

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



**Modelo ProLab: Cura Futuri, una Propuesta Sostenible para Mejorar el Desarrollo de
Habilidades Blandas en Niños de Instituciones Educativas Públicas de la Región de
Arequipa**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN
ESTRATÉGICA DE EMPRESAS OTORGADO POR LA PONTIFICIA
UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**

PRESENTADA POR

Delgado Flores Gustavo Andrés, DNI: 72807749

Fernández Zuzunaga María Inés, DNI: 70007199

Gamero Aguilar Francesca, DNI: 43717272

Lanao Castillo Alejandro, DNI: 44694129

ASESOR

Carlos Arturo Hoyos Vallejo, C.E: 001944142

<http://orcid.org/0000-0003-3571-7178>

JURADO

Presidente: LOZA GELDRES, IGOR LEOPOLDO

Jurado: ARANA BARBIER, PABLO JOSE

Asesor: HOYOS VALLEJO, CARLOS ARTURO

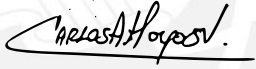
Julio 2023

Declaración Jurada de Autenticidad

Yo, Carlos Arturo Hoyos Vallejo, docente del Departamento Académico de Posgrado en Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) de la tesis/el trabajo de investigación titulado “Cura Futuri”, una Propuesta Sostenible para Mejorar el Desarrollo de Habilidades Blandas en Niños de Instituciones Educativas Públicas de la Región de Arequipa, de los autores Gustavo Andres Delgado Flores, María Inés Fernández Zuzunaga, Francesca Gamero Aguilar y Alejandro Lanao Castillo, 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 06/07/2023.
- He revisado con detalle dicho reporte y confirmo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio alguno.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha: Lima, 10 de julio de 2023

Apellidos y nombres del asesor: Hoyos Vallejo, Carlos Arturo	
C.E.: 001944142	Firma 
ORCID: 0000-0003-3571-7178	

Agradecimientos

Agradezco a mi esposa Ana Paula y mi hijo Julián, que son lo más valioso en mi vida.

A mis padres, Humberto y Eliana y a mi abuela Glady que hicieron este logro posible.

Y, a mis compañeros gatos del grupo 2, con los que brillamos en el MBA.

Gustavo Delgado

Agradezco a mi familia, a CM y a los Gatos del grupo 2.

María Inés Fernández

A Dios por tanto, a mis padres por su amor, dedicación y sacrificio en educarme y guiarme, a mi hermano por ser mi estrella guía y ejemplo a seguir, a MPB por su comprensión y apoyo, a Tisur; a mis compañeros gatos y; a todos aquellos profesionales cristianos que estamos convencidos que ir contracorriente todavía tiene sentido.

Francesca Gamero

Agradezco a Dios, mi familia, a Tisur y a los Gatos del grupo 2.

Alejandro Lanao

Dedicatoria

Dedicamos esta tesis a nuestras familias, amigos y a los niños del Perú que en un futuro formarán parte fundamental de este proyecto.



Resumen Ejecutivo

En el Perú, actualmente se vienen llevando a cabo cambios con la finalidad de reducir la amplia brecha educativa, sobre todo en el ámbito académico. Sin embargo, no se han implementado iniciativas relevantes que tengan como objetivo principal el desarrollo de las habilidades no cognitivas. Bajo este contexto, el problema social relevante (PSR) radica en que los niños de instituciones públicas de la región de Arequipa que no desarrollan habilidades blandas desde temprana edad enfrentan mayores retos y dificultades a nivel personal y profesional en su vida adulta. Ante esta problemática, se planteó como solución la creación de talleres grupales para el desarrollo de la habilidad blanda de resolución de conflictos en niños entre 9 y 12 años de instituciones educativas públicas de la región de Arequipa.

La propuesta se ha validado a través de diversos experimentos que demuestran un resultado positivo de las cuatro hipótesis. En la primera hipótesis, se muestra que los niños que han participado del taller mejoran en promedio un 34% su habilidad de resolución de conflictos. En la segunda hipótesis, se evidencia que el 40% de empresas visitadas muestran intención de financiar los talleres. En la tercera hipótesis, se demostró que la satisfacción general de los padres de familia es superior al 80%. Finalmente, en la cuarta hipótesis se observa que la asistencia de los niños a las sesiones es superior al 80%.

Además, se ha demostrado la efectividad del plan de Marketing, obteniendo una relación entre el VTVC y CAC de 91 en promedio, lo cual se traduce en que el mismo producirá más ingresos que pérdidas durante los primeros cinco años del negocio. En conclusión, "Cura Futuri" es un modelo de negocio sostenible y escalable que se enfoca en el logro del ODS 4. Es un proyecto innovador disruptivo, ya que utiliza el financiamiento de terceros a costo cero. Además, tiene un Índice de Relevancia Social del 40%, VAN de US\$ 952,488 y TIR del 5,339%, con una inversión inicial de US\$ 11,744 (40% financiado).

Abstract

In Perú, currently changes are being made with the aim of reducing the wide educational gap, especially in the academic field. However, no relevant initiatives have been implemented that have as their main objective the development of non-cognitive skills. Under this context, the relevant social problem (PSR) is that children from public institutions in the region of Arequipa who do not develop soft skills from an early age face greater challenges and difficulties in their personal and professional adult life. In the face of this problem, the solution proposed is the creation of group workshops for the development of the soft skill of conflict resolution in children between 9 and 12 years old from public schools in the region of Arequipa.

The proposal has been validated through various experiments that demonstrate a positive outcome for the four hypotheses. In the first hypothesis, it is shown that children who have participated in the workshop improve their conflict resolution skills on average by 34%. In the second hypothesis, it is evidenced that 40% of visited companies show an intention to finance the workshops. In the third hypothesis, it was demonstrated that overall satisfaction of parents is over 80%. Finally, in the fourth hypothesis, it is observed that attendance of children in the sessions is over 80%.

In addition, we have demonstrated the effectiveness of our marketing plan, obtaining an average VTVC to CAC ratio of 91, which translates to the marketing plan producing more revenue than losses during the first five years of the business. In conclusion, "Cura Futuri" is a sustainable and scalable business model that focuses on achieving SDG 4. It is a disruptive innovative project, as it uses zero-cost financing. Additionally, it has a social relevance index of 40%, generates a NPV of US\$ 952,488 and an IRR of 5,339%, all with an initial investment of US\$11,744.

Tabla de Contenido

Lista de Tablas.....	xi
Lista de Figuras	xiv
Capítulo I. Definición del Problema	1
1.1. Contexto del Problema a Resolver	1
1.2. Presentación del Problema a Resolver.....	4
1.3. Sustento de la Complejidad y Relevancia del Problema a Resolver	5
1.4. Conclusión del Capítulo	6
Capítulo II. Análisis del Mercado.....	7
2.1. Descripción del Mercado o Industria.....	7
2.2. Análisis Competitivo Detallado	9
2.3. Conclusión del Capítulo	13
Capítulo III. Investigación del Usuario	14
3.1. Perfil del Usuario.....	14
3.2. Mapa de Experiencia de Usuario.....	16
3.3. Identificación de la necesidad.....	17
3.4. Conclusión del Capítulo	17
Capítulo IV. Diseño del Producto O Servicio	18
4.1. Concepción del Servicio.....	18
4.1.1. Análisis Lienzo 6x6	18
4.1.2. Análisis Costo - Impacto	21
4.1.3. Prototipo y Evolución del Prototipo del PSR	22
4.2. Desarrollo de la Narrativa.....	24
4.3. Carácter Innovador del Servicio	26
4.4. Propuesta de valor	27

4.5. Producto Mínimo Viable (PMV).....	28
4.5.1. <i>Proyecto Piloto</i>	33
4.6. Conclusión del Capítulo	33
Capítulo V. Modelo de Negocio.....	34
5.1. Lienzo del Modelo de Negocio	34
5.2. Viabilidad del Modelo de Negocio.....	36
5.3. Escalabilidad / Exponencialidad del Modelo de Negocio	38
5.4. Sostenibilidad del Modelo de Negocio.....	39
5.5. Conclusión del capítulo	41
Capítulo VI. Solución Deseable, Factible y Viable.....	42
6.1. Validación de la Deseabilidad de la Solución	42
6.1.1. <i>Hipótesis para Validar la Deseabilidad de la Solución</i>	42
6.1.2. <i>Experimentos Empleados para Validar la Deseabilidad de la Solución</i>	43
6.1.3. <i>Hipótesis para Validar la Usabilidad de la Solución</i>	47
6.1.4. <i>Experimentos Empleados para Validar la Usabilidad de la Solución</i>	47
6.2. Validación de la Factibilidad de la solución.....	48
6.2.1. <i>Plan de Mercadeo</i>	48
6.2.2. <i>Plan de Operaciones</i>	54
6.2.3. <i>Simulaciones Empleadas para Validar las Hipótesis</i>	57
6.3. Validación de la Viabilidad de la Solución	58
6.3.1. <i>Presupuesto de Inversión</i>	58
6.3.2. <i>Análisis Financiero</i>	58
6.3.3. <i>Simulaciones Empleadas para Validar las Hipótesis</i>	60
6.4. Conclusión del Capítulo	63
Capítulo VII. Solución Sostenible.....	64

7.1. Relevancia Social de la Solución	64
7.2. Rentabilidad Social de la Solución.....	69
7.2.1 Beneficios Sociales	69
7.2.2. Costos Sociales	71
7.3. Conclusión del capítulo	74
Capítulo VIII. Decisión e Implementación	75
8.1. Plan de Implementación y Equipo de Trabajo.....	75
8.2. Conclusiones.....	77
8.3. Recomendaciones	77
Referencias.....	79
Apéndice A: Guía de Entrevistas - Padre de Familia	86
Apéndice B: Guía de Entrevistas - Docentes	88
Apéndice C: Guía de Entrevistas - Especialistas.....	90
Apéndice D: Detalle Sesiones Prototipo	92
Apéndice E: Carta a la I.E. 40005 “El Cural” - Prototipo	96
Apéndice F: Lista de Alumnos - Prototipo.....	97
Apéndice G: Autorización Padres de Familia - Prototipo.....	98
Apéndice H: Google Forms – Encuesta Para evaluar Prototipo	101
Apéndice I: Resultados Encuesta a Usuario – Prototipo	102
Apéndice J: Google Patents.....	103
Apéndice K: Planificación y Diseño de Sesiones	105
Apéndice L: Rúbrica de Evaluación Taller	117
Apéndice M: Carta a la I.E 40005 “El Cural” - Proyecto Piloto	118
Apéndice N: Lista de Alumnos Participantes - Proyecto Piloto.....	119
Apéndice O: Autorización Padres de Familia – Proyecto Piloto	120

Apéndice P: Evidencias sesiones prototipo	123
Apéndice Q: Análisis Financiero	124
Apéndice R: Matriz de Priorización de Hipótesis	125
Apéndice S: Tarjetas de Prueba de Deseabilidad	126
Apéndice T: Google Forms - Prueba Inicial y Final del taller	130
Apéndice U: Comparación Resultados Iniciales y Finales del taller	131
Apéndice V: Cartas de Intención de Empresas	133
Apéndice W: Encuesta Google Forms – Encuesta Satisfacción PPF	137
Apéndice X: Resultado – Encuesta Satisfacción PPF	138
Apéndice Y: Control de Asistencia al taller	140
Apéndice Z: Tarjetas de Aprendizajes - Hipótesis Deseabilidad.....	141
Apéndice AA: Tarjeta de Prueba de Usabilidad	145
Apéndice AB: Tarjetas de Aprendizajes - Hipótesis Usabilidad	147
Apéndice AC: Video Promocional.....	149
Apéndice AD: Tarjeta de Prueba – Plan de Marketing	150
Apéndice AE: Tarjeta de Prueba – Operatividad.....	151
Apéndice AF: Evaluación Financiera - Escenarios.....	152
Apéndice AG: Detalle de Costos y Gastos del Estado de Resultados	155
Apéndice AH: Tarjeta de Prueba – Viabilidad	156

Lista de Tablas

Tabla 1	<i>Número de Instituciones Educativas por Tipo de Gestión y Nivel Educativo, 2022 ...</i>	7
Tabla 2	<i>Matrícula en el Sistema Educativo por Tipo de Gestión y Nivel Educativo, 2022</i>	8
Tabla 3	<i>Cuadro Comparativo de las Alternativas Existentes en el Mercado Nacional</i>	10
Tabla 4	<i>Cuadro Comparativo de las Alternativas Existentes en el Mercado Internacional ..</i>	13
Tabla 5	<i>Datos Relevantes de las Entrevistas Realizadas</i>	15
Tabla 6	<i>Lienzo 6x6</i>	20
Tabla 7	<i>Criterios para medir el costo – impacto</i>	21
Tabla 8	<i>Módulo 1: Gestión Emocional</i>	30
Tabla 9	<i>Módulo 2: Comunicación Asertiva</i>	31
Tabla 10	<i>Módulo 3: Estrategias para la Resolución de Conflictos</i>	32
Tabla 11	<i>Metas de los ODS.....</i>	41
Tabla 12	<i>Hipótesis Planteadas.....</i>	42
Tabla 13	<i>Descripción de experimentos</i>	43
Tabla 14	<i>Resultado de Mejora en la Habilidad de Resolución de Conflictos</i>	44
Tabla 15	<i>Resultado de Financiamiento.....</i>	45
Tabla 16	<i>Resultado de Satisfacción de Padres de Familia</i>	45
Tabla 17	<i>Resultado de Asistencia de Niños a Sesiones.....</i>	46
Tabla 18	<i>Aprendizajes de Pruebas de Deseabilidad.....</i>	46
Tabla 19	<i>Cuadro de Tiempos de Actividades Realizadas</i>	47
Tabla 20	<i>Resultados Prueba de Usabilidad</i>	48
Tabla 21	<i>Presupuesto del Plan de Marketing Anual, en dólares.....</i>	51
Tabla 22	<i>Cálculo del CAC</i>	51
Tabla 23	<i>Cálculo del VTVC</i>	52
Tabla 24	<i>Cálculo del Ratio VTVC / CAC.....</i>	52

Tabla 25	<i>Simulación de Montecarlo sobre la Factibilidad del Plan de Marketing</i>	53
Tabla 26	<i>Simulación de Montecarlo sobre la Viabilidad del Plan de Operaciones</i>	57
Tabla 27	<i>Presupuesto de Inversión</i>	58
Tabla 28	<i>Proyección de Ventas Anuales, en dólares</i>	59
Tabla 29	<i>Estado de Resultados, en dólares</i>	59
Tabla 30	<i>Flujo de Caja Anual, en dólares</i>	60
Tabla 31	<i>VAN, TIR y PPR</i>	60
Tabla 32	<i>Simulación de Montecarlo sobre la Viabilidad del Análisis Financiero</i>	61
Tabla 33	<i>Resultados Validación Hipótesis</i>	61
Tabla 34	<i>Indicadores para los ODS</i>	67
Tabla 35	<i>Índice de Relevancia - ODS</i>	69
Tabla 36	<i>Beneficio Social Asociado a Ahorro de Tiempo</i>	70
Tabla 37	<i>Beneficio Social Asociado al Desarrollo de Habilidades No Cognitivas</i>	71
Tabla 38	<i>Costo Social Asociado a la Emisión de Gases de Efecto Invernadero</i>	72
Tabla 39	<i>Costo Social Asociado al Consumo Energético</i>	73
Tabla 40	<i>VAN Social</i>	73
Tabla 41	<i>Sesión 1</i>	92
Tabla 42	<i>Sesión 2</i>	93
Tabla 43	<i>Sesión 3</i>	94
Tabla 44	<i>Sesión 4</i>	95
Tabla 45	<i>Lista de Alumnos que Participaron en el Prototipo</i>	97
Tabla 46	<i>Lista de PPFH cuyos Hijos Participaron en el Prototipo</i>	97
Tabla 47	<i>Resultados de Encuesta de Retroalimentación - Prototipo</i>	102
Tabla 48	<i>Sesión 1</i>	105
Tabla 49	<i>Sesión 2</i>	106

Tabla 50 <i>Sesión 3</i>	107
Tabla 51 <i>Sesión 4</i>	108
Tabla 52 <i>Sesión 5</i>	109
Tabla 53 <i>Sesión 6</i>	110
Tabla 54 <i>Sesión 7</i>	111
Tabla 55 <i>Sesión 8</i>	112
Tabla 56 <i>Sesión 9</i>	113
Tabla 57 <i>Sesión 10</i>	114
Tabla 58 <i>Sesión 11</i>	115
Tabla 59 <i>Sesión 12</i>	116
Tabla 60 <i>Rúbrica de Evaluación del Taller</i>	117
Tabla 61 <i>Lista de Alumnos Participantes en el Proyecto Piloto</i>	119
Tabla 62 <i>Lista de PPF de participantes – Proyecto Piloto</i>	119
Tabla 63 <i>Análisis Financiero en Dólares</i>	124
Tabla 64 <i>Comparación Resultados de Prueba Inicial y Final por la Facilitadora</i>	131
Tabla 65 <i>Comparación Resultados de Prueba inicial y Final - Autoevaluación</i>	132
Tabla 66 <i>Resultados de Encuesta de Satisfacción de los PPF respecto al Taller</i>	138
Tabla 67 <i>Respuestas de Encuesta de Satisfacción de los PPF- respecto al taller</i>	139
Tabla 68 <i>Resultados del Control de Asistencia de los Participantes del Taller</i>	140
Tabla 69 <i>Flujo Escenario Conservador</i>	152
Tabla 70 <i>Flujo Escenario Optimista</i>	153
Tabla 71 <i>Flujo Escenario Pesimista</i>	154
Tabla 72 <i>Detalle de Costos y Gastos</i>	155

Lista de Figuras

Figura 1	<i>Lienzo dos dimensiones</i>	5
Figura 2	<i>Lienzo Meta Usuario</i>	16
Figura 3	<i>Lienzo de Experiencia - Usuario</i>	17
Figura 4	<i>Lienzo Matriz de Costo – Impacto</i>	22
Figura 5	<i>Prototipo Inicial de Sesiones</i>	22
Figura 6	<i>Sprint 1: Evolución del Prototipo [Video]</i>	23
Figura 7	<i>Lienzo Blanco de Relevancia</i>	24
Figura 8	<i>Lienzo Propuesta de Valor</i>	27
Figura 9	<i>Sesión Proyecto Piloto [Video]</i>	33
Figura 10	<i>Business Model Canvas</i>	35
Figura 11	<i>Histograma de Simulación de Montecarlo</i>	53
Figura 12	<i>Mapa de Procesos</i>	55
Figura 13	<i>Flourishing Business Model Canvas</i>	66
Figura 14	<i>Cronograma de Implementación</i>	76
Figura 15	<i>Carta enviada al Director de la Institución Educativa 40005 - El Cural</i>	96
Figura 16	<i>Autorizaciones de los PPF - Prototipo</i>	98
Figura 17	<i>Encuesta de Retroalimentación - Prototipo</i>	101
Figura 18	<i>Google Patent US 2013/0231942</i>	103
Figura 19	<i>Google Patent US 2018/0308473</i>	103
Figura 20	<i>Google Patent US 20,223,934 B2</i>	104
Figura 21	<i>Carta enviada al Director de la Institución Educativa 40005 - El Cural</i>	118
Figura 22	<i>Autorizaciones de los PPF – Proyecto Piloto</i>	120
Figura 23	<i>Participación del usuario en sesión prototipo</i>	123

Figura 24 <i>Tasas Pasivas Anuales de las Operaciones en Moneda Nacional Realizadas por Tipo de Depósito</i>	¡Error! Marcador no definido.
Figura 25 <i>Matriz de Priorización de Hipótesis</i>	125
Figura 26 <i>Hipótesis 1 - Deseabilidad</i>	126
Figura 27 <i>Hipótesis 2 - Deseabilidad</i>	127
Figura 28 <i>Hipótesis 3 - Deseabilidad</i>	128
Figura 29 <i>Hipótesis 4 - Deseabilidad</i>	129
Figura 30 <i>Formulario Autoevaluación de Inicio y Final del Taller</i>	130
Figura 31 <i>Carta de Intención de la Empresa Tisur</i>	133
Figura 32 <i>Carta de Intención de la Empresa Perumotor</i>	134
Figura 33 <i>Carta de Intención de la Empresa Motorsur</i>	135
Figura 34 <i>Carta de Intención de la Inmobiliaria Los Sauces</i>	136
Figura 35 <i>Encuesta de Satisfacción</i>	137
Figura 36 <i>Aprendizaje sobre H1 - Deseabilidad</i>	141
Figura 37 <i>Aprendizaje sobre H2 - Deseabilidad</i>	142
Figura 38 <i>Aprendizaje sobre H3-Deseabilidad</i>	143
Figura 39 <i>Aprendizaje sobre H4-Deseabilidad</i>	144
Figura 40 <i>Hipótesis 1 – Usabilidad</i>	145
Figura 41 <i>Hipótesis 2 – Usabilidad</i>	146
Figura 42 <i>Aprendizaje Usabilidad (H1)</i>	147
Figura 43 <i>Aprendizaje Usabilidad (H2)</i>	148
Figura 44 <i>Video Promocional “Cura Futuri”</i>	149
Figura 45 <i>Tarjetas de Prueba para Validación para Plan de Marketing</i>	150
Figura 46 <i>Tarjeta de Prueba para Validación del Plan de Operaciones</i>	151
Figura 47 <i>Tarjeta de Prueba para Validación de la Viabilidad del Análisis Financiero</i>	156

Capítulo I. Definición del Problema

El presente capítulo tiene como principal objetivo establecer la presentación y descripción del problema identificado, mostrar las restricciones actuales en el mercado que puedan proporcionar respuestas a los posibles usuarios y clientes, y también presentar la importancia y la dificultad en el marco social.

1.1. Contexto del Problema a Resolver

Este año 2023, en la región de Arequipa más de 400 mil alumnos han vuelto a clases, de los cuales más del 30% asisten a instituciones educativas públicas (INEI, 2021). Sin embargo, hoy en día no se han implementado iniciativas relevantes que tengan como objetivo principal el desarrollo de las habilidades no cognitivas de los estudiantes. Es por ello, que esta población de niños que no desarrolla habilidades blandas desde temprana edad enfrenta mayores retos y dificultades a nivel personal y profesional en su vida adulta.

Para hablar de habilidades blandas (*Soft Skills* en inglés) es fundamental comprender su definición. A lo largo de la historia, ha sido complejo que los autores lleguen a un acuerdo sobre la definición de estas. Daniel Goleman es reconocido como uno de los primeros investigadores en enfatizar la importancia de las habilidades blandas, destaca la importancia de desarrollar habilidades socioemocionales y de relación para establecer vínculos profundos y de alto impacto. Por lo tanto, el presente proyecto toma en cuenta la definición brindada por Goleman (1995) quien afirma que las habilidades blandas o socioemocionales son la capacidad de una persona para reconocer y gestionar sus propias emociones, así como para comprender y responder adecuadamente a las emociones de los demás en situaciones sociales y emocionales.

Las habilidades blandas no son innatas, sino que se aprenden desde la primera infancia, por lo tanto, la familia juega un rol fundamental en el desarrollo de capacidades y habilidades blandas, las cuales son reforzadas en el entorno escolar siempre y cuando estos

contextos les proporcionen experiencias positivas. Según Denham et al. (2015) en su artículo de la revista "*American Psychologist*" de 2015, titulado "*Habilidades Socioemocionales en la Infancia y la Adolescencia*", afirmaron que las habilidades socioemocionales se desarrollan a través de la interacción con el entorno y de las relaciones con los demás. Los autores argumentan y sostienen que los niños aprenden estas habilidades mediante la observación e imitación de figuras adultas, como padres, cuidadores y maestros.

En esa misma línea, Betina y Contini (2011) afirmaron que el desarrollo de habilidades sociales es fundamental, ya que tiene gran influencia en distintos ámbitos, como lo es el escolar, el familiar y el social. Cada vez existen más evidencias de la importancia de desarrollar estas habilidades desde temprana edad. Así lo señala Varela (2010), quien afirma que existe evidencia empírica que sustenta que el correcto desarrollo de habilidades sociales durante las etapas de desarrollo de la infancia y adolescencia, tienen como resultado un adecuado desenvolvimiento social, académico y psicológico en la adultez. Además, un estudio longitudinal realizado por Jones et al. (2015), publicado en la revista "*Child Development*", encontró que las habilidades blandas que los niños desarrollan en la primera infancia se correlacionan con su éxito académico y social a lo largo de la vida. Por lo tanto, consideramos que proporcionar una enseñanza temprana en habilidades socioemocionales puede ser una táctica eficaz para fomentar el crecimiento de estas destrezas y evitar trastornos de comportamiento y de salud mental.

Resulta entonces relevante conocer la importancia que tienen las habilidades interpersonales para el logro de objetivos personales y laborales. Por otro lado, Heckman y Kautz (2012) analizaron la importancia de las habilidades blandas o no cognitivas en la vida laboral y académica. Los autores argumentan que estas habilidades son críticas para el éxito en el mundo laboral y pueden ser incluso más importantes que el coeficiente intelectual en algunos casos. Además, los autores señalan que estas habilidades se pueden desarrollar a lo

largo de toda la vida, pero es más efectivo hacerlo desde la infancia y la adolescencia.

Asimismo, Guzmán (2017) afirmó que los niños y adolescentes con un adecuado nivel de entendimiento interpersonal y habilidades de comunicación son aquellos que tienen mayor influencia en sus pares, ya que son empáticos y emplean una mayor cantidad de habilidades blandas.

Aguinaga y Sánchez (2020) afirman que el desarrollo de habilidades blandas en la formación académica es esencial en el mundo laboral actual, por lo que deben ser incorporadas en la formación básica. La crianza y el entorno educativo pueden impactar en el crecimiento de estas capacidades, es por esto por lo que resulta fundamental que los padres y las instituciones educativas colaboren en la creación de un ambiente favorable y de respaldo que estimule el desarrollo de habilidades interpersonales en los niños. Según Feroso et al. (2019) el papel que juegan los padres y las escuelas en el desarrollo de habilidades blandas en los niños de primaria son muy importantes. Los autores señalan que los padres y las escuelas tienen la responsabilidad de enseñar y fomentar habilidades blandas en los niños, tales como la comunicación efectiva, empatía, la capacidad de resolver conflictos y el trabajo en equipo.

Por otro lado, a nivel mundial las empresas se enfrentan constantemente al desafío de mejorar su rendimiento laboral para aumentar su competitividad y mantenerse de manera efectiva en el mercado. Y el mercado peruano no es la excepción, ya que las habilidades blandas se han vuelto cada vez más importantes y son un factor decisivo para la contratación de empleados en todos los sectores (Las 10 habilidades blandas que demandará el mercado laboral en el futuro, 2021). Los empleadores valoran la capacidad de trabajar en equipo, la comunicación efectiva y la resolución de problemas como habilidades importantes en un candidato. Sin embargo, existe un gran porcentaje de la población peruana que no cuenta con estas habilidades. Según Novella et al. (2019) el 32% de los peruanos carecen de habilidades blandas necesarias para su desempeño en el trabajo, tales como la capacidad de resolver

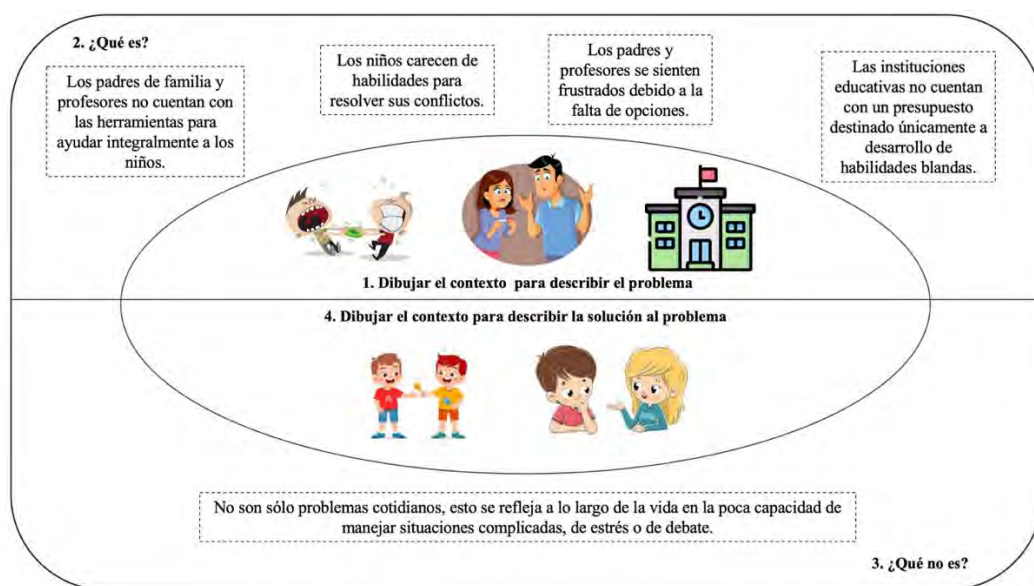
conflictos y problemas, el trabajo colectivo, la comunicación efectiva y la creatividad, es por ello por lo que se genera una necesidad en el mercado nacional respecto al desarrollo de este tipo de habilidades blandas, acorde a las necesidades profesionales que las empresas buscan.

En conclusión, el desarrollo de habilidades blandas es clave en la actualidad, y deben empezar a desarrollarse desde la infancia, prestando principal atención al ambiente familiar y escolar que influyen en el desarrollo de estas habilidades, por lo que resulta relevante que los padres y las escuelas trabajen juntos para crear un ambiente positivo y de apoyo que favorezca el desarrollo de habilidades blandas en los niños.

1.2. Presentación del Problema a Resolver

Es común escuchar críticas negativas sobre el nivel de educación en el país, con frecuencia se afirma que la calidad de la educación es deficiente y que existe una gran brecha en cuanto a oportunidades educativas. En Perú, inclusive los estudiantes que tienen habilidades blandas, las tienen desarrolladas en un nivel medio o bajo. Según el informe del Programa para la Evaluación Internacional de los Estudiantes (PISA, 2018), el Perú se ubicó en el puesto 64 de 78 países en el ranking de habilidades socioemocionales que mide la capacidad de los estudiantes para gestionar emociones, establecer y mantener relaciones y tomar decisiones responsables y éticas.

El desarrollo de estas es responsabilidad de la familia, escuela y sociedad; sin embargo, algunos padres pueden sentirse limitados para enseñar y orientar el desarrollo de los procesos emocionales de sus hijos, muchas veces tampoco tienen acceso a esta formación y esto trae consigo consecuencias en el desarrollo de los niños (ver Figura 1). La formación de habilidades blandas no solo mejora la calidad de los aprendizajes, sino que también contribuye a la formación de ciudadanos críticos y comprometidos con su entorno. Bajo este contexto, se ha definido como problema social relevante (PSR) la falta de desarrollo de habilidades blandas desde temprana edad.

Figura 1*Lienzo dos dimensiones*

1.3. Sustento de la Complejidad y Relevancia del Problema a Resolver

Las habilidades blandas, se adquieren a lo largo de la vida y no están restringidas a una etapa específica del desarrollo (Durlak et al., 2011). Se ha demostrado que la infancia y la adolescencia son períodos críticos para el desarrollo de estas habilidades. La carencia de desarrollo de habilidades durante la etapa infantil puede acarrear repercusiones de largo alcance en el desempeño académico y la integración social de los niños (Kuhn, et al., 2010). La falta de estas habilidades puede llevar a problemas emocionales, bajo rendimiento académico y dificultades para mantener relaciones interpersonales saludables.

La complejidad y relevancia del problema de la falta de desarrollo de habilidades blandas en los niños puede sustentarse considerando la creciente demanda escolar en el país y en la región. Según el INEI (2021), entre 2009 y 2021, la cantidad de alumnos matriculados en el sistema educativo nacional aumentó considerablemente, pasando de 8,598 a 9,130 miles de personas. En Arequipa, el número de alumnos matriculados también experimentó un crecimiento significativo, pasando de 349 a 390 miles de personas en el mismo período. Estos

datos muestran que la demanda educativa en Perú y en Arequipa ha crecido a lo largo de los años. Este crecimiento implica la necesidad de abordar de manera efectiva la enseñanza y el desarrollo de habilidades socioemocionales en los estudiantes, ya que estas competencias son fundamentales para enfrentar los desafíos del siglo XXI y adaptarse a las demandas de una sociedad en constante cambio (World Economic Forum, 2018).

En resumen, asegurar que los escolares y futuros profesionales en Arequipa adquieran habilidades socioemocionales sólidas es crucial para mejorar su capacidad para trabajar en equipo, resolver problemas de manera colaborativa, pensar críticamente y enfrentar situaciones complejas en sus futuros entornos laborales y personales. Por lo tanto, es esencial que el sistema educativo peruano, incluyendo a Arequipa, se enfoque en el desarrollo de habilidades socioemocionales. La falta de desarrollo de habilidades blandas para la vida profesional puede tener implicaciones en varios Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de la ONU. En particular, la falta de habilidades blandas puede afectar el ODS 4 (Educación de calidad).

1.4. Conclusión del Capítulo

El Problema Social Relevante (PSR) radica en que los niños de instituciones públicas de la región de Arequipa que no desarrollan habilidades blandas desde temprana edad enfrentan mayores retos y dificultades a nivel personal y profesional en su vida adulta, tal como se evidencian en distintos estudios presentados.

Capítulo II. Análisis del Mercado

En este capítulo se proporciona una visión general de la industria y cómo ha evolucionado, así como un análisis de la competencia utilizando el marco de las cinco fuerzas de Porter. Se identifican tanto las características internas como externas de la industria, así como los principales competidores en el mercado.

2.1. Descripción del Mercado o Industria

Hoy en día, existe una creciente preocupación por el desarrollo de habilidades blandas de los niños en Perú, debido a la importancia que se les ha atribuido en el mundo laboral y en la vida cotidiana. Diversos estudios han demostrado que las habilidades blandas son fundamentales para el éxito en cualquier ámbito de la vida. Por lo tanto, el desafío de desarrollar habilidades blandas desde temprana edad se relaciona con el sector educativo. En el 2022, en Perú existían 105 mil instituciones educativas, de las cuales 82 mil instituciones educativas (78%) pertenecía al sector público y 9 mil instituciones (22%) pertenecía al sector privado, tal como podemos observar en la Tabla 1. Asimismo, resulta relevante tomar en cuenta que en el 2022, más de 8.5 millones de niños y adolescentes peruanos se matricularon en el sistema educativo, de los cuales 6.5 millones se matricularon en instituciones educativas públicas y 1.9 millones en instituciones educativas privadas, tal como se muestra en la Tabla 2.

Tabla 1

Número de Instituciones Educativas por Tipo de Gestión y Nivel Educativo, 2022

	Gestión Pública	Gestión Privada	Total
Inicial	42,809	9,839	52,648
Primaria	29,945	8,291	38,236
Secundaria	9,980	5,076	15,056
Educación Básica	82,734	23,203	105,940

Nota: Adaptado de Escale Minedu (MINEDU, 2022)

Tabla 2*Matrícula en el Sistema Educativo por Tipo de Gestión y Nivel Educativo, 2022*

	Gestión Pública	Gestión Privada	Total
Inicial	1,358,650	367,516	1,726,166
Primaria	2,926,569	920,484	3,847,053
Secundaria	2,216,149	616,191	2,832,340
Educación Básica	6,501,368	1,904,191	8,405,559

Nota: Adaptado de Escale Minedu (MINEDU, 2022)

Por otro lado, Arias Ortiz et. al. (2021) indicaron que en el futuro del trabajo en América Latina y el Caribe se espera una mayor demanda de habilidades blandas y emocionales, así como habilidades de resolución de problemas complejos, pensamiento crítico, creatividad y capacidad de adaptación al cambio. En el Perú, el mercado de desarrollo de habilidades blandas en niños está relacionado a la oferta y demanda de talleres socioemocionales infantiles, los cuales ayudan a su desarrollo personal y académico. En la actualidad, no hay una cifra precisa de la cantidad de niños que carecen de habilidades blandas, ni tampoco una distribución por edades en términos porcentuales. La mayoría de los estudios se enfocan en la importancia de las habilidades blandas y las dificultades que enfrentan las empresas para encontrar profesionales que las posean, pero no proporcionan datos específicos sobre la población peruana. Es por ello, que consideramos que estamos hablando de un mercado nuevo, por lo que actualmente no existen cifras confiables con respecto al mercado de desarrollo de habilidades blandas en niños. Para el presente trabajo se realizó un análisis de la competencia en la industria de coaching y formación de habilidades blandas a nivel nacional e internacional.

2.2. Análisis Competitivo Detallado

2.2.1. Nacional

Se elaboró un análisis del mercado nacional de las opciones existentes para el desarrollo de las habilidades socioemocionales en general. La industria de coaching y habilidades blandas en el Perú es altamente competitiva y está influenciada por la reputación de las empresas, la calidad de los servicios ofrecidos y la experiencia de los entrenadores. En el Perú, existe una creciente industria en torno al desarrollo de habilidades blandas, ya que cada vez estas son más valoradas; sin embargo, resulta importante resaltar que existen pocas empresas en el mercado nacional que trabajen con niños. Mediante un análisis del contexto y del mercado, podemos evaluar la competencia en el mercado y los obstáculos para ingresar al mismo, identificar el grado de poder de clientes y proveedores, y analizar la presencia de productos o servicios sustitutos. Asimismo, identificar oportunidades y amenazas en el mercado, desarrollar estrategias para mejorar su posición competitiva y fortalecer su modelo de negocio. A continuación, se describe el análisis de las cinco fuerzas de Porter (1982).

a) Competidores:

El sector e industria del coaching en el Perú es altamente competitiva. Existe una gran cantidad de empresas que ofrecen servicios de coaching y capacitación en habilidades blandas. La rivalidad se ve afectada por la calidad y la innovación de los servicios ofrecidos, así como por la reputación de las empresas y la experiencia de sus entrenadores. Sin embargo, como podemos observar en la Tabla 3, en el ámbito infantil existen muy pocas empresas enfocadas en el desarrollo de habilidades blandas, y todas ellas se encuentran en la ciudad de Lima.

Tabla 3*Cuadro Comparativo de las Alternativas Existentes en el Mercado Nacional*

Empresa	Ubicación	Dirigido a	Servicios ofrecidos	Modalidad de atención	Precio por sesión
Coaching Perú	Lima	Jóvenes, adultos y empresas	Sesiones de coaching	Presencial y virtual	S/120 - S/300
Inzpira Academy	Lima	Niños y adolescentes	Liderazgo	Presencial	S/130
Mente Bonita	Lima	Adolescentes y adultos	Psicología, Ansiedad y estrés, Familia, Artes expresivas, Actividad física, etc.	Virtual	S/70
Sentirse Bien	Lima	Niños y adolescentes	Liderazgo, inteligencia emocional, mindfulness	Presencial	S/120

b) Sustitutos

La amenaza de productos sustitutos es baja. Aunque existen diferentes tipos de servicios y productos que podrían ser considerados como sustitutos, como la educación formal y los cursos en línea, el coaching y la capacitación en habilidades blandas ofrecen beneficios únicos y personalizados que no pueden ser igualados por otros productos. Si bien existen talleres grupales, no existen en Arequipa talleres enfocados en el desarrollo de habilidades blandas para niños.

c) Poder de negociación del cliente

En cuanto al poder de negociación con los clientes, este es bajo. El usuario no tiene mucho acceso a una variedad de opciones de talleres de desarrollo de habilidades blandas, muchos conocen el coaching, sin embargo, tanto en Arequipa, como a nivel nacional, aún no existen muchas empresas que brinden el servicio de desarrollo de habilidades blandas en niños, lo que no les permite elegir entre muchas opciones, ni negociar precios.

d) Poder de negociación del proveedor

En el mercado de desarrollo de habilidades blandas, los proveedores son aquellos que te brindan materiales, herramientas y tecnología, servicios de apoyo como marketing y consultoría. Por lo tanto, el poder de negociación de estos es bajo, debido a que el mercado cuenta con diversidad de estos proveedores.

e) Amenaza de Nuevos Entrantes

La amenaza de nuevos entrantes en el mercado es moderada. El grado de competencia y la necesidad de una gran reputación para poder tener éxito en el mercado, limitan la entrada de nuevos competidores. Sin embargo, la falta de barreras regulatorias y la creciente demanda por servicios de coaching y desarrollo

de habilidades blandas en niños pueden atraer a nuevos participantes en el mercado.

2.2.1. Internacional

El mercado internacional de coaching es un sector en constante crecimiento y evolución. Se ha observado un crecimiento significativo en la demanda debido al creciente interés en el desarrollo personal y profesional, así como a la necesidad de mejorar el rendimiento y la eficacia en los negocios. De acuerdo con el artículo “*The very real dangers of executive coaching*” de la revista *Harvard Business* se afirma que la industria del *coaching* en los Estados Unidos tiene un valor aproximado de 1,000 millones de dólares (Berglas, 2002). Por otro lado, la Federación Internacional de Coaching (ICF) proporciona datos relevantes acerca de este mercado en expansión. En un estudio reciente, que combinó el ingreso anual promedio de los coaches y el número de ellos que están actualmente activos, la industria del *coaching* generó casi 2,000 millones de dólares a nivel mundial el año pasado.

En el Caribe y América Latina, la industria generó ingresos por 73 millones de dólares, con un promedio anual de ganancias por cada coach activo de 34,400 dólares. En la Tabla 4, podemos ver empresas de *coaching* del mercado internacional. Según los resultados obtenidos, se puede afirmar que la idea de negocio se desarrolla en un entorno favorable tanto a nivel nacional como internacional. Es importante tener en cuenta que el poder de cada una de las fuerzas competitivas está influenciado por la estructura de la industria, y puede afectar los precios, costos e inversiones necesarias para el negocio.

Tabla 4*Cuadro Comparativo de las Alternativas Existentes en el Mercado Internacional*

Empresa	Ubicación	Dirigido a	Servicios ofrecidos	Modalidad de atención
Mindful Schools	California, Estados Unidos	Estudiantes, educadores y comunidades	Programas de entrenamiento en atención plena y conciencia	Virtual
CASEL	Chicago, Estados Unidos	Educadores, líderes escolares, familias y comunidades	Programas de aprendizaje social y emocional	Virtual
Committee for Children	Seattle, Estados Unidos	Educadores, familias y estudiantes	Programas de aprendizaje social y emocional	Virtual
The Hawn Foundation	California, Estados Unidos	Estudiantes, educadores y familias	Programas de entrenamiento en atención plena y conciencia	Virtual
Big Life Journal	Boston, Estados Unidos	Niños y familias	Juegos, actividades y herramientas para el desarrollo socioemocional	Virtual y presencial

2.3. Conclusión del Capítulo

A través del análisis del mercado, se describe la industria nacional e internacional del desarrollo de habilidades blandas en niños y se realiza un análisis competitivo mediante el uso de las cinco fuerzas de Porter. Se destaca la creciente importancia del desarrollo de estas habilidades en el mundo laboral y en la vida cotidiana, por lo tanto, se puede señalar que existe mercado para el desarrollo del proyecto.

Capítulo III. Investigación del Usuario

En el presente capítulo se describirá el perfil del usuario, se desarrollará el mapa de experiencia; y finalmente, se identificará y presentará la necesidad del desarrollo de habilidades blandas en niños y adolescentes.

3.1. Perfil del Usuario

El usuario identificado, son los niños de la región de Arequipa, estudiantes de instituciones educativas públicas, en un rango de edad entre los 9 y 12 años y que pertenecen al sector socioeconómico D y E. Para poder profundizar en el problema que actualmente vienen experimentando los usuarios con respecto a la falta de desarrollo de habilidades blandas, se formularon 15 preguntas con la finalidad de entrevistar a los padres de familia, docentes y especialistas. Cada entrevista constó de tres etapas. La primera etapa, tuvo como objetivo empatizar con los entrevistados y contó con cinco preguntas; la segunda etapa, tuvo como objetivo profundizar en su experiencia vinculada a la necesidad y constó de seis preguntas; finalmente, la tercera etapa, tuvo como objetivo conocer alternativas de solución ante el problema identificado y tuvo cuatro preguntas. Para realizar las entrevistas, se seleccionaron cuatro padres de familia, cuatro docentes y cuatro especialistas, con los cuales se coordinaron encuentros virtuales a través de la plataforma *Zoom Meetings* y se siguió una guía (ver Apéndice A, B y C).

Las respuestas recabadas a través de las entrevistas realizadas nos brindaron datos relevantes. En ese sentido, en la Tabla 5 podemos observar las alegrías y frustraciones que experimentan los padres, docentes y especialistas al problema de falta de desarrollo de habilidades blandas en los niños. Asimismo, reconocen la importancia de desarrollar estas, ya que consideran que la falta de ellas genera problemas en todos los ámbitos de su vida. Los entrevistados afirman que, existen tres actores fundamentales en el desarrollo de estas habilidades blandas, dentro de las cuales están los padres de familia, el colegio y los amigos.

Finalmente, consideran como alternativa de solución el acceso a consultas y apoyo de un especialista para atender las necesidades identificadas en sus hijos, así como potenciar sus habilidades.

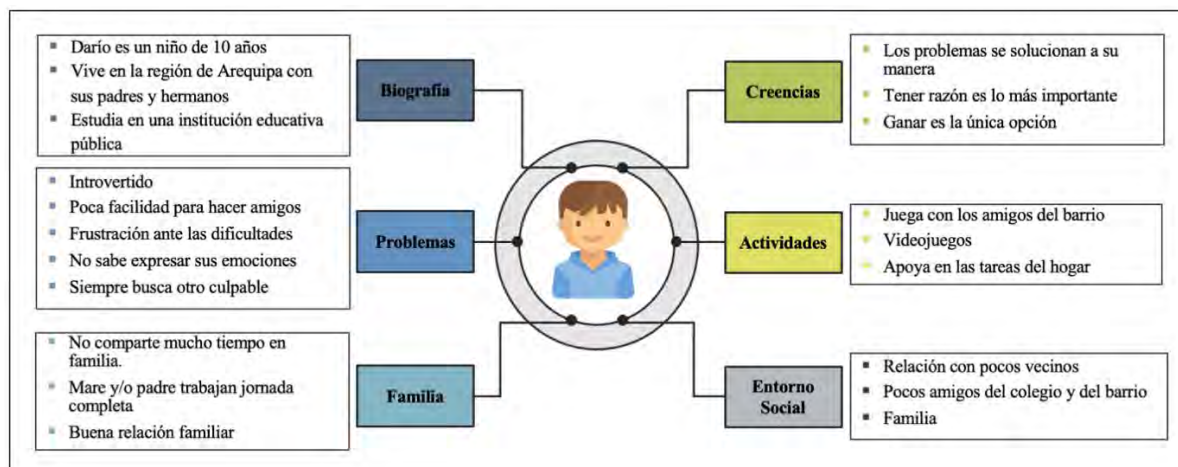
Tabla 5

Datos Relevantes de las Entrevistas Realizadas

Alegrías	Frustraciones
<ul style="list-style-type: none"> • Ser autónomo, responsable, empático. • Saber comunicarse • Poder salir adelante • Contribuir con un ambiente tranquilo en la escuela y casa • Aprender nuevas habilidades • Mejor futuro laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultad para tener amigos y socializar • Problemas escolares • Problemas para inserción laboral • Problemas familiares • Especialistas poco accesibles • Falta de tiempo • Falta de dinero

En el perfil del usuario se ha considerado a un niño de 10 años, que vive en la región de Arequipa con su familia y estudia en una institución educativa pública. No comparte mucho tiempo con su familia ya que sus padres trabajan jornada completa, sin embargo, tiene una buena relación familiar. Le cuesta hacer amigos, se frustra con facilidad ante las dificultades y no sabe gestionar sus emociones. Cree que los problemas se solucionan a su manera, que debe ganar para sentirse tranquilo. En su tiempo libre apoya en las tareas del hogar, juega videojuegos, y juega con los amigos del barrio. (Ver Figura 2)

Figura 2

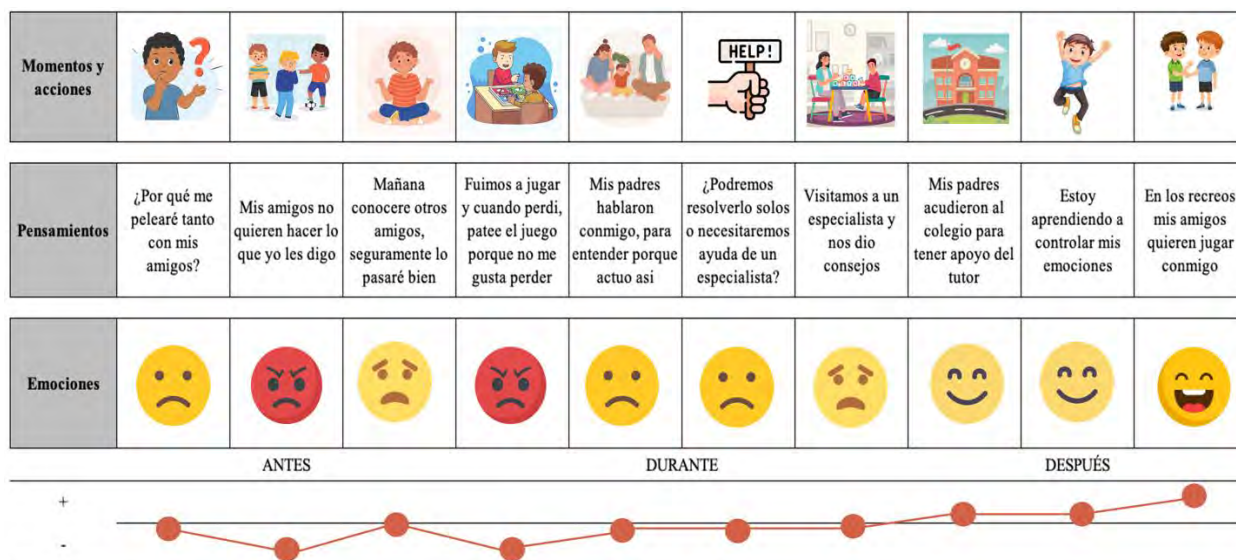
Lienzo Meta Usuario**3.2. Mapa de Experiencia de Usuario**

Si bien se ha identificado al niño como usuario del servicio, al estar bajo el cuidado de sus padres, quienes son los que identifican el problema y responsables de tomar las medidas adecuadas, el lienzo de experiencia se centra en la vivencia que tienen ambos (ver Figura 3).

De esta forma, en el lienzo de experiencia se identificó los principales momentos de su experiencia, así como la criticidad de cada etapa en el desarrollo de esta actividad. Asimismo, se observa que el dolor que el usuario es la dificultad que experimenta al interactuar con sus amigos, ya que estos no quieren jugar con él debido a sus malas reacciones, falta de control de emociones y falta de empatía. Sin embargo, el niño no comprende la situación y se siente triste y confundido. Por ello, los padres buscan ayuda de un especialista para poder brindarle las herramientas necesarias al niño para mejorar sus habilidades sociales, lo que le permite experimentar momentos positivos.

Figura 3

Lienzo de Experiencia - Usuario



3.3. Identificación de la necesidad

Luego de haber examinado los momentos positivos y negativos experimentados, identificamos las principales necesidades de los padres de familia en relación con el comportamiento y desarrollo de habilidades blandas de sus hijos. En base a toda la información recolectada, se determinó la necesidad de desarrollar la habilidad blanda de resolución de conflictos, así como contar con apoyo de un especialista que brinde información confiable, herramientas y actividades para mejorar las habilidades blandas de sus hijos.

3.4. Conclusión del Capítulo

A partir del análisis mostrado en el presente capítulo, se identificó la necesidad de desarrollar habilidades blandas en niños de la región de Arequipa, evidenciándose que la habilidad blanda de resolución de conflictos es la más importante y que se requiere el apoyo de un especialista para la mejora de esta habilidad.

Capítulo IV. Diseño del Producto O Servicio

A fin de continuar con el desarrollo del proyecto, se ha considerado todo lo elaborado en los capítulos previos; principalmente, la valoración de las entrevistas realizadas, el lienzo meta usuario y el lienzo de experiencia. Con ello, se elaborará el lienzo 6x6, la matriz de costo-impacto y el lienzo blanco de relevancia; a partir de los cuales se elaboró un prototipo del servicio propuesto para solicitar retroalimentación de los clientes; finalmente, se concluyó con la propuesta del servicio a ofrecer junto con la propuesta de valor para los clientes.

4.1. Concepción del Servicio

4.1.1. Análisis Lienzo 6x6

Con la finalidad de encontrar la solución al problema identificado previamente, tener la visibilidad para atender las necesidades de los usuarios y diseñar la propuesta de solución se utilizó la herramienta Lienzo 6x6 tal como podemos observar en la Tabla 6. Esta herramienta nos permitió identificar ideas principales, analizarlas, escoger las más importantes para priorizar su viabilidad y con ello, definir el objetivo, las necesidades y las preguntas generadoras. Se planteó el siguiente objetivo: ayudar a Darío a mejorar y potenciar la habilidad blanda de resolución de conflictos. Asimismo, se definieron las preguntas generadoras y se llevó a cabo una lluvia de ideas grupal enfocada en profundizar en las necesidades de los niños previamente identificadas.

Se culminó eligiendo aquellas ideas más innovadoras, realistas, viables y efectivas que ayudan a aliviar el dolor del usuario y lograr el objetivo, las cuales se describen a continuación:

1. Incluir al colegio en el desarrollo de habilidades blandas.
2. Implementar talleres grupales para desarrollar las habilidades blandas dirigidas por un especialista.

3. Generar una alianza con el Estado para que financie talleres de desarrollo de habilidades blandas en niños.
4. Ofrecer sesiones de coaching distancia, a través de una plataforma digital.
5. Ofrecer talleres de desarrollo de habilidades blandas subvencionadas por la empresa privada.
6. Ofrecer asesoramiento a padres de familia con el desarrollo de una aplicación móvil que haga seguimiento



Tabla 6

Lienzo 6x6

Objetivo:					
Que Darío mejore y potencie la habilidad blanda de resolución de conflictos.					
Necesidades:					
N1. Darío necesita encontrar espacios seguros para desarrollar la habilidad de resolución de conflictos.					
N2. Darío necesita identificar las habilidades blandas que necesita desarrollar o potenciar.					
N3. Darío necesita acceder a un programa continuo para el desarrollo de la habilidad de resolución de conflictos.					
N4. Darío necesita prepararse para lograr un buen desempeño en el futuro como profesional y ciudadano.					
N5. Darío necesita que sus padres encuentren una alternativa eficiente y con resultados tangibles a bajo costo.					
N6. Darío necesita que sus padres accedan a herramientas para que lo ayuden potenciar el desarrollo de la habilidad de resolución de conflictos.					
Preguntas Generadoras					
¿Cómo Darío puede encontrar espacios seguros para desarrollar la habilidad de resolución de conflictos?	¿Cómo Darío puede desarrollar la habilidad de resolución de conflictos?	¿Cómo podemos ayudar a Darío a acceder a un programa continuo?	¿Cómo se podría hacer para que Darío sea un buen profesional y ciudadano?	¿Cómo se podría hacer para que los padres de Darío encuentren una alternativa eficiente a bajo costo?	¿Cómo los padres de Darío pueden adquirir herramientas para potenciar el desarrollo de resolución de conflictos en el?
A través de aplicativos y juegos en internet	Acceso a especialistas en desarrollo de habilidades blandas	A través de un monitoreo constante de un especialista	Buena formación en valores	Tener apoyo del estado para subvencionar estos talleres	A través de asesoramientos y capacitaciones en los colegios
Actividades del barrio	A través de aplicativos móviles que busquen desarrollar estas habilidades	Que el colegio implemente un taller de capacitación para los docentes	Buena formación académica	Solicitar a la instituciones del estado que promueva desarrollo de habilidades blandas	Talleres grupales para padres
Actividades organizadas por el colegio	A través de juegos de mesa para el desarrollo de estas habilidades	Que la curricula nacional incluya el desarrollo de habilidades blandas.	Tener acceso a cursos de liderazgo	Tener apoyo de la empresa privada para subvencionar estos talleres	Sesiones personalizadas
Actividades deportivas	Asistiendo a talleres de liderazgo		Formar conciencia cívica	Buscar becas en organizaciones	
Ideas seleccionadas					
Incluir al colegio en el desarrollo de habilidades blandas	Implementar talleres grupales para desarrollar las habilidades blandas dirigidas por un especialista	Generar una alianza con el Estado para que financie talleres de desarrollo de habilidades blandas en niños	Ofrecer sesiones de coaching distancia, a través de una plataforma digital	Ofrecer talleres de desarrollo de habilidades blandas subvencionadas por la empresa privada	Ofrecer asesoramiento a padres de familia con el desarrollo de un app móvil que haga seguimiento

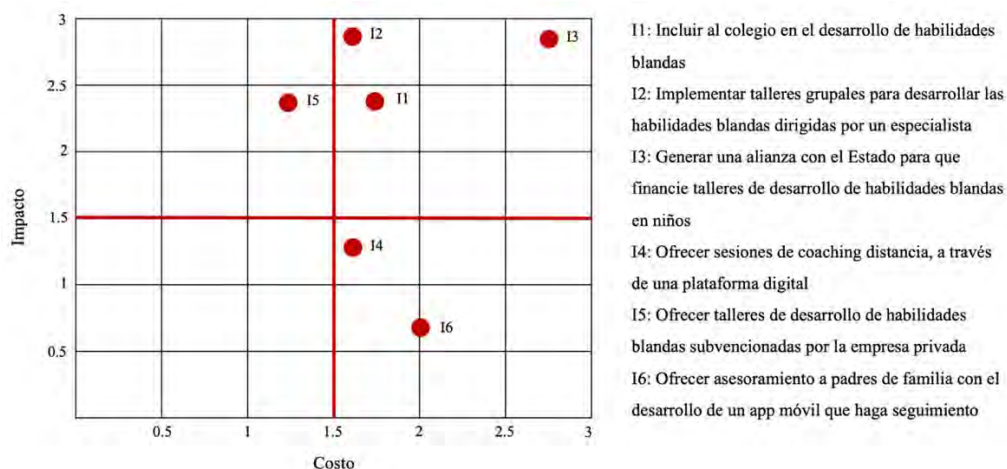
4.1.2. Análisis Costo - Impacto

Con la finalidad de lograr resultados con mayor impacto y menor costo de las ideas seleccionadas del lienzo 6x6, se procedió a realizar una evaluación con cada una de estas. Para ello, se definieron tres criterios para evaluar las seis ideas seleccionadas (alto, moderado y bajo) tal como se muestra en la Tabla 7. Asimismo, se elaboró el Lienzo Matriz de Costo - Impacto tal como se puede observar en la Figura 4, en el que se identificaron tres quick wins. En primer lugar, incluir al colegio en el desarrollo de las habilidades blandas; en segundo lugar, implementar talleres grupales para desarrollar la habilidad blanda de resolución de conflictos liderada por un especialista; y, por último, que estos talleres sean subvencionados por la empresa privada.

Tabla 7

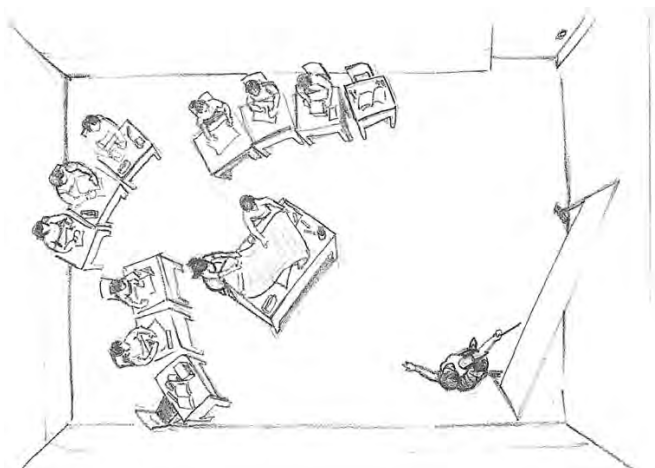
Criterios para medir el costo – impacto

Criterios	Costo	Impacto
Alto	Tiempo de implementación mayor a seis meses. Costo de la solución mayor US\$ 20 mil.	Complejidad de implementación y cantidad de niños que acceden al servicio. Mayor a 5000 usuarios
Moderado	Tiempo de implementación entre tres y seis meses. Costo de la solución entre US\$ 10 mil a US\$ 20 mil.	Complejidad de implementación y cantidad de niños que acceden al servicio. De 1000 a 5000 usuarios.
Bajo	Tiempo de implementación menor a tres meses. Costo de la solución menor a US\$ 10 mil.	Complejidad de implementación y cantidad de niños que acceden al servicio. Menor de 1000 usuarios

Figura 4*Lienzo Matriz de Costo – Impacto*

4.1.3. Prototipo y Evolución del Prototipo del PSR

Para el prototipo, se consideraron las tres ideas seleccionadas como las ganadoras de la matriz costo-impacto y con estas se elaboró un bosquejo del servicio que se quiere brindar, un taller grupal, con una duración de 30 minutos, liderado por una especialista, en el cual se brinde información, conceptos, dinámicas, actividades lúdicas, enseñanzas y reflexiones finales (ver Figura 5). Asimismo, se concibió realizar una metodología específica para fomentar el desarrollo de la habilidad de resolver conflictos en niños.

Figura 5*Prototipo Inicial de Sesiones*

El prototipo se mostró a dos especialistas en habilidades blandas, con la finalidad de exponer la propuesta y obtener retroalimentación para elaborar una metodología específica para desarrollar la habilidad de resolver de conflictos en niños. Los especialistas sugirieron aumentar la duración de las sesiones a 45 minutos, reducir el número de participantes; y, por último, elaborar una metodología compuesta de tres (03) módulos; gestión emocional, comunicación asertiva y estrategias específicas para la resolución de conflictos.

A partir de ello, se elaboraron cuatro sesiones modelo para el sprint 1 (ver Apéndice D), que contó de cuatro sesiones de 45 minutos con nueve (09) alumnos de primaria de la Institución Educativa 40005 “El Cural”. Este sprint se ha desarrollado con todos los permisos necesarios tal como se evidencia en los Apéndices E, F y G, donde se muestra el permiso el colegio, la lista de alumnos participantes, la autorización de los padres de familia. Durante las sesiones se realizó una introducción del proyecto a los niños, se explicó que son las emociones y para qué sirven, se abordó la gestión emocional, empatía y la comunicación asertiva a través de actividades lúdicas y juego de roles, viendo como interactuaban e interpretaban lo solicitado por la facilitadora; y, por último, se brindó herramientas específicas para la resolución de conflictos. La evolución del prototipo se puede observar en la Figura 6.

Figura 6

Sprint 1: Evolución del Prototipo [Video]

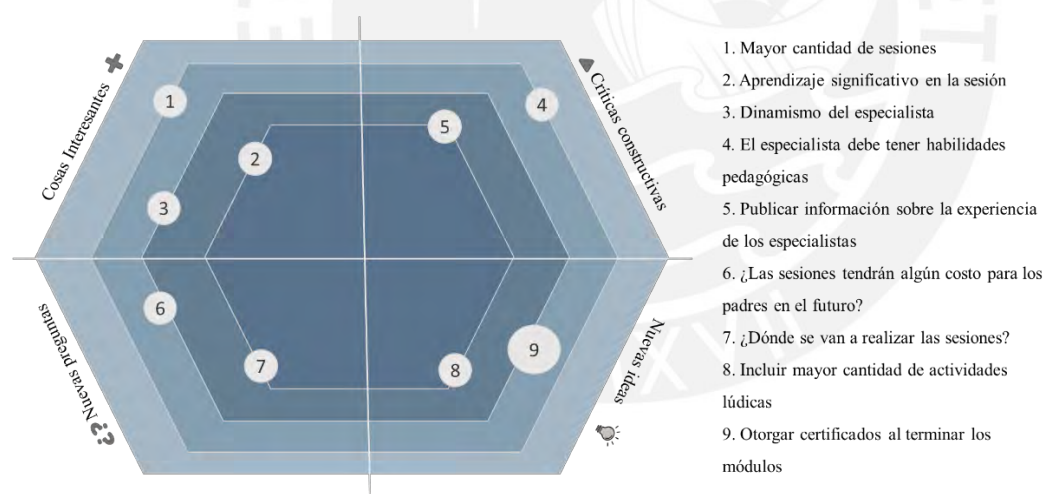


Nota: Para ver el video haga clic sobre la imagen

Finalmente, al terminar la cuarta sesión se elaboró una encuesta con seis preguntas a través de Google Forms (ver Apéndice H) para poder conocer la percepción y opinión sobre la propuesta. Con el resultado obtenido en la encuesta (ver Apéndice I) se realizó una sesión de trabajo adicional con el especialista para analizar y evaluar los comentarios y sugerencias obtenidas. Luego de ello, se elaboró el Lienzo Blanco de Relevancia, en el cual se identificaron nueve recomendaciones (ver Figura 7). Tal como se muestra en el Lienzo Blanco de Relevancia, dentro de las recomendaciones más relevantes se destacan: el tiempo de los talleres donde se sugiere una mayor duración de cada uno, mejorar las actividades lúdicas propuestas y que la cantidad de sesiones sea mayor para generar mayor impacto en los niños.

Figura 7

Lienzo Blanco de Relevancia



4.2. Desarrollo de la Narrativa

En cuanto a la solución de “Cura Futuri” que sustenta la narrativa, se utilizó la metodología de *Desing Thinking* (Brown, 2008) considerando las cinco etapas del método: (a) empatizar, (b) definir, (c) idear, (d) prototipar y (e) evaluar.

En la etapa de empatizar, se realizaron entrevistas con los padres y especialistas para comprender las necesidades de los niños y los desafíos que enfrentan al desarrollar

habilidades blandas, durante el proceso se buscó que los entrevistados puedan explicar de manera abierta y honesta las dificultades y deseos; y así, generar conexión con el usuario para entender las necesidades relevantes que requieren atención. Luego de empatizar y obtener una mejor comprensión de las necesidades del usuario, en la etapa de definición del problema, se sintetizaron las necesidades de los niños y se obtuvo una lista de habilidades blandas por desarrollar, siendo la de resolución de conflictos la más mencionada, por ello se definió enfocar los esfuerzos en desarrollar esta habilidad. En la etapa de ideación, se elaboró el lienzo 6x6 y la matriz costo impacto, utilizando la técnica de *brainstorming* se generaron una gran cantidad de alternativas y posibles concepciones de métodos que permitieran desarrollar de forma eficiente y eficaz la habilidad blanda en los niños, una vez concluida, se procedió a la fase de selección resaltando ideas como talleres, juegos de rol y actividades en equipo. Terminado este proceso creativo, se concluyó que el desarrollo o adquisición de la habilidad de resolver conflictos se llevará a cabo a través de talleres grupales.

Para el prototipado, se elaboró un boceto de la concepción del servicio, donde se plasmó la idea del desarrollo de las sesiones, se buscó a un asesor especialista para crear una metodología adaptada a las necesidades de los niños. Luego de esto se realizó el primer sprint, para lo cual se solicitó autorización a una institución educativa con las características deseadas, así como a los padres de familia. Se programaron y ejecutaron las cuatro sesiones con la metodología propuesta. Finalmente, para la etapa de evaluación, se elaboró una encuesta dirigida a los niños participantes del taller, a fin de conocer su experiencia, ideas y opiniones. Así como también oportunidades de mejora que pudieran identificar para mejorar, y con ello se elaboró el Lienzo Blanco de Relevancia, con el objetivo de realizar un cambio con los especialistas en la planificación de las sesiones del taller para obtener el producto mínimo viable.

4.3. Carácter Innovador del Servicio

Podemos afirmar que el servicio propuesto bajo la metodología “Cura Futuri”, para la adquisición o desarrollo de la habilidad blanda para resolver conflictos en niños, es innovador en el mercado peruano. Esta afirmación se basa en el manual de “OSLO” considerando que se han desarrollado tres tipos de innovación: (a) producto, (b) proceso, y (c) mercadotecnia (OCDE & Eurostat, 2006).

- **Innovación de Producto:** se realizó la búsqueda en Google Patent combinando las siguientes palabras claves: “*soft skills for kids*”, “*workshop*”, “*therapy conflict resolution*”. Los resultados (ver Apéndice J) evidencian que no existen similitudes significativas a la propuesta de valor de “Cura Futuri”.
- **Innovación del Proceso:** se ha elaborado una metodología específica para el desarrollar la habilidad blanda de resolución de conflictos en niños de 9 a 12 años, para ello se ha contado con el apoyo de especialistas en habilidades blandas y la misma consta de tres (03) módulos: gestión emocional, comunicación asertiva y estrategias de desarrollo de conflictos. Cada módulo incluye determinadas competencias, capacidades y objetivos.
- **Innovación Asociada a la Mercadotecnia:** se pretende realizar una innovación en la forma de captación de clientes, la cual busca incentivar a las empresas regionales a través de sus áreas de responsabilidad social a invertir y apostar por el desarrollo de niños de la región de Arequipa, para utilizar el sello y logo de “Cura Futuri” que representará una marca comprometida con la ODS 4.

Por otro lado, el servicio propuesto se considera una innovación disruptiva en el mercado regional ya que tal como indica Christensen (1997), es innovación disruptiva la creación de nuevos mercados o transformación los existentes, al ofrecer productos o servicios más simples, convenientes, accesibles y/o asequibles. “Cura Futuri” genera un cambio

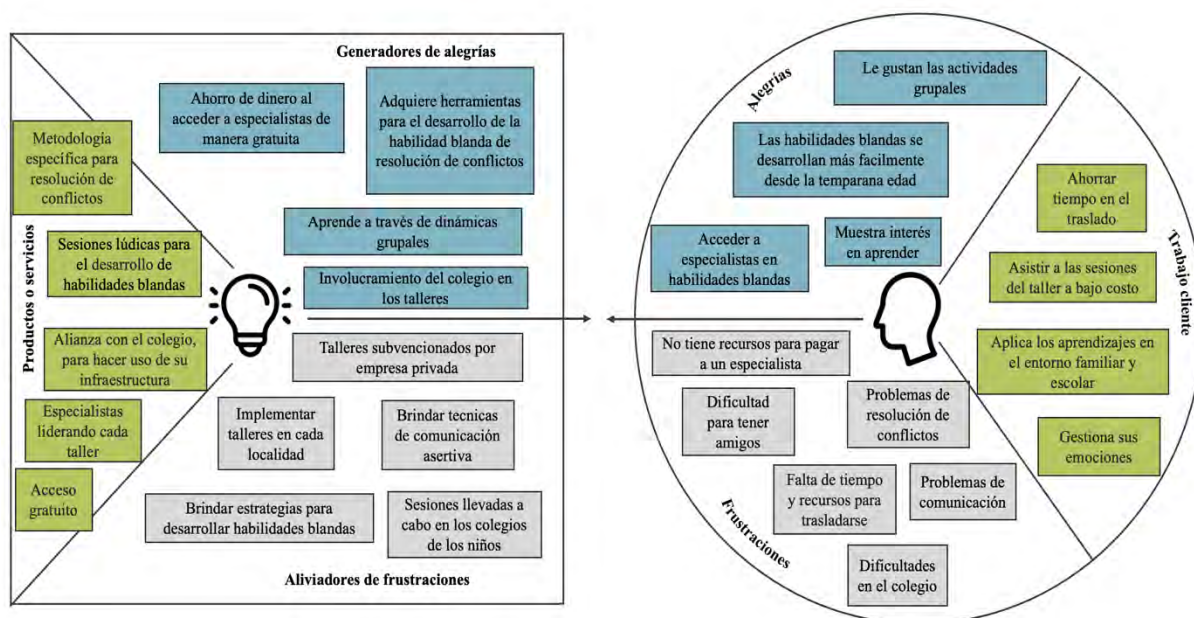
significativo en la forma en la que se brinda el servicio, ya que actualmente no existe en el mercado regional una empresa dedicada al desarrollo de habilidades blandas en niños a través de talleres grupales en sus propias instituciones educativas, de igual forma tiene un enfoque disruptivo con la forma de financiamiento de los talleres ya que es la empresa privada quien financia el proyecto.

4.4. Propuesta de valor

Con el fin de desarrollar la propuesta de valor, se utilizó el Lienzo Propuesta de Valor de Osterwalder y Pigneur (2010), donde se tomó en cuenta el perfil del usuario, que incluye sus ganancias, dolores y trabajos; así como el mapa del valor que comprueba que Cura Futuri brinda ganancias, aliviado de dificultades y el servicio atiende las necesidades del usuario, tal como se puede observar en la Figura 8.

Figura 8

Lienzo Propuesta de Valor



Observamos que, dentro de las frustraciones experimentadas por el usuario, las principales son las dificultades para tener amigos, socializar, comunicarse con sus pares, la falta de recursos y acceso a especialistas y la falta de tiempo. El proyecto busca aliviar estas frustraciones brindando talleres cuyas sesiones se llevan a cabo en el colegio, además los talleres serán subvencionados por la empresa privada y se brindarán estrategias para el desarrollo de habilidades blandas. Por otro lado, las alegrías esperadas por el usuario incluyen el interés en aprender, el acceso a especialista en habilidades blandas, el gusto por las actividades grupales y lúdicas y el desarrollo de habilidades blandas desde temprana edad.

En esa línea, el proyecto busca que brindar al usuario la posibilidad de asistir a talleres con sesiones grupales y lúdicas para adquirir y potenciar habilidad blanda de resolución de conflictos, lideradas por especialistas. Finalmente, la propuesta de valor consiste en talleres para el desarrollo de habilidades blandas, a través de sesiones lúdicas y grupales, las cuales son lideradas por un especialista y que siguen una metodología específica. Asimismo, es gratuita debido a la subvención de la empresa privada y se llevan a cabo en las instituciones educativas de los niños.

4.5. Producto Mínimo Viable (PMV)

Para llegar al Producto Mínimo Viable (PMV), se tuvo un primer acercamiento con el especialista quien diseñó una metodología ad hoc para la habilidad de resolución de conflictos en niños de 9 a 12 años, luego se tuvo un primer sprint de cuatro sesiones, que se llevaron a cabo con nueve niños. A partir de las recomendaciones del Lienzo Blanco de Relevancia, se diseñó con el especialista el PMV, un taller de doce sesiones, a partir de una metodología específica para desarrollar en los niños la habilidad de resolución de conflictos, dividida en tres (03) módulos; el primero enfocado en gestión emocional, el segundo en comunicación asertiva; y, el tercero, enfocado en estrategias específicas para la resolución de conflictos (ver Tabla 8, 9 y 10).

El primer módulo, considera importante trabajar la gestión emocional, ya que cuando uno es capaz de reconocer sus emociones, es posible identificar qué eventos o situaciones las desencadenan y así trabajar para evitarlas o enfrentarlas de manera efectiva. Además, permite elegir respuestas más apropiadas y saludables a sus emociones, en lugar de simplemente reaccionar impulsivamente. Así lo afirma Martin y Boeck (2000), cuando afirman que al identificar y nombrar nuestras propias emociones, adquirimos la capacidad de gestionarlas, regularlas y organizarlas. Muchas personas pasan por alto la importancia de fomentar la comunicación asertiva, por ello; el segundo módulo, señala que situaciones conflictivas pueden ser evitadas mediante la práctica de una comunicación asertiva y responsable. Robbins (2010) agrega que la comunicación asertiva permite relaciones honestas, respetuosas y positivas cuando se establecen relaciones comunicacionales con otras personas ante cualquier conflicto o situación.

Finalmente, el tercer módulo está enfocado en el desarrollo de estrategias para la resolución de conflictos, ya que aprender a gestionar los conflictos, tal como expresa Soler (2002) significa desarrollar todas aquellas tácticas que conducen al establecimiento de una negociación con participación de las partes. Cuando se trata de desarrollar técnicas de resolución de conflictos desde una perspectiva colaborativa, es fundamental tener en cuenta que las necesidades de todas las partes involucradas son importantes. De esta manera, se puede fomentar la solidaridad y la tolerancia entre las personas. Asimismo, se elaboró una rúbrica de evaluación con la finalidad de evaluar de manera objetiva y sistemática el desempeño de los estudiantes en el taller. Esta herramienta proporciona una guía clara sobre los criterios de evaluación y los niveles de desempeño esperados en cada uno de ellos. Puede consultar la planificación y diseño de las doce sesiones en el Apéndice K y la rúbrica de evaluación en el Apéndice L.

Tabla 8*Módulo 1: Gestión Emocional*

Módulo 1. Gestión Emocional				
Objetivo General: Los niños y niñas conocen el papel de las emociones y las reconocen en sí mismos. Son capaces de identificarlas, nombrarlas y validarlas				
Competencia	Capacidad	Sesión	Objetivo Sesión	Indicador Logro
Reconoce y valida emociones propias y ajenas.	C1 - Conoce el rol que juegan las emociones en su vida y aprende a identificarlas y validarlas en su propia experiencia.	S1: ¿Qué son las emociones y para qué sirven?	Los niños y niñas conocen lo que son las emociones y su función en su día a día.	Reconoce la importancia de las emociones en su vida y aprende a nombrarlas identificarlas en sí mismo.
		S2: ¿Qué siento? ¿Qué sientes?	Los niños y niñas pueden reconocer qué es lo que están sintiendo tanto ellos mismos como otras personas, son capaces de nombrar distintas emociones e identificar, en sí mismos si estas les generan bienestar o malestar.	
		S3: Canalizando emociones	Los niños y niñas son capaces de comprender las emociones que están sintiendo y validarlas. Reconocen lo que es negar o reprimir emociones.	Identifica sus emociones, comprende la importancia de canalizarlas, así como los conceptos "reprimir y evadir" emociones, reconociéndolos como mecanismos no muy saludables para afrontar los conflictos.
		S4: Teatro de gestión emocional	Los niños y niñas pueden reconocer sus emociones, reconocer las emociones ajenas, tener herramientas para canalizarlas y validarlas.	

Tabla 9

Módulo 2: Comunicación Asertiva

Módulo 2. Comunicación Asertiva				
Objetivo General: Los niños y niñas son capaces de reconocer la empatía y conectar, desde ese lugar, con las emociones propias y ajenas. Son capaces de escuchar activamente lo que otras partes tienen para decir, así como capaces de reconocer sus límites y los límites ajenos.				
Competencia	Capacidad	Sesión	Objetivo Sesión	Indicador Logro
Expresa de forma asertiva sus emociones y pensamientos.	C2. Los niños y niñas son capaces de reconocer y aplicar la empatía, la escucha activa y de reconocer sus límites personales como los ajenos.	S5: Conociendo la empatía	Los niños y niñas reconocen la empatía y comprenden la diferencia entre actuar con empatía y sin ella tanto consigo mismos como con el entorno.	Toma conciencia del impacto que tiene el actuar sin calidez y cuidado.
	C2. Los niños y niñas son capaces de reconocer y aplicar la empatía, la escucha activa y de reconocer sus límites personales como los ajenos.	S6: Escucha activa	Los niños y niñas conocen la escucha activa y conocen herramientas para aplicarla.	Identifica estrategias para desarrollar la escucha activa. Comprende la importancia de la escucha activa para resolver conflictos
	C2. Los niños y niñas son capaces de reconocer y aplicar la empatía, la escucha activa y de reconocer sus límites personales como los ajenos.	S7: Mis límites	Los niños y niñas conocen qué es un límite. Reconocen sus límites propios y los límites ajenos, así como distintas formas de manifestarlos.	Los niños y niñas conocen sus propios límites y los ajenos. Son capaces de ponerles voz.
	C2. Los niños y niñas son capaces de reconocer y aplicar la empatía, la escucha activa y de reconocer sus límites personales como los ajenos.	S8: Teatro	Los niños y niñas son capaces de conectar empáticamente con otros desde la escucha activa, nombrando sus límites y respetando los límites ajenos.	Es capaz de conectar con otros desde la empatía, y la escucha. Puede nombrar sus límites y respetar límites ajenos.

Tabla 10

Módulo 3: Estrategias para la Resolución de Conflictos

Módulo 3. Estrategias para la resolución de conflictos				
Objetivo General: Los niños y niñas son capaces de aplicar distintas estrategias creativas para la resolución de conflictos. Pueden hacerlo con conflictos interpersonales, pero también son capaces de dar su opinión sobre la resolución de conflictos sociales o en su entorno cercano.				
Competencia	Capacidad	Sesión	Objetivo Sesión	Indicador Logro
Aplica herramientas para la resolución de conflictos.	C3. Reconoce su responsabilidad en cada conflicto y distintas herramientas para la resolución de conflictos.	S9: Responsabilidad y estrategias	Los niños y niñas son capaces de reconocer su responsabilidad en los conflictos que puedan surgir haciéndose cargo de lo que les corresponde y marcando límites con aquello que no.	Participa en un proceso de reflexión y diálogo sobre asuntos que involucran a todas y todos, donde se plantean diversas opiniones y llegar a acuerdos orientados al bien común.
	C3. Reconoce su responsabilidad en cada conflicto y distintas herramientas para la resolución de conflictos.	S10: Estrategias: Negociación o buscar un mediador.	Los niños y niñas conocen herramientas de resolución de conflictos como la negociación, tiempo fuera y el buscar un mediador.	Puede resolver conflictos desde la empatía y la escucha aplicando la negociación o la búsqueda de mediador o el tiempo fuera.
	C3. Reconoce su responsabilidad en cada conflicto y distintas herramientas para la resolución de conflictos.	S11: Explorar alternativas y lluvia de ideas.	Los niños y niñas conocen herramientas para la resolución de conflictos: Explorar alternativas o lluvia de ideas.	Puede resolver conflictos desde la empatía y la escucha aplicando la exploración de alternativas y la lluvia de ideas.
	C3. Reconoce su responsabilidad en cada conflicto y distintas herramientas para la resolución de conflictos.	S12: Teatro	Los estudiantes proponen ideas para darle solución a distintas problemáticas personales o sociales. Los estudiantes proponen ideas para darle solución a la problemática priorizada y determina acciones colectivas o individuales para hacerle frente sustentando su propuesta.	Desarrolla una lluvia de ideas basado en la investigación y profundización del problema y desarrolla un prototipo de intervención, el cual expondrá para poder recibir retroalimentación de personas expertas.

4.5.1. Proyecto Piloto

Con el PMV desarrollado, se llevó a cabo el proyecto piloto con nueve alumnos de nueve años de la Institución Educativa 40005 “El Cural”, para lo cual se volvió a solicitar permiso al director, con ayuda del tutor se seleccionó a los niños; y, por último, se solicitó permiso a los padres (Apéndice M, N, O y P). El proyecto piloto tuvo una duración de tres semanas, en las que se llevaron a cabo las doce (12) sesiones del taller con apoyo de la especialista (ver Figura 9).

Figura 9

Sesión Proyecto Piloto [Video]



Nota: Para ver el video haga clic sobre la imagen

4.6. Conclusión del Capítulo

A través de la metodología de *Design Thinking* se elaboró un prototipo del servicio, que evoluciona hasta llegar al Producto Mínimo Viable (PMV), que consiste en realizar un taller de 12 sesiones, compuesto de tres módulos. La innovación del PMV es disruptiva, y cumple con tres tipos de innovación producto, proceso y mercadotecnia del Manual De Oslo.

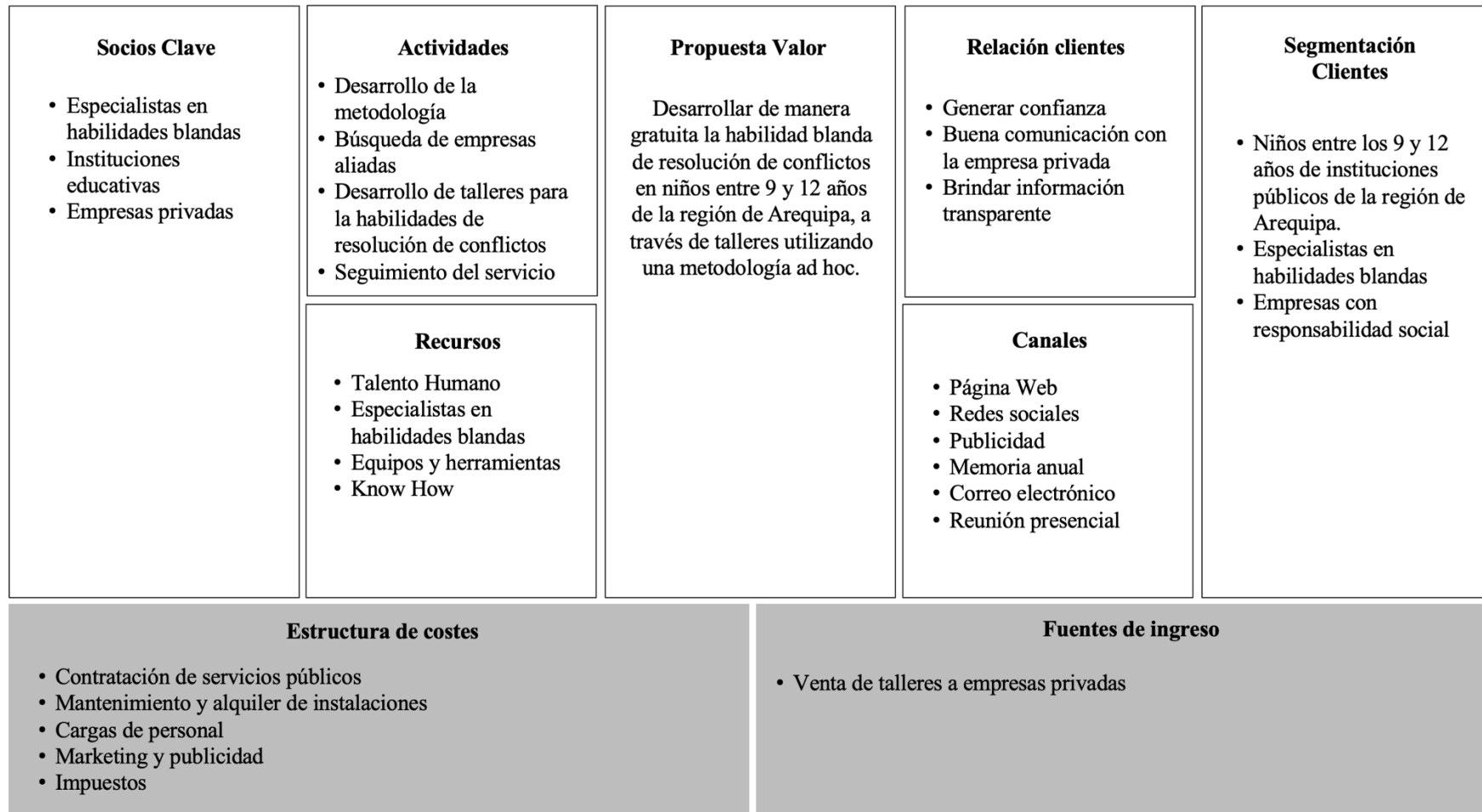
Capítulo V. Modelo de Negocio

En el presente capítulo, se muestra el lienzo de Modelo de Negocio Canvas (BMC) para la propuesta de solución. Asimismo, se presenta un análisis de viabilidad, escalabilidad y sostenibilidad del proyecto.

5.1. Lienzo del Modelo de Negocio

A partir de la necesidad identificada en los capítulos previos de desarrollar habilidades blandas desde temprana edad, se elaboró el Lienzo de Modelo de Negocio el cual se detalla en la Figura 10. En dicho lienzo, se relaciona la necesidad de niños entre 9 y 12 años, de instituciones educativas públicas de la región de Arequipa, pertenecientes al sector socioeconómico D – E y a las empresas privadas interesadas en invertir en Responsabilidad Social. A partir de esta necesidad, se desarrolla “Cura Futuri”, cuya propuesta de valor es desarrollar de manera gratuita la habilidad blanda de resolución de conflictos en niños entre 9 y 12 años de la región de Arequipa, a través de talleres utilizando una metodología ad hoc.

En cuanto a la factibilidad del modelo de negocio (MN), las actividades principales son el desarrollo de la metodología, con la finalidad de poder crear el taller de desarrollo de la habilidad de resolución de conflictos y alianzas con empresas privadas, la cual implica la búsqueda de empresas interesadas en financiar los talleres de “Cura Futuri”. Estas empresas, junto a los especialistas en habilidades blandas y las instituciones educativas públicas, son consideradas los socios claves. En cuanto a la deseabilidad, se plantea una buena comunicación y atención personalizada a los socios claves, a través de publicidad en la página web y redes sociales, reuniones presenciales y una memoria anual, con la finalidad de sintetizar y tangibilizar lo trabajado durante los talleres. Por último, en cuanto a la viabilidad del modelo de negocio se identifica la estructura de ingresos y costos, ambos se desarrollarán a profundidad en el siguiente capítulo.

Figura 10*Business Model Canvas*

5.2. Viabilidad del Modelo de Negocio

En Arequipa (INEI, 2021) la cantidad de niños matriculados en el sistema educativo nacional asciende a 390,900 personas, que se distribuyen en los tres niveles educativo, inicial, primaria y secundaria. En el nivel primario se tienen 100,600 niños, es decir que “Cura Futuri” iniciará el proyecto beneficiando al 0.8% del total de niños de este nivel educativo. Por otro lado, tal como se ha validado en las entrevistas, para la población el desarrollo de habilidades blandas resulta fundamental al momento de conseguir y mantener sus puestos de trabajo. Además, se ha demostrado lo importante de desarrollar estas habilidades en la niñez y como el desarrollo de las habilidades mencionadas son vistas por las empresas como un componente fundamental en el crecimiento y desarrollo de sus colaboradores. Tomando estas afirmaciones y los datos obtenidos en los capítulos anteriores se valida la viabilidad del negocio bajo los siguientes supuestos:

- En las entrevistas a especialistas y docentes se valida la necesidad de formar habilidades blandas en los niños de edad escolar.
- Estudios indican que los niños con formación en habilidades blandas tienen un mejor desarrollo personal y profesional.
- Si bien el desarrollo de estas habilidades se encuentra en el currículo escolar, las personas entrevistadas indican que estas no se desarrollan de manera adecuada en el colegio.

Tomando en cuenta los supuestos mencionados y la información obtenida que sustentan la premisa de la idea de negocio, se realizó un análisis financiero que permita validar la viabilidad. Para esta evaluación, se consideró una inversión inicial de US\$ 11,744 que incluye la adecuación de una oficina, el desarrollo de la metodología, el desarrollo de una página web y otros gastos iniciales. El negocio inicia con 850 becas en el año uno, que serán otorgadas por 18 empresas de la región de Arequipa; con ello es posible contratar a los

especialistas, brindar los talleres y mantener la administración. La cantidad de becas irá en ascenso durante los cinco años de la duración del negocio, en función de la cantidad de empresas (clientes) que se incluyan en el proyecto, el EBITDA promedio de los cinco años es 65% y el margen neto 45%.

Una vez validada la viabilidad operativa, se elaboró el flujo de caja para validar la rentabilidad que el negocio ofrece a los accionistas, se obtuvo una TIR (Tasa Interna de Retorno) de 5,339% y un VAN (Valor Actual Neto) de US\$ 952,448 (ver Apéndice Q). Para determinar la tasa de descuento a utilizar se analizó la estructura de capital, “Cura Futuri” tiene un aporte de accionistas del 60% y un financiamiento bancario del 40% a un plazo de 3 años. Con esta afirmación se calculó el WACC utilizando la siguiente fórmula:

$$WACC = (Wd \times Kd \times (1-t)) + (Ws \times Ks)$$

Donde:

- Wd: Porcentaje de financiamiento bancario
- Kd: Tasa de interés del crédito bancario
- t: Impuesto a la renta
- Ws: Porcentaje de aporte de accionistas
- Ks: RP + CAPM
 - RP: Riesgo país
 - CAPM: $R_f + (R_m - R_f) * \text{Beta}$
 - R_f : Rendimiento libre de riesgo
 - B: Beta
 - R_m : Rendimiento de mercado

Para el valor de la tasa de interés del crédito bancario de 21.90% se consideró la tasa activa anual promedio para créditos de Pequeñas Empresas en préstamos a más de 360 días (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2023), el valor de t de 29.5% es el del Impuesto a la renta en Perú (SUNAT, 2023), para el R_f de 3.40%, se consideró la tasa de rendimiento de los bonos del tesoro americano a 10 años publicados por la página del Banco Central de Reserva del Perú (2023). Para hallar el R_m de 10.90%, se calculó el promedio del rendimiento anual de cierre de los últimos 12 años del mercado en función al índice S&P 500 (Yahoo! Finance, 2023). A fin de obtener el valor Beta de 0.109 se dividió la Covarianza, del mercado (S&P 500) y la empresa *TAL Education Group* (Yahoo! Finance, 2023), el cual es un holding chino que ofrece educación extraescolar y tutoría para estudiantes de primaria y secundaria, entre la Varianza de estos en un horizonte de 12 años (este horizonte de tiempo se determinó debido a que la empresa inicia cotizaciones en junio del 2011). Por otro lado, para el Riesgo país de 1.91% se consideró el valor EMBI+ publicado por el banco de inversión americano *JP Morgan* para el Perú (Gestión, 2023). Con todo ello, el valor del WACC de “Cura Futuri” resultó en 9.85%.

Finalmente, para validar la viabilidad se ha corrido dos escenarios adicionales un optimista con VAN US\$ 1,143 mil y TIR 5,998% y un pesimista con VAN US\$ 705 mil y TIR 4,552%, considerando estos resultados podemos afirmar que aún en un escenario poco favorable el negocio es rentable.

5.3. Escalabilidad / Exponencialidad del Modelo de Negocio

“Cura Futuri” tiene un modelo de negocio escalable. El servicio ofrecido es flexible ya que puede adaptarse a la realidad de cada localidad, a la diversidad de necesidades, y al uso de diversas herramientas que mantienen la metodología, pero personaliza la experiencia de los niños, por ello, es posible llegar a más localidades y generar mayor crecimiento al negocio sin requerir grandes cambios en la estructura del servicio o empresa. El proyecto, en el año 2024

abarca el 0.8% de niños de nivel educativo y considera solo el desarrollo de una habilidad, resolución de conflictos; considerando el número actual de niños en el nivel primario, en el quinto año “Cura Futuri” beneficiará al 2.4% de niños de nivel primario de la región Arequipa, si llevamos esta proporción a nivel Perú, sería posible beneficiar a 69,600 niños en los cinco años del proyecto, ya que Arequipa solo representa el 3.4% del total de alumnos matriculados en educación primaria, por gestión pública del total del país. Por otro lado, (INEI, 2021) señala que en el 2019 la cantidad de empresas en Arequipa ascendía a 151,544 que representa el 5.5% de la cantidad de empresas a nivel nacional; de este número el 0.6% corresponde a la mediana y gran empresa; por lo tanto, el mercado a nivel regional podría ser 909 empresas y 16,407 a nivel Perú.

El proyecto en su mejor año (quinto) tiene una participación del 4.7% de las empresas de Arequipa. Estas cifras permiten sustentar el número de beneficiarios y, el número de clientes que financiarán el proyecto de manera directa. Finalmente es importante señalar que la importancia al desarrollo de estas habilidades en niños está tomando mayor protagonismo como parte fundamental de la formación personal, se espera que en un corto plazo las personas consideren la inversión en la formación de estas habilidades como algo indispensable en su desarrollo que les permita en un futuro mejorar la calidad de vida y trabajo.

5.4. Sostenibilidad del Modelo de Negocio

El proyecto es sostenible, no solo porque es capaz de mantener sus operaciones y generar beneficios a largo plazo, sino que también está enfocado en contribuir con un Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS); contribuye con el ODS 4 el cual busca garantizar una “educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos” (Naciones Unidas, s.f.). En la Tabla 11 se puede observar los principales indicadores a los que se contribuirá a partir del impacto en la ODS 4. A través de

los talleres para desarrollar de la habilidad blanda para resolver conflictos, “Cura Futuri” ayudará a los niños a mejorar y potenciar las habilidades blandas, habilidades cada vez más importantes al momento de acceder a educación superior y trabajo decente. Asimismo, la alianza estratégica con empresas privadas permitirá el financiamiento de los talleres para niños de instituciones educativas públicas, lo cual incrementa el gasto en educación.



Tabla 11*Metas de los ODS*

Meta	Justificación
4.1 De aquí a 2030, asegurar que todas las niñas y todos los niños terminen la enseñanza primaria y secundaria, que ha de ser gratuita, equitativa y de calidad y producir resultados de aprendizaje pertinentes y efectivos	Los niños que participen de los talleres “Cura Futuri” lograrán desarrollar habilidades blandas que mejorarán su rendimiento académico y aprendizaje.
4.3 De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria	Los niños que participen de los talleres “Cura Futuri” lograrán desarrollar habilidades blandas que los ayudará a acceder a educación superior de calidad.
4.4. De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, trabajo decente y emprendimiento	Los niños que participen de los talleres “Cura Futuri” lograrán desarrollar habilidades blandas que les brindará más oportunidades de acceder a empleo en el futuro, ya que actualmente los empleadores buscan perfiles con habilidades blandas adquiridas.
4.5 Gastos en educación por estudiante por nivel educativo y fuente de financiación	“Cura Futuri” logrará incremental el gasto en educación de cada estudiante a través de la subvención de la empresa privada para proyectos educativos.

5.5. Conclusión del capítulo

La propuesta de valor del proyecto consiste en desarrollar de manera gratuita la habilidad blanda de resolución de conflictos en niños entre 9 y 12 años de la región de Arequipa, a través de talleres utilizando una metodología ad hoc. Asimismo, a través de la evaluación financiera se demuestra que el proyecto es viable y escalable (TIR 5,339% y VAN US\$ 952,488) y sostenible ya que contribuye con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 4: “Educación de Calidad”.

Capítulo VI. Solución Deseable, Factible y Viable

En este capítulo se valida la deseabilidad, factibilidad y viabilidad de “Cura Futuri”.

Para la deseabilidad se proponen y verifican las hipótesis planteadas. Por otro lado, en la factibilidad, se realizan los análisis necesarios para validar el mercado; y, por último, para la viabilidad se lleva a cabo una revisión del análisis financiero.

6.1. Validación de la Deseabilidad de la Solución

6.1.1. Hipótesis para Validar la Deseabilidad de la Solución

Para validar la deseabilidad de la solución, se plantearon cuatro hipótesis en base a la propuesta de valor previamente establecida y en base a la matriz de priorización de hipótesis (ver Apéndice S). En la Tabla 12 se puede observar el detalle de las cuatro hipótesis planteadas para el proyecto.

Tabla 12

Hipótesis Planteadas

Número de hipótesis	Descripción hipótesis
Hipótesis 1 (H1)	Creemos que los niños entre 9 y 12 años de instituciones educativas públicas de la región de Arequipa que asistan a los talleres de “Cura Futuri”, mejorarán en promedio un 40% su habilidad de resolución de conflictos.
Hipótesis 2 (H2)	Creemos que las empresas privadas de la región Arequipa como parte de sus proyectos de responsabilidad social están dispuestas a participar en el proyecto de desarrollo de la habilidad de resolución de conflictos para niños entre 9 y 12 años de instituciones educativas públicas de la región de Arequipa.
Hipótesis 3 (H3)	Creemos que los padres de familia de niños entre 9 y 12 años de instituciones educativas públicas de la región de Arequipa muestran un 80% de satisfacción con respecto a las sesiones del proyecto “Cura Futuri”.
Hipótesis 4 (H4)	Creemos que los niños entre 9 y 12 años de instituciones educativas públicas de la región de Arequipa que participan del taller asisten como mínimo al 80% de sesiones de los talleres de “Cura Futuri”.

6.1.2. Experimentos Empleados para Validar la Deseabilidad de la Solución

Para la validación de la deseabilidad del proyecto, se definieron como experimento un proyecto piloto (ver Tabla 13). La Hipótesis 1, está orientado a la efectividad del proyecto; la Hipótesis 2, está orientada al interés de la empresa privada en el proyecto; la Hipótesis 3, a la satisfacción de los padres de familia con respecto al taller; y la Hipótesis 4, orientada a la recurrencia de los usuarios (ver Apéndice T).

Tabla 13

Descripción de experimentos

Hipótesis	Prueba	Métrica	Criterio
H1	Para verificarlo, se realizará un proyecto piloto de 12 sesiones con 9 niños bajo la metodología Cura Futuri	Además, se medirá su mejora a través de la comparación entre una evaluación inicial y una final de cada niño.	Estará bien si al menos el promedio de mejora en los niños es mayor al 30%
H2	Para verificarlo, se entrevistará a 10 empresas de la región de Arequipa para validar su predisposición a financiar el Proyecto.	Además, se medirá la cantidad de cartas de intención conseguidas.	Estará bien si del total de empresas visitadas conseguimos el 40% de cartas de intención.
H3	Para verificarlo, se analizarán los resultados de una encuesta (Google Forms) de satisfacción a los padres al final del taller.	Además, se medirá el nivel de satisfacción de los padres utilizando la escala de Likert (muy alto, alto, medio, bajo y muy bajo).	Estará bien si el promedio de los resultados de la encuesta de satisfacción de los padres supera el 70%
H4	Para verificarlo, se analizarán los resultados del control de asistencia a cada una de las sesiones del taller.	Además, se medirá la asistencia de cada niño a cada sesión.	Estará bien si se logra el 75% de asistencia de los niños que participan de las sesiones del taller Cura Futuri

Para validar la Hipótesis 1, se realizó una prueba inicial y una final a través de un Google Forms (ver Apéndice U), con la finalidad de poder analizar el progreso en la adquisición y mejora en cuanto a la habilidad de resolución de conflictos. Se obtuvieron dos resultados, en primer lugar, los resultados de la autoevaluación de los alumnos, y, en segundo lugar, la evaluación que hizo la especialista. El detalle de los resultados puede ser consultados en el Apéndice V. En ambos casos se valida la hipótesis, sin embargo, se ha considerado los resultados de la evaluación realizada por la facilitadora por considerarse más objetiva. En la Tabla 14 se muestra que los niños que han participado del taller mejoran en promedio un 34% su habilidad de resolución de conflictos.

Tabla 14

Resultado de Mejora en la Habilidad de Resolución de Conflictos

	Nombre	DNI	Edad	Res. Inicial	Res. Final	% de mejora
1	Canaza Checco Jazmín Samantha	81593755	9	42%	67%	25%
2	Checco Chullo Lisbeth Yuliana	81288729	9	29%	63%	33%
3	Diaz Corimanya Sebastián	81151603	9	38%	67%	29%
4	Lovon López Milette	78781205	9	38%	71%	33%
5	Quispe Ccasa Jeandi Luciana	78883548	9	38%	71%	33%
6	Ranilla Mamani Abigail	78734000	9	50%	83%	33%
7	Rojas Berna Gian Marcos	81616034	9	42%	79%	38%
8	Valencia Huamanga Luis	78640176	9	38%	79%	42%
9	Zamora Huisa Flor	78643918	9	33%	75%	42%
	Promedio					34%

Para la validación de la Hipótesis 2, se solicitó reuniones presenciales con funcionarios de distintas empresas privadas de la región de Arequipa para explicar y vender “Cura Futuri”. Como se muestra en la Tabla 15, de las diez reuniones se obtuvieron cuatro cartas de intención. (Apéndice W)

Tabla 15*Resultado de Financiamiento*

Razón Social	RUC	Sí	No	Proyectos
Concesionarios Autorizados S.A.C.	20413666130		X	
Terminal Internacional del Sur S.A.	20428500475	X		6
Edifica Constructores S.A.C.	20522164781		X	
Inmobiliaria Los Sauces SA	20100449367	X		6
Fábrica de Chocolates La Ibérica S.A.	20100211115		X	
Peruana de Motores H.G. S.A.C.	20453919651	X		4
Yura S.A.	20312372895		X	
Inkabor S.A.C.	20327397258		X	
Motorsur S.A.C	20498107410	X		3
Incalpaca TPX S.A.	20100226813		X	

Para validar la Hipótesis 3, se formularon cinco preguntas con escala Likert, a través de un Google Forms (ver Apéndice X), el cual fue enviado por cada tutor a través del grupo de WhatsApp que tiene con los padres. La encuesta tiene el objetivo de recoger información sobre la satisfacción que tienen los padres de familia con respecto al taller “Cura Futuri”. Tal como se observa en la Tabla 16, la satisfacción general de los padres de familia es superior al 80%. Para conocer la respuesta de cada padre de familia se puede consultar el Apéndice Y.

Tabla 16*Resultado de Satisfacción de Padres de Familia*

Escala Likert	Calidad general del taller	Calidad del facilitador	Mejor en la habilidad	Interés en futuros talleres	Nivel de satisfacción de su del hijo
Muy Mala (1)	0	0	0	0	0
Mala (2)	0	0	0	0	0
Regular (3)	12%	0	0	0	0
Buena (4)	44%	67%	88%	44%	67%
Excelente (5)	44%	33%	12%	56%	33%

Para validar la Hipótesis 4, se llevó un control sobre la asistencia de cada niño a cada sesión del taller (ver Apéndice Z). A partir del análisis de asistencia podemos observar que los niños participantes del proyecto asisten a más del 80% de sesiones, tal como se observa en la Tabla 17.

Tabla 17

Resultado de Asistencia de Niños a Sesiones

Nombre	DNI	Asistencia	Prom Asistencia
Canaza Checco Jazmín Samantha	81593755	10	83%
Checco Chullo Lisbeth Yuliana	81288729	12	100%
Diaz Corimanya Sebastián	81151603	10	83%
Lovon López Milet	78781205	12	100%
Quispe Ccasa Jeandi Luciana	78883548	10	83%
Ranilla Mamani Abigail	78734000	11	92%
Rojas Berna Gian Marcos	81616034	10	83%
Valencia Huamanga Luis	78640176	10	83%
Zamora Huisa Flor	78643918	10	83%

Los resultados presentados previamente, evidencian y validan las hipótesis H1, H2, H3 y H4. Asimismo, en la Tabla 18 podemos observar los aprendizajes obtenidos a partir de las pruebas realizadas. (Apéndice AA)

Tabla 18

Aprendizajes de Pruebas de Deseabilidad

Hipótesis	Aprendizaje
Hipótesis 1: efectividad del taller	Que el taller es efectivo y que existe la posibilidad de crear talleres con la finalidad de desarrollar otra habilidad blanda.
Hipótesis 2: interés de empresas privadas	La importancia de contar con alianzas estratégicas con las empresas para conseguir financiamiento
Hipótesis 3: satisfacción de los padres	Los padres valoran el aprendizaje obtenido por sus hijos en los talleres.
Hipótesis 4: asistencia	Los niños se sienten motivados, por lo que su asistencia es recurrente.

6.1.3. Hipótesis para Validar la Usabilidad de la Solución

Para validar la usabilidad del proyecto, se plantearon dos hipótesis descritas a continuación:

1. Las indicaciones de las sesiones de “Cura Futuri” son fáciles de entender y de seguir.
2. Los niños participantes se sienten cómodos con las dinámicas, los temas tratados, y se interesan en participar.

6.1.4. Experimentos Empleados para Validar la Usabilidad de la Solución

Para validar las hipótesis de usabilidad, se realizó una prueba con cinco niños participantes del taller “Cura Futuri”. En la Tabla 19 se muestran las actividades realizadas y sus tiempos. A partir de ello, se llevó a cabo la prueba, a partir de los resultados presentados en la Tabla 20 afirmamos que las hipótesis de usabilidad se han validado, por lo que, el servicio puede operar. Para revisar la tarjeta de prueba y de aprendizaje se puede revisar los Apéndice AB y AC.

Tabla 19

Cuadro de Tiempos de Actividades Realizadas

Tiempo	Actividad
2 minuto	Dar la bienvenida a los niños
4 minutos	Explicar las normas y explicar los objetivos de la sesión
15 minutos	Tareas sobre hipótesis 1
15 minutos	Tareas sobre hipótesis 2
2 minuto	Agradecimiento y despedida

Tabla 20*Resultados Prueba de Usabilidad*

Tarea	Hipótesis por validar	Alumnos									Total	%
		1	2	3	4	5	6	7	8	9		
Comprende el objetivo	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	8	89%
Sigue las indicaciones	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	7	
Participa en la dinámica	2	0	1	1	1	0	1	1	1	0	6	
Muestra interés en la dinámica	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1	8	78%

6.2. Validación de la Factibilidad de la solución**6.2.1. Plan de Mercadeo****6.2.1.1. Estrategia Marketing**

“Cura Futuri” tiene como estrategia principal atraer empresas privadas con áreas de Responsabilidad Social interesadas en invertir en la educación de niños en sus zonas de influencia. Asimismo, busca lograr el posicionamiento a nivel regional como centro líder en el desarrollo de habilidades blandas en los niños del Perú.

6.2.1.2. Segmentación de Mercado

A continuación, se han establecido los criterios de segmentación para el plan de marketing a partir de cuatro criterios. En cuanto a la segmentación geográfica se busca empresas privadas con operaciones en la región de Arequipa. En cuanto a la segmentación demográfica, son empresas formales, con facturación mínima de US\$ 10 millones (empresa grande). Por otro lado, en cuanto a lo psicográfico, las empresas deben tener un compromiso con el desarrollo sostenible, valores organizacionales y que busquen generar un impacto positivo en la sociedad. Por último, en cuanto a la segmentación conductual, invierten en Responsabilidad Social y sus operaciones están alineadas con los ODS.

6.2.1.3. Mercado Meta

El mercado para el proyecto está determinado por la cantidad de empresas que puedan adquirir becas para los talleres a niños entre 9 y 12 años ofrecidos por “Cura Futuri”. De manera inicial se ha tomado como referencia la cantidad de empresas de la región Arequipa categorizadas en mediana y gran empresa, que según el INEI (2021) suman 909; de este total, en el año uno se considera a 18 empresas como clientes, es decir que el mercado el año uno representa el 2% del total de empresas, y el 4.7% en el quinto año de operación. Es importante precisar que este análisis se ha realizado sobre la base de empresas de la región de Arequipa; sin embargo, el proyecto es escalable a nivel nacional en cuyo caso la cantidad de empresas según el INEI (2021) sería alrededor de 1,902.

6.2.1.4. Propuesta Única de Ventas (USP)

La propuesta única de ventas, también conocida como USP (por sus siglas en inglés), de “Cura Futuri” es ofrecer a las empresas la oportunidad de mejorar el bienestar de los niños de su zona de influencia en términos de calidad de vida y reducir la brecha educativa. Además, al apoyar la educación de estos niños, también estarán invirtiendo en el futuro de la sociedad, contribuyendo a formar ciudadanos más preparados, responsables y comprometidos con su comunidad. Como resultado, mejorará su imagen corporativa y obtendrá una mayor conexión con la comunidad local, lo que tendrá un impacto positivo en la lealtad y la confianza de sus clientes y empleados.

6.2.1.5. Marketing Mix

Para promocionar el servicio, se han tomado en cuenta las 4P's del marketing descritas a continuación.

- **Producto:** talleres de doce sesiones para desarrollar la habilidad blanda para resolver conflictos, siguiendo la metodología “Cura Futuri”, en niños entre 9 y 12 años de la región de Arequipa.

- **Precio:** a partir el análisis de mercado previamente realizado, se evidencia que el precio promedio de una sesión de desarrollo de habilidades blandas es US\$ 29 (S/112). Por otro lado, el precio mínimo de los competidores es US\$ 18 (S/ 70). En base a ello, se estableció el precio de US\$ 260 (S/1,000) por el taller que consta de doce sesiones.
- **Plaza:** los canales que utilizará para llegar a los clientes son: página web, redes sociales, publicidad, memoria anual, correo electrónico y reuniones personales. Se espera que con esto se pueda captar a los clientes necesarios para rentabilizar el negocio.
- **Promoción:** la promoción principal del proyecto “Cura Futuri” se hace a través de la visita a funcionarios de las empresas seleccionadas que incluye la presentación de un video promocional, donde se explica la realidad educativa y la propuesta de valor. Para ver el video puede consultar el Apéndice AC.

6.2.1.6. Presupuesto

El presupuesto de marketing de “Cura Futuri” incluye gastos relacionados a la estrategia de publicidad en redes sociales y otras comunidades en línea, así como los gastos para la creación de contenido para ser compartido; por otro lado, como se visualiza en la Tabla 21 se incluye el costo de un *Community Manager*, gastos de relaciones públicas y la elaboración de una memoria anual que servirá para promocionar el trabajo realizado por la empresa.

Tabla 21*Presupuesto del Plan de Marketing Anual, en dólares*

Concepto	2024	2025	2026	2027	2028
Community manager	14,026	14,727	24,814	35,406	37,176
Relaciones públicas	3,117	3,429	3,771	4,149	4,563
Redes sociales y publicidad	3,896	4,091	4,295	4,510	4,736
Memoria anual	1,299	1,429	1,571	1,729	1,901
Total gastos	22,338	23,675	34,453	45,793	48,377

6.2.1.7. Hipótesis sobre Desempeño del Plan de Marketing

Se elaboró una tarjeta de prueba (Apéndice AD) con el fin de validar el plan de marketing, en esta se indica que creemos que el plan de marketing producirá más ingresos que pérdidas durante los primeros cinco años del negocio; y, se midió la ratio de Costo de Adquisición del Cliente (CAC) sobre el Valor del Tiempo de Vida del Cliente (VTVC) de cada año, bajo tres escenarios en relación con la cantidad de clientes: conservador, optimista y pesimista. Luego, se utilizó la simulación de Montecarlo con dichos parámetros y así poder obtener la probabilidad de que esta ratio cumpla el objetivo de que sea mayor a tres. Para calcular el CAC, se tomó el presupuesto elaborado previamente donde se consignaron los gastos en marketing y se determinó la relación con la cantidad de clientes totales bajo cada uno de los escenarios supuestos, como se puede ver en la Tabla 22.

Tabla 22*Cálculo del CAC*

Escenario	Pesimista	Conservador	Optimista
Gastos de marketing	174,635	174,635	174,635
Número de clientes	32	43	51
CAC	5,457	4,061	3,424

Para el cálculo del VTVC se multiplicaron tres valores, en primer valor promedio de compra, que se obtuvo de la razón de los ingresos por becas totales entre la cantidad de becas obtenidas, el segundo es la frecuencia promedio de compra y el tercero la vida promedio del cliente. En este caso, ambos con el mismo valor dado que el servicio se ofrece en un solo periodo de tiempo bajo la misma cantidad de sesiones. Todo ello, se aplicó al escenario conservador, optimista y pesimista, obteniendo los valores finales de VTVC (ver Tabla 23).

Tabla 23

Cálculo del VTVC

Escenario	Pesimista	Conservador	Optimista
Valor promedio de compra	1,944	2,577	3,103
Frecuencia promedio de compra	12	12	12
Vida promedio de cliente	12	12	12
VTVC	279,892	371,127	446,899

Con estos valores, se calculó la ratio de VTVC entre CAC para cada escenario. En la Tabla 24 se muestra que se obtuvo un promedio de estos con un valor de 91, lo cual se traduce en que el plan de marketing producirá más ingresos que pérdidas durante los primeros cinco años del negocio. Finalmente, se ejecutó una simulación de Montecarlo con 5,000 valores a fin de confirmar la validez de la hipótesis planteada, en esta se obtuvo una probabilidad de 100% de que el VTVC / CAC sea mayor a 91 como se ve en la Tabla 25 y el histograma de la Figura 11, demostrando la factibilidad del plan de marketing elaborado para el negocio.

Tabla 24

Cálculo del Ratio VTVC / CAC

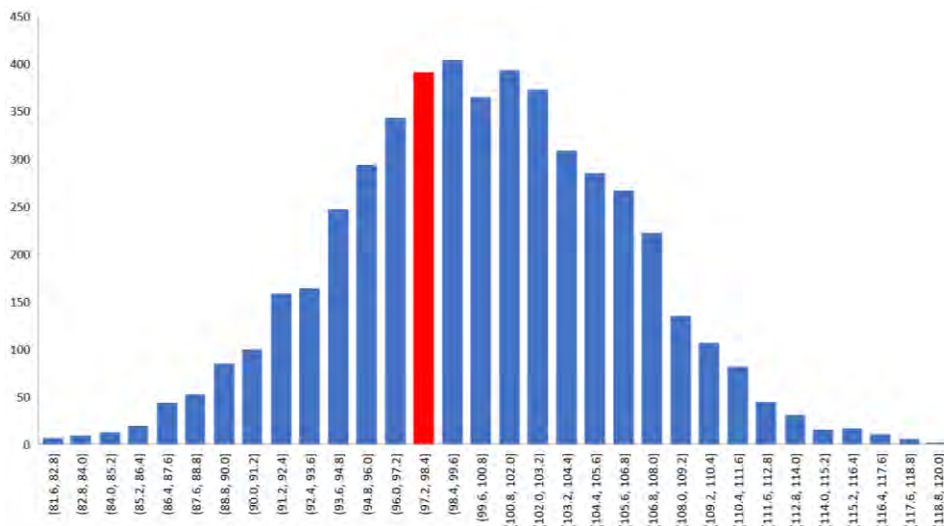
Escenario	Pesimista	Conservador	Optimista	Promedio
VTVC	279,892	371,127	446,899	365,973
CAC	5,457	4,061	3,424	4,314
VTVC / CAC	51	91	131	91

Tabla 25*Simulación de Montecarlo sobre la Factibilidad del Plan de Marketing*

Concepto	VTVC/CAC	CAC	VTVC
Promedio esperado	100.10	4.47	408.24
Desviación estándar	5.87	0.32	29.34
Primera simulación	104.83	4.21	414.09

Promedio	100.22
Desviación estándar	5.99
Mínimo	80.63
Máximo	114.38
Alta eficiencia > 91	94%

Análisis de sensibilidad	Crecimiento	VTVC	CAC
Año 1	0%	371.13	4.06
Año 2	5%	389.68	4.26
Año 3	10%	408.24	4.47
Año 4	15%	426.80	4.67
Año 5	20%	445.35	4.87
	Promedio	408.24	4.47
	Desv.Estándar	29.34	0.32

Figura 11*Histograma de Simulación de Montecarlo*

6.2.2. Plan de Operaciones

6.2.2.1. Objetivo

Con el objetivo de establecer elementos y procesos clave para el inicio de operaciones de “Cura Futuri”, se desarrolló un plan de operaciones que considera los objetivos, procesos y recursos, así como los socios y regulaciones sobre las cuales necesita sentar sus bases para su puesta en marcha. Los objetivos del plan de operaciones son los siguientes:

- Establecer el marco de operación del programa “Cura Futuri” que permita poner en marcha el emprendimiento de la empresa.
- Definir las actividades y recursos claves que denoten el éxito de la implementación de la empresa.
- Crear el mapa de operaciones bajo el cual se rija la cadena de aprovisionamiento logístico y se asignen los recursos de capital humano, financieros, tecnológicos y de infraestructura.

6.2.2.2. Proceso

Las actividades clave durante la preparación, ejecución del servicio y atención post venta se han identificado para lograr concebir las más relevantes y críticas para su desarrollo.

Preparación: En este preámbulo, “Cura Futuri” trabaja en conjunto con un especialista para poder elaborar la metodología de desarrollo de la habilidad blanda de resolución de conflictos. En base a la misma, se planifican las sesiones del taller que se realizará con los niños, se definen los tiempos de las dinámicas y se planifican los materiales necesarios para cada una de las doce sesiones. Asimismo, establece el perfil de los especialistas que requiere contratar y el personal administrativo, procediendo al reclutamiento de estos. De igual manera, se definirá el número de empresas objetivo a las cuales se ofrecerá el servicio y las instituciones educativas a las cuales se beneficiará con el proyecto. Es preciso mencionar que

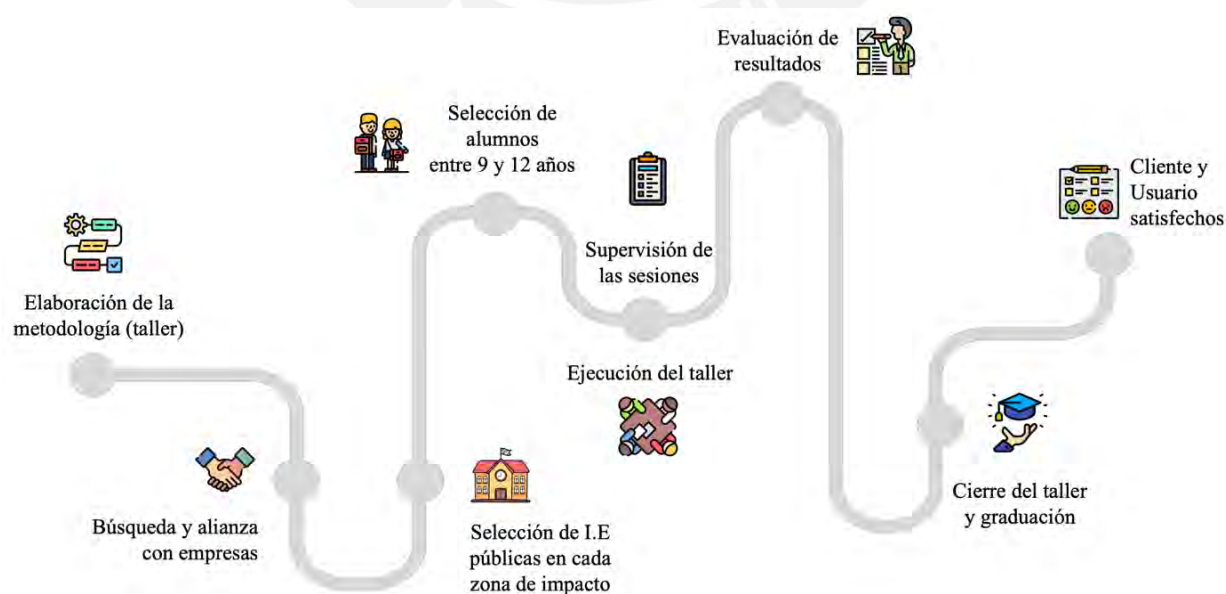
no se realizará inversión en infraestructura para el desarrollo de los talleres, ya que estos se impartirán en las mismas instituciones educativas beneficiarias.

Ejecución: Para esta fase se considera la realización de las doce sesiones del taller para desarrollar la habilidad de resolución de conflictos bajo la metodología “Cura Futuri”, la cual incluye contar con un especialista que lidere el taller, la sede, los niños de la institución educativa beneficiaria del proyecto y el material didáctico para la realización de las sesiones. Asimismo, las sesiones serán monitoreadas por un supervisor para validar su correcta ejecución, servir de soporte para el especialista y ser el nexo activo con la institución educativa. Finalmente, el especialista realizará la evaluación de los resultados de la sesión impartida y se archivará la información. La etapa finaliza con la clausura de los talleres que contará con la presencia de los representantes de la empresa privada que financio el proyecto.

Post Venta: En esta etapa se encuesta a los padres de familia, niños e institución educativa, con la finalidad de evaluar su nivel de satisfacción. Asimismo, se elabora un informe con los resultados para las instituciones educativas y empresa (ver Figura 12).

Figura 12

Mapa de Procesos



6.2.2.3. Recursos

La gestión del aprovisionamiento de “Cura Futuri” buscará ser eficiente y efectiva para garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios para brindar los talleres y sesiones en el momento oportuno y a un menor costo. Por ello, el aprovisionamiento en el plan de operaciones de “Cura Futuri” está basado en la gestión y adquisición de los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades y procesos de la organización, desde el momento en que se busca el financiamiento de las empresas privadas, pasando por la clausura del taller, hasta el momento en que se entrega la memoria anual de resultados a las empresas que financiaron los talleres, los recursos incluyen:

- Recursos humanos: especialistas para brindar los talleres, personal administrativo y de soporte.
- Recursos materiales: materiales y equipos necesarios para llevar a cabo los talleres como pizarras, folletos, los materiales y equipos necesarios para la parte administrativa y de adquisición del financiamiento.
- Recursos financieros: ingreso por la venta talleres a las empresas privadas.
- Recursos tecnológicos: proyectores, computadoras y herramientas necesarias para la gestión de los talleres y la comunicación con los participantes y clientes.
- Recursos de infraestructura: las aulas proporcionadas por las instituciones educativas con las cuales se tienen alianzas estratégicas y las oficinas alquiladas para la parte administrativa.

6.2.2.4. Alianzas Estratégicas

Para la operación es fundamental contar con alianzas estratégicas con las instituciones educativas públicas, con la finalidad que brinden su infraestructura para llevar a cabo la ejecución de los talleres. Asimismo, “Cura Futuri” le brinda a la institución educativa el valor de que sus alumnos accedan a los talleres de manera gratuita.

6.2.3. Simulaciones Empleadas para Validar las Hipótesis

Se elaboró una tarjeta de prueba (Apéndice AE) con el fin de validar el plan de operaciones, en esta se indica que creemos que la cantidad de especialistas a contratar cada año es suficiente para atender la totalidad de talleres anual de doce sesiones presupuestados; y se midió la eficiencia del plan de operaciones en función a la ratio de los talleres que deben ser atendidos por especialista durante el primer año. Luego, se utilizó la simulación de Montecarlo con dichos parámetros y así obtener la probabilidad de que la ratio de atención de talleres por especialista sea menor a 5.82. Como resultado se obtuvo un riesgo promedio de 6.78%, lo cual quiere decir que sólo en 6 de cada 100 escenarios la ratio podría ser menor que el 5.82 de atención necesaria para el tercer año, siendo una probabilidad baja y aceptable. En base a los resultados presentados, el plan de operaciones del proyecto es viable (ver Tabla 26).

Tabla 26

Simulación de Montecarlo sobre la Viabilidad del Plan de Operaciones

Concepto	Especialistas	Talleres	Ratio
Promedio esperado	6.48	58.30	9.90
Desviación estándar	0.47	4.19	0.71
Primera simulación	6.96	57.91	10.26
Promedio	6.47		
Desviación estándar	0.46		
Mínimo	5.00		
Máximo	7.67		
Riesgo de atención < 5.82	6.78%		
Análisis de sensibilidad	Crecimiento	Especialistas	Talleres
Año 1	0%	9.00	53.00
Año 2	5%	9.45	55.65
Año 3	10%	9.90	58.30
Año 4	15%	10.35	60.95
Año 5	20%	10.80	63.60
	Promedio	9.90	58.30
	Desv.Estándar	0.71	4.19

6.3. Validación de la Viabilidad de la Solución

6.3.1. Presupuesto de Inversión

Acorde a las características de los clientes y usuarios se elaboró un escenario pesimista, optimista y conservador en relación con la cantidad de clientes que se podrían obtener, siendo el último de ellos el que se utilizó para realizar el análisis. Se confeccionó un presupuesto de inversión inicial, el cual contempla todos los gastos asociados al inicio de la empresa, como la adecuación de una oficina, el costo de desarrollo de la metodología, las asesorías de los especialistas, el desarrollo de una página web, entre otros, con un valor de US\$ 11,744 (Tabla 27). Considerando el nivel de la inversión, el aporte será realizado íntegramente por los socios.

Tabla 27

Presupuesto de Inversión

Inversión	US\$
Adecuación de oficina	7,000
Desarrollo de la metodología	1,040
Asesorías de especialistas	1,000
Desarrollo página web	1,000
Otros	1,704
Total Capex	11,744

6.3.2. Análisis Financiero

El análisis financiero se realizó para los tres escenarios mencionados y se pueden encontrar en el Apéndice AF; sin embargo, en este apartado tomaremos como referencia los datos obtenidos para el escenario conservador. Se puede observar en la Tabla 28, la proyección de ventas anuales para los primeros cinco años, considerando la cantidad de talleres y el precio de cada uno. De igual forma, en la Tabla 29 se puede observar el estado de

resultados en dólares del proyecto, que incluye el detalle de costos y gastos de este, el cual puede ser consultado en el Apéndice AG.

Tabla 28

Proyección de Ventas Anuales, en dólares

Concepto	2024	2025	2026	2027	2028
Cantidad de talleres	53	71	99	133	150
Precio por taller	4,156	4,364	4,582	4,582	4,811
Total ingresos	220,779	308,182	455,318	607,091	721,636

Tabla 29

Estado de Resultados, en dólares

Estado de resultados	2024	2025	2026	2027	2028
Ingresos	220,779	308,182	455,318	607,091	721,636
Costos	-49,160	-73,715	-95,553	-141,851	-157,222
Gastos	-39,351	-40,532	-52,995	-66,190	-70,813
EBITDA	132,269	193,934	306,769	399,050	493,601
Depreciación	-2,349	-2,349	-2,349	-2,349	-2,349
Utilidad Operativa	129,920	191,586	304,421	396,701	491,252
Gasto Financiero	-575	-372	-139	0	0
Utilidad antes de Imp.	129,345	191,213	304,282	396,701	491,252
IR	-38,157	-56,408	-89,763	-117,027	-144,919
Utilidad Neta	91,188	134,805	214,518	279,674	346,333

En la Tabla 30, se observa el cálculo del flujo de caja anual en dólares del proyecto, con el detalle de la inversión, utilidad neta y depreciación. Finalmente, en función del Flujo de caja anual se calculó el Valor Actual Neto (VAN) del proyecto, la Tasa Interna de Retorno (TIR) y el Periodo Promedio de Recupero (PPR), obteniendo como resultado un VAN de US\$ 952,488, una TIR de 5,339% y un PPR de 0.08 años (ver Tabla 31).

Tabla 30*Flujo de Caja Anual, en dólares*

Concepto	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Inversión	-7,046					
Emisión de deuda	4,698					
NOPAT		91,594	135,068	214,617	279,674	346,333
Amortización deuda		-1,928	-1,928	-1,928		
Depreciación		2,349	2,349	2,349	2,349	2,349
Capital de trabajo		32,503	34,791	49,761	65,122	70,735
Flujo	-2,349	124,517	170,279	264,798	347,145	419,417

Tabla 31*VAN, TIR y PPR*

VAN	US\$ 952,488
TIR	5,339%
PPR	0.08 años

6.3.3. Simulaciones Empleadas para Validar las Hipótesis

Se elaboró una tarjeta de prueba (Apéndice AH) con el fin de validar el análisis financiero, en esta se indica que creemos que obtendremos la rentabilidad esperada al quinto año de iniciado el negocio; y, se midió el VAN para un horizonte de cinco años en diferentes escenarios que plasmen la posibilidad de contar con mayor o menor cantidad de clientes. Luego, se utilizó la simulación de Montecarlo con dichos parámetros y así poder obtener la probabilidad de que en cinco años el VAN sea menor al esperado, suponiendo un riesgo si esta probabilidad fuera mayor al 20%. (ver Tabla 32)

Tabla 32*Simulación de Montecarlo sobre la Viabilidad del Análisis Financiero*

Años	0	1	2	3	4	5
Flujo de caja neto	-2,349	124,517	170,279	264,798	347,145	419,417
Promedio ponderado de capital	9.85%					
Valor Actual neto (VAN)	952,488					
Tasa Interna de Retorno (TIR)	5338.52%					
Periodo de retorno (en años)	5.00					

Análisis de sensibilidad	Crecimiento	VAN
	0.00	952,488
	0.05	1,000,112
	0.10	1,100,124
	0.15	1,265,142
	0.20	1,518,171

VAN promedio simulado	1,220,887
VAN desv. estándar simulado	226,319
VAN mínimo	574,306
VAN máximo	2,077,548
Riesgo promedio de pérdida:	
VAN < 952k	10.98%

Como resultado se obtuvo un riesgo promedio de 10.98%, lo cual quiere decir que sólo en 11 de cada 100 escenarios el VAN va a ser menor que el VAN proyectado, siendo una probabilidad bastante menor al 20% esperado para proyectos educativos. En base a los resultados presentados, se evidencia que el MN de “Cura Futuri” es viable. Por último, en la Tabla 33 se pueden observar los resultados obtenidos de la validación de cada una de las hipótesis planteadas.

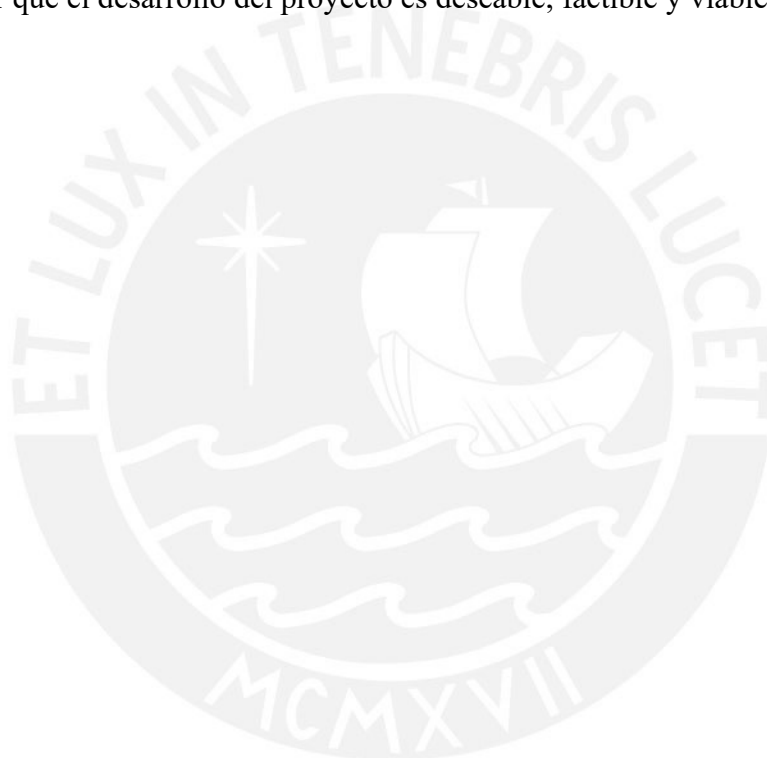
Tabla 33*Resultados Validación Hipótesis*

Dimensión	Hipótesis	Prueba	Resultado	¿Válida?
-----------	-----------	--------	-----------	----------

Deseabilidad	H1: Creemos que los niños entre 9 y 12 años de instituciones educativas públicas de la región de Arequipa que asistan a los talleres de “Cura Futuri”, mejorarán en promedio un 40% su habilidad de resolución de conflictos.	Proyecto piloto de 12 sesiones	Los niños que han participado del taller mejoran en promedio un 34% su habilidad de resolución de conflictos.	Sí
	H2: Creemos que las empresas privadas de la región Arequipa como parte de sus proyectos de responsabilidad social están dispuestas a participar en el proyecto de desarrollo de la habilidad de resolución de conflictos para niños entre 9 y 12 años de instituciones educativas públicas de la región de Arequipa.	Cartas de intención de empresas privadas	Se obtuvieron cuatro cartas de intención de empresas privadas	Sí
	H3: Creemos que los padres de familia de niños de instituciones educativas públicas de la región de Arequipa muestran un 80% de satisfacción con respecto a las sesiones del proyecto “Cura Futuri”.	Encuesta de satisfacción	La satisfacción general de los padres de familia es superior al 80%.	Sí
	H4: Los niños entre 9 y 12 años de instituciones educativas públicas de la región de Arequipa que participan del taller asisten como mínimo al 80% de sesiones de los talleres de “Cura Futuri”.	Control de asistencia a las sesiones del taller	Los niños participantes del proyecto asisten a más del 80% de sesiones.	Sí
Usabilidad	H1: Las indicaciones de las sesiones de “Cura Futuri” son fáciles de entender y de seguir.	Prueba con 9 participantes con una dinámica	Los niños participantes comprenden las indicaciones en un 89%	Sí
	H2: Los niños participantes se sienten cómodos con las dinámicas, los temas tratados, y se interesan en participar.	Prueba con 9 participantes con una dinámica	El 78% de niños se sienten cómodos con la dinámica, temas y se interesan en participar.	Sí
Factibilidad	H1: El plan de marketing producirá más ingresos que pérdidas en los primeros cinco años del negocio.	Simulación de Montecarlo	Existe una probabilidad promedio de 94% de obtener un VTVC/CAC mayor a 91.	Sí
	H2: El plan operativo es viable si la cantidad de especialistas a contratar cada año es suficiente para atender la totalidad de talleres de doce sesiones presupuestados a ofrecerse por año.	Simulación de Montecarlo	Existe un riesgo promedio de 6.78% de que los especialistas no sean suficientes para la atención de los talleres.	Sí
Viabilidad	H1: “Cura Futuri” obtendrá la rentabilidad esperada al quinto año de iniciado el negocio.	Simulación de Montecarlo	Existe un riesgo promedio de 10.98% de no obtener la rentabilidad esperada.	Sí

6.4. Conclusión del Capítulo

El proyecto "Cura Futuri" ha sido examinado a través de diversas herramientas de análisis. En cuanto a la deseabilidad de la solución, se han aprobado los criterios asociados al aprendizaje de los niños y la satisfacción de los padres de familia en el taller piloto realizado. En cuanto a la validación de factibilidad, se presentó el Plan de Mercadeo, un análisis FODA, el Plan de Operaciones y las simulaciones Montecarlo desarrolladas, obteniendo un plan de trabajo estructurado y demostrando que la solución es económicamente viable. Por lo tanto, podemos afirmar que el desarrollo del proyecto es deseable, factible y viable.



Capítulo VII. Solución Sostenible

En el siguiente capítulo, explicamos la relación existente del proyecto “Cura Futuri” con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). A través de la identificación de los costos y beneficios sociales con el propósito de medir la rentabilidad del proyecto en términos sociales.

7.1. Relevancia Social de la Solución

Asimismo, “Cura Futuri” ofrece un valor agregado su usuario, cliente y socios estratégicos, ya que es un proyecto comprometido con la responsabilidad social y genera beneficios sociales para la sociedad, por esta razón incluye esos aspectos en su modelo de negocio a través del lienzo de *Flourishing Business Canvas* tal como se muestra en la Figura 13. La propuesta de valor consiste en desarrollar de manera gratuita la habilidad blanda de resolución de conflictos en niños entre 9 y 12 años de la región de Arequipa, a través de talleres utilizando una metodología ad hoc. Y como co-destroductor de valor se considera el uso de combustibles fósiles y consumo de electricidad. El proyecto busca atender la necesidad de desarrollar habilidades blandas desde temprana edad, generar ingresos para los socios fundadores, mejorar la calidad educativa y así generar un impacto positivo en las futuras oportunidades laborales y profesionales de los usuarios.

Asimismo, es necesario mantener una buena relación con los grupos de interés, que son los socios fundadores, niños y sus familias, especialistas en habilidades blandas, instituciones educativas y empresas privadas, a través de visitas y comunicación constante con ellos. Los canales que utilizará el proyecto son la página web, redes sociales, publicidad, memoria anual, correos electrónicos y reuniones presenciales. Por otro lado, los recursos claves incluyen a un excelente equipo de talento humano, compuesto por especialistas en habilidades blandas, equipo administrativo, contable y de publicidad, así como, equipos y herramientas el *Know-How* de los socios fundadores. En cuanto a la gobernanza, el proyecto

iniciará bajo la dirección de los fundadores, estará enfocado en el cumplimiento del ODS 4 y respetará las leyes relacionadas al proyecto. En cuanto a la estructura de costos, el proyecto incluye la contratación de servicios públicos, el mantenimiento y alquiler de instalaciones, las cargas de personal, costos de marketing y publicidad e impuestos.

Para lograr este objetivo, el modelo de negocios se centra en la venta de talleres a empresas privadas interesadas en invertir en Responsabilidad Social, lo que representa un beneficio económico. “Cura Futuri” busca mejorar la comunidad y sociedad promoviendo el desarrollo de habilidades blandas, contribuir a un ambiente escolar y familiar saludable, lo que ahorra tiempo en resolver pequeños conflictos y así aprovechar este tiempo en aprendizajes significativos y tiempo de calidad en familia, lo cual genera un efecto positivo en la comunidad, la sociedad y la calidad de vida de los niños y sus familias. “Cura Futuri” tiene como objetivo impactar en uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en el ODS 4 referido a la “Educación de Calidad”, cuyos indicadores identificados se pueden visualizar en la Tabla 34 así como los impactos que produce.

Figura 13

Flourishing Business Model Canvas

Ambiente					
Sociedad		Economía			
Existencias Biofísicas <ul style="list-style-type: none"> • Energía eléctricas • Consumo mínimo de papel 	PROCESO		VALOR	PERSONAS	
	Recursos <ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Especialistas en habilidades blandas • Equipos y herramientas • Know How 	Alianzas <ul style="list-style-type: none"> • Instituciones Educativas • Empresas con responsabilidad social 			Co-creación valores <p>Desarrollar de manera gratuita la habilidad blanda de resolución de conflictos en niños entre 9 y 12 años de la región de Arequipa, a través de talleres utilizando una metodología ad hoc.</p>
Servicios ecosistema <ul style="list-style-type: none"> • Mejora en la calidad de vida de los niños y sus familias 	Actividades <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de la metodología y talleres • Búsqueda de empresas aliadas • Seguimiento del servicio 	Gobernanza <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto gerenciado por sus socios fundadores. • Cumplimiento del ODS 4. 	Destruidores <ul style="list-style-type: none"> • Uso de combustibles fósiles • Consumo de electricidad 	Canales <ul style="list-style-type: none"> • Página Web • Redes sociales • Publicidad • Memoria anual • Correo electrónico • Reunión presencial 	Actores ecosistema <ul style="list-style-type: none"> • Familia preocupadas por el desarrollo de sus hijos (niños y adolescentes) • Comunidad educativa pública • Empresa privada • Especialistas
Costos <ul style="list-style-type: none"> • Contratación de servicios públicos • Mantenimiento y alquiler de instalaciones • Cargas de personal • Marketing y publicidad • Impuestos 		Metas <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la comunidad y sociedad promoviendo el desarrollo de habilidades blandas • Contribuir a un ambiente escolar y familiar saludable • Mejorar la calidad de vida de niños y sus familias • Formar una empresa sostenible y con impacto social 		Beneficios <ul style="list-style-type: none"> • Ingresos por venta de talleres a empresas privadas • Número de niños atendidos • Número de colegios atendidos 	
RESULTADOS					

Tabla 34

Indicadores para los ODS

ODS	Meta	KPI's
ODS 4. Educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje a lo largo de la vida para todos	4.1 De aquí a 2030, asegurar que todas las niñas y todos los niños terminen la enseñanza primaria y secundaria, que ha de ser gratuita, equitativa y de calidad y producir resultados de aprendizaje pertinentes y efectivos	Al quinto año de ejecución, “Cura Futuri” contribuirá que 8090 niños adquieran habilidades blandas lo cual tiene impacto positivo en el aprendizaje
	4.3 De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria	Al quinto año de ejecución, “Cura Futuri” contribuirá la formación equitativa a niños y niñas en habilidades blandas lo que facilitará el acceso en el futuro a educación superior
	4.4 Para 2030, aumentar sustancialmente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento	Al quinto año de ejecución, “Cura Futuri” contribuirá en más del 3% a incrementar la tasa de logros educativos
	4.5 Para 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y garantizar el acceso en condiciones de igualdad de las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad, a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional	Al quinto año de ejecución, “Cura Futuri” logrará US\$2,3 millones invertidos en mejorar la educación

El Objetivo Desarrollo de Sostenible 4 “Educación de Calidad”, tiene como objetivo garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad para todos, promoviendo adecuadas oportunidades que garanticen aprendizajes durante su vida y que esto implica, entre otros aspectos, asegurar el acceso a una educación de calidad, eliminar las inequidad de género y garantizar la igualdad de acceso a oportunidades educativas; así como, fomentar habilidades para el empleo, la participación ciudadana y el desarrollo sostenible. Según la UNESCO (ONU, 2020), el Objetivo de Desarrollo 4 busca desarrollar competencias que van más allá de las habilidades específicas para el ámbito laboral, incluyendo habilidades transferibles de nivel superior, tanto cognitivas como no cognitivas. Estas incluyen la capacidad de resolver problemas, el pensamiento crítico, la creatividad, el trabajo en equipo, la comunicación y la resolución de conflictos, que son aplicables en diversos campos profesionales. Asimismo, habla sobre la inclusión y la equidad, todas las personas, independientemente de su género, edad, raza, color, etnia, idioma, religión, afiliación política u origen social, patrimonio o nacimiento, incluyendo aquellos con discapacidades, migrantes, pueblos indígenas, niños y jóvenes, y especialmente aquellos en situaciones vulnerables o excepcionales, deberían tener acceso a una educación de calidad inclusiva y equitativa, así como oportunidades de aprendizaje a lo largo de su vida.

A partir de lo expresado, se puede constatar que el proyecto “Cura Futuri” se ajusta perfectamente a las cuatro metas seleccionadas, en lo que se refiere a fomentar la capacidad no cognitiva para la resolución de conflictos en niños de la región de Arequipa. De esta manera, podemos observar como “Cura Futuri” tiene un impacto positivo en su objetivo de ser una empresa sostenible y responsable en línea con los ODS. En la Tabla 35, se presenta el resultado del cálculo obtenido utilizando la metodología de Betti, Consolandi y Eccles (2018). Este cálculo se basa en la relación que existe entre el número de metas impactadas y el total de metas correspondientes al ODS analizado, obteniéndose un índice total (IRS) de 40%.

Tabla 35*Índice de Relevancia - ODS*

ODS	# metas de la ODS	# de metas impactadas	TSRI
ODS 4	10	4	40%

$$IRS_{ODS4} = \frac{4}{10} = 40\%$$

7.2. Rentabilidad Social de la Solución

Para calcular la rentabilidad social, es necesario realizar un análisis de los costos sociales del proyecto “Cura Futuri”, así como sus beneficios sociales, con el fin de obtener el Valor Actual Neto Social (VANS). Los beneficios sociales considerados, se relacionan con reducción del tiempo y costos asociados al desarrollo de habilidades no cognitivas. Por otro lado, también se han identificado dos efectos negativos que generan costos sociales, asociados a consumo eléctrico y emisiones de CO2 por concepto de uso de transporte público.

7.2.1 Beneficios Sociales

Se han identificado dos beneficios sociales relacionados con el modelo de negocio de “Cura Futuri”. El primer beneficio se refiere al ahorro del tiempo empleado por los padres de familia en llevar a sus hijos a las instituciones educativas para que participen en los talleres. El valor social del tiempo se fijó en S/4,84 por hora, obtenido según la *“Nota técnica para el uso de los precios sociales en la evaluación social de proyectos de inversión”* del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2021), lo que permitió calcular el costo del ahorro de tiempo. En primer lugar, se proyectó que 8,090 niños participarían en los talleres durante cinco años. En segundo lugar, se tomó en consideración el porcentaje de asistencia de los niños al taller piloto de 12 sesiones, con un resultado de 88%. Y finalmente, la estimación del tiempo promedio de viaje de los padres de familia dentro del mismo distrito, para lo cual se tomó

como referencia el informe de aspectos negativos de la congestión vehicular (Fundación Transitemos, 2022), con un viaje promedio de 18.5 minutos desde la casa hasta la institución educativa. A partir de estos datos, el beneficio social total de ahorro de tiempo será de US\$33,114. (Ver Tabla 36)

Tabla 36

Beneficio Social Asociado a Ahorro de Tiempo

	2024	2025	2026	2027	2028
Niños	850	1,130	1,590	2,120	2,400
% asistencia	748	994	1,399	1,866	2,112
Talleres	53	71	99	133	150
Sesiones	636	852	1,188	1,596	1,800
Niños promedio por sesión	14	14	14	14	14
Cantidad de viajes	8,976	11,933	16,790	22,387	25,344
Horas de viaje promedio	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31
Horas totales anuales	2,767.60	3,679.28	5,177.04	6,902.72	7,814.40
Valor social tiempo	4.84	4.84	4.84	4.84	4.84
Beneficio social total (US\$)	3,479.27	4,625.38	6,508.28	8,677.71	9,823.82

El segundo beneficio está vinculado al ahorro asociado al desarrollo de la habilidad blanda para resolver conflictos de manera gratuita para los niños. En primer lugar, se proyectó que 8,090 niños participarían en los talleres durante cinco años. En segundo lugar, se tomó en consideración el porcentaje de asistencia de los niños al taller piloto de 12 sesiones, con un resultado de 88%. Y, en tercer lugar, el costo de cada sesión del taller (US\$18). De esta manera se evidencia un beneficio social total por concepto de ahorro del desarrollo de habilidades blandas de US\$1,500,000 (ver Tabla 37).

Tabla 37*Beneficio Social Asociado al Desarrollo de Habilidades No Cognitivas*

	2024	2025	2026	2027	2028
Niños	850.0	1,130.0	1,590.0	2,120.0	2,400.0
% asistencia	748.0	994.4	1,399.2	1,865.6	2,112.0
Talleres	53.0	71.0	99.0	133.0	150.0
Sesiones	636.0	852.0	1,188.0	1,596.0	1,800.0
Niños promedio por sesión	14.1	14.0	14.1	14.0	14.1
Horas anuales de sesión	8,976.0	11,932.8	16,790.4	22,387.2	25,344.0
Costo Promedio por sesión	18.2	18.2	18.2	18.2	18.2
Beneficio social total \$	163,200.0	216,960.0	305,280.0	407,040.0	460,800.0

7.2.2. Costos Sociales

Los costos sociales identificados y asociados al proyecto “Cura Futuri” se relacionan principalmente con la emisión de gases de efecto invernadero (CO₂) y con el consumo de energía eléctrica. El primero se produce durante el transporte de los especialistas a las instituciones educativas donde se llevarán a cabo los talleres. Para este costo se ha considerado, la cantidad total de talleres que se llevarán a cabo en los cinco años del proyecto. Asimismo, se han considerado las distancias aproximadas de recorrido entre los distritos de Arequipa con un promedio aproximado de 9.7 km por viaje (Google Maps, s.f.). Además, se ha tomado en cuenta un vehículo muy utilizado en Arequipa como taxi, el Hyundai modelo Grand i10 de 1.4 toneladas, que según su ficha técnica, consume 15.2 km/L de combustible (Perumotor, 2021).

Por otro lado, según la Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos, en su informe *"Inventory of U.S. Greenhouse Gas Emissions and Sinks: 1990-2019"* (Walters, et al., 2021), estima que un carro a gasolina produce alrededor de 2.3 kg de CO₂ por litro. Con estos parámetros, se obtiene el costo social relacionado con el transporte de los especialistas, cuyo resultado se presentan en la Tabla 38. De esta manera, se ha obtenido la proporción de CO₂

en toneladas métricas y para finalizar se ha convertido a un valor monetario utilizando el Sistema Europeo de Negociación de CO₂ (Sendeco, 2023). Obteniéndose un costo social de US\$1,922.

Tabla 38

Costo Social Asociado a la Emisión de Gases de Efecto Invernadero

	2024	2025	2026	2027	2028
Talleres	53.00	71.00	99.00	133.00	150.00
Sesiones totales año	636.00	852.00	1,188.00	1,596.00	1,800.00
Distancia promedio km	9.70	9.70	9.70	9.70	9.70
Km totales recorridos	6,169.20	8,264.40	11,523.60	15,481.20	17,460.00
Combustible taxi por km lts	0.15	0.15	0.15	0.15	0.15
Combustible consumido año	937.72	1,256.19	1,751.59	2,353.14	2,653.92
CO ₂ por litro en Kg	2.30	2.30	2.30	2.30	2.30
Kg de CO ₂ /km	2,156.75	2,889.23	4,028.65	5,412.23	6,104.02
Toneladas de CO ₂	2.16	2.89	4.03	5.41	6.10
Costo CO ₂ (US\$/Ton)	93.36	93.36	93.36	93.36	93.36
Costo social total (US\$)	201.36	269.75	376.13	505.31	569.89

El segundo costo social, está relacionado con el consumo energético en kWh del salón de clase donde se dictan los talleres, y la cantidad de horas totales de talleres en cinco años del proyecto. Para esto se ha considerado lo estipulado por (Secom, 2022), quien recomienda tener 500 lúmenes para salas de estudio, además considerando la tabla de consumo aproximado en watts y lúmenes de potencia de (led tecnología 2023), un fluorescente de 60 watts genera entre 650 y 800 lúmenes. De los salones visitados, se evidencia que estos tienen dos fluorescentes de 60 watts de potencia. Considerando la tarifa de consumo eléctrico del Pliego Tarifario 008-2022 y costos 005-2022 de la Sociedad Eléctrica del Sur Oeste [SEAL] (2022) se ha calculado el costo social asociado al consumo energético, cuyo resultado es US\$ 54 (ver Tabla 39).

Tabla 39*Costo Social Asociado al Consumo Energético*

	2024	2025	2026	2027	2028
Talleres	53	71	99	133	150
Sesiones totales año	636	852	1,188	1,596	1,800
Fluorecente por 2 (kWh)	0.12	0.12	0.12	0.12	0.12
kWh totales	76	102	142	191	216
Costo kWh	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3
Costo Social total (soles)	5.8	7.7	10.7	14.4	16.3

Una vez cuantificados los beneficios y costos sociales, se procedió a calcular el Valor Actual Neto Social (VANS), utilizando una tasa de descuento social predefinida del 8% (establecida por el MEF). En la Tabla 40 se puede apreciar el desglose del cálculo, el cual arrojó un VANS de US\$1,216,159 para el período de cinco años contemplado en el flujo proyectado evaluado.

Tabla 40*VAN Social*

Obtención del VAN Social	2024	2025	2026	2027	2028
Beneficios Sociales	166,679	221,585	311,788	415,718	470,624
Ahorro de tiempo	3,479	4,625	6,508	8,678	9,824
Desarrollo de habilidades blandas	163,200	216,960	305,280	407,040	460,800
Costos Sociales	207	277	387	520	586
Emisión de CO2	201	270	376	505	570
Consumo energético	6	8	11	14	16
Utilidad Social	166,472	221,308	311,401	415,198	470,038
Tasa de descuento social	8%				
Valor Actual Neto Social (USD)	1,216,160				

El VAN de US\$ 952,488 muestra como resultado que financieramente el proyecto es viable. Por otro lado, el VANS de US\$ 1,216,159 es mayor en US\$ 263,671, lo que permite concluir que el proyecto “Cura Futuri” es un emprendimiento altamente consciente tanto en aspectos sociales como sostenibles, esto se debe a que la concepción del proyecto desde un inicio estuvo enfocado a resolver un problema social relevante y sobre esto se buscó rentabilizar una solución que genere valor a la sociedad y futuros accionistas del proyecto.

7.3. Conclusión del capítulo

El proyecto contribuye con cuatro metas del Objetivo de Desarrollo Sostenible 4, obteniendo un índice total (IRS) de 40%. Asimismo, al realizar el análisis de los costos y beneficios sociales se obtuvo un Valor Actual Neto Social (VANS), de US\$ 1'216,159.



Capítulo VIII. Decisión e Implementación

En el presente capítulo se describen las etapas de implementación del proyecto “Cura Futuri”, en el que se detallan las actividades, responsables y plazos necesarios para dar inicio al proyecto.

8.1. Plan de Implementación y Equipo de Trabajo

El plan de implementación se ejecutó entre los meses de noviembre 2022 y abril 2023, para lograr el inicio de todos los proyectos en el mes de enero del 2024. El equipo de “Cura Futuri” está compuesto por los fundadores del proyecto, Gustavo Delgado (G), María Inés Fernández (M), Francesca Gamero (F) y Alejandro Lanao (A), quienes son responsables de ejecutar las cuatro etapas del proyecto. La etapa de inicio tendrá el objetivo de planificación y preparación, con la finalidad de tener todo listo para el desarrollo del proyecto, que incluye el desarrollo de la metodología, búsqueda y alianza con empresas privadas e instituciones educativas públicas, entre otros, con el objetivo de ejecutar del proyecto piloto. El cronograma del plan de implementación se muestra en la Figura 14.

8.2. Conclusiones

Luego de identificar la falta de desarrollo de habilidades blandas desde temprana edad como Problema Social Relevante (PSR). El proyecto "Cura Futuri" propone desarrollar de manera gratuita la habilidad blanda de resolución de conflictos en niños entre 9 y 12 años de la región de Arequipa, a través de talleres utilizando una metodología ad hoc. El Modelo de Negocio ha sido validado en términos de deseabilidad, factibilidad y viabilidad. En cuanto a la deseabilidad de la solución, se han aprobado los criterios asociados al interés del servicio y la satisfacción de los usuarios en el taller piloto desarrollado. En cuanto a la factibilidad de la solución, se ha demostrado mediante el análisis Montecarlo que existe un interés en adquirir el servicio y que la solución es económicamente viable, el proyecto tiene un VAN de US\$ 952,488 y una TIR de 5,339%. Además, el proyecto contribuye de manera directa con la sociedad y con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 4, obteniendo un índice total (IRS) de 40%. Asimismo, cuenta con un VANS equivalente a US\$ 1,216,159 por los cinco años del proyecto.

8.3. Recomendaciones

Se recomienda llevar a cabo el Proyecto "Cura Futuri" y replicarlo en otras regiones del Perú, así como crear nuevos talleres que incluyan el desarrollo de nuevas habilidades blandas en niños. A nivel sistema, se recomienda que tanto la Dirección Regional de Educación (DRE), las respectivas Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL), como el Ministerio de Educación (MINEDU), tomen un rol activo en promover políticas que aseguren una educación pública de calidad.

Asimismo, se recomienda evaluar el nivel de desarrollo de habilidades blandas en los estudiantes peruanos, que permita crear estadísticas nacionales. Eso resulta relevante ya que en la actualidad existe pocas cifras al respecto, lo que restringe el conocimiento de la realidad educativa en cuanto al desarrollo de habilidades blandas en niños del Perú. Por otro lado, se

recomienda capacitar a los docentes de las instituciones educativas públicas en el desarrollo de habilidades blandas, lo cual permitirá adquirir herramientas y estrategias para la adquisición o desarrollo de estas habilidades blandas en sus alumnos de manera continua. Por último, se recomienda seguir fomentando en la empresa privada la inversión en Responsabilidad Social en educación de los niños del país, ya que genera un impacto en el desarrollo humano de grupos vulnerables, lo que trae como consecuencia cambios en el comportamiento, actitud y percepción de los estudiantes y de sus familias con respecto a la empresa.



Referencias

- Aguinaga Vásquez, S. J., & Sánchez Tarrillo, S. J. (2020). Énfasis en la formación de habilidades blandas en mejora de los aprendizajes. *EDUCARE ET COMUNICARE: Revista científica De La Facultad De Humanidades*, 8(2), 78-87.
<https://doi.org/10.35383/educare.v8i2.470>
- Arias Ortiz, E., Cruz-Aguayo, Y., & Prada, M. F. (2021). El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe: ¿cuáles son las tendencias en educación postsecundaria?.
<http://dx.doi.org/10.18235/0003878>
- Banco Central de Reserva del Perú. [BCRP]. (2023). Bonos del tesoro EE.UU. - 10 años (%).
Extraído de:
<https://estadisticas.bcrp.gob.pe/estadisticas/series/diarias/resultados/PD04719XD/html>
- Berglas, S. (2002). The very real dangers of executive coaching. *Harvard business review*, 80(6), 86-92.
- Betina, A. y Contini, N. (2011). Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos. *Fundamentos en humanidades*, XI(XXIII), 159-182.
- Betti, G., Consolandi, C., & Eccles, R. (2018). The Relationship between Investor Materiality and the Sustainable Development Goals: A Methodological Framework. *Sustainability* 2018, 10, 2248. <https://doi.org/10.3390/su10072248>
- Brown, T. (2008). Design thinking. *Harvard business review*, 86(6), 84.
- Cáceres Francia, E., Peña Espino, P., & Ramos Villarreal, L. (2019). Las habilidades blandas y el desempeño laboral: un estudio exploratorio del impacto del aprendizaje formal e informal y la inteligencia emocional en el desempeño laboral de colaboradores de dos empresas prestadoras de servicios en el Perú. Extraído de:
<https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2495>

- Christensen, M. (1997). *The Innovator's Dilemma: When New Technologies Cause Great Firms to Fail*. Boston: Harvard Business School Press.
- Denham, S. A., Bassett, H. H., & Wyatt, T. M. (2010). Gender differences in the socialization of preschoolers' emotional competence. *New Directions for child and adolescent development*, 2010(128), 29-49.
- Diario Gestión (2023). Riesgo país de Perú cerró en 1.91 puntos porcentuales el último martes. Extraído de: <https://gestion.pe/economia/economia-peru-riesgo-pais-de-peru-cerro-en-191-puntos-porcentuales-el-ultimo-martes-riesgo-pais-de-peru-noticia/#:~:text=Lima%2C%2008%2F02%2F2023,banco%20de%20inversi%C3%B3n%20JP%20Morgan>.
- Durlak, J. A., Weissberg, R. P., Dymnicki, A. B., Taylor, R. D., & Schellinger, K. B. (2011). The impact of enhancing students' social and emotional learning: A meta-analysis of school-based universal interventions. *Child development*, 82(1), 405-432.
- Fermoso, D. A., Cruzes, G. C., & Ruiz, E. J. C. (2019). Habilidades sociales en niños de primaria. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 10(19), 191-206.
- Fundación Transitemos. (2022). Aspectos Negativos de la Congestión Vehicular. Impacto Social y Económico. Informe Técnico Junio de 2022. Fundación TRANSITEMOS®.
- Galarza, C. (2012). Relación entre el nivel de habilidades sociales y el clima social familiar de los adolescentes de la I.E.N Fe y Alegría 11, Comas-2012. Universidad Nacional Mayor De San Marcos. <https://cutt.ly/8CEbPb9>
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Estados Unidos: Editorial Bantam Books.
- Google Maps (s.f.). [Indicaciones de Google Maps para conducir de Umacollo al Cural – Uchumayo]. Recuperado el 3 de abril de 2023.

- Guzmán, S., García, R., Martínez, J., Fonseca, C., & Castillo, A. (2007). Validación social de un programa de entrenamiento en habilidades sociales en adolescentes con problemas de conducta. *Revista científica electrónica de Psicología*.
- Heckman, J. J., & Kautz, T. (2012). Hard evidence on soft skills. *Labour economics*, 19(4), 451-464. doi: 10.1016/j.labeco.2012.05.014.
- International Coach Federation. (n.d.). Retrieved from <https://coachfederation.org/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. [INEI]. (2019). Comportamiento de los indicadores de mercado laboral a nivel nacional. Extraído de: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/empleo-nacionaljulagoset-2019.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. [INEI]. (2021). Alumnos matriculados en educación primaria, por gestión pública, según departamento, 2011-2021. Extraído de: <https://m.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/education/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. [INEI]. (2021). Alumnos matriculados en el sistema educativo nacional, según departamento, 2011-2021. Extraído de: <https://m.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/education/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. [INEI]. (2021). Perú: Estructura Empresarial 2019. Extraído de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1817/libro.pdf
- Jones, D. E., Greenberg, M., & Crowley, M. (2015). Early social-emotional functioning and public health: The relationship between kindergarten social competence and future wellness. *American journal of public health*, 105(11), 2283-2290.

- Kuhn, M. R., Schwanenflugel, P. J., & Meisinger, E. B. (2010). Aligning theory and assessment of reading fluency: Automaticity, prosody, and definitions of fluency. *Reading research quarterly*, 45(2), 230-251.
- Las 10 habilidades blandas que demandará el mercado laboral en el futuro. (2021). *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/10-habilidades-blandas-demandara-mercado-laboral-futuro-nnda-nnlt-261487-noticia/>
- Led Tecnología. (2020). Equivalencias Watts-Lúmenes entre Lámparas LED y otras de diferentes tipos más comunes. Extraído de <https://www.ledtecnologia.com/tabla-de-equivalencias-de-watts-a-lumenes-led/>
- Martin, D, & Boech, K. (2000). *Qué es la inteligencia emocional*. Madrid: Edaf (7a edición)
- Ministerio de Educación [MINEDU]. (2022). Perú: Matrícula en el Sistema Educativo por Tipo de Gestión y Nivel Educativo, 2022. Escale.
- Ministerio de Educación [MINEDU]. (2022). Perú: Número de Instituciones Educativas del Sistema Educativo por Tipo de Gestión y Nivel Educativo, 2022. Escale.
- Ministerio de Economía y Finanzas [MEF]. (2019). *Parámetros de Evaluación Social*. Anexo N° 11: Parámetros de Evaluación Social de la Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones. Extraído de https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/anexos/anexo11_directiva001_2019EF6301.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas [MEF]. (2021). *Nota técnica para el uso de los precios sociales en la evaluación social de proyectos de inversión*. Extraído de https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/anexos/anexo2_RD006_2021EF6301.pdf

Novella, R., Alvarado, A., Rosas, D., & González-Velosa, C. (2019). Encuesta de habilidades al trabajo (ENHAT) 2017-2018: Causas y consecuencias de la brecha de habilidades en Perú. Washington, DC: BID.

Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos, Oficina de Estadísticas de las Comunidades Europeas (2006). Manual de Oslo. Guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación. España: Grupo Tragsa

Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2015). Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Objetivos de Desarrollo Sostenible. Recuperado de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2020). ODS y Ciudades: Movilidad Humana Internacional: Guía Práctica para Gobiernos Locales de América Latina y el Caribe. UNESCO. " PATRIMONIO": Economía Cultural y Educación para la Paz (MEC-EDUPAZ), 2(18).

Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2010). Business model generation: a handbook for visionaries, game changers, and challengers (Vol. 1). John Wiley & Sons.

Porter, M. (1982). "Estrategia competitiva". México: C.E.C.S.A

Programa para la Evaluación Internacional de los Estudiantes (PISA). (2019). PISA 2018 Results (Volume III): What School Life Means for Students' Lives. OCDE. <https://doi.org/10.1787/acd78851-en>

Robbins, S (2010). Comportamiento Organizacional. 10º Edición: Editorial Pearson Educación. México.

Sociedad Eléctrica del Sur Oeste [SEAL]. (2022). Pliego tarifario para clientes finales con vigencia a partir del 04 de julio 2022, con aplicación de mcter. Extraído de:

<https://www.seal.com.pe/clientes/TarifasSeal/Publicación%20Pliego%20Tarifario%20008-2022%20y%20costos%20005-2022%20vig%2004-07-2022%20SEAL.pdf>

Secom. (2022). Iluminación de las aulas: cómo ayuda a mejorar el rendimiento académico.

Extraído de: <https://blog.secom.es/iluminacion-aulas/#:~:text=Para%20las%20salas%20de%20lectura,dibujo%20técnico%20requiere n%20750%20lx>

SENDECO. (2020). Sistema electrónico de negociación de derechos de emisión de Dióxido de Carbono. Extraído de: <https://www.sendeco2.com/es/precios-co2>

Soler, J. (2002). La calidad y eficiencia de las negociaciones. Formas estratégicas de la negociación. Caracas: Publicaciones UCAB

SUNAT. (2023) Rentas empresariales o negocios. Extraído de:

<https://renta.sunat.gob.pe/empresas/rentas-empresariales-o-negocios>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2023). Tasa de interés promedio del sistema bancario. Extraído de:

<https://www.sbs.gob.pe/app/pp/EstadisticasSAEEPportal/Paginas/TIActivaTipoCreditoEmpresa.aspx?tip=B>

Varela, M. (2010). Educar en habilidades sociales para prevenir el abuso del alcohol en la adolescencia.

Walters, B. F., Domke, G. M., Nowak, D. J., Smith, J. E., & Ogle, S. M. (2021). Greenhouse gas emissions and removals from forest land, woodlands, and urban trees in the United States, 1990-2019: Estimates and quantitative uncertainty for individual states.

World Economic Forum. (2018). The Global Competitiveness Report 2018. Extraído de: www.weforum.org/gcr.

Yahoo! Finance. (2023). S&P 500 (^GSPC). SNP - SNP Real Time Price. Currency in USD. Historical Data. Extraído de:

<https://finance.yahoo.com/quote/%5EGSPC/history?period1=1051747200&period2=1681257600&interval=1mo&filter=history&frequency=1mo&includeAdjustedClose=true>

Yahoo! Finance. (2023). TAL Education Group. NYSE - NYSE Delayed Price. Currency in USD. Historical Data. Extraído de:

<https://finance.yahoo.com/quote/TAL/history?period1=1287532800&period2=1681257600&interval=1mo&filter=history&frequency=1mo&includeAdjustedClose=true>



Apéndices

Apéndice A: Guía de Entrevistas - Padre de Familia

1. Introducción de la entrevista

Buenos días / tardes. Mi nombre es Primero quisiera agradecerle por permitirme conversar con usted y brindarme su tiempo. Estamos realizando una investigación sobre las necesidades de los niños con respecto a la formación de habilidades blandas. La idea es poder conocer las distintas opiniones y percepciones que tienen los profesores sobre estos problemas y necesidades.

En este sentido, siéntase libre de compartir sus opiniones, ideas y percepciones. Le recordamos que no hay respuestas correctas o incorrectas.

Antes de empezar, le pido su autorización para poder grabar la entrevista y utilizar la información para los análisis respectivos.

2. Preguntas de la entrevista

Preguntas iniciales

1. ¿Cuál es su nombre completo?
2. ¿Cuántos años tiene?
3. ¿A qué se dedica?
4. ¿Cuántos hijos tiene?
5. Coménteme, ¿cómo es la relación que tiene con sus hijos?

Experiencia con del problema

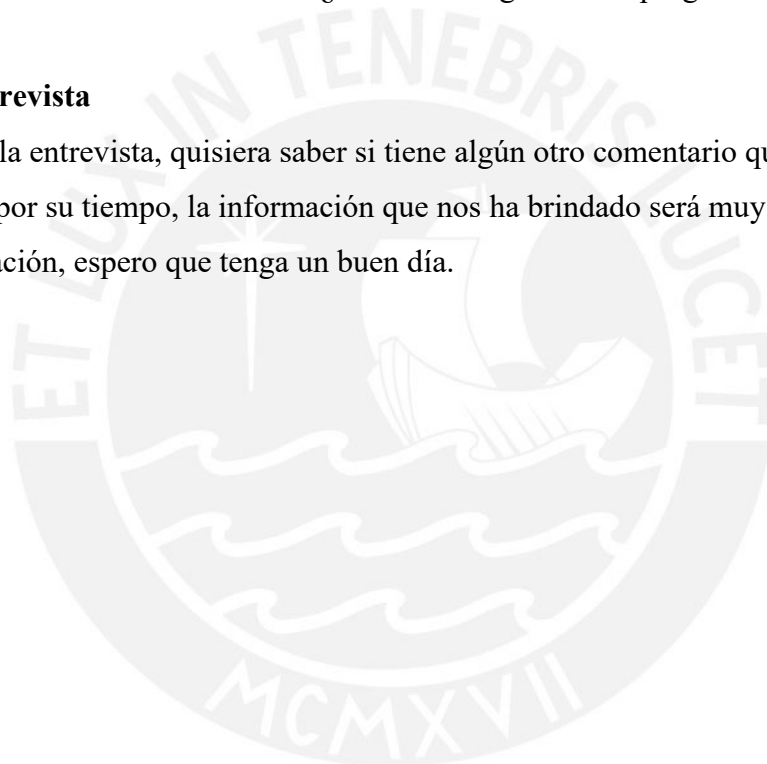
6. ¿Qué entiende por habilidades blandas? ¿Podría darme unos ejemplos?
7. ¿En qué etapa considera que se desarrollan las habilidades blandas? ¿por qué?
8. ¿Piensa que es importante el desarrollo de estas habilidades en los niños? ¿por qué?
9. ¿Cree que la falta de habilidades blandas podría repercutir en el desarrollo de sus hijos? ¿De qué manera?
10. ¿Cuál considera que es el principal problema al que se enfrenta al momento de querer desarrollar habilidades blandas en sus hijos?
11. ¿Cuáles crees que son las habilidades blandas más importantes para desarrollar en los niños?

Soluciones

12. Aparte del entorno familiar, ¿quién más piensa que influye en el desarrollo de estas habilidades en los niños?
13. A su parecer, ¿cuáles considera que son las alternativas para desarrollar de manera adecuada las habilidades blandas en la niñez?
14. ¿Cree que es necesaria la ayuda de un especialista en el desarrollo de estas habilidades?
15. ¿Estaría dispuesto a inscribir a su hijo en un programa integral para el desarrollo de habilidades blandas en niños? ¿Cómo te imaginarías el programa?

3. Cierre de entrevista

Hemos acabado la entrevista, quisiera saber si tiene algún otro comentario que quiera agregar. Muchas gracias por su tiempo, la información que nos ha brindado será muy valiosa para nuestra investigación, espero que tenga un buen día.



Apéndice B: Guía de Entrevistas - Docentes

1. Introducción de la entrevista

Buenos días / tardes. Mi nombre es Primero quisiera agradecerle por permitirme conversar con usted y brindarme su tiempo. Estamos realizando una investigación sobre las necesidades de los niños con respecto a la formación de habilidades blandas. La idea es poder conocer las distintas opiniones y percepciones que tienen los profesores sobre estos problemas y necesidades.

En este sentido, siéntase libre de compartir sus opiniones, ideas y percepciones. Le recordamos que no hay respuestas correctas o incorrectas.

Antes de empezar, le pido su autorización para poder grabar la entrevista y utilizar la información para los análisis respectivos.

2. Preguntas de la entrevista

Preguntas iniciales

1. ¿Cuál es su nombre completo?
2. ¿Cuántos años tiene?
3. ¿A qué se dedica?
4. ¿Hace cuánto se dedica a la enseñanza?
5. Coménteme brevemente, ¿qué piensa del sistema educativo en nuestro país?

Experiencia con del problema

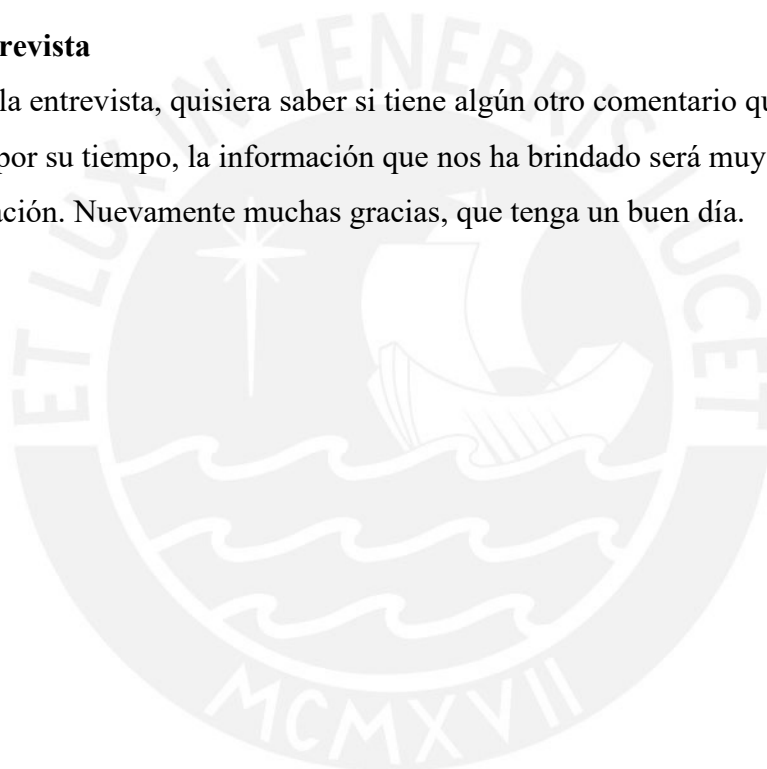
6. ¿Qué entiende por habilidades blandas? ¿Podría darme unos ejemplos?
7. ¿En qué etapa considera que se desarrollan las habilidades blandas? ¿por qué?
8. ¿Piensa que es importante el desarrollo de estas habilidades en los niños? ¿por qué?
9. ¿Cree que la falta de habilidades blandas podría repercutir en el desarrollo de los niños? ¿De qué manera?
10. ¿Cuál considera que es el principal problema al que se enfrenta al momento de querer desarrollar habilidades blandas en los niños?
11. ¿Cuáles crees que son las habilidades blandas más importantes para desarrollar en los niños?

Soluciones

12. Aparte del entorno familiar, ¿quién más piensa que influye en el desarrollo de estas habilidades en los niños?
13. A su parecer, ¿cuáles considera que son las alternativas para desarrollar de manera adecuada las habilidades blandas en los niños?
14. ¿Cree que es necesaria la ayuda de un especialista en el desarrollo de estas habilidades?
15. ¿Estaría dispuesto a recomendar a los padres de familia a que inscriban a sus hijos en un programa integral para el desarrollo de habilidades blandas en niños? ¿Cómo te imaginarías el programa?

3. Cierre de entrevista

Hemos acabado la entrevista, quisiera saber si tiene algún otro comentario que quiera agregar. Muchas gracias por su tiempo, la información que nos ha brindado será muy valiosa para nuestra investigación. Nuevamente muchas gracias, que tenga un buen día.



Apéndice C: Guía de Entrevistas - Especialistas

1. Introducción de la entrevista

Buenos días / tardes. Mi nombre es Primero quisiera agradecerle por permitirme conversar con usted y brindarme su tiempo. Estamos realizando una investigación sobre las necesidades de los niños con respecto a la formación de habilidades blandas. La idea es poder conocer las distintas opiniones y percepciones que tienen los profesores sobre estos problemas y necesidades.

En este sentido, siéntase libre de compartir sus opiniones, ideas y percepciones. Le recordamos que no hay respuestas correctas o incorrectas.

Antes de empezar, le pido su autorización para poder grabar la entrevista y utilizar la información para los análisis respectivos.

2. Preguntas de la entrevista

Preguntas iniciales

1. ¿Cuál es su nombre completo?
2. ¿Cuántos años tiene?
3. ¿A qué se dedica?
4. ¿Hace cuánto ejerce su profesión?
5. Coménteme brevemente, ¿piensa que nuestro país le da más importancia al aspecto psicológico que hace algunos años? ¿por qué?

Experiencia con del problema

6. ¿Me podría precisar qué se entiende como habilidades blandas? ¿Me podría dar algunos ejemplos?
7. ¿En qué etapa considera que se desarrollan las habilidades blandas? ¿por qué?
8. ¿Considera que es importante el desarrollo de estas habilidades en los niños? ¿por qué?
9. ¿Cómo considera que la falta de habilidades blandas repercute en el desarrollo de los niños?
10. ¿Cuál considera que es el principal problema al que se enfrentan los padres al momento de querer desarrollar las habilidades blandas de sus hijos?

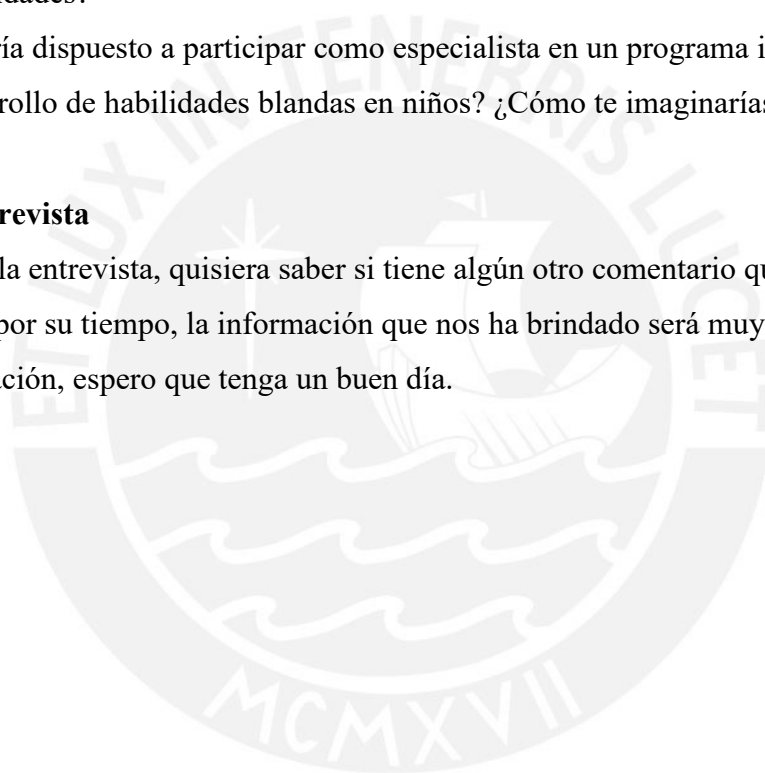
11. ¿Cuáles considera que son las habilidades blandas más importantes para desarrollar en los niños?

Soluciones

12. Aparte del entorno familiar, ¿quién más considera que influye en el desarrollo de estas habilidades en los niños?
13. A su parecer, ¿cuáles considera que son las alternativas para desarrollar de manera adecuada las habilidades blandas en la niñez?
14. ¿Considera necesaria la ayuda de un especialista en el desarrollo de estas habilidades?
15. ¿Estaría dispuesto a participar como especialista en un programa integral para el desarrollo de habilidades blandas en niños? ¿Cómo te imaginarías el programa?

3. Cierre de entrevista

Hemos acabado la entrevista, quisiera saber si tiene algún otro comentario que quiera agregar. Muchas gracias por su tiempo, la información que nos ha brindado será muy valiosa para nuestra investigación, espero que tenga un buen día.



Apéndice D: Detalle Sesiones Prototipo

Tabla 41

Sesión 1

SESIÓN 1: ¿QUÉ SIENTO?		
Objetivo General: Los niños pueden reconocer qué es lo que están sintiendo tanto ellos mismos como otras personas, son capaces de nombrar distintas emociones e identificar, en sí mismos si estas les generan bienestar o malestar.		
Duración	Actividad	Proceso de enseñanza-aprendizaje
5 minutos	¿Cómo llegamos?	Los facilitadores llegan al espacio hasta 15 minutos antes de la sesión. 5 minutos antes de empezar, llama a los niños para que se acerquen y formen un círculo. Se da inicio a la sesión con una dinámica rompehielos. Se abre la pregunta, ¿cómo llegamos? la consigna es que los niños respondan con una emoción que los describa en ese momento. No pueden responder bien o mal. Para eso es necesario que en la pared esté pegado el medidor emocional de la sesión anterior. Cada uno va nombrando la emoción que lo describe y al final durante 1 minuto, cada uno debe actuar de forma más notoria esa emoción. Luego, los invitamos a recordar un momento muy desagradable de su último mes. Que lo recuerden con mucho detalle. Se hace unas preguntas que ellos tendrán que responder luego en la hoja de en frente. ¿Qué pasó en ese momento? ¿Qué emoción(es) sentiste? Nómbralas. Finalmente, ¿cómo se siente tu cuerpo cuando sientes esa emoción?
5 minutos	Comunicar pautas del taller	"La facilitadora comunica que ahora les presentará algunas pautas que ayudarán a que logremos los objetivos de cada taller, es por eso que todas debemos procurar cumplirlas. Presenta y explica las pautas: 1. Nos comunicamos con respeto y asertividad. 2. Estamos conectadas y enfocadas a este taller. 3. Cumplimos y valoramos los tiempos de cada actividad. Al finalizar, les pregunta: ¿Están de acuerdo con las pautas presentada? ¿Qué piensan? ¿Hay alguna que deseen agregar? ¿Hay alguna pauta que sientan que necesitan para que todas estemos más cómodas en este y los siguientes talleres? La facilitadora pide participaciones, escucha y toma nota de las pautas que deseen agregar. Además debe tener en cuenta que máximo deberán ser 5 pautas."
15 minutos	¿Qué siento y cómo se siente lo que siento?	Para esta dinámica vamos a invitar a los participantes a que se sienten en el suelo sobre los cojines , delante de ellos habrá papel y lápiz, se pone música suave y los invitamos a recordar un momento agradable de su última semana. Que lo recuerden con mucho detalle. Se hace unas preguntas que ellos tendrán que responder luego en la hoja de en frente. ¿Qué pasó en ese momento? ¿Qué emoción(es) sentiste? Nómbralas. Finalmente, ¿cómo se siente tu cuerpo cuando sientes esa emoción?
10 minutos	Explicación fisiológica de las emociones	La facilitadora les agradece por su trabajo anterior y pide la participación de 3 niños para que cuenten un poco sobre lo que pudieron percibir sobre sí mismos en cada situación. La facilitadora explica como es que las emociones también activan el cuerpo físico y existe un lenguaje corporal que nos permite expresarnos. Que si estamos atentos y atentas, podemos ser más conscientes de ello y así, podemos gestionarlas mejor. Porque si no sabemos qué sentimos podemos actuar presos de las emociones.
5 minutos	Cierre + Metacognición	En un círculo, la facilitadora invita a todos las participantes a que nombren en voz alta qué se llevan de la sesión de hoy.

Tabla 42

Sesión 2

SESIÓN 2: EMPATÍA		
Objetivo General: Los niños pueden reconocer la empatía y comprenden la diferencia entre actuar con empatía y sin ella tanto consigo mismos como con el entorno.		
Duración	Actividad	Proceso de enseñanza-aprendizaje
5 minutos	¿Cómo llegamos?	Los facilitadores llegan al espacio hasta 15 minutos antes de la sesión. 5 minutos antes de empezar, llama a los niños para que se acerquen y formen un círculo. Se da inicio a la sesión. Se abre la pregunta, ¿cómo llegamos? la consigna es que los niños respondan con una emoción que los describa en ese momento. No pueden responder bien o mal. Para eso es necesario que en la pared esté pegado el medidor emocional de la sesión anterior. Cada uno va nombrando la emoción que lo describe hoy. La facilitadora dice en voz alta: Gracias (nombre del participante) está bien sentirte cómo te sientes.
5 minutos	Comunicar pautas del taller	"La facilitadora comunica que ahora les presentará algunas pautas que ayudarán a que logremos los objetivos de cada taller, es por eso que todas debemos procurar cumplirlas. Presenta y explica las pautas: 1. Nos comunicamos con respeto y asertividad. 2. Estamos conectadas y enfocadas a este taller. 3. Cumplimos y valoramos los tiempos de cada actividad. Al finalizar, les pregunta: ¿Están de acuerdo con las pautas presentada? ¿Qué piensan? ¿Hay alguna que deseen agregar? ¿Hay alguna pauta que sientan que necesitan para que todas estemos más cómodas en este y los siguientes talleres? La facilitadora pide participaciones, escucha y toma nota de las pautas que deseen agregar. Además debe tener en cuenta que máximo deberán ser 5 pautas."
20 minutos	Análisis de casos	Habrán 3 grupos. Cada grupo recibirá una hoja con el caso y una hora con preguntas que deberán responder en conjunto. Para hacer todo ello tienen 11 minutos. En los 9 minutos restantes, tendrán que exponer en grupo sus hallazgos. Las preguntas en la hoja son las siguientes: ¿Que puede estar sintiendo el personaje principal?, ¿Podrían ser esas emociones agradables o desagradables?, ¿Qué crees que necesita?, ¿Cómo podrías tu ayudarlo? Después de las exposiciones se explica qué es la empatía y por qué es importante.
15 minutos	Auto observación: ¿En qué momentos no soy empático conmigo?	En un círculo, la facilitadora divide al grupo y explica como, muchas veces, solemos ser duros con nosotros mismos, pone un ejemplo personal de cómo, algunas veces, ella no es empática consigo misma. Empieza un círculo de palabra en el que cada participante va a nombrar una situación en la que sintió que estuvo siendo poco empático consigo mismo. El círculo le agradece por compartir.
5 minutos	Cierre + Metacognición	En un círculo, la facilitadora invita a todos los participantes a que nombren en voz alta qué se llevan de la sesión de hoy.

Tabla 43

Sesión 3

SESIÓN 3: COMUNICACIÓN ASERTIVA		
Objetivo General: Los niños son capaces de conectar empáticamente con otros desde la escucha activa, nombrando sus límites y respetando los límites ajenos.		
Duración	Actividad	Proceso de enseñanza-aprendizaje
5 minutos	¿Cómo llegamos?	Los facilitadores llegan al espacio hasta 15 minutos antes de la sesión. 5 minutos antes de empezar, llama a los niños para que se acerquen y formen un círculo. Se da inicio a la sesión. Se abre la pregunta, ¿cómo llegamos? la consigna es que los niños respondan con una emoción que los describa en ese momento. No pueden responder bien o mal. Para eso es necesario que en la pared esté pegado el medidor emocional de la sesión anterior. Cada uno va nombrando la emoción que lo describe y al final deberá agregar la frase: "y está bien sentirme así". Por ejemplo: "Hoy me siento triste y está bien sentirme así"
5 minutos	Comunicar pautas del taller	"La facilitadora comunica que ahora les presentará algunas pautas que ayudarán a que logremos los objetivos de cada taller, es por eso que todas debemos procurar cumplirlas. Presenta y explica las pautas: 1. Nos comunicamos con respeto y asertividad. 2. Estamos conectadas y enfocadas a este taller. 3. Cumplimos y valoramos los tiempos de cada actividad. Al finalizar, les pregunta: ¿Están de acuerdo con las pautas presentada? ¿Qué piensan? ¿Hay alguna que deseen agregar? ¿Hay alguna pauta que sientan que necesitan para que todas estemos más cómodas en este y los siguientes talleres? La facilitadora pide participaciones, escucha y toma nota de las pautas que deseen agregar. Además debe tener en cuenta que máximo deberán ser 5 pautas."
15 minutos	Repaso sobre la empatía, las estrategias de escucha activa.	La facilitadora pregunta al grupo sobre los conceptos abordados en las sesiones anteriores. Una vez que extrajeron los saberes de los participantes, les recuerdan cada uno, detalladamente, en un papelote.
25 minutos	Teatro de las emociones	La facilitadora explica que esta actividad consiste en crear un "Teatro de la comunicación asertiva" integrando todo lo que vimos. Se harán 2 grupos. Cada grupo tiene 13 minutos para crear su teatro corto. En el teatro tienen que estar los conceptos que vimos. Una situación donde haya empatía y un momento donde haya escucha activa. Cada grupo tendrá 6 minutos para actuar.
5 minutos	Cierre + Metacognición	En un círculo, la facilitadora invita a todos y todas las participantes a que nombren en voz alta qué se llevan de la sesión de hoy.

Tabla 44

Sesión 4

SESIÓN 4: ESTRATEGIAS PARA RESOLVER CONFLICTOS		
Objetivo General: Los niños conocen herramientas para la resolución de conflictos: Explorar alternativas y lluvia de ideas.		
Duración	Actividad	Proceso de enseñanza-aprendizaje
5 minutos	¿Cómo llegamos?	Los facilitadores llegan al espacio hasta 15 minutos antes de la sesión. 5 minutos antes de empezar, llama a los niños para que se acerquen y formen un círculo. Se da inicio a la sesión. Se abre la pregunta, ¿cómo llegamos? la consigna es que los niños respondan con una emoción que los describa en ese momento. No pueden responder bien o mal. Para eso es necesario que en la pared esté pegado el medidor emocional de la sesión anterior. Cada uno va nombrando la emoción que lo describe hoy. La facilitadora y co facilitadora dicen en voz alta: Gracias (nombre del participante), te escuchamos y está bien sentirte cómo te sientes.
5 minutos	Comunicar pautas del taller	"La facilitadora comunica que ahora les presentará algunas pautas que ayudarán a que logremos los objetivos de cada taller, es por eso que todas debemos procurar cumplirlas. Presenta y explica las pautas: 1. Nos comunicamos con respeto y asertividad. 2. Estamos conectadas y enfocadas a este taller. 3. Cumplimos y valoramos los tiempos de cada actividad. Al finalizar, les pregunta: ¿Están de acuerdo con las pautas presentada? ¿Qué piensan? ¿Hay alguna que deseen agregar? ¿Hay alguna pauta que sientan que necesitan para que todas estemos más cómodas en este y los siguientes talleres? La facilitadora pide participaciones, escucha y toma nota de las pautas que deseen agregar. Además debe tener en cuenta que máximo deberán ser 5 pautas."
15 minutos	Explicación de herramientas de resolución de conflictos.	La facilitadora se encarga de hacer una exposición, en un papelote y de forma creativa, en la que explica las 2 técnicas restantes de resolución de conflictos. Ellas son la lluvia de ideas y exploración de alternativas. Aplicar la lluvia de ideas frente a un conflicto, consiste en dar muchas ideas frente a una temática que causa conflicto. Todas las ideas son válidas, no se desestima ninguna. Después de escuchar todas, toca elegir una alternativa. En la que todos estén de acuerdo. Esto último quizás es algo complicado, en ese caso se pueden tomar 2 alternativas y hacerles preguntas.
5 minutos	Comunicar el objetivo del taller, para qué.	Después la facilitadora conecta todo el trabajo anterior con el objetivo del taller, comunica: Los niños conocen herramientas para la resolución de conflictos: Lluvia de ideas y explorar alternativas.
20 minutos	Aplicación de herramientas en equipo.	Para esta dinámica, será necesario que el grupo se divida en 2. Se presenta un caso de conflicto. El mismo para cada equipo. Con las técnicas aprendidas, los equipos deben encontrarle posibles soluciones. Es necesario que hagan una lluvia de ideas y que luego, al elegir las posibles vías de acción, hagan una exploración de las mismas a través de distintas preguntas que cuestionen esas alternativas, de forma que puedan elegir aquella que es más práctica y más posible que entre en acción. Para el trabajo en equipo, los participantes contarán con 15 minutos y los siguientes 5 serán de exposición.
5 minutos	Cierre + Metacognición	En un círculo, la facilitadora invita a todos y todas las participantes a que nombren en voz alta qué se llevan de la sesión de hoy.

Apéndice E: Carta a la I.E. 40005 “El Cural” - Prototipo

Figura 15

Carta enviada al Director de la Institución Educativa 40005 - El Cural

Arequipa, 10 de marzo 2023

Señor
Eloy Zen Torres
Director Institución Educativa 40005 “El Cural”

Estimado Director:

Por medio de la presente nos es grato dirigimos a Usted, para expresarle nuestro saludo y contarle que como parte de nuestro desarrollo de tesis para CENTRUM, venimos desarrollando nuestro proyecto Cura Futuri. Este proyecto propone desarrollar la habilidad blanda de resolución de conflictos en niños y niñas entre 9 y 12 años a través de un taller liderado por especialistas.

Con la finalidad de validar nuestra propuesta, se requiere validar las sesiones y taller. Es por ello, que le solicitamos su autorización para poder ejecutar nuestro proyecto piloto con NUEVE (09) alumnos de tercero o cuarto grado de primaria. El proyecto consiste en taller de cuatro (04) sesiones de 45 minutos cada una. Las sesiones se llevarían a cabo al terminar la jornada educativa o en el horario que le resulte conveniente. Asimismo, las sesiones cuentan con asesoría y cuidado de dos adultos especialistas.

Agradeciendo por anticipado su colaboración, nos despedimos de usted.

Atentamente,


Francesca Gamero Aguilár
DNI: 43717272


María Inés Fernández Zuzunaga
DNI: 70007199


Gustavo Delgado Flores
DNI: 72807749


Alejandro Larrao Castillo
DNI: 44694129

RECIBIDO
V.B.
FECHA 10/03/23

Apéndice F: Lista de Alumnos - Prototipo

Tabla 45

Lista de Alumnos que Participaron en el Prototipo

	Apellidos y Nombres	DNI	Sexo	Edad
1	Barra Hauyto Chriss Valeria	81540207	F	9
2	Tomaylla Pariona Thiago André	81012031	M	10
3	Diaz Corimanya Sebastián	81151603	M	9
4	Galarza Gamarra Melani Alexandra	81229593	F	9
5	Ortiz Quispe Renzo Gabriel	81580356	M	9
6	Quispe Murga Esmeralda Yurisan	78322035	F	9
7	Taco Paccaya Jheyson Enrique	81539739	M	9
8	Yana Aronccacya Aracely	78755009	F	9
9	Navarro Caso Elizabet	79199338	F	9

Tabla 46

Lista de PPFH cuyos Hijos Participaron en el Prototipo

Alumnos		Padres de Familia	
Apellidos y Nombres	Apellidos y Nombres	DNI	Parentesco
Barra Hauyto Chriss Valeria	Huayto Huallpa Patricia	46209674	Madre
Diaz Corimanya Sebastián	Diaz Quispe José Luis	29723698	Padre
Galarza Gamarra Melani Alexandra	Gamarra Cubos Liz	71515645	Madre
Navarro Caso Elizabet	Caso Lipe Verónica	10653193	Madre
Ortiz Quispe Renzo Gabriel	Ortiz Soto Renzo	29723698	Padre
Quispe Murga Esmeralda Yurisan	Murga Marcos Fabiana	47990921	Madre
Taco Paccaya Jheyson Enrique	Paccaya Condori Susana	46086165	Madre
Tomaylla Pariona Thiago André	Pariona Romero Mayte	74154058	Madre
Yana Aronccacya Aracely	Aronccacya Chuctaya Doris	42962876	Madre


Apéndice G: Autorización Padres de Familia - Prototipo

Figura 16

Autorizaciones de los PFFF - Prototipo

AUTORIZACIÓN

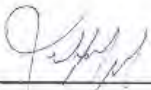
Yo, Renzo Ontiz Soto,
 con DNI N.º 29723698, autorizo a mi hijo (a)
Renzo Ontiz Quispe, alumno (a) de la I.E 40005 a
 participar en cuatro sesiones organizadas por el proyecto Cura Futuri, las cuales
 tienen como objetivo desarrollar la habilidad blanda de resolución de conflictos.



 FIRMA

AUTORIZACIÓN


Yo, Murga Mercedes Fabiana,
 con DNI N.º 47990421, autorizo a mi hijo (a)
Esmeralda Quispe Murga, alumno (a) de la I.E 40005 a
 participar en cuatro sesiones organizadas por el proyecto Cura Futuri, las cuales
 tienen como objetivo desarrollar la habilidad blanda de resolución de conflictos.



 FIRMA

AUTORIZACIÓN

Yo, CASO LIPE VERONICA,
 con DNI N.º 12053193, autorizo a mi hijo (a)
NAVARRO CASO ELIZABETH, alumno (a) de la I.E 40005 a
 participar en cuatro sesiones organizadas por el proyecto Cura Futuri, las cuales
 tienen como objetivo desarrollar la habilidad blanda de resolución de conflictos.



 FIRMA

AUTORIZACIÓN

Yo, Diego Augusto Jara Jara
 con DNI N.º 29793698, autorizo a mi hijo (a)
Sebastian Diego Corrales, alumno (a) de la I.E 40005 a
 participar en cuatro sesiones organizadas por el proyecto Cura Futuri, las cuales
 tienen como objetivo desarrollar la habilidad blanda de resolución de conflictos.


 FIRMA

AUTORIZACIÓN

Yo, Liz Gamarra Cubos
 con DNI N.º 71515645, autorizo a mi hijo (a)
Melani Galarza G, alumno (a) de la I.E 40005 a
 participar en cuatro sesiones organizadas por el proyecto Cura Futuri, las cuales
 tienen como objetivo desarrollar la habilidad blanda de resolución de conflictos.


 FIRMA

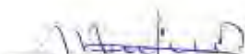
AUTORIZACIÓN

Yo, Huayta Hallya Patricia
 con DNI N.º 46209674, autorizo a mi hijo (a)
Borra Hualto Chris, alumno (a) de la I.E 40005 a
 participar en cuatro sesiones organizadas por el proyecto Cura Futuri, las cuales
 tienen como objetivo desarrollar la habilidad blanda de resolución de conflictos.


 FIRMA

AUTORIZACIÓN


Yo, Paulina Romero Mantke,
 con DNI N.º 74154058, autorizo a mi hijo (a)
Truceo Hornaylla Romero, alumno (a) de la I.E 40005 a
 participar en cuatro sesiones organizadas por el proyecto Cura Futuri, las cuales
 tienen como objetivo desarrollar la habilidad blanda de resolución de conflictos.



FIRMA

AUTORIZACIÓN

Yo, Paccaya Lourdes SANCHEZ,
 con DNI N.º 46086163, autorizo a mi hijo (a)
Jheysen Tacio Paccaya, alumno (a) de la I.E 40005 a
 participar en cuatro sesiones organizadas por el proyecto Cura Futuri, las cuales
 tienen como objetivo desarrollar la habilidad blanda de resolución de conflictos.



FIRMA

AUTORIZACIÓN

Yo, Don's Arancaya Chuctaya,
 con DNI N.º 42962876, autorizo a mi hijo (a)
Aracely Yana Arancaya, alumno (a) de la I.E 40005 a
 participar en cuatro sesiones organizadas por el proyecto Cura Futuri, las cuales
 tienen como objetivo desarrollar la habilidad blanda de resolución de conflictos.



FIRMA

Apéndice H: Google Forms – Encuesta Para evaluar Prototipo

Figura 17

Encuesta de Retroalimentación - Prototipo



Cura Futuri

Esta encuesta busca conocer tu opinión sobre nuestro proyecto piloto (sesiones) y así identificar y conocer nuestros puntos de mejora y generar los cambios necesarios.

Siéntete libre de compartir sus opiniones, ideas y percepciones. Te recordamos que no hay respuestas correctas o incorrectas. Así mismo, tus respuestas se mantendrán anónimas y confidenciales.

marin.es.fz@gmail.com (no compartidos) [Cambiar de cuenta](#)

*Obligatorio

¿Has aprendido algo en las sesiones?¿Qué has aprendido? *

Tu respuesta

¿Qué es lo que más te gusto de las sesiones? *

Tu respuesta

¿Qué es lo que menos te gusto de nuestras sesiones? *

Tu respuesta

¿Que te gustaría que cambiemos de las sesiones? *

Tu respuesta

¿Qué te gustaría que aumentemos en nuestras sesiones? *

Tu respuesta

¿Quisieras participar en más sesiones? *

Tu respuesta

Enviar Página 1 de 1 [Borrar formulario](#)

Apéndice I: Resultados Encuesta a Usuario – Prototipo

Tabla 47

Resultados de Encuesta de Retroalimentación - Prototipo

Participantes	¿Has aprendido algo en las sesiones? ¿Qué has aprendido?	¿Qué es lo que más te gusto de las sesiones?	¿Qué es lo que menos te gusto de nuestras sesiones?	¿Qué te gustaría que cambiemos de las sesiones?	¿Qué te gustaría que aumentemos en nuestras sesiones?	¿Quisieras participar en más sesiones?
Niño 1	si a no pelear con mis amigos	jugar con mis amigos	deberian aver mas juegos	mas sesoines y mas juegos	mas tiempo por cada seision	si
Niño 2	si me gusto mucho como la señorita nos enseñó a comunicarnos entre nuestros amigos	me gusto mucho como nos hicieron actuar en los casos que nos conto la señorita	duraron muy poquito tiempo	que incluyan un poquito mas de juegos	creo que podrian haber mas cesiones	si me gustaria
Niño 3	si a poder conversar para solucionar conflictos	que nos enseñaron a que debemos aprender a hablar	que fueron mui poquitas	que se juegue un poco mas	que allan mas	si
Niño 4	Si	Estar con mis amigos	Que juego fútbol a esa hora	La hora que no sea a la misma hora que juego fútbol	Más Gante para q puedan venir mas amigos	Si pero no a la hora del futbol
Niño 5	Si me a gustado mucho, y me han esneñado lo importante q es la comunicacion	A autocontrolarnos	Me hubiera gustado que bengan mas amigos	Que sean de más niños	Más tiempo	Si quosoera
Niño 6	Si aprendido mucho	Que jugábamos aprendiendo	Son muy pocos amigos	Más tiempo	Me gustarían tener mas sesiones	Si
Niño 7	Si, a resolver problemas de forma adecuada	Estar con mis amigos de clase	Muy poquito tiempo	Más sesiones	Más sesiones	Si
Niño 8	Si a conversar y solucionar problemas	Poder estar con mis amigos y aprender	Muy pocas sesiones	Más tiempo	Más sesiones	Si
Niño 9	si a ponerme en el lugar del otro	jugar con mis amigos	que dure poqito	que dure mas	mas juegos el tetro me gusto mucho	si

Apéndice J: Google Patents

Figura 18

Google Patent US 2013/0231942



US 20130231942A1

(19) **United States**
 (12) **Patent Application Publication** (10) **Pub. No.: US 2013/0231942 A1**
Capik (43) **Pub. Date: Sep. 5, 2013**

(54) **APPARATUS, SYSTEM, AND METHOD FOR THERAPY BASED SPEECH ENHANCEMENT AND BRAIN RECONFIGURATION** (52) **U.S. CL.**
 CPC **G06F 19/34** (2013.01)
 USPC **705/2**

(71) Applicant: **NEURODAR, LLC**, Redding, CA (US)

(72) Inventor: **John Capik**, Redding, CA (US)

(73) Assignee: **Neurodar, LLC**, Redding, CA (US)

(21) Appl. No.: **13/710,378**

(22) Filed: **Dec. 10, 2012**

Related U.S. Application Data

(60) Provisional application No. 61/568,406, filed on Dec. 8, 2011.

Publication Classification

(51) **Int. Cl.**
G06F 19/00 (2006.01)

(57) **ABSTRACT**

An analysis request module provides to a human subject an action request for imitation. A data collection and deconstruction module digitally collects action request response data from a human subject and deconstructs the data into subcomponents. The analysis module compares the subcomponents of the response data with the matching subcomponents of the action request and correlates the subcomponents of the physiological response with at least one of the subcomponents of the subject's response to the action request and a baseline state. An intelligent processing module receives physiological subcomponent input and response data input and dynamically associates the physiological subcomponents and other data subcomponents and recommends a new action configured to move the subject response toward a more accurate imitation of the action request.

Figura 19

Google Patent US 2018/0308473



US 20180308473A1

(19) **United States**
 (12) **Patent Application Publication** (10) **Pub. No.: US 2018/0308473 A1**
SCHOLAR (43) **Pub. Date: Oct. 25, 2018**

(54) **INTELLIGENT VIRTUAL ASSISTANT SYSTEMS AND RELATED METHODS** **G06F 17/21** (2006.01)
G06F 17/30 (2006.01)
A63F 13/80 (2006.01)

(71) Applicant: **TRUE IMAGE INTERACTIVE, INC.**, Pittsburgh, PA (US)

(72) Inventor: **Wayne SCHOLAR**, Mars, PA (US)

(21) Appl. No.: **15/757,105**

(22) PCT Filed: **Sep. 2, 2016**

(86) PCT No.: **PCT/US16/50223**

§ 371 (c)(1),

(2) Date: **Mar. 2, 2018**

Related U.S. Application Data

(60) Provisional application No. 62/213,276, filed on Sep. 2, 2015.

Publication Classification

(51) **Int. Cl.**
G10L 15/18 (2006.01)
G06F 15/18 (2006.01)
G10L 15/26 (2006.01)

(52) **U.S. CL.**
 CPC **G10L 15/18** (2013.01); **G06F 15/18** (2013.01); **G10L 15/26** (2013.01); **A63F 2300/8064** (2013.01); **G06F 17/3053** (2013.01); **A63F 13/80** (2014.09); **G06F 17/21** (2013.01)

(57) **ABSTRACT**

Provided herein are intelligent virtual assistant systems and related methods. The intelligent virtual assistant systems include a processor; and memory coupled to the processor, the memory comprising at least one executable instruction that when executed by the process causes the processor to effectuate operations comprising: receiving at least one input parameters indicative of a plurality of campaigns and a plurality of prompts from at least one campaign applications; determining a campaign flow based on the at least one input parameters; and generating, based on the campaign flow, an intelligent virtual assistance application. The disclosed intelligent virtual assistant systems and related methods can be used for counseling and coaching people, for example children and adults with special needs, such as autism.

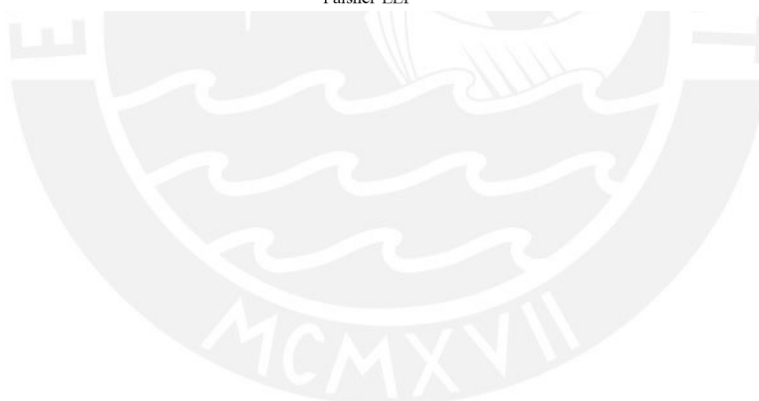
Figura 20

Google Patent US 20,223,934 B2



US010223934B2

<p>(12) United States Patent Paul</p>	<p>(10) Patent No.: US 10,223,934 B2 (45) Date of Patent: *Mar. 5, 2019</p>												
<p>(54) SYSTEMS AND METHODS FOR EXPRESSIVE LANGUAGE, DEVELOPMENTAL DISORDER, AND EMOTION ASSESSMENT, AND CONTEXTUAL FEEDBACK</p> <p>(71) Applicant: Lena Foundation, Boulder, CO (US)</p> <p>(72) Inventor: Terrance D. Paul</p> <p>(73) Assignee: Lena Foundation, Boulder, CO (US)</p> <p>(*) Notice: Subject to any disclaimer, the term of this patent is extended or adjusted under 35 U.S.C. 154(b) by 187 days. This patent is subject to a terminal disclaimer.</p> <p>(21) Appl. No.: 15/168,153</p> <p>(22) Filed: May 30, 2016</p> <p>(65) Prior Publication Data US 2016/0351074 A1 Dec. 1, 2016</p>	<p>(56) References Cited</p> <p>U.S. PATENT DOCUMENTS</p> <table border="0"> <tr> <td>4,087,632 A</td> <td>5/1978</td> <td>Hafer</td> </tr> <tr> <td>4,139,732 A</td> <td>2/1979</td> <td>Fourcin</td> </tr> </table> <p>(Continued)</p> <p>FOREIGN PATENT DOCUMENTS</p> <table border="0"> <tr> <td>DE</td> <td>10212128</td> <td>† 10/2003</td> </tr> <tr> <td>EP</td> <td>0896319</td> <td>2/1999</td> </tr> </table> <p>(Continued)</p> <p>OTHER PUBLICATIONS</p> <p>Huang et al. "Advances in Unsupervised Audio Classification and Segmentation for the Broadcast News and NGSW Corpora." IEEE Transactions on Audio, Speech, and Language Processing. vol. 14, No. 3, May 2006.</p> <p>(Continued)</p> <p><i>Primary Examiner</i> — Masud Ahmed (74) <i>Attorney, Agent, or Firm</i> — Bryan Cave Leighton Paisner LLP</p>	4,087,632 A	5/1978	Hafer	4,139,732 A	2/1979	Fourcin	DE	10212128	† 10/2003	EP	0896319	2/1999
4,087,632 A	5/1978	Hafer											
4,139,732 A	2/1979	Fourcin											
DE	10212128	† 10/2003											
EP	0896319	2/1999											



Apéndice K: Planificación y Diseño de Sesiones

Tabla 48

Sesión 1

SESIÓN 1: ¿QUÉ SON LAS EMOCIONES Y PARA QUÉ SIRVEN?			
Objetivo General: Los niños conocen lo que son las emociones y su función en su día a día.			
Capacidad: C1. Conoce el rol que juegan las emociones en su vida y aprende a identificarlas y validarlas en su propia experiencia.			
Duración	Actividad	Proceso de enseñanza-aprendizaje	Materiales
5 minutos	¿Cómo llegamos?	La facilitadora llega al espacio hasta 15 minutos antes de la sesión. 5 minutos antes de empezar, llama a los niños para que se acerquen y formen un círculo. Se da inicio a la sesión. Se da inicio saludando a los participantes, se presenta como facilitadora del grupo y les cuenta un poco sobre ella. Cada niño tendrá en su cuello un letrero con su nombre.	Lista de asistencia. Letreros con nombres de cada niño que reciben al entrar al lugar y llenar su asistencia.
10 minutos	Comunicar qué lograrán al finalizar el taller: Competencias + propuesta de proyecto	La facilitadora les comenta que ahora pasarán a conocer cómo se desarrollará el taller Resolución de conflictos para niños de 9 a 12 años. Para eso tiene papelotes con palabras clave que explican el proyecto, la propuesta y lo que desean que ellos y ellas desarrollen al finalizar el taller.	Papelotes como post it que irán pegando en la pizarra (o una superficie donde se pueda) para explicar de qué se trata el taller.
5 minutos	Comunicar pautas del taller	La facilitadora comunica que ahora les presentará algunas pautas que ayudarán a que logremos los objetivos de cada taller, es por eso que todas debemos procurar cumplirlas. Presenta y explica las pautas: 1. Nos comunicamos con respeto y asertividad. Esta quiere decir que quizá tengamos opiniones diferentes y eso está bien, pero debemos comunicar nuestras opiniones con respeto, procurando mantener un ambiente de confianza y armonía. 2. Estamos conectadas y enfocadas a este taller. Esta pauta quiere decir que debemos estar presentes con todos nuestros sentidos en este espacio, de esa manera el aprendizaje será aún mejor. 3. Cumplimos y valoramos los tiempos de cada actividad. Esta pauta indica que debemos cumplir con los tiempos que se nos indican para cada momento del taller, de modo que podamos lograr cada objetivo. Al finalizar, les pregunta: ¿Están de acuerdo con las pautas presentada? ¿Qué piensan? ¿Hay alguna que deseen agregar? ¿Hay alguna pauta que sientan que necesitan para que todas estemos más cómodas en este y los siguientes talleres? La facilitadora pide participaciones, escucha y toma nota de las pautas que deseen agregar. Además debe tener en cuenta que máximo	Papelote con las normas escritas y enmascarado porque este deberá ser presentado al inicio de cada una de las sesiones a lo largo del taller.
15 minutos	Las emociones: ¿Qué son para tí? y ¿Para qué sirven?	La facilitadora les agradece por su participación anterior y les comunica las indicaciones para la actividad que viene. Dividirá al grupo en 2. Cada grupo tendrá un papelote. Un grupo deberá responder a la pregunta ¿QUÉ SON LAS EMOCIONES? y el otro deberá responder a ¿CUÁL ES LA FUNCIÓN DE LAS EMOCIONES?. Es importante decirles que no hay nada respuestas correctas ni incorrectas. Todo es un recojo de saberes previos y es necesario saber el nivel de información que manejan. Tendrán 8 minutos para hacer la lluvia de ideas respondiendo a las preguntas. Al finalizar el tiempo, cada grupo expondrá sus respuestas y participando en orden. Si alguien del otro grupo desea aportar al grupo que expone, puede hacerlo con toda libertad al final de la exposición. Todos estamos aprendiendo.	dos papelotes. uno con la pregunta: ¿qué son las emociones? y otro con la pregunta ¿cuál es la función de las emociones?
10 minutos	Compartimos y damos explicación de emociones	La facilitadora tiene lista la definición de EMOCIONES así como la explicación sobre sus FUNCIONES, comparte y explica. Teniendo en cuenta también la dinámica anterior, despejando aquello que pudo no quedar claro o añadiendo conceptos que podrían ser tomados de la dinámica anterior.	Papelote con ambas definiciones.
5 minutos	Comunicar objetivo del taller, para qué	Después la facilitadora conecta todo el trabajo anterior con el objetivo del taller, comunica: el objetivo de este primer módulo es que nos conectemos con nuestras emociones, sepamos qué son, cuál es su función en nuestra vida. No solo eso, sino es muy importante que aprendamos a reconocer qué emociones estamos sintiendo y observar qué emociones pueden estar sintiendo los demás. La gestión emocional es el primer paso para desarrollar la habilidad de resolver conflictos.	
5 minutos	Compartimos para que en cierre nos cuenten cómo se	Presentamos el medidor emocional y les contamos que a partir de hoy nos acompañará al inicio y al final de cada sesión. Lo pegamos en la pizarra o en una superficie, Lo explicamos e invitamos a cada niño o niña a observarlo y reconocer cómo nos estamos sintiendo.	Medidor emocional de "Yale center for emotional intelligence"
5 minutos	Cierre + Metacognición	En un círculo, la facilitadora invita a todos los participantes a que nombren en voz alta qué se llevan de la sesión de hoy.	

Tabla 49

Sesión 2

SESIÓN 2: ¿QUÉ SIENTO, QUÉ SIENTES?			
Objetivo General: Los niños pueden reconocer qué es lo que están sintiendo tanto ellos mismos como otras personas, son capaces de nombrar distintas emociones e identificar, en sí mismos si estas les generan bienestar o malestar.			
Capacidad: C1. Conoce el rol que juegan las emociones en su vida y aprende a identificarlas y validarlas en su propia experiencia.			
Duración	Actividad	Proceso de enseñanza-aprendizaje	Materiales
5 minutos	¿Cómo llegamos?	La facilitadora llega al espacio hasta 15 minutos antes de la sesión. 5 minutos antes de empezar, llama a los niños para que se acerquen y formen un círculo. Se da inicio a la sesión con una dinámica rompehielos. Se abre la pregunta, ¿cómo llegamos? la consigna es que los niños respondan con una emoción que los describa en ese momento. No pueden responder bien o mal. Para eso es necesario que en la pared esté pegado el medidor emocional de la sesión anterior. Cada uno va nombrando la emoción que lo describe y al final durante 1 minuto, cada uno debe actuar de forma más notoria esa emoción. Luego, los invitamos a recordar un momento muy desagradable de su último mes. Que lo recuerden con mucho detalle. Se hace unas preguntas que ellos tendrán que responder luego en la hoja de en frente. ¿Qué pasó en ese momento? ¿Qué emoción(es) sentiste? Nómbralas. Finalmente, ¿cómo se siente tu cuerpo cuando sientes esa emoción?	Lista de asistencia. Letreros con nombres de cada niños que reciben al entrar al lugar y llenar su asistencia. Medidor emocional de la sesión anterior.
10 minutos	Comunicar pautas del taller	La facilitadora comunica que ahora les presentará algunas pautas que ayudarán a que logremos los objetivos de cada taller, es por eso que todas debemos procurar cumplirlas. Presenta y explica las pautas: 1. Nos comunicamos con respeto y asertividad. Esta quiere decir que quizá tengamos opiniones diferentes y eso está bien, pero debemos comunicar nuestras opiniones con respeto, procurando mantener un ambiente de confianza y armonía. 2. Estamos conectadas y enfocadas a este taller. Esta pauta quiere decir que debemos estar presentes con todos nuestros sentidos en este espacio, de esa manera el aprendizaje será aún mejor. 3. Cumplimos y valoramos los tiempos de cada actividad. Esta pauta indica que debemos cumplir con los tiempos que se nos indican para cada momento del taller, de modo que podamos lograr cada objetivo. Al finalizar, les pregunta: ¿Están de acuerdo con las pautas presentada? ¿Qué piensan? ¿Hay alguna que deseen agregar? ¿Hay alguna pauta que sientan que necesitan para que todas estemos más cómodas en este y los siguientes talleres? La facilitadora pide participaciones, escucha y toma nota de las pautas que deseen agregar. Además debe tener en cuenta que máximo deberán ser 5 pautas.	Papelote con las pautas del taller.
15 minutos	¿Qué siento y cómo se siente lo que siento?	Para esta dinámica vamos a invitar a los participantes a que se sienten en el suelo sobre los cojines , delante de ellos habrá papel y lápiz, se pone música suave y los invitamos a recordar un momento agradable de su última semana. Que lo recuerden con mucho detalle. Se hace unas preguntas que ellos tendrán que responder luego en la hoja de en frente. ¿Qué pasó en ese momento? ¿Qué emoción(es) sentiste? Nómbralas. Finalmente, ¿cómo se siente tu cuerpo cuando sientes esa emoción?	Cojines, música suave, papel con las preguntas necesarias, lápices para cada participante.
10 minutos	Explicación fisiológica de las emociones	La facilitadora les agradece por su trabajo anterior y pide la participación de 3 niños para que cuenten un poco sobre lo que pudieron percibir sobre sí mismos en cada situación. La facilitadora explica como es que las emociones también activan el cuerpo físico y existe un lenguaje corporal que nos permite expresarnos. Que si estamos atentos y atentadas, podemos ser más conscientes de ello y así, podemos gestionarlas mejor. Porque si no sabemos qué sentimos podemos actuar presos de las emociones	
5 minutos	Comunicar el objetivo del taller, para qué.	Después la facilitadora conecta todo el trabajo anterior con el objetivo del taller, comunica: El objetivo de este taller es que ustedes sean capaces de reconocer qué es lo que están sintiendo ustedes mismos y otras personas y además, sean capaces de nombrar distintas emociones e identificar, en ustedes mismos si estas les generan bienestar o malestar. Para eso, vamos a pasar a la siguiente actividad.	
10 minutos	¿Qué hiciste ayer y cómo te sentiste?	Se entrega un papel a cada participante, en él van a narrar cómo fue que se despertaron el día anterior, cómo se estaban sintiendo en ese momento y si esa emoción era agradable o desagradable. Luego, van a narrar cómo fue cuando llegaron del colegio, cómo se estaban sintiendo y si esa emoción era agradable o desagradable. Finalmente, van a describir cómo fue cuando estaban por dormir, qué emoción estaban sintiendo y si era agradable o no. Al final se pide la participación a 2 personas y la reflexión está guiada a reconocer que algunas emociones se sientes agradables en el cuerpo y otras no tanto. Eso nos pasa a todos, es normal. Aún así todas las emociones son válidas.	Hojas y lápices para cada participante.
5 minutos	Cierre + Metacognición	En un círculo, la facilitadora invita a todos los participantes a que nombren en voz alta qué se llevan de la sesión de hoy.	

Tabla 50

Sesión 3

SESIÓN 3: CANALIZANDO EMOCIONES			
Objetivo General: Los niños son capaces de comprender las emociones que están sintiendo y validarlas. Reconocen lo que es negar o reprimir emociones.			
Capacidad: C1. Conoce el rol que juegan las emociones en su vida y aprende a identificarlas y validarlas en su propia experiencia.			
Duración	Actividad	Proceso de enseñanza-aprendizaje	Materiales
5 minutos	¿Cómo llegamos?	La facilitadora llega al espacio hasta 15 minutos antes de la sesión. 5 minutos antes de empezar, llama a los niños para que se acerquen y formen un círculo. Se da inicio a la sesión. Se abre la pregunta, ¿cómo llegamos? la consigna es que los niños respondan con una emoción que los describa en ese momento. No pueden responder bien o mal. Para eso es necesario que en la pared esté pegado el medidor emocional de la sesión anterior. Cada uno va nombrando la emoción que lo describe y al final durante 1 minuto, cada uno debe actuar de forma más notoria esa emoción.	Lista de asistencia. Letreros con nombres de cada niño que reciben al entrar al lugar y llenar su asistencia. Medidor emocional de la sesión
5 minutos	Comunicar pautas del taller	La facilitadora comunica que ahora les presentará algunas pautas que ayudarán a que logremos los objetivos de cada taller, es por eso que todas debemos procurar cumplirlas. Presenta y explica las pautas: 1. Nos comunicamos con respeto y asertividad. Esta quiere decir que quizá tengamos opiniones diferentes y eso está bien, pero debemos comunicar nuestras opiniones con respeto, procurando mantener un ambiente de confianza y armonía. 2. Estamos conectadas y enfocadas a este taller. Esta pauta quiere decir que debemos estar presentes con todos nuestros sentidos en este espacio, de esa manera el aprendizaje será aún mejor. 3. Cumplimos y valoramos los tiempos de cada actividad. Esta pauta indica que debemos cumplir con los tiempos que se nos indican para cada momento del taller, de modo que podamos lograr cada objetivo. Al finalizar, les pregunta: ¿Están de acuerdo con las pautas presentada? ¿Qué piensan? ¿Hay alguna que deseen agregar? ¿Hay alguna pauta que sientan que necesitan para que todas estemos más cómodas en este y los siguientes talleres? La facilitadora pide participaciones, escucha y toma nota de las pautas que deseen agregar. Además debe tener en cuenta que máximo deberán ser 5 pautas.	Papelote con las pautas del taller
20 minutos	¿Qué hago con todo lo que siento?	La facilitadora comunica que ahora les presentará algunas pautas que ayudarán a que logremos los objetivos de cada taller, es por eso que todas debemos procurar cumplirlas. Presenta y explica las pautas: 1. Nos comunicamos con respeto y asertividad. Esta quiere decir que quizá tengamos opiniones diferentes y eso está bien, pero debemos comunicar nuestras opiniones con respeto, procurando mantener un ambiente de confianza y armonía. 2. Estamos conectadas y enfocadas a este taller. Esta pauta quiere decir que debemos estar presentes con todos nuestros sentidos en este espacio, de esa manera el aprendizaje será aún mejor. 3. Cumplimos y valoramos los tiempos de cada actividad. Esta pauta indica que debemos cumplir con los tiempos que se nos indican para cada momento del taller, de modo que podamos lograr cada objetivo. Al finalizar, les pregunta: ¿Están de acuerdo con las pautas presentada? ¿Qué piensan? ¿Hay alguna que deseen agregar? ¿Hay alguna pauta que sientan que necesitan para que todas estemos más cómodas en este y los siguientes talleres? La facilitadora pide participaciones, escucha y toma nota de las pautas que deseen agregar. Además debe tener en cuenta que máximo deberán ser 5 pautas.	Cojines, música suave, papel con las preguntas necesarias, lápices para cada participante.
15 minutos	De las herramientas que viste, ¿Cómo te expresas tu?	La facilitadora comunica que ahora les presentará algunas pautas que ayudarán a que logremos los objetivos de cada taller, es por eso que todas debemos procurar cumplirlas. Presenta y explica las pautas: 1. Nos comunicamos con respeto y asertividad. Esta quiere decir que quizá tengamos opiniones diferentes y eso está bien, pero debemos comunicar nuestras opiniones con respeto, procurando mantener un ambiente de confianza y armonía. 2. Estamos conectadas y enfocadas a este taller. Esta pauta quiere decir que debemos estar presentes con todos nuestros sentidos en este espacio, de esa manera el aprendizaje será aún mejor. 3. Cumplimos y valoramos los tiempos de cada actividad. Esta pauta indica que debemos cumplir con los tiempos que se nos indican para cada momento del taller, de modo que podamos lograr cada objetivo. Al finalizar, les pregunta: ¿Están de acuerdo con las pautas presentada? ¿Qué piensan? ¿Hay alguna que deseen agregar? ¿Hay alguna pauta que sientan que necesitan para que todas estemos más cómodas en este y los siguientes talleres? La facilitadora pide participaciones, escucha y toma nota de las pautas que deseen agregar. Además debe tener en cuenta que máximo deberán ser 5 pautas.	Hojas y lápices
5 minutos	Comunicar el objetivo del taller, para qué.	Después la facilitadora conecta todo el trabajo anterior con el objetivo del taller, comunica: Los niños son capaces de comprender las emociones que están sintiendo y canalizarlas. Reconocen lo que es negar o reprimir emociones. Para eso, vamos a pasar a la siguiente actividad.	
5 minutos	Dos mecanismos no saludables de expresar	La facilitadora explica brevemente sobre dos formas de abordar las emociones que, algunas veces, podrían no resultar saludables. Estas son reprimir y evadir. Entrega además un texto pequeño donde se explica a profundidad ambos mecanismos.	Hojas informativas
5 minutos	Cierre + Metacognición	En un círculo, la facilitadora invita a todos los participantes a que nombren en voz alta qué se llevan de la sesión de hoy.	

Tabla 51

Sesión 4

SESIÓN 4: TEATRO DE GESTIÓN EMOCIONAL			
Objetivo General: Los niños pueden reconocer sus emociones, reconocer las emociones ajenas, tener herramientas para canalizarlas y validarlas.			
Capacidad: C1. Conoce el rol que juegan las emociones en su vida y aprende a identificarlas y validarlas en su propia experiencia.			
Duración	Actividad	Proceso de enseñanza-aprendizaje	Materiales
5 minutos	¿Cómo llegamos?	La facilitadora llega al espacio hasta 15 minutos antes de la sesión. 5 minutos antes de empezar, llama a los niños para que se acerquen y formen un círculo. Se da inicio a la sesión. Se abre la pregunta, ¿cómo llegamos? la consigna es que los niños respondan con una emoción que los describa en ese momento. No pueden responder bien o mal, Para eso es necesario que en la pared esté pegado el medidor emocional de la sesión anterior. Cada uno va nombrando la emoción que lo describe y al final deberá agregar la frase: "y está bien sentirme así". Por ejemplo: "Hoy me siento triste y está bien sentirme así"	Lista de asistencia. Letreros con nombres de cada niños que reciben al entrar al lugar y llenar su asistencia. Medidor emocional de la sesión anterior.
5 minutos	Comunicar pautas del taller	La facilitadora comunica que ahora les presentará algunas pautas que ayudarán a que logremos los objetivos de cada taller, es por eso que todas debemos procurar cumplirlas. Presenta y explica las pautas: 1. Nos comunicamos con respeto y asertividad. Esta quiere decir que quizá tengamos opiniones diferentes y eso está bien, pero debemos comunicar nuestras opiniones con respeto, procurando mantener un ambiente de confianza y armonía. 2. Estamos conectadas y enfocadas a este taller. Esta pauta quiere decir que debemos estar presentes con todos nuestros sentidos en este espacio, de esa manera el aprendizaje será aún mejor. 3. Cumplimos y valoramos los tiempos de cada actividad. Esta pauta indica que debemos cumplir con los tiempos que se nos indican para cada momento del taller, de modo que podamos lograr cada objetivo. Al finalizar, les pregunta: ¿Están de acuerdo con las pautas presentada? ¿Qué piensan? ¿Hay alguna que deseen agregar? ¿Hay alguna pauta que sientan que necesitan para que todas estemos más cómodas en este y los siguientes talleres? La facilitadora pide participaciones, escucha y toma nota de las pautas que deseen agregar. Además debe tener en cuenta que máximo deberán ser 5 pautas.	Papelote con las pautas del taller.
20 minutos	¿Puedes aceptar tus emociones y las de los demás?	Reflexionamos en torno a la primera actividad. El hecho de decir "está bien sentirme así" significa aceptar una emoción. No siempre es fácil aceptar las emociones propias ni ajenas. Podemos no estar de acuerdo con las reacciones a esas emociones, más la emoción es siempre válida.	Papelote con ejemplos sobre validación y no validación emocional.
15 minutos	Comunicar el objetivo del taller, para qué.	Después la facilitadora conecta todo el trabajo anterior con el objetivo del taller, comunica: Los niños pueden reconocer sus emociones, reconocer las emociones ajenas, tener herramientas para canalizarlas y validarlas.	
5 minutos	Teatro de las emociones	La facilitadora explica que esta actividad consiste en crear un teatro de las emociones integrando todo lo que vimos. Se harán 2 grupos. Cada grupo tiene 13 minutos para crear su teatro corto. En el teatro tienen que estar los conceptos que vimos a lo largo del módulo 1: Reconocer emociones, canalizar emociones, validar emociones. Cada grupo tendrá 6 minutos para actuar.	
5 minutos	Cierre + Metacognición	En un círculo, la facilitadora invita a todos los participantes a que nombren en voz alta qué se llevan de la sesión de hoy.	

Tabla 52

Sesión 5

SESIÓN 5: CONOCIENDO LA EMPATÍA			
Objetivo General: Los niños pueden reconocer la empatía y comprenden la diferencia entre actuar con empatía y sin ella tanto consigo mismos como con el entorno.			
Capacidad: 2 - Los niños son capaces de reconocer y aplicar la empatía, la escucha activa y de reconocer sus límites personales como los ajenos.			
Duración	Actividad	Proceso de enseñanza-aprendizaje	Materiales
5 minutos	¿Cómo llegamos?	La facilitadora llega al espacio hasta 15 minutos antes de la sesión. 5 minutos antes de empezar, llama a los niños para que se acerquen y formen un círculo. Se da inicio a la sesión. Se abre la pregunta, ¿cómo llegamos? la consigna es que los niños respondan con una emoción que los describa en ese momento. No pueden responder bien o mal. Para eso es necesario que en la pared esté pegado el medidor emocional de la sesión anterior. Cada uno va nombrando la emoción que lo describe hoy. La facilitadora dice en voz alta: Gracias (nombre del participante) está bien sentirte cómo te sientes.	Lista de asistencia. Letreros con nombres de cada niño que reciben al entrar al lugar y llenar su asistencia. Medidor emocional de la sesión anterior.
5 minutos	Comunicar pautas del taller	La facilitadora comunica que ahora les presentará algunas pautas que ayudarán a que logremos los objetivos de cada taller, es por eso que todas debemos procurar cumplirlas. Presenta y explica las pautas: 1. Nos comunicamos con respeto y asertividad. Esta quiere decir que quizá tengamos opiniones diferentes y eso está bien, pero debemos comunicar nuestras opiniones con respeto, procurando mantener un ambiente de confianza y armonía. 2. Estamos conectadas y enfocadas a este taller. Esta pauta quiere decir que debemos estar presentes con todos nuestros sentidos en este espacio, de esa manera el aprendizaje será aún mejor. 3. Cumplimos y valoramos los tiempos de cada actividad. Esta pauta indica que debemos cumplir con los tiempos que se nos indican para cada momento del taller, de modo que podamos lograr cada objetivo. Al finalizar, les pregunta: ¿Están de acuerdo con las pautas presentada? ¿Qué piensan? ¿Hay alguna que deseen agregar? ¿Hay alguna pauta que sientan que necesitan para que todas estemos más cómodas en este y los siguientes talleres? La facilitadora pide participaciones, escucha y toma nota de las pautas que deseen agregar. Además debe tener en cuenta que máximo deberán ser 5 pautas.	Papelote con las pautas del taller.
20 minutos	Análisis de casos	Habrán 3 grupos. Cada grupo recibirá una hoja con el caso y una hora con preguntas que deberán responder en conjunto. Para hacer todo ello tienen 11 minutos. En los 7 minutos restantes, tendrán que exponer en grupo sus hallazgos. Las preguntas en la hoja son las siguientes: ¿Que puede estar sintiendo el personaje principal?, ¿Podrían ser esas emociones agradables o desagradables?, ¿Qué crees que necesita?, ¿Cómo podrías tu ayudarlo? Después de las exposiciones se explica qué es la empatía y por qué es importante.	Papelote con definición de empatía que quedará pegado hasta el final de la sesión.
5 minutos	Comunicar el objetivo del taller, para qué.	Después la facilitadora conecta todo el trabajo anterior con el objetivo del taller, comunica: Los niños reconocen la empatía y comprenden la diferencia entre actuar con empatía y sin ella tanto consigo mismos como con el entorno.	
15 minutos	Auto observación: ¿En qué momentos no soy empático conmigo?	En un círculo, la facilitadora explica como, muchas veces, solemos ser duros con nosotros mismos y nosotras mismas, pone un ejemplo personal de cómo, algunas veces, ella no es empática consigo misma. Empieza un círculo de palabra en el que cada participante va a nombrar una situación en la que sintió que estuvo siendo poco empático consigo mismo. El círculo le agradece por compartir.	Hojas con preguntas. Casos a analizar. Lápices o plumones para escribir.
5 minutos	Cierre + Metacognición	En un círculo, la facilitadora invita a todos los participantes a que nombren en voz alta qué se llevan de la sesión de hoy.	

Tabla 53

Sesión 6

SESIÓN 6: ESCUCHA ACTIVA			
Objetivo General: Los niños conocen la escucha activa y conocen herramientas para aplicarla.			
Capacidad: 2 - Los niños son capaces de reconocer y aplicar la empatía, la escucha activa y de reconocer sus límites personales como los ajenos.			
Duración	Actividad	Proceso de enseñanza-aprendizaje	Materiales
5 minutos	¿Cómo llegamos?	La facilitadora llega al espacio hasta 15 minutos antes de la sesión. 5 minutos antes de empezar, llama a los niños para que se acerquen y formen un círculo. Se da inicio a la sesión. Se abre la pregunta, ¿cómo llegamos? la consigna es que los niños respondan con una emoción que los describa en ese momento. No pueden responder bien o mal. Para eso es necesario que en la pared esté pegado el medidor emocional de la sesión anterior. Cada uno va nombrando la emoción que lo describe hoy. La facilitadora dice en voz alta: Gracias (nombre del participante), te escuchamos y está bien sentirte cómo te sientes.	Lista de asistencia. Letreros con nombres de cada niños que reciben al entrar al lugar y llenar su asistencia. Medidor emocional de la sesión anterior.
5 minutos	Comunicar pautas del taller	La facilitadora comunica que ahora les presentará algunas pautas que ayudarán a que logremos los objetivos de cada taller, es por eso que todas debemos procurar cumplirlas. Presenta y explica las pautas: 1. Nos comunicamos con respeto y asertividad. Esta quiere decir que quizá tengamos opiniones diferentes y eso está bien, pero debemos comunicar nuestras opiniones con respeto, procurando mantener un ambiente de confianza y armonía. 2. Estamos conectadas y enfocadas a este taller. Esta pauta quiere decir que debemos estar presentes con todos nuestros sentidos en este espacio, de esa manera el aprendizaje será aún mejor. 3. Cumplimos y valoramos los tiempos de cada actividad. Esta pauta indica que debemos cumplir con los tiempos que se nos indican para cada momento del taller, de modo que podamos lograr cada objetivo. Al finalizar, les pregunta: ¿Están de acuerdo con las pautas presentada? ¿Qué piensan? ¿Hay alguna que deseen agregar? ¿Hay alguna pauta que sientan que necesitan para que todas estemos más cómodas en este y los siguientes talleres? La facilitadora pide participaciones, escucha y toma nota de las pautas que deseen agregar. Además debe tener en cuenta que máximo deberán ser 5 pautas.	Papelote con las pautas del taller.
20 minutos	Qué es la escucha activa y estrategias para fomentarla	La facilitadora explica la definición de la escucha activa, explica sus beneficios y sobre 4 estrategias para escuchar activamente. Parafrasear y resumir, lenguaje corporal positivo, hacer preguntas abiertas, evitar interrumpir.	Papelote con explicación de lo que es la escucha activa y las estrategias para aplicarla.
5 minutos	Comunicar el objetivo del taller, para qué.	Después la facilitadora conecta todo el trabajo anterior con el objetivo del taller, comunica: Los niños conocen la escucha activa y conocen herramientas para aplicarla.	
25 minutos	Diálogos con estrategias de escucha activa.	Se divide a los participantes en 4 grupos. A cada grupo le tocará una técnica de escucha activa. El trabajo consiste en elaborar un diálogo en donde haya un interlocutor y una persona que habla. La técnica deberá estar aplicada a lo largo del diálogo por el interlocutor. Tendrán 15 minutos para hacerlo y en los siguientes 10 minutos, deberán exponer.	Papelotes y plumones para escribir.
5 minutos	Cierre + Metacognición	En un círculo, la facilitadora invita a todos los participantes a que nombren en voz alta qué se llevan de la sesión de hoy.	

Tabla 54

Sesión 7

SESIÓN 7: MIS LÍMITES			
Objetivo General: Los niños conocen qué es un límite. Reconocen sus límites propios y los límites ajenos, así como distintas formas de manifestarlos.			
Capacidad: 2 - Los niños son capaces de reconocer y aplicar la empatía, la escucha activa y de reconocer sus límites personales como los ajenos.			
Duración	Actividad	Proceso de enseñanza-aprendizaje	Materiales
5 minutos	¿Cómo llegamos?	La facilitadora llega al espacio hasta 15 minutos antes de la sesión. 5 minutos antes de empezar, llama a los niños para que se acerquen y formen un círculo. Se da inicio a la sesión. Se abre la pregunta, ¿cómo llegamos? la consigna es que los niños respondan con una emoción que los describa en ese momento. No pueden responder bien o mal. Para eso es necesario que en la pared esté pegado el medidor emocional de la sesión anterior. Cada uno va nombrando la emoción que lo describe hoy. La facilitadora dice en voz alta: Gracias (nombre del participante), te escuchamos y está bien sentirte cómo te sientes.	Lista de asistencia. Letreros con nombres de cada niño que reciben al entrar al lugar y llenar su asistencia. Medidor emocional de la sesión anterior.
5 minutos	Comunicar pautas del taller	La facilitadora comunica que ahora les presentará algunas pautas que ayudarán a que logremos los objetivos de cada taller, es por eso que todas debemos procurar cumplirlas. Presenta y explica las pautas: 1. Nos comunicamos con respeto y asertividad. Esta quiere decir que quizá tengamos opiniones diferentes y eso está bien, pero debemos comunicar nuestras opiniones con respeto, procurando mantener un ambiente de confianza y armonía. 2. Estamos conectadas y enfocadas a este taller. Esta pauta quiere decir que debemos estar presentes con todos nuestros sentidos en este espacio, de esa manera el aprendizaje será aún mejor. 3. Cumplimos y valoramos los tiempos de cada actividad. Esta pauta indica que debemos cumplir con los tiempos que se nos indican para cada momento del taller, de modo que podamos lograr cada objetivo. Al finalizar, les pregunta: ¿Están de acuerdo con las pautas presentada? ¿Qué piensan? ¿Hay alguna que deseen agregar? ¿Hay alguna pauta que sientan que necesitan para que todas estemos más cómodas en este y los siguientes talleres? La facilitadora pide participaciones, escucha y toma nota de las pautas que deseen agregar. Además debe tener en cuenta que máximo deberán ser 5 pautas.	Papelote con las pautas del taller.
15 minutos	El poder de decir "no"	La facilitadora explica y guía la reflexión hacia que situaciones que no nos gustan, con las que no nos sentimos cómodos y que nadie tiene derecho a obligarnos a hacer algo que no queremos. Tenemos todo el poder de decir que "no" o que "así no nos gusta".	Papelote con la palabra "Límites."
5 minutos	Comunicar el objetivo del taller, para qué.	Después la facilitadora conecta todo el trabajo anterior con el objetivo del taller, comunica: Los niños conocen qué es un límite. Reconocen sus límites propios y los límites ajenos, así como distintas formas de manifestarlos.	
15 minutos	Reconociendo mis límites.	Es un trabajo individual. Cada participante recibirá una hoja que está dividida en 4 cuadrantes. Cada cuadrante tiene una dimensión de su vida: Familia, amigos, colegio, pareja (si no tuvieran, pueden escribir sobre cómo se proyectan). En casa uno de los cuadrantes escribirán algo que no les hace sentir cómodos y a continuación una acción que podrían tomar frente a eso que viene ocurriendo.	Hojas con cuadrantes y algo para escribir.
5 minutos	Cierre + Metacognición	En un círculo, la facilitadora invita a todos los participantes a que nombren en voz alta qué se llevan de la sesión de hoy.	

Tabla 55

Sesión 8

SESIÓN 8: TEATRO DE COMUNICACIÓN ASERTIVA			
Objetivo General: Los niños son capaces de conectar empáticamente con otros desde la escucha activa, nombrando sus límites y respetando los límites ajenos.			
Capacidad: 2 - Los niños son capaces de reconocer y aplicar la empatía, la escucha activa y de reconocer sus límites personales como los ajenos.			
Duración	Actividad	Proceso de enseñanza-aprendizaje	Materiales
5 minutos	¿Cómo llegamos?	La facilitadora llega al espacio hasta 15 minutos antes de la sesión. 5 minutos antes de empezar, llama a los niños para que se acerquen y formen un círculo. Se da inicio a la sesión. Se abre la pregunta, ¿cómo llegamos? la consigna es que los niños respondan con una emoción que los describa en ese momento. No pueden responder bien o mal. Para eso es necesario que en la pared esté pegado el medidor emocional de la sesión anterior. Cada uno va nombrando la emoción que lo describe y al final deberá agregar la frase: "y está bien sentirme así". Por ejemplo: "Hoy me siento triste y está bien sentirme así"	Lista de asistencia. Letreros con nombres de cada niños que reciben al entrar al lugar y llenar su asistencia. Medidor emocional de la sesión anterior.
5 minutos	Comunicar pautas del taller	La facilitadora comunica que ahora les presentará algunas pautas que ayudarán a que logremos los objetivos de cada taller, es por eso que todas debemos procurar cumplirlas. Presenta y explica las pautas: 1. Nos comunicamos con respeto y asertividad. Esta quiere decir que quizá tengamos opiniones diferentes y eso está bien, pero debemos comunicar nuestras opiniones con respeto, procurando mantener un ambiente de confianza y armonía. 2. Estamos conectadas y enfocadas a este taller. Esta pauta quiere decir que debemos estar presentes con todos nuestros sentidos en este espacio, de esa manera el aprendizaje será aún mejor. 3. Cumplimos y valoramos los tiempos de cada actividad. Esta pauta indica que debemos cumplir con los tiempos que se nos indican para cada momento del taller, de modo que podamos lograr cada objetivo. Al finalizar, les pregunta: ¿Están de acuerdo con las pautas presentada? ¿Qué piensan? ¿Hay alguna que deseen agregar? ¿Hay alguna pauta que sientan que necesitan para que todas estemos más cómodas en este y los siguientes talleres? La facilitadora pide participaciones, escucha y toma nota de las pautas que deseen agregar. Además debe tener en cuenta que máximo deberán ser 5 pautas.	Papelote con las pautas del taller.
15 minutos	Repaso sobre la empatía, las estrategias de escucha activa y recordamos la importancia de conocer los límites.	La facilitadora pregunta al grupo sobre los conceptos abordados en las sesiones anteriores. Una vez que extrajeron los saberes de los participantes, les recuerdan cada uno, detalladamente, en un papelote.	Papelote con conceptos de empatía, escucha activa y sus estrategias y sobre límites.
5 minutos	Comunicar el objetivo del taller, para qué.	Después la facilitadora conecta todo el trabajo anterior con el objetivo del taller, comunica: Los niños son capaces de conectar empáticamente con otros desde la escucha activa, nombrando sus límites y respetando los límites ajenos.	
25 minutos	Teatro de las emociones	La facilitadora explica que esta actividad consiste en crear un "Teatro de la comunicación asertiva" integrando todo lo que vimos. Se harán 2 grupos. Cada grupo tiene 13 minutos para crear su teatro corto. En el teatro tienen que estar los conceptos que vimos a lo largo del módulo 1: Una situación donde haya empatía, un momento donde haya escucha activa y al menos se aplique una técnica y un momento en que algún personaje necesite nombrar un límite suyo para resolver un conflicto. Cada grupo tendrá 5 minutos para actuar.	Hojas para anotar el guion.
5 minutos	Cierre + Metacognición	En un círculo, la facilitadora invita a todos los participantes a que nombren en voz alta qué se llevan de la sesión de hoy.	

Tabla 56

Sesión 9

SESIÓN 9: RESPONSABILIDAD			
Objetivo General: Los niños son capaces de reconocer su responsabilidad en los conflictos que puedan surgir haciéndose cargo de lo que les corresponde y marcando límites con aquello que no.			
Capacidad: C3- Reconoce su responsabilidad en cada conflicto y distintas herramientas para la resolución de conflictos.			
Duración	Actividad	Proceso de enseñanza-aprendizaje	Materiales
5 minutos	¿Cómo llegamos?	La facilitadora llega al espacio hasta 15 minutos antes de la sesión. 5 minutos antes de empezar, llama a los niños para que se acerquen y formen un círculo. Se da inicio a la sesión. Se abre la pregunta, ¿cómo llegamos? la consigna es que los niños respondan con una emoción que los describa en ese momento. No pueden responder bien o mal. Para eso es necesario que en la pared esté pegado el medidor emocional de la sesión anterior. Cada uno va nombrando la emoción que lo describe hoy. La facilitadora dice en voz alta: Gracias (nombre del participante), te escuchamos y está bien sentirte cómo te sientes.	Lista de asistencia. Letreros con nombres de cada niño que reciben al entrar al lugar y llenar su asistencia. Medidor emocional de la sesión anterior.
5 minutos	Comunicar pautas del taller	La facilitadora comunica que ahora les presentará algunas pautas que ayudarán a que logremos los objetivos de cada taller, es por eso que todas debemos procurar cumplirlas. Presenta y explica las pautas: 1. Nos comunicamos con respeto y asertividad. Esta quiere decir que quizá tengamos opiniones diferentes y eso está bien, pero debemos comunicar nuestras opiniones con respeto, procurando mantener un ambiente de confianza y armonía. 2. Estamos conectadas y enfocadas a este taller. Esta pauta quiere decir que debemos estar presentes con todos nuestros sentidos en este espacio, de esa manera el aprendizaje será aún mejor. 3. Cumplimos y valoramos los tiempos de cada actividad. Esta pauta indica que debemos cumplir con los tiempos que se nos indican para cada momento del taller, de modo que podamos lograr cada objetivo. Al finalizar, les pregunta: ¿Están de acuerdo con las pautas presentada? ¿Qué piensan? ¿Hay alguna que deseen agregar? ¿Hay alguna pauta que sientan que necesitan para que todas estemos más cómodas en este y los siguientes talleres? La facilitadora pide participaciones, escucha y toma nota de las pautas que deseen agregar. Además debe tener en cuenta que máximo deberán ser 5 pautas.	Papelote con las pautas del taller.
15 minutos	Identificar un tema personal o colectivo.	La facilitadora explica la dinámica: Nos vamos a separar en 2 grupos. El grupo 1 va a trabajar sobre un caso de conflicto en su entorno y el grupo 2 se encargará de trabajar sobre un ejemplo de conflicto interpersonal. En ambos casos, como equipo, deberán identificar qué está en sus manos para poder resolver el conflicto y qué no.	Hojas con casos para grupo 1 y para grupo 2. Papelote para cada grupo para exponer los resultados de su trabajo y algo para escribir.
5 minutos	Comunicar el objetivo del taller, para qué.	Después la facilitadora conecta todo el trabajo anterior con el objetivo del taller, comunica: Los niños conocen qué es un límite. Los niños son capaces de reconocer su responsabilidad en los conflictos que puedan surgir haciéndose cargo de lo que les corresponde y marcando límites con aquello que no.	
15 minutos	¿Qué está en mis manos?	Siguiendo el hilo de la dinámica anterior, será necesario que los equipos propongan formas de resolver los conflictos con aquello que está en sus manos. Tendrán para ello 10 minutos. En los 5 minutos restantes, expondrán sus resultados.	Papelotes para escribir lo trabajado en equipo.
5 minutos	Cierre + Metacognición	En un círculo, la facilitadora invita a todos los participantes a que nombren en voz alta qué se llevan de la sesión de hoy.	

Tabla 57

Sesión 10

SESIÓN 10: ESTRATEGIAS PARA RESOLVER CONFLICTOS PARTE I			
Objetivo General: Los niños conocen herramientas de resolución de conflictos como la negociación, tiempo fuera y el buscar un mediador.			
Capacidad: C3- Reconoce su responsabilidad en cada conflicto y distintas herramientas para la resolución de conflictos.			
Duración	Actividad	Proceso de enseñanza-aprendizaje	Materiales
5 minutos	¿Cómo llegamos?	La facilitadora llega al espacio hasta 15 minutos antes de la sesión. 5 minutos antes de empezar, llama a los niños para que se acerquen y formen un círculo. Se da inicio a la sesión. Se abre la pregunta, ¿cómo llegamos? la consigna es que los niños respondan con una emoción que los describa en ese momento. No pueden responder bien o mal. Para eso es necesario que en la pared esté pegado el medidor emocional de la sesión anterior. Cada uno va nombrando la emoción que lo describe hoy. La facilitadora dice en voz alta: Gracias (nombre del participante), te escuchamos y está bien sentirte cómo te sientes.	Lista de asistencia. Letreros con nombres de cada niños que reciben al entrar al lugar y llenar su asistencia. Medidor emocional de la sesión anterior.
5 minutos	Comunicar pautas del taller	La facilitadora comunica que ahora les presentará algunas pautas que ayudarán a que logremos los objetivos de cada taller, es por eso que todas debemos procurar cumplirlas. Presenta y explica las pautas: 1. Nos comunicamos con respeto y asertividad. Esta quiere decir que quizá tengamos opiniones diferentes y eso está bien, pero debemos comunicar nuestras opiniones con respeto, procurando mantener un ambiente de confianza y armonía. 2. Estamos conectadas y enfocadas a este taller. Esta pauta quiere decir que debemos estar presentes con todos nuestros sentidos en este espacio, de esa manera el aprendizaje será aún mejor. 3. Cumplimos y valoramos los tiempos de cada actividad. Esta pauta indica que debemos cumplir con los tiempos que se nos indican para cada momento del taller, de modo que podamos lograr cada objetivo. Al finalizar, les pregunta: ¿Están de acuerdo con las pautas presentada? ¿Qué piensan? ¿Hay alguna que deseen agregar? ¿Hay alguna pauta que sientan que necesitan para que todas estemos más cómodas en este y los siguientes talleres? La facilitadora pide participaciones, escucha y toma nota de las pautas que deseen agregar. Además debe tener en cuenta que máximo deberán ser 5 pautas.	Papelote con las pautas del taller.
15 minutos	¿Cómo se resuelve un conflicto? Explicación de herramientas de resolución de conflictos.	La facilitadora se encarga de hacer una exposición, en un papelote y de forma creativa, primero se comunica ¿Cómo se resuelve un conflicto? La reflexión va guiada a que: "nadie gana en un conflicto, nadie tiene razón, los conflictos se solucionan teniendo en cuenta lo que ambas partes traen." Luego, se hace una explicación de estas 3 estrategias para resolver un conflicto. Las estrategias son: Diálogo y negociación: Consiste en que se pueda tener en cuenta qué siente, desea y necesita la otra y que siento, deseo y necesito, yo. Esto puede tener lugar a través de un diálogo, sin embargo, la consigna debe ser que siempre debe haber un punto medio. Partir de que ninguna de las partes "tiene razón". Ambas partes desean conseguir algo y es válido. El tiempo fuera es otra estrategia que tiene que ver mucho con gestión emocional y con la sesión de límites que tuvimos. Muchas veces sucede que los conflictos escalan de formas desagradables pues sucede que hay gritos, insultos. el tiempo fuera es una herramienta que consiste en "tomarse un tiempo" del conflicto si vemos que está escalando emocionalmente y "cuando las emociones están en un nivel muy elevado, no puede resolverse fácilmente. Es importante entonces que podamos comunicar: " esta situación es incómoda/ no me gusta como me estás hablando/ mejor hablemos de esto cuando estemos más calmados." Decir esto y tomarse un tiempo lejos del foco del conflicto, puede ser muy útil para ayudar a pensar mejor las cosas y pensar en mejores soluciones. Finalmente, tenemos la opción de "buscar un mediador". Esta es otra forma de resolver un conflicto. Buscar a alguien que pueda tener una mirada objetiva sobre lo que sucedió y pueda ayudarnos. Esta persona puede ser un adulto, puede ser un profesional de la salud, puede ser algún amigo o amiga que sabemos va a actuar de forma neutral. Buscar ayuda para resolver un conflicto, es muy valiente. No siempre podemos resolverlos solos.	Hojas con casos para grupo 1 y para grupo 2. Papelote para cada grupo para exponer los resultados de su trabajo y algo para escribir.
5 minutos	Comunicar el objetivo del taller, para qué.	Después la facilitadora conecta todo el trabajo anterior con el objetivo del taller, comunica: Los niños conocen qué es un límite. Los niños conocen herramientas de resolución de conflictos como la negociación y diálogo, tiempo fuera y el buscar un mediador.	
20 minutos	Análisis de casos y aplicación de estrategias	Siguiendo el hilo de la explicación anterior, se explica la siguiente dinámica. Serán divididos en 3 grupos, a cada grupo se le asignan 3 casos distintos con conflictos. El grupo tendrá que elegir qué estrategias de resolución de conflictos son aplicables para cada caso. A veces será necesario que se apliquen 2 estrategias. Harán el análisis de caso en 12 minutos y la exposición será durante 8 minutos. .	Papelotes para escribir lo trabajado en equipo. 3 hojas con casos para que sean
5 minutos	Cierre + Metacognición	En un círculo, la facilitadora invita a todos los participantes a que nombren en voz alta qué se llevan de la sesión de hoy.	

Tabla 58

Sesión 11

SESIÓN 11: ESTRATEGIAS PARA RESOLVER CONFLICTOS PARTE II			
Objetivo General: Los niños conocen herramientas para la resolución de conflictos: Explorar alternativas y lluvia de ideas.			
Capacidad: C3- Reconoce su responsabilidad en cada conflicto y distintas herramientas para la resolución de conflictos.			
Duración	Actividad	Proceso de enseñanza-aprendizaje	Materiales
5 minutos	¿Cómo llegamos?	La facilitadora llega al espacio hasta 15 minutos antes de la sesión. 5 minutos antes de empezar, llama a los niños para que se acerquen y formen un círculo. Se da inicio a la sesión. Se abre la pregunta, ¿cómo llegamos? la consigna es que los niños respondan con una emoción que los describa en ese momento. No pueden responder bien o mal. Para eso es necesario que en la pared esté pegado el medidor emocional de la sesión anterior. Cada uno va nombrando la emoción que lo describe hoy. La facilitadora dice en voz alta: Gracias (nombre del participante), te escuchamos y está bien sentirte cómo te sientes.	Lista de asistencia. Letreros con nombres de cada niños que reciben al entrar al lugar y llenar su asistencia. Medidor emocional de la sesión anterior.
5 minutos	Comunicar pautas del taller	La facilitadora comunica que ahora les presentará algunas pautas que ayudarán a que logremos los objetivos de cada taller, es por eso que todas debemos procurar cumplirlas. Presenta y explica las pautas: 1. Nos comunicamos con respeto y asertividad. Esta quiere decir que quizá tengamos opiniones diferentes y eso está bien, pero debemos comunicar nuestras opiniones con respeto, procurando mantener un ambiente de confianza y armonía. 2. Estamos conectadas y enfocadas a este taller. Esta pauta quiere decir que debemos estar presentes con todos nuestros sentidos en este espacio, de esa manera el aprendizaje será aún mejor. 3. Cumplimos y valoramos los tiempos de cada actividad. Esta pauta indica que debemos cumplir con los tiempos que se nos indican para cada momento del taller, de modo que podamos lograr cada objetivo. Al finalizar, les pregunta: ¿Están de acuerdo con las pautas presentada? ¿Qué piensan? ¿Hay alguna que deseen agregar? ¿Hay alguna pauta que sientan que necesitan para que todas estemos más cómodas en este y los siguientes talleres? La facilitadora pide participaciones, escucha y toma nota de las pautas que deseen agregar. Además debe tener en cuenta que máximo deberán ser 5 pautas.	Papelote con las pautas del taller.
15 minutos	Explicación de herramientas de resolución de conflictos.	La facilitadora se encarga de hacer una exposición, en un papelote y de forma creativa, en la que proceden a explicar las 2 técnicas restantes de resolución de conflictos. Ellas son la lluvia de ideas y exploración de alternativas. Aplicar la lluvia de ideas frente a un conflicto, consiste en dar muchas ideas frente a una temática que causa conflicto. Todas las ideas son válidas, no se desestima ninguna. Después de escuchar todas, toca elegir una alternativa. En la que todos estén de acuerdo. Esto último quizás es algo complicado, en ese caso se pueden tomar 2 alternativas y hacerles preguntas.	Papelote con explicación de las técnicas
5 minutos	Comunicar el objetivo del taller, para qué.	Después la facilitadora conecta todo el trabajo anterior con el objetivo del taller, comunica: Los niños conocen herramientas para la resolución de conflictos: Lluvia de ideas y explorar alternativas.	
20 minutos	Aplicación de herramientas en equipo.	Para esta dinámica, será necesario que el grupo se divida en 2. Se presenta un caso de conflicto. El mismo para cada equipo. Con las técnicas aprendidas, los equipos deben encontrarle posibles soluciones. Es necesario que hagan una lluvia de ideas y que luego, al elegir las posibles vías de acción, hagan una exploración de las mismas a través de distintas preguntas que cuestionen esas alternativas, de forma que puedan elegir aquella que es más práctica y más posible que entre en acción. Para el trabajo en equipo, los participantes contarán con 15 minutos y los siguientes 5 serán de exposición.	Caso de conflicto. Papelote, plumones.
5 minutos	Cierre + Metacognición	En un círculo, la facilitadora invita a todos los participantes a que nombren en voz alta qué se llevan de la sesión de hoy.	

Tabla 59

Sesión 12

SESIÓN 12: ESTRATEGIAS PARA RESOLVER CONFLICTOS PARTE III			
Objetivo General: Los niños proponen ideas para darle solución a distintas problemáticas personales. Los participantes ponen en práctica las habilidades aprendidas para darle solución a las problemáticas priorizadas y determinan acciones individuales para hacerle frente sustentando su propuesta.			
Capacidad: C3- Reconoce su responsabilidad en cada conflicto y distintas herramientas para la resolución de conflictos.			
Duración	Actividad	Proceso de enseñanza-aprendizaje	Materiales
5 minutos	¿Cómo llegamos?	La facilitadora llega al espacio hasta 15 minutos antes de la sesión. 5 minutos antes de empezar, llama a los niños para que se acerquen y formen un círculo. Se da inicio a la sesión. Se abre la pregunta, ¿cómo llegamos? la consigna es que los niños respondan con una emoción que los describa en ese momento. No pueden responder bien o mal. Para eso es necesario que en la pared esté pegado el medidor emocional de la sesión anterior. Cada uno va nombrando la emoción que lo describe hoy. La facilitadora dice en voz alta: Gracias (nombre del participante), te escuchamos y está bien sentirte cómo te sientes.	Lista de asistencia. Letreros con nombres de cada niños que reciben al entrar al lugar y llenar su asistencia. Medidor emocional de la sesión
5 minutos	Comunicar pautas del taller	La facilitadora comunica que ahora les presentará algunas pautas que ayudarán a que logremos los objetivos de cada taller. es por eso que todas debemos procurar cumplirlas. Presenta y explica las pautas: 1. Nos comunicamos con respeto y asertividad. Esta quiere decir que quizá tengamos opiniones diferentes y eso está bien, pero debemos comunicar nuestras opiniones con respeto, procurando mantener un ambiente de confianza y armonía. 2. Estamos conectadas y enfocadas a este taller. Esta pauta quiere decir que debemos estar presentes con todos nuestros sentidos en este espacio, de esa manera el aprendizaje será aún mejor. 3. Cumplimos y valoramos los tiempos de cada actividad. Esta pauta indica que debemos cumplir con los tiempos que se nos indican para cada momento del taller, de modo que podamos lograr cada objetivo. Al finalizar, les pregunta: ¿Están de acuerdo con las pautas presentada? ¿Qué piensan? ¿Hay alguna que deseen agregar? ¿Hay alguna pauta que sientan que necesitan para que todas estemos más cómodas en este y los siguientes talleres? La facilitadora pide participaciones, escucha y toma nota de las pautas que deseen agregar. Además debe tener en cuenta que máximo deberán ser 5 pautas.	Papelote con las pautas del taller.
15 minutos	Recordatorio breve de todo lo visto a lo largo de las sesiones.	La facilitadora se encarga de hacer una exposición de todo lo visto en el taller, desde la gestión emocional, la comunicación asertiva hasta las estrategias de resolución de conflicto. Además, antes de empezar este repaso, será necesario que a cada participante se le entregue una hoja con un resumen de ello.	Papelote con repaso de todas las técnicas.
5 minutos	Comunicar el objetivo del taller, para qué.	Después la facilitadora conecta todo el trabajo anterior con el objetivo del taller, comunica: Los participantes proponen ideas para darle solución a distintas problemáticas personales. Los participantes ponen en práctica las habilidades aprendidas para darle solución a las problemáticas priorizadas y determinan acciones individuales para hacerle frente sustentando su propuesta.	
25 minutos	Aplicación de herramientas en equipo.	Para este trabajo, el grupo será dividido en 2. Habrá un ambiente cálido, cojines en el suelo y música suave. Este es un análisis de un caso personal. Algo que esté ocurriendo en su vida en este momento o que haya ocurrido hace un tiempo. Cada participante recibirá una hoja de trabajo en ella, deberán escribir sobre un conflicto personal del momento presente o que haya ocurrido en el pasado. En el siguiente apartado, tocará escribir y describir todo lo que habrían podido hacer distinto a través de las habilidades aprendidas en estos talleres. Identificando el problema, notando qué emociones les genera, de qué forma pueden permitirse canalizarlas, preguntarse si están escuchando realmente a la otra parte, de qué forma podrían ser empáticos con ellos mismos y con los otros, redefinir sus propios límites para observar qué está en sus manos y qué no. No es necesario pensar en si realmente lo van a aplicar, pero si es necesario que puedan ser capaces de poner práctica (aunque sea sobre el papel) todo lo que aprendieron. Al finalizar la dinámica, en círculo, van a compartir sobre esto. En un círculo de palabra. Si alguno de los participantes no se siente listo para compartir, puede no hacerlo sin problema. Los participantes recibirán feedback de compañeros y de las facilitadoras de su grupo.	Hoja de trabajo. Cojines. Música suave.
5 minutos	Cierre + Metacognición	En un círculo, la facilitadora invita a todos los participantes a que nombren en voz alta qué se llevan de la sesión de hoy.	

Apéndice L: Rúbrica de Evaluación Taller

Tabla 60

Rúbrica de Evaluación del Taller

Capacidad	Sesión	NIVEL DE LOGRO ESPERADO			
		INICIO (C)	EN PROCESO (B)	LOGRADO (A)	DESTACADO (AD)
C1 - Conoce el rol de las emociones en su vida, puede identificarlas y validarlas en su propia experiencia.	1	Le es difícil entender y reconocer sus propias emociones.	Con ayuda, puede reconocer mis propias emociones.	Es consciente de mis emociones. Las entiendo, las acepta y las gestiona.	Reconoce a detalle sus emociones. Acepta lo que siente, no se juzgó ni se critica por sentir.
	2	Cuando siente algo muy intenso, no sabe manejarlo, solo reacciona.	Algunas veces puede manejarlas y no dejar que le dominen.		
C1 - Conoce el rol de las emociones en su vida, puede identificarlas y validarlas en su propia experiencia.	3	Tengo dificultades para expresar mis emociones.	Tengo dificultades para expresar mis emociones. Quiero hacerlo, pero no me sale.	Tengo dificultades para expresar mis emociones. Quiero hacerlo, pero no me sale.	Tengo dificultades para expresar mis emociones. Quiero hacerlo, pero no me sale.
	4	Quiero hacerlo, pero no me sale.			
C2-Expresa de forma asertiva sus emociones y pensamientos.	5	En un conflicto, me cuesta ponerme en el lugar de otras personas cuando siento que no estamos de acuerdo.	Con esfuerzo, durante un conflicto, puede comprender las emociones de la otra persona.	Durante un conflicto, puede comprender las emociones de otras personas, conectar con lo que ellas están sintiendo y ofrecer soluciones pensando en ambas partes.	Durante un conflicto, es capaz de comprender las emociones y deseos de la otra parte, como también sus emociones y deseos para poder llegar a un acuerdo.
		Me cuesta escuchar a otras personas. Si no estoy de acuerdo con sus argumentos, me aburro con facilidad.	Si se lo piden, es capaz de escuchar a otros, aunque sus argumentos no le parezcan sólidos.	Se involucra en los diálogos con otras personas, se interesa en saber sobre su opinión, puede escuchar con atención y cuidado lo que tienen para decir.	Es capaz de escuchar activamente en un diálogo sobre asuntos que involucran a todas y todos. Además, con su lenguaje corporal, muestra interés en aquello que la otra persona tiene para decir.
C2-Expresa de forma asertiva sus emociones y pensamientos.	7	Le es difícil trazar límites frente a situaciones que ponen en riesgo su bienestar o que vulneran sus derechos.	Con ayuda, puede trazar límites frente a situaciones que ponen en riesgo su bienestar.	Conoce cómo poner en práctica sus límites frente a situaciones que ponen en riesgo su bienestar o que vulneran sus derechos.	Conoce a detalle cómo poner en práctica sus límites frente a situaciones que ponen en riesgo su bienestar o que vulneran sus derechos.
	8				
C3 - Aplica herramientas para la resolución de conflictos.	9		Frente a un conflicto que le involucra, él, con ayuda, puede involucrarse y poner de su parte para resolver el conflicto.	Frente a un conflicto que le involucra, pone de su parte de forma activa para que este pueda resolverse y cuenta con estrategias para ayudar a la solución.	Participa activamente en la resolución de conflictos que le involucran, asume su responsabilidad, busca llegar a acuerdos en los que ambas partes se vean beneficiadas.
	10	Frente a un conflicto que le involucra, suele irse o evadirlo porque le incomoda mucho.			
	11				
	12				

Apéndice M: Carta a la I.E 40005 “El Cural” - Proyecto Piloto

Figura 21

Carta enviada al Director de la Institución Educativa 40005 - El Cural

Arequipa, 17 de marzo 2023

Señor
Eloy Zea Torres
 Director Institución Educativa 40005 “El Cural”


Estimado Director:

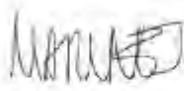
Por medio de la presente nos es grato dirigimos a Usted, para expresarle nuestro saludo y contarle que como parte de nuestro desarrollo de tesis para CENTRUM, venimos desarrollando nuestro proyecto Cura Futuri. Este proyecto propone desarrollar la habilidad blanda de resolución de conflictos en niños y niñas entre 9 y 12 años a través de un taller liderado por especialistas.

Con la finalidad de validar nuestra propuesta, se requiere validar las sesiones y taller. Es por ello, que le solicitamos su autorización para poder ejecutar nuestro proyecto piloto con NUEVE (09) alumnos de tercero o cuarto grado de primaria. El proyecto consiste en taller de doce (12) sesiones de 60 minutos cada una. Las sesiones se llevarían a cabo al terminar la jornada educativa o en el horario que le resulte conveniente. Asimismo, las sesiones cuentan con asesoría y cuidado de dos adultos especialistas.


Agradeciendo por anticipado su colaboración, nos despedimos de usted.

Atentamente,


 Francisca Cáceres Aguilar
 DNI: 43717272


 María Inés Fernández Zuzunaga
 DNI: 70057199


 Gustavo Delgado Flores
 DNI: 72807749


 Alejandro Linao Castillo
 DNI: 44694129


 RECIBIDO
 FECHA: 17/03/23

Apéndice N: Lista de Alumnos Participantes - Proyecto Piloto

Tabla 61

Lista de Alumnos Participantes en el Proyecto Piloto

	Apellidos y Nombres	DNI	Sexo	Edad
1	Canaza Checco Jazmín Samantha	81593755	F	9
2	Checco Chullo Lisbeth Yuliana	81288729	F	9
3	Diaz Corimanya Sebastian	81151603	M	9
4	Lovon López Milet	78781205	F	9
5	Quispe Ccasa Jeandi Luciana	78883548	F	9
6	Ranilla Mamani Abigail	78734000	F	9
7	Rojas Berna Gian Marcos	81616034	M	9
8	Valencia Huamanga Luis	78640176	M	9
9	Zamora Huisa Flor	78643918	F	9

Tabla 62

Lista de PPF de participantes – Proyecto Piloto

	Apellidos y Nombres	Apellidos y Nombres	DNI	Parentesco
1	Canaza Checco Jazmín Samantha	Canaza Palli Genaro	2431796	Padre
2	Checco Chullo Lisbeth Yuliana	Chullo Quispe Olga	47987021	Madre
3	Diaz Corimanya Sebastian	Corimanya Vita Mariela	30584908	Madre
4	Lovon López Milet	López Taco Carmela	29646461	Madre
5	Quispe Ccasa Jeandi Luciana	Ccasa Cusihuaman María	47563080	Madre
6	Ranilla Mamani Abigail	Mamani Condori Vilma	40394821	Madre
7	Rojas Berna Gian Marcos	Rojas Caman Joseli	47463073	Padre
8	Valencia Huamanga Luis	Huamanga Quispe Monica	40138712	Madre
9	Zamora Huisa Flor	Huisa Noa Catalina	44109324	Madre

Apéndice O: Autorización Padres de Familia – Proyecto Piloto

Figura 22

Autorizaciones de los PFFF – Proyecto Piloto

AUTORIZACIÓN

Yo, Carmela Lopez Tauro, con DNI N.º 29646461, autorizo a mi hijo (a) Milett Lorena Lopez, alumno (a) de la I.E 40005 a participar en doce sesiones del taller Cura Futuri, las cuales tienen como objetivo desarrollar la habilidad blanda de resolución de conflictos. Asimismo, autorizó a Cura Futuri, para la realización de fotografías y grabaciones en distintas actividades del taller.

Carmela Lopez
FIRMA

AUTORIZACIÓN

Yo, Rosa Chullo Quispe, con DNI N.º 47987021, autorizo a mi hijo (a) Us Chasco Chullo, alumno (a) de la I.E 40005 a participar en doce sesiones del taller Cura Futuri, las cuales tienen como objetivo desarrollar la habilidad blanda de resolución de conflictos. Asimismo, autorizó a Cura Futuri, para la realización de fotografías y grabaciones en distintas actividades del taller.

Rosa Chullo Quispe
FIRMA

AUTORIZACIÓN

Yo, María Eugenia Rosa Cumbasán, con DNI N.º 4306380, autorizo a mi hijo (a) Jesús Quispe Rosa, alumno (a) de la I.E 40005 a participar en doce sesiones del taller Cura Futuri, las cuales tienen como objetivo desarrollar la habilidad blanda de resolución de conflictos. Asimismo, autorizó a Cura Futuri, para la realización de fotografías y grabaciones en distintas actividades del taller.

María Eugenia Rosa Cumbasán
FIRMA

AUTORIZACIÓN

Yo, Mariela Corimanya V, con DNI N.º 30584909, autorizo a mi hijo (a) Sebastián Díez Corimanya, alumno (a) de la I.E 40005 a participar en doce sesiones del taller Cura Futuri, las cuales tienen como objetivo desarrollar la habilidad blanda de resolución de conflictos. Asimismo, autorizó a Cura Futuri, para la realización de fotografías y grabaciones en distintas actividades del taller.



FIRMA

AUTORIZACIÓN

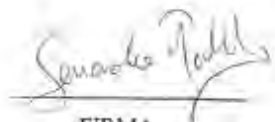
Yo, JOSÉ LÍ ROSAS CAMAÑO, con DNI N.º 47463043, autorizo a mi hijo (a) ESTEBAN ROSAS B, alumno (a) de la I.E 40005 a participar en doce sesiones del taller Cura Futuri, las cuales tienen como objetivo desarrollar la habilidad blanda de resolución de conflictos. Asimismo, autorizó a Cura Futuri, para la realización de fotografías y grabaciones en distintas actividades del taller.



FIRMA

AUTORIZACIÓN

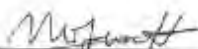
Yo, Sancho Pabli Cavaza, con DNI N.º 02931796, autorizo a mi hijo (a) Jesús Cavaza Chacco, alumno (a) de la I.E 40005 a participar en doce sesiones del taller Cura Futuri, las cuales tienen como objetivo desarrollar la habilidad blanda de resolución de conflictos. Asimismo, autorizó a Cura Futuri, para la realización de fotografías y grabaciones en distintas actividades del taller.



FIRMA

AUTORIZACIÓN

Yo, Mónica Juana Hernández con DNI N.º 4013 8972, autorizo a mi hijo (a) José Valencia Hernández, alumno (a) de la I.E 40005 a participar en doce sesiones del taller Cura Futuri, las cuales tienen como objetivo desarrollar la habilidad blanda de resolución de conflictos. Asimismo, autorizó a Cura Futuri, para la realización de fotografías y grabaciones en distintas actividades del taller.



FIRMA

AUTORIZACIÓN

Yo, Mónica Teresa Vera, con DNI N.º 4033482, autorizo a mi hijo (a) Diego René Vera, alumno (a) de la I.E 40005 a participar en doce sesiones del taller Cura Futuri, las cuales tienen como objetivo desarrollar la habilidad blanda de resolución de conflictos. Asimismo, autorizó a Cura Futuri, para la realización de fotografías y grabaciones en distintas actividades del taller.



FIRMA

AUTORIZACIÓN

Yo, Melba Rosa Catalina, con DNI N.º 9469324, autorizo a mi hijo (a) Florencia Hiver, alumno (a) de la I.E 40005 a participar en doce sesiones del taller Cura Futuri, las cuales tienen como objetivo desarrollar la habilidad blanda de resolución de conflictos. Asimismo, autorizó a Cura Futuri, para la realización de fotografías y grabaciones en distintas actividades del taller.



FIRMA

Apéndice P: Evidencias sesiones prototipo**Figura 23**

Participación del usuario en sesión prototipo



Apéndice Q: Análisis Financiero

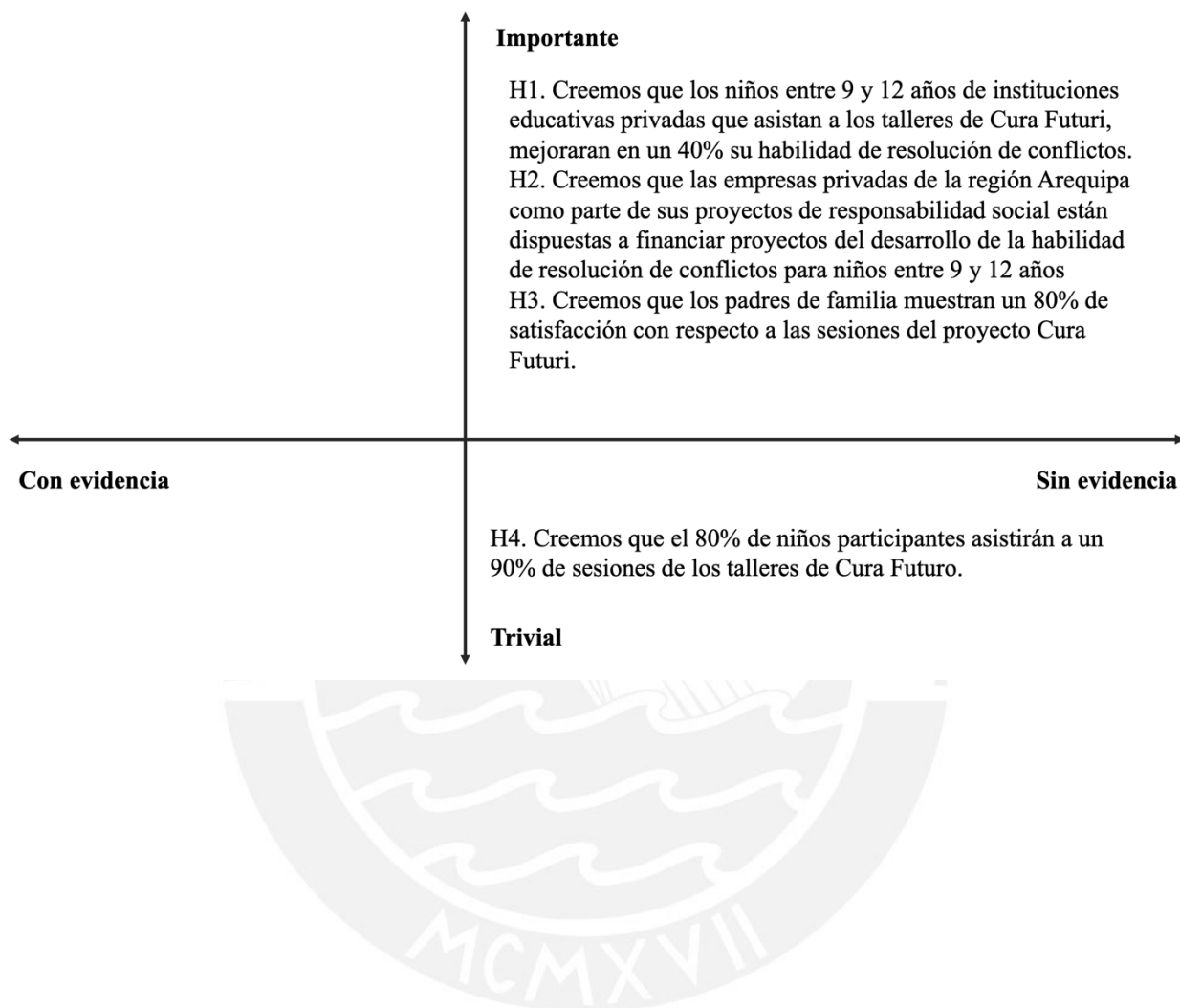
Tabla 63
Análisis Financiero en Dólares

Estado de resultados	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Ingresos		220,779	308,182	455,318	607,091	721,636
Costos		-49,160	-73,715	-95,553	-141,851	-157,222
Gastos		-39,351	-40,532	-52,995	-66,190	-70,813
EBITDA		132,269	193,934	306,769	399,050	493,601
Depreciación		-2,349	-2,349	-2,349	-2,349	-2,349
Utilidad Operativa		129,920	191,586	304,421	396,701	491,252
Gastos financieros		-575	-372	-139	0	0
UAI		129,345	191,213	304,282	396,701	491,252
IR		-38,157	-56,408	-89,763	-117,027	-144,919
Utilidad Neta		91,188	134,805	214,518	279,674	346,333
NOPAT		91,594	135,068	214,617	279,674	346,333
Flujo de caja	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Inversión	-7,046					
Emisión de deuda	4,698					
NOPAT		91,594	135,068	214,617	279,674	346,333
Amort. de deuda		-1,928	-1,928	-1,928	0	0
Depreciación		2,349	2,349	2,349	2,349	2,349
Capital de trabajo		32,503	34,791	49,761	65,122	70,735
Flujo	-2,349	124,517	170,279	264,798	347,145	419,417
Indicador	Valor					
TIR	5,339%					
VAN	952,488					
PPR	0.08					

Apéndice R: Matriz de Priorización de Hipótesis

Figura 24

Matriz de Priorización de Hipótesis



Apéndice S: Tarjetas de Prueba de Deseabilidad

Figura 25

Hipótesis 1 - Deseabilidad

Tarjeta de prueba (Strategyzer)

Actividad	Mejora de habilidad
Responsable	Cura Futuri
Paso 1: Hipótesis (Riesgo ☹ ☹ ☹)	
Creemos que	los niños entre 9 y 12 años de instituciones educativas públicas de la región de Arequipa que asistan a los talleres de Cura Futuri, mejoraran en promedio un 40% su habilidad de resolución de conflictos.
Paso 2: Prueba (Confiabilidad de los datos 👍 👍 👍)	
Para verificarlo, nosotros	realizaremos un proyecto piloto de 12 sesiones con 9 niños bajo la metodología Cura Futuri
Paso 3: Métrica (Tiempo requerido 🕒 🕒 🕒)	
Además, mediremos	su mejora a través de la comparación entre una evaluación inicial y una final de cada niño.
Paso 4: Criterio	
Estamos bien si	al menos el promedio de mejora en los niños es mayor al 30%

Figura 26

Hipótesis 2 - Deseabilidad

Tarjeta de prueba (Strategyzer)

Actividad	Interés de la empresa privada en el proyecto
Responsable	Cura Futuri
Paso 1: Hipótesis (Riesgo 🚫 🚫 🚫)	
Creemos que	las empresas privadas de la región Arequipa como parte de sus proyectos de responsabilidad social están dispuestas a participar en el proyecto del desarrollo de la habilidad de resolución de conflictos para niños entre 9 y 12 años de instituciones educativas públicas de la región de Arequipa.
Paso 2: Prueba (Confiabilidad de los datos 📊 📊 📊)	
Para verificarlo, nosotros	entrevistaremos a 10 empresas de la región de Arequipa para validar su predisposición a financiar el Proyecto.
Paso 3: Métrica (Tiempo requerido 🕒 🕒 🕒)	
Además, mediremos	cantidad de cartas de intención conseguida
Paso 4: Criterio	
Estamos bien si	del total de empresas visitadas conseguimos el 40% de cartas de intención.

Figura 27

Hipótesis 3 - Deseabilidad

Tarjeta de prueba (Strategyzer)

Actividad	Satisfacción de los padres de familia
Responsable	Cura Futuri
Paso 1: Hipótesis (Riesgo ☠ ☠ ☠)	
Creemos que	los padres de familia de niños de instituciones educativas públicas de la región de Arequipa muestran un 80% de satisfacción con respecto a las sesiones del proyecto Cura Futuri.
Paso 2: Prueba (Confiabilidad de los datos 📈 📈 📈)	
Para verificarlo, nosotros	analizaremos los resultados de una encuesta (Google Forms) de satisfacción a los padres al final del taller.
Paso 3: Métrica (Tiempo requerido 🕒 🕒 🕒)	
Además, mediremos	el nivel de satisfacción de los padres utilizando la escala de Likert (muy alto, alto, medio, bajo y muy bajo).
Paso 4: Criterio	
Estamos bien si	el promedio de los resultados de la encuesta de satisfacción de los padres supera el 70%

Figura 28

Hipótesis 4 - Deseabilidad

Tarjeta de prueba (Strategyzer)

Actividad	Asistencia a sesiones
Responsable	Cura Futuri
Paso 1: Hipótesis (Riesgo ☠ ☠ ☠)	
Creemos que	los niños entre 9 y 12 años de instituciones educativas públicas de la región de Arequipa que participan del taller asisten como mínimo al 80% de sesiones de los talleres de “Cura Futuri”.
Paso 2: Prueba (Confiabilidad de los datos 🎯 🎯 🎯)	
Para verificarlo, nosotros	analizaremos los resultados del control de asistencia a cada una de las sesiones del taller.
Paso 3: Métrica (Tiempo requerido 🕒 🕒 🕒)	
Además, mediremos	La asistencia de cada niño a cada sesión.
Paso 4: Criterio	
Estamos bien si	logramos el 75% de asistencia de los niños que participan de las sesiones del taller Cura Futuri

Apéndice T: Google Forms - Prueba Inicial y Final del taller

Figura 29

Formulario Autoevaluación de Inicio y Final del Taller

Autoevaluación del taller "resolución de conflictos"

Estamos felices de que hayas tomado la decisión de participar de este proyecto. Como parte de este proceso, nos gustaría poder evaluar los saberes con los que llegas y puedas evaluar tu propio crecimiento, por lo que te pedimos que respondas a las siguientes preguntas. Si tienes alguna duda, por favor ponte en comunicación con la facilitadora de tu grupo.

marin.es.fz@gmail.com (no compartidos) [Cambiar de cuenta](#)

*Obligatorio

Apellidos y nombres: *

Tu respuesta

1.

Lee con atención las siguientes afirmaciones:

1. Me es difícil entender y reconocer mis propias emociones. Cuando me siento algo muy intenso, no sé manejarlo, solo reacciono.
2. Con ayuda, puedo reconocer mis propias emociones. Algunas veces puedo manejarlas y no dejar que me dominen.
3. Soy consciente de mis emociones. Las entiendo, las acepto y las gestiono.
4. Reconozco a detalle mis emociones. Acepto lo que siento, no me juzgo ni me critico por sentir lo que siento

Ahora, marca el número que te describe mejor.

1
 2
 3
 4

2.

Lee con atención las siguientes afirmaciones:

1. Tengo dificultades para expresar mis emociones. Quiero hacerlo, pero no me sale.
2. Con ayuda, expresar mis emociones y decir lo que pienso y opino.
3. Puedo expresar mis emociones, pedir lo que necesito, decir lo que pienso y opino.
4. Soy capaz de expresar mis emociones, pensamientos y deseos. Merezco que me escuchen y sé que mis emociones son siempre válidas.

Ahora, marca el número que te describe mejor.

1
 2
 3
 4

4.

Lee con atención las siguientes afirmaciones:

1. Me cuesta escuchar a otras personas. Si no estoy de acuerdo con sus argumentos, me aburro con facilidad.
2. Si me lo piden, soy capaz de escuchar a otros, aunque sus argumentos no me parezcan sólidos.
3. Me involucro en los diálogos con otras personas, me interesa saber sobre su opinión, puedo escuchar con atención y cuidado lo que tienen para decir.
4. Soy capaz de escuchar activamente en un diálogo sobre asuntos que involucran a todas y todos. Además, con mi lenguaje corporal, muestro que me interesa aquello que la otra persona tiene para decirme.

Ahora, marca el número que te describe mejor.

1
 2
 3
 4

5.

Lee con atención las siguientes afirmaciones:

1. En un conflicto, me cuesta ponerme en el lugar de otras personas cuando siento que no estamos de acuerdo.
2. Si me esfuerzo, durante un conflicto, puedo comprender las emociones de la otra persona.
3. Durante un conflicto, puedo comprender las emociones de otras personas, conectar con lo que ellas están sintiendo y ofrecer soluciones pensando en ambas partes.
4. Durante un conflicto, soy capaz de comprender las emociones y deseos de la otra parte y como también mis emociones y deseos para poder llegar a un acuerdo.

Ahora, marca el número que te describe mejor.

1
 2
 3
 4

6.

Lee con atención las siguientes afirmaciones:

1. Frente a un conflicto que me involucra, yo suelo irme o evadirlo porque me incomoda mucho.
2. Frente a un conflicto que me involucra, yo, con ayuda, puedo involucrarme y poner de mi parte para resolver el conflicto.
3. Frente a un conflicto que me involucra, pongo de mi parte de forma activa para que este pueda resolverse y tengo estrategias para ayudar a la solución.
4. Participo activamente en conflictos que me involucran, asumo mi responsabilidad, busco llegar a acuerdos en los que ambas partes nos veamos beneficiadas.

Ahora, marca el número que te describe mejor.

1
 2
 3
 4

Enviar
Borrar formulario

Apéndice U: Comparación Resultados Iniciales y Finales del taller

Tabla 64

Comparación Resultados de Prueba Inicial y Final por la Facilitadora

ALUMNOS	PRUEBA DE INICIO								PRUEBA DE FINAL								Dif	
	Nombres y Apellidos	Preg.1	Preg.2	Preg.3	Preg.4	Preg.5	Preg.6	Total	%	Preg.1	Preg.2	Preg.3	Preg.4	Preg.5	Preg.6	Total		%
Canaza Checco Jazmín	2	2	1	2	1	2	10	42%	3	2	2	3	2	4	16	67%	25%	
Checco Chullo Lisbeth	1	2	1	1	1	1	7	29%	2	2	3	3	3	2	15	63%	33%	
Diaz Corimanya Sebastian	2	1	2	1	1	2	9	38%	2	3	2	3	3	3	16	67%	29%	
Lovon López Milet	2	2	1	1	2	1	9	38%	3	3	2	3	3	3	17	71%	33%	
Quispe Ccasa Jeandi	1	2	2	2	1	1	9	38%	2	3	3	4	2	3	17	71%	33%	
Ranilla Mamani Abigail	2	3	2	2	1	2	12	50%	3	4	3	4	2	4	20	83%	33%	
Rojas Berna Gian Marcos	2	2	2	1	2	1	10	42%	3	3	3	3	4	3	19	79%	38%	
Valencia Huamanga Luis	1	2	1	2	1	2	9	38%	3	4	2	3	3	4	19	79%	42%	
Zamora Huisa Flor	1	1	2	1	2	1	8	33%	4	2	3	3	3	3	18	75%	42%	
								38%									73%	34%

Tabla 65*Comparación Resultados de Prueba inicial y Final - Autoevaluación*

ALUMNOS	PRUEBA DE INICIO								PRUEBA DE FINAL								Dif	
	Nombres y Apellidos	Preg. 1	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5	Preg. 6	Total	%	Preg.1	Preg.2	Preg.3	Preg.4	Preg.5	Preg.6	Total		%
Canaza Checco Jazmin	3	1	2	2	2	2	12	50%	4	2	3	3	4	4	20	83%	33%	
Checco Chullo Lisbeth	1	1	2	1	2	1	8	33%	3	3	3	3	3	2	17	71%	38%	
Diaz Corimanya Sebastian	2	2	1	1	3	1	10	42%	3	3	3	3	4	2	18	75%	33%	
Lovon López Milet	2	2	1	2	1	2	10	42%	4	3	4	4	3	3	21	88%	46%	
Quispe Ccasa Jeandi	2	2	2	3	2	2	13	54%	3	4	4	4	3	3	21	88%	33%	
Ranilla Mamani Abigail	3	3	3	2	2	3	16	67%	4	4	3	4	4	4	23	96%	29%	
Rojas Berna Gian Marcos	2	3	1	1	2	2	11	46%	3	4	3	3	3	2	19	79%	33%	
Valencia Huamanga Luis	2	3	2	2	2	1	12	50%	4	4	3	4	3	4	22	92%	42%	
Zamora Huisa Flor	1	2	1	1	1	2	8	33%	3	3	3	3	3	3	18	75%	42%	
																46%	83%	37%

Apéndice V: Cartas de Intención de Empresas

Figura 30

Carta de Intención de la Empresa Tisur



Islay, 30 de marzo de 2023

Señores
Cura Futuri
 Presente. -

Asunto : Carta de Intención para la elaboración del Proyecto: "Cura Futuri-talleres de desarrollo de la habilidad blanda de resolución de conflictos".

Atención : María Inés Fernández Zuzunaga
 Alejandro Lanao Castillo

De nuestra consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con el propósito de saludarlo cordialmente a nombre del Terminal Internacional del Sur (TISUR), y a la vez, aprovechar la oportunidad para manifestarle el interés de mi representada en la ejecución del proyecto de "Talleres de desarrollo de la habilidad blanda de resolución de conflictos"

En ese sentido, se brinda la información referida a mi representada:

Razón Social : Terminal Internacional del Sur S.A.
 RUC : 20428500475
 Domicilio Legal : Terminal Portuario de Matarani s/n, distrito y provincia de Islay, departamento de Arequipa.
 Gerente General : Mauricio Núñez del Prado Eguiluz.

Esta intención se da en aplicación a nuestra Política de Responsabilidad Social y por que vemos con suma expectativa e interés en el tipo de proyecto que se nos ha presentado, requerimos la siguiente información:

Proyecto : Taller de desarrollo de la habilidad blanda de resolución de conflictos.
 Tiempo de duración : Anual
 Beneficiarios : 1600 Niños entre 9 y 12 años de las instituciones educativas públicas de su zona de influencia (80 talleres).

Esperamos poder pasar a la siguiente etapa, que sería la suscripción del Convenio respectivo para estipular nuestras obligaciones y responsabilidades.

Atentamente,




Mauricio Núñez del Prado Eguiluz
 Gerente General
 Terminal Internacional del Sur S.A.

Terminal Portuario Matarani s/n Arequipa - Perú Tel + 51 54598585
 Av. Paseo de la República 5895 Piso 5 Miraflores - Lima Perú Tel + 51 14534151
 www.tisur.com

Figura 31

Carta de Intención de la Empresa Perumotor



Arequipa, 28 de marzo de 2023

Señores
Cura Futuri
 Presente. -

Asunto : Carta de Intención para la elaboración del Proyecto: "Cura Futuri - talleres de desarrollo de la habilidad blanda de resolución de conflictos"

Atención : María Inés Fernandez Zuzunaga
 Gustavo Delgado Flores

De nuestra consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con el propósito de saludarlo cordialmente a nombre del Peruana de Motores H.G S.A.C y a la vez, aprovechar la oportunidad para manifestarle el interés de mi representada en la ejecución del proyecto de "Talleres de desarrollo de la habilidad blanda de resolución de conflictos"

En ese sentido, se brinda la información referida a mi representada:


Razón Social : Peruana de Motores H.G. S.A.C (Perumotor H.G SAC)
 RUC : 20453919651
 Domicilio Legal : Via de Evitamiento Km. 3.9 Distrito de Cerro Colorado Provincia y Departamento de Arequipa
 Apoderado : Javier Raul Guinassi Portugal

Esta intención se da en aplicación a nuestra Política de Responsabilidad Social y por qué vemos con suma expectativa e interés en el tipo de proyecto que se nos ha presentado, requerimos la siguiente información:

Proyecto : Taller de desarrollo de la habilidad blanda de resolución de conflictos
 Tiempo de duración : Anual
 Beneficiarios : 1120 Niños entre 9 y 12 años de las instituciones educativas públicas de su zona de influencia (70 talleres)

Esperamos poder pasar a la siguiente etapa, que sería la suscripción del Convenio respectivo para estipular nuestras obligaciones y responsabilidades.

Atentamente.


 Javier Raul Guinassi Portugal
 SUB GERENTE GENERAL

Av. Via de Evitamiento km 3.9 - Zarracola - Cerro Colorado - Arequipa ☎ 054 - 383100 / Calle Piruro N° 162 - Patacampa - Arequipa ☎ 054 - 383121
 Av. La Marina s/n Esq. 28 de Julio - Vallecito - Arequipa ☎ 054 - 383165 / Av. Avellan Km 6.7 - Cerro Colorado - Arequipa ☎ 054 - 383125 / Calle Puno
 643 - Miraflores - Arequipa ☎ 054 - 383110 / Av. Mariscal Castilla N° 352 - Millitendo ☎ 054 - 383115 / Av. Panamericana Sur km 5 - Tacna / Urb. Nacarina
 MS - E 11 5 - 16 Tacna ☎ 052 - 601571 / Salida a Puno km 2.6 Urb. Teparachi - Juliaca ☎ 051 - 322735 / Av. Cimer Taucet N° 18 Urb. Mawanga - San
 Miguel - Lima ☎ 01 - 5610550 / Carretera Panamericana Sur km 25 - Lurin ☎ 01 - 6400792 / Panamericana N° 298 - Suñamilla - Ica ☎ 030 - 639900

Figura 32

Carta de Intención de la Empresa Motorsur



Arequipa, 3 abril de 2023

Señores
Cura Futuri
Presente. -

Asunto : Carta de Intención para la elaboración del Proyecto:
"Cura Futuri - talleres de desarrollo de la habilidad blanda de
resolución de conflictos"

Atención Francesca Gamero Aguilar
Gustavo Delgado Flores

De nuestra consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con el propósito de saludarlo cordialmente a nombre de Motorsur SAC y a la vez, aprovechar la oportunidad para manifestarle el interés de mi representada en la ejecución del proyecto de "Talleres de desarrollo de la habilidad blanda de resolución de conflictos"

En ese sentido, se brinda la información referida a mi representada:

Razón Social : MOTORSUR SAC
RUC : 20498107410
Domicilio Legal : Av. Aviación Km 7, Zamacola , Cerro Colorado - Arequipa
Apoderada : Noelia Supo Mendoza

Esta intención se da en aplicación a nuestra Política de Responsabilidad Social y por qué vemos con suma expectativa e interés en el tipo de proyecto que se nos ha presentado, requerimos la siguiente información:

Proyecto: Taller de desarrollo de la habilidad blanda de
resolución de conflictos
Tiempo de duración Anual
Beneficiarios 800 Niños entre 9 y 12 años de las instituciones
educativas públicas (50 talleres)

Esperamos poder pasar a la siguiente etapa, que sería la suscripción del Convenio respectivo para estipular nuestras obligaciones y responsabilidades.

Atentamente,



Luz Noelia Supo Mendoza
APODERADA

AREQUIPA : Av. Aviación Km.7 • Zamacola. Cerro Colorado - Arequipa • Teléfonos: (054) - 383101
TACNA : Av. Panamericana Sur Km.5 Sector Copare B-2 (frente al Aeropuerto) - Tacna • Teléfonos (052) 600227 - (052) 600228
JULIACA : Zona Parque Industrial Taparachi, Lote A-20, Mz. B-14 • Juliaca. San Román - Puno • Teléfonos: (051) 336725 - (051) 322735
CHERY : Av. Pumacahua o Aviación 616, Sub Lote A2 • Cerro Colorado - Arequipa • Teléfonos: (054) 383121
PEUGEOT : Av. Ejército 1059 • Cayma - Arequipa • Teléfono: (054) 383106
MOLLENDO : Av. Mariscal Castilla 352 • Mollendo - Arequipa • Teléfono: (054) 383115
ICA : Panamericana Sur 298 • Subjantalla - Ica • Teléfono: (056) 639909
CHINCHA : Carr. Panamericana Sur 597 • Chincha Alta. Chincha - Ica • Teléfono: (056) 597537
LIMA : Av. Retablo 462. Comas - Lima • Teléfono: (01) 6400791
MALL COMAS : Av. Los Ángeles N°602 Dpto. Tda N° BS 1052 Urb. Alameda del Retablo - Comas - Lima
LURIN : Carretera Panamericana Sur Km. 26.5 • Lurín - Lima
MG : Calle 28 de Julio esquina con Av. Lima 702 • Urb. Vallecito - Arequipa Teléfono (054) 640112



Figura 33

Carta de Intención de la Inmobiliaria Los Sauces



Los Sauces Sur S.A.C.

Arequipa, 5 abril de 2023

Señores
Cura Futuri
Presente. -

Asunto : Carta de Intención para la elaboración del Proyecto: "Cura Futuri - talleres de desarrollo de la habilidad blanda de resolución de conflictos"

Atención Francesca Gamero Aguilar
Alejandro Lanao Castillo

De nuestra consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con el propósito de saludarlo cordialmente a nombre del Los Sauces Sur S.A.C. y a la vez, aprovechar la oportunidad para manifestarle el interés de mi representada en la ejecución del proyecto de **"Talleres de desarrollo de la habilidad blanda de resolución de conflictos"**

En ese sentido, se brinda la información referida a mi representada:

Razón Social : Los Sauces Sur S.A.C.
RUC : 20453939171
Domicilio Legal : Av. La Marina S/N esq. Calle 28 de Julio - Arequipa.
Apoderada : Natalie Rosario Asanza Triviños.

Esta intención se da en aplicación a nuestra Política de Responsabilidad Social y por qué vemos con suma expectativa e interés en el tipo de proyecto que se nos ha presentado, requerimos la siguiente información:

Proyecto: Taller de desarrollo de la habilidad blanda de resolución de conflictos
Tiempo de duración Anual
Beneficiarios 1600 Niños entre 9 y 12 años de las instituciones educativas públicas de su zona de influencia (100 talleres)

Esperamos poder pasar a la siguiente etapa, que sería la suscripción del Convenio respectivo para estipular nuestras obligaciones y responsabilidades.

Atentamente,

LOS SAUCES SUR S.A.C.
Natalie Asanza Triviños
Natalie Asanza Triviños
REPRESENTANTE LEGAL

Av. La Marina esq. con 28 de Julio s/n - Arequipa Telf.: 383118

Apéndice W: Encuesta Google Forms – Encuesta Satisfacción PPF**Figura 34***Encuesta de Satisfacción*

Encuesta Satisfacción

Esta encuesta busca conocer tu nivel de satisfacción sobre el taller de desarrollo de resolución conflicto en tu hijo. Siéntete libre de compartir sus opiniones, ideas y percepciones. Te recordamos que no hay respuestas correctas o incorrectas. Así mismo, tus respuestas se mantendrán anónimas y confidenciales.

marin.es.fz@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

No compartido

¿Cómo calificaría la calidad general del taller de resolución de conflictos?

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

¿Cómo calificaría la calidad del facilitador?

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

¿En qué medida cree que su hijo/a ha mejorado en las habilidades de resolución de conflictos después del taller?

- Mucho
- Algo
- Sigue igual
- Poco
- Nada

¿De existir más talleres, estaría interesado en inscribir a su hijo?

- De todas maneras
- Si
- No lo se
- Quizás
- De ninguna manera

¿Cuál fue el nivel de satisfacción de su hijo/a con el taller de resolución de conflictos?

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

Apéndice X: Resultado – Encuesta Satisfacción PPF

Tabla 66

Resultados de Encuesta de Satisfacción de los PPF respecto al Taller

Escala Likert	¿Cómo calificaría la calidad general del taller de resolución de conflictos?	¿Cómo calificaría la calidad del facilitador?	¿En qué medida cree que su hijo/a ha mejorado en las habilidades de resolución de conflictos después del taller?	¿De existir más taller, estaría interesado en inscribir a su hijo?	¿Cuál fue el nivel de satisfacción de su hijo/a con el taller de resolución de conflictos?
Muy Mala (1)	0	0	0	0	0
Mala (2)	0	0	0	0	0
Regular (3)	12%	0	0	0	0
Buena (4)	44%	67%	88%	44%	67%
Excelente (5)	44%	33%	12%	56%	33%
Total	1	1	1	0.44	1
% de aceptación	2%	2%	2%	1%	2%

Tabla 67*Respuestas de Encuesta de Satisfacción de los PPF- respecto al taller*

	¿Cómo calificaría la calidad general del taller de resolución de conflictos?	¿Cómo calificaría la calidad del facilitador?	¿En qué medida cree que su hijo/a ha mejorado en las habilidades de resolución de conflictos después del taller?	¿De existir más talleres, estaría interesado en inscribir a su hijo?	¿Cuál fue el nivel de satisfacción de su hijo/a con el taller de resolución de conflictos?
Padres de Familia					
PPFF 1	Muy Buena	Muy Buena	Algo	De todas maneras	Buena
PPFF 2	Buena	Buena	Algo	Si	Muy Buena
PPFF 3	Buena	Buena	Mucho	Si	Muy Buena
PPFF 4	Muy Buena	Buena	Algo	De todas maneras	Muy Buena
PPFF 5	Muy Buena	Muy Buena	Algo	De todas maneras	Buena
PPFF 6	Regular	Buena	Algo	No lo se	Buena
PPFF 7	Muy Buena	Buena	Algo	De todas maneras	Buena
PPFF 8	Buena	Buena	Algo	Si	Buena
PPFF 9	Buena	Muy Buena	Algo	De todas maneras	Buena

Nota: Para la puntuación de cada respuesta se tomó en cuenta el siguiente criterio: Muy buena (5), Buena (4), Regular (3), Mala (2) y Muy Mala (1)

Apéndice Y: Control de Asistencia al taller

Tabla 68

Resultados del Control de Asistencia de los Participantes del Taller

Nombre	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	Prom Asistencia	Prom Asistencia
Canaza Checco Jazmin	X	X		X		X	X	X	X	X	X	X	10	83%
Checco Chullo Lisbeth	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	12	100%
Diaz Corimanya Sebastian	X	X	X	X	X	X	X	X				X	10	83%
Lovon López Milett	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	12	100%
Quispe Ccasa Jeandi	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	10	83%
Ranilla Mamani Abigail	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	11	92%
Rojas Berna Gian	X	X	X	X	X	X	X	X		X		X	10	83%
Valencia Huamanga Luis	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		10	83%
Zamora Huisa Flor	X	X	X	X		X	X	X		X	X	X	10	83%

Apéndice Z: Tarjetas de Aprendizajes - Hipótesis Deseabilidad

Figura 35

Aprendizaje sobre H1 - Deseabilidad

Tarjeta de aprendizaje (Strategyzer)

Actividad	Aprendizaje hipótesis 1
Responsable	Cura Futuri
Paso 1: Hipótesis Creímos que	los niños entre 9 y 12 años de instituciones educativas públicas de la región de Arequipa que asistan a los talleres de Cura Futuri, mejoraran en promedio un 40% su habilidad de resolución de conflictos.
Paso 2: Observación (Confiabilidad de los datos 🍌 🍌 🍌) Observamos que	los niños que asisten al taller logran mejorar la habilidad de resolución de conflictos
Paso 3: Aprendizajes y reflexiones De ello aprendimos que	nuestra hipótesis es válida, los niños mejoran en promedio 38% la habilidad de resolver conflictos. Sin embargo, es necesario contar con una herramienta objetiva de seguimiento.
Paso 4: Decisiones y acciones Por lo tanto, nosotros	crearemos la matriz de seguimiento, para obtener datos más confiables sobre el avance de cada participante.

Figura 36

Aprendizaje sobre H2 - Deseabilidad

Tarjeta de aprendizaje (Strategyzer)

Actividad	Aprendizaje hipótesis 2
Responsable	Cura Futuri
Paso 1: Hipótesis	
Creímos que	las empresas privadas de la región Arequipa como parte de sus proyectos de responsabilidad social están dispuestas a participar proyectos del desarrollo de la habilidad de resolución de conflictos para niños entre 9 y 12 años de instituciones educativas públicas de la región de Arequipa.
Paso 2: Observación (Confiabilidad de los datos 🍀 🍀 🍀)	
Observamos que	de las 10 empresas visitadas, 4 de ellas firmaron una carta de intención
Paso 3: Aprendizajes y reflexiones	
De ello aprendimos que	nuestra hipótesis es válida, el 40% de las empresas visitadas apuestan por invertir en Responsabilidad Social asociada a educación en niños
Paso 4: Decisiones y acciones	
Por lo tanto, nosotros	hemos decidido visitar una mayor cantidad de empresas para conseguir más financiamiento

Figura 37

Aprendizaje sobre H3-Deseabilidad

Tarjeta de aprendizaje (Strategyzer)

Actividad	Aprendizaje hipótesis 3
Responsable	Cura Futuri
Paso 1: Hipótesis	
Creímos que	los padres de familia de niños de instituciones educativas públicas de la región de Arequipa muestran un 80% de satisfacción con respecto a las sesiones del proyecto Cura Futuri.
Paso 2: Observación (Confiabilidad de los datos 📌 📌 📌)	
Observamos que	luego de encuestar a los padres de familia, el nivel de satisfacción es mayor al 80%
Paso 3: Aprendizajes y reflexiones	
De ello aprendimos que	Nuestra hipótesis es válida, el nivel de satisfacción de los padres de familia es el esperado.
Paso 4: Decisiones y acciones	
Por lo tanto, nosotros	garantizar que las sesiones y especialistas mantengan la calidad para asegurar la satisfacción de los padres.

Figura 38

Aprendizaje sobre H4-Deseabilidad

Tarjeta de aprendizaje (Strategyzer)

Actividad	Aprendizaje hipótesis 4
Responsable	Cura Futuri
Paso 1: Hipótesis	
Creímos que	cada niño que participa del taller Cura Futuri, asistiría como mínimo al 75% de sesiones.
Paso 2: Observación (Confiabilidad de los datos 🍌 🍌 🍌)	
Observamos que	todos los niños asistieron por lo menos al 83% de las sesiones.
Paso 3: Aprendizajes y reflexiones	
De ello aprendimos que	nuestra hipótesis es válida, el porcentaje de asistencia de los niños a las sesiones es superior a lo esperado.
Paso 4: Decisiones y acciones	
Por lo tanto, nosotros	mantener buenas relaciones con las instituciones educativas para asegurar el local.

Apéndice AA: Tarjeta de Prueba de Usabilidad

Figura 39

Hipótesis 1 – Usabilidad

Tarjeta de prueba (Strategyzer)

Actividad	Validación de usabilidad
Responsable	Cura Futuri
Paso 1: Hipótesis (Riesgo ☠ ☠ ☠)	
Creemos que	Las indicaciones de las sesiones de “Cura Futuri” son fáciles de entender y seguir.
Paso 2: Prueba (Confiabilidad de los datos 👍 👍 👍)	
Para verificarlo, nosotros	Brindaremos una dinámica a 9 niños participantes del taller.
Paso 3: Métrica (Tiempo requerido 🕒 🕒 🕒)	
Además, mediremos	El cumplimiento de las tareas en el tiempo máximo de 15 minutos
Paso 4: Criterio	
Estamos bien si	6 de 9 niños participantes logren la tarea.

Figura 40

Hipótesis 2 – Usabilidad

Tarjeta de prueba (Strategyzer)	
Actividad	Validación de usabilidad
Responsable	Cura Futuri
Paso 1: Hipótesis (Riesgo 🚫 🚫 🚫)	
Creemos que	Los niños participantes del taller se sienten cómodos con las dinámicas, temas tratados y se interesan en participar
Paso 2: Prueba (Confiabilidad de los datos 👍 👍 👍)	
Para verificarlo, nosotros	evaluaremos la participación activa e interés de los niños durante la duración de la tarea
Paso 3: Métrica (Tiempo requerido 🕒 🕒 🕒)	
Además, mediremos	cantidad de niños que se mantienen atentos e interesados durante la tarea
Paso 4: Criterio	
Estamos bien si	6 de 9 niños participantes mantienen su atención e interés a lo largo de la tarea.

Apéndice AB: Tarjetas de Aprendizajes - Hipótesis Usabilidad

Figura 41

Aprendizaje Usabilidad (H1)

Tarjeta de aprendizaje (Strategyzer)	
Actividad	Validación de usabilidad
Responsable	Cura Futuri
Paso 1: Hipótesis	
Creímos que	Las indicaciones de las sesiones de “Cura Futuri” son fáciles de entender y seguir.
Paso 2: Observación (Confiabilidad de los datos 👍 👍 👍)	
Observamos que	los 7 niños participantes realizaron las tareas en el tiempo establecido.
Paso 3: Aprendizajes y reflexiones	
De ello aprendimos que	la hipótesis se cumple
Paso 4: Decisiones y acciones	
Por lo tanto, nosotros	seguiremos la estructura de planificación de cada una de las sesiones elaborada por el especialista

Figura 42

Aprendizaje Usabilidad (H2)

Tarjeta de aprendizaje (Strategyzer)

Actividad	Validación de usabilidad
Responsable	Cura Futuri
Paso 1: Hipótesis	
Creímos que	Los niños participantes del taller se sienten cómodos con las dinámicas, temas tratados y se interesan en participar
Paso 2: Observación (Confiabilidad de los datos 🍌 🍌 🍌)	
Observamos que	los 6 niños participantes realizaron las tareas en el tiempo establecido.
Paso 3: Aprendizajes y reflexiones	
De ello aprendimos que	la hipótesis se cumple
Paso 4: Decisiones y acciones	
Por lo tanto, nosotros	seguiremos la estructura de planificación de cada una de las sesiones elaborada por el especialista

Apéndice AC: Video Promocional**Figura 43**

Video Promocional “Cura Futuri”



Para ver el video haga clic sobre la imagen o acceda a través del siguiente enlace:

<https://www.youtube.com/watch?v=BRV6gY6LeW8&feature=youtu.be>

Apéndice AD: Tarjeta de Prueba – Plan de Marketing

Figura 44

Tarjetas de Prueba para Validación para Plan de Marketing

Tarjeta de prueba (Strategyzer)	
Actividad	Plan de marketing
Responsable	Cura Futuri
Paso 1: Hipótesis (Riesgo ☠ ☠ ☠)	
Creemos que	el plan de marketing producirá más ingresos que pérdidas durante los primeros cinco años del negocio.
Paso 2: Prueba (Confiabilidad de los datos 🐼 🐼 🐼)	
Para verificarlo, nosotros	calcularemos el costo de adquisición del cliente (CAC) y el valor del tiempo de vida del cliente (VTVC) durante los primeros cinco años.
Paso 3: Métrica (Tiempo requerido 🕒 🕒 🕒)	
Además, mediremos	la probabilidad de que la ratio del VTVC/CAC sea mayor a 91 en los primeros cinco años.
Paso 4: Criterio	
Estamos bien si	obtenemos una probabilidad igual o mayor a 70% de que el VTVC/CAC sea mayor a 91.

Apéndice AE: Tarjeta de Prueba – Operatividad

Figura 45

Tarjeta de Prueba para Validación del Plan de Operaciones

Tarjeta de prueba (Strategyzer)

Actividad	Plan de operaciones
Responsable	Cura Futuri
Paso 1: Hipótesis (Riesgo ☹ ☹ ☹)	
Creemos que	la cantidad de especialistas a contratar cada año es suficiente para atender la totalidad de talleres de doce sesiones presupuestados a ofrecerse por año.
Paso 2: Prueba (Confiabilidad de los datos 🙄 🙄 🙄)	
Para verificarlo, nosotros	realizaremos un análisis Montecarlo en base a la ratio de la cantidad de talleres que deben atender el total de especialistas el primer año.
Paso 3: Métrica (Tiempo requerido 😞 😞 😞)	
Además, mediremos	la eficiencia del plan de operaciones en función a esta ratio de atención de taller por especialista.
Paso 4: Criterio	
Estamos bien si	si el riesgo de obtener una ratio de atención de talleres por especialista menor a 5.82 sea igual o mayor al 10%.

Apéndice AF: Evaluación Financiera - Escenarios

Tabla 69
Flujo Escenario Conservador

Estado de resultados	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Ingresos		220,779	308,182	455,318	607,091	721,636
Costos		-49,160	-73,715	-95,553	-141,851	-157,222
Gastos		-39,351	-40,532	-52,995	-66,190	-70,813
EBITDA		132,269	193,934	306,769	399,050	493,601
Depreciación		-2,349	-2,349	-2,349	-2,349	-2,349
Utilidad Operativa		129,920	191,586	304,421	396,701	491,252
Gastos financieros		-575	-372	-139	0	0
UAI		129,345	191,213	304,282	396,701	491,252
IR		-38,157	-56,408	-89,763	-117,027	-144,919
Utilidad Neta		91,188	134,805	214,518	279,674	346,333
NOPAT		91,594	135,068	214,617	279,674	346,333
Flujo de caja	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Inversión	-7,046					
Emisión de deuda	4,698					
NOPAT		91,594	135,068	214,617	279,674	346,333
Amort. de deuda		-1,928	-1,928	-1,928	0	0
Depreciación		2,349	2,349	2,349	2,349	2,349
Capital de trabajo		32,503	34,791	49,761	65,122	70,735
Flujo	-2,349	124,517	170,279	264,798	347,145	419,417
Indicador	Valor					
TIR	5,339%					
VAN	952,488					
PPR	0.08					

Tabla 70*Flujo Escenario Optimista*

Estado de resultados	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Ingresos		241,558	365,455	567,000	687,273	868,970
Costos		-51,913	-80,942	-119,093	-151,487	-184,612
Gastos		-39,351	-40,532	-52,995	-66,190	-70,813
EBITDA		150,295	243,980	394,912	469,595	613,545
Depreciación		-2,349	-2,349	-2,349	-2,349	-2,349
Utilidad Operativa		147,946	241,631	392,563	467,246	611,196
Gastos financieros		-575	-372	-139	0	0
UAI		147,371	241,259	392,424	467,246	611,196
IR		-43,474	-71,171	-115,765	-137,838	-180,303
Utilidad Neta		103,896	170,087	276,659	329,409	430,893
NOPAT		104,302	170,350	276,757	329,409	430,893
Flujo de caja	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Inversión	-7,046					
Emisión de deuda	4,698					
NOPAT		104,302	170,350	276,757	329,409	430,893
Amort. de deuda		-1,928	-1,928	-1,928	0	0
Depreciación		2,349	2,349	2,349	2,349	2,349
Capital de trabajo		34,987	38,061	53,465	71,730	77,223
Flujo	-2,349	139,710	208,832	330,642	403,488	510,465

Indicador	Valor
TIR	5,998%
VAN	1,143,553
PPR	0.07

Tabla 71*Flujo Escenario Pesimista*

Estado de resultados	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Ingresos		197,403	283,636	335,045	438,136	544,234
Costos		-46,062	-70,618	-81,099	-121,546	-136,917
Gastos		-39,351	-40,532	-52,995	-66,190	-70,813
EBITDA		111,990	172,486	200,951	250,400	336,504
Depreciación		-2,349	-2,349	-2,349	-2,349	-2,349
Utilidad Operativa		109,641	170,138	198,602	248,052	334,155
Gastos financieros		-575	-372	-139	0	0
UAI		109,065	169,765	198,463	248,052	334,155
IR		-32,174	-50,081	-58,547	-73,175	-98,576
Utilidad Neta		76,891	119,684	139,917	174,876	235,579
NOPAT		77,297	119,947	140,015	174,876	235,579
Flujo de caja	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Inversión	-7,046					
Emisión de deuda	4,698					
NOPAT		77,297	119,947	140,015	174,876	235,579
Amort. de deuda		-1,928	-1,928	-1,928	0	0
Depreciación		2,349	2,349	2,349	2,349	2,349
Capital de trabajo		28,256	28,544	44,107	57,947	61,305
Flujo	-2,349	105,974	148,911	184,542	235,172	299,233

Indicador	Valor
TIR	4,552%
VAN	705,321
PPR	0.09

Apéndice AG: Detalle de Costos y Gastos del Estado de Resultados

Tabla 72

Detalle de Costos y Gastos

Costo	2024	2025	2026	2027	2028
<i>Cantidad de especialista</i>	9	12	17	22	25
<i>Sueldo especialista x mes</i>	312	312	312	312	312
<i>meses de trabajo del especialista</i>	9	9	9	9	9
<i>Sueldo especialista x año</i>	2,805	2,805	2,805	2,805	2,805
Sueldo especialistas total x año	24,838	33,019	46,461	61,948	70,130
Clausuras de programas	4,416	5,870	8,260	11,013	12,468
Uso de instalaciones del colegio	701	701	701	701	701
Materiales sesiones / taller	3,506	7,013	12,623	19,636	24,545
<i>Cant de supervisores</i>	1	2	2	4	4
<i>Sueldo supervisor</i>	519	530	540	551	562
Personal especialista supervisor	9,725	19,838	20,235	41,280	42,105
Nuevos desarrollos	0	1,299	1,299	1,299	1,299
Alquiler de oficina	4,675	4,675	4,675	4,675	4,675
Otros	1,299	1,299	1,299	1,299	1,299
	49,160	73,715	95,553	141,851	157,222

Gastos	2024	2025	2026	2027	2028
Memoria anual	2,597	2,857	3,143	3,457	3,803
Marketing	21,039	22,247	32,881	44,064	46,475
Personal administrativo	14,026	15,429	16,971	18,669	20,535
Gastos iniciales	1,688	0	0	0	0
	39,351	40,532	52,995	66,190	70,813

Apéndice AH: Tarjeta de Prueba – Viabilidad

Figura 46

Tarjeta de Prueba para Validación de la Viabilidad del Análisis Financiero

Tarjeta de prueba (Strategyzer)

Actividad Análisis Financiero

Responsable Cura Futuri

Paso 1: Hipótesis (Riesgo ☠ ☠ ☠)
Creemos que obtendremos la rentabilidad esperada al quinto año de iniciado el negocio.

Paso 2: Prueba (Confiabilidad de los datos 👍 👍 👍)
Para verificarlo, nosotros calcularemos los indicadores de rentabilidad financiera (VAN y TIR) a partir del flujo de caja proyectado para los cinco primeros años de operación.

Paso 3: Métrica (Tiempo requerido 🕒 🕒 🕒)
Además, mediremos el VAN para un horizonte de cinco años en diferentes escenarios que plasmen la posibilidad de contar con mayor o menor cantidad de clientes.

Paso 4: Criterio
Estamos bien si el riesgo de obtener un VAN a cinco años menor a US\$ 952,488 es igual o menor a 20%.