

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA
Departamento de Ingeniería en Ciencias de la Computación
y Tecnologías de la Información
Ing. Lynette García Pérez



Primer corte del Proyecto Sistema para optimizar donaciones

Integrantes:

Adriana Martínez – 24086
Marcela Castillo -24952
Rodrigo Ramírez - 23993
Jorge Palacios — 231385
Jorge Chupina - 22213

Resumen

En el siguiente trabajo, se identificaron algunas dificultades con la manera en la que se realizan las donaciones actualmente, y se investigó sobre las maneras en las que los usuarios seleccionados sienten que se puede facilitar el proceso.

Se encontró que, el proceso de donación puede llegar a ser desorganizado, e innecesariamente complicado. Desde el punto de vista del donante, enfrentan barreras por falta de información sobre las organizaciones que existen en Guatemala. Desde el punto de vista del intermediario, enfrentan dificultades logísticas con el manejo de las prendas y el poder entregarlas a las personas con mayor necesidad.

Resolver estos problemas, puede llegar a aumentar el impacto social, y a obtener mejores resultados para los esfuerzos que realizan los donantes e intermediarios.

Con esto llegamos a los siguientes objetivos concretos:

- Facilitar la conexión entre personas con el sentimiento de solidaridad y personas que se encuentran en situaciones vulnerables.
- Permitir que las personas puedan donar sus prendas de manera rápida y organizada.

Introducción

La donación de ropa y objetos en buen estado es una práctica común que refleja la solidaridad de muchas personas y organizaciones. Sin embargo, aunque existe una buena disposición para ayudar, el proceso de donación suele presentar distintos problemas como la falta de organización, poca información, dificultades logísticas y una débil conexión entre donantes, intermediarios y beneficiarios. Estas situaciones provocan que muchas donaciones no lleguen de forma adecuada a quienes realmente las necesitan o que el proceso se vuelva complicado y poco eficiente.

Este proyecto surge a partir del análisis de estas problemáticas para comprender las necesidades, experiencias y dificultades de los distintos actores involucrados: donantes, intermediarios y donatarios. A través de entrevistas y mapas de empatía, se identificaron puntos clave como la importancia de la organización, la transparencia del proceso, la donación responsable y el respeto hacia los beneficiarios. Con base en estos hallazgos, el objetivo del proyecto es proponer una solución que optimice el proceso de donación, facilite la participación de más personas y garantice que los recursos lleguen de manera digna, eficiente y oportuna a quienes más lo necesitan

Aplicación de Design Thinking

a) Definición del Brief

North Star Statement

Facilitar y optimizar la donación de artículos varios en buen estado, conectando de forma directa a personas solidarias con organizaciones no gubernamentales que apoyan a niños, adolescentes y adultos mayores, generando un impacto social positivo y sostenible.

Tema de interés

La gestión y optimización del proceso de donación de diversos bienes mediante una plataforma que centralice a donadores y organizaciones sociales, permitiendo que los objetos tengan una segunda vida y lleguen a quienes más lo necesitan.

Reto

¿Cómo podemos facilitar y organizar el proceso de donación para que más personas participen activamente y los intermediarios reciban los recursos adecuados de forma eficiente?

Problema

Actualmente, el proceso de donación es desorganizado, poco visible y complicado. Muchas personas desean donar, pero no saben a qué organización acudir, qué tipo de ropa/bienes se necesita o cómo hacer llegar sus donaciones. Por otro lado, las organizaciones enfrentan dificultades para reunir las donaciones, clasificar los recursos y conectar con donadores de manera constante.

Objetivo del producto

Permitir que los usuarios donen artículos varios de manera rápida y organizada, seleccionando las organizaciones según el grupo beneficiado (niños, adolescentes o adultos mayores), promoviendo la cultura de solidaridad y reutilización.

b) Empatizar

i. Investigar Y observar

a. Selección de Usuarios

- **Perfil 1: Donante**

Descripción: Personas que cuentan con ropa/objetos en buen estado y desean darles una segunda vida. Buscan un proceso de donación sencillo, organizado y confiable, que les permita contribuir de forma positiva y sin complicaciones.

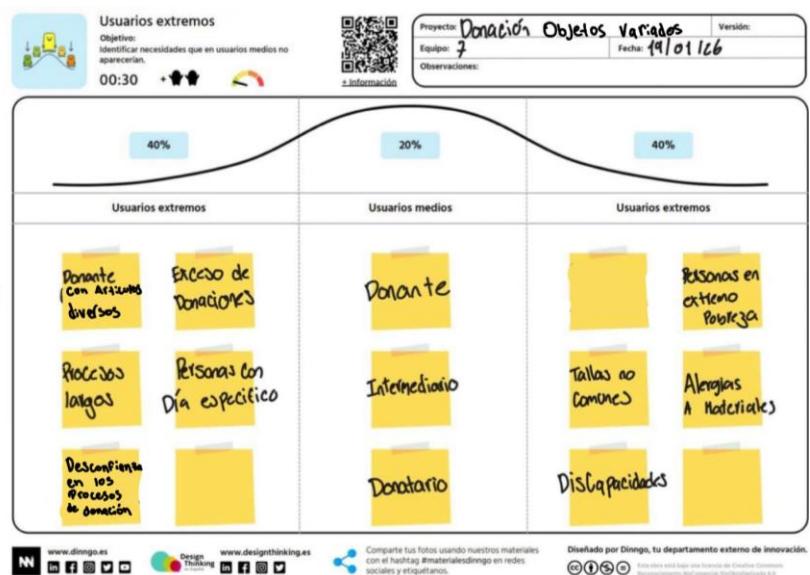
- **Perfil 2: Intermediario (voluntarios / organizadores)**

Descripción: Personas que participan activamente en organizaciones, campañas o colectas solidarias. Se encargan de la recolección, clasificación y distribución de las donaciones, actuando como enlace entre donantes y beneficiarios.

- **Perfil 3: Donatario**

Descripción: Personas o familias que requieren diversos bienes debido a su situación económica, la cual limita su acceso a este tipo de recursos. Buscan apoyo que les permita cubrir una necesidad básica de manera digna.

b. Selección de Usuarios Externos



c. Que, como y por qué

Qué	Cómo	Por qué
La persona llama por teléfono	Lo hace sin información clara, preguntando horarios, tipos de bienes aceptada y si realmente la necesitan	Quiere asegurarse de que su donación sea útil y no perder tiempo
El donante separa ropa/objetos en buen estado en su casa.	Duda si la ropa es adecuada, si la talla servirá o si el estado es aceptable para donar.	No sabe qué tipo de ropa/objetos necesitan las organizaciones ni quiénes serán los beneficiarios.
El donante decide no donar lo que había separado.	Se desanima por la falta de información o por la complejidad del proceso.	El proceso de donación resulta confuso y poco accesible.
Los voluntarios clasifican las donaciones recibidas.	Lo hacen de forma manual, invirtiendo mucho tiempo y esfuerzo.	Las donaciones no llegan organizadas ni previamente registradas.
El donatario recibe ropa que no siempre es adecuada.	Recibe prendas que no corresponden a su talla, edad o contexto climático.	No hay una correcta segmentación del destino de las donaciones.

d. AEIOU FrameWork

Activities	Environments	Interactions	Objects	Users
- Donantes separan ropa en casa sin saber si es útil.	- Donaciones se hacen desde casas, iglesias, centros comunitarios o eventos.	- Donatarios no interactúan directamente con donantes	- Ropa usada (camisas, pantalones, zapatos, abrigos)	Donantes
- Donantes buscan información en redes o preguntan a conocidos.	- Entregas se realizan en organizaciones vulnerables	- Donantes no tienen contacto directo con organizaciones.	- Bolsas y cajas para donaciones	Voluntarios
-Donatarios reciben ropa que a veces no es	- Comunidades Beneficiadas	- Interacción entre voluntarios y donatarios	-Teléfonos móviles para la coordinación	Donatarios

adecuada (ejemplo talla).		durante la entrega	de las donaciones	
---------------------------------	--	-----------------------	----------------------	--

ii. Definición de Perfiles:

1. El donante

- Son personas que acumulan ropa y objetos variados acumulados en sus viviendas, y en el proceso de donar, buscan darle una segunda vida a esos objetos , Generalmente no tienen tiempo para investigar que los vienes donados son utilizados como se deben.
- **Meta :** Desean un procesos fácil, ágil y confiable. Quieren sentir la satisfacción de ayudar sí que el proceso se vuelva en una carga burocrática.
- **Características:**
 - Suelen desanimarse por procesos largos o burocráticos.
 - Sienten desconfianza sobre si la ayuda realmente llega a quien lo necesita.
 - A veces deciden no donar porque no saben si sus artículos serán aceptados o pierden interés.

2. El intermediario (voluntario u organizador)

- Son los colaboradores activos de ONGs, iglesias o colectivos. Actúan como el puente logístico y humano entre el recurso y la necesidad.
- **Meta :** Maximizar el impacto de las donaciones recibidas, clasificándolas y entregándolas a tiempo a quien realmente le sirven.
- **Características:**
 - Sufren de exceso de donaciones no solicitadas o en mal estado, lo que les quita tiempo.
 - Realizan la clasificación de forma manual y agotadora.

- Se enfrentan al reto de recibir tallas o artículos poco comunes que son difíciles de asignar.

3. El Donatario (El beneficiario final)

- Personas o familias en situación de vulnerabilidad económica o emergencia que dependen de apoyos externos para cubrir necesidades básicas de vestimenta y enseres.

- **Meta:** Acceder a recursos dignos que se ajusten a su realidad (talla, clima, necesidad específica) para mejorar su calidad de vida.
- **Características:**
 - A menudo reciben ropa que no les sirve por tallas incorrectas o materiales inadecuados para su contexto (alergias, clima).
 - Pueden tener discapacidades o necesidades específicas que el donante promedio ignora
 - Valoran recibir ayuda que respete su dignidad y no solo "lo que sobra".

III. Entrevistas

Guiones:

Usuario Donante:

- ¿Alguna vez has donado ropa? ¿Sí o no? ¿Y por qué?
- ¿Si has donado, como sentiste el proceso? ¿Lo volverías hacer?
- ¿Qué tipo de inconvenientes has tenido al donar?
- ¿Qué es lo más importante para ti al donar ropa?
- ¿Qué piensas que hubiera hecho más fácil el proceso de donación?
- ¿Cómo te sientes después de donar?
- ¿Te gustaría saber a dónde va tu donación?

Usuario Donatario:

- ¿Alguna vez han rechazado una donación?
- Si es así, ¿por qué rechazaste la donación?
- ¿Por qué medio te enteraste y recibiste la donación?
- ¿Has hecho algún tipo de petición específica? Si es así, ¿por qué?

Usuario Intermediario:

- ¿Cuál es tu rol dentro del proceso de recolección y/o entrega de donaciones?
- ¿Cómo reciben las donaciones?

- ¿Qué dificultades enfrentan al recolectar, clasificar o distribuir las donaciones?
- ¿Con que frecuencia reciben donaciones que no se pueden utilizar? ¿Por qué crees que pasa?
- ¿Cómo se comunican con los donantes?
- ¿Qué mejorías del proceso de donación?

c) Definir

Entrevista #1: Diego Rivas (Donante)



Cita 1: “Si he realizado donaciones de ropa ya que he participado en grupos sociales los cuales en conjunto se busca una casa social, hogar de niños o alguna escuela donde permitan llevar víveres.”

Possible significado: Tiene experiencia previa en donaciones y está vinculado en organizaciones por lo que eso indica que conoce cómo es que funcionan todos los procesos y la organización en general.

Cita 2: “Lo he realizado porque desde joven, nos han inculcado que es bueno darle una segunda oportunidad a las prendas o bien ayudar a las personas que realmente lo necesitan.”

Possible significado: Donar es algo que ha aprendido desde pequeño por lo que muestra que lo hace por convicción y no por obligación

Cita 3: “Si lo volviese a hacer y siento que es un proceso bastante bonito ya que uno siempre aprende nuevas experiencias y uno puede desenvolverse y conocer gente nueva.”

Possible significado: Percibe la donación como una experiencia y un proceso positivo por lo que es muy probable que siga donando en un futuro

Cita 4: “Realmente no he tenido muchos inconvenientes, pero usualmente siempre se presentan problemas como de organización o al momento de entregar los víveres.”

Possible significado: Identifica que hay pequeñas fallas de organización por lo que sabe como manejar esas situaciones en diferentes situaciones

Cita 5: “Para donar ropa lo más importante es siempre tener una buena actitud y realmente regalar cosas que sí estén en buenas condiciones.”

Possible significado: Él valora que la ayuda se dé desde el corazón y no por obligación, así como la importancia de no donar cosas que se encuentren en mal estado

Cita 6: “Se siente bastante retroalimentativo, ya que uno se siente bien después de hacer obras de caridad y es algo que enriquece el alma.”

Possible significado: Debido a la inculcación del comportamiento solidario, se puede notar que obtiene una gran recompensa emocional cada vez al donar

Cita 7: “Sí, me gustaría saber a dónde va mi donación.”

Possible significado: Le interesa saber a dónde va su donación para asegurarse que esta le haya llegado a la persona correcta

- Mapa de Empatía



Entrevista #2: Manfredo Fuentes (Intermediario)



Cita 1: “Soy parte del equipo de recepción.”

Possible significado: Cumple un rol clave dentro del proceso de donación pues este brinda información y es el que se encarga de la comunicación en el Asilo

Cita 2: “Las donaciones se reciben por lotes, lo que permite organizar, clasificar y registrar cada grupo de donaciones de manera más ordenada.”

Possible significado: Platico de los procesos los cuales están bastante estructurados para que se mantenga el orden y el control de todas las donaciones dadas

Cita 3: “Se enfrentan dificultades relacionadas con la organización y clasificación de las donaciones, el transporte para su entrega y la coordinación de tiempos.”

Possible significado: Cuenta los obstáculos de logística que tienen a la hora de gestionar la entrega de donaciones para poderlas clasificar adecuadamente

Cita 4: “Son pocas ocasiones donde los objetos vienen dañados o sin posibilidad de utilizarlos.”

Possible significado: Nos cuenta que el informa adecuadamente los lineamientos de las donaciones y que por esa razón la mayoría de donantes cumplen con los requisitos

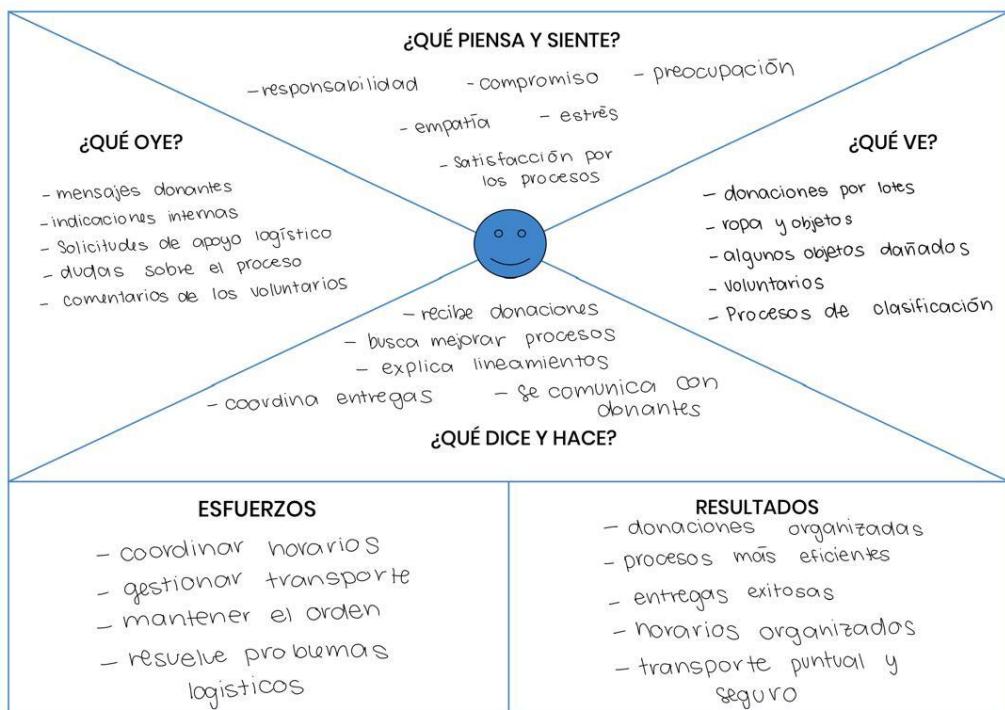
Cita 5: “A veces la gente piensa que donar es únicamente deshacerse de las cosas que ya no usan, pero realmente donar va más allá de eso.”

Possible significado: Demuestra como aun hay falta de conciencia ante este tipo de procesos de donación y que eso se refleja algunas veces en las calidades de las donaciones

Cita 6: “Mejoraría el proceso de donación mediante la concientización de las personas, promoviendo que las donaciones se entreguen en buen estado.”

Possible significado: Quiere concientizar de una forma clave para que las personas puedan entender mejor la acción que significa donar para que las donaciones estén en mejores condiciones para los abuelitos.

- Mapa de Empatía



Entrevista #3: Marian rojas (Donante)



Cita 1 (¿Has donado y por qué?):

“Sí, he donado varias veces ropa y útiles escolares a los niños de mi barrio. Lo hago porque sé que hay familias que no siempre pueden comprar estas cosas y me gusta apoyar cuando está en mis manos.”

Possible significado:

Su motivación principal es la solidaridad y la cercanía con la comunidad; dona porque conoce directamente la necesidad y quiere generar un impacto positivo en su entorno inmediato.

Cita 2 (¿Cómo sentiste el proceso / Lo volverías a hacer?):

“El proceso ha sido bonito, pero a veces algo desordenado. Igual lo volvería a hacer porque siento que vale la pena ayudar, aunque podría ser más fácil.”

Possible significado:

Percibe la donación como una experiencia emocionalmente positiva, pero reconoce que la falta de organización puede afectar la continuidad del proceso.

Cita 3 (¿Inconvenientes?):

“En algunas ocasiones no sabía exactamente qué necesitaban los niños o si la ropa era de la talla correcta, entonces sentía que tal vez no estaba ayudando como quería.”

Possible significado:

La falta de información específica sobre las necesidades reales genera inseguridad en la donante y limita la efectividad de su ayuda.

Cita 4 (¿Qué es lo más importante al donar?):

“Para mí lo más importante es que las cosas lleguen directamente a los niños y que realmente les sirvan, no solo dar por dar.”

Possible significado:

Valora el impacto real de la donación y la adecuación de los artículos a las necesidades de los beneficiarios.

Cita 5 (¿Qué haría más fácil el proceso de donación?):

“Sería mucho más fácil si existiera una forma de saber qué necesitan los niños en ese momento, por ejemplo una lista o alguien que coordine todo.”

Possible significado:

Sugiere la necesidad de una herramienta de coordinación y comunicación que permita al donante donar de forma más dirigida y efectiva.

Cita 6 (¿Cómo te sientes después de donar?):

“Me siento tranquila y feliz, porque sé que aunque sea un poco, estoy ayudando a mejorar el día de algún niño.”

Possible significado:

La donación le genera una recompensa emocional ligada al bienestar de los niños y al sentido de comunidad.

Cita 7 (¿Te gustaría saber a dónde va tu donación?):

“Sí, me gustaría saber quién la recibe o al menos saber que sí fue entregada, para tener la certeza de que realmente ayudó.”

Possible significado:

Busca transparencia y confirmación del impacto de su donación para reforzar la confianza en el proceso.

Mapa de empatía:



Entrevista # 4 Mario Sierra (Estudiante Universitario) Donante

- Cita 1 (¿Has donado y por qué?): "Sí he donado, usualmente al final del semestre cuando limpio mi closet. Lo hago porque ya no tengo espacio en mi cuarto y me da lástima tirar ropa que todavía sirve."

Possible significado: Su motivación principal es la necesidad de espacio y la sostenibilidad (no desperdiciar), más que una rutina de caridad establecida.

- Cita 2 (¿Cómo sentiste el proceso / Lo volverías a hacer?): "El proceso fue medio tedioso porque tuve que ir a buscar dónde dejar las cosas. Sí lo volvería a hacer, pero solo si encuentro un lugar que me quede de paso."

Possible significado: La conveniencia y ubicación son factores decisivos para que repita la acción; si es complicado, lo pensará dos veces.

- Cita 3 (¿Inconvenientes?): "El mayor problema fue que una vez llegué a un lugar y estaba cerrado, y en otro no aceptaban ropa de hombre, solo de niños. Perdí tiempo dando vueltas."

Possible significado: La falta de información actualizada (horarios, tipo de donación aceptada) es su principal punto de dolor .

- Cita 4 (¿Qué es lo más importante?): "Que sea rápido. Honestamente, con la U y el trabajo no tengo tiempo de estar coordinando mucho. Quiero llegar, dejar la bolsa e irme."

Possible significado: Valora la eficiencia y rapidez sobre cualquier otro aspecto del servicio.

- Cita 5 (¿Qué lo haría más fácil?): "Si hubiera una app o una página en Instagram que me dijera 'aquí reciben hoy' o mejor aún, si alguien pudiera pasar por las cosas a la U."

Possible significado: Sugiere soluciones digitales y servicios de recolección para eliminar la barrera del transporte.

- Cita 6 (¿Cómo te sientes después?): "Me siento aliviado de tener espacio y bien de saber que alguien va a usar esa chumpa en lugar de que se pudra en un basurero."

Possible significado: Su satisfacción es una mezcla de beneficio personal (orden) y conciencia social ambiental.

- Cita 7 (¿Te gustaría saber a dónde va?): "Sí, estaría cool ver una foto o saber que sí llegó, para estar seguro de que no la vendieron en una paca, pero tampoco es algo que me quite el sueño."

Possible significado: Le interesa la transparencia para validar su esfuerzo, pero no exige un seguimiento detallado obsesivo.

Mapa de Empatia :



Entrevista # 5 : Erika De Palacios (Ama de casa) Donante

- Cita 1 (¿Has donado y por qué?): "Sí, pero más que donar formalmente, lo que hago es regalar cosas cuando veo la oportunidad. Si mis hijos dejan juguetes, pregunto en el chat de la colonia o se los doy a la señora que me ayuda, para no acumular polvo."

Possible significado: Su motivación es funcional (liberar espacio) y de conveniencia inmediata, no una búsqueda activa de caridad.

- Cita 2 (¿Cómo sentiste el proceso / Lo volverías a hacer?): "Es normal, nada emocionante. Si alguien viene por las cosas a mi casa, perfecto. Si tengo que ir yo a dejarlas, probablemente se queden en el baúl del carro meses. Lo haría de nuevo solo si es fácil."

Possible significado: Tiene una baja tolerancia al esfuerzo logístico; si el proceso requiere salir de su rutina, no lo hace.

- Cita 3 (¿Inconvenientes?): "Una vez junté ropa para una fundación, pero nunca contestaron el teléfono y me aburrí de insistir. Al final terminé regalando todo a una vecina que lo pidió para una venta de garaje."

Possible significado: La falta de respuesta rápida de las organizaciones hace que busque soluciones informales y rápidas.

- Cita 4 (¿Qué es lo más importante?): "Que no me quiten tiempo. No quiero llenar formularios ni bajar aplicaciones. Lo importante es que las cosas salgan de mi casa rápido y sin complicaciones."

Possible significado: Prioriza la inmediatez y simplicidad; ve los procesos formales como burocracia innecesaria.

- Cita 5 (¿Qué lo haría más fácil?): "Yo ya estoy en el chat de WhatsApp de mi colonia y ahí nos avisamos todo. No necesito una app nueva para esto; con poner un mensaje de 'regalo triciclo' y que la vecina pase por él, tengo suficiente."

Possible significado: Rechaza nuevas tecnologías (resistencia al cambio) y valida las redes comunitarias existentes como la solución más eficiente.

- Cita 6 (¿Cómo te sientes después?): "Tranquila, supongo. La casa se ve más ordenada y eso es lo que cuenta. Tampoco es que sienta una gran emoción, es más el alivio de tener menos desorden."

Possible significado: Su satisfacción es puramente práctica (orden en el hogar), con una postura emocional neutra respecto al acto de ayudar.

- Cita 7 (¿Te gustaría saber a dónde va?): "La verdad, me da igual. Mientras se lo lleven y le den algún uso, está bien. No necesito que me manden fotos ni reportes, con que no me lo devuelvan estoy feliz."

Possible significado: Tiene desapego total una vez el objeto sale de su propiedad; no requiere validación ni seguimiento .

Mapa de empatía :

Entrevista # 6 : Isis Lemus (Intermediario)

Cita 1: “Fui de logística.”

Possible significado: Cumplía un rol operativo clave dentro de la actividad, encargándose de la organización general del proceso, la clasificación de las donaciones, la coordinación de los voluntarios y el control de los artículos donados.

Cita 2: “A través de comunicados a través de plataformas y redes sociales. Se hacia el anuncio por medio de una red social, las fechas, la convocatoria para la recepción de las donaciones y el lugar donde iba a ser y ahí se realizó la recolección y la clasificación ”

Possible significado: La principal y, en muchos casos, única vía de comunicación para informar sobre las donaciones es a través de redes sociales, donde se anuncian fechas, lugares y convocatorias, tanto para la recolección como para la clasificación.

Cita 3: “La cantidad de artículos que había se tenían que clasificar en un tiempo determinado y había muy poco tiempo para hacerlo y habían muchos artículos por clasificar .”

Possible significado: El tiempo destinado para la clasificación de las donaciones es limitado, lo que se vuelve especialmente problemático cuando la cantidad de artículos recibidos supera lo previsto o lo solicitado.

Cita 4: “Si, regularmente pasa y esas donaciones son enviadas a otro lugar para ser entregadas por completo.”

Possible significado: Es común recibir donaciones que no corresponden a lo solicitado. Sin embargo, el objetivo es evitar el desperdicio, por lo que se busca redirigir estos artículos a otros lugares donde puedan ser utilizados.

Cita 5: “Por qué la gente muchas veces lleva cosas que no se pidieron en la clasificación como algo extra. A veces se toman los artículos de manera conjunta y ya es en la clasificación donde uno se da cuenta que llevaron cosas que no se solicitaron o que no pueden ser donadas. Casi siempre ponen algo extra que no se solicitó y no saben que eso no se puede donar”

Possible significado: Muchas personas donan artículos adicionales que no fueron solicitados, bajo la idea de que cualquier objeto puede ser útil. Esto evidencia una falta de claridad o conciencia sobre qué tipos de donaciones son realmente adecuadas o aceptables.

Cita 6: “Si quieres otro caso que pasa también es por ejemplo que nos falte donaciones de algo, por ejemplo una colecta que se tenían más ropa de mujer que de hombre y la mayoría de donatarios fueron hombres así que de eso nos quedamos escasos pero de mujer hasta habían vestidos o artículos que la verdad no se pudieron donar.”

Possible significado: Las donaciones recibidas no siempre coinciden con las necesidades reales de los donatarios, lo que genera desequilibrios en la distribución. En algunos casos existe escasez de ciertos artículos necesarios y, al mismo tiempo, un excedente de otros que no pueden ser entregados, provocando ineficiencia en el proceso de donación.

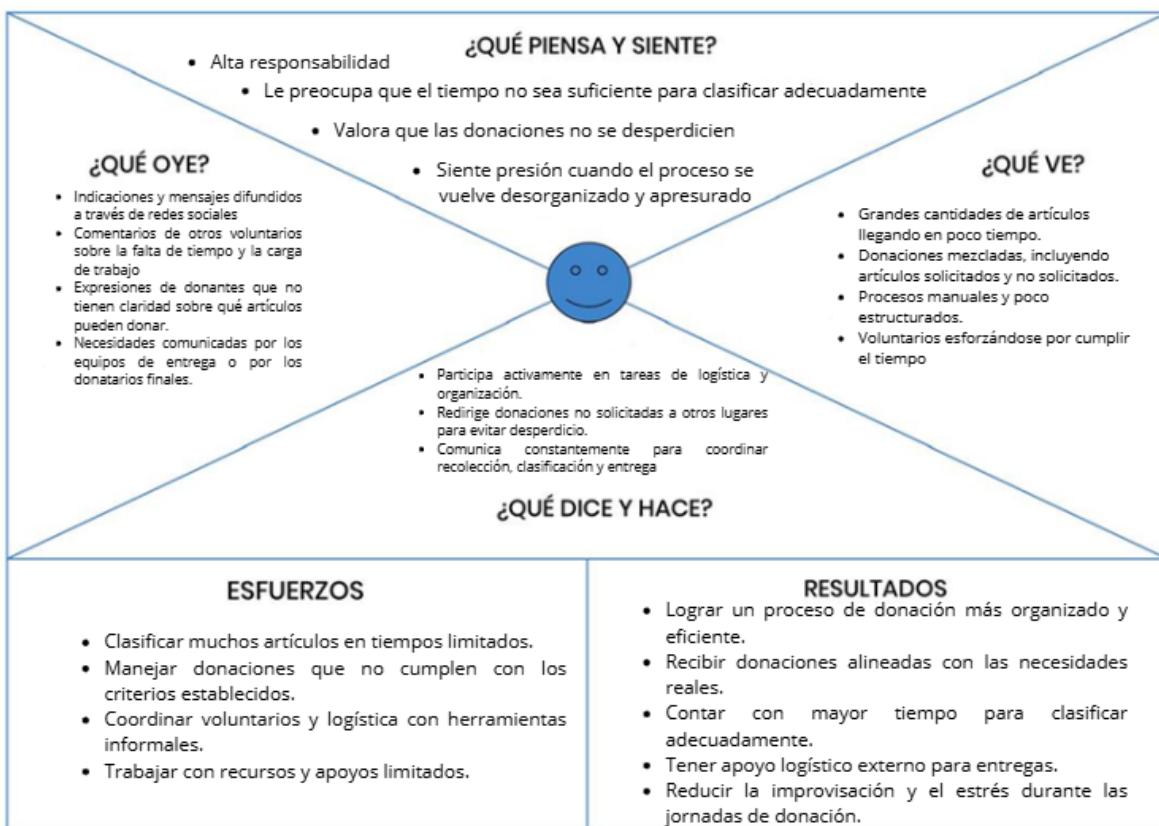
Cita 7: “Por redes sociales. Pero hay reuniones, después de la comunicación por redes, se convoca a las personas que se confirman que van a ayudar y se hace una reunión por medio de una plataforma por medio de zoom o otra para coordinar el evento.”

Possible significado: La convocatoria general se realiza a través de redes sociales, mientras que la coordinación del voluntariado se lleva a cabo mediante confirmaciones más directas y reuniones virtuales para organizar el evento.

Cita 8: “El tiempo de recaudación para poder hacer una mejor clasificación y tal vez buscar alguna empresa grande para solicitar ayuda para hacer las entregas de una forma más ordenada que regularmente por tiempo y desorganización a veces vamos corriendo”

Possible significado: Se identifica la necesidad de contar con más tiempo para la recaudación y clasificación, así como apoyo externo para la logística, con el fin de lograr un proceso más ordenado y evitar improvisaciones por falta de organización.

Mapa de empatía:



Entrevista # 7 Carlos López (Beneficiario de donaciones)

Cita 1 (¿Has recibido donaciones?):

“Sí, he recibido donaciones de ropa y algunos víveres en varias ocasiones, especialmente cuando hay jornadas de apoyo en el barrio.”

Possible

Ha tenido experiencia directa con procesos de donación y depende de estos apoyos para cubrir necesidades básicas.

significado:

Cita 2 (¿Cómo te has sentido al recibirlas?):

“Me siento agradecido, porque sé que alguien se tomó el tiempo de pensar en nosotros y ayudarnos.”

Possible **significado:**
Valora la intención solidaria detrás de la donación y la reconoce como un gesto humano importante.

Cita 3 (¿Has tenido algún inconveniente?):

“A veces la ropa no es de mi talla o no es adecuada para el clima, entonces no siempre la puedo usar.”

Possible **significado:**
Existe una desconexión entre lo que se dona y las necesidades reales del beneficiario.

Cita 4 (¿Qué es lo más importante para ti al recibir una donación?):

“Que sea algo que realmente nos sirva y que no nos hagan sentir menos por recibir ayuda.”

Possible **significado:**
Busca dignidad y respeto en el proceso de donación, más allá del objeto recibido.

Cita 5 (¿Has podido expresar lo que necesitas?):

“No siempre, normalmente uno recibe lo que hay, aunque a veces sí nos preguntan.”

Possible **significado:**
La falta de comunicación limita la efectividad de la ayuda recibida.

Cita 6 (¿Cómo cambia tu día cuando recibes una donación útil?):

“Me da un poco de tranquilidad, porque por lo menos por un tiempo no tengo que preocuparme por eso.”

Possible **significado:**
Las donaciones adecuadas generan alivio emocional y estabilidad temporal.

Cita 7 (¿Qué mejorarías del proceso de donación?):

“Sería bueno que preguntaran antes qué necesitamos o que las entregas fueran más organizadas.”

Possible **significado:**

Sugiere la necesidad de un sistema más estructurado y centrado en el beneficiario.

Mapa de empatía:



c.). Como podrías?

Insights y preguntas How Might We?

Insight 1: Los donantes quieren ayudar, pero el proceso les resulta desordenado, lento o confuso

¿Cómo podríamos...

- ¿Cómo podríamos simplificar el proceso de donación para que no requiera mucho tiempo ni esfuerzo del donante?
- ¿Cómo podríamos mostrar de forma clara y actualizada dónde, cuándo y qué se puede donar?

Insight 2: Los donantes sienten inseguridad sobre si su donación realmente llega a quien la necesita

¿Cómo podríamos...

- ¿Cómo podríamos brindar al donante confirmación de que su donación fue entregada?

Insight 3: Los intermediarios reciben donaciones que no siempre son útiles o solicitadas

¿Cómo podríamos...

- ¿Cómo podríamos guiar al donante para que done solo lo que realmente se necesita?

Insight 4: La clasificación y logística consume mucho tiempo y recursos de los intermediarios

¿Cómo podríamos...

- ¿Cómo podríamos optimizar la clasificación de donaciones antes de que lleguen al centro?
- ¿Cómo podríamos apoyar la coordinación de voluntarios y tiempos de entrega?

Insight 5: Los donatarios reciben ayuda que no siempre se ajusta a sus necesidades reales

¿Cómo podríamos...

- ¿Cómo podríamos asegurar que las donaciones sean dignas y útiles para quien las recibe?
- ¿Cómo podríamos adaptar las donaciones al contexto específico (clima, edad, género, etc.)?

d). Definición del proyecto.

Basado en la problemática identificada y en la aplicación de las etapas de empatía y definición de la metodología de Design Thinking, se determinó que el principal problema a resolver durante este y el próximo semestre es la falta de un proceso claro, accesible y organizado para la donación de artículos en buen estado.

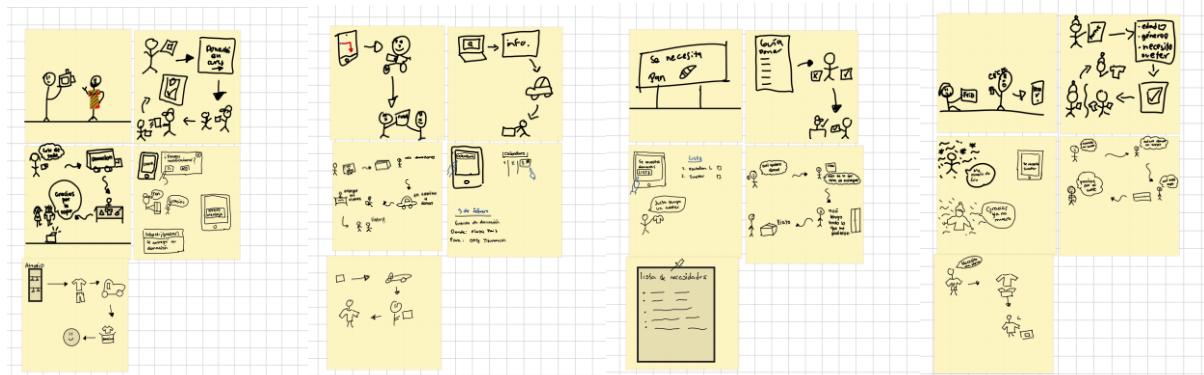
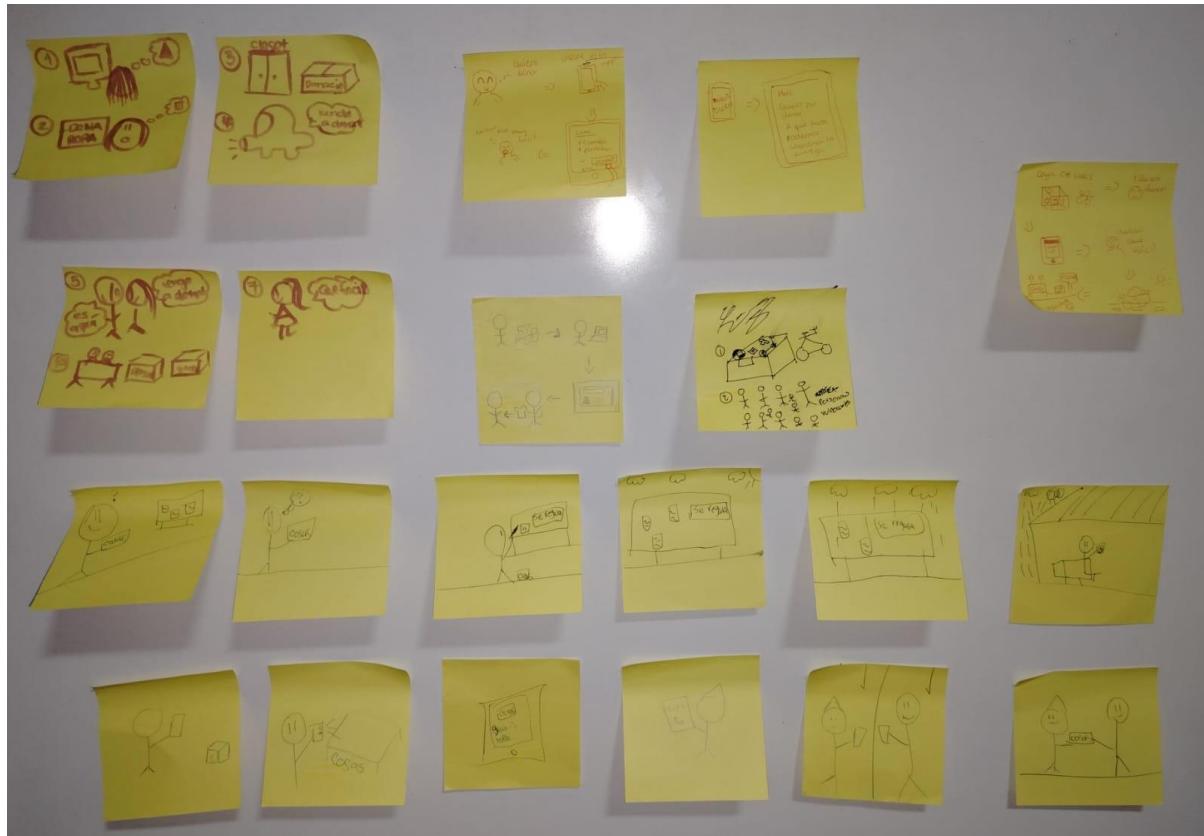
Actualmente, muchas personas desean donar, pero se enfrentan a barreras como la falta de información sobre qué organizaciones reciben donaciones, qué tipo de artículos se necesitan, en qué horarios y cómo hacer llegar sus aportes de forma eficiente. Al mismo tiempo, las organizaciones sociales e intermediarios enfrentan dificultades para clasificar, organizar y distribuir las donaciones, recibiendo en muchos casos recursos que no responden a las necesidades reales de los beneficiarios.

Como resultado, se genera una desconexión entre donantes, intermediarios y donatarios, lo que reduce el impacto social de las donaciones. Este proyecto busca resolver dicha problemática mediante una solución que facilite la coordinación, optimice el proceso de donación y asegure que los recursos lleguen de manera adecuada, digna y oportuna a quienes más lo necesitan.

Etapa Ideación

Aplicación de Design Studio

Evidencia del seguimiento de todos los pasos de Design Studio



Listar todas las ideas generadas y con los sketches que cada uno hizo

Lluvia de ideas:

https://www.canva.com/design/DAHAZz_pYXs/M8SDBURUhimJGWoZB9fxOQ/edit?utm_content=DAHAZz_pYXs&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton

Plataforma digital (sitio web) que conecte directamente donantes con organizaciones o beneficiarios.

- Publicación de donaciones disponibles por parte del donante.
- Publicación de necesidades específicas por parte del donatario u organización.
- Publicación de eventos de donación con toda la información
- Vincular donante con donatario por medio de mensajes o apps
- Lista actualizada de necesidades por categoría (niños, adolescentes, adultos mayores).
- Calendario visible de colectas con fecha, lugar y horarios.
- Guía clara sobre qué artículos se aceptan y cuáles no.
- Especificaciones sobre estado mínimo requerido de los artículos.
- Formularios para que el beneficiario indique talla, tipo de prenda o necesidad específica.
- Sistema de notificación cuando una donación es aceptada.
- Sección informativa con instrucciones sobre cómo empacar y entregar.
- Sistema de confirmación de entrega.
- Guia de como donar y clasificar.

Listar las ideas más repetidas y/o más votadas que incluirán en su producto:

➤ Plataforma digital de conexión

Un sistema digital que permita:

- Publicación de artículos por parte del donante
- Publicación de necesidades específicas por parte del donatario u organización
- Visualización de coincidencias

Fue la idea más votada, ya que responde directamente al problema de desconexión entre los perfiles.

➤ Sistema de necesidades específicas mediante formulario

Se implementará un formulario estructurado donde el beneficiario podrá indicar:

- Tipo de artículo
- Talla
- Edad
- Género
- Contexto específico

Para que así el donatario pueda tener voz y expresar lo que realmente necesita

➤ **Información clara y centralizada**

El producto incluirá:

- Calendario de colectas
- Ubicaciones
- Horarios
- Requisitos y artículos no aceptados

Esta idea fue repetida en varios sketches, ya que reduce la confusión del donante.

➤ **Sistema de confirmación y seguimiento**

Se integrará:

- Notificaciones del estado de la donación
- Confirmación de recibido
- Evidencia básica de entrega

Para que haya confianza y transparencia al hacer donaciones

Listado de Historias de usuario identificadas

Donantes

#1. Quiero ver un listado de organizaciones con su información básica para saber dónde puedo llevar mis donaciones.

#2 Quiero consultar qué artículos se necesitan para que en este momento para donar algo útil y no solo por dar.

#3. Quiero enviar detalladamente lo que voy a donar para que la clasificación y la coordinación de los víveres sea mucho más fácil.

#4 Quiero ver dónde y cuándo reciben donativos para ir a donar rápido sin perder tiempo

#5 Quiero recibir confirmación sobre el estado de mi donación para tener confianza a donde van mis donaciones.

#6. Quiero ver bien los requisitos y artículos que no se aceptan para evitar llevar cosas que no sirven.

Intermediarios

#1 Quiero publicar las necesidades específicas que requiere la convocatoria para guiar al donante y reducir objetos no necesarios.

#2 Quiero registrar donaciones por lotes para mantener el orden

#3 Quiero llevar el conteo del estado de las donaciones es decir recibida, entregada o en proceso para informar al donante y llevar una buena organización

#4 Quiero ayudar a, pues, organizar las donaciones para clasificar más rápido y que la ayuda llegue más rápido a la población necesitada con las necesidades específicas clasificadas

#5 Quiero coordinar bien a los voluntarios y los tiempos de entrega para evitar el desorden y que estemos corriendo a último minuto.

#6 Quiero optimizar bien los recursos para evitar que se desperdicien donaciones y así puedan llegar a todos los lados posibles

Donatarios

#1 Quiero indicar mis necesidades específicas (tipo de artículo, talla, edad) para recibir donaciones que realmente me sirvan.

#2 Quiero recibir artículos que se adecuen a mi contexto y condición.

#3 Quiero recibir artículos en buen estado y que exista un mecanismo de verificación previa para garantizar su calidad.

e). Anexos

Formulario LOGT

Nombre: Adriana Martinez

Carnet: 24086

Fecha	Inicio	Fin	Interrupción	Tiempo delta (hrs)	Fase	Comentarios
26/01/2026 (Lunes)	14:45	16:15	No	1.5	1	Revisión inicial del documento y ajustes en la estructura general del registro de actividades.
26/01/2026 (Lunes)	23:01	00:00	No	1.0	1	Ediciones iterativas para mejorar la redacción del análisis inicial estandarizando el lenguaje utilizado.

26/01/2026 (Lunes)	00:30	02:00	No	1.5	1	Ajustes finales en la documentación del proceso de análisis. Validación de que las actividades registradas reflejen correctamente el resultado.
01/02/2026 (Domingo)	18:00	22:00	No	4.0	1	Revisión final del documento y correcciones menores de forma y contenido.

Nombre: Marcela Castillo

Carnet: 24952

Fecha	Inicio	Fin	Interrupción	Tiempo delta (hrs)	Fase	Comentarios
12/01/2026	17:30	19:00	No	1.5	1	Análisis inicial de la problemática relacionada con la donación de artículos diversos y revisión del contexto social.
14/01/2026	17:30	19:00	No	1.5	1	Redacción del brief: tema de interés, reto y problema
19/01/2026	17:30	18:30	No	1	1	Definición de perfiles de usuarios principales: donante, intermediario y donatario.
19/01/2026	18:30	19:00	No	1.5	1	Identificación y definición de usuarios extremos
26/01/2026	17:30	18:00	Sí	0.3	1	Elaboración del framework Qué, Cómo y Por qué para el análisis del comportamiento de los usuarios.
28/01/2026	17:30	19:00	sí	1	1	Diseño y redacción del guion de

						entrevistas para donantes, intermediarios y donatarios.
01/02/2026	16:00	16:30	No	0.5	1	Entrevistas a intermediarios (voluntarios y organizadores de colectas).
01/02/2026	18:00	18:30	No	0.5	1	Análisis de entrevistas, extracción de citas textuales y síntesis de insights clave.
1/02/2026	20:30	21:30	No	1	1	Elaboración del mapa de empatía del usuario intermediario a partir de la información recopilada.

Nombre: Jorge Chupina

Carnet: 22213

Fecha	Inicio	Fin	Interrupción	Tiempo delta (hrs)	Fase	Comentarios
12/01/2026 (Lunes)	17:30	19:00	No	1.5	1	Análisis inicial de la problemática relacionada con la donación de artículos diversos y revisión del contexto social.
14/01/2026 (Miércoles)	17:30	19:00	No	1.5	1	Redacción del brief: North Star Statement, tema de interés, reto, problema y objetivo del producto.
19/01/2026 (Lunes)	17:30	18:30	No	1	1	Definición de perfiles de usuarios principales: donante, intermediario y donatario.

21/01/2026 (Miércoles)	17:30	19:00	No	1.5	1	Identificación y definición de usuarios extremos para ampliar la comprensión del problema.
26/01/2026 (Lunes)	17:30	19:00	Sí	1.5	1	Elaboración del framework Qué, Cómo y Por qué para el análisis del comportamiento de los usuarios.
28/01/2026	17:30	19:00	No	1.5	1	Diseño y redacción del guion de entrevistas para donantes, intermediarios y donatarios.
30/01/2026	13:30	14:00	No	0.5	1	Entrevista a donante para comprender necesidades y su experiencia
01/02/2026	16:30	18:00	No	1.5	1	Ánalysis de entrevistas, extracción de citas textuales y síntesis de insights clave.
01/02/2026	19:00	19:30	No	0.5	1	Elaboración del Resumen del documento

Nombre: Jorge Palacios Sales

Carnet: 231385

Fecha	Inicio	Fin	Interrupción	Tiempo delta (hrs)	Fase	Comentarios
12/01/2026	17:30	19:00	No	1.5	1	Análisis inicial de la problemática relacionada con la donación de artículos diversos y revisión del contexto social.
14/01/2026	17:30	19:00	No	1.5	1	Redacción del brief: tema de

						interés, reto y problema
19/01/2026	17:30	18:30	No	1	1	Definición de perfiles de usuarios principales: donante, intermediario y donatario.
19/01/2026	18:30	19:00	No	1.5	1	Identificación y definición de usuarios extremos
26/01/2026	17:30	18:00	Sí	0.3	1	Elaboración del framework Qué, Cómo y Por qué para el análisis del comportamiento de los usuarios.
28/01/2026	17:30	19:00	sí	1	1	Diseño y redacción del guion de entrevistas para donantes, intermediarios y donatarios.
01/02/2026	16:00	16:30	No	0.5	1	Entrevistas a intermediarios (voluntarios y organizadores de colectas).
01/02/2026	18:00	18:30	No	0.5	1	Análisis de entrevistas, extracción de citas textuales y síntesis de insights clave.
1/02/2026	20:30	21:30	Si	1	1	Elaboración del mapa de empatía del usuario intermediario a partir de la información recopilada.
1/02/2026	20:30	21:30	Si	1	1	Elaboración de 3 perfiles bases genericos .

Nombre: Rodrigo Ramirez

Carnet: 23993

Fecha	Inicio	Fin	Interrupción	Tiempo delta (hrs)	Fase	Comentarios
6/01/2026 (Lunes)	17:30	19:00	No	1.5	1	Análisis inicial de la problemática relacionada con la donación de artículos diversos y revisión del contexto social.
10/01/2026 (Lunes)	17:30	18:30	No	1	1	Definición de perfiles de usuarios principales: donante, intermediario y donatario.

14/01/2026 (Miércoles)	17:30	19:00	No	1.5	1	Identificación y definición de usuarios extremos para ampliar la comprensión del problema.
20/01/2026	17:30	19:00	No	1.5	1	Realización de entrevistas a usuarios donantes.
20/01/2026	17:30	19:00	No	1.5	1	Entrevistas a intermediarios (voluntarios y organizadores de colectas).
23/01/2026	17:30	18:30	No	1	1	Entrevista a donatario para comprender necesidades y experiencia de recepción.
25/01/2026	17:30	19:00	No	1.5	1	Análisis de entrevistas, extracción de citas textuales y síntesis de insights clave.
30/01/2026	17:30	19:00	No	1.5	1	Elaboración del mapa de empatía del usuario intermediario a partir de la información recopilada.