo usaste, ¿te pareció fácil o difícil de descargar?

**Entrevistada 3:** Difícil.

**María Alejandra Romo Román:** Difícil, ok, ¿y fue fácil para ti usarlo? ¿Cómo aprendiste a usarlo?

**Entrevistada 3:** Descargando, así, este, entrando en celular y así, descargado, así, aplicaciones.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, ¿con la práctica, entonces?

**Entrevistada 3:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Fuiste tú misma descubriendo cómo?

**Entrevistada 3:** Mi pareja solo él me enseña, sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, ¿tu pareja te estaba ayudando a que aprendas a usarlo?

**Entrevistada 3:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ok, ok. Y bueno, luego la señorita también te llamó y te explicó un poco, me dices, ¿no?

**Entrevistada 3:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, perfecto. Y ¿cada cuánto utilizabas el aplicativo en la pandemia? ¿Cuándo tenías que cobrar tu bono? ¿Cuándo?

**Entrevistada 3:** Cuando, o sea, que ella, cuando me deposita y sí me llama, cada dos meses.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya.

**Entrevistada 3:** Ella me llama.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ok, ok. ¿Pero tú no usas el aplicativo para ver cuándo te han depositado el bono?

**Entrevistada 3:** Sí, no.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Cómo? O sea, ¿lo utilizas para ver cuándo te depositaron?

**Entrevistada 3:** O sea, que ella, cuando me deposita, ella me manda en WhatsApp y yo le miro y en ahí manda lista todo y para, este, cobrar. Y ella viene, este, en allá todos venimos y ahí cobramos todos.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, ok, está bien eso. Pero te pregunto, ¿entonces cuándo utilizas el aplicativo?

**Entrevistada 3:** Yo no uso ahora ya.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Ya no usas ya?

**Entrevistada 3:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Mejor, o sea, a ti te parece mejor que la promotora te llame y te ayude personalmente?

**Entrevistada 3:** Sí, personalmente ella.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Y en la pandemia, cuando era un poco más difícil la comunicación, usabas el aplicativo?

**Entrevistada 3:** No, yo no, este, o sea, que eso yo no usaba. Ella me llamaba en su celular de mi pareja y me llama y voy a bajar abajo y a ella, y ahí está todo. Me dice, vamos a ir a cobrar ya. Todos ahí cobramos todo ya. Es personal ya, pues.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, o sea, tú usabas el aplicativo, pero, pero, o sea, más te servía que te llamen.

**Entrevistada 3:** Ajá, sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, ok. Y la primera vez que usaste el aplicativo, ¿qué te pareció la pantalla? ¿Te pareció bonito los colores, el diseño? ¿Qué te pareció?

**Entrevistada 3:** Sí, este, sí me ha parecido así, este, bonito, así.

**María Alejandra Romo Román:** Ya, perfecto. ¿Y tú crees que los dibujitos que aparecían ahí, las figuras, las imágenes, estaban pensadas para las usuarias? Para ti, por ejemplo.

**Entrevistada 3:** No, o sea, que ellos son para niños, pues.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya. A ti no te parecía que era como para ustedes.

**Entrevistada 3:** No, para, son para niños, para este adulto como de 20 años, 60 años, así eso sería, es mi parte, es para niños.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, tú crees que, o sea, te hubiera gustado que sea un poco diferente, como para más grandes.

**Entrevistada 3:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ok. Y si le pudieras cambiar algo a ese diseño, ¿qué le pondrías? Quizás algo de tu comunidad, fotos mejor de las mujeres usuarias, ¿qué le cambiarías, por ejemplo?

**Entrevistada 3:** Sería, este, mujer. Fotos de las mujeres, no dibujitos.

**María Alejandra Romo Román:** Así. Ah, ya, perfecto. Y cuando estabas usando, aprendiendo a usar, ¿qué me dices? ¿Fue fácil para ti encontrar los botones y las opciones que necesitabas en el aplicativo?

**Entrevistada 3:** Este, no es, este, fácil.

**María Alejandra Romo Román:** ¿No te parece fácil?

**Entrevistada 3:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ok. Y la información que querías encontrar, ¿la encontrabas fácilmente o no?

**Entrevistada 3:** Sí, descargando así, pues, señorita.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, ok. Pero tú podías encontrar la información de tu bono o no en el aplicativo.

**Entrevistada 3:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya. O sea, ¿sí te parecía fácil igual usarlo?

**Entrevistada 3:** Sí, sí, señorita.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, genial. Y cuéntame, ¿cuál es lo más útil, para ti, según tu opinión, ¿qué es lo más útil que tiene el aplicativo?

**Entrevistada 3:** Revisar, sí, tal vez también te estafa, sí, también.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, o sea, que como que te da seguridad.

**Entrevistada 3:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** O sea, que tal vez alguien te da, este, saca tu plata o tal vez no tienes, eso también tiene que ser seguridad.

**Entrevistada 3:** Ah, ya, ok, ok, ok.

**María Alejandra Romo Román:** Entonces, ¿tú sientes que ya el aplicativo te dice de manera segura si te han depositado o no?

**Entrevistada 3:** Sí, señorita.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, genial. ¿Ya había alguna opción del aplicativo, alguna función dentro del aplicativo que te confundía o no entendías?

**Entrevistada 3:** Sí, pero a veces viene, sí, pero me confunde, así no entiendo nada y reviso, este, en Internet, así, busco en esta qué cosa es, tal vez es mentira, así, señorita.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ok, ok, ok, perfecto. Pero, o sea, en sí, si te fue, o sea, el aplicativo sí te parece fácil de usar, o sea, no te confunde, puedes entrar fácilmente.

**Entrevistada 3:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Lo que tú no entiendes mucho lo buscas en Internet.

**Entrevistada 3:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, ok. ¿Y tuviste algún problema en usar el aplicativo? O sea, quizás se te colgó, estaba lento, no podías entrar, no se abría, ¿algo así te pasó alguna vez durante la pandemia?

**Entrevistada 3:** No me pasó nada.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Todo bien?

**Entrevistada 3:** Sí, todo bien.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, perfecto. ¿Y sientes que el aplicativo te ha ayudado a ahorrar algo en pasajes, a ahorrar algo en tiempo? ¿Sientes que te ha ayudado?

**Entrevistada 3:** Sí, me ha ayudado, así, ahorrando, así.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, ¿por qué?

**Entrevistada 3:** Porque, porque cuando me llama, o sea, que ahí ves, hay reunión y se ahorra también, pues, para ir a pasaje y de vuelta, eso es también gasto, por eso ahorro también lo que me manda.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, o sea, digamos, tú me quieres decir que, a pesar de que tú bajas y eso lo bajas a cobrar, ya no tienes que ir a las reuniones a cada rato y todo eso.

**Entrevistada 3:** Sí, pero ahí ves, o sea, que la señorita, ahí ves también, cuando hay reunión, hay veces, o también no, acá nomás en la comunidad se reunió en todo.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, ok, ok, pero ya no tienes que ir tantas veces porque ahora puedes usar el aplicativo y ver, ¿no?

**Entrevistada 3:** Sí, sí, señorita, sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, genial, perfecto. Entonces, ¿sí te ha ayudado a organizar mejor tu tiempo y tu dinero?

**Entrevistada 3:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, perfecto. ¿Y tú qué tipo de información buscas cuando abres el aplicativo?

**Entrevistada 3:** O sea, que la información que no vale, así mandas mensaje, o sea, que manda mensaje cualquier persona, tal vez es, o sea, que otra persona que no conoces, ese es, o sea, que...

**María Alejandra Romo Román:** Ajá. Ah, ya, lo de tu bono, la platita que te dan, algo así.

**Entrevistada 3:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Y tú recibes la información cuando la necesitas, cuando abres el aplicativo? ¿Te la dan al momento que tú necesitas?

**Entrevistada 3:** No, hay veces, así me manda.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, no, no, pero te digo, la información, o sea, tú cuando entras puedes ver la información cuando la necesitas, no el dinero, sino la información.

**Entrevistada 3:** Sí, así me manda, así la información, así.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, perfecto. ¿Y cómo te gustaba a ti antes, por el aplicativo o que te venga, o tener que ir a las reuniones de tu comunidad? ¿Te gusta? ¿Cuál te parece más fácil para ti, o te gusta más?

**Entrevistada 3:** Cualquier situación, así me gusta más que ir a reuniones, mejor la aplicación.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, perfecto. Genial. Entonces, tú me dices que sí, ¿que hubo un ahorro en tu tiempo?

**Entrevistado 3:** Sí...

**María Alejandra Romo Román:** ¿Te ayudó en tu vida diaria porque ya no tienes que ir tanto a las reuniones? Entonces, ¿qué tan contenta estás con el aplicativo Mi Juntos?

**Entrevistada:** Sí, está bien normal así.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, perfecto. Y si una usuaria no conociera el aplicativo Mi Juntos, y suponiendo que estamos en la época de la pandemia, en el 2020, si una usuaria no conociera cómo usarlo, ¿tú le recomendarías que lo use?

**Entrevistada 3:** Sí, sí voy a hacer eso, o sea, explicar cómo tal se hace, eso tal vez se puede explicar.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Tú le hubieras explicado entonces a la usuaria durante la pandemia?

**Entrevistada 3:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Para ayudarla?

**Entrevistada 3:** Sí, señorita.

**María Alejandra Romo Román:** Ay, qué chévere, qué bien. Entonces, cuéntame, ¿hay algo que no te gusta del aplicativo?

**Entrevistada 3:** No.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Todo te gusta?

**Entrevistada 3:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ay, ya, genial. Cuéntame, ¿te hubiera gustado que el aplicativo tenga algo más que te ayude, que te diera algo más para ti, que sea más útil para ti, algo que le pudieras agregar?

**Entrevistada 3:** No.

**María Alejandra Romo Román:** No, todo bien. ¿Algún consejo sobre cómo alimentar a los chicos, quizás, sobre cómo educarlos, o de recetas, o no sé, o sobre el campo, algo que te gustaría que el aplicativo también tenga?

**Entrevistada 3:** Sí, pero así me explica sobre alimentos, sobre la educación, cómo es así en tu casa, cómo convives, cómo vives, así me explica la promotora.

**María Alejandra Romo Román:** Ay, ya, pero ¿te gustaría que esa información también, cuando la promotora no está y tú quieras repasarla, esté en el aplicativo?

**Entrevistada 3:** Sí, sí, señorita.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Sería bonito?

**Entrevistada 3:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ay, ya, ok. Y cuéntame, ¿sentiste que las promotoras del Programa Juntos te explicaron bien cómo usar el aplicativo?

**Entrevistada 3:** Sí, sí, cómo, este, sé que eso me dijo, este, descarga y aplica, si no tienes que ir a reunión, esas cosas, pues, más fácil en la aplicación y, este, para no ir a bajar cada rato.

**María Alejandra Romo Román:** Ay, ya, perfecto. ¿Te hubiera gustado que te den más información, que te ayuden más para que aprendas a usar el aplicativo?

**Entrevistada 3:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ay, ya, y ¿está bien la manera en cómo te explicaron ellos por llamada o te hubiera gustado quizás que vayan a tu casa o que hagan más reuniones para enseñar cómo usar el aplicativo? ¿Cómo te hubiera gustado más?

**Entrevistada 3:** Este, mejor, este, como hacer en aplicación, hacer reunión, más para entender. En cambio, este, así llamando, hay, algunos no entienden, pues.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, ok, entonces si te hubiera gustado que sea algo más personal y, ok, por eso es que tu esposo te tuvo que explicar después porque no entendiste muy bien lo que te dijo por teléfono la promotora.

**Entrevistada 3:** Pues, sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, ok, ya entendí, perfecto. Muchas gracias por compartir tu experiencia y tus opiniones.

**María Alejandra Romo Román:** Cuéntame, este, bueno, quería decirte que tu participación es muy valiosa para esta investigación. Si deseas saber más sobre la investigación puedes contactarme, este es mi número, siempre voy a tener aquí el WhatsApp, cualquier cosa me escribes o también a mi correo que te lo puedo pasar por WhatsApp si gustas y el correo de mi asesor, el Magister Juan Fernando Bossio, que es mi profesor.

**Entrevistada 3:** Ya, señorita.

#### **Entrevista 4:**

**María Alejandra Romo Román:** Como te comentaba, mi nombre es María Alejandra Romo Román. Estoy haciendo una investigación sobre cómo las mujeres del Programa "Juntos" usan el aplicativo "Mi Juntos" para mi tesis de licenciatura de la Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación de la PUCP. Me gustaría hablar con usted para conocer su experiencia. La conversación será grabada solo si usted está de acuerdo, y su nombre o información personal no se revelarán en ninguna parte. La participación es voluntaria y usted puede dejar de participar en cualquier momento, sin que eso afecte su relación con el Programa "Juntos". Toda la información que me brindes será para un trabajo académico y se mantendrá privada. ¿Estás de acuerdo en participar? Por favor, indica tu nombre y di "sí, acepto continuar" de estar de acuerdo en continuar con la entrevista. En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puedes comunicarte al siguiente correo electrónico: [mromor@pucp.edu.pe](mailto:mromor@pucp.edu.pe) o al número 979847686, o también al de mi asesor el magister Juan Fernando Bossio, al correo [jfbossio@pucp.pe](mailto:jfbossio@pucp.pe). Además, si tienes alguna consulta sobre aspectos éticos, puedes

comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico [etica.investigacion@pucp.edu.pe](mailto:etica.investigacion@pucp.edu.pe).

**Entrevistada 4:** Sí, acepto continuar.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, muchas gracias. Voy a comenzar entonces. ¿Cuál es su edad? Disculpe.

**Entrevistada 4:** Mi edad es 26 años.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, ¿qué nivel educativo tiene?

**Entrevistada 4:** Segundo año de secundaria.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, ¿cuál es su lugar de residencia donde usted vive?

**Entrevistada 4:** San Pedro de Cani.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, ¿a qué te dedicas o en qué trabajas?

**Entrevistada 4:** Me dedico a mi hogar nada más, no trabajo mucho, en la chacra sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, perfecto. ¿Qué cosas haces para ayudar o participar en tu comunidad?

**Entrevistada 4:** No, así, normal, en las reuniones, en esas cosas nada más, pero sin apoyar, en eso no.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, o sea, ¿participas en reuniones quizás?

**Entrevistada 4:** Ah, en esas sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ok, perfecto. ¿Desde qué año participas en el Programa Juntos?

**Entrevistada 4:** Desde los 16 años, o sea, menor de edad tuve mi hijo y ahí entré en el Programa Juntos.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, perfecto. ¿De qué manera el equipo del Programa Juntos te avisaba o se comunicaba contigo antes de que uses el aplicativo Mi Juntos?

**Entrevistada 4:** Ah, sí, por las reuniones nada más, así, por el comunicado, eso nada más.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, entonces...

**Entrevistada 4:** Con el promotor del Programa Juntos.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ok, ¿ellos iban a tu comunidad entonces?

**Entrevistada 4:** Sí, sí, ahí hacía las reuniones, todo.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, y antes de que se creara el aplicativo Mi Juntos, ¿recuerdas si el equipo del Programa Juntos se comunicó contigo para saber qué celular tenías, ¿cómo te comunicabas, ¿cómo ibas al internet?, ¿cómo usabas el internet o cómo querías recibir la información de Juntos?

**Entrevistada 4:** Sí, me dijo así un celular que puedo buscar en Facebook, es un celular grande, así, para poder utilizar y para entrar ahí en esa aplicación.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, perfecto. ¿El equipo de Juntos te enseñó a usar el aplicativo “Mi Juntos”?

**Entrevistada 4:** Sí, sí, nos ha enseñado.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Y te dieron algún material informativo para usar este aplicativo, como por ejemplo cartilla informativa, volante?

**Entrevistada 4:** Ah, eso no, sólo nos explicaba nada más.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya. ¿Recuerdas haber visto o escuchado algo sobre cómo usar el aplicativo “Mi Juntos”, quizás en Facebook, algún volante, ¿en la radio o algo en la televisión?

**Entrevistada 4:** Ah, sí, no creo, en la radio no.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Sólo en la capacitación entonces?

**Entrevistada 4:** Ajá, en la capacitación nada más.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, perfecto. ¿Y cómo te enteraste del aplicativo “¿Mi Juntos”, por la capacitación u otra forma?

**Entrevistada 4:** Por la capacitación, claro. Cuando teníamos reuniones con el gestor del Programa Juntos, él nos explicaba todo, cómo podíamos entrar en esa aplicación, todo ahí.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, perfecto. ¿Y cómo decidiste usar el aplicativo por primera vez? ¿Cómo fue esa primera vez que utilizaste el aplicativo? Cuéntame un poco de eso, por favor.

**Entrevistada 4:** Eso fue cuando el gestor del Programa Juntos me dijo que pueden entrar ahí, porque ahí vas a tener toda la información del Programa Juntos, cómo para que puedan usarlo, todo. Y en ese momento empecé a usar esa aplicación.

**María Alejandra Romo Román:** Ya, perfecto. ¿Y encontraste fácil o difícil descargar e instalar el Programa en tu celular o en tu computadora?

**Entrevistada 4:** Sí, un poquito fue difícil porque mucho no lo sé, pero ya poco a poco ya lo aprendí.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, perfecto. Entonces fue un poco complicado inicialmente, ¿verdad?

**Entrevistada 4:** Sí, porque no es fácil.

**María Alejandra Romo Román:** Pero luego ya, ok, perfecto, lo hiciste mejor. ¿Y ya lo pudiste usar, o sea, sin ayuda del promotor luego?

**Entrevistada 4:** Sí, sí, pero siempre le pedía ayuda a él todavía, pero no era fácil.

**María Alejandra Romo Román:** Pero ahora sí ya lo estás haciendo.

**Entrevistada 4:** Ah, ya, genial.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Y cada cuánto tiempo utilizabas el aplicativo?

**Entrevistada 4:** Cuando ya llegó el momento para que pueda cobrar mi platita, todo en esos tiempos, en esos meses.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ok. O sea, tú sentías que tenías que utilizar el aplicativo cuando ya iba a haber el tema del cobro.

**Entrevistada 4:** Ajá, cómo es la facilidad, cómo puedo ahorrar y es para informarme más.

**María Alejandra Romo Román:** Ya. Y cuando usaste el aplicativo por primera vez, ¿qué te pareció la pantalla que te aparecía al entrar al aplicativo, la pantalla de inicio? ¿Te gustaba cómo se veía?

**Entrevistada 4:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Te pareció que el diseño estaba pensado en ustedes?

**Entrevistada 4:** Sí, porque nos daba más la facilidad, nos enseñaba, nos explicaba todo ahí en esa aplicación, ya que estábamos más informados.

**María Alejandra Romo Román:** Ok. ¿Y qué le cambiarías a esa pantalla de inicio, si pudieras?

**Entrevistada 4:** Yo, no le cambiaría, tal vez, no sé. Así es.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Algo que te ayude más o que te gustaría, por ejemplo, no sé, añadir, quizás algo que te haga sentir más identificada?

**Entrevistada 4:** Claro, eso también puede ser.

**María Alejandra Romo Román:** Ok. ¿Y te resultaba fácil encontrar la información que buscabas en la aplicación?

**Entrevistada 4:** No, era un poco difícil, como no conocía mucho, pero ya poco a poco ya apareció más fácil.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ok. Y, por ejemplo, ¿fue fácil para ti entonces consultar la fecha del pago?

**Entrevistada 4:** Luego.

**María Alejandra Romo Román:** Ajá, sí.

**Entrevistada 4:** Ok. Entonces ya luego de un tiempo ya te familiarizaste con los botones y las opciones del aplicativo.

**Entrevistada 4:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, perfecto. Y dime, ¿qué cosas que puede hacer el aplicativo, digamos las funciones del aplicativo, te parecieron más útiles al momento de usarlo?

**Entrevistada 4:** Sí, sí era, pero, ajá, sí era útil, pero ya pues ahí ya voy acostumbrándose.

**María Alejandra Romo Román:** Y lo más útil del aplicativo para ti, ¿qué es?

**Entrevistada 4:** A veces en la aplicación no se puede entrar mucho, pero sí, lo útil más sería este, cuando yo voy al banco.

**María Alejandra Romo Román:** Así, a cobrarme así por, así, por averiguando allí muchas veces.

**Entrevistada 4:** Ya, perfecto.

**María Alejandra Romo Román:** Y en la época de la pandemia, ¿te resultó útil el aplicativo?

**Entrevistada 4:** Ah, en esos tiempos sí, porque no era fácil ir así a cobrar así a gente sin eso, porque no te dejaba mucho.

**María Alejandra Romo Román:** Sí era útil en esos tiempos. Y ahí fue donde más útil te resultó entonces.

**Entrevistada 4:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, perfecto. Y cuando estabas usando el aplicativo durante esa época, ¿tuviste algún problema al usarlo?

**Entrevistada 4:** No, no, no, todo tranquilo.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Funcionaba bien entonces?

**Entrevistada 4:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Perfecto. Y sobre el tema, sobre este tema de cómo te fue útil, ¿cómo, durante la época de la pandemia, ¿cómo te ayudó el aplicativo?

**Entrevistada 4:** Me dio la información, sobre todo, este Programa Juntos, que hay muchos, así como para cobrar o así, me ayudó mucho.

**María Alejandra Romo Román:** Y ¿pudiste ahorrar en pasajes o transportes usando el aplicativo?

**Entrevistada 4:** Claro.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, ok. Antes, ¿cuánto gastabas, por ejemplo, antes del aplicativo?

**Entrevistada 4:** Antes de la... gastaba, claro, en pasajes, gastaba aquí, aproximada de acá de mi pueblo, ya pues, eran 20 soles por ahí.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, o sea, si era un... más o menos era bastante, ¿no?

**Entrevistada 4:** Ah, era bastante, porque no era fácil también ir a cobrar sin esto.

**María Alejandra Romo Román:** Sí. Entonces, ¿sí recibiste la información en el momento en que la necesitabas, durante la pandemia?

**Entrevistada 4:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, perfecto. Entonces, ¿sí te pareció más cómodo recibir la información del Programa usando el aplicativo?

**Entrevistada 4:** Sí, era bien bonito todo, te daba información y todo, te enseñaban todo, te indicaban todas las cosas del Programa Juntos, dónde está todo eso.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, perfecto. Entonces, durante la pandemia, ¿qué tan contenta estuviste con el aplicativo y qué tan contenta te sentiste con el aplicativo? Durante la pandemia.

**Entrevistada 4:** Del 1 al 10, del 1 al 10, por ejemplo.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, me pongo a 10 mismo.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ok. Entonces, en ese tiempo de la pandemia, ¿le hubieras pasado la voz a otras personas para que lo usen?

**Entrevistada 4:** Claro.

**María Alejandra Romo Román:** Sí, ¿a una vecina, amiga quizás?

**Entrevistada 4:** Sí, también, nuestro gestor también los días les pasa la voz para que puedan entrar en esa aplicación, que va a ser más fácil para otros. Sí, siempre nos informaba el gestor del Programa Juntos.

**María Alejandra Romo Román:** Perfecto. Cuéntame, ¿qué te hubiera gustado que tenga el aplicativo para que sea más útil para ti durante la pandemia?

**Entrevistada 4:** En eso no pensé todavía.

**María Alejandra Romo Román:** Quizás que te dé información sobre la vacunación.

**Entrevistada 4:** Eso sí, pero acá en nuestro puesto sí teníamos esas cosas, pero no lo utilizaba más para esas cositas.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya. ¿Y hubieras preferido que te expliquen de otra forma cómo utilizar el aplicativo? Con un video, un folleto.

**Entrevistada 4:** Claro, también hubiera sido más fácil para mí, pero ya aprendí todo, ya no necesitaba eso.

**María Alejandra Romo Román:** Perfecto. Muchas gracias por compartir tu experiencia y tus opiniones. Tu participación es muy valiosa para mi investigación. Entonces, muchas gracias.

#### **Entrevista 5:**

**María Alejandra Romo Román:** Perfecto, Dilsia. Bueno, mi nombre es María Alejandra Romo Román. Estoy haciendo una investigación sobre cómo las mujeres del Programa "Juntos" usan el aplicativo "Mi Juntos" para mi tesis de licenciatura de la Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación de la PUCP. Me gustaría hablar con usted para conocer su experiencia. La conversación será grabada solo si usted está de acuerdo, y su nombre o información personal no se revelarán en ninguna parte. La participación es voluntaria y usted puede dejar de participar en cualquier momento, sin que eso afecte su relación con el Programa "Juntos". Toda la información que me brindes será para un trabajo académico y se mantendrá

privada. ¿Estás de acuerdo en participar? Por favor, indica tu nombre y di “sí, acepto continuar” de estar de acuerdo en continuar con la entrevista. En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puedes comunicarte al siguiente correo electrónico: mromor@pucp.edu.pe o al número 979847686, o también al de mi asesor el magister Juan Fernando Bossio, al correo jfbossio@pucp.pe. Además, si tienes alguna consulta sobre aspectos éticos, puedes comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico etica.investigacion@pucp.edu.pe.

**Entrevistada 5:** ¿En qué adentro?

**María Alejandra Romo Román:** Ah, no, o sea, digamos, yo voy a preguntarte, ¿estás de acuerdo en participar? Y tú tienes que decir tu nombre y si acepto continuar para poder hacer la entrevista.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Estás de acuerdo en participar?

**Entrevistada 5:** ¿Qué clase de entrevista va a ser eso?

**María Alejandra Romo Román:** Ah, es, como te digo, es para conocer tu experiencia usando el aplicativo Mi Juntos durante la pandemia.

**Entrevistada 5:** Ah, sí, sí, sí, eso tiene 100 millones de veces.

**María Alejandra Romo Román:** Sí, ¿no? ¿Si usaste el aplicativo Mi Juntos durante la pandemia?

**Entrevistada 5:** Ah, sí, sí, sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ya, entonces, ¿puedes decir si acepto continuar, por favor?

**Entrevistada 5:** Sí, acepto continuar.

**María Alejandra Romo Román:** Perfecto.

**María Alejandra Romo Román:** Tu nombre es Dilcia Amarelli, ¿verdad?

**Entrevistada 5:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, Dilcia, vamos a comenzar. ¿Qué edad tienes, disculpa?

**Entrevistada 5:** Yo en este noviembre tengo 25.

**María Alejandra Romo Román:** 25, perfecto. ¿Cuál es tu nivel educativo? ¿Cómo fue? O sea, ¿has terminado primaria, secundaria, haces algún instituto técnico? ¿En qué grado te has quedado de ese tema?

**Entrevistada 5:** He terminado 5 años de secundaria.

**María Alejandra Romo Román:** Perfecto. Tú, ¿dónde estás viviendo? ¿Cuál es tu lugar de residencia? ¿En qué distrito? ¿En qué provincia?

**Entrevistada 5:** El distrito de San Martín.

**María Alejandra Romo Román:** Ok.

**María Alejandra Romo Román:** ¿A qué te dedicas actualmente? ¿En qué trabajas?

**Entrevistada 5:** Ahorita trabajo en la mano de casa, con mis bebés mayormente, me dedico a mis hijos.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, perfecto. ¿Y haces alguna actividad para participar en tu barrio o comunidad? Asistir a reuniones, organizar eventos, ¿alguna actividad así en tu comunidad?

**Entrevistada 5:** No.

**María Alejandra Romo Román:** Ok. ¿Tú utilizaste el aplicativo Mi Juntos durante la pandemia?

**Entrevistada 5:** Para ver si tengo mi... como estoy en el Programa Juntos, ahí veo a veces qué día me toca cobrar, así, sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ok.

**Entrevistada 5:** En otras ocasiones, no.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, pero durante la pandemia del COVID sí lo usaste.

**Entrevistada 5:** No tuve celular ese tiempo.

**María Alejandra Romo Román:** Entonces, ¿ibas a algún tambo o alguna... alguna... o utilizabas de otra manera, quizás, en una computadora? ¿Utilizabas el aplicativo?

**Entrevistada 5:** No, sí tenía más que todo celular, pero así, esos táctiles, no tenía, tenía esos chanchitos.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya. Entonces, ¿cómo utilizabas, ¿cómo entrabas para ver tus fechas de pago? ¿Cómo ingresabas el aplicativo?

**Entrevistada 5:** A veces conversaba, yo lo llamaba al promotor y el promotor me decía.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, perfecto. Entonces, ¿sí te resultaba útil, digamos, el uso, el aplicativo te resultaba útil para el tema de recibir tu bono o algún comunicado importante sobre el Programa?

**Entrevistada 5:** No, no me daban al momento que me iba, así, tenía que hacerlo ver. Me llamaba más que todo el promotor que nos han depositado, sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, antes de que... bueno, entonces, ¿pero sí recuerdas si el equipo de los promotores de “Juntos” se comunicó contigo para ver qué celular tenías, si contabas con internet o algo por el estilo para ver cómo podías recibir tu información de Juntos?

**Entrevistada 5:** Bueno, él me decía para tal fecha y normal, me decía yo para esa fecha que tenía mis hijos que haya enfermos, tenía con ellos para celos curar.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, pero ¿sí te preguntó entonces como qué celular tenías, si tenías internet? ¿Sí te preguntó esas cosas?

**Entrevistada 5:** Sí, me dijo, con que total tengas un celular para poder comunicar, normal, sí, pero así para internet no podía, pues no se podía.

**María Alejandra Romo Román:** Ok.

**Entrevistada 5:** Solamente para llamadas nomás era.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, entonces, ¿pero tú viste, tú viste si es que algunas de tus amigas que eran del Programa Juntos, los promotores les enseñaron a usar el aplicativo?

**Entrevistada 5:** Sí, hubo una reunión el año pasado, el anteaño pasado fue. Y en esa reunión ellos les enseñaron a usar el aplicativo.

**María Alejandra Romo Román:** Sí. ¿Y durante esa reunión recibiste algún material informativo? ¿Te dieron, por ejemplo, en esa reunión los promotores te dieron alguna cartilla, volante, algo para que tú puedas ver cuando quizás te olvides, mirar cómo usar el aplicativo?

**Entrevistada 5:** Sí, nos dieron un papel para ver en dónde, cómo podemos retirarla, hasta cómo debíamos utilizar la tarjeta.

**Entrevistada 5:** Ah, ya.

**Entrevistada 5:** Y le digo una preguntita, ¿eso no incómoda para otras cosas?

**María Alejandra Romo Román:** No, no, esto no lo van a tener los promotores del Programa, esto es para la universidad nada más.

**Entrevistada 5:** Ah, porque a veces a mí me da miedo eso.

**María Alejandra Romo Román:** No, no se preocupe, esto, y además su nombre no va a salir en la investigación, o sea, va a ser anónimo, no va a salir su nombre en ningún lado de la investigación, ¿ya?

**Entrevistada 5:** Ah, ya, por eso, por eso me da miedo a veces, porque así, hay otro día me llamaron, queriendo, decían, para depositarlo, no sé tanto, no sé poca, por eso, me da miedo.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, no, no, no, esto, si desea yo luego le puedo pasar mi página donde usted va a ver quién soy yo y todo, ¿ya? Para que tenga más confianza.

**Entrevistada 5:** ¿Y dónde es usted?

**María Alejandra Romo Román:** Yo soy de Lima, soy de la Universidad Católica.

**Entrevistada 5:** Ah, desde la central me está llamando.

**María Alejandra Romo Román:** Sí, lo que pasa es que es para un trabajo de investigación, como le digo, para mi tesis, para yo poder graduarme de la universidad, que tengo que hacer una tesis y este es mi tema, pues, el aplicativo Mi Juntos.

**Entrevistada 5:** Ah, ¿y en qué carreras va a agarrar usted?

**María Alejandra Romo Román:** Comunicaciones.

**Entrevistada 5:** Mmm...

**María Alejandra Romo Román:** Sí, pero como le digo, sus datos van a ser privados, ¿ya? No se preocupe por eso.

**Entrevistada 5:** Pero si no sé otras cosas, me da miedo, hay problemas, no se hace igual.

**María Alejandra Romo Román:** No, no, no, igual yo le voy a pasar a usted el consentimiento informado, que es una hojita para que usted vea que en ninguna parte de la investigación va a aparecer su nombre. Y si quiere, luego de que yo termine la investigación, en noviembre, se le puede enviar para que usted verifique que no va a salir su nombre en ningún lado, solo va a salir como entrevistada 1, entrevistada 2, así.

**Entrevistada 5:** Ah, ya.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Ya?

**Entrevistada 5:** Ya.

**María Alejandra Romo Román:** Está bien, no se preocupe, como le digo, podemos seguir en comunicación. Y yo luego, en diciembre, que termino mi trabajo, le puedo enviar todo mi estudio y ahí usted puede verificar que no va a aparecer su nombre, ¿ya?

**Entrevistada 5:** Ah, ya.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Usted recuerda haber visto o escuchado algo sobre cómo se usó el aplicativo Mi Juntos de los promotores o de sus amigas en ese momento?

**Entrevistada 5:** ¿Cómo?

**María Alejandra Romo Román:** Durante la pandemia, querida Dilcia, ¿usted vio cómo se usó el aplicativo Mi Juntos, quizás en internet, o en la televisión, o en la radio?

**Entrevistada 5:** En la pandemia fue muy exigente ponerse la mascarilla, teníamos que lavar las manos bien para poder ver a nuestro niño.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, pero esa información usted... pero claro, está bien, pero sobre el tema del aplicativo Mi Juntos, específicamente, ¿usted vio algo sobre el aplicativo Mi Juntos en la televisión, en la radio, en el Facebook, quizás?

**Entrevistada 5:** En esos tiempos, no le digo, no tenía celular ni cómo, no podía más que todo, demasiado.

**Entrevistada 5:** Le agarró también a mi esposo también, el COVID, ¿cómo? No podía ni agarrar también por ahí.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, ok, está bien. Y entonces, cuando usted... pero bueno, sí tenía amigas que participaban en el Programa Mi Juntos, ¿verdad?

**Entrevistada 5:** Sí, sí tengo amigas acá, y por parte de mi marido también tengo que estar en el Programa.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ok. Y usted, ¿qué comentario se escuchó de sus amigas? ¿Les pareció fácil o difícil utilizar el aplicativo de sus amigas?

**Entrevistada 5:** Fácil, dice.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, fácil, ok, entonces, a ver, bueno, y entiendo que lo utilizaban solo para ver el tema de cuándo les pagaban su cuota de ustedes, ¿no?

**Entrevistada 5:** Sí, sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, perfecto. Bueno, entonces, en ese caso, y actualmente, ¿cómo te ayudó, ¿cómo te está ayudando el aplicativo? ¿Te ayudó a organizar mejor tu tiempo? ¿A ahorrar dinero? ¿A ahorrar tiempo?

**Entrevistada 5:** Bueno, ahorita por el momento que lo estoy haciendo, me avisa para qué día me puedo ir a recoger, así me tiene más que todo. A veces a fecha no me voy, pero el día que puedo, me puedo ir a restirar normal.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, y una consulta, ¿eso a usted, digamos, es un ahorro de tiempo y un ahorro de dinero? Porque antes creo que ustedes tenían que ir a preguntar directamente al banco, ¿no?

**Entrevistada 5:** Ajá, eso sí era más que todo.

**María Alejandra Romo Román:** Y también tenían que llamar al promotor, como me dices, ¿no?

**Entrevistada 5:** Ajá. Entonces sí es un ahorro de tiempo.

**María Alejandra Romo Román:** El promotor más que todo mandaba un comunicado hasta el alcalde vecinal, y el alcalde vecinal más que todo hablaba por bocina. Los que vivían cerca lo escuchaban, los que vivían lejos, así por las chacras, fuera del pueblito, no pueden escucharlo, porque mayormente se dedican a algunas, acá algunos amigos se dedican a la agricultura.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ok, ok, está bien. Y bueno, tú no lo tuviste, ¿no? Tú no tuviste ese celular en la pandemia, pero ¿tú viste en alguna de tus amigas? ¿Te enseñó cómo era el aplicativo en su celular?

**Entrevistada 5:** Ah, sí, sí, lo vi, el manejo, pues lo vi, cómo lo hace, cómo es. Ahí mismo te dices, pues.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ok. ¿Y qué te pareció la pantalla que te apareció al principio? O sea, al entrar al aplicativo, la pantalla de inicio, ¿cómo te gustó el diseño? ¿Cómo lo veías?

**Entrevistada 5:** No sé, no sé, más que todo, cómo deber de utilizarlo, qué puedes utilizar, dice, en danzo multi-red, en agentes, dice.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ok, ok. Y, por ejemplo, el diseño de la página, los colores, los dibujitos que aparecían, ¿te gustaron o no te gustaron?

**Entrevistada 5:** Claro, por la... porque es blanco y rojo de nuestro pueblo, pues.

**María Alejandra Romo Román:** Entonces, ¿sí te sentiste identificada con esos colores, con ese diseño?

**Entrevistada 5:** Ah, me gusta su color, porque es colosal. Primero está lisa roja, lisa roja con blanco, pues.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, o sea, sí te gustó, perfecto. ¿Y qué le cambiarías al aplicativo si pudieras?

**Entrevistada 5:** No se puede cambiar, porque esa es una página que a nivel nacional que está así, pues, ¿cómo lo vamos a poder cambiar?

**María Alejandra Romo Román:** Ah, claro, claro. Obviamente no se puede, pero si pudieras, suponiendo que tú en ese momento pudieras hacerlo, pudieras entrar y cambiar algo, ¿no? O sea, es una cosa de imaginar, imaginarnos si pudieras. ¿Le cambiarías algo, le agregarías algo para que te sea más fácil usarlo?

**Entrevistada 5:** Poner los gratis, pero con su apoyo para los niños, más que todo, pues.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, o sea, poner mensajes más motivadores y también alguna sección como de consejos para los niños, algo así, para la crianza, algo así.

**Entrevistada 5:** Ajá.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, perfecto.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Y ahora que usas el aplicativo, te resulta fácil encontrar la información que buscas en el aplicativo?

**Entrevistada 5:** ¿Cómo?

**María Alejandra Romo Román:** Ahora que usas ya el aplicativo, te pregunto, ¿te resulta fácil encontrar la información que buscas?

**Entrevistada 5:** Claro.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, es fácil entonces, ahora que ya sabes cómo usarlo, perfecto.

**Entrevistada 5:** Ya, el celular, no sé, el manejo de izquierda a derecha.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya.

**Entrevistada 5:** Mi esposo también no puede, dice, ¿cómo lo haces? Mirar el Facebook, el TikTok, mirando por Whatsapp.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, o sea, ya eres una trome ya.

**Entrevistada 5:** Ah.

**María Alejandra Romo Román:** Qué chévere. Y los botones, las opciones que te salen, entonces sí te son fáciles de usar, ¿no?

**Entrevistada 5:** Claro.

**María Alejandra Romo Román:** Y bueno, este, bueno, veo que, entonces, te quería preguntar si te parece útil, entonces, las funciones que tiene el aplicativo. ¿Sí te parecen útiles?

**Entrevistada 5:** Ah, claro.

**María Alejandra Romo Román:** Ok.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Y hay alguna opción del aplicativo que te confundía o no entendías?

**Entrevistada 5:** Cuando era más primero, medio difícil, lo sentí, y ahí más, más me dedicaba al celular. Domingos, en vez de ahí, descansamos, del lunes hasta el sábado se trabaja en vez.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, ok.

**Entrevistada 5:** Cuando llueve, en vez, no se puede trabajar, por ejemplo, ahorita está que llueve, ha estado lloviendo, no se puede, por ejemplo, ahorita le estoy llamando y ahí me dedico, pues.

**María Alejandra Romo Román:** Ya, claro, está bien, entonces, digamos, sí te pareció al comienzo un poco complicado, pero luego te dedicaste a aprender y lo aprendiste.

**Entrevistada 5:** Ah, sí, más que todo me dio un tiempo para poder aprenderlo, ¿no?

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ok.

**María Alejandra Romo Román:** Del 1 al 10, al comienzo, cuando recién usaste el aplicativo, ¿cuán complicado fue?

**Entrevistada 5:** ¿De qué? ¿Para descargarlo?

**María Alejandra Romo Román:** Sí, para descargarlo.

**Entrevistada 5:** Tenía que descargarlo, fue el fallestor, decía él, el señor, el promotor.

**María Alejandra Romo Román:** Pero te pareció, del 1 al 10, siendo 1 muy difícil y 10 fácil, ¿cuánto te pareció, ¿qué tan difícil te pareció descargarlo? ¿Cuánto puntuarías esa descarga?

**Entrevistada 5:** La descarga fue 100 segundos.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ok, entonces sí te pareció fácil.

**Entrevistada 5:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ok, perfecto.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Y tuviste algún problema al usar el aplicativo? ¿Se colgó la página? ¿No podías entrar a algún dato? ¿Algo por el estilo?

**Entrevistada 5:** No, más que todo no podía usar esa aplicación mientras no me daban autorización, no sabía que esa aplicación utilizaba también el Programa.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ok, o sea, al inicio no te daban el acceso, algo así.

**Entrevistada 5:** Ajá.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya. ¿Y cómo resolviste ese problema?

**Entrevistada 5:** Cuando nos dio una idea fue el joven, ya que lo preguntábamos, no sabíamos, la gran mayoría eran los que son los usuarios.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, o sea, ¿el promotor te ayudó?

**Entrevistada 5:** Nos ayudó a todos los que no sabíamos, pues.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, perfecto, perfecto, muy bien. Y te parecía, o sea, ¿cómo preferirías recibir la información? ¿Usando el aplicativo o como antes se comunicaban reuniéndolas a todos en la plaza o en el centro poblado y hablándoles?

**Entrevistada 5:** Mejor me convendría mirando en el celular, porque en tantos que somos a veces no prestamos atención también.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, genial.

**Entrevistada 5:** A veces las madres tienen sus hijitas y lloran, no se les escucha bien, claro. Para eso es mejor tener un celular propio, pues.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, perfecto.

**María Alejandra Romo Román:** Y dime, ¿el aplicativo te ha ayudado a hacer tus trámites más rápidos?

**Entrevistada 5:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Perfecto. ¿Y qué tan contenta te sientes con el aplicativo?

**Entrevistada 5:** Ahorita, cualquier rato me puedo ir más que todo a sacar mi plata de mi tarjeta. Cualquier rato, en vez de que mis hijos caigan enfermos, me voy como a hacer curar ahí, sacando su plata y con él salgo curando.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ok. Entonces, sí, digamos, ¿tú recomendarías el uso del aplicativo a tus amigas?

**Entrevistada 5:** Claro.

**María Alejandra Romo Román:** O sea, que sí estás contenta con el aplicativo.

**Entrevistada 5:** Claro.

**Entrevistada 5:** ¿Ves? Cuando hay niña, bajamos. Cuando hay niña, así, jodido.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya. O sea, claro, ¿no? Cuando tú recargas tu celular, te refieres.

**Entrevistada 5:** No, más que todo, en veces, cuando te llaman, no hay línea, en veces. Así como usted ahorita me estuviera llamando y no pudiera contestarle.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, ok.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Y eso tiene que ver más que todo con las lluvias, así?

**Entrevistada 5:** Sí, en veces puede caer un árbol encima del cable, hay cortes, en veces baja la batería, como se suele ver, ¿no? No hay, se descargan las baterías.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, ok, ok. Pero no tiene que ver con el aplicativo, sino a veces con la conexión del lugar, ¿no? Donde tú estás viviendo.

**Entrevistada 5:** Ajá.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ok, perfecto.

**María Alejandra Romo Román:** Y ya como, ya para ir finalizando, ya para no quitarte más tu tiempo, te quiero hacer una pregunta. Una última pregunta. ¿Te gustó cómo los promotores del Programa Juntos te explicaron cómo se usaba el aplicativo? ¿Te gustó?

**Entrevistada 5:** Claro, más que todo me dio interés, más que todo.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Y te hubiera gustado que lo hagan de otra manera, que te enseñen de otra manera a usar el aplicativo? ¿O estaba bien cómo te enseñaron?

**Entrevistada 5:** Normal, así como estaba bien en Backamper.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, o sea, si te gustó entonces cómo te enseñaron.

**Entrevistada 5:** Sí, Backamper nos enseñó, pues, aplicación.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ok, perfecto. Bueno, muchas gracias por compartir tu experiencia y tus opiniones. Tu participación es muy valiosa para mi tesis. Yo, como te digo, voy a seguir en contacto contigo.

**María Alejandra Romo Román:** Ese es mi número de contacto. Tú puedes escribirme y al finalizar mi tesis, yo te la puedo enviar, si tú deseas, para que la puedas leer y ver que tus datos no han sido revelados.

**Entrevistada 5:** Ya...

**María Alejandra Romo Román:** Perfecto, muchas gracias, Dilsia.

**Entrevista 6:**

**María Alejandra Romo Román:** Entonces, ya, voy a comenzar. Mi nombre es María Alejandra Romo Román. Estoy haciendo una investigación sobre cómo las mujeres del Programa "Juntos" usan el aplicativo "Mi Juntos" para mi tesis de licenciatura de la Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación de la PUCP. Me gustaría hablar con usted para conocer su experiencia. La conversación será grabada solo si usted está de acuerdo, y su nombre o información personal no se revelarán en ninguna parte. La participación es voluntaria y usted puede dejar de participar en cualquier momento, sin que eso afecte su relación con el Programa "Juntos". Toda la información que me brindes será para un trabajo académico y se mantendrá privada. ¿Estás de acuerdo en participar? Por favor, indica tu nombre y di "sí, acepto continuar" de estar de acuerdo en continuar con la entrevista. En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puedes comunicarte al siguiente correo electrónico: [mromor@pucp.edu.pe](mailto:mromor@pucp.edu.pe) o al número 979847686, o también al de mi asesor el magister Juan Fernando Bossio, al correo [jfbossio@pucp.pe](mailto:jfbossio@pucp.pe). Además, si tienes alguna consulta sobre aspectos éticos, puedes comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico [etica.investigacion@pucp.edu.pe](mailto:etica.investigacion@pucp.edu.pe).

**Entrevistada 6:** Hermencia A.P. A. y si acepto la entrevista.

**María Alejandra Romo Román:** Muchas gracias, señor Hermencia. En caso de tener dudas sobre la investigación, puede comunicarse este número, que es mi número de whatsapp personal, y yo luego de la entrevista, cuando le yape, le voy a mandar mi correo y el correo de mi asesor de la investigación, el señor Juan Fernando Bocio, y también el comité de ética de mi universidad, que también es [etica.investigacion@pucp.edu.pe](mailto:etica.investigacion@pucp.edu.pe). ¿Está bien?

**María Alejandra Romo Román:** Ok, ¿qué edad tiene usted?

**Entrevistada 6:** 24.

**María Alejandra Romo Román:** Perfecto, ¿y cuál es su nivel educativo, señor Hermencia?

**Entrevistada 6:** Tercero secundario.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, ¿cuál es su lugar de residencia? ¿Dónde vive usted?

**Entrevistada 6:** Ah, perfecto, ¿a qué se dedica usted?

**María Alejandra Romo Román:** Ok, ¿usted hace alguna actividad para ayudar a su barrio o comunidad, como participar en las reuniones, organizar eventos, o cuidar a personas mayores? ¿Participa en las reuniones?

**Entrevistada 6:** Sí, sí, en las reuniones, tanto se explica.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Ayudando a la comunidad?

**Entrevistada 6:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, una consulta, antes del aplicativo Mi Juntos, usted me dice que usted usa desde el 2020 el aplicativo Mi Juntos, ¿no? Antes del aplicativo Mi Juntos, ¿cómo es que los promotores se comunicaban con usted para avisarle que ya había recibido su bono o algún comunicado sobre el Programa?

**Entrevistada 6:** A través de reuniones.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Reuniones en su comunidad?

**Entrevistada 6:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Hacían visitas, quizás, este, personales de su casa o algo así?

**Entrevistada 6:** Sí, también.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, y bueno, antes de que usted usara el aplicativo, ¿recuerda si alguna vez un promotor le preguntó si tenía celular o internet en su celular?

**Entrevistada 6:** Sí, sí, sí me preguntaron también.

**María Alejandra Romo Román:** ¿También le preguntaron cómo quería recibir información del Programa?

**Entrevistada 6:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, ¿los promotores del equipo de Juntos le enseñaron a usar el aplicativo Mi Juntos?

**Entrevistada 6:** Sí, sí, les enseñaba.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ¿en las reuniones les enseñaban o personalmente?

**Entrevistada 6:** No, en las reuniones, todos como todos son usuarios, traen sus cosas y les explican cómo se puede usar.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, entonces, me queda claro eso. Además de que le explicaban, le hablaban y le enseñaban, ¿le dieron algún material informativo como una cartilla informativa, un volante o algo para que usted recuerde la información que le estaban dando en la capacitación?

**Entrevistada 6:** Sí, volantes.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, y cuando usted, digamos, por primera vez usó este aplicativo, ¿le fue fácil o difícil descargar el aplicativo e instalarlo en su celular?

**Entrevistada 6:** Fácil.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Fue sencillo?

**Entrevistada 6:** Sí, ya me tenía visto.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, ¿y qué pensó la primera vez que vio el aplicativo? ¿Le gustó? ¿Le pareció sencillo? ¿Qué impresión le dio cuando usted vio por primera vez el aplicativo en su celular?

**Entrevistada 6:** Fácil, más fácil que ir a hacer el call en el banco.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, ¿y qué tan fácil le resultó aprender a usarlo? ¿Le fue fácil aprender a usar el aplicativo?

**Entrevistada 6:** Sí, fue fácil.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ok, ¿y cada cuánto tiempo usted utilizaba el aplicativo?

**Entrevistada 6:** Cada dos meses.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, o sea, cuando usted iba a recibir el bono.

**Entrevistada 6:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, perfecto. ¿En alguna otra situación usted utilizó el aplicativo durante la pandemia?

**Entrevistada 6:** No me sé.

**María Alejandra Romo Román:** Además de lo del bono, ¿utilizó para algo más el aplicativo?

**Entrevistada 6:** No, no, solamente para eso.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Y para algún comunicado quizás, para ver si le habían enviado algún comunicado del Programa o algo así?

**Entrevistada 6:** No.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, perfecto. La primera vez que vio el aplicativo en la pantalla de su celular, ¿qué le pareció? ¿Le gustó los colores? ¿Le gustó los dibujitos que habían ahí? ¿Le gustó cómo estaban, digamos, puestos los dibujitos? ¿Le gustó cómo se veía?

**Entrevistada 6:** Sí, sí.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Le gustó el diseño entonces?

**Entrevistada 6:** Sí, sí.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Usted cree que ese podría cambiar algo, quizás que sean fotografías y no dibujitos, algún elemento más de la libertad de donde usted vive? ¿Le pondría algo más o está bien cómo está?

**Entrevistada 6:** No, sí, sí, está bien hay nada más, porque igual tiene de acá de la zona.

**María Alejandra Romo Román:** Sí, se siente, por así decirlo, representada con ese diseño. Perfecto. ¿Te resultaba fácil encontrar la información que buscabas?

**Entrevistada 6:** Sí, más fácil.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ok, ¿y fue sencillo encontrar los botones y las opciones que necesitabas para consultar tu fecha de pago?

**Entrevistada 6:** Sí, fácil, más fácil, sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya. Fue mejor entonces.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ok, ¿y cuál es lo más útil del aplicativo para ti? Lo más útil.

**Entrevistada 6:** Ajá, en tu vida diaria, ¿qué es lo que a ti te ha facilitado más la vida ese aplicativo?

**Entrevistada 6:** Nada de ahí, es normal, das la tarjeta y ya.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, o sea, me refiero a, digamos, el hecho de que tú podías ver el bono y eso te ayudaba a ti.

**Entrevistada 6:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** En lugar de ir a caminar hasta las reuniones. Eso es lo que te parecía útil, que podías ver la fecha, ¿no?

**Entrevistada 6:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ok. ¿Y había alguna opción del aplicativo? ¿Alguna cosa del aplicativo que te confundía o no entendías? ¿O entendías todo?

**Entrevistada 6:** No, todo bien, porque más fácil fue eso.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ok. Entonces, sí, todo lo entendías, ¿no fue difícil?

**Entrevistada 6:** No.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya. Y cuéntame, cuando estabas usando el aplicativo durante la pandemia, ¿tuviste algún problema al usar el aplicativo? ¿Se trabó la máquina? ¿Se apagó? ¿No te dejaba entrar el aplicativo? ¿No podías ingresar? ¿Algo así te pasó?

**Entrevistada 6:** No, todo normal estaba, no había ningún problema.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, ¿sí pudiste entrar, ningún problema?

**Entrevistada 6:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, qué bueno. Cuéntame, ¿sientes que el aplicativo te ayudó a ahorrar en pasajes y organizar mejor tu tiempo?

**Entrevistada 6:** Sí, igual, en pasajes todo, ya no hacía nada.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, entonces te evitó salir de tu casa, irte, gastar dinero en irte al local comunal, ¿te ayudó en todo eso?

**Entrevistada 6:** Sí, sí, me ayudó bastante.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Te ayudó bastante?

**Entrevistada 6:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Y también te ayudó en el tema de organizar, o sea, ya no tenías que perder, entre comillas, tu tiempo, sino que podías usar ese tiempo para avanzar más cosas en tu casa.

**Entrevistada 6:** Sí, hacer otras cosas.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, qué bueno, qué bueno. Entonces, ¿sí recibiste la información en el momento en que la necesitabas con el aplicativo?

**Entrevistada 6:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, y dime, ¿cuál te parece a ti mejor? ¿Cómo era antes del aplicativo o con el aplicativo recibir la información y comunicarte con Juntos?

**Entrevistada 6:** Con el aplicativo ahora ya pues...

**María Alejandra Romo Román:** ¿Te gusta más así?

**Entrevistada 6:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, cuéntame, ¿qué tan contenta estabas con el aplicativo durante la pandemia? ¿Te resultaba útil? Me dices, ¿qué tan contenta estabas?

**Entrevistada 6:** Estaba demasiado contenta.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Te ayudó bastante la pandemia?

**Entrevistada 6:** Sí, demasiado, no podía ni salir.

**María Alejandra Romo Román:** Y ya con el aplicativo podías enterarte de lo que te decía en el Programa, ver tu fecha, todo tranquilo. Durante la pandemia, ¿le pasado la voz a otras mujeres sobre el aplicativo? Si te hubieran preguntado, ¿le hubieras recomendado?

**Entrevistada 6:** Sí, para acá como le vuelvo a repetir, son arrojar casi algunas más, no tienen, no es el celular, digamos así, no hay compras.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, pero si hubiera una usuaria durante la pandemia que sí tenía celular y era del Programa Mi Juntos, ¿si le hubieras dicho como, oye, te recomiendo este aplicativo? ¿Le hubieras dicho?

**Entrevistada 6:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, genial. Una consulta, ¿hay algo que no te gustó del aplicativo o todo te gustó?

**Entrevistada 6:** No, todo bien, cuando lo vuelvo a repetir todo está bien.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, perfecto.

**María Alejandra Romo Román:** ¿Y hay algo que te gustaría que se le agregue al aplicativo para que sea más útil?

**Entrevistada 6:** Quizás información sobre cómo criar niños, sobre cómo mejorar la alimentación de tu familia, sobre alguna actividad del campo, algo que le quisieras agregar para que sea más útil para ti.

**Entrevistada 6:** De la alimentación para la familia, pues, sería más porque pues todo está bien.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, y a todo lo demás está bien.

**María Alejandra Romo Román:** Ya para terminar, ya nos falta poquito para terminar la entrevista, quería preguntarte, ¿sentiste que los promotores de Juntos te explicaron bien cómo usar el aplicativo?

**Entrevistada 6:** Sí, sí, porque como le vuelvo a repetir, ellos venían con todo, simplemente ahí explicaron todo.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, con mucha paciencia.

**Entrevistada 6:** Sí.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ok. ¿Y te hubiera gustado recibir más información de parte de ellos, como quizás un video, un mensaje de texto que te recuerde cómo usar el aplicativo, o está bien con lo que te dieron?

**Entrevistada 6:** Estaba bien, porque como les dije, simplemente todo entendí de ahí.

**María Alejandra Romo Román:** Ah, ya, todo lo entendiste rápidamente, estuvo bien.

**María Alejandra Romo Román:** Ok, perfecto. Bueno, muchas gracias por compartir tu experiencia y tus opiniones, tu participación es muy valiosa para esta investigación.

