



**UNIVERSIDAD DE SAN ISIDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES**  
**LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**Trabajo Final de Grado**

# **Formación en línea de voluntarios para Organizaciones No Gubernamentales**

**CASO BANCO DE ALIMENTOS**



**Georgina N. Varela Cilio / DNI : 33300096**

[georgina.varela.cilio@gmail.com](mailto:georgina.varela.cilio@gmail.com)

**Tutora: Mg. Nadia Schiavinato**

**Octubre 2023**

## **AGRADECIMIENTOS**

Hoy, al culminar esta etapa de mi vida académica, deseo expresar mi más profundo agradecimiento. La formación siempre requiere de dedicación, esfuerzo y deseo de superarse día a día. Hay momentos de la vida en que es difícil sostener la voluntad y tiempo para dedicarle el tiempo que realmente amerita. Me tocó transitar esta instancia final en un momento muy especial, el que seguramente no hubiera sido posible de lograr, de no haber estado rodeada de tantos seres queridos.

Por tal motivo quiero agradecer a todos los que me acompañaron en este proceso de formación profesional; principalmente a mi familia, a mis compañeros, y docentes, en especial a mi extraordinaria tutora Nadia Schiavinato, quien ha sido un faro en mi formación, gracias por ser un ejemplo de dedicación y sabiduría en mi camino hacia la educación; un ejemplo del "Ser Docente".

A mi papá Miguel Ángel Varela y a mi mamá Norma Cilio; su apoyo incondicional y constante inspiración me han impulsado en cada paso de este viaje educativo. Ellos han sido siempre mi fuerza y motor para seguir adelante y crecer tanto personal como académicamente.

Sin ellos, nada hubiera sido posible; la calidez, su compañía y aliento, aun en esos momentos en donde uno duda en poder continuar, hicieron posible llegar hoy hasta el final de este gran recorrido.

Finalmente, no puedo dejar de mencionar a mi hijo, mi mayor regalo y motor de persistencia, naciste en un momento crucial de mi educación, y sin embargo, fuiste mi mayor razón para continuar esforzándome. Tu presencia es una motivación sin límites.

A Julio Miranda, por ser parte de esta travesía y compartir conmigo la responsabilidad y el amor por nuestro hijo, agradezco tu colaboración y apoyo en este proceso e impulsarme con tu seguridad siempre a más.

Por último, quiero dedicar este pequeño gran paso en mi carrera a mis Nonos, que brillan desde el cielo, cuidan de mí; acompañándome como siempre.

A cada uno de ustedes, mi más profundo agradecimiento. Este logro no solo es mío, sino de aquellos que han sido mi sustento en cada desafío. Gracias por ser mi pilar y por formar parte de mi viaje hacia la realización de mis sueños.

## ÍNDICE

1. **CAPÍTULO 1. PLANTEO GENERAL DEL TRABAJO**
  - 1.1. Relevancia y fundamentación del proyecto.
  - 1.2. Planteamiento del problema
  - 1.3. Objetivos del trabajo
    - 1.3.1. Objetivo general
    - 1.3.2. Objetivos específicos
  
2. **CAPÍTULO 2. ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES Y LA CAPACITACIÓN PARA VOLUNTARIOS EN PLATAFORMAS EDUCATIVAS**
  - 2.1. Organizaciones no gubernamentales: concepto
  - 2.2. Voluntariado en ONG
  - 2.3. Concepto y funcionalidades de las capacitaciones
    - 2.3.1. Concepto
    - 2.3.2. Propósito
    - 2.3.3. Función
    - 2.3.4. Beneficios
  - 2.4. Capacitaciones en entornos virtuales.
    - 2.4.1. Plataformas educativas en entornos virtuales
    - 2.4.2. Funciones principales de las plataformas virtuales
    - 2.4.3. Tipos de plataformas virtuales de aprendizaje
    - 2.4.4. Beneficios del uso de una plataforma virtual de aprendizaje
  - 2.5. Competencias pedagógicas en entornos virtuales
  - 2.6. Estrategias didácticas en capacitaciones brindadas por plataformas educativas
  - 2.7. La plataforma educativa *Moodle*
  - 2.8. *Zentux*
  
3. **CAPÍTULO 3. CONTEXTUALIZACIÓN DEL CASO: BANCO DE ALIMENTOS**
  - 3.1. Características institucionales. Contexto y funciones
    - 3.1.1. Objetivos del Banco de alimentos
  - 3.2. Tipos de voluntarios
  - 3.3. Actividad de voluntariado
  - 3.4. El por qué de este trabajo

**4. CAPÍTULO 4. PROPUESTA DE MEJORA**

4.1. Alcance

4.2. Planificación

4.2.1. Planificación general por etapas

4.2.1.1. Etapa 1- Diagnóstico

4.2.1.2. Etapa 2- Planificación específica de la propuesta

4.2.1.3. Etapa 3- Implementación

4.2.1.4. Etapa 4- Evaluación monitoreo y mejora continua.

**5. CAPÍTULO 5. BITÁCORA Y EVOLUCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO**

**6. Reflexiones finales**

**7. Referencias bibliográficas**

**8. Anexos**

8.1. Consentimiento informado

8.2. Guía de entrevista

## **RESUMEN**

El presente trabajo tiene como propósito presentar una propuesta de implementación de una plataforma educativa para Banco de Alimentos, una Organización No Gubernamental situada en la localidad de Benavídez, provincia de Buenos Aires. El objetivo de esta propuesta es el desarrollo de capacitaciones a voluntarios en entornos virtuales a través de una plataforma educativa. Para ello, se diseñó una propuesta de capacitación esquematizada, virtual y asincrónica posible implementar en la incorporación de cada voluntario. El modelo de capacitación que se propone fue pensado desde lo pedagógico y didáctico, con el objetivo de facilitar la labor de los capacitadores en el entorno virtual frente a la heterogeneidad de los perfiles de los voluntarios.

**Palabras clave:** ONG – Voluntariado - Capacitaciones – Plataformas educativas – Competencias pedagógicas – Estrategias didácticas.

## **CAPÍTULO 1**

### **PLANTEO GENERAL DEL TRABAJO**

#### **1.1 Relevancia y fundamentación del proyecto.**

Este trabajo propone abordar la temática sobre la capacitación para voluntarios de Organizaciones No Gubernamentales (ONG) en entornos virtuales a partir del análisis del caso de la Fundación Banco de Alimentos. El análisis de este caso y los resultados de un trabajo de campo llevado a cabo durante el año 2022 (que se desarrollará más adelante), permitieron vislumbrar que una de las cuestiones necesarias para el fortalecimiento de esta institución es la incorporación de herramientas pedagógicas para las capacitaciones destinadas a los voluntarios que participan de sus actividades, dado que hasta el momento se realizaban de manera fragmentada, no esquemática y sin planificación.

Como respuesta a esta problemática se propone la implementación de una plataforma educativa virtual, orientada a la capacitación de los voluntarios de manera asincrónica. Abordar la falta de herramientas didácticas y pedagógicas para el abordaje de capacitaciones dentro de las organizaciones no gubernamentales (ONG), es un desafío significativo que debe enfrentarse de manera efectiva. Un proyecto que se centre en esta problemática es relevante debido a su potencial impacto positivo en otras organizaciones, y en el caso de Banco de Alimentos, por su impacto a corto, mediano y largo plazo.

Al hablar de impacto positivo se hace referencia a los aspectos se verán potencializados; como por ejemplo la mejora de calidad en capacitaciones, el aumento de la eficiencia y efectividad en el desarrollo de los contenidos y la promoción de la formación continua y la innovación educativa dentro de la organización. Como impacto secundario, la organización se verá favorecida por la retención y motivación del personal y de los voluntarios. De acuerdo con Soto González (2019), la retención de recursos humanos para una ONG constituye un elemento clave en la tarea de conducción, por lo que dichas organizaciones centran sus operaciones en el conocimiento del equipo humano de trabajo (profesional y/o voluntario). En este sentido, la autora señala que “un estilo de conducción capaz de promover mayores niveles de retención de recursos humanos aportaría un valor importante a la tarea de sus directores ejecutivos” (p. 24).

Este trabajo fue presentado y desarrollado en la ONG Banco de Alimentos, situada en Benavidez, provincia de Buenos Aires. La elección de esta ONG surgió luego de haber realizado prácticas profesionales en el marco de la materia Práctica Profesional en el Nivel Superior no Universitario, correspondiente a la Licenciatura de Ciencias de la Educación de la Universidad de San Isidro. En este contexto participé, como estudiante, de una serie de

capacitaciones virtuales para voluntarios que deseaban incorporarse al Banco de Alimentos. Tras haber participado en estas experiencias, sentí el deseo de profundizar en la propuesta de capacitación virtual dirigida a los voluntarios. En consecuencia, llevé a cabo una serie de entrevistas con los encargados del Departamento de Recursos Humanos de la organización no gubernamental (ONG), sector responsable de las capacitaciones. Estas experiencias me permitieron elaborar un diagnóstico de situación a partir del cual se desarrolló la propuesta de mejora. La participación activa en la experiencia permitió dar cuenta que las actividades de capacitación de la ONG no se encontraban organizadas, sus materiales no estaban sistematizados y las capacitaciones se dirigían a un gran número de voluntarios con características muy distintas entre sí (se puede consultar el diagnóstico completo en el capítulo 4 de este trabajo).

La propuesta de mejora que se presenta en este Trabajo Final de Grado, se centra en la implementación de una plataforma educativa virtual, adaptada a las características y necesidades de la organización, para la realización y organización de las capacitaciones internas, destinadas a los voluntarios. También se propone un diseño de estructura de un curso general en modalidad virtual, que se pueda utilizar como punto de partida en nuevas capacitaciones que se deseen llevar a cabo; acompañado de un proceso de implementación y evaluación. Este proyecto, además, permite reflexionar sobre el material didáctico que se utiliza como herramienta en el desarrollo de los cursos, realizando una propuesta de mejora que potencie su uso.

Un proyecto que aborde la carencia de herramientas didácticas y pedagógicas en la formación dentro de las organizaciones no gubernamentales (ONG) reviste una gran relevancia, ya que al mejorar la calidad de las capacitaciones, dichas organizaciones podrían incrementar su efectividad, generar un mayor impacto social, fomentar el aprendizaje.

Este trabajo se divide en cinco capítulos: el primer capítulo introduce y presenta la propuesta elaborada. En el segundo capítulo se aborda el concepto y las características principales de las organizaciones no gubernamentales y de los diversos tipos de voluntariado que se desarrollan en estas instituciones. El tercer capítulo contextualiza el caso Banco de Alimentos, mientras que el cuarto capítulo presenta los lineamientos generales de la propuesta de mejora. Finalmente, en el quinto capítulo se desarrolla la bitácora del trabajo de campo y las experiencias personales que atravesé en la escritura y desarrollo de esta propuesta. El Trabajo Final de Grado finaliza con reflexiones finales, y en los anexos, se adjunta el consentimiento informado por el cual Banco de Alimentos autoriza el uso de la experiencia para fines académicos y la guía de entrevista con la que se trabajó con los distintos referentes de este espacio.

### **1.3 Planteamiento del problema:**

Sin lugar a dudas, son muchos los elementos o factores que intervienen al momento de determinar el buen desempeño de un voluntario en una ONG. A pesar de ello la capacitación continua, es considerada por el Banco de Alimentos, un factor fundamental para que esto suceda.

El problema que se identifica para el desarrollo de esta propuesta, no es la falta de capacitación, sino la falta de herramientas, ya sean tecnológicas, didácticas o pedagógicas para el desarrollo de las mismas. El sector de Recursos Humanos de Banco de Alimentos, realiza capacitaciones constantemente con todos sus voluntarios, recién incorporados a la ONG o bien también, con aquellos que llevan siendo parte de la misma hace tiempo, abarcando todos sus áreas. La problemática con la que se enfrentan es la falta de sistematización en las capacitaciones, debiendo generar material específico para cada una de ellas, aún capacitando sobre la misma temática. Siendo que los capacitadores, son experimentados en el puesto o área, es decir, no cuentan con formación pedagógica y en muchos casos son los mismos voluntarios quienes las desarrollan, no cuentan con recursos pedagógicos ni herramientas didácticas o tecnológicas que faciliten el proceso, ni permita abarcar la heterogeneidad de perfiles ( edad, formación, entre otros).

En respuesta a este conflicto, la propuesta presenta un esquema que permita estructurar las instancias de formación, con estrategias didácticas, pedagógicas y tecnológicas.

### **1.3 Objetivos:**

#### **1.3.1 Objetivo general:**

El objetivo general de este trabajo es brindar una propuesta de mejora para la realización de capacitaciones virtuales a voluntarios a cargo de Banco de Alimentos, situada en la localidad de Benavidez, provincia de Buenos Aires.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Los objetivos específicos son:

- Diseñar una propuesta de capacitación esquematizada, que sea posible implementar en forma remota, individual y asincrónica.
- Diseñar un modelo de capacitación, pensado desde lo pedagógico y didáctico, que facilite la labor de los capacitadores en el entorno virtual frente a la heterogeneidad de los perfiles de los voluntarios.

## **CAPÍTULO 2**

### **ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES Y LA CAPACITACIÓN PARA VOLUNTARIOS EN PLATAFORMAS EDUCATIVAS**

#### **2.1 Organizaciones No Gubernamentales: concepto**

Según la Organización de las Naciones Unidas, una organización no gubernamental (ONG) es un grupo de ciudadanos voluntarios sin fines de lucro que se organiza a nivel local, nacional o internacional. La ONU define a las ONG como “una agrupación de ciudadanos voluntarios, sin ánimo de lucro, que se organizan en un nivel local, nacional o internacional para abordar cuestiones de bienestar público”. Asimismo, las organizaciones no gubernamentales tienen “una labor concreta y formadas por gente que comparte un mismo interés”. De acuerdo con Fernandez Andrade (1999), una ONG es “aquella de carácter civil, sin ánimo de lucro instituida con motivaciones abiertas, solidarias y altruistas para el servicio a terceros” (citado por Pérez Ortega et al., 2011, p.250).

Las ONG suelen ser independientes del gobierno y tienen el objetivo de trabajar por una causa social, cultural o ambiental, pudiendo participar en una amplia gama de actividades, como la promoción, la educación y la prestación de servicios. Se las considera organizaciones sociales que se asumen como eslabones entre los individuos, los sujetos, los ciudadanos y las instituciones. Al respecto, Pérez Ortega et al (2011), afirman que las ONG son “organizaciones privadas que persiguen actividades para aliviar el sufrimiento, promover los intereses de los pobres, proteger el medio ambiente, brindar servicios sociales básicos o realizar actividades de desarrollo de la comunidad” (p. 250). Por lo tanto, las ONG se caracterizan por su sentido social, su independencia del ámbito gubernamental, su ausencia de finalidad lucrativa y por la promoción de sus objetivos a través de diferentes estrategias como proyectos de desarrollo, asistencia humanitaria, sensibilización, educación y presión política.

Según Pérez Ortega et al (2011), el nombre de ONG proviene en principio de organismos multilaterales tales como el Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo (PNUD), el Banco Mundial (BM) y el Fondo Monetario Internacional (FMI), que son instituciones que operan con el aporte de sus integrantes, normalmente con objetivos relacionados con la promoción de programas de desarrollo en diversos países. En relación a la definición de las ONG, son muchas las entidades internacionales que han aportado a su conceptualización. La Organización de las Naciones Unidas (ONU) las considera como “una organización voluntaria de ciudadanos sin ánimo de lucro, nacional o internacional”. En igual

sentido, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) las define como una “organización fundada y gobernada por un grupo de ciudadanos privados con un declarado propósito filantrópico, y sostenida por contribuciones individuales privadas”(Pérez Ortega et al., 2008, p. 21). Sin embargo, puede considerarse que este tipo de organizaciones se enmarcan en tres dimensiones: política, social y económica.

En cuanto a la dimensión política, según Pérez Ortega et al. (2011), las ONG son Organizaciones no Gubernamentales por ser “grupos autónomos e independientes del Estado y de los partidos políticos, que se organizan para influir en las decisiones políticas, económicas y sociales de un gobierno, lo que demarca la ONG como un organismo que cumple una función política” (pp. 246-247).

En lo que refiere a la dimensión social, los autores coinciden en manifestar que las ONG son organizaciones inmersas dentro de lo que se conoce como sociedad civil. Por su parte, Cohen y Arato (1992) afirman que algunas teorías definen la sociedad civil como un espacio independiente o un espacio operacional ubicado entre el Estado y el mercado. Es en esa sociedad civil donde aparecen las ONG como cualquier grupo de ciudadanos voluntarios sin ánimo de lucro que surge en el ámbito local, nacional o internacional, de naturaleza altruista y dirigida por personas con un interés común, tomando como referente la definición de ONG que hace la ONU. Además, podemos afirmar que las ONG presentan a las personas una oportunidad de expresarse y de ejecutar acciones sobre problemáticas que de otra manera no hubiesen tenido mayor eco.

Por su parte, Zavala Matulic (1994), citado en Pérez Ortega et al. (2011) propone una definición más amplia de la ONG, describiéndolas como

Organizaciones de carácter social, independientes y autónomas, jurídicamente fundadas y que actúan sin finalidad de lucro. (...) Su acción busca la canalización de recursos públicos y privados para llevar a cabo proyectos de desarrollo autónomos en los países subdesarrollados. Esta acción sobre el terreno se complementa con las actividades de sensibilización y educación para el desarrollo..., y con las actividades de lobby o presión política ante los gobiernos y los organismos (p. 249).

En cuanto a la dimensión económica, para algunos autores las ONG pueden definirse como empresas formales. Según Fernández (2003), citado en Pérez Ortega et al. (2011), las ONG utilizan herramientas empresariales como los balances, los mecanismos de certificación y control, la transparencia en sus propósitos y las estrategias de gestión de los recursos humanos. Además, realizan balances y estados financieros para conocer y dar a conocer a sus socios los estados de cuenta y en qué se han invertido los recursos, especialmente en lo que respecta a los colaboradores (que contribuyen con sus aportes económicos).

## **2.2 Voluntariado en ONG**

Según Guerra Díaz y Cortés Vázquez (2012), los voluntarios son la columna vertebral de muchas ONG, ya que brindan servicios esenciales a quienes los necesitan y ayudan a marcar una diferencia en el mundo. Consideramos pertinente definir el concepto de voluntario, para poder entender sus características. Según Pucciarello y Rentero Jover (2008):

se entiende por voluntariado el conjunto de actividades de interés general, desarrolladas por personas físicas, siempre que las mismas no se realicen en virtud de una relación laboral, funcionarial, mercantil o cualquier otra retribuida y reúna los siguientes requisitos: a) que tengan carácter altruista y solidario; b) que su realización sea libre, sin que tengan su causa en una obligación personal o deber jurídico; c) que se lleven a cabo sin contraprestación económica, sin perjuicio del derecho al reembolso de los gastos que el desempeño de la actividad voluntaria ocasione; d) que se desarrollen a través de organizaciones privadas o públicas y con arreglo a programas o proyectos concretos (p. 92).

La definición excluye expresamente a las actuaciones voluntarias aisladas, esporádicas o prestadas al margen de organizaciones públicas o privadas sin ánimo de lucro, ejecutadas por razones familiares, de amistad o buena vecindad. El artículo aclara asimismo en su párrafo final que “la actividad de voluntariado no podrá en ningún caso sustituir al trabajo retribuido” (Pucciarello y Rentero Jover, 2008, p. 92).

Pero, ¿qué motiva a los voluntarios a dedicar su tiempo y energía a las ONG? Uno de los factores más importantes que motiva a los voluntarios es el sentido de lealtad hacia la organización o la causa con la que trabajan. Según Guerra Díaz y Cortés Vázquez (2012), esta lealtad puede basarse en una serie de factores, que incluyen: una creencia en la misión de la organización, un sentido de conexión personal con la organización o causa, o un deseo de hacer una diferencia en el mundo.

Es más probable que los voluntarios fidelizados se comprometan con su trabajo y que permanezcan en una organización a largo plazo. También es más probable que vayan más allá de lo que se espera de ellos y que sean una fuerza positiva en la organización. Cuando los voluntarios se sienten valorados y reconocidos, aumenta el sentido de pertenencia al formar parte de la comunidad, y es más probable que aprendan y crezcan cuando se les da la oportunidad de hacerlo.

## **2.3 Concepto y funcionalidades de las capacitaciones**

### **2.3.1 Concepto**

La capacitación es un proceso que tiene como objetivo proporcionar a las personas los conocimientos, las habilidades y las capacidades que necesitan para desempeñar su trabajo de manera efectiva. Es un enfoque sistemático para el aprendizaje que está diseñado para mejorar el rendimiento. La capacitación puede ser formal o informal y se puede impartir de diversas maneras, como conferencias, talleres, simulaciones y capacitación en el trabajo (Duque, 2013). Se puede entender a la capacitación entonces, como un proceso planificado y sistemático que está diseñado para mejorar el desempeño, siendo un proceso continuo que se evalúa y actualiza de manera permanente que debe enfocarse en un conjunto de habilidades o conocimientos específicos relevantes para el rol, en este caso, el del voluntario. También es importante la participación activa de la persona que está siendo capacitada, siendo más eficaz cuando existe participación activa en el proceso.

Según Duque et al. (2013) hay una serie de otros factores que pueden contribuir a la eficacia de la formación, como son la calidad de los materiales de formación, la relevancia de la formación para quien recibe la capacitación, la motivación del aprendiz para aprender, los conocimientos y habilidades previos, el estilo de aprendizaje y el entorno. Al tener en cuenta estos factores, las organizaciones pueden asegurarse de que sus programas de capacitación sean efectivos y de que estén aprovechando al máximo su capacitación.

### **2.3.2 Propósito**

Luis Muñoz-Lisboa (2017) en su tesis de licenciatura Metodología para la implementación de soluciones de capacitación online corporativa, cita Siliceo (2007) para mencionar los propósitos fundamentales de una capacitación, siendo estos: crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización; clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales, elevar la calidad del desempeño, resolver problemas, habilitar para una promoción o ascenso, inducción y orientación del nuevo personal en la empresa, actualizar conocimientos y habilidades.

Como todo proceso de aprendizaje, no se puede dejar de considerar los momentos de retroalimentación y evaluación (Anijovich, 2018). Esto permite garantizar que aquel que está siendo parte de la capacitación, esté aprendiendo lo que necesita aprender y que la capacitación sea efectiva. Según Anijovich (2018), la retroalimentación es un proceso de

comunicación que permite recibir información sobre el desempeño, siendo que esta puede ser proporcionada por el capacitador o la misma persona que está siendo capacitada. El objetivo es ayudar a mejorar el desempeño brindando información sobre lo que se está haciendo bien y lo que se puede mejorar.

### **2.3.3 Función**

De manera general, la función de capacitación dentro de una organización tiene un alcance máximo dentro de la misma, esto significa que está dirigida a cualquier unidad, área o departamento de la organización, según sea su estructura organizacional. Bajo los criterios, estrategias y necesidades que el Banco de Alimentos establezca para sus capacitaciones y desarrollo de personal.

El objetivo es que cada voluntario que se le asigne participar de una capacitación, pueda acceder a ella siguiendo los procedimientos determinados con el fin de que su desempeño en el puesto a ocupar, se realice de la mejor manera posible. Otra función a destacar que cumplen las capacitaciones es la posibilidad de motivar trascendentalmente a la persona, reflejando la importancia que cada uno de ellas tiene para la organización e incrementando su fidelidad e identificación hacia la misma.

### **2.3.4 Beneficios**

Según Cota Luévano, (2017), realizar capacitaciones beneficia a la organización, al voluntario y a las relaciones interpersonales viéndose reflejados los mismos de la siguiente manera:

Beneficios de la capacitación para la organización:

- Eleva la moral del personal.
- Mejora el conocimiento de los diferentes puestos y, por lo tanto, el desempeño
- Mejora la imagen institucional
- Mejora/ aumenta la fidelización
- Mejora las relaciones jerárquicas
- Facilita la comprensión de las políticas internas
- Proporciona información sobre necesidades futuras
- Ayuda a solucionar problemas.
- Facilita la promoción en los cargos.

- Incrementa la calidad del trabajo.
- Promueve la comunicación en la organización

Beneficios de la capacitación para la persona que toma la capacitación:

- Ayuda a la persona a solucionar problemas y tomar decisiones.
- Favorece la confianza y desarrollo personal.
- Promueve la formación de líderes.
- Mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos.
- Aumenta el nivel de satisfacción con la tarea asignada.
- Ayuda a lograr las metas individuales.
- Favorece un sentido de progreso en el trabajo y como persona.
- Disminuye temores de incompetencia o ignorancia.
- Favorece la promoción hacia puestos de mayor responsabilidad.

Beneficios en las relaciones humanas, internas y externas:

- Mejora la comunicación entre grupos
- Proporciona información sobre las disposiciones oficiales.
- Alienta la cohesión de los grupos..
- Hacer viable los planes de la organización.
- Proporciona un buen clima para el aprendizaje.

La función de las capacitaciones y el desarrollo de los voluntarios dentro del Banco de Alimentos, está dirigida a todos y cada uno de los voluntarios, en cualquier nivel jerárquico, que deseen satisfacer las necesidades de conocimiento que tenga la organización, identificadas previamente. En cuanto a los beneficios de la capacitación en sí, se puede considerar que, gracias a estos procesos, se ven favorecidas las personas al igual que Banco de Alimentos; dado que ambas partes adquieren mayor conocimiento y habilidades, mejorando los desempeños; reduciendo errores, incrementando la productividad y afianzando la confianza, entre otros (Cota Luévano, 2017).

## **2.4 Capacitaciones en entornos virtuales.**

Las capacitaciones en entornos virtuales se refieren a procesos de aprendizaje y desarrollo de habilidades que se llevan a cabo de manera digital, utilizando plataformas y herramientas en línea. Estas capacitaciones se caracterizan por utilizar tecnologías de la

información y la comunicación que brindan acceso a contenidos educativos, interacción entre participantes y seguimiento del progreso de aprendizaje.

Algunas características importantes de las capacitaciones en entornos virtuales son: el acceso en cualquier momento y lugar, lo que permite a los participantes acceder a los materiales y actividades de capacitación desde cualquier ubicación geográfica y en el momento que les resulte conveniente, la flexibilidad y autogestión, que facilita que cada uno avance a su propio ritmo y gestione su tiempo de estudio de acuerdo a sus necesidades y disponibilidad y la participación, ya que los entornos virtuales ofrecen herramientas para la interacción y colaboración, como foros, chats, clases sincrónicas y actividades grupales que fomentan la participación activa de los participantes.

La variedad de recursos y formatos que permite el uso de plataformas *on line* (en línea), como videos, presentaciones y lecturas brindan una experiencia de aprendizaje enriquecedora conjuntamente con las posibilidades de retroalimentación y evaluación. Los entornos virtuales permiten la entrega de retroalimentación inmediata y la evaluación del progreso de los participantes a través de cuestionarios, exámenes en línea y seguimiento del desempeño; así como también la actualización y personalización de los materiales y contenidos de las capacitaciones.

#### **2.4.1 Plataformas educativas en entornos virtuales**

Según Salinas (2011) y Vargas Murillo (2021) las plataformas educativas en entornos virtuales de aprendizaje son sistemas o aplicaciones digitales que proporcionan un entorno tecnológico para la gestión, entrega y facilitación de actividades educativas en línea. Estas plataformas se utilizan para organizar y estructurar el proceso de enseñanza y aprendizaje, brindando a los usuarios acceso a contenidos educativos, interacciones con otros participantes, herramientas de comunicación y evaluación. La relación entre las capacitaciones en entornos virtuales y las plataformas educativas, se da en el uso de estas últimas como herramientas tecnológicas para facilitar y gestionar los procesos de aprendizaje en línea. Las plataformas educativas son sistemas o aplicaciones digitales diseñadas específicamente para ofrecer cursos, materiales, interacciones y evaluaciones en entornos virtuales de aprendizaje.

Las plataformas educativas o plataformas virtuales de aprendizaje también son conocidas como sistemas de gestión de aprendizaje (LMS, del inglés Learning Management System), pudiendo definir como un grupo de aplicaciones que funcionan en un entorno cliente-servidor, donde el lado del servidor se instala un software<sup>1</sup> especial que controla

---

<sup>1</sup> Según la RAE, Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.

todas las operaciones internas, para garantizar una operación eficiente, y del lado del cliente, los usuarios del sistema utilizan un navegador, y herramientas complementarias al computador (tales como elementos audiovisuales y accesorios internos), con la finalidad de realizar un proceso didáctico de manera virtual/ remota (Lora, 2019).

En cuanto a las plataformas virtuales educativas, según Serna y Alvites Huamaní, (2021), se pueden definir como:

un programa que agrupa diversas herramientas de uso pedagógico que están al servicio del ejercicio de enseñanza y aprendizaje. Su propósito fundamental es organizar e implementar entornos virtuales para desarrollar aprendizajes empleando el acceso a Internet, contando con una amplia gama de herramientas que brindan la posibilidad de planificar, organizar y ejecutar cursos en línea ( p. 68).

Es decir que una plataforma educativa brinda la posibilidad de una administración personalizada que engloba un proceso de matrículas, seguimiento, comunicación, interacción y evaluación de todos los procesos de aprendizaje de los alumnos participantes (Monroy et al., 2018). Asimismo, Delgado et al. (2018) manifiestan que generalmente se emplean estas plataformas para conducir integralmente el desarrollo de un determinado curso, o, en su defecto, para complementar la acción educativa de tipo presencial. Adicionalmente, estas plataformas dan la posibilidad de crear de manera interna redes de aprendizaje, comunidades virtuales, equipos de investigación, grupos de interaprendizaje, debates virtuales, entre otros.

Según Martínez y Jiménez (2020) el funcionamiento de una plataforma virtual de aprendizaje depende básicamente de sus componentes. Para Cedeño y Murillo Moreira (2019), las plataformas educativas virtuales poseen dos dimensiones: la tecnológica, que está conformada por todos los software, hardware y herramientas tecnológicas informáticas utilizadas, y la pedagógica, que remite a las capacidades y habilidades que estas herramientas posibilitan. La dimensión tecnológica se orienta a la interacción de los participantes dentro de un curso y la dimensión pedagógica refiere a los contenidos de tipo pedagógico como son los conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes, estrategias, y al desarrollo de un ambiente social en el que los docentes y estudiantes puedan emplear las diversas herramientas de interacción para compartir puntos de vista, plantear hipótesis, producir conocimientos y mejorar la acción educativa.

#### **2.4.2 Funciones principales de las plataformas virtuales**

Siguiendo con Lora (2019), en su tesis “El Uso de Plataformas Virtuales para el Aprendizaje” podemos inferir en una variedad amplia de funciones de las plataformas

virtuales de aprendizaje, pudiendo establecer similitud con las plataformas educativas. Las plataformas educativas permiten comunicar a todos los usuarios o integrantes de la clase, con los profesores, permitiendo a su vez comunicación entre participantes. Permite gestionar diferentes perfiles que condicionan las posibilidades de usos y accesos. Facilita la posibilidad de gestionar los recursos digitales de los usuarios y las clases (videos, libros virtuales, evaluaciones, archivos de texto, bases de datos, etc.), así como también gestionar servicios o módulos, para permitir la interacción entre sus usuarios.

### **2.4.3 Tipos de Plataformas Virtuales de Aprendizaje**

Existen dos tipos específicos que se manejan en cuanto a este tipo de plataformas virtuales, las plataformas LMS bajo licencia y las plataformas LMS como recurso educativo abierto, en donde dependiendo de las necesidades y recursos necesarios se puede optar por alguna de estas dos, en donde la bajo licencia, como su nombre lo dice, necesitas pagar el coste beneficio de esta y en cuanto a la de recurso educativo abierto, no necesitas pagar la licencia (Lora, 2019).

### **2.4.4 Beneficios del uso de una plataforma virtual de aprendizaje**

Lora (2019), menciona y enumera en su trabajo final de grado una serie de beneficios, de los cuales algunos se consideran comunes a lo que refiere a esta propuesta de mejora, tales como la posibilidad de optimización de tiempos en organizar las capacitaciones y el material didáctico para las mismas, reducción en costos de transporte para los usuarios y horas laborales de los usuarios, gastos en papelería, documentación. Asimismo, considera que las plataformas virtuales de aprendizaje facilitan el acceso de los usuarios al sistema, además de brindar la posibilidad de la personalización de cada entorno.

Otros beneficios que se consideran comunes a este trabajo, es la posibilidad de registrar toda la información de manera digital, y su disponibilidad a cualquier hora del día, así como también la posibilidad de conectarse a la plataforma virtual de aprendizaje desde cualquier tipo de dispositivo móvil: celulares, tabletas, laptops.

## **2.5 Competencias pedagógicas en entornos virtuales**

Para hablar de competencias pedagógicas en entornos virtuales, es necesario en principio definir el concepto de competencia pedagógica. Para ello nos apoyamos en Duque et al. (2013) quien define a las competencias pedagógicas como capacidades y habilidades

que poseen los docentes para llevar a cabo una práctica educativa reflexiva, fundamentada en conocimientos pedagógicos, didácticos y disciplinares, y orientada a promover el aprendizaje significativo de los estudiantes.

En cuanto a las competencias pedagógicas en entornos virtuales, se hace referencia a las habilidades, conocimientos y actitudes que los educadores deben poseer para diseñar, implementar y facilitar procesos de enseñanza y aprendizaje efectivos en entornos virtuales de educación. Según García Valcárcel (2010), "las competencias pedagógicas en entornos virtuales incluyen la capacidad para seleccionar, adaptar y utilizar adecuadamente las herramientas tecnológicas, así como para diseñar estrategias didácticas que promuevan la participación activa de los estudiantes" (p. 35).

La adquisición y desarrollo de estas competencias es fundamental para los educadores que desean ofrecer una experiencia de aprendizaje de calidad en entornos virtuales. Según Padilla y López de la Madrid (2013), la competencia pedagógica en entornos virtuales implica habilidades para la comunicación efectiva en línea, la facilitación del aprendizaje autónomo y colaborativo, y la evaluación formativa de los estudiantes. Las autoras señalan que los educadores deben poseer competencias para la gestión del tiempo, la adaptación curricular y la atención a la diversidad en entornos virtuales, ya que no se trata de trasladar las actividades y actitudes de la presencialidad a la virtualidad, sino de generar nuevas competencias y habilidades específicas para los entornos virtuales.

## **2.6 Estrategias didácticas en capacitaciones brindadas por plataformas educativas.**

Siempre que se habla de procesos de enseñanza es necesario desarrollar el concepto de estrategias didácticas. Felman (2020) resalta la importancia de la formación en didáctica para que la práctica profesional ofrezca y promueva el desarrollo de las capacidades que los docentes deben adquirir como profesionales responsables de la tarea de enseñanza. Por su parte, Anijovich (2008) define a las estrategias didácticas como acciones planificadas y organizadas que el docente realiza con el propósito de facilitar el aprendizaje de los estudiantes, promoviendo la construcción de conocimientos, habilidades y actitudes. Estas estrategias implican una selección consciente y deliberada de recursos, actividades y técnicas pedagógicas que permiten a los estudiantes interactuar activamente con los contenidos y construir su propio conocimiento. Es decir que se puede entender que el objeto de la didáctica son los procesos de enseñanza y aprendizaje que desarrollan estudiantes y docentes mediante diversas estrategias.

Al respecto, Saza Garzón (2016) menciona las diferencias entre ambientes virtuales de aprendizaje y ambientes tradicionales. Para ello, realiza aproximaciones sobre las

Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), en las cuales deja en evidencia el cambio sustancial de los últimos veinte años en el contexto laboral, cultural y educativo. Las TIC han evolucionado e ingresado en las instituciones educativas, desde sus comienzos en la enseñanza de computación en los años '90, pasando por la conectividad a Internet hasta el apoyo para los procesos de aprendizaje de las diferentes áreas de conocimiento gracias a los soportes y desarrollos de la web. En este sentido, la educación virtual tiene sus inicios en la educación a distancia, que originariamente se desarrollaban por medios analógicos como la radio y el correo postal.

Según Saza Garzón (2016), los nuevos medios para enseñar y aprender requieren de plataformas o lugares en la web para planificar, diseñar e implementar propuestas pedagógicas. Estos espacios son llamados ambientes virtuales de aprendizaje (AVA) o entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje (EVEA) y son ambientes que requieren de elementos tecnológicos como plataformas, pero también de elementos didácticos.

Siguiendo con el autor; este realiza una comparación entre los AVA/EVEA, y los cursos o ambientes tradicionales o analógicos y explica que los ambientes virtuales de aprendizaje tienen elementos que los hacen totalmente diferentes a los entornos académicos tradicionales. Una diferencia fundamental radica en el cambio del espacio físico por el entorno virtual. Las plataformas virtuales de aprendizaje funcionan como un medio para alojar archivos, desarrollar actividades y potenciar la comunicación. Además, estas plataformas prestan servicios de repositorio y de gestión de tareas, habilitando herramientas de retroalimentación y de comunicación para compartir conocimiento.

## **2.7 La plataforma educativa Moodle**

La plataforma educativa *Moodle* recibe su nombre de las siglas *Modular Object Oriented Dynamic Learning Environment*, que traducido al español significa Entorno Modular de Aprendizaje Dinámico Orientado a Objetos (Avello et al., 2016). *Moodle* cuenta con funcionalidades que permiten poner en práctica tendencias educativas como el enfoque basado en competencias, el uso de metodologías activas y una evaluación formativa continua. En consecuencia, *Moodle* es catalogada como una herramienta completa muy poderosa en la formación integral de los estudiantes (Bedregal et al., 2019). Nikolaevna et al. (2021) destacan que cada profesor puede crear un perfil personal o una cuenta personal, la cual incluye una página de inicio, cursos y bloque de información, permitiendo que pueda compartir con otros docentes, como es el caso de impartir una asignatura por dos o más docentes. Por su parte Savio (2020), señala que la plataforma *Moodle* pertenece al rubro de software libre, y que fue diseñada fundamentalmente para temas educativos (aunque se

han visto versiones para uso comercial), cuya finalidad es la de crear cursos en línea muy parecidos a las sesiones de aprendizaje tradicionales, pero de manera virtual; con una política altamente colaborativa e interactiva que permite la combinación de las tecnologías con el desarrollo de acciones pedagógicas.

Se puede considerar, entonces, que *Moodle* es una plataforma para la enseñanza y el aprendizaje que hace uso de la conectividad para crear conocimiento, generando de esta manera espacios de enseñanza y aprendizaje con altos niveles de interacción y significatividad, además con un entorno amigable y agradable (De La Torre et al., 2016). Por consiguiente, la globalización, los procesos de alfabetización digital<sup>2</sup> y la utilización de las tecnologías al servicio de la labor educativa son de vital relevancia dentro de los sistemas educativos. De ahí que la implementación y puesta en ejecución de las plataformas virtuales resulta necesaria para afrontar las demandas educativas del cambiante y competitivo mundo digital en que vivimos, sobre todo en el ámbito educativo (Levano et al., 2019), siendo *Moodle* un sistema de gestión de aprendizaje virtual, gratuito y de código abierto que se crea para mejorar e innovar los procesos educativos a través de Internet (Guayara et al., 2018).

Para Ávila (2017), las demandas educativas actuales han impulsado al uso de la plataforma *Moodle* ya que esta facilita la producción y distribución de información actualizada y promueve eficazmente los aprendizajes con un costo relativamente bajo. En esta misma línea, Rojas (2019), manifiesta que *Moodle* opera en un ámbito activo y promueve la interacción, colaboración y reflexión apropiadas para desarrollar aprendizajes de manera virtual o complementar aprendizajes de la fase presencial. Esto conlleva una innovación y mejora de la calidad educativa y todos los procesos que intervienen en ella. Implementar una plataforma virtual como *Moodle*, facilita el desarrollo de los contenidos a través de cursos en línea.

Una ventaja muy importante de trabajar con *Moodle* es la disponibilidad y el fácil acceso a la información, por consiguiente, ayuda en la oferta de más y mejores materiales de autoaprendizaje para los diferentes contenidos temáticos que se pretenda desarrollar. Al respecto Monroy et al. (2018) refieren que *Moodle* juega un papel preponderante en la formación a distancia, puesto que les permite aplicar un sin número de herramientas

---

<sup>2</sup> La UNESCO define la alfabetización digital como: La habilidad de utilizar tecnología digital, herramientas de comunicación o redes para localizar, evaluar, usar y crear información. También se refiere a la habilidad para entender y usar la información en múltiples formatos de una gran gama de recursos que se presentan por medio de la computadora, o la habilidad de una persona para desempeñar tareas eficientemente en un ambiente digital. La alfabetización digital incluye la habilidad de leer e interpretar los medios, reproducir datos e imágenes a través de la manipulación digital y evaluar y aplicar el nuevo conocimiento obtenido en los ambientes digitales. (UNESCO, 2011, p.185)

digitales y actividades de tipo pedagógico con bondades multimedia, que favorecen y estimulan el desarrollo de aprendizajes.

Vivimos en un contexto en el que nuestros estudiantes y, los jóvenes en general, pertenecen a la generación de *centennials*, o Generación Z, llamados así por haber nacido entre 1994 - 2010. Esta generación es considerada por el mundo tecnológico como nativos digitales, ya que incorporaron las herramientas y entornos digitales desde su nacimiento. En este marco, el uso de plataformas educativas para las diversas formas de capacitación, sean académicas o por fuera del ámbito escolar y universitario, se vuelve no solo necesario sino imperioso.

## 2.8 Zentux

Se dedica un pequeño apartado a *Zentux* debido a que es la plataforma virtual que recibió Banco de Alimentos como donación. *Zentux* es una empresa que desarrolla plataformas de software para instituciones educativas. Su misión es unir a estudiantes y docentes mediante la educación a distancia. La plataforma posee un diseño de gestión integral similar a la de Moodle, capaz de cubrir las mismas necesidades.

La Plataforma Educativa *Zentux* ofrece herramientas como : aula virtual, aplicación del aula para smartphones, módulo de vídeo conferencia zenMeeting, módulo administrativo, módulo autogestivo, módulo de trámites, servidores donde se aloja el aula virtual, dominio y certificado de seguridad, soporte de las aplicaciones, soporte técnico y mantenimiento y capacitaciones y asesoramiento incluido.

El aula virtual permite conectar a toda la comunidad educativa de manera virtual, integrando contenidos y acortando distancias, mejorando la interacción docente/alumno y aumentando la experiencia de todos sus miembros en pos de los objetivos educativos comunes. La aplicación del aula para smartphones es una versión optimizada del aula virtual, desarrollada para smartphones Android, para ser descargada de Google Play y acceder al contenido. El módulo de vídeo conferencia *ZenMeeting* permite la transmisión de clases en vivo, dictadas el capacitador de manera totalmente remota, con facilidad de acceso, para los voluntarios puedan seguir las lecciones al instante donde sea que estén.

En cuanto al módulo administrativo permite llevar a cabo la gestión integral de tu institución , es decir, permite realizar la gestión de pagos, seguimiento de deudas, gestión administrativa y contable, además del registro de los ingresos/egresos diarios. El módulo académico es el software que permite llevar a cabo la gestión académica completa, posibilitando el control de materias/cursos, gestión de calificaciones, promociones, control

de asistencias, certificados, gestión integral de alumnos, profesores, secretario y administradores, control de correlatividades, gestión completa de legajos.

El módulo de autogestión permite la posibilidad de generar autonomía a la hora de matricularse como también realización de trámites. *Zentux* además ofrece el soporte técnico y mantenimiento así como las capacitaciones y asesoramiento. En el apartado de Bitácora se podrá apreciar el impacto de esta herramienta y servicios en lo que refiere al Banco de Alimentos.

## CAPÍTULO 3

### CONTEXTUALIZACIÓN DEL CASO: BANCO DE ALIMENTOS

#### 3.1 Características institucionales. Contexto y funciones

El Banco de Alimentos es una organización sin fines de lucro que tiene como objetivo principal combatir el hambre y la malnutrición en la sociedad. Su labor se enfoca en recolectar alimentos donados por empresas, agricultores y particulares para luego distribuirlos a instituciones y personas en situación de vulnerabilidad. Su misión se basa en la reducción del desperdicio de alimentos y en proporcionar alimentación a aquellos que más lo necesitan, trabajando en conjunto con empresas, organizaciones y voluntarios comprometidos en la lucha contra el hambre<sup>3</sup>.

#### Objetivos del Banco de Alimentos

El objetivo principal del Banco de Alimentos se centra en recuperar alimentos excedentes y en buen estado que de otro modo serían desperdiciados; almacenar y distribuir los alimentos donados de manera eficiente y segura; colaborar con instituciones benéficas y programas sociales para asegurar que los alimentos lleguen a las personas y comunidades más necesitadas; y finalmente sensibilizar a la sociedad sobre la importancia de la solidaridad y la lucha contra el hambre.

Las actividades que realizan se dividen en:

- **Recolección de alimentos:** La Fundación Banco de Alimentos trabaja en estrecha colaboración con empresas, supermercados, agricultores y otros donantes para recolectar alimentos que se encuentren en buen estado pero que de otro modo serían descartados.
- **Almacenamiento y clasificación:** Los alimentos recolectados se almacenan y clasifican en las instalaciones de la organización, garantizando su conservación y calidad.
- **Distribución:** La Fundación Banco de Alimentos establece alianzas con instituciones benéficas, comedores comunitarios, escuelas y otros programas

---

<sup>3</sup> Para más información, visitar <https://www.bancodealimentos.org.ar/>

sociales para distribuir los alimentos a las personas y comunidades en situación de vulnerabilidad.

- **Sensibilización y educación:** La Fundación Banco de Alimentos realiza actividades de sensibilización y educación para concienciar a la sociedad sobre el desperdicio de alimentos, la importancia de la solidaridad y la lucha contra el hambre.
- **Voluntariado:** La Fundación Banco de Alimentos cuenta con una red de voluntarios comprometidos que colaboran en la recolección, clasificación y distribución de alimentos, así como en la sensibilización y difusión de la labor de la organización.
- **Alianzas y colaboraciones:** La Fundación Banco de Alimentos establece alianzas estratégicas con empresas, instituciones gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil y otros actores relevantes para fortalecer su labor y maximizar el impacto de sus acciones.
- **Transparencia y rendición de cuentas:** La Fundación Banco de Alimentos se rige por principios de transparencia en su gestión y realiza informes periódicos sobre su trabajo, asegurando una adecuada rendición de cuentas a donantes, colaboradores y la sociedad en general.

En términos jurídicos, el Banco de Alimentos es una Organización No Gubernamental (ONG) que trabaja para reducir el hambre, mejorar la nutrición y evitar el desperdicio de alimentos, recibiendo grandes donaciones de alimentos y productos, los cuales distribuye entre comedores y otras organizaciones sociales que dan de comer a personas que lo necesitan. Históricamente, su sede se encontraba en Munro, partido de Vicente López. En el año 2023 se mudaron a la localidad de Benavídez, partido de Tigre, provincia de Buenos Aires. El Banco de Alimentos es miembro de la Red de Bancos de Alimentos de Argentina<sup>4</sup>, *The Global FoodBanking Network*<sup>5</sup> y la Red Argentina para la Cooperación Internacional (RACI)<sup>6</sup>.

---

<sup>4</sup> La Red de Bancos de Alimentos de Argentina es una organización sin fines de lucro que tiene como objetivo principal combatir el hambre y el desperdicio de alimentos en Argentina. Su misión es recolectar alimentos en buen estado que de otra manera serían desperdiciados y distribuirlos a personas y organizaciones que los necesitan, como comedores comunitarios, merenderos y otras instituciones benéficas. La red trabaja en colaboración con empresas, organizaciones sociales y voluntarios para llevar a cabo estas acciones de forma eficiente y efectiva.

<sup>5</sup> *The Global FoodBanking Network* (GFN) es una organización internacional que coordina y apoya la labor de los bancos de alimentos en todo el mundo. Su objetivo es fortalecer y expandir la capacidad de los bancos de alimentos para combatir el hambre y la inseguridad alimentaria a nivel global. GFN brinda asistencia técnica, capacitación y recursos a los bancos de alimentos, promoviendo mejores prácticas, intercambio de conocimientos y colaboración entre las organizaciones miembro.

<sup>6</sup> RACI (Red Argentina de Bancos de Alimentos) es la entidad nacional que agrupa a los bancos de alimentos de Argentina. Raci trabaja en coordinación con los bancos de alimentos regionales y

Estas organizaciones tienen como objetivo común combatir el hambre y la inseguridad alimentaria, pero operan a diferentes niveles: la Red de Bancos de Alimentos de Argentina y la RACI trabajan a nivel nacional, mientras que *The Global FoodBanking Network* opera a nivel internacional.

La Red de Bancos de Alimentos (REDBdA) es una asociación civil sin fines de lucro integrada por veinticinco Bancos de Alimentos en Argentina. Los BdA contribuyen a reducir el hambre, la malnutrición y el desperdicio de alimentos en el país, rescatando, de manera trazable y segura, alimentos aptos para el consumo humano antes de que sean desechados, a fin de almacenarlos, clasificarlos y distribuirlos entre entidades de ayuda comunitaria. De esta manera, se le da un valor social a aquellos alimentos que perdieron su valor comercial<sup>7</sup>.

Su modelo se sostiene mediante el apoyo de una comunidad de donantes, el compromiso de empresas y fundaciones donantes, el desarrollo de eventos a beneficio, acciones de marketing filantrópico y marketing digital, y a las contribuciones simbólicas que realizan las organizaciones sociales. Las donaciones son alimentos que salieron del circuito comercial, principalmente de empresas de la industria alimenticia, supermercadismo o productores de frutas y verduras; pero están perfectamente aptos para ser consumidos. Una vez que llegan al depósito son clasificados con la ayuda de voluntarios, y son almacenados para luego ser distribuidos. En esta ONG los voluntarios se acercan y son capacitados para realizar sus diferentes tareas por responsables o referentes de área.

### 3.2 Tipos de voluntarios

El Banco de Alimentos ofrece diversas oportunidades de voluntariado, permitiendo a las personas contribuir activamente a su misión y generar un impacto positivo en la sociedad. Las tareas de voluntariado que se desarrollan dentro del Banco de Alimentos van desde la recolección y clasificación de alimentos, hasta la organización de eventos solidarios y la sensibilización comunitaria. Cada voluntario desempeña un papel fundamental dentro la ONG para el éxito de la misma.

Dentro de la ONG, pueden identificarse distintos tipos de voluntariados:

- **Individual:** son aquellas personas que se acercan para ofrecer su tiempo en donación. Pueden venir en forma recurrente (voluntarios permanentes) o pueden optar hacerlo en forma esporádica (voluntarios ocasionales).

---

locales para promover la cooperación, el intercambio de información y la mejora continua de la labor de los bancos de alimentos en el país. Raci también participa en la articulación con otras organizaciones y actores relevantes en la lucha contra el hambre y la promoción de la seguridad alimentaria en Argentina.

<sup>7</sup> Para más información, consultar: <https://www.redbda.org.ar/>

- **Corporativo:** son los grupos de empleados de empresas que, coordinados por las mismas y en marco de sus programas de Responsabilidad Social, se acercan a donar su tiempo.
- **Escolar:** son los grupos de alumnos y alumnas de escuelas secundarias que se acercan a clasificar alimentos coordinados por sus instituciones. La actividad tiene como objetivo generar conciencia solidaria en los alumnos, mostrándoles una realidad diferente y dándoles la posibilidad de transformarla desde su lugar.

### **3.3 Actividad de voluntariado**

Los voluntarios del Banco de Alimentos desempeñan un papel vital en el funcionamiento y éxito de la organización, ya que contribuyen de manera activa y comprometida en diversas actividades que permiten llevar a cabo la misión de combatir el hambre y la inseguridad alimentaria. A continuación, se describen algunas de las actividades que realizan los voluntarios:

- **Recolección de alimentos:** los voluntarios participan en jornadas de recolección de alimentos, ya sea en supermercados, mercados, o a través de donaciones directas. Recorren estos lugares los recogen, clasifican y empacan adecuadamente.
- **Clasificación y embalaje:** una vez recolectados los alimentos, los voluntarios se encargan de clasificarlos y separarlos por categorías, como productos enlatados, productos frescos, alimentos no perecederos, entre otros. También realizan el embalaje de los alimentos para su posterior distribución.
- **Distribución de alimentos:** los voluntarios participan en la distribución de alimentos a las instituciones y organizaciones asociadas con la Fundación Banco de Alimentos. Ayudan en la carga y descarga de los alimentos, asegurándose de que lleguen a quienes más lo necesitan.
- **Apoyo logístico:** los voluntarios colaboran en tareas logísticas, como el mantenimiento y organización de los espacios de almacenamiento de alimentos, la gestión de inventario y la preparación de pedidos para su entrega.
- **Sensibilización y concientización:** los voluntarios participan en actividades de sensibilización y concientización sobre la importancia de combatir el hambre y el desperdicio de alimentos. Pueden colaborar en charlas educativas, eventos comunitarios y campañas de difusión.

- **Apoyo en eventos y campañas:** los voluntarios brindan su ayuda en la organización y ejecución de eventos benéficos, como galas solidarias, maratones de recolección de alimentos y actividades de recaudación de fondos.
- **Asistencia en programas especiales:** los voluntarios pueden participar en programas especiales de la Fundación Banco de Alimentos, como la distribución de alimentos durante la época navideña o en situaciones de emergencia.

Cabe destacar que estas actividades pueden variar según las necesidades y proyectos específicos de la Fundación Banco de Alimentos. Los voluntarios desempeñan un papel esencial en cada una de estas actividades, aportando su tiempo, energía y compromiso para brindar ayuda a quienes más lo necesitan.

### **3. 4 El por qué de este trabajo**

Como ya se ha mencionado a lo largo del trabajo, las organizaciones no gubernamentales (ONG) en Argentina juegan un papel vital en la prestación de servicios sociales, la defensa de los derechos humanos y la promoción del desarrollo sostenible. A partir de la lectura de los materiales bibliográficos citados en los capítulos anteriores, poniendo como valor agregado mi experiencia como voluntaria en el Banco de Alimentos, he podido constatar que uno de los desafíos que enfrenta esta organización es la carencia de personal debidamente capacitado.

Según datos suministrados por el Banco de Alimentos, varias ONG en Argentina han implementado programas de capacitación para su personal. Según sus comentarios los mismos generalmente se enfocan en las siguientes áreas:

- Capacitación en áreas específicas de trabajo, como gestión de proyectos, recaudación de fondos y promoción.
- Capacitación en comunicación, trabajo en equipo y liderazgo.
- Capacitación en temas como manejo del estrés, manejo del tiempo y resolución de conflictos.

Los datos o documentos específicos que detallan la metodología, objetivos y alcance de estas capacitaciones en las ONG, como su nombre, por ejemplo, no fueron compartidos; por tal motivo no fue posible citarlos como material bibliográfico; las mismas fueron para uso interno y no así publicadas en las web.

A pesar de ello, según los referentes del Banco de Alimentos, confirman que los resultados de estos programas de formación han sido positivos: los miembros del personal que han participado en programas de capacitación han compartido con ellos que se sienten más seguros y capaces en su trabajo, así como también más motivados y comprometidos con sus organizaciones.

Por tal motivo, el presente Trabajo Final de Grado se centra en el estudio de caso del Banco de Alimentos, con el cual se ha colaborado durante un período de un año. En la siguiente sección, se expone el diagnóstico de la situación actual y se desarrolla la propuesta de mejora.

## **CAPÍTULO 4**

### **PROPUESTA DE MEJORA**

#### **4.1 Alcance**

Esta propuesta abarca a la totalidad de la población asociada al Banco de Alimentos que participe en programas de capacitación, así como a los voluntarios pertenecientes a otras organizaciones no gubernamentales (ONG). Esta iniciativa podría surgir como un paradigma digno de emulación en sus propios contextos de aplicación.

La plataforma educativa virtual utilizada para el desarrollo de la misma es Zentux, la cual el Banco de Alimentos recibió como donación. Esta plataforma se distingue por su intuitiva interfaz, lo cual conlleva a que los usuarios puedan acceder al conjunto de su material didáctico con gran facilidad. No obstante, se ha sugerido la confección de tutoriales explicativos en formato audiovisual y PDF, con el propósito de brindar apoyo a aquellos que puedan requerirlo.

En relación a las limitaciones que atañen a este proyecto, es oportuno mencionar diversas categorías de obstáculos, a saber: restricciones de índole técnica, limitaciones inherentes a los usuarios, consideraciones económicas y desafíos asociados al contenido. En el ámbito técnico, cabe destacar la posibilidad de que la plataforma educativa en cuestión, no esté al alcance de todos los usuarios debido a las limitaciones de acceso a internet o a la posesión de dispositivos tecnológicos obsoletos. Por lo que respecta a las limitaciones vinculadas al usuario, es plausible que, por diversos motivos, los usuarios puedan manifestar reticencia hacia su uso o, sencillamente, carezcan del tiempo o las competencias necesarias para emplearla de manera efectiva. Aunque en este escenario particular el factor económico no constituye una limitación, dado que se trata de una donación que incluye un procedimiento de mantenimiento incorporado, este aspecto puede convertirse en un obstáculo para otras organizaciones en diferentes circunstancias. Por último, es relevante considerar la limitación relativa al material digitalizado que posee Banco de Alimentos de los contenidos que deseen desarrollar; la cual se traduce en la imposibilidad de dotar a la plataforma con todo el material requerido o de mantener una actualización constante del mismo.

#### **4.2 Planificación**

##### **4.2.1 Planificación general por etapas:**

En esta sección se pretende plasmar la estructura diseñada como estrategia de implementación organizada en 4 etapas.

Etapa 1- Diagnóstico

Etapa 2- Planificación

Etapa 3- Implementación

Etapa 4- Evaluación monitoreo y mejora continua.

#### **4.2.1.1 Etapa 1: Diagnóstico**

El diagnóstico se realizó durante el primer semestre de 2022, en el marco de la asignatura Práctica Profesional en el Nivel Superior no Universitario. El trabajo de campo consistió en participar de una serie de encuentros virtuales destinados a capacitar a los voluntarios de Banco de Alimentos. A partir de esta experiencia y de múltiples contactos con los referentes de la organización, se elaboró un informe en el que se destacaron las fortalezas y debilidades de la propuesta de capacitación a voluntarios en entornos virtuales.

El diagnóstico reveló que el Banco de Alimentos cuenta con variedad de materiales de capacitación, incluidas grabaciones y documentos de planificación. Asimismo, se identificó que las capacitaciones se realizan sin un formato estandarizado ni materiales específicos. Además, estos materiales no están organizados de manera sistemática y no existe una estructura consistente para las capacitaciones. Como resultado existe pérdida de tiempo, ya que se debe diseñar y preparar repetidamente materiales de capacitación para cada nuevo grupo de voluntarios o capacitación.

Cada formador organiza sus clases y materiales de acuerdo a los lineamientos y criterios establecidos por el coordinador general, que es el responsable de Recursos Humanos. Las capacitaciones a los voluntarios se proponen tanto para nuevos integrantes como para los más experimentados, mientras que los entrenamientos se dividen en generales y específicos: las capacitaciones generales brindan información sobre el Banco de Alimentos en general, mientras que las capacitaciones específicas están relacionadas con el sector en el que trabajarán los voluntarios.

El diagnóstico también reveló que el grupo de voluntarios es diverso, con una amplia gama de antecedentes educativos y niveles de experiencia. Esto hace que sea un desafío crear materiales de capacitación que sean apropiados para todos. Si bien se tiene en

cuenta las características de la población, la formación y la edad, no se utilizan herramientas pedagógicas específicas para abordar estos aspectos. Además, la organización es grande y el personal encargado de capacitar a los voluntarios es escaso, teniendo muchas otras responsabilidades además de la realizar las capacitaciones.

Antes de la pandemia de COVID19, todos los cursos de formación se realizaban de forma presencial. Sin embargo, la pandemia y su consecuente aislamiento preventivo, obligó a la organización a realizar una transición y realizar las capacitaciones de manera virtual, actividad que se llevó a cabo con éxito. Sin embargo, en la práctica, si bien las reuniones y cursos se siguieron dictando de manera on line, se detectó en el trabajo de campo que existe la posibilidad de mejorar y de potenciar la propuesta de formación. Aunque el perfil general de la organización es conservador, están abiertos a incorporar nuevas herramientas y estrategias que mejoren, faciliten y potencien su programa de capacitación.

La organización utiliza plataformas de redes sociales como Facebook, Twitter e Instagram; cuentan además con un sitio web y una aplicación para dispositivos móviles. Sin embargo, hasta la realización de este Trabajo Final de Grado no contaban con el uso de una plataforma educativa. La donación de la plataforma Zentux, hizo posible plasmar y ejecutar la propuesta.

Necesidades identificadas en el diagnóstico:

1. Implementar una plataforma educativa.
2. Establecer funcionalidades y objetivos para la plataforma.
3. Analizar los materiales didácticos.
4. Desarrollar materiales de capacitación en una variedad de formatos, incluidos visuales, audiovisuales y escritos.

Como análisis del diagnóstico se concluyó que la implementación de la plataforma educativa permitirá mejorar la eficiencia y eficacia de su programa de formación. La plataforma también facilitará llegar a una gama más amplia de voluntarios, independientemente de su formación académica o nivel de experiencia.

#### **4.2.1.2 Etapa 2: Planificación específica de la propuesta**

En este apartado se detalla el diseño metodológico que se presentó al Banco de Alimentos para la puesta en marcha de la propuesta de mejora.

- 1 Definición de los objetivos de capacitación:

- Identificar las habilidades y conocimientos específicos que se desean desarrollar en los voluntarios/ participantes de las capacitaciones.
- 2 Identificar el público objetivo:
    - Determinar a quiénes se dirigirán las capacitaciones virtuales.
  - 3 Seleccionar los temas de capacitación:
    - Identificar los temas y sectores relevantes para Banco de Alimentos en los cuales es pertinente realizar capacitaciones.
    - Priorizar los temas de acuerdo con las necesidades y objetivos de la organización.
  - 4 Diseño de los cursos / organización del material en el campus:
    - Diseñar de manera genérica y replicable la organización y tipo de contenido de cada capacitación estableciendo una lógica común.
    - Utilizar una combinación de formatos y herramientas disponibles y posibles de implementar en la plataforma, como carga de pdf, documentos en word, imágenes, links, entre otros.
  - 5 Utilización de plataforma de aprendizaje en línea:
    - Selección de una plataforma de aprendizaje virtual.
    - Editar la plataforma con los módulos de capacitación necesarios.
    - Proporcionar acceso a los participantes
    - Familiarización con la plataforma.
  - 6 Inclusión de actividades interactivas:
    - Uso de debates en línea para fomentar la participación activa de los participantes.
    - Instancias de retroalimentación de manera regular y espacios de discusión.
  - 7 Instancias de evaluación del contenido:
    - Instrumento de evaluación: el uso de rúbricas, permitiendo de esta forma la instancia de autoevaluación.
    - Diseñar e implementar cuestionarios de cada capacitación para evaluar la comprensión del material.
    - Utilizar los resultados de las evaluaciones para identificar áreas de mejora para futuras capacitaciones.
  - 8 Promoción de la interacción entre partes:

- Generar espacios facilitadores de comunicación, como foros o chats, donde los participantes pudieran hacer preguntas, compartir ideas y brindarse apoyo mutuo.

9 Evaluación de la capacitación:

- Uso de herramientas de recolección de datos como las encuestas de satisfacción, como insumos de análisis de los resultados y utilizarlos para mejorar futuras capacitaciones virtuales.

10 Seguimiento posterior a la capacitación:

- Estandarizar procedimientos para identificar fidelización del voluntario y manejo de conocimiento de los contenidos desarrollados en las capacitaciones.
- Sistematizar la carga de contenido actualizado, ya sea en formato, o contenido; generando la necesidad de interactuar con la plataforma.

#### 4.2.1.3 Etapa 3: Implementación

Lo expuesto a continuación se presenta en dos secciones en el proceso de implementación de lo planificado: lo logrado y lo no logrado. Luego en el apartado de Bitácora de este proyecto, se dimensionan detalles referidos a este proceso.

##### Lo que se logró:

Se asignaron acciones específicas a cada objetivo planteado.

Objetivo	Acciones propuestas
Definir los objetivos de la implementación	Estructurar las capacitaciones. Organizar el material brindado para las mismas.
Definir alcance de la implementación	Orientar la capacitación a voluntarios activos y potenciales voluntarios.

Diseñar un cronograma para la implementación	* Se visualiza al final del cuadro.
Identificar los recursos necesarios para la implementación.	Recursos materiales: computadora, Plataforma educativa, conectividad.
Realizar una prueba piloto del proceso de capacitación para evaluar la implementación.	Finalizado el diseño y carga del curso, se procedió a matricular a 5 voluntarios con antigüedad y 5 voluntarios nuevos. Se les solicitó un recorrido por el curso, con lectura del material y una posterior devolución.  Se acompañó con preguntas :  <i>¿Cómo fue tu experiencia? ¿Te sirvió el material ?                  ¿Tuviste inconvenientes ? ¿Qué información no quedó clara?</i>

\* Se presentó un cronograma para la implementación de la propuesta de mejora.

AÑO 2023	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL
DIAGNÓSTICO	X				
PRESENTACIÓN DE PROPUESTA		X			
DISEÑO DE PROPUESTA		X	X		

DESARROLLO DE LA PROPUESTA			X	X	
EVALUACIÓN				X	X
IMPLEMENTACIÓN					X

Se identificaron las habilidades y conocimientos específicos que se deseaban desarrollar en los participantes: en lo que refiere a esta primera instancia los conocimientos se centraron en información general de la ONG, Banco de Alimentos. Este contenido se planteó como transversal a todas las áreas. Luego, cada área trabajará sobre su contenido específico.

Se identificó el público objetivo:

- Se determinó a quiénes se dirigían las capacitaciones virtuales: todos los voluntarios de Banco de Alimentos.
- Se tuvo en consideración el nivel de conocimiento previo del público objetivo para adaptar el contenido y el nivel de dificultad de las capacitaciones: para ello se trabajó en la variedad de formatos para la carga del contenido; es decir, más allá de repetirse la información se ponderó la diversidad del mismo (texto, imagen y videos).

Se seleccionaron los temas de capacitación, identificándose los temas y sectores relevantes para Banco de Alimentos en los cuales realizaban capacitaciones, dando prioridad a los temas de acuerdo a las necesidades y objetivos de la organización.

Diseño de los cursos / organización del material en el campus: Se diseñó de manera genérica y replicable la organización. También el tipo de contenido de cada capacitación estableciendo una lógica común, presentando de manera general el diseño de un curso modelo que permitiera replicar su estructura de manera sistémica, modificando simplemente la carga de los contenidos específicos. De esta manera se facilitó la creación de cada uno (copiando formato), y permitiendo establecer una lógica común para los capacitadores y los usuarios de la plataforma, siendo que un voluntario puede colaborar en varios sectores al simultáneo.

Propuesta de estructura de curso modelo:

- Denominación del curso / Área
- Nombre del referente/ mail
- Descripción del curso.
- Objetivos del curso
- -----
- Sección 1
- Avisos
- Cronograma de actividades
- -----
- Sección 2
- Links de encuentros virtuales.
- -----
- Sección 3
- Unidad 1
- Resumen de la unidad
- Objetivos de la unidad
- Tema 1: título
- Material teórico
- Material audio visual
- Links
- Subtema

- Material teórico
- Material audio visual
- Links
- Tema 2: título
- Material teórico
- Material audio visual
- Links
- Subtema
- Material teórico
- Material audio visual
- Links

En paralelo al diseño del formato de los cursos, se fue trabajando en la recopilación de todo el material con el que contaba el Banco de Alimentos como insumo, para organizar, sistematizar y determinar qué contenidos faltaba producir. En esta etapa de la propuesta se diseñaron estrategias didácticas y se utilizaron diversas herramientas para la edición y publicación de cada unidad de contenido. Se utilizó una combinación de formatos y herramientas disponibles y posibles de implementar en la plataforma, como carga de pdf, documentos en word, imágenes, links, entre otros.

El objetivo central de esta instancia fue poder dejar planteado un modelo general de curso, con un esquema o estructura que permitiera ser replicada en todos los cursos, siendo que cada capacitador pueda optar por aquellas que le resulten más útiles para su proceso de capacitación en su área específica.

Esta etapa finalizó con la carga de los materiales diseñados para tal fin en la plataforma educativa.

Utilización de plataforma de aprendizaje en línea:

- El uso de la plataforma *Zentux* fue acompañado por instancias de capacitación que brindó la empresa de manera sistémica sobre edición, carga de materiales,

herramientas que brinda la plataforma, entre otros. Hubo encuentros de consultas por temas específicos, lo que posibilitó resolver problemáticas técnicas.

- Se editó la plataforma con los módulos de capacitación necesarios: se generaron los cursos, se estructuraron las unidades y subieron los contenidos previamente editados.
- Se proporcionó acceso a los participantes: se generaron los usuarios y contraseñas para acceso a la plataforma.
- Familiarización con la plataforma: el perfil administrador posibilita ingresar al curso con diferentes perfiles: alumno / profesor. De esta manera se pudo ir corroborando cómo se visualizaba el material, y si los formatos y condiciones se visualizaban como deseábamos.

#### Lo que no se logró:

Aunque se presentó una propuesta de mejora integral, es pertinente señalar que, en la práctica, no se logró llevar a cabo la totalidad de su implementación. En este contexto, se expondrán los aspectos metodológicos que no pudieron ser implementados, respaldando esta decisión con las correspondientes justificaciones.

**Inclusión de actividades interactivas:** Se propuso incorporar debates en línea para fomentar la participación activa de los participantes. Esta acción consistía en generar espacios de retroalimentación de manera regular y espacios de discusión. Los responsables de la ONG consideraron que esos espacios no eran necesarios en estas primeras instancias, ya que preferían trabajar en la aceptación de la plataforma y generar la cultura y necesidad del uso. Un espacio que requiera retroalimentación les iba a requerir una demanda de tiempo con la que no se contaba.

**Instancias de evaluación del contenido:** si bien se propuso como instrumento de evaluación el uso de rúbricas, permitiendo de esta forma la instancia de autoevaluación, el uso cuestionarios de cada capacitación para evaluar la comprensión del material para poder tener resultados de las evaluaciones y de esa forma identificar áreas de mejora para futuras capacitaciones; el ánimo del uso no era evaluar, sino más bien poder organizar y sistematizar los materiales de la capacitación.

En lo referido a la promoción de la interacción entre partes, como ya se ha mencionado, se propusieron espacios facilitadores de comunicación, como foros o chats,

donde los participantes pudieran hacer preguntas, compartir ideas y brindarse apoyo mutuo. Esto coincide con una demanda de tiempo para dar respuesta, con la que no se contaba hasta el momento. Se dejó planteado como para actividades potenciales a implementar en los cursos. Los canales de comunicación de preferencia fueron los grupos de whatsapp.

En lo que refiere a lo propuesto en evaluación de la capacitación y seguimiento, se logró dejar plasmada la iniciativa de implementación de una prueba piloto a partir de un curso diseñado. Esta instancia consistía en matricular a un mínimo de voluntarios con y sin antigüedad (cinco nuevos voluntarios y cinco con experiencia/ antigüedad en la ONG), de este modo sería posible abarcar un panorama de diversidad en cuanto a la características de los voluntarios (edad, nivel académico, manejo tecnológico/ de plataformas) en el Banco de Alimentos para que realicen un recorrido analizando el material y la estructura. Se estableció como plazo un mes.

#### **4.2.1.4 Etapa 4: Evaluación monitoreo y mejora continua**

La evaluación de la implementación de la plataforma educativa en Banco de Alimentos se planteó como un proceso continuo, ya que esto permitirá que el Banco de Alimentos haga los ajustes necesarios a la plataforma para garantizar que satisfaga las necesidades de sus usuarios.

## CAPÍTULO 5

### BITÁCORA Y EVOLUCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

La gestación de este proyecto comenzó en marzo de 2022, durante el ciclo lectivo de la Universidad de San Isidro. El origen de la idea se gestó en la asignatura Práctica Profesional en Nivel Superior no universitario de la Licenciatura en Ciencias de la Educación, a cargo de la profesora Nadia Schiavinato. Debido a que en ese momento cursaba un embarazo avanzado, que me imposibilitaba realizar las prácticas de manera presencial, se buscaron opciones que permitieran cumplir con los requerimientos de la materia. Es así que se me asignó como espacio de práctica Banco de Alimentos, con quienes se trabajó de manera virtual.

Las actividades de relevamiento y trabajo de campo consistieron, en una primera instancia, en participar de capacitaciones virtuales a voluntarios en las cuales enseñaban una tarea que luego deberían cumplir en forma remota. La tarea consistía en la carga de datos de recepción y entrega de alimentos, además de chequear los datos registrados de las entidades receptoras de estos en planillas de *Excel* compartidas on line.

Al reflexionar con la profesora sobre esta experiencia, descubrimos que la práctica no estaba relacionada a un trabajo pedagógico sino más bien sistémico. Por tal motivo, nos propusimos desarrollar una propuesta de mejora de las capacitaciones en entornos digitales para voluntarios que les permitieran conocer y poner en valor la actividad de voluntariado en lugar de enseñarles a realizar una sola tarea descontextualizada del resto de las actividades.

Finalmente, la idea de tomar el caso de Banco de Alimentos para mi Trabajo Final de Grado, surgió como una propuesta de la profesora en la devolución final. Considerando el interés en el tema abordado y la vacancia en materiales académicos respecto a capacitaciones dirigidas a voluntarios en organizaciones no gubernamentales, dimos comienzo al trabajo.

El proyecto inicial estuvo centrado en el diseño de una propuesta de capacitación; diseñar una estructura, estrategias didácticas y herramientas de seguimiento y evaluación de la formación virtual de los voluntarios. En primera instancia, me puse en contacto con la persona responsable del área de Recursos Humanos de la institución, que estaba a cargo de las capacitaciones. En los comienzos, lograr una comunicación fluida no fue sencillo, ya que la referente contaba con una agenda muy comprometida; aún así se pactó una videoconferencia para poder comentar y explicar la idea y considerar si estaba de acuerdo en tomar el caso para poder presentarlo. La respuesta fue positiva, se solicitó por parte de

Banco de Alimentos el proyecto por escrito para poder evaluarlo junto con el resto de las autoridades.

En simultáneo, comenzó el proceso de tutoría con la profesora Nadia Schiavinato, quien me impulsó desde el comienzo y alentó a continuar. En el primer encuentro la tutora me comunicó la necesidad de un consentimiento informado, ya que el nombre de Banco de Alimentos iba a figurar en mi proyecto. En diciembre 2022 enviamos la documentación para ser firmada y la misma fue devuelta al día siguiente<sup>8</sup>.

Considerando que este contacto se corresponde a los últimos días del año 2022, se retomó el mismo por correo electrónico, en marzo de 2023. En esta oportunidad se planteó la necesidad de realizar una entrevista para recopilar información institucional y, de este modo, avanzar con el análisis de datos y el marco teórico del proyecto. Se puso a disposición la posibilidad de realizar una videollamada, envío de preguntas por mail o Whatsapp y se dejó abierta la posibilidad de plantear otro medio.

En respuesta, se solicitó el envío de preguntas por mail, las cuales fueron enviadas al instante. Las respuestas de la responsable de Recursos Humanos fueron enviadas en formato audio de *Whatsapp*. La comunicación a través de este medio, permitió un intercambio más fluido, logrando discutir la propuesta y abordar las problemáticas de una manera más profunda.

Previo al diseño de la propuesta final, se conversaron varias opciones que, si bien todas se coincidieron en el abordaje, es decir, en las capacitaciones virtuales, las mismas focalizaban en diferentes aspectos.

Habiéndose definido la propuesta, se solicitó al Banco de Alimentos el envío de los contenido y material que poseían para evaluarlos y establecer un punto de partida. Se compartió el manual del personal y de los voluntarios. También contaban con procedimientos escritos por área.

Mientras se avanzaba con el marco teórico y el análisis y diseño del material, el viernes 12 de mayo recibí un correo electrónico en el que me informaban que se les había donado el uso de la plataforma *Zentux* al Banco de Alimentos, y que podrían usarla como plataforma de aprendizaje. A partir de esta novedad, decidimos elaborar la propuesta de capacitación virtual para voluntarios en formato de curso virtual que la plataforma hacía posible. Esta fue una gran noticia, ya que creía que esta herramienta no solo era muy útil, sino que permitía desarrollar mi propuesta en su máxima expresión. Como resultado, el proyecto se consolidó en **un proyecto de implementación de una plataforma educativa orientada a la capacitación de voluntarios en entornos virtuales** en el Banco de Alimentos.

---

<sup>8</sup> Se adjunta consentimiento informado en Anexo

Esto permitió atender una necesidad emergente discutida en el diagnóstico; la necesidad de organizar los materiales orientados a la capacitación de voluntarios y la organización de los cursos de capacitación en su estructura, estrategias, materiales y herramientas didácticas. Desde ese momento, la forma de trabajo fue sistemática, permitiendo avanzar en el desarrollo de la propuesta. Se comenzó un plan de encuentros semanales de una hora y media. A continuación, se detallan los avances que se fueron sucediendo en cada reunión.

**17 de mayo 2023:** me uní a la reunión de capacitación de la plataforma. Era la segunda reunión. Ellos compartieron el primer entrenamiento conmigo. En este encuentro se compartió información a tener en cuenta para configurar y modificar la interfaz de usuario del Aula Virtual.

**24 de mayo 2023:** tercer entrenamiento en la plataforma. Se generaron los usuarios y contraseña habilitados para todos los perfiles.

**5 de junio 2023:** Propuse una estructura general para todos los espacios, y comenzamos a pensar cuáles y por qué se iban a generar. Definimos un espacio general con información del Banco que todos deben dominar. Luego, definimos un espacio para el personal y otro para los voluntarios.

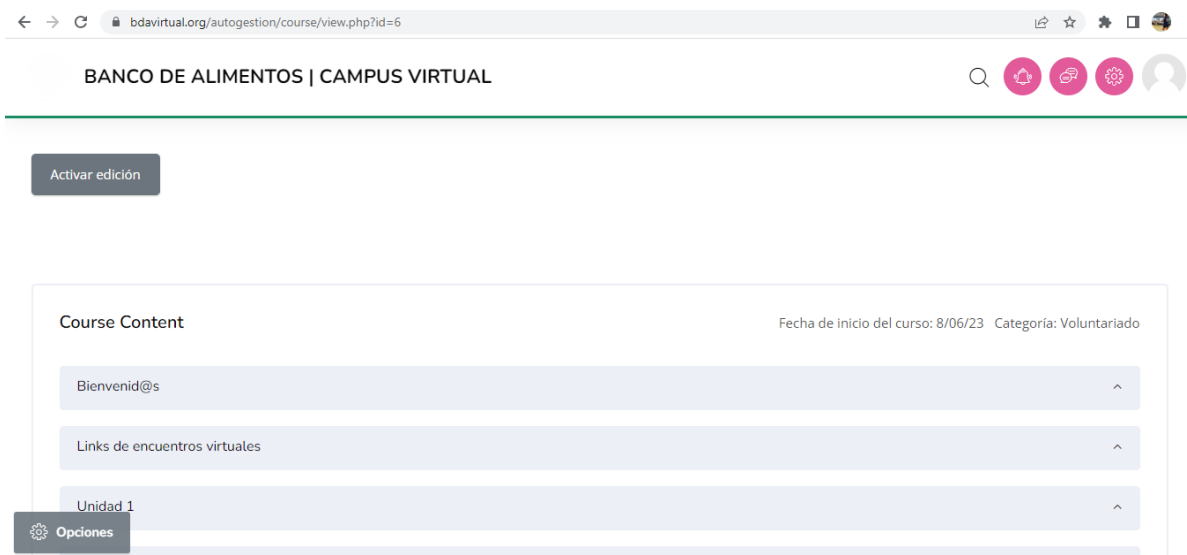


Imagen 1. Presentación del curso virtual en la plataforma ZenTux

**12 de Junio 2023:** Discutimos sobre las formas de evaluar. Se propuso el uso de rúbricas, las cuales permitirían que los voluntarios puedan realizar una autoevaluación. Sugerí incorporar rutinas de pensamiento. Definimos no estructurar por unidades, ya que los

contenidos no se suceden, es decir, no es necesario saber la unidad 1 para continuar a las 2; sino más bien pensar en un recorrido de contenidos.

**21 de junio 2023:** Participé en una reunión con las autoridades del Banco de Alimentos. El objetivo de la reunión fue definir las estructuras de la plataforma y avanzar con el proyecto. A partir de esta reunión, llegamos a varias conclusiones importantes: en principio, la plataforma no está destinada a ser utilizada para evaluar o proponer actividades, sino que se quiere crear un espacio donde la información se pueda organizar de manera tal que sea de fácil acceso para los voluntarios. También se plantea el uso de la plataforma como espacio de reservorio de información, permitiendo la rápida visualización de aquellas temáticas de las que se debe ampliar la información. Se definió la importancia de tener objetivos claros al inicio de cada espacio. Se rechazó la idea de utilizar rúbricas en este momento, ya que el objetivo principal no es evaluar a los voluntarios. Se propuso crear un espacio general donde todos los voluntarios deben estar inscritos. Luego, dependiendo de la actividad voluntaria específica, generar espacios específicos. El espacio general tendrá la misma estructura que los espacios específicos, pero el contenido será diferente. Consideramos la posibilidad de incorporar preguntas de opción múltiple en el espacio general. Como pendiente para próxima reunión, se acordó que: se realizará la carga de toda la información de manera organizada al "curso de demostración", como llamamos al espacio general. Luego se analizará la estructura y se evaluará el formato. Definido el formato, se utilizará para todos los cursos que se generen. Terminé la reunión sintiéndome satisfecha con mi participación, por el espacio que me dieron y el valor que le dieron a mis aportes. Agradezco que cada una de mis sugerencias haya sido considerada y siento que soy una parte importante de este nuevo proyecto.

Esquema borrador de las secciones de la propuesta de capacitación realizada por el sector de Recursos Humanos y compartidos conmigo:

- Posible nombre: Plataforma Educativa Banco de Alimentos
- Objetivo de la Escuelita del Banco: Brindar información consolidada del Banco al personal y voluntarios durante el proceso de inducción y durante todo el año.
- Público: Voluntarios
- Contenido:
- Formación General para Voluntarios (para todos)
- operación bancaria
- Aquí, por ejemplo, subimos todos los recursos (por ejemplo, una infografía, el organigrama)

- Sobre nosotros
- Cómo trabajamos
- Misión
- Organigrama
- Capacitación en clasificación de alimentos (para voluntarios de clasificación)
- Entrega de misión (para voluntarios de ME)
- Recursos humanos (para vol RH)
- Eventos (para oradores/eventos voluntarios)
- Autoevaluación
- Los referentes tendrán los mismos criterios de evaluación.  
Otras capacitaciones
- BPM (para vol clasificación)
- Charla desperdicio de alimentos (para todos)
- Nutrición (para todos)  
Inducción Staff
- Información General (para todos)
- Cursos por áreas (para todos)
- BPM (para Operarios)
- SeH

Preguntas que se dejaron planteadas:

- ¿Cuándo consideramos a un voluntario fidelizado? ¿La fidelización tiene que ver con su participación activa (asistencia) + conocimiento del Banco + variedad de actividades inscriptas, etc.?
- ¿Cuál es el perfil que deseamos que tenga? ¿Qué esperamos de él?
- Ver criterios para ocasionales
- Armar biblioteca, común para todos
- Cada curso debe tener objetivos del curso, que va a servir para evaluar
- Ver los contenidos de cada área. Puntos que el staff debe saber si o si (ej 4 items)
- Evaluación multiple choice

**26 de junio 2023:** se realizó la primera carga de contenido para la propuesta. Me parece importante aclarar que, si bien conversamos sobre las características que poseen los cursos, yo considero que no es la forma más apropiada de denominar a la propuesta de

capacitación, ya que por sus características no son estrictamente cursos. Sin embargo, se acordó con el Banco de Alimentos denominarlos de ese modo.

El criterio para la estructura fue seguir el orden de información que el Banco de Alimentos propone en su página web<sup>9</sup>. Se me envió el manual de voluntariado, editado con más imágenes, menos textos y en formato PDF. A partir de este material se elaboraron documentos individuales para luego poder seleccionar la información. También se recopilaron todas las redes sociales en uso, agregando enlaces e imágenes para hacerlo más didáctico. Compartí con los referentes de Banco de Alimentos esta primera presentación para analizar su viabilidad y resaltar cualquier material faltante. Por ejemplo, verificamos que faltaba la sección de misión, visión y valores. Sugerí incorporar videos de presentación cortos y sencillos y seleccionar un video institucional.

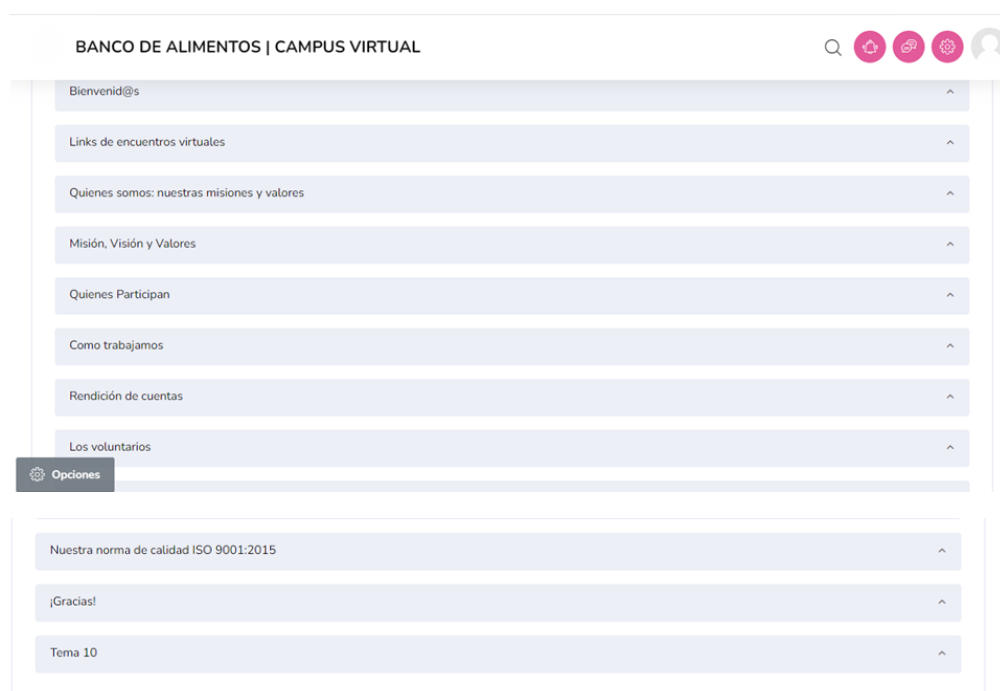


Imagen 2. Carga de información general sobre Banco de Alimentos en la plataforma ZenTux

A continuación dejo captura de pantalla de cada solapa desplegada:

<sup>9</sup> Más información, consultar: [www.bancodealimentos.org.ar](http://www.bancodealimentos.org.ar)

BANCO DE ALIMENTOS | CAMPUS VIRTUAL

Bienvenid@s

Bienvenid@s



Somos una ONG que contribuye a reducir el hambre, mejorar la nutrición y evitar el desperdicio de alimentos. Recibimos donaciones de alimentos y productos de parte de empresas, productores agropecuarios y supermercados, que luego distribuimos entre organizaciones sociales que brindan asistencia alimentaria en CABA y GBA.

Bajo el lema MENOS HAMBRE, MÁS FUTURO buscamos ser un puente entre los que sufren hambre y aquellos que desean colaborar.

Opciones Ubicación y contacto

BANCO DE ALIMENTOS | CAMPUS VIRTUAL

Ubicación y contacto

- Chilavert 275, Benavidez (1621), Pcia. de Buenos Aires, Argentina.
- Teléfono fijo: (011) 7734-7357
- Celular : (+54 11) 2645-5288
- info@bancodealimentos.org.ar

Objetivo del curso

Comprender la importancia del Banco de Alimentos:

- El objetivo de este curso es proporcionar una comprensión clara y completa sobre la importancia del Banco de Alimentos en la lucha contra el hambre y el desperdicio de alimentos. A través de materiales informativos podrán comprender el impacto positivo que tiene esta organización en la comunidad y en la vida de las personas necesitadas.

Avisos

Opciones Cronograma como hecha

BANCO DE ALIMENTOS | CAMPUS VIRTUAL

Cronograma

Marcar como hecha

Nuestra WEB

Marcar como hecha



Opciones

BANCO DE ALIMENTOS | CAMPUS VIRTUAL

Nuestro Instagram

Marcar como hecha

bdalimentos

Siguiendo

Enviar mensaje

917 publicaciones 33,5 mil seguidores 3669 seguidos

Banco de Alimentos - Bs. As.  
Organización no gubernamental (ONG)  
Con tu ayuda podemos hacer que miles de chicos/as tengan un plato de comida.  
NOS MUDAMOS 📍  
linktr.ee/bancodealimentosbsas + 1  
paulinacocina, agusdv23, stephaniedemner y 6 más siguen esta cuenta

Nueva tradici... DONACIONES Misión entrega Voluntariado Organizaciones Votanos Benavidez

Opciones

BANCO DE ALIMENTOS | CAMPUS VIRTUAL

Nuestro Facebook

Marcar como hecha

Banco de Alimentos

BANCO DE ALIMENTOS | CAMPUS VIRTUAL

Nuestro canal de YouTube

Marcar como hecha

Banco de Alimentos

@fbavoluntarios 416 suscriptores 107 videos

Más información sobre este canal >

Suscribime

INICIO VÍDEOS SHORTS EN DIRECTO LISTAS COMUNIDAD CANALES INFORMACIÓN >

Opciones

BANCO DE ALIMENTOS | CAMPUS VIRTUAL

Links de encuentros virtuales

Links de encuentros virtuales

Reunión recurrente de días lunes

Marcar como hecha

Quienes somos: nuestras misiones y valores

Misión, Visión y Valores

Quienes Participan

Opciones abajamos

BANCO DE ALIMENTOS | CAMPUS VIRTUAL

Quienes somos: nuestras misiones y valores

Vos + BANCO DE ALIMENTOS + COMEDORES

"Ayudar a los que sufren hambre"

Un poco de nosotros

Marcar como hecha

Nuestro Impacto

Marcar como hecha

Opciones

BANCO DE ALIMENTOS | CAMPUS VIRTUAL

Misión, Visión y Valores

Misión

Ayudar al que sufre hambre.

Visión

Ser una organización que está enfocada en la temática del hambre, la nutrición y la inseguridad alimentaria, para llegar con más alimentos a más personas que sufren hambre, incorporando más organizaciones comunitarias de AMBA, en alianza con otros actores sociales.

Valores

Quienes Participan

Opciones abajamos

BANCO DE ALIMENTOS | CAMPUS VIRTUAL

Quienes Participan

**Quienes Participan**

- VOLUNTARIO
- DONANTES DE ALIMENTOS Y PRODUCTOS
- ORGANIZACIONES SOCIALES

Como trabajamos

Rendición de cuentas

Los voluntarios

Nuestra norma de calidad ISO 9001:2015

Opciones

BANCO DE ALIMENTOS | CAMPUS VIRTUAL

Como trabajamos

**Como trabajamos**

**Modelo de Trabajo**

Los alimentos que recibimos salieron del circuito comercial, pero están perfectamente aptos para ser consumidos. Una vez que llegan al depósito los clasificamos - con la ayuda de voluntarios-, los almacenamos y los distribuimos entre organizaciones sociales.

**01 LOS RECIBIMOS**

Solicitamos donaciones de alimentos y productos de higiene y limpieza aptos para el consumo que por distintos motivos fueron sacados de circulación. Estas donaciones provienen principalmente de empresas de la industria alimenticia, del supermercadismo y de productores de frutas y verduras. A su vez, las empresas de logística también colaboran donando fletes que se utilizan tanto para la recepción como para la entrega de los alimentos y productos. Recibimos alimentos tanto perecederos como no perecederos, ya que contamos con un depósito adecuado para clasificarlos y almacenarlos.

**02 LOS CLASIFICAMOS**

Controlamos-gracias a la ayuda de voluntarios- algunos de los alimentos y productos que recibimos para asegurarnos de que les lleguen en óptimas condiciones a los beneficiarios. Luego los almacenamos en nuestro depósito.

**03 LOS ALMACENAMOS**

Los alimentos que recibimos son almacenados en nuestro depósito que tiene 2.577 m2 y está ubicado en San Martín. El mismo cuenta con capacidad para almacenar 875

Opciones

BANCO DE ALIMENTOS | CAMPUS VIRTUAL

Rendición de cuentas

**Rendición de cuentas**

La transparencia es un valor muy importante en nuestra tarea diaria. Por eso nuestros reportes, balances y memorias se publican anualmente y están a disposición de todo aquel que quiera acceder.

Los voluntarios

Nuestra norma de calidad ISO 9001:2015

¡Gracias!

Tema 10

Opciones

BANCO DE ALIMENTOS | CAMPUS VIRTUAL

03 LOS ALMACENAMOS

Los alimentos que recibimos son almacenados en nuestro depósito que tiene 2.577 m2 y está ubicado en San Martín. El mismo cuenta con capacidad para almacenar 875 posiciones de alimentos secos. Además tiene 6 reeferes con capacidad para almacenar un total de 90 posiciones de frío. El depósito cuenta con un área de clasificación de alimentos -un espacio de 200 m2- apartados del depósito de secos y con temperatura controlada. Un software de manejo de stock permite llevar un registro preciso de los ingresos y salidas con un mecanismo de alarmas que informan los próximos vencimientos e impiden la emisión de productos vencidos.

04 LOS DISTRUBUIMOS

Luego de ser clasificados y almacenados, los alimentos y productos son distribuidos entre organizaciones sociales que están ubicadas en el Área Metropolitana de Buenos Aires. Todas estas instituciones dan de comer a miles de personas por día, de las cuales la mayoría son niños y adolescentes. Las organizaciones sociales con las que colaboramos pueden ser de distinto tipo: comedores comunitarios, hogares de ancianos, apoyos escolares y centros de rehabilitación, entre otros.

Como funciona el Banco de Alimentos

Marcar como hecha

Opciones

BANCO DE ALIMENTOS | CAMPUS VIRTUAL

Los voluntarios

Los voluntarios

¡¡Muchas gracias por sumarte al Banco de Alimentos y ser parte de nuestra Misión!!

Los voluntarios son muy importantes tanto para nosotros como para las personas que reciben los alimentos.

Con las horas de tu tiempo que puedas dedicarnos, estarás ayudando a miles de personas que padecen hambre, en Capital Federal y Gran Buenos Aires.

La contribución que hagas, desarrollando tus tareas en cualquiera de las áreas, es sumamente necesaria para nuestro propósito. Sos parte de una "red" que permite cambiar una realidad concreta.

Te pedimos que leas con atención la información que te acercamos a continuación, para así tener un mayor conocimiento de la Fundación y de nuestra política de voluntariado:

Opciones

BANCO DE ALIMENTOS | CAMPUS VIRTUAL

Manual del voluntario


Marcar como hecha

EL ABC

Marcar como hecha

**¡ Felicitaciones !**

por ser parte del equipo de clasificación de alimentos.



Opciones

BANCO DE ALIMENTOS | CAMPUS VIRTUAL

Reglas de higiene y seguridad

Reglas de higiene y seguridad

durante la clasificación de alimentos

1. Venir con ropa cómoda para trabajar, y calzado cerrado.
2. Cuando entran, dejan sus efectos personales en los muebles (mochila, campera, etc).
3. Lávense bien las manos, para garantizar la no-contaminación de los productos que van a clasificar.

Opciones

BANCO DE ALIMENTOS | CAMPUS VIRTUAL

Nuestra norma de calidad ISO 9001:2015

Nuestra norma de calidad ISO 9001:2015



En octubre de 2019 recertificamos nuestro Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015. DNV-GL es quien audita nuestros procesos y avala que nuestro trabajo se rige por la mejora continua de cada uno de ellos. Cada proceso que se realiza se hace de acuerdo con los estándares estipulados a fin de brindarles un servicio de calidad a las Organizaciones. Durante el mes de octubre del 2020, hemos recibido nuestra auditoria externa periódica que nos habilita a mantener vigente nuestra certificación. Nuestra politica de calidad consiste en: Satisfacer las necesidades de las Organizaciones Comunitarias Vinculadas y los intereses de todas las partes interesadas, asegurando el cumplimiento y la mejora continua de los procesos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad tomando en consideración: Los requisitos legales, normativos y de los donantes. El trabajo en equipo y la capacitación permanente de las personas. La gestión eficiente de los recursos brindados por la ad. El posicionamiento de BA dentro de la opinión pública.

Opciones

BANCO DE ALIMENTOS | CAMPUS VIRTUAL

¡Gracias!

¡Gracias!

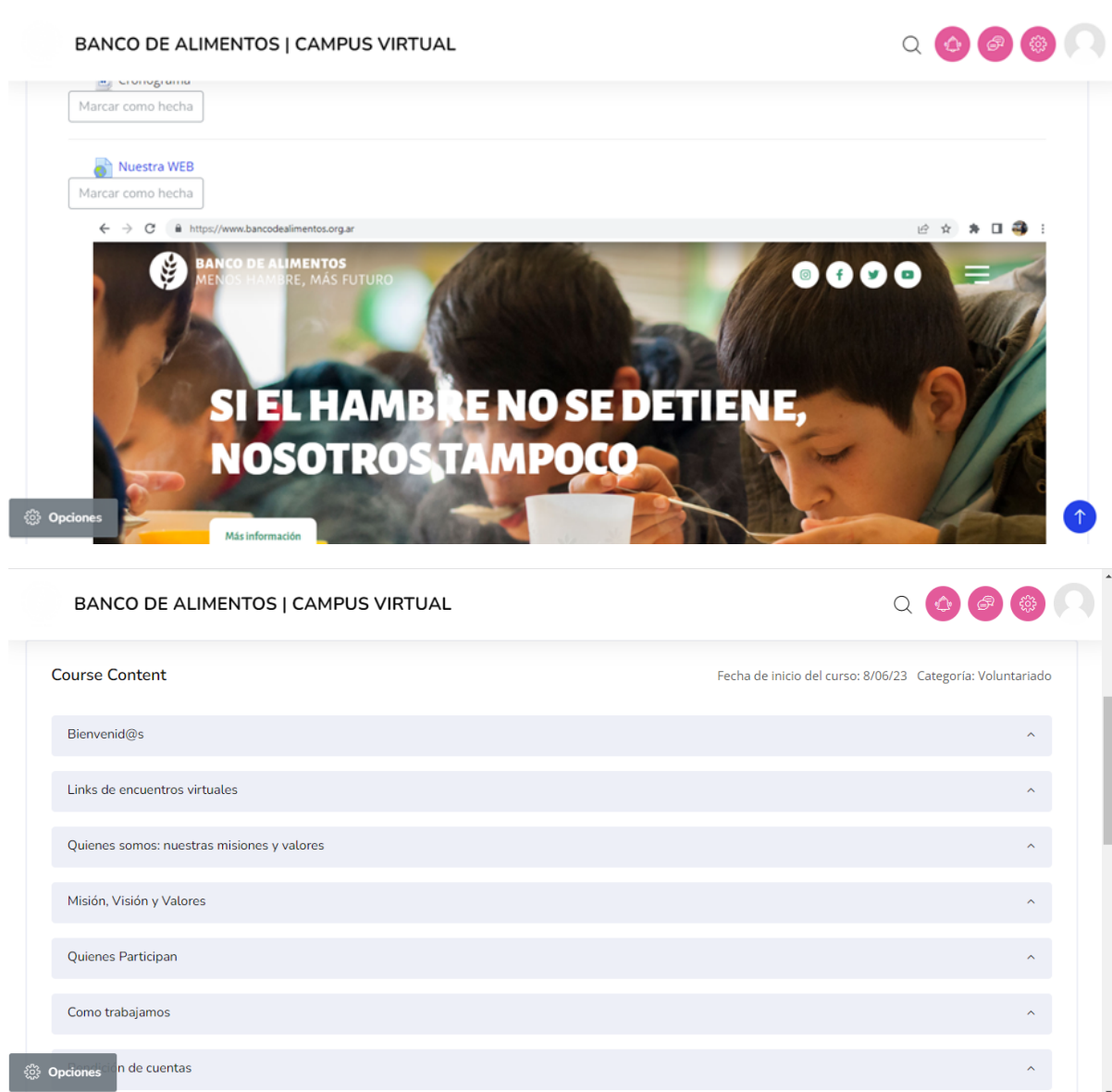
# ¡ Te decimos gracias !



Opciones

Imágenes 3 a 17. Despliegue de la información en cada solapa de la plataforma virtual.

**3 de Julio 2023:** Nos reunimos nuevamente para evaluar la estructura general de la primera carga de materiales. Después de analizar y discutir sobre la estructura general; desde el contenido, la imagen y la funcionalidad, pudimos dar cuenta de algunas modificaciones necesarias. Uno de esos cambios fue en la sección de Bienvenidos, donde se cargaron todos los links de las redes sociales. A modo ilustrativo, y para que los voluntarios puedan visualizar la cantidad de seguidores del Banco, se cargó una imagen de cada red social. Todos coincidimos en que las imágenes eran muy grandes. Se propuso, para este caso, armar una carpeta de redes sociales y para agrupar todos los links:



Imágenes 18 y 19. Reacomodamiento de las redes sociales en la plataforma.

Otro aspecto a modificar fue la sección de “*Quienes somos: nuestra misión y valores*”. Si bien este material se encuentra así en la página principal, los contenidos se encontraban repetidos, por tal motivo decidimos modificarlo. También notamos que los valores de la organización no aparecen en la página del sitio web. Consulté con el equipo de RRHH, dijeron que fue una decisión de otros rangos jerárquicos no dejar los valores publicados de manera explícita.

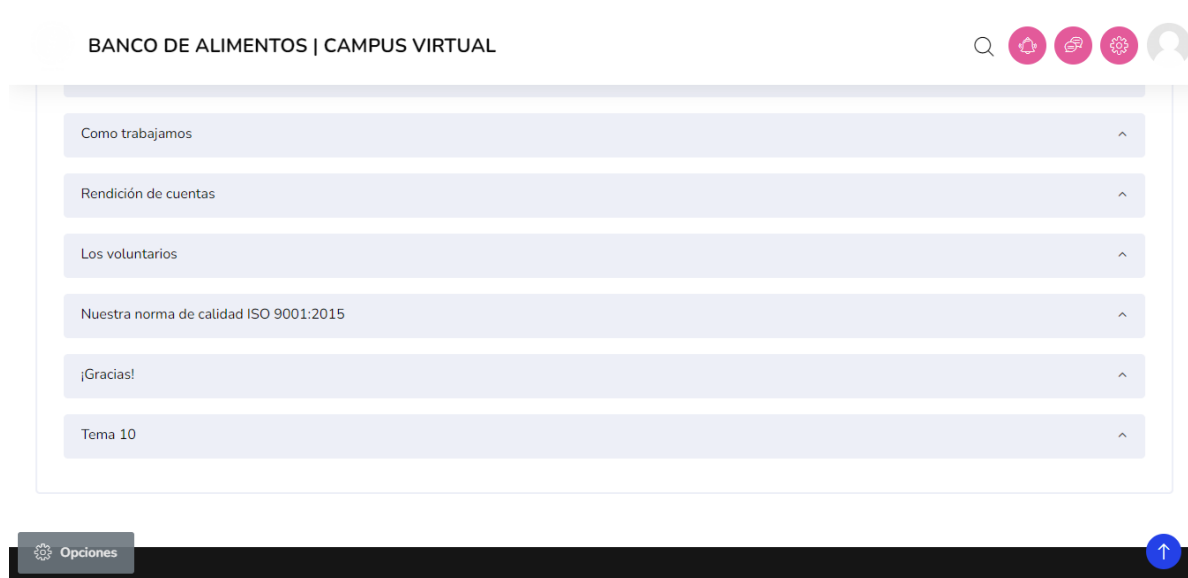


Imagen 20. Apartado de rendición de cuentas.

En lo que respecta al apartado rendición de cuentas, en la primera carga solo está planteado el título como sección, ya que es información que ofrece la página. Pero mi pregunta a ellas fue: *¿es este material pertinente para los voluntarios? ¿Qué deben saber de la rendición de cuentas?* Finalmente estuvimos de acuerdo en que, más allá de los resultados que se puedan cargar o buscar de rendiciones de cuenta en la página principal, era interesante que en ese espacio puedan encontrar los fundamentos de las rendiciones de cuentas y contenido más teórico que permita la comprensión de esas publicaciones.

En el apartado de *Voluntarios*, se eliminó el documento de *Reglas de Higiene y seguridad*, ya que se corresponde a un grupo de voluntarios con tareas específicas, para el cual sería diseñado un “curso” aparte. Se volvió a plantear el hecho de cómo evaluar si realmente leyeron el material, el uso de la plataforma para que puedan determinar si tiene o no sentido la misma. Mi respuesta fue que, en función de los objetivos iniciales planteados, la idea de la plataforma en un inicio se centra en ordenar el material de difusión para las capacitaciones de los voluntarios y utilizarla como reservorio del mismo. Con lo cual, en este sentido, el objetivo, se estaría cumpliendo.

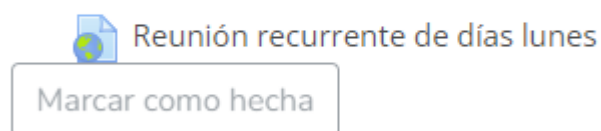
En segundo lugar, se señaló que la idea no se centraba en interactuar permanentemente con los voluntarios por medio de la plataforma, sino, como mencioné anteriormente, que sea un espacio que les facilite los documentos. Aún así, se retomó la idea de pensar una estrategia para confirmar la lectura. Mi propuesta fue generar foros de discusión, en donde el disparador o consigna / formulación del foro sería fundamental para generar discusión, compartir comentarios que permitan dar cuenta de la lectura.

Asimismo, otra reflexión acerca del uso que les planteé fue: *¿por qué ingresaría un voluntario constantemente a la plataforma? ¿Qué necesidad se le propone para que esto suceda? Una vez leído todo el material, ¿con qué sentido volvería a ingresar?*

Finalmente apuntamos los siguientes pasos a seguir.

- a. Generar una reunión con el servicio técnico de la plataforma para consultar:
- b. Si es posible cargar varios links de páginas en una sola carpeta y cómo hacerlo.
- c. Cómo reducir las imágenes que se cargan.
- d. Cómo visualizar la actividad del voluntario.
- e. Cómo quitar / marcar como hecha la tarea.

### Links de encuentros virtuales



**5 de julio 2023:** Luego de realizar las modificaciones pertinentes, establecimos una fecha de lanzamiento del campus virtual. En esta instancia decidimos matricular a dos voluntarios con cinco años de antigüedad o más y cinco voluntarios recién ingresados, para que puedan recorrer el campus con una mirada crítica, pudiendo luego dar una retroalimentación sobre la utilidad de la información, dificultades y facilitadores del diseño de las unidades y material de cada una. Habiendo recibido y analizado la retroalimentación de los voluntarios, se decidió realizar o no las adecuaciones pertinentes y se fijó como fecha de lanzamiento el día **15 de julio de 2023**. Para finalizar la reunión, ingresamos al curso desde diferentes perfiles habilitados: como docentes, como estudiantes y como administradores. En esta fecha también mantuvimos una reunión con los proveedores de la plataforma *Zentux*<sup>10</sup>, quienes nos explicaron cómo utilizar diferentes herramientas que nos

<sup>10</sup> Zentux: Son un equipo de desarrolladores, diseñadores e ingenieros, dedicados al desarrollo de plataformas de software para instituciones educativas. Su misión se centra en unir a estudiantes y docentes mediante la educación a la distancia. Para el logro de dicho objetivo, diseñaron una plataforma de gestión integral. Más información en <https://zentux.com/soporte/>

permitirán resolver la carga de vínculos. En el caso de las redes sociales, para reducir la imagen, sugirieron su edición en otros programas que permitan seleccionar el tamaño de la misma. Nos explicaron cómo vincular el link con la imagen para que al clicar la misma, te dirija automáticamente. Con respecto a la finalización de la actividad, depende de la configuración de la tarea. En caso que solo sea un link, no se permite marcar como realizado.

Consultamos cuáles eran las herramientas que ofrece la plataforma de sugerencia de ellos para la evaluación, a lo que respondieron que son los cuestionarios. Diseñar un cuestionario, como desventaja, demanda de muchos pasos por pregunta; como aspecto positivo, permiten una retroalimentación inmediata. La profundidad de la misma dependerá del mismo diseño. También nos explicaron cómo llevar un registro de actividad de los estudiantes y brindaron un reservorio de tutoriales de uso de diferentes herramientas de la plataforma. Pactamos reunirnos el lunes 10 de julio para finalizar con las modificaciones necesarias y comenzar a dar cierre al proyecto.

**6 de julio 2023:** Modifique la ortografía de los pdf que me enviaron para realizar la carga. Esto implicó que compartan el link del programa, en este caso utilizaron *Canva*. Edité redacción y ortografía y luego descargué el documento en formato PDF. Utilicé un programa on line para separar el PDF en hojas individuales. Volví a unir los mismos, según los temas ya seleccionados, agregué audios de presentación y finalmente unifiqué formatos de imágenes y vinculé con los links correspondientes para que redireccione directamente a la red social correspondiente.

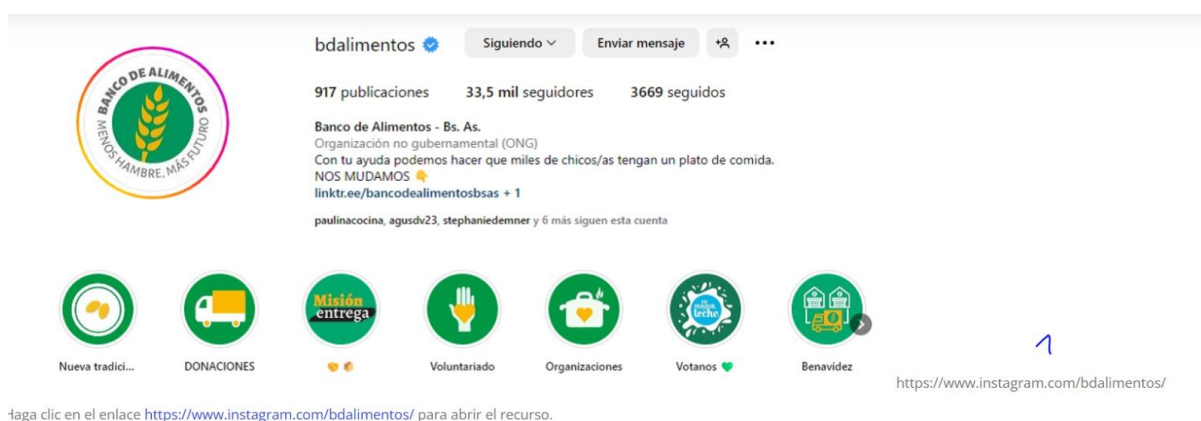


Imagen 21. Audios de bienvenida y presentación en la plataforma.



Imagen 21. Videos de bienvenida y presentación en la plataforma.

**10 de julio 2023:** Nos reunimos para recibir retroalimentación final del trabajo realizado. En esta oportunidad comenzamos dar final a esta nueva etapa. Acordamos que dos referentes de la organización, finalizado el encuentro, ingresarían al campus para visualizar las modificaciones y realizar sugerencias finales. Estas fueron las siguientes:



Imágenes 22, 23 y 24 (a continuación) . Retroalimentación de las referentes de Banco de Alimentos

El link número uno, redirecciona correctamente, mientras el 2 no.



Un poco de nosotros

Marcar como hecha



Nuestro Impacto

Marcar como hecha

Eliminar la opción "Marcar como hecho".

## Links de encuentros virtuales

### Links de encuentros virtuales



Reunión recurrente de días lunes

Agregar explicación sobre las reuniones. Ej.: Las reuniones virtuales las hacemos vía *Meet*.  
Cuando las programemos te avisaremos por whatsapp, ¡quédate atento!

Bienvid@s

Bienvid@s

Modificar por bienvenidas/bienvenidos.

**11 de julio 2023:** realicé las modificaciones finales .

1- Se agregó comentario para links de encuentro virtuales.

Links de encuentros virtuales



Links de encuentros virtuales

Las reuniones virtuales las realizamos vía meet. Cuando las programemos te avisaremos por whatsapp,  
¡Quedate atenta/o!

2- Se eliminó la opción “marcar como hecho”

Un poco de nosotros

Nuestro Impacto

3- Se modificó el Bienvenid@s

Bienvenidos y Bienvenidas

Bienvenidos y Bienvenidas



*Imágenes 25, 26 y 27. Cambios realizados a partir de la retroalimentación.*

Respecto de los links, en todas las redes sociales ocurre lo mismo, un link redirecciona a otra ventana, mientras que el otro actualiza la página actual. Hacia al final de este proceso de diseñar junto con una ONG una plataforma educativa, con la utilización de material, la organización del contenido y el diseño general de la propuesta, concluimos en que los pasos siguientes quedaría a cargo de la Fundación Banco de Alimentos, siguiendo en contacto para realizar consultas.

## **6 REFLEXIONES FINALES**

La implementación de las plataformas virtuales de aprendizaje en los sistemas educativos es una necesidad urgente en estos tiempos. Su funcionalidad, versatilidad y fácil manejo hacen posible que estas herramientas sean utilizadas en todos los niveles y ámbitos en donde se sucede un proceso de formación sistémico y guiado. La enseñanza y el aprendizaje en un contexto virtual ha revolucionado los procesos educativos, cambiando la forma tradicional de desarrollar las sesiones de aprendizaje, optando por nuevos y modernos modelos educativos, acordes a los constantes y vertiginosos cambios que requiere el mundo globalizado.

A lo largo de esta propuesta, pudimos dar cuenta que las plataformas educativas juegan un papel innovador en el proceso de enseñanza en el contexto de las ONG, permitiendo y potenciando el logro de aprendizajes significativos. En estos espacios virtuales de aprendizaje, se encuentra la motivación necesaria y precisa para trabajar de forma interconectada, pudiendo adquirir nuevos conocimientos. De esta manera, se erradica el rol tradicional e inactivo de simple espectador de quien recibe la capacitación, poniéndolos en acción y generadores de sus propios procesos de aprendizaje.

La plataforma educativa ofrece la posibilidad de organizar y enseñar los contenidos de manera virtual, utilizando herramientas multimedia como materiales educativos digitales que facilitan el aprendizaje, fomentando así el aprendizaje con autonomía.

En lo que refiere a los objetivos planteados para este proyecto, se pueden considerar cumplidos ya que se logró diseñar una propuesta de capacitación esquematizada, y se encuentra en proceso de implementación. El diseño fue planteado desde una perspectiva pedagógica y didáctica, facilitando la labor de los capacitadores en el entorno virtual frente a la heterogeneidad de los perfiles de los voluntarios; con herramientas facilitadoras potenciando y facilitando los procesos .

Se logró identificar las habilidades y conocimientos específicos que se deseaban desarrollar en los participantes; identificando el público objetivo. Se determinó a quiénes se dirigirán las capacitaciones virtuales teniendo en consideración el nivel de conocimiento previo para adaptar el contenido y el nivel de dificultad de las capacitaciones. Se seleccionaron los temas de capacitación, identificando los temas relevantes para Banco de Alimentos, como la gestión de alimentos, logística, sensibilización, normativas, entre otros. Se priorizaron los temas de acuerdo con las necesidades y objetivos de la organización.

Gracias a la donación, fue posible desarrollar el proyecto en una plataforma de aprendizaje virtual, denominada Zentux .Se editó la plataforma con los módulos de capacitación necesarios y se proporcionó acceso a los participantes. Asimismo se diseñó de manera genérica y replicable la organización y tipo de contenido de cada capacitación estableciendo una lógica común, utilizando una combinación de formatos.

En lo que refiere a la utilización de plataforma de aprendizaje propiamente dicha no hemos podido incluir en el diseño actividades interactivas; si bien se propuso incorporar debates en línea para fomentar la participación activa de los participantes e instancias de retroalimentación de manera regular y espacios de discusión, no fue aprobado por Banco de alimentos.

Esto mismo sucedió con la parte de la propuesta que refería a las Instancias de evaluación del contenido. Se propuso como instrumento de evaluación el uso de rúbricas, permitiendo de esta forma la instancia de autoevaluación, como también el diseño e implementación de cuestionarios de cada capacitación para evaluar la comprensión del material y actividades de rutinas de pensamiento.

Más allá de no haberse podido implementar estas instancias de lo planificado, fueron discutidas en espacios de reuniones muy enriquecedoras que permitieron la reflexión sobre la necesidad de evaluación en este contexto de ONG con actores con el carácter de voluntarios. Se pudo dar cuenta que, en este aspecto, era necesario de profundizar los conocimientos para poder desde Banco de Alimentos, encontrar una justificación y herramientas que acompañen este proceso, que, entendieron que eran importantes y necesarios pero se temía a que la aceptación del público no sea favorable, pudiendo como consecuencia generar deserción, mal estar o presiones, perdiendo de este modo el foco principal de la importancia del rol del voluntario. En lo que refiere a la evaluación de la capacitación en sí misma, la herramienta propuesta de recolección de datos fueron encuestas de opinión y satisfacción. El recorrido realizado no siempre fue fácil; hubo una serie de desafíos que debieron ser superados, como los técnicos y los referidos al contenido, pero, a pesar de ello, pudieron superarse todos los obstáculos en un trabajo interdisciplinario y colaborativo.

## 7 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anijovich, R. (2008). La enseñanza y el aprendizaje como escenarios de desarrollo profesional docente. En R. Anijovich, D. Mora y G. Perelman (Eds.), *La enseñanza en el siglo XXI: Las propuestas de enseñanza para la escuela secundaria* (pp. 59-82). Editorial Aique.
- Avello Martínez, R., Rodríguez Muñoz, R. y Dueñas Figueredo, J. O. (2016). Una experiencia con Moodle y herramientas Web 2.0 en el Postgrado. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(4), 58-64. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202016000400007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000400007)
- Ávila, S. G. (2017). Alfabetización Digital Digital. *Revista Razón y Palabra*, 21(98), 66-81. <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199553113006.pdf>
- Bedregal Alpaca, N., Cornejo Aparicio, V., Tupacyupanqui Jaén, D. y Flores Silva, S. (2019). Evaluación de la percepción estudiantil en relación al uso de la plataforma Moodle desde la perspectiva del TAM. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 707-718. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400707>
- Cedeño, E. y Murillo Moreira, J. (2019). Entornos virtuales de aprendizaje y su rol innovador en el proceso de enseñanza. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 4(1), 119-127. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v4i1.2156>
- Cohen, J. y Arato, A. (1992). *Sociedad civil y teoría política*. Fondo de Cultura Económica. <https://jjsantibanez.files.wordpress.com/2009/09/arato-y-cohen-2000-sociedad-civil-y-teoria-politica.pdf>
- Cota Lévano, J. A. (2017). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. *Técnica administrativa*, 16(70). <http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>
- De La Torre, M., Rojas, N., Bilbao, M., Torres, I. y Barroso, L. (2016). Curso en red: Enseñanza virtual en la docencia médica. *EDUMECENTRO*, 8(1), 43-55. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2077-28742016000100004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2077-28742016000100004)
- Delgado García, M., García Prieto, F.J. y Gómez Hurtado, I. (2018). Moodle y Facebook como herramientas virtuales didácticas de mediación de aprendizajes: opinión de profesores y alumnos universitarios. *Revista Complutense de Educación*, 29(3), 807-827. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6541175>
- Duque, P., Vallejo, S. y Rodríguez, J. C. (2013). *Prácticas pedagógicas y su relación con el desempeño académico*. Tesis de Maestría en Educación y Desarrollo Humano. Universidad de Manizales - CINDE. <https://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/alianza-cinde-umz/20140805022434/paulaandrade.pdf>

- Escobar Delgado, R. A. (2010). Las ONG como organizaciones sociales y agentes de transformación de la realidad: desarrollo histórico, evolución y clasificación. *Diálogos de saberes: investigaciones y ciencias sociales*, 32, 121-131. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3295702>
- Feldman, D. (2010). *Didáctica general. Aportes para el desarrollo curricular*. Instituto Nacional de Formación Docente. Ministerio de Educación de la República Argentina. [https://cedoc.infed.edu.ar/wp-content/uploads/2020/01/Aportes\\_Didactica\\_general\\_1.pdf](https://cedoc.infed.edu.ar/wp-content/uploads/2020/01/Aportes_Didactica_general_1.pdf)
- Fernández Andrade, R.(2003). Las ONG entre lo público y lo privado. *Revista Foro*, 47, 57-6. <https://www.proquest.com/openview/b5464b7178c087e18121d9adc36a9ce2/1?pq-origsite=gscholar&cbl=28567>
- Fundación Banco de Alimentos (16 de mayo de 2023). Quiénes Somos. <https://www.bancodealimentos.org.ar/quienes-somos/>
- García Valcárcel, A. (2010). Las competencias digitales en el ámbito educativo. <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/130340/Las%20competencias%20digitales%20en%20el%20ambito%20educativo.pdf;sequence=1>
- Guerra Díaz, E. y Cortés Vázquez, L. (2012). *Voluntariado en organizaciones sin fines de lucro: manual para una gestión eficaz*. Centro Mexicano para la Filantropía. <https://www.cemefi.org/images/pdf/CIFBIBLIOTECA/p29.pdf>
- Guayara Cuéllar, C. T., Millan Rojas, E. E. y Gómez Cano, C. A. (2018). Diseño de un curso virtual de alfabetización digital para docentes de la Universidad de la Amazonia. *Revista Científica*, 1(34), 34-48. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-22532019000100034](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-22532019000100034)
- Hernández Gómez, A., Carro Pérez, E, y Martínez Trejo, I. (2019). Plataformas digitales en la educación a distancia en México, una alternativa de estudio en comunicación. *Revista de Educación a Distancia (RED)*, 19(60), 1-27. <https://doi.org/10.6018/red/60/07>
- Levano Francia, L., Sanchez Diaz, S., Guillén Aparicio, P., Tello Cabello, S., Herrera Paico, N. y Collantes Inga, Z. (2019). *Competencias digitales y educación. Propósitos y Representaciones*, 7(2). <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n2.329>
- Lora Peinado, J. M. (2019). El Uso de Plataformas Virtuales para el Aprendizaje. Tesis de estancias profesionales para la obtención de créditos del grado de Ingeniero en Informática, Universidad Politécnica de Sinaloa Asesor: Dra. Vanessa Guadalupe Félix Aviña. Asesor OR: Miguel Alonso Berrelleza Pérez. Mazatlán, Sinaloa.

<http://repositorio.upsin.edu.mx/Fragmentos/tesinas/952016030031LoraPeinadoJoseManuel6023.pdf>

Martínez, G. A. y Jiménez, N. (2020). Análisis del uso de las aulas virtuales en la Universidad de Cundinamarca, Colombia. *Formación universitaria*, 13(4), 81-92. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000400081>

Monroy, A., Hernández, I. A. y Jiménez, M. (2018). Aulas Digitales en la Educación Superior: Caso México. *Formación universitaria*, 11(5), 93-104. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-500620180005000](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-500620180005000)

Muñoz, L. (2017). Metodología para la implementación de soluciones de capacitación online corporativa (Tesis de licenciatura en Ingeniería Industrial y de Sistemas). Universidad de Piura. Facultad de Ingeniería. Programa Académico de Ingeniería Industrial y de Sistemas. Piura, Perú.

<https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/2856>

Nikolaevna, T., Leonidovna, E., Sergeevna, S., Alexandrovna, N., Ramazanova, F. y Alexandrovna, E. (2021). Distance Learning Experience in the Context of Globalization of Education. *Propósitos y Representaciones*, 9. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1299286.pdf>

Olivera, M. (2020). Liderazgo y motivación en el voluntariado en Santiago del Estero. Un caso de estudio. *Revista Trazos Universitarios*, s/n. <http://revistatrazos.ucse.edu.ar/index.php/download/liderazgo-motivacion-voluntariados-santiago-del-estero-estudio-caso/?wpdmdl=23326>

Organización de las Naciones Unidas (23 de agosto de 2023). *La ONU y la sociedad civil*. Naciones Unidas. <https://www.un.org/es/get-involved/un-and-civil-society#:~:text=Una%20organizaci%C3%B3n%20de%20la%20sociedad.nivel%20local%2C%20nacional%20o%20internacional.>

Padilla, S. y López de la Madrid, M. C. (2013). Competencias pedagógicas y función docente en las comunidades virtuales de aprendizaje. *Estudios Pedagógicos*, 39, 103-119. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052013000300008>

Pando, V. F. (2018). Tendencias didácticas de la educación virtual: Un enfoque interpretativo. *Propósitos y Representaciones*, 6(1), 463-505. <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v6n1/a10v6n1.pdf>

Pérez Ortega, G., Arango Serna, M. y Branch Bedoya, J. (2008). El semántico diferencial como propuesta metodológica para caracterizar el liderazgo en una organización. *Dyna*, 75(155), 15-27. <https://www.redalyc.org/pdf/496/49611953003.pdf>

- Pérez Ortega, G., Arango Serna, M. y Sepulveda Atehortua, L. (2011). Las organizaciones no gubernamentales –ONG–: hacia la construcción de su significado. *Ensayos de Economía*, 38, 243-260. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/ede/article/view/27942>
- Pucciarello, M. y Rentero Jover, J. (2008). El trabajo voluntario: miradas desde Argentina y España. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 1(1), 89-111. <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219016821005.pdf>
- Rojas Machado, N., De la Torre Rodríguez, M., Peralta Albolae, M., Romero Borges, R., Vigo Rodríguez, R. y Pérez Pérez, G. (2019). Sistema de capacitación para el diseño de cursos virtuales utilizando Moodle 3.0. *EDUMECENTRO*, 11(4), 191-203. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-28742019000400191](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742019000400191)
- Salinas, M. I. (2011). Entornos virtuales de aprendizaje en la escuela: tipos, modelo didáctico y rol docente. Ponencia presentada en la Semana de la Educación de la Universidad Católica Argentina: “La escuela necesaria en tiempos de cambio”, organizada por el Programa de Servicios Educativos (PROSED) del Departamento de Educación (UCA). [https://wadmin.uca.edu.ar/public/ckeditor/Facultad%20de%20Ciencias%20Sociales/PDF/educacion/articulos-educacion-eva-en-la-escuela\\_web-depto.pdf](https://wadmin.uca.edu.ar/public/ckeditor/Facultad%20de%20Ciencias%20Sociales/PDF/educacion/articulos-educacion-eva-en-la-escuela_web-depto.pdf)
- Savio, K. (2020). La plataforma Moodle en la alfabetización académica: Uso del aula virtual en un taller de lectura y escritura. *Páginas de Educación*, 13(1), 1-18. <https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/paginasdeeducacion/article/view/1923>
- Saza Garzón, D. (2016). Estrategias didácticas en tecnologías web para entornos virtuales de aprendizaje. *Praxis*, 12(1), 103- 110. <http://dx.doi.org/10.21676/23897856.1851>
- Soto Gonzales, R. (2019). Factores del brand equity en la captación y retención de voluntarios para la ONG CREATE+ Perú. Tesis para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3c502c55-5be4-45e6-a064-e1c12395353d/content>
- Vargas Murillo, G. (2021). Diseño y gestión de entornos virtuales de aprendizaje. *Revista Cuadernos*, 62(1), 80-87. [http://www.scielo.org.bo/pdf/chc/v62n1/v62n1\\_a12.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/chc/v62n1/v62n1_a12.pdf)

## 8 ANEXOS

### 8.1 Anexo I. Consentimiento informado



#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

San Martín, 28 de noviembre de 2022

Por medio de la presente dejo constancia de mi consentimiento para participar en la elaboración del Proyecto final de grado de la estudiante Georgina N. Varela Cilio de la carrera de Ciencias de la Educación de la Universidad de San Isidro. El mismo consiste en la elaboración de una propuesta pedagógica, en cual la temática que se abordará será: Capacitaciones de las ONG en entornos virtuales dirigida a voluntarios.

La información y datos recabados serán utilizados únicamente con fines científicos. De la misma forma Banco de Alimentos da la autorización para ser mencionado en el presente trabajo, dando autorización del uso de imágenes de la organización. En el caso de los/as colaboradores y voluntarios/as que participen brindando información para la elaboración del proyecto, quedarán bajo anonimato; no siendo mencionados en ningún apartado ni desarrollo del informe final de divulgación.

Me comprometo a no divulgar los datos del presente estudio hasta que los mismos se encuentren publicados.

Banco de Alimentos

Responsable de autorización:

Solange Basso, Responsable de RRHH y Calidad

DNI: 31327013

Firma:

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Solange Basso', written over a horizontal line.



## Registro de firma

Document ID: 9K42Y8J3

**Solange Basso (sbasso@bancodealimentos.org.ar)**

Document name:

CONCENTIMIENTO INFORMADO.docx

Hash de seguridad SHA256:

b4eaeab36454ba3f303605dea37dff235c4c3087592b8d18d98694bb197dd003

Created on:

29 de Noviembre de 2022 a las 11:46 (UTC)

**Solange Basso (sbasso@bancodealimentos.org.ar)**

Verificación de dirección de correo electrónico:

Verified by SignRequest

Firma añadida, página 1:

Dirección IP:

181.30.46.42

User agent:

Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/  
537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/107.0.0.0 Safari/537.36

Documento firmado:

29 de Noviembre de 2022 a las 11:47 (UTC)

## 8.2 Anexo 2. Guía de entrevista

### UNA PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA CAPACITACIONES EN ENTORNOS VIRTUALES ORIENTADAS A VOLUNTARIOS EN UNA ONG

Estudiante: VARELA CILIO, Georgina.

Destinatarios: autoridades y referentes de la Fundación Banco de Alimentos

El siguiente cuestionario corresponde a una guía de preguntas para una entrevista. La información recuperada será utilizada para construir la justificación del proyecto final de grado, y abordaje del marco teórico. Todos los datos serán trabajados con resguardo de la privacidad de los participantes y utilizados sólo con fines académicos.

#### **Primera parte. Voluntarios.**

**Estas preguntas tienen como finalidad poder caracterizar a los voluntarios que recibe y que forman parte de Banco de Alimentos.**

1. ¿Qué sectores de la ONG cuenta con Voluntarios?
2. ¿Los voluntarios, llegan a Banco de Alimentos sólo por la página y una app o tienen algún otro canal? ¿Qué app utilizan y cómo funciona? ¿Tienen alguna característica particular los Voluntarios de Banco de Alimentos o deben tener? ¿Tienen que poseer alguna habilidad específica? ¿Quiénes determinan la participación o no de un voluntario en la ONG? ¿Utilizan algún criterio para aceptar la participación de una persona que quiera ser voluntario/a?
3. ¿Cuáles son los pasos que debe seguir una persona que quiere ser voluntaria?
4. ¿Qué responsabilidad asume un voluntario? ¿Forma parte de un organigrama institucional? ¿Cuentan con personas que monitoreen su tarea/ actividad? ¿En caso de que sí, quienes?
5. ¿Hay voluntarios que puedan participar de manera remota? ¿En caso de que sí, en qué actividades? ¿Me podrías contar cómo es este mecanismo?

## **Segunda parte. Capacitadores y capacitaciones**

**Estas preguntas tienen como finalidad poder caracterizar a los capacitadores que forman parte de Banco de Alimentos y conocer un poquito más de adentro cómo trabajan. Cualquier información o dato que consideres valioso y quieras sumar, va ser de gran ayuda.**

1. ¿Quién/ quienes capacitan a los voluntarios? Son un grupo de personas que capacitan a los voluntarios para todas las áreas, o en función del sector en que se colabore capacita una persona/ grupo diferente? ¿Cómo organizan a los capacitadores?
2. Existen en Banco de Alimentos 4 tipos de voluntarios: individual, corporativo, escolar y ONG. ¿Tienen alguna particularidad especial que distinga una capacitación de un grupo a otro? ¿Cuáles? ¿Cuáles son las mayores diferencias que existen?
3. ¿Cuáles son las mayores dificultades a las que se enfrentan como ONG, a la hora de capacitar a cada uno de estos grupos?
4. ¿Han podido experimentar capacitaciones virtuales con todos los grupos? ¿Cuáles y por qué?
5. ¿Cuáles son las capacitaciones que actualmente siguen siendo virtuales? ¿Porque tomaron la decisión que así fuera? ¿Cuáles y por qué se prefieren sostener de manera presencial?
6. ¿Podrías mencionar pros y contras para Banco de Alimentos de las capacitaciones virtuales y las presenciales?

## **Tercera parte. Capacitaciones en entornos virtuales**

1. ¿Cómo se organizan las capacitaciones virtuales? ¿Qué las diferencia de las presenciales?
2. ¿Requiere algún tipo de planificación? Si/ no. ¿Cuáles?
3. ¿Son de un solo día o cuenta con varios encuentros? ¿Qué recursos y herramientas utilizan para llevar adelante la capacitación? Por ejemplo, el primer momento de presentación y socialización de intereses por el cual quieren ser voluntarios, en un segundo momento se presenta la/ las actividades que se deberán realizar, explicación de la tarea puntual y se finaliza con un espacio a dudas. Como recurso se utilizan videos y como herramienta zoom.
4. Se enfrentaron / se enfrentan con alguna dificultad en esta modalidad de capacitaciones? ¿Cuáles? ¿Quiénes y cómo se designan a los capacitadores? ¿En

la modalidad virtual, deben tener o cumplir con algún requisito especial para ser capacitador?

5. ¿Qué plataformas, herramientas o apps utilizan en las capacitaciones virtuales? Por ejemplo, Google Meet o Zoom.
6. ¿Qué estrategias utilizan para llevar adelante la capacitación? Por ejemplo: powerpoint y compartir pantalla para mostrar gráficos o imágenes.
7. ¿Se manifiestan necesidades de parte de los capacitadores virtuales a la hora llevar adelante una capacitación? ¿Cuáles?
8. ¿Hay algo que quieras agregar que no pregunte?

#### **Cuarta parte. Un poco de historia.**

En esta última parte de la entrevista se recopilan datos sobre la experiencia de la Fundación Banco de Alimentos respecto a su relación con la tecnología en función de la capacitación de voluntarios.

1. ¿Cómo y cuándo ingresó la tecnología al Banco de Alimentos? ¿De qué manera lo hizo? ¿En qué sectores? ¿Cómo colaboro en su crecimiento? ¿En qué áreas se implementó con mayor rapidez y por qué?
2. ¿Qué cambios más significativos puedes apreciar desde tu rol, post pandemia? ¿Qué cosas hoy volvieron a su normalidad y que cosas quedaron instauradas? ¿Se vive este cambio positivamente en la ONG?
3. ¿Cómo se vincula hoy el banco de alimentos con la tecnología?

**Por último, y esta considero que es una de las preguntas más importantes, no solo para mi y mi trabajo final, sino para realmente poder realizar un aporte valioso y útil para el Banco de Alimentos.**

1. ¿Qué temas puntualmente te serviría que aborde el proyecto en relación con las capacitaciones virtuales?
2. ¿En qué consideras que este proyecto pueda aportarles un valor a ustedes? ¿Algo que esperes del trabajo final?