

Proyecto taller DAIUX - 2022



ONG CEPAM

Centro de protección al adulto mayor

El presente informe se lleva a cabo en base a la investigación destinada en apoyar al CEPAM “Mis Abuelitos” ubicado en Cerro Navia, orientada en el Re-diseño de una plataforma de autoatención para clientes de una compañía, organización, PYMES, startup u otros.

Profesora: Meilin Gim K.

Alumnos: Ariel Cárdenas A.
Catalina Jorquera K.
Lilian Patiño R.
Paula Moraga R.

Fecha: 12/09/2022

Curso: Diplomado DAIUX

Institución: Pontificia Universidad Católica de Valparaíso °



ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| Proyecto taller DAIUX - 2022 | 1 |
| Presentación ONG Centro de protección al adulto mayor CEPAM | 5 |
| Planteamiento del tema | 6 |
| Problema | 7 |
| Hipótesis | 7 |
| Objetivos | 8 |
| Objetivo General | 8 |
| Objetivos Específicos | 8 |
| Funcionalidades principales a desarrollar | 8 |
| KPIS de éxito | 9 |
| Personas (entrevistas y hallazgos) | 10 |
| Pauta de entrevista | 11 |
| Objetivo General | 11 |
| Objetivos específicos | 11 |
| Arquetipos | 11 |
| Familiares | 12 |
| Persona | 13 |
| Frustraciones | 14 |
| Necesidad | 14 |
| Motivaciones | 14 |
| Aplicaciones y productos favoritos | 14 |
| Mapa de empatía familia | 14 |
| Diagrama de afinidad | 16 |
| Insights | 16 |
| Trabajadores CEPAM | 17 |
| Persona | 18 |
| Frustraciones | 19 |
| Necesidad | 19 |
| Motivaciones | 19 |
| Aplicaciones y productos favoritos | 19 |
| Mapa de empatía | 20 |
| Diagrama de afinidad | 20 |
| Insights | 21 |
| Donantes | 22 |
| Persona | 23 |
| Frustraciones | 24 |
| Necesidad | 24 |
| Motivaciones | 24 |
| Aplicaciones y productos favoritos | 24 |
| Mapa de empatía Donantes | 25 |
| Diagrama de afinidad | 26 |
| Insights | 27 |
| Administrativos | 27 |
| Persona | 28 |

| | |
|--|-----------|
| Frustraciones | 29 |
| Necesidad | 29 |
| Motivaciones | 29 |
| Aplicaciones y productos favoritos | 29 |
| Mapa de empatía Administrativos | 29 |
| Diagrama de afinidad | 31 |
| Insights | 31 |
| Benchmark | 32 |
| Selección casos de estudio | 32 |
| Criterios de Evaluación | 32 |
| Sistema de Pago: | 32 |
| Atención al Cliente: | 33 |
| Usabilidad: | 33 |
| Identidad: | 33 |
| Accesibilidad: | 33 |
| Fundación La Rosas | 34 |
| Sistema de pago: | 34 |
| Atención al cliente: | 34 |
| Usabilidad: | 35 |
| Identidad: | 35 |
| Accesibilidad: | 35 |
| Hallazgos | 35 |
| Chelsea Pensioners | 36 |
| Sistema de pago: | 36 |
| Atención al cliente: | 36 |
| Usabilidad: | 37 |
| Identidad: | 37 |
| Accesibilidad: | 37 |
| Hallazgos | 37 |
| Teletón.cl | 38 |
| Sistema de pago: | 38 |
| Atención al cliente: | 38 |
| Usabilidad: | 39 |
| Identidad: | 39 |
| Accesibilidad: | 39 |
| Hallazgos | 39 |
| Unicef Chile | 40 |
| Sistema de pago: | 40 |
| Atención al cliente: | 40 |
| Usabilidad: | 41 |
| Identidad: | 41 |
| Accesibilidad: | 41 |
| Hallazgos | 41 |
| Fonasa | 42 |
| Sistema de pago: | 42 |
| Atención al cliente: | 42 |
| Usabilidad: | 43 |
| Identidad: | 43 |
| Accesibilidad: | 43 |
| Hallazgos | 43 |

| | |
|--|-----------|
| Resultado Benchmark | 44 |
| Donaciones y medios de pago: | 44 |
| Contenido del sitio | 44 |
| Accesibilidad | 45 |
| Contacto | 45 |
| Transparencia | 45 |
| Identidad | 45 |
| Tareas Críticas | 45 |
| Ofrecer nuevos métodos de donación: | 45 |
| Implementar un proceso de postulación para futuros residentes: | 46 |
| Implementar una ficha electrónica de residentes: | 46 |
| Organización de contenidos | 46 |
| Card Sorting | 46 |
| Indexar contenido: | 46 |
| Definir tipo de Card Sorting: | 47 |
| Selección de participantes: | 47 |
| Orden de tarjetas: | 48 |
| Aprendizaje de los Card Sortings | 49 |
| Card Sorting Familiares: | 49 |
| Card Sorting Donantes: | 51 |
| Card Sorting Stakeholders: | 52 |
| Conclusión Card Sorting | 53 |
| Mapa de Navegación | 55 |
| Objetivo | 55 |
| Journey Maps | 56 |
| JourneyMaps Familiares: | 56 |
| Journey Maps Donantes: | 58 |
| Journey Maps Administrativos: | 59 |
| Diagrama de Flujo | 60 |
| Postulaciones | 60 |
| Donaciones | 62 |
| Ficha Residente | 63 |
| Wireframe de baja fidelidad | 65 |
| Donaciones: montos a donar | 66 |
| Donaciones: formulario de pago | 67 |
| Donaciones: confirmación de donación | 68 |
| Home: luego del testeo | 69 |
| Donaciones: monto a donar (luego del testeo) | 70 |
| Donaciones: formulario de pago (luego del testeo) | 70 |
| Donaciones: confirmación de donación (luego del testeo) | 71 |
| Kit UI | 72 |
| Prototipo de alta fidelidad | 74 |
| Versión web | 74 |
| Versión mobile | 79 |
| Test de usabilidad | 83 |
| Objetivo general | 83 |

| | |
|---|------------|
| Objetivos específicos | 83 |
| Hipótesis | 83 |
| Donaciones actualmente en el CEPAM | 83 |
| Pregunta de investigación | 83 |
| Métodos utilizados | 83 |
| Métricas | 83 |
| Personas usuarias | 84 |
| Formato de ejecución del test | 84 |
| Estructura del guión | 84 |
| Guión test de usabilidad | 84 |
| Entrevista previa | 85 |
| Script Test de usabilidad | 85 |
| (Pauta de moderación) | 85 |
| Preguntas post flujos | 86 |
| Preguntas de cierre | 87 |
| Encuesta SUS (System Usability Scale) | 87 |
| Contexto y actividades | 88 |
| Resultados Escala de Usabilidad (SUS) versión Web | 89 |
| Resultados Escala de Usabilidad (SUS) mobile | 89 |
| Resultados métricas de eficacia versión web | 90 |
| Resultados métricas de eficacia versión mobile | 90 |
| Eficacia con detalle de problemas | 91 |
| Estrategia de priorización y recomendaciones | 96 |
| Descubrimientos e insights | 97 |
| Conclusiones de test de usabilidad | 98 |
| Prototipo Final | 99 |
| Prototipo navegable | 106 |
| Carpeta con entregables | 106 |
| Conclusiones finales | 106 |
| Referencias | 107 |
| Anexo 1 | 108 |
| Anexo 2 | 109 |
| Anexo 3 | 110 |
| Anexo 4 | 111 |

Presentación ONG Centro de protección al adulto mayor CEPAM

La idea del CEPAM, relato proporcionado por Cecilia una de las fundadoras de ésta organización, nace hace 15 años en la comuna de Independencia, donde ella crea un hogar de ancianos que actuaba como privado. Luego de un tiempo

Cecilia conoce a un grupo de personas afines con muchas ganas de poder cuidar a abuelitos de escasos recursos, pero para poder lograrlo necesitaban de una subvención, y para eso la organización tenía que pertenecer a una comuna vulnerable, por lo cual se cambiaron a Cerro Navia pudiendo obtener así esa subvención y crear esta fundación que llamaron CEPAM.

CEPAM (Centro de protección al adulto mayor) es una fundación sin fines de lucro creada en el año 2019 por un grupo de personas con espíritu social y con la intención de mejorar la calidad de vida de las personas de la tercera edad. Ésta fundación está orientada principalmente en apoyar a las familias que requieran ayuda para cuidar a sus adultos mayores y sus condiciones familiares no se lo permitan.

Actualmente se encuentran ubicados en Cerro Navia y tienen a su cuidado a 15 adultos mayores, de los cuales 10 son familias de clase media que pagan una mensualidad y los 5 restantes son cupos reservados para familias de escasos recursos donde la fundación se hace cargo de los gastos para cubrir sus mensualidades.

CEPAM se sustenta por un lado, mediante la subvención obtenida por ser una fundación ubicada en una comuna vulnerable, por otro lado por las mensualidades recibidas de las familias que pagan de forma particular y finalmente por donaciones de insumos como alimento, remedios, mobiliarios entre otros, por parte de otras empresas y organizaciones.

Con respecto a la organización de la fundación, ésta se compone de la siguiente manera: cuenta con 4 áreas principales (Área de administración, área médica, área de aseo y ornato y área de cocina) dentro de las cuales participan distintos actores de acuerdo a cada responsabilidad como se muestra en el organigrama a continuación.

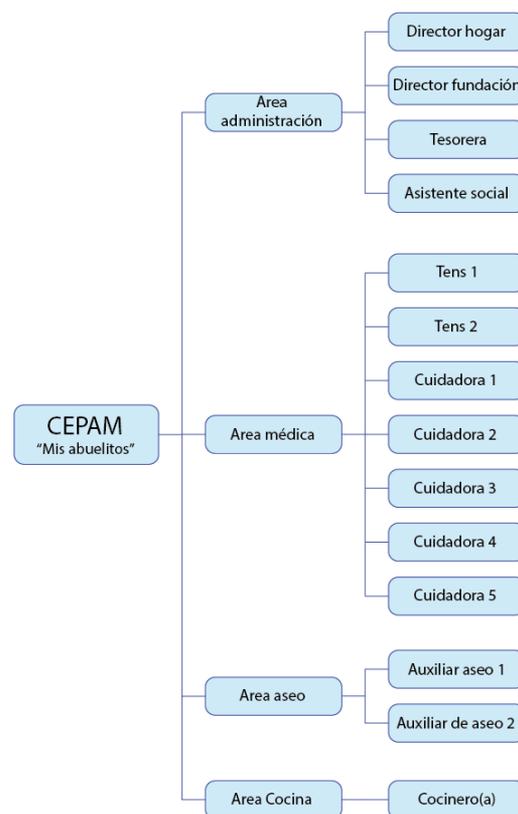


Figura 1: Organigrama del CEPAM, creación propia.

Planteamiento del tema

El presente informe se enmarca dentro de la investigación destinada a encontrar soluciones para el CEPAM ubicado en Cerro Navia y sus redes involucradas, se orienta al desarrollo de una plataforma de autoatención como medio de apoyo para el CEPAM para así mejorar el funcionamiento interno e incentivar a las donaciones por medio de la plataforma.

El hogar cumple con el rol social de combatir los abusos a adultos mayores de edad que se han llevado a cabo en las residenciales en la actualidad, esto se aclara por medio de declaraciones de personas partícipes dentro del hogar que

han trabajado con fundaciones actualmente conocidas. Debido a esto el CEPAM busca mejorar la calidad de vida y el confort para los pacientes ya institucionalizados, por medio de apoyos sociales entregados por su fundación ELEAM “Mis abuelitos”, el cual ayuda en el pago mensual de estadía en el CEPAM.

La organización cumple con el distingo de mantener dos entidades que funcionan de manera paralela. Por un lado existe el CEPAM como institución que se lleva a cabo con la mismas funciones de un hogar de ancianos, y por otro lado tenemos el ELEAM que se encarga de ayudar a las familias por medio de un plan de apoyo social. Este funcionamiento permite cumplir con la misión que tienen como hogar y garantizan confianza para las familias.

De acuerdo a los antecedentes recaudados por internos, se describe una plataforma ya existente pero que permanece abandonada y que no ha asistido dentro de las donaciones que se han efectuado en el hogar. Ya con el análisis como grupo determinamos que la página no presenta fiabilidad para los donantes externos al CEPAM, este punto se considera esencial y podría ser uno de los motivos del por qué las donaciones por externos no se han llevado a cabo, en base a esto aparecen los donadores como usuarios esenciales para recaudar fondos y así permitir ampliar tanto el CEPAM como el plan de apoyo social para las familias.

Se identifican ciertos procesos de gestión interna que se llevan a cabo de forma poco convencional, ya que no existe un apoyo o respaldo tecnológico que mantengan la data de los pacientes ni permita una mayor transparencia del estado de ellos con las familias. Aparecen los funcionarios como tens y cuidadores quienes se encargan de mantener la información actualizada constantemente por medio de anotaciones manuales en distintas carpetas.

Aparecen las familias como usuarios dentro del hogar ya que frecuentan constantemente el hogar para visitar a sus familiares, ellos se coordinan con el hogar a través de la plataforma de whatsapp para poder agendar las visitas semanales, siendo un proceso desorganizado según los internos del hogar.

Problema

De acuerdo con el contexto del hogar se definen ciertas problemáticas que se pueden tratar por medio del rediseño de la plataforma del CEPAM. Se considera la problemática de la **falta de fondos**, actualmente las donaciones que se reciben son en especies y la posibilidad de solucionar es por medio de la mejora del proceso de donaciones ya que la necesidad de recaudar fondos afecta en la capacidad de familias que reciben apoyo social y el hogar no cuenta con los medios para ampliarse para así recibir a más pacientes.

Por otro lado tenemos el problema de la **poca agilidad dentro de los procesos de gestión interna** ya que el CEPAM cuenta con un método de funcionamiento manual, para las postulaciones al ELEAM o a los beneficios del CEPAM la persona que quiere postular o su apoderado se comunica con la institución vía telefónica o mediante whatsapp, y posteriormente se les envía un formulario que deben llenar y enviar de vuelta a los administrativos esperando una respuesta a sus postulaciones, sin tener ningún tipo de seguimiento, por otro lado toda la información está respaldada por medio de múltiples carpetas que se tienen que ir rellenando y no consideran un respaldo de emergencia. Estos procesos consideran la: bitácora diaria que se encarga de el registro de signos vitales y algún otro inconveniente diario, ficha médica que describe el registro de cada paciente según enfermedades y datos clínicos; y por última se tiene la administración de insumos ingresados por medio de donaciones por familiares, este proceso se declara desorganizado por parte de los internos y se aclara la necesidad de ser asistidos por medio de una plataforma, incluyendo así el punto de organizar de mejor forma el agendamiento de visitas por parte de familiares.

Se realiza un trabajo en equipo en donde nos apoyamos con un Modelo Lean UX Canvas para así poder definir: Problemas, soluciones, usuarios, hipótesis, entre otros. Este modelo se puede visualizar en el **Anexo 1.**(pg.34).

Hipótesis

Según los usuarios definidos y la institución a asistir dentro de esta investigación se identifica un apoyo social enfocado en la 4ta edad en donde el CEPAM será nuestro usuario directo para que puedan asistir a sus adultos mayores. Se generan distintas hipótesis que se determinan según las 2 grandes problemáticas a investigar dentro de la organización:

- “Creemos que el **aumento de las donaciones** para la organización, se logrará si los donantes logran encontrar información confiable y un proceso claro, mediante la mejora del sistema de donaciones”.
- “Creemos que la **mejora del proceso de postulación** a la organización, se logrará si los postulantes logran informarse y realizar el proceso de manera remota mediante un formulario de postulación asistido por una sección informativa”.
- “Creemos que la **mejor disposición para los datos de los pacientes** de la organización, se logrará si se agilizan y automatizan éstos procesos con la incorporación de una ficha digital de residentes”.

Ya que estamos hablando sobre el apoyo por medio de una plataforma de autoatención se determinan objetivos que requieran de esta como solución a tratar dentro del proyecto situado en Cerro Navia. De acuerdo con los usuarios señalados aparece la necesidad de **replantear los procesos por donaciones** que existen dentro del CEPAM y **optimizar el proceso de gestión de internos** a través del apoyo de una plataforma que será operada por funcionarios, familias, directivos y clientes externos.

Objetivos

Objetivo General

- Aumentar la recaudación de fondos y optimizar los procesos manuales en el CEPAM y ELEAM mis abuelitos.

Objetivos Específicos

- Implementar un sistema de donaciones rápido y efectivo en el ELEAM mis abuelitos.
- Automatizar procesos claves para el desarrollo diario en el ELEAM mis abuelitos.
- Facilitar los datos de los pacientes en el ELEAM mis abuelitos

Funcionalidades principales a desarrollar

Para ayudar a resolver las 2 problemáticas principales detectadas, hemos analizado múltiples funcionalidades que puedan mejorar el funcionamiento en el CEPAM. Para iniciar con esta investigación se plantean distintas formas de mejorar, de las posibles soluciones planteadas se escogieron 3 que se ejecutarán para solucionar la problemática:



Figura 2: Esquema de funcionalidades principales a desarrollar, creación propia.

Funcionalidad #1 - Donaciones desde la página del CEPAM:

Para el CEPAM es muy importante recibir aportes y disponer de medios digitales para realizar donaciones claras y seguras, por ello mejorar el proceso permitirá aumentar la cantidad de donantes potenciales y recibir la ayuda necesaria que pueda brindar más beneficios a los adultos mayores que hacen vida dentro del CEPAM.

Funcionalidad #2 - Procesos de postulación:

Actualmente en la página web no existe una sección para postular a un cupo en el ELEAM o para recibir los beneficios del CEPAM, por lo que creemos que ésta funcionalidad puede facilitar el proceso de forma automática mediante la plataforma y también para poder dar más visibilidad a los posibles futuros postulantes.

Funcionalidad #3 - Registro de fichas de pacientes nuevos en la página web:

Como equipo consideramos la problemática que puede existir a futuro según las proyecciones que existen en el ELEAM de ampliarse a 30 pacientes. Este objetivo implica adelantarse a las futuras problemáticas de organizar información manual y no respaldada de 30 pacientes. Es importante considerar que los procesos en los que se ve implicado este tipo de información requieren de tener fácil accesibilidad tanto para los funcionarios internos del ELEAM como para los familiares de los residentes.

KPIS de éxito

Teniendo en cuenta que el CEPAM en conjunto con el Eleam “Mis Abuelitos” actualmente no cuentan con ningún tipo de KPI o métricas establecidas, hemos definido que los siguientes **KPIS y sus criterios de éxito** podrán validar las funcionalidades que se van a desarrollar.



* Según el embudo de ventas, existe una proporción entre los usuarios que visitan un sitio web y los que hacen la conversión, siendo de 1000 a 10, es decir, de mil usuarios sólo diez realizan la compra. <https://www.shopify.com/es/blog/la-guia-definitiva-para-entender-que-son-los-funnels>
 * Considerando que se necesitan \$1.600.000 para cubrir a cuatro residentes del CEPAM, la cuota se podría realizar si 320 donantes cada mes, aportando el mínimo de \$5.000 pesos, se alcanzaría el monto esperado para otorgar la beca a pacientes más vulnerables.

Figura 3: KPI de éxitos.

Los KPI anteriores se consideran relevantes partiendo que no existen indicadores que nos ayuden como base para contrastar el éxito en la introducción de las mejoras que se lograrán al poner en marcha las soluciones de este proyecto. Es importante resaltar que estos KPIS serán monitoreados dentro de un Q (3 meses) seguidos a la puesta en producción de dichas soluciones. Posterior a este tiempo podremos tener información de base para proceder ajustar y realizar nuevas proyecciones.

Se estableció como meta importante el lograr consolidar la página de la organización como punto de aterrizaje informativo para todas las personas que esten en búsqueda de un lugar de acogida a sus familiares así como también un puente para lograr que las personas empaticen con la causa y puedan brindar su apoyo a través de donaciones de allí la importancia de aumentar la cantidad de visitas del sitio.

Para el CEPAM las donaciones son su principal motor, gracias a esto familias de bajos recursos puedan acceder al servicio del Eleam mis Abuelitos. La meta es percibir el 25% del dinero requerido para apoyar las familias que gozan de este servicio a través de donaciones que se realicen desde la página web

Actualmente el CEPAM no es conocido fuera de su entorno más cercano, al incrementar las visitas y los donantes otra meta es que podamos ofrecer una buena experiencia y empatizar con la ONG para lograr un aumento en la confianza y la visibilidad de esta y así cada persona que ayude o conozca la causa pueda recomendarla.

Personas (entrevistas y hallazgos)

Dentro del proceso de investigar el contexto y las necesidades que existen dentro del CEPAM y sus redes asociadas, se realizan entrevistas para entender el contexto en donde se desenvuelve la organización y quiénes se ven afectados por esta. Es por esto que se realizan 10 entrevistas vía Whatsapp, Googlemeet, Zoom y presencial; La cuales fueron registradas para el próximo proceso de reunir la información y canalizarla según: Arquetipos, Diagrama de afinidad y

Mapa de empatía. Con este proceso se permite crear una persona ficticia que a su vez representa grupos esenciales para el funcionamiento del CEPAM y que a su vez se ven envueltos dentro de la problemática.

Para las entrevistas el primer paso que se realizó fue definir los objetivos por el cual debíamos realizar las entrevistas, que queríamos conocer y como nos ayudaría esa información. A continuación la definición de nuestros objetivos para la entrevista.

Para esto se plantean objetivos generales y específicos para la fabricación de 4 tipo de pautas de entrevista que permitieron organizar la entrevista según distintas secciones de preguntas, contexto y puntos importantes a investigar dependiendo del grupo entrevistado.

Pauta de entrevista

Objetivo General

- Explorar los procesos de la organización y sus redes asociadas para comprender sus dolores y necesidades que puedan ser solucionadas por una plataforma de autoatención.

Objetivos específicos

- Identificar el contexto y aspiraciones de la organización y las redes de ayuda asociadas para encontrar posibles dolores y necesidades relacionados al CEPAM "Mis abuelitos".
- Definir perfiles de usuarios en pos de levantar información de contexto y tecnología para mejorar la plataforma del CEPAM.

Luego de fijar los objetivos para la entrevista se definen los grupos de personas a investigar. Se evalúan las posibles personas para poder generar las pautas correspondientes para: Familiares, Donantes y Trabajadores del CEPAM. Además se crea una pauta para directivos que se utilizó para conocer la historia, contexto y funcionamiento interno del CEPAM desde sus fundadores. Gracias a la pauta de directivos se nos permitió entrevistar a: Director y secretaria de la organización.

Las pautas de Familiares, Trabajadores CEPAM y donantes se encontrarán en el **Anexo 2, 3 y 4.** (pg. 35-37)

Arquetipos

Ya con la información de los grupos definidos se hace una análisis de la información a través de metodologías como: Diagrama de afinidad, mapa de empatía y creación de arquetipos. Con este estudio de experiencia de usuario nos permite entender de mejor forma el problema que existe y cómo está afectando a cada persona relacionada con el CEPAM. Para comenzar se hace una transcripción de los datos importantes reflejados en un mapa de afinidad para permitirnos analizar el contexto como grupo y así ir creando un contexto con conceptos importantes que se fueron repitiendo con las entrevistas. Ya que se trata de un trabajo en equipo, estos procesos resultan esenciales para poder encontrar futuras soluciones.

Luego de tener nuestro diagrama de afinidad, podemos pasar a la creación de la persona y su mapa de empatía. Ambas resultan importantes ya que permiten entender por un lado la historia de la persona junto a sus frustraciones, necesidades, motivaciones y datos como aplicaciones y productos favoritos. Esto permite empezar a visualizar como equipo a las personas a las cuales estamos diseñando, por lo que resulta esencial la creación en conjunto de los arquetipos. Ya luego de esto tenemos el mapa de empatía que nos permite entender a la persona y lograr empatizar con su dolor. Gracias a este proceso podemos saber qué es lo que está viendo, diciendo, escuchando y pensando la persona

junto con sus miedos y sueños. Gracias a este proceso el equipo logra entender a la persona y buscar una mejor solución a través la profundización y conocimiento profundo del arquetipo.

A continuación se presentarán los arquetipos de 4 grupos definidos: Familiares, Donantes, Trabajadores CEPAM y administrativos.

Familiares

Con este grupo se realizaron entrevistas a 3 personas que tenían familiares dentro del CEPAM. Se consideró la entrevista tanto a personas que son parte del plan de apoyo social como a las que pagaban particular la estadía de su familiar en el hogar. Gracias a esta investigación se logró visualizar el grado de satisfacción que existe por parte de los familiares y las oportunidades de mejora que pueden existir en temas de infraestructura, difusión y funcionamiento organizacional dentro del CEPAM.



Figura 4: Collage de las sesiones de entrevistas a familiares, creación propia.

Persona



Figura 5: Arquetipo de familiares, creación propia.

Rosa es una mujer autodidacta, alegre, responsable, muy comprometida con su familia, trabajos y amigos.

Es una dueña de casa que anteriormente se dedicaba a cuidar a su padre con alzheimer, pero debido a que no pudo seguir cuidándolo ya que necesita de cuidados especiales y sus otros hermanos no quisieron hacerse cargo, decidió buscar un hogar de ancianos. Rosa pasaba desvelada todas las noches debido a que su padre despertaba cada 2 horas por las noches. Gracias a recomendaciones de conocidos, Rosa decidió dejarlo en manos del CEPAM “Mis abuelitos”.

Ella vive con sus 2 hijos y su marido, en la localidad de Cerro Navia. Anteriormente su padre vivía con ellos por lo que ella se dedicaba a cuidarlo y a su vez a mantener su emprendimiento de confección de vestuario con productos reciclados. En el día a día se movilizan por locomoción colectiva.

Rosa tiene una vida muy activa, se levanta muy temprano para ir a dejar a sus hijos al colegio, luego le dedica un poco de tiempo a los labores del hogar, luego le da tiempo a las actividades de su emprendimiento como fabricar sus productos y entregar sus pedidos y por supuesto siempre está en contacto con el CEPAM para saber del estado de su padre. Ella va a visitar a su padre regularmente 2 veces por semana ya que el CEPAM se encuentra cerca de su casa, pero cuando tiene más tiempo, va a visitarlo cuando quiere ya que le entregan la facilidad de ir cuando ella quiera.

Frustraciones

Rosa no cuenta con los conocimientos para cuidar de su padre, ni tampoco recibe apoyo de sus hermanos. Además por espacio y trabajo, ella no le puede brindar el tiempo necesario a su padre.

Necesidad

- Estar informada sobre el estado de su Padre en el CEPAM y poder visitarlo cuando ella lo requiera.
- Buen trato para su padre en el CEPAM
- Que el costo/beneficio sea acorde a su disponibilidad de pago

Motivaciones

Su mayor motivación en la vida es su familia y el bienestar de ellos.

Sus objetivos son aumentar sus ventas en su emprendimiento para poder comprarse un utilitario y hacer despachos de sus productos en Santiago, expandiéndose para poder generar más dinero para pagar sus deudas y vivir tranquila.

Aplicaciones y productos favoritos

Se maneja principalmente con su celular android para revisar sus cuentas de RRSS (instagram y facebook), se comunica por whatsapp, pública post de su emprendimiento y revisa tutoriales en youtube.

Sus productos favoritos los encuentra en lugares como Meigs y Patronato, utiliza servicios como Starken, Uber, Tur-bus y sus marcas más recurrentes son Lider, Falabella, H&M, Boutiques de la comuna.

Mapa de empatía familia

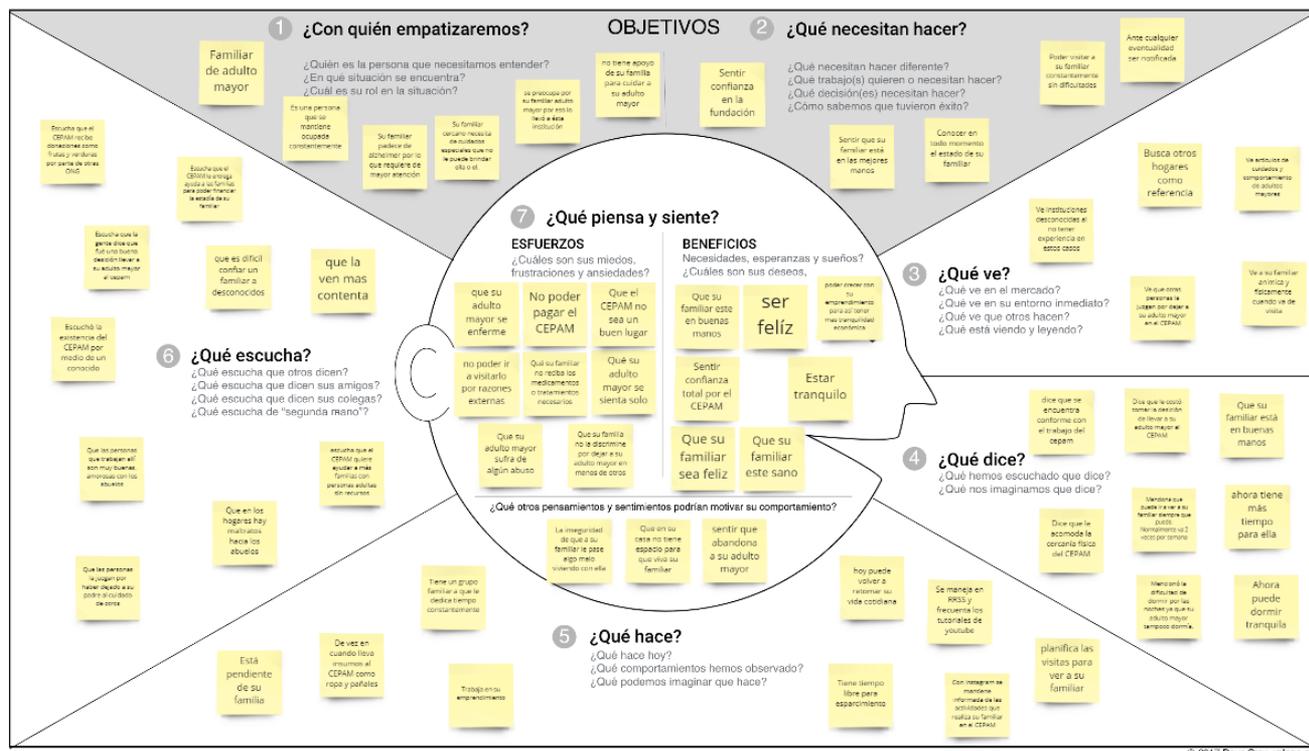


Figura 6: Mapa de empatía de familiares creado bajo el modelo de Dave Gray.

¿Con quien empatizamos?

Con la familia de un adulto mayor que necesita ayuda para cuidar a su adulto ya que no tiene tiempo ni conocimientos ni red de apoyo para cuidarlo.

¿Qué necesitan hacer?

Sentir confianza en la fundación, conocer el estado de su adulto mayor y poder ir a visitarlo cuando lo requiera sin inconvenientes.

¿Qué ve?

Busca otros hogares como referencia al no tener conocimiento del tema, ve artículos de cuidados y comportamientos de adultos mayores y ve que otras personas la o lo juzgan por dejar a su adulto mayor en el CEPAM.

¿Qué dice?

Dice que se encuentra conforme con el cuidado del CEPAM con su adulto mayor, que lo puede ir a ver cuando quiera, sin embargo le costó tomar la decisión de dejarlo en terceras manos y que ahora tiene más tiempo de esparcimiento y puede dormir tranquila.

¿Qué hace?

Siempre está pendiente de su familia y eso conlleva dejar tiempo para ir a ver a su adulto mayor al CEPAM, tiene tiempo para realizar sus actividades recreativas, se maneja en redes sociales y se mantiene informada por instagram y whatsapp de las actividades que realiza su adulto mayor, de vez en cuando colabora con insumos para el CEPAM como ropa y pañales.

¿Qué escucha?

Escucha que la ven más contenta, se entera de la existencia del CEPAM por medio de un conocido, escucha que la fundación recibe donaciones como frutas y verduras por parte de otras ONG, que también el CEPAM le entrega ayuda a familias de escasos recursos a financiar la estadía de su adulto mayor, también escucha que la gente dice que fué una buena decisión llevar a su adulto mayor al CEPAM así como también escucha que la juzgan por haberlo dejado en manos de desconocidos y que en los hogares hay maltrato hacia los adultos mayores.

¿Qué piensa y siente?

Sus mayores miedos y frustraciones son que su adulto mayor se enferme, que no reciba los medicamentos o tratamientos necesarios, que se sienta solo, que sufra algún tipo de abuso, que el CEPAM no sea un buen lugar, no poder pagarlo y no poder ir a visitar a su adulto mayor por razones externas.

¿Cuáles son sus deseos, esperanzas, necesidades y sueños?

Ser feliz, que su familia sea feliz, que el CEPAM le de confianza para poder estar tranquila.

- **Donaciones:** Las familias no conocen el sistema de donaciones.

Trabajadores CEPAM

Para la entrevista a trabajadores del CEPAM se reunió información de las entrevistas anteriores con los directivos. Con estos datos se agendaron 2 entrevistas. Una fue a una TENS y otra fue a una cuidadora, ambas trabajaban en el CEPAM. De acuerdo a estas entrevistas se analizaron temas como: Contexto, tareas dentro del CEPAM, Visitas al hogar tanto de familiares como del equipo médico y preguntas relacionadas con las tecnologías que se están empleando en el CEPAM. Gracias a esto se permitió analizar el funcionamiento interno como oportunidades de diseño que se deben considerar desde un punto de vista accesible tecnológicamente para todos.



Figura 9: Collage de las sesiones de entrevistas a trabajadores del CEPAM, creación propia.

Persona

La cuidadora



Nombre: Laura Maturana Rodriguez
Edad: 50 años
Ocupación: Cuidadora

TONO: Serio (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10) Informal

RELACIÓN: Cercano (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10) Distante

VOCABULARIO: Técnico (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10) Cotidiano

HUMOR: Bajo (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10) Alto

NIVEL TECNOLÓGICO: Bajo (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10) Alto

“Me gusta mi trabajo. ¡A pesar del cansancio soy muy feliz!”

Laura es una persona fuerte de carácter pero cuando está con sus pacientes es muy amorosa y alegre. Le gusta su trabajo y es muy comprometida con él.

Es cuidadora del CEPAM y se encarga de todas las tareas que impliquen el cuidado de los adultos mayores, realizar actividades recreativas y asegurar su bienestar durante el día o la noche.

Vive con su madre que ya tiene 70 años en Cerro Navia y pasa todo el día en el CEPAM. En la noche hace cambio de turno con otras cuidadoras y se moviliza en su auto Kia morning.

Laura llega en la mañana al cambio de turno en el CEPAM, de vez en cuando le toca hacer turnos nocturnos pero últimamente ha tenido que ir en el día. Ella se encarga desde temprano de los adultos mayores, sus tareas son: asearlos, darles de comer y realizar actividades al medio día para mantenerlos activos. Le gusta su trabajo a pesar de que sea cansador, ella disfruta pasar tiempo con los pacientes.

Cada vez que los pacientes necesitan que los carguen, Laura tiene la fuerza para hacerlo y estar pendiente a cualquier reacción en caso de emergencia.

Por las tardes entrega sus medicamentos a todos los pacientes y recibe a los familiares que vienen a verlos constantemente. Cada 3 meses ayuda a los médicos que vienen de visita médica y se encarga de actualizar la ficha médica de cada adulto mayor.

Ya a las 19:00, Laura entrega su turno a las siguientes cuidadoras y regresa a casa para descansar de su turno. Aprovecha de pasar tiempo con su madre, luego organiza las cosas como almuerzo, vestimenta, para luego acostarse y aprovechar el ocio viendo sus redes sociales antes de dormir.

En sus tiempos libres Laura aprovecha de descansar y disfrutar con su madre. De vez en cuando sale con sus amigas a tomarse algo o realizan almuerzos para verse cada 2 semanas.

APLICACIONES





Solamente utiliza redes sociales como whatsapp y youtube en su Android.

De vez en cuando descarga aplicaciones como sopas de letras o pintar mandalas desde el teléfono. Le gustan las series que se publican en Netflix y de vez en cuando ve alguna película los fines de semana con su madre.

FRUSTRACIONES

Laura realiza demasiadas tareas administrativas dentro del CEPAM, de vez en cuando llegan familiares por imprevisto y esto genera que Laura deba estar pendiente de las dudas o consultas que tenga cada familiar.

Además organiza la bitácora diaria y la ficha médica de forma manual por lo que tiene un gran número de carpetas que debe ir actualizando constantemente y no tiene ningún otro tipo de apoyo para ordenarlas ni respaldarlas en caso de emergencia.

NECESIDAD

- Tener una buena comunicación con las familias. Ya que vienen constantemente al hogar.
- Poder aminorar el tiempo de cada tarea.
- Tener la información de los pacientes organizada sobre todo en casos de emergencia donde se requiere una respuesta rápida y una buena conexión con los servicios de salud.

MOTIVACIONES

La motiva el poder reunir un sueldo que le permita vivir bien con su madre y de vez en cuando aprovechar de salir por los alrededores de Santiago un fin de semana.

Tiene objetivos como reunir dinero para comprarse una casa propia y así poder vivir en un lugar más grande con su madre.

PRODUCTOS FAVORITOS






Le gusta ir a comprar al Lider o al Santa Isabel con su madre para aprovechar las ofertas semanales. Los fines de semana aprovecha de ir a comprar cosas para picar y aprovecha de comprar en el subway ubicado en el mall que le queda más cerca de la casa. También encarga sus uniformes a su costurera de confianza y aprovecha de comprar Coca Cola para almorzar en el trabajo junto con su comida preparada del día anterior.

Figura 10: Arquetipo de trabajadores del CEPAM, creación propia.

Laura es una persona fuerte de carácter pero cuando está con sus pacientes es muy amorosa y alegre. Le gusta su trabajo y es muy comprometida con él.

Es cuidadora del CEPAM y se encarga de todas las tareas que impliquen el cuidado de los adultos mayores, realizar actividades recreativas y asegurar su bienestar durante el día o la noche.

Vive con su madre que ya tiene 70 años en Cerro Navia y pasa todo el día en el CEPAM. En la noche hace cambio de turno con otras cuidadoras y se moviliza en su auto Kia morning.

Laura llega en la mañana al cambio de turno en el CEPAM, de vez en cuando le toca hacer turnos nocturnos pero últimamente ha tenido que ir en el día. Ella se encarga desde temprano de los adultos mayores, sus tareas son: asearlos, darles de comer y realizar actividades al medio día para mantenerlos activos. Le gusta su trabajo a pesar de que sea cansador, ella disfruta pasar tiempo con los pacientes.

Cada vez que los pacientes necesitan que los carguen, Laura tiene la fuerza para hacerlo y estar pendiente a cualquier reacción en caso de emergencia.

Por las tardes entrega sus medicamentos a todos los pacientes y recibe a los familiares que vienen a verlos constantemente. Cada 3 meses ayuda a los médicos que vienen de visita médica y se encarga de actualizar la ficha médica de cada adulto mayor.

Ya a las 19:00, Laura entrega su turno a las siguientes cuidadoras y regresa a casa para descansar de su turno. Aprovecha de pasar tiempo con su madre, luego organiza las cosas como almuerzo, vestimenta, para luego acostarse y aprovechar el ocio viendo sus redes sociales antes de dormir.

En sus tiempos libres Laura aprovecha de descansar y disfrutar con su madre. De vez en cuando sale con sus amigas a tomarse algo o realizan almuerzos para verse cada 2 semanas.

Frustraciones

Laura realiza demasiadas tareas administrativas dentro del CEPAM, de vez en cuando llegan familiares por imprevisto y esto genera que Laura deba estar pendiente de las dudas o consultas que tenga cada familiar.

Además organiza la bitácora diaria y la ficha médica de forma manual por lo que tiene un gran número de carpetas que debe ir actualizando constantemente y no tiene ningún otro tipo de apoyo para ordenarlas ni respaldarlas en caso de emergencia.

Necesidad

- Tener una buena comunicación con las familias. Ya que vienen constantemente al hogar.
- Poder aminorar el tiempo de cada tarea.
- Tener la información de los pacientes organizada sobre todo en casos de emergencia donde se requiere una respuesta rápida y una buena conexión con los servicios de salud.

Motivaciones

La motiva el poder reunir un sueldo que le permita vivir bien con su madre y de vez en cuando aprovechar de salir por los alrededores de Santiago un fin de semana.

Tiene objetivos como reunir dinero para comprarse una casa propia y así poder vivir en un lugar más grande con su madre.

Aplicaciones y productos favoritos

Tiene un término medio con la tecnología. Solamente utiliza redes sociales como instagram, facebook y youtube en su iphone 8.

De vez en cuando descarga aplicaciones como sopas de letras o pintar mandalas desde el teléfono. Le gustan las series que se publican en Netflix y de vez en cuando ve alguna película los fines de semana con su madre.

Le gusta ir a comprar al Lider con su madre para aprovechar las ofertas semanales. Los fines de semana aprovecha de ir a comprar cosas para picar y aprovecha de comprar en el subway ubicado en el mall que le queda más cerca de la casa. También encarga sus uniformes a su costurera de confianza y aprovecha de comprar Coca Cola para almorzar en el trabajo junto con su comida preparada del día anterior.

Mapa de empatía

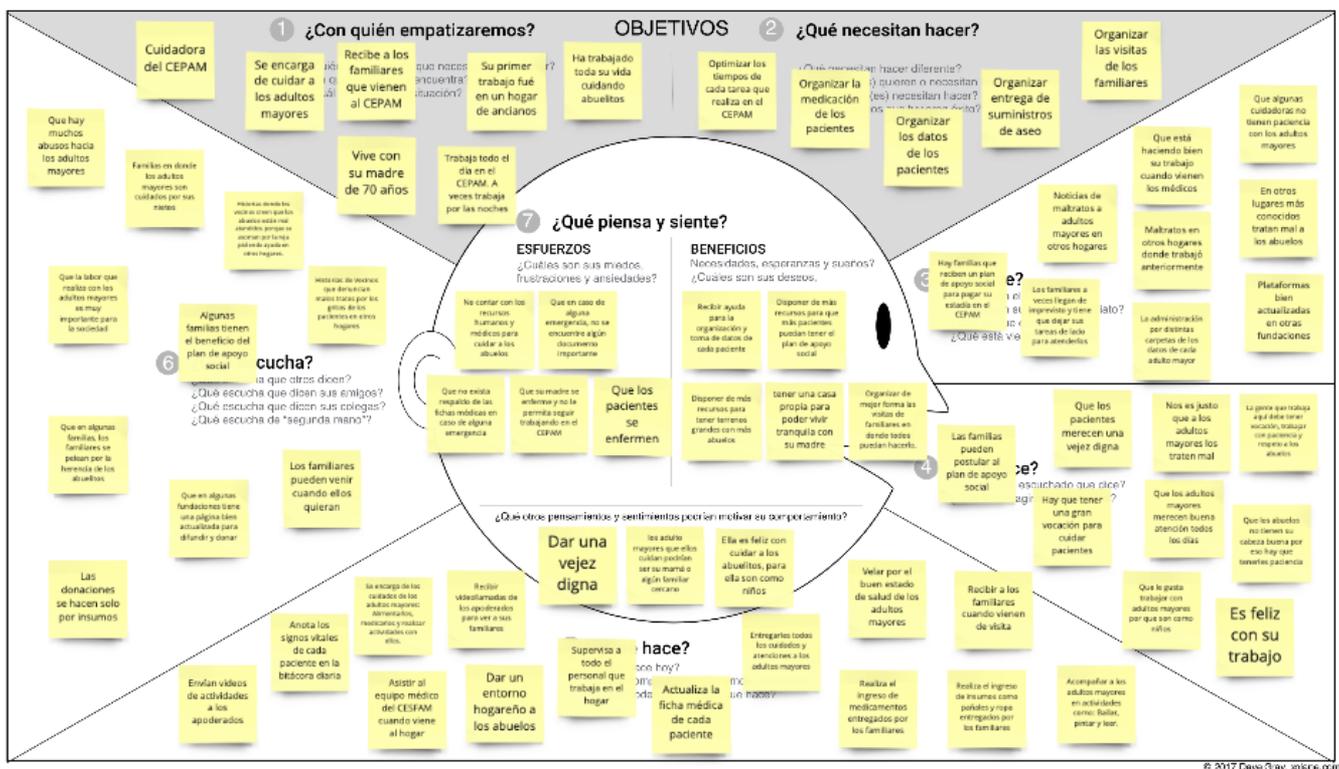


Figura 11: Mapa de empatía de familiares creado bajo el modelo de Dave Gray.

Diagrama de afinidad

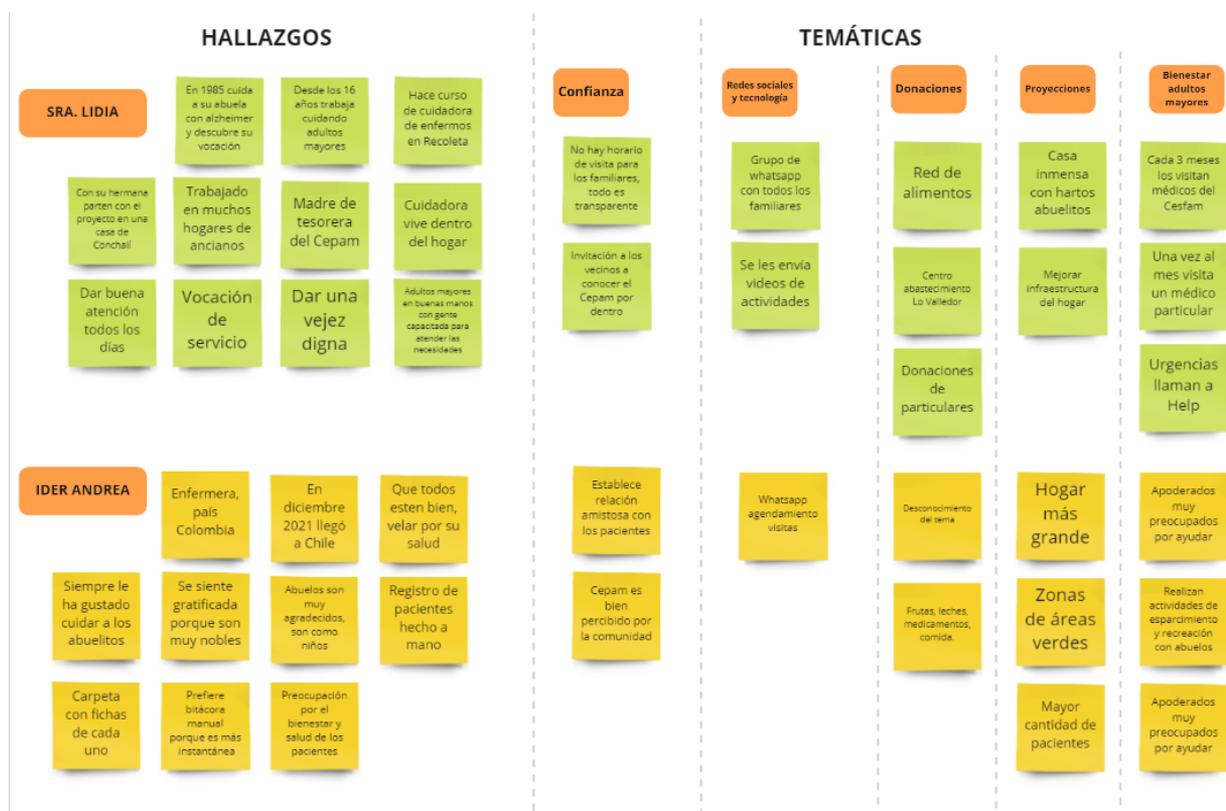


Figura 12: Diagrama de afinidad creado con la recaudación de datos en las entrevistas, creación propia.

Insights



Figura 13: Esquema de los hallazgos de entrevistas a trabajadores del CEPAM, creación propia.

- **Optimizar tiempos:** A pesar de no estar en desacuerdo con el modo de trabajar, se nota que las personas están abiertas a optimizar procesos a través de apoyos.
- **Accesibilidad:** No todos presentan un alto conocimiento tecnológico por lo que se requiere una solución que sea fácil de utilizar.
- **Contacto con familiares:** El contacto con las familias se vuelve esencial sobre todo porque los cuidadores se encargan de recibir y mantener contacto con las familias. Además son las encargadas de notificar tanto a los servicios médicos como a las familias en casos de emergencia.
- **Omnicanalidad:** Las cuidadoras se encargan de muchas tareas que se pueden ir concentrando dentro de un omnicanal, sobre todo si se tratan de tareas de organizar datos de pacientes.

Donantes

Para realizar las entrevistas a donantes se realizó una pequeña encuesta para filtrar personas que hayan realizado algún tipo de donación y así nos permitiera enfocarnos en lo que las personas esperan o buscan al participar en procesos de donaciones o ayuda a otras personas. La encuesta fue realizada en google forms y el link del formulario fue compartido por redes sociales y por whatsapp a amigos y conocidos.

Te estamos buscando!

Buscamos personas que hayan donado a instituciones de ayuda social para responder una breve encuesta.

Comparte con alguien que le pueda interesar

1.- ¿A Cuál de las siguientes Instituciones has donado?

- Fundación las Rosas
- Cruz Roja
- Hogar de Cristo
- Techo para Chile
- Teletón
- Otro: _____

2.- ¿Qué tipo de donaciones has hecho?

- Ropa
- Dinero
- Alimentos
- Medicamentos
- Otro: _____

4.- ¿Qué plataformas de donaciones conoces?

Tu respuesta _____

5.- ¿Estarías dispuesto a participar de una entrevista con fines académicos?

- Sí
- No
- Otro: _____

6.- Si tu respuesta anterior es "Sí", favor dejar un número de contacto a continuación.

Tu respuesta _____

Muchas gracias por tu colaboración! Gracias a ti podremos ayudar a mejorar el proceso de donaciones en el CEPAMI!

Figura 14: Campaña de encuesta realizada para encontrar personas para realizar entrevistas como donantes potenciales.

De las personas que ofrecieron sus datos para ser contactados para participar en la encuesta solo se pudo concretar 3 entrevistas, de las cuales 2 se realizaron online a través de Meet y Zoom y una se pudo realizar presencialmente. Las entrevistas se realizaron en los horarios y formas que los entrevistados se sintieran cómodos y se les consultaba su permiso para grabar video, audio o tomar fotos.

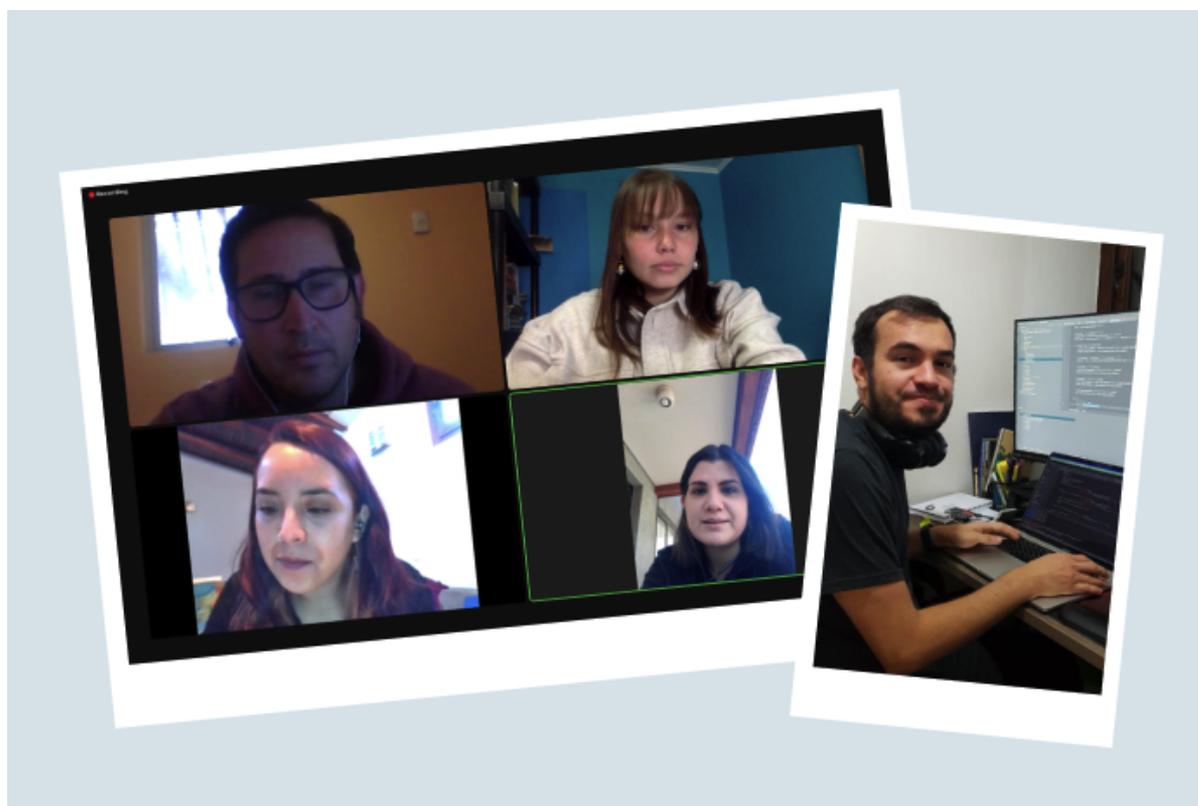


Figura 15: Collage de las sesiones de entrevistas a potenciales donadores, creación propia.

A continuación la representación de nuestros usuarios entrevistados que representan a nuestros potenciales donadores para el CEPAM Mis abuelitos.

Persona

El donante



Nombre: Ivaan Medina
Edad: 29 años
Ocupación: Call center en un retail

TONO: Serio (1/10) Informal (9/10)

RELACIÓN: Cercano (1/10) Distante (9/10)

VOCABULARIO: Técnico (1/10) Cotidiano (9/10)

HUMOR: Bajo (1/10) Alto (9/10)

NIVEL TECNOLÓGICO: Bajo (1/10) Alto (9/10)

“Me siento bien con ayudar a los demás y contribuir en aminorar sus problemas”.

Ivaan es una persona tranquila que disfruta pasar tiempo con su familia y amigos. Es organizado y le gusta planificar y le gusta ayudar a las personas.

El trabaja como call center en una empresa de retail. Se encarga de atender y orientar al cliente por lo que se mantiene todo el día interactuando con personas.

Vive con su hijo y su esposa en un departamento en el centro de la ciudad. Cuando va a su trabajo se moviliza de vez en cuando en bicicleta para aprovechar de hacer ejercicio o se mueve por locomoción colectiva.

Ivaan se levanta en las mañanas para desayunar con su familia. Junto a su esposa tienen tareas definidas para apoyarse mutuamente en el hogar, a veces se turnan al pasar a dejar y a recoger a su hijo al colegio.

Por las mañanas, luego de pasar a dejar a su hijo e ir a trabajar en un retail que le queda cerca de su casa, él se encarga de recibir llamadas y atender a clientes que tengan dudas con el servicio. De vez en cuando le toca pasar por su hijo al colegio y aprovechan de ir a comprar ciertas cosas para la casa al supermercado. Cuando Ivaan pasa a pagar por caja, aprovecha donar a instituciones en el momento en que la cajera le ofrece.

Ya cuando llega a casa aprovecha de ver la televisión, sus redes sociales, llama a su abuela por teléfono y juega con su hijo. Es muy conversador y siempre tiene temas nuevos o recomendaciones de películas o documentales. De vez en cuando encuentra publicaciones en instagram para donar a ciertas causas, él ayuda siempre y cuando le resulte confiable y fácil de donar. En los tiempos de Teletón, Ivaan aprovecha de donar por medio de transferencias a la cuenta oficial.

Un día mientras estaba observando Instagram, a Ivaan le aparece una publicación del CEPAM. Ya luego de meterse a sus redes sociales y cerciorarse de que no se trataba de una estafa, Ivaan decide donar un monto reducido ya que no conocía anteriormente al CEPAM. Ya luego de que se percatara de que era una institución real, Ivaan dona de vez en cuando cuando se lanzan campañas publicitarias para donar a los adultos mayores del CEPAM.

APLICACIONES



Se maneja con su celular iphone 11. Es una persona que le gusta utilizar redes sociales como: Whatsapp, Instagram, Facebook, Youtube y Twitter. Le gustan las plataformas de Netflix, Disney+ y Amazon Prime para ver series y películas con su familia. Su trabajo lo mantiene cerca de la tecnología.

PRODUCTOS FAVORITOS



Le gusta coleccionar con su hijo figuras de MARVEL, mayormente las consigue en Mercado Libre. En ocasiones compra por Rappi cuando hacen maratón de películas con su familia. Le gusta ir al CC Vivo porque le queda cerca de su casa.

FRUSTRACIONES

Ivaan ha escuchado muchas noticias de estafa. Debido a estas noticias, él siente inseguridad de que el CEPAM sea real o si están empleando de buena forma el dinero que él les dona esporádicamente.

Además, cuando donó por primera vez tuvo que pedir ayuda al instagram del CEPAM ya que no entendía dónde estaba la opción y el proceso fue muy tedioso. De esta forma cada vez que dona tiene que tomarse el tiempo de rellenar los formularios, cosa que le resulta un proceso muy largo.

NECESIDAD

- Sentir confianza al donar.
- Mantenerse informado del CEPAM para ver los verdaderos cambios en los que esta aportando con sus donaciones.
- Recibir un método de donación rápido y efectivo.

MOTIVACIONES

Lo motiva el pasar tiempo en familia, ahorrar y viajar para conocer lugares nuevos.

Se siente agradecido de la familia que tiene y las oportunidades que se le han presentado, por eso ayudar a los demás lo hace como retribución.

Figura 16: Arquetipo de donantes, creación propia.

Ivaan es una persona tranquila que disfruta pasar tiempo con su familia y amigos. Es organizado y le gusta planificar y le gusta ayudar a las personas.

El trabaja como call center en una empresa de retail. Se encarga de atender y orientar al cliente por lo que se mantiene todo el día interactuando con personas.

Vive con su hijo y su esposa en un departamento en el centro de la ciudad. Cuando va a su trabajo se moviliza de vez en cuando en bicicleta para aprovechar de hacer ejercicio o se mueve por locomoción colectiva.

Ivaan se levanta en las mañanas para desayunar con su familia. Junto a su esposa tienen tareas definidas para apoyarse mutuamente en el hogar, a veces se turnan al pasar a dejar y a recoger a su hijo al colegio.

Por las mañanas, luego de pasar a dejar a su hijo e ir a trabajar en un retail que le queda cerca de su casa, él se encarga de recibir llamadas y atender a clientes que tengan dudas con el servicio. De vez en cuando le toca pasar

por su hijo al colegio y aprovechan de ir a comprar ciertas cosas para la casa al supermercado. Cuando Ivaan pasa a pagar por caja, aprovecha donar a instituciones en el momento en que la cajera le ofrece.

Ya cuando llega a casa aprovecha de ver la televisión, sus redes sociales, llama a su abuela por teléfono y juega con su hijo. Es muy conversador y siempre tiene temas nuevos o recomendaciones de películas o documentales. De vez en cuando encuentra publicaciones en Instagram para donar a ciertas causas, él ayuda siempre y cuando le resulte confiable y fácil de donar. En los tiempos de Teletón, Ivaan aprovecha de donar por medio de transferencias a la cuenta oficial.

Un día mientras estaba observando Instagram, a Ivaan le aparece una publicación del CEPAM. Ya luego de meterse a sus redes sociales y cerciorarse de que no se trataba de una estafa, Ivaan decide donar un monto reducido ya que no conocía anteriormente al CEPAM. Ya luego de que se diera cuenta de que era una institución real, Ivaan dona de vez en cuando cuando se lanzan campañas publicitarias para donar a los adultos mayores del CEPAM.

Frustraciones

Ivaan ha escuchado muchas noticias de estafa. Debido a estas noticias, él siente inseguridad de que el CEPAM sea real o si están empleando de buena forma el dinero que él les dona esporádicamente.

Además, cuando realizó la donación por primera vez tuvo que pedir ayuda al Instagram del CEPAM ya que no entendía dónde estaba la opción y el proceso fue muy tedioso. De esta forma cada vez que dona tiene que tomarse el tiempo de rellenar los formularios, cosa que le resulta un proceso muy largo.

Necesidad

- Sentir confianza al donar.
- Mantenerse informado del CEPAM para ver los verdaderos cambios en los que está aportando con sus donaciones.
- Recibir un método de donación rápido y efectivo.

Motivaciones

Lo motiva el pasar tiempo en familia, ahorrar y viajar para conocer lugares nuevos.

Se siente agradecido de la familia que tiene y las oportunidades que se le han presentado, por eso ayudar a los demás lo hace como retribución.

Aplicaciones y productos favoritos

Se maneja con su celular iPhone 11. Es una persona que le gusta utilizar redes sociales como: Instagram, Facebook, Youtube y Twitter. Le gustan las plataformas de Netflix, Disney y Amazon Prime para ver series y películas con su familia. Su trabajo lo mantiene cerca de la tecnología.

Le gusta coleccionar con su hijo figuras de MARVEL, mayormente las consigue en Mercado Libre. En ocasiones compra por Rappi cuando hacen maratón de películas con su familia. Le gusta ir al CC Vivo porque le queda cerca de su casa.

Mapa de empatía Donantes

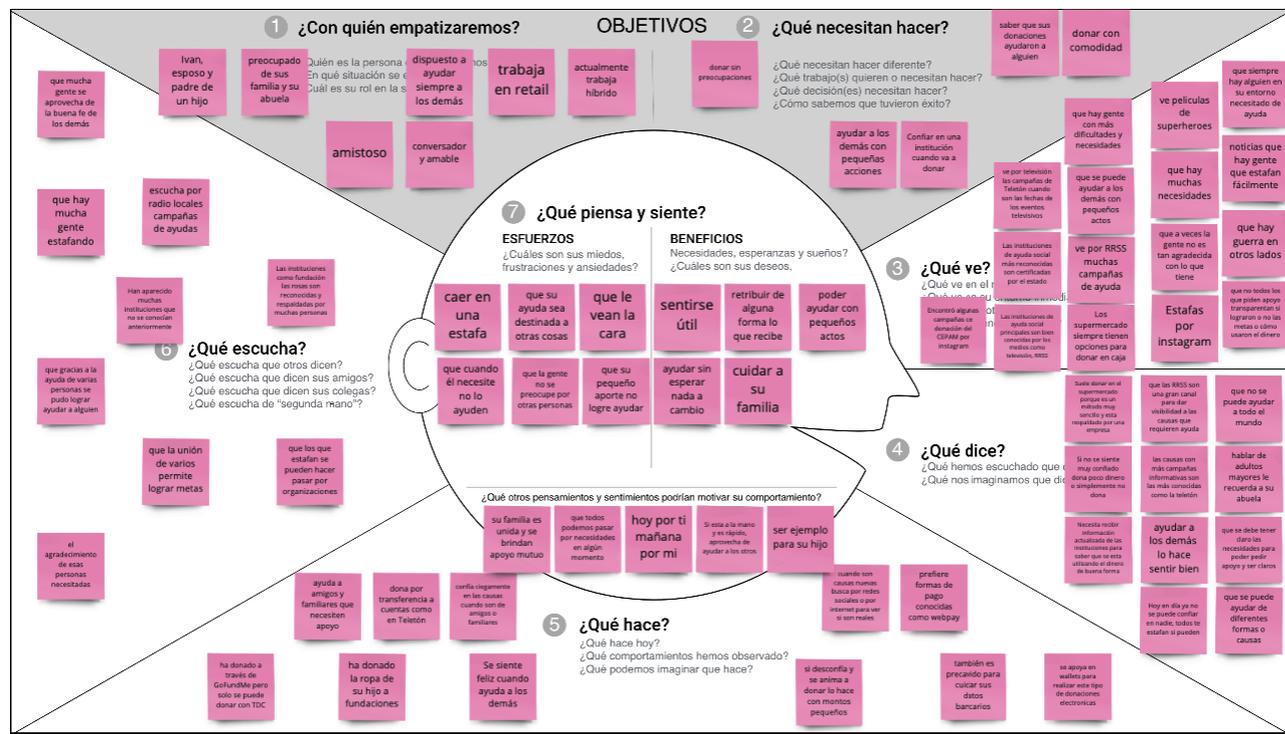


Figura 17: Mapa de empatía de donadores creado bajo el modelo de Dave Gray.

¿Con quien empatizamos?

Con personas que han realizado o realizan pequeñas acciones para ayudar a los demás, que se preocupan de su bienestar y de las personas que lo rodean.

¿Qué necesitan hacer?

Apoyar o aminorar de alguna forma las necesidades de otros siempre que esté a su alcance

¿Qué ve?

Que el mundo está lleno de personas con necesidades, que hay personas más necesitadas que otros. Que pequeños aportes pueden ayudar en gran medida a otras personas. Ve que las redes sociales son un canal donde la gente puede buscar y conseguir ayuda. Observa a menudo que no todos los que piden apoyo transparentan si lograron o no las metas o cómo usaron el dinero o recursos. Que las instituciones de ayuda social más reconocidas sean reconocidas por el estado.

¿Qué dice?

Dice que no se puede ayudar a todo el mundo, pero que por pequeño que sea el aporte es una gran ayuda para alguien. Que es agradecido por todo lo que tiene y cuando puede apoyar a alguien lo hace sentirse bien. También comenta que las causas con más propaganda son las más conocidas como la Teletón. Que es necesario tener claro las necesidades para poder pedir apoyo y ser claros. Cuando compra en el supermercado también hace donaciones en los cajeros. Si no se siente muy confiado dona poco dinero o simplemente no dona

¿Qué hace?

Ayuda a familiares y amigos cuando estos necesitan y lo hacen con toda confianza. Cuando son causas que no conoce o no ha escuchado revisa por redes sociales si existe la causa o si tienen página web, si siente desconfianza es probable que no done o lo haga con pequeños montos. Ha realizado transferencias a través de webpay o desde bancos como en el caso de la Teletón. También ha usado la plataforma GoFundMe pero se debe tener tarjeta de crédito para hacerlo. También realiza donaciones de ropa para alguna asociación.

Insights

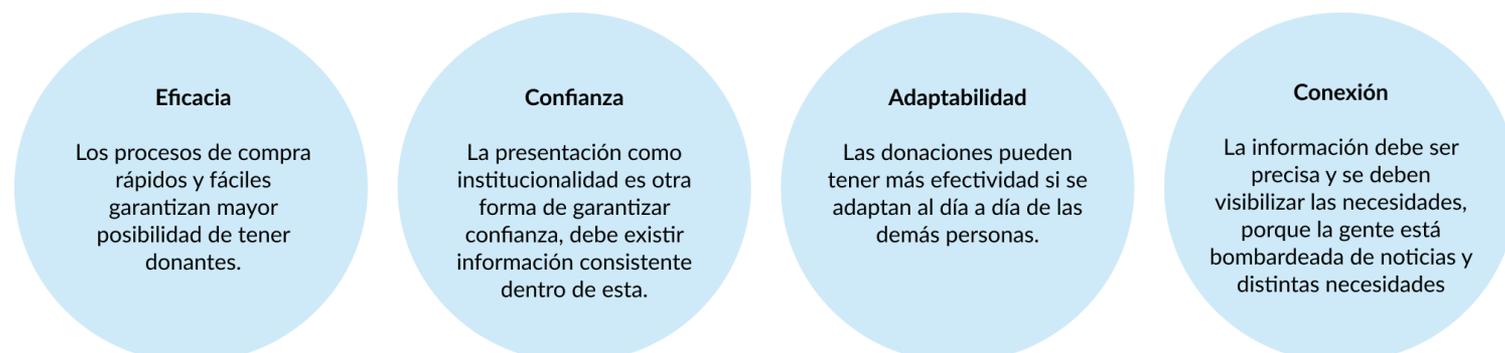


Figura 19: Esquema de los hallazgos de entrevistas a donadores, creación propia.

- **Eficacia:** Los procesos de compra rápidos y fáciles garantizan mayor posibilidad de tener donantes.
- **Confianza:** La confianza es un factor muy importante al momento de pedir donaciones como institución. La presentación como institucionalidad es otra forma de garantizar confianza, debe existir información consistente dentro de esta.
- **Adaptabilidad:** Las donaciones pueden tener más efectividad si se adaptan al día a día de las demás personas.
- **Conexión:** Con una causa se genera en poco tiempo por eso la información debe ser precisa y se deben visibilizar las necesidades, porque la gente está bombardeada de noticias y distintas necesidades.

Administrativos

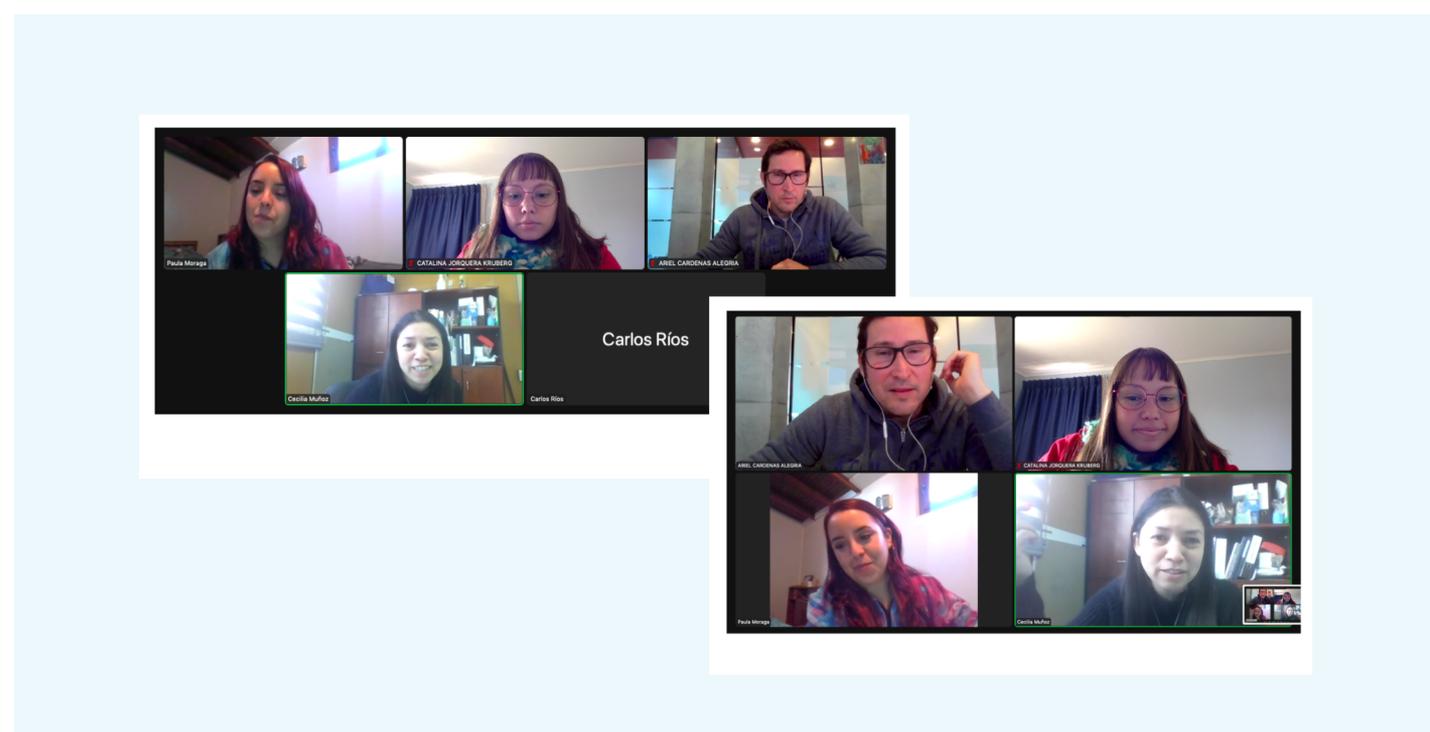


Figura 20: Collage de las sesiones de entrevistas a administrativos del CEPAM, creación propia.

Persona

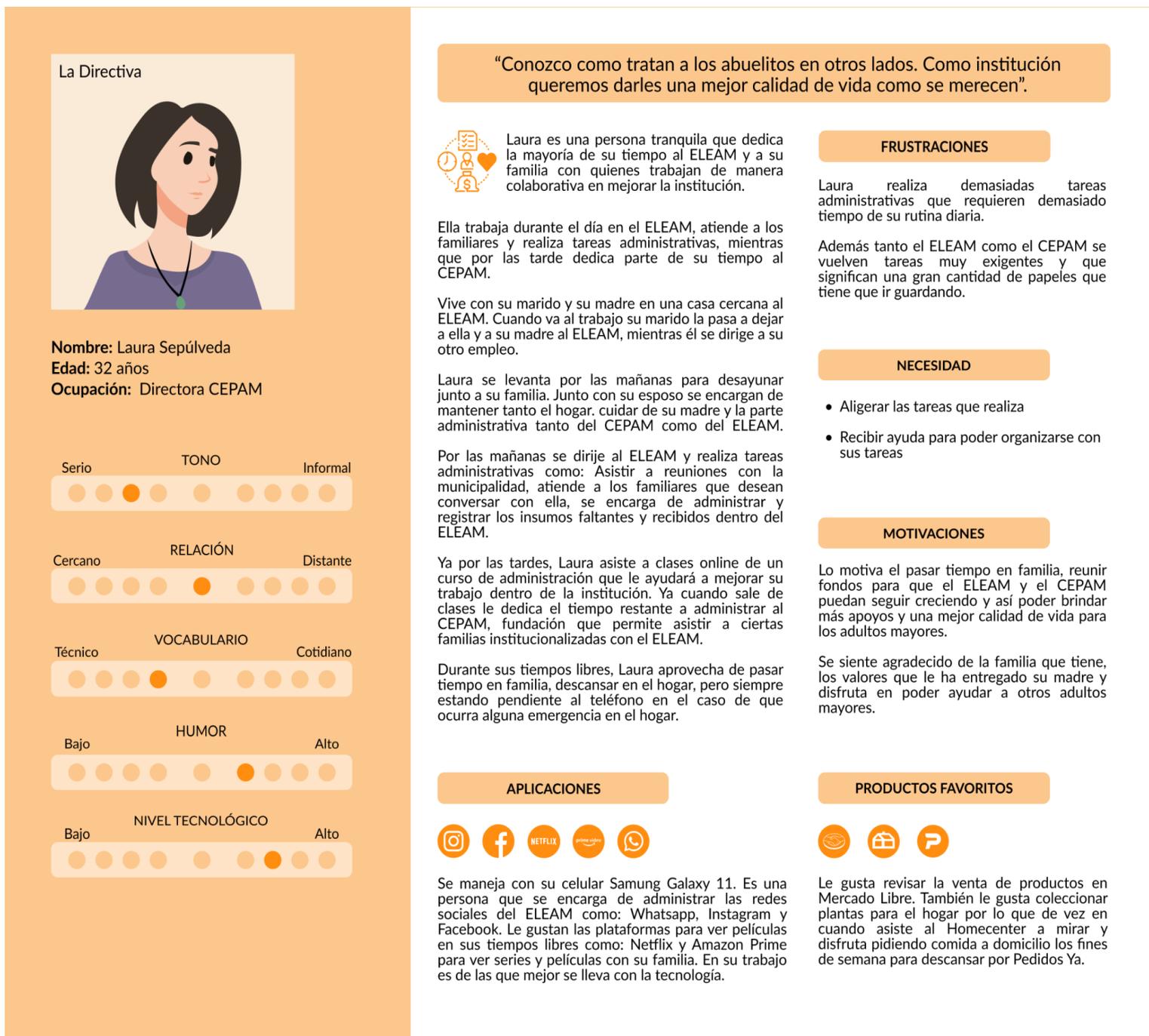


Figura 21: Perfil de persona de administrativos, creación propia.

Laura es una persona tranquila que dedica la mayoría de su tiempo al ELEAM y a su familia con quienes trabajan de manera colaborativa en mejorar la institución.

Ella trabaja durante el día en el ELEAM, atiende a los familiares y realiza tareas administrativas, mientras que por las tardes dedica parte de su tiempo al CEPAM. Vive con su marido y su madre en una casa cercana al ELEAM. Cuando va al trabajo su marido la pasa a dejar a ella y a su madre al ELEAM, mientras él se dirige a su otro empleo.

Laura se levanta por las mañanas para desayunar junto a su familia. Junto con su esposo se encargan de mantener tanto el hogar, cuidar de su madre y la parte administrativa tanto del CEPAM como del ELEAM. Por las mañanas se dirige al ELEAM y realiza tareas administrativas como: Asistir a reuniones con la municipalidad, atiende a los familiares que desean conversar con ella, se encarga de administrar y registrar los insumos faltantes y recibidos dentro del ELEAM.

Ya por las tardes, Laura asiste a clases online de un curso de administración que le ayudará a mejorar su trabajo dentro de la institución. Ya cuando sale de clases le dedica el tiempo restante a administrar al CEPAM, fundación que permite asistir a ciertas familias institucionalizadas con el ELEAM.

Durante sus tiempos libres, Laura aprovecha de pasar tiempo en familia, descansar en el hogar, pero siempre estando pendiente al teléfono en el caso de que ocurra alguna emergencia en el hogar.

Frustraciones

Laura realiza demasiadas tareas administrativas que requieren demasiado tiempo de su rutina diaria. Además tanto el ELEAM como el CEPAM se vuelven tareas muy exigentes y que significan una gran cantidad de papeles que tiene que ir guardando.

Necesidad

Tiene la necesidad de aligerar las tareas que realiza ya que debido a las tareas administrativas tanto del CEPAM como el ELEAM. Se encarga de muchas tareas que tiene que ir distribuyendo durante la semana. Además tiene la necesidad de recibir ayuda para poder organizarse con sus tareas para poder tener más tiempo durante el día.

Motivaciones

Lo motiva el pasar tiempo en familia, reunir fondos para que el ELEAM y el CEPAM puedan seguir creciendo y así poder brindar más apoyos y una mejor calidad de vida para los adultos mayores. Se siente agradecido de la familia que tiene, los valores que le ha entregado su madre y disfruta en poder ayudar a otros adultos mayores.

Aplicaciones y productos favoritos

Se maneja con su celular Samsung Galaxy 11. Es una persona que se encarga de administrar las redes sociales del ELEAM como: Whatsapp, Instagram y Facebook. Le gustan las plataformas para ver películas en sus tiempos libres como: Netflix y Amazon Prime para ver series y películas con su familia. En su trabajo es de las que mejor se lleva con la tecnología.

Le gusta revisar la venta de productos en Mercado Libre. También le gusta coleccionar plantas para el hogar por lo que de vez en cuando asiste al Homecenter a mirar y disfruta pidiendo comida a domicilio los fines de semana para descansar por Pedidos Ya.

Mapa de empatía Administrativos

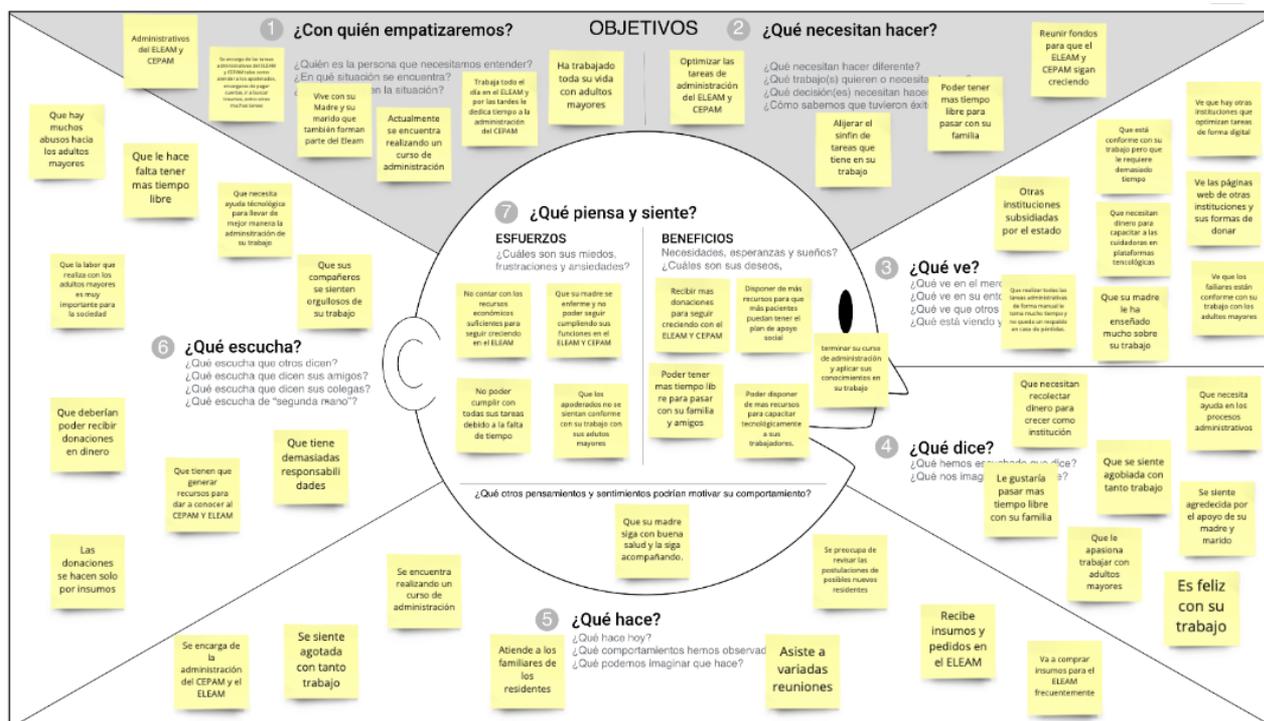


Figura 22: Mapa de empatía de donadores creado bajo el modelo de Dave Gray.

¿Con quien empatizaremos?

Con los administrativos del ELEAM y CEPAM, quienes han trabajado toda la vida con adultos mayores, y tienen una sobrecarga de trabajo administrativo.

¿Qué necesitan hacer?

Necesitan optimizar y alijerar las tareas de administración del ELEAM y CEPAM para poder tener más tiempo libre para pasar con sus familias. Además necesitan reunir fondos para que el CEPAM y ELEAM sigan creciendo.

¿Qué ve?

Ven que realizar todas las tareas administrativas de forma manual les toma mucho tiempo y no tienen un respaldo en caso de pérdida, también ven que necesitan dinero para capacitar a las cuidadoras en plataformas tecnológicas para que ellas también puedan realizar algunas tareas administrativas que tengan que ver con los residentes, ven que existen otras instituciones que sí utilizan plataformas tecnológicas para sus procesos administrativos. Por otro lado, ven que hay otras instituciones que tienen páginas web más actualizadas y con mejores formas de donar, y finalmente ven que los familiares están conformes con su trabajo y ellos mismos también lo están, pero que les requiere demasiado tiempo.

¿Qué dice?

Que se sienten felices con sus trabajos y les apasiona trabajar con adultos mayores, pero que necesitan ayuda en los procesos administrativos, para poder tener más tiempo libre para pasar con sus familias, y que necesitan dinero para crecer como institución.

¿Qué hace?

Se encargan de la administración del ELEAM y CEPAM tales como atender a los familiares de los residentes, asistir a variadas reuniones, recibir insumos y pedidos e ir a comprar otros insumos para el ELEAM, además de preocuparse de revisar las postulaciones de los posibles nuevos residentes.

¿Qué escucha?

Que la labor que realizan con los adultos mayores es muy importante para la sociedad, que sus compañeros se sienten orgullosos con su trabajo ya que requiere de muchas responsabilidades, también escuchan que necesitan ayuda tecnológica para poder llevar a cabo todos los trabajos administrativos. Con respecto a las donaciones, escuchan que deberían recibir donaciones en dinero y no sólo en insumos para poder obtener más recursos y crecer como institución.

¿Qué piensa y siente?

Sus mayores miedos, frustraciones y ansiedades son no contar con los recursos económicos suficientes para seguir creciendo como institución, no poder cumplir con sus tareas por la falta de tiempo, que los apoderados no se sientan conformes con sus trabajos con sus adultos mayores.

¿Cuáles son sus deseos, esperanzas, necesidades y sueños?

Recibir más donaciones para seguir creciendo con el ELEAM y CEPAM, disponer de más recursos para que más pacientes puedan tener el plan de apoyo social, poder disponer de más recursos para capacitar tecnológicamente a sus trabajadores, y finalmente poder tener más tiempo libre para pasar con sus familias y amigos.

Diagrama de afinidad

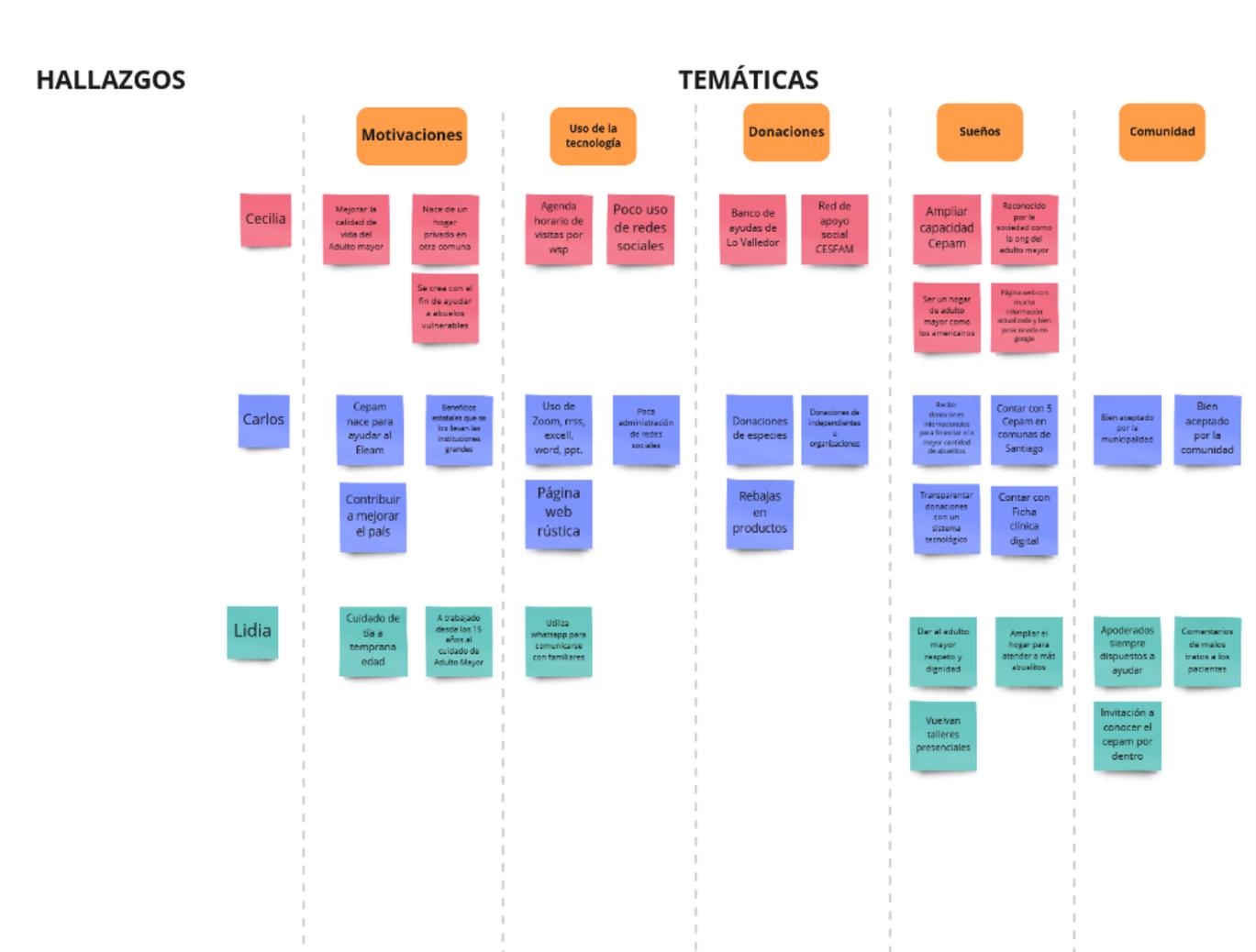


Figura 23: Diagrama de afinidad creado con la recaudación de datos en las entrevistas, creación propia.

Insights

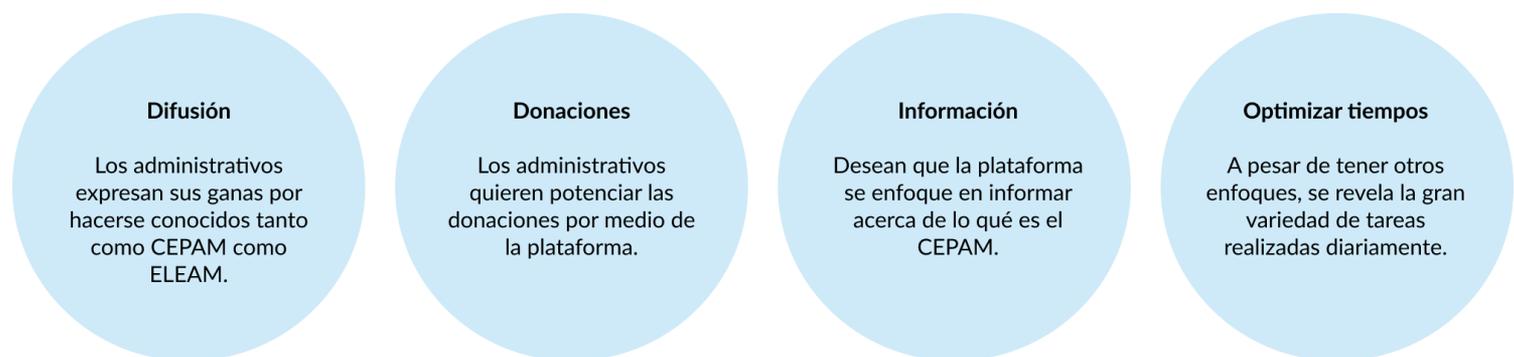


Figura 24: Esquema de los hallazgos de entrevistas a donadores, creación propia.

- Difusión:** Los administrativos expresan sus ganas por hacerse conocidos tanto como CEPAM como ELEM ya que resulta que permite llegar a nuevos usuarios.
- Donaciones:** Los administrativos quieren potenciar las donaciones por medio de la plataforma para así recaudar más fondos para la organización.
- Información:** Desean que la plataforma se enfoque en informar acerca de lo que es el CEPAM para poder entregar una buena imagen y generar fiabilidad para realizar procesos como donar.

- **Optimizar tiempos:** A pesar de tener otros enfoques, se revela la gran variedad de tareas realizadas diariamente que requieren de algún apoyo para poder organizarlas dentro de la semana de los administrativos.

Benchmark

El presente estudio busca identificar posibles competencias ya sea directas o indirectas que contribuyan en el rediseño de la plataforma de autoatención para el CEPAM “Mis abuelitos”. Se consideran metodologías para el estudio como: definición de criterios de evaluación, identificar casos de estudio, análisis exhaustivo de cada caso y conclusiones extraídas de los hallazgos obtenidos de cada análisis.

De acuerdo a la investigación previa, se define un estudio de un Benchmark Mixto que considera: Competencia directa, Competencia indirecta, Competencia genérica. De acuerdo a los casos de estudio se seleccionan 5 sitios que presentan algún tipo de relación con el CEPAM

Además se consideran 5 criterios de evaluación para poder analizar futuros hallazgos que ayudaran con las problemáticas que se presentan para la plataforma del CEPAM mis abuelitos.

Selección casos de estudio

| | | | |
|-----------|---------------------|--------|--------|
| Directo | Fundación las rosas | | |
| Indirecto | Chelsea Pensioners | | |
| Genérico | Teletón | Unicef | Fonasa |

Figura 25: Esquema de tipos de competencias, creación propia.

Criterios de Evaluación

Se determinan 5 criterios esenciales que permitirán analizar distintos puntos esenciales que se relacionan con la problemática que existe hoy en día en el CEPAM mis abuelitos. **Ya que existen problemas en el sistema de donación, fidelidad, Navegación y procesos de gestión;** Se determinan criterios que permitan el rediseño de la página del CEPAM y que permitan solucionar estas problemáticas anteriormente mencionadas.

De acuerdo a los criterios de evaluación seleccionados se define un análisis cuantitativo según una escala de calidad numerada del 1 al 5. De acuerdo a esta escala se considera el 1 como el peor nivel de calidad y 5 mejor nivel de calidad.

Se realiza un proceso de votación en el grupo en donde se ponderan 4 notas dentro de cada criterio y se promedia para un resultado final entre 1 y 5.

1. Sistema de Pago:

Se considera este criterio según facilidad y rapidez en el proceso de pago ya sea para donaciones o algún otro propósito. Se considera importante para la investigación ya que apunta a la **problemática que existe en el “Sistema de donaciones” en el CEPAM.** Es por esto que se determina la comparativa del sistema de pago ya que amplifica el campo de estudio y permite alcanzar múltiples formas de pago para todos los niveles tecnológicos.

En relación a este criterio se especifican los siguientes puntos para poder determinar un análisis cuantitativo según escala de calidad:

- **Botón de donación:** Se analiza según su utilidad, relevancia y ubicación dentro del “Home”.
- **Facilidad de compra:** Se analiza según la eficiencia y rapidez del proceso de compra.

2. Atención al Cliente:

Se considera este criterio según la modalidad en que el sitio permite los canales de atención por medio de una comunicación fluida y constante con el usuario. Esto resulta esencial ya que la forma en que se diseña puede determinar un buen flujo dentro del sitio o entorpecer la navegación del usuario. Es por esto que se estudian canales amigables que puedan asistir de manera fluida y rápida.

En relación a este criterio se especifican los siguientes puntos para poder determinar un análisis cuantitativo según escala de calidad:

- **Canales de atención:** Se analiza según la eficiencia y el modo de contacto que brinda el sitio.
- **Ubicación botón de atención al cliente:** Se analiza según su utilidad, relevancia y ubicación dentro del “Home”.

3. Usabilidad:

Se considera este criterio según la navegación del usuario dentro del sitio, esperando una buena experiencia de navegación que sea eficaz, eficiente y satisfactoria. Es por esto que además se analiza la jerarquía del contenido, el modo de lectura y relevancia de cada contenido dentro de un sitio.

En relación a este criterio se especifican los siguientes puntos para poder determinar un análisis cuantitativo según escala de calidad:

- **Eficiencia, eficacia y satisfacción:** Se analiza según el proceso de navegación en el sitio.
- **Organización de contenido:** Se analiza según el modo de lectura que brinda el sitio.

4. Identidad:

Se considera este criterio según Información y jerarquía de contenido que mantiene un diseño de marca y genera fidelidad al sitio. Esto por medio de un Diseño de Marca que considera: Logo, colores, imágenes y tipografía que determina una imagen para el usuario. Respecto a términos de fidelidad se considera por medio de una buena jerarquía de contenido y además por secciones dentro del sitio que brinden mayor transparencia.

En relación a este criterio se especifican los siguientes puntos para poder determinar un análisis cuantitativo según escala de calidad:

- **Colores, Imágenes, Tipografía e Iconografía:** Construcción de diseño de marca.
- **Omnicanalidad:** Conexión que se tiene con otros canales en un mismo sitio.
- **Jerarquía de contenido:** Distribución del contenido del sitio.
- **Transparencia:** Relevancia que se le da al sitio para crear fidelidad.

5. Accesibilidad:

Se considera este criterio según Diseño de la página orientado para todo tipo de público con un carácter inclusivo. Esto de tal forma que el sitio facilite el modo de entrega de la información para todo tipo de público a través de secciones dentro de su página que permitan su lectura de distintas maneras.

En relación a este criterio se especifican los siguientes puntos para poder determinar un análisis cuantitativo según escala de calidad:

- **Botones de accesibilidad (Contraste, tamaño, Audio lectura, Cursor, Resaltar objetos, guía de lectura):** Contraste, tamaño, Audio lectura, Cursor, Resaltar objetos, guía de lectura.

Fundación La Rosas

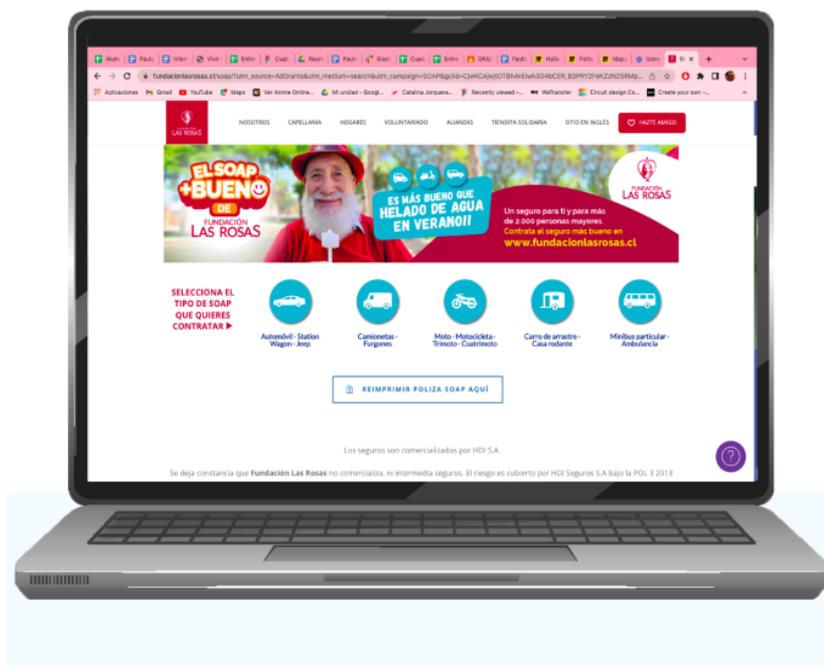


Figura 26: Visualización del sitio web en computador y teléfonos, creación propia.

Fundación las Rosas es una institución en Chile, con más de 50 años que se enfoca en ayudar a las personas mayores de escasos recursos. Se encuentran ubicados principalmente en la región de Coquimbo y los Lagos.

“Nuestra institución ha trabajado por seguir cumpliendo la misión de acoger a las personas mayores más pobres del país, entregándoles amor, cariño y los cuidados necesarios para que vivan su vejez con la dignidad que todos merecemos”.

Sistema de pago:

Sistema fácil y rápido, con buen acceso desde el home, facilidad de pago a través de webpay, crédito o débito. Además permite la opción de pago mensual a través del botón “Hazte amigo”.

- **Botón de donación:** El home cuenta con 2 botones para donar; “Hazte amigo” y “Hazte amigo aquí”, ambos llevan a la misma página donde te preguntan si quieres que el cargo de la donación sea a tu cuenta corriente o a tu tarjeta de crédito, luego lleva a una tercera página donde se abre un formulario donde te piden tus datos y ya estás inscrito.

Además cuenta con un tercer botón “Dona en línea” que te permite donar las veces que desees mediante webpay, sin comprometerte a donar todos los meses.

- **Facilidad de compra:** Sistema de donaciones fácil de usar y rápido.

Atención al cliente:

Botones de apoyo que redirigen al mail para poder mandar un correo de consulta a la fundación.

- **Canales de atención:** existen 2 canales, el primero es un botón morado con un signo de interrogación que está siempre presente en el home que al accionarlo lleva directamente al mail de la fundación, el segundo canal se encuentra en el footer “contactanos” que al accionarlo te lleva a una página nueva donde aparecen las distintas redes sociales y un formulario para contactarte.

- **Ubicación botón atención al cliente:** primero botón se encuentra presente en el home en todo momento (botón móvil) y el segundo se encuentra en el footer.

Usabilidad:

Buena organización del contenido que le da relevancia a secciones como: Noticias, transparencia y ofertas laborales.

- **Organización del contenido:** Buena organización del contenido dando prioridad a realizar aportes, luego tenemos información de transparencia, noticias, testimonios, hay una imagen en la parte de abajo “trabaja con nosotros” donde uno clickea y te da la opción de mandar tu C.V, y finalmente nos muestran sus alianzas y en el footer los contactos.

Identidad:

El sitio intenta seguir una línea gráfica sin la consideración en combinación de colores, iconografía y tipografía legible.

Colores: Colores vivos (amarillo, celeste, verde), predomina el color institucional (rojo vino), mucha variedad de colores, los colores no tienen coherencia con su significado, no armonizan entre sí.

- **Omnicanalidad:** Facebook, Twitter, Youtube e Instagram.
- **Logo:** Logo visible en la parte izquierda superior
- **Imágenes:** imágenes ordenadas y jerarquizadas según tamaño.
- **Jerarquía de contenidos:** Buena jerarquía de contenidos dando prioridad a la info de donaciones, transparencia y noticias
- **Tipografía y tamaño de letra:** Tipografía acorde pero tamaño de letra pequeño poco legible.
- **Transparencia:** es uno de los temas más relevantes en la jerarquía de contenidos.
- **Iconografía:** iconos de distinto estilo.

Accesibilidad:

No posee botón de accesibilidad.

Hallazgos

- Sistema de donaciones que entrega posibilidad de donar una sola vez o hacerse socio para poder donar mensualmente.
- Se le da relevancia a la sección de transparencia para entregar mayor fidelidad a los usuarios que frecuentan la página.
- Diseño poco accesible que no considera a los Adultos Mayores ni a personas con condiciones especiales como posibles usuarios del sitio.
- Se le da relevancia a entregar fidelidad a través visualización de los convenios que participan con la fundación.

Chelsea Pensioners

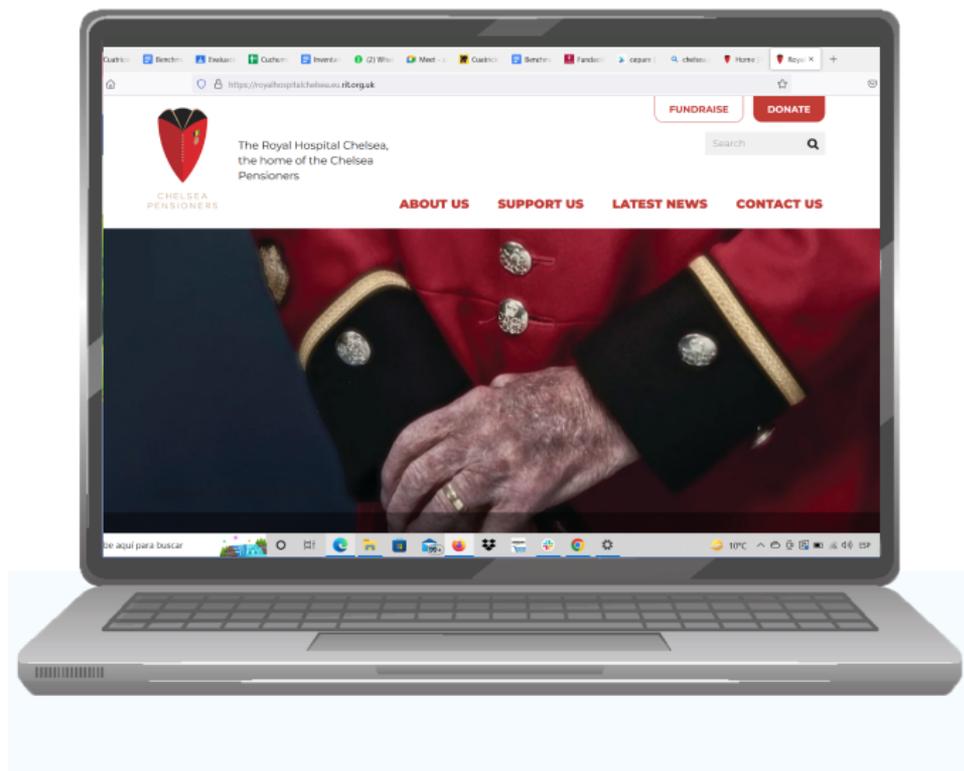


Figura 27: Visualización del sitio web en computador y teléfonos, creación propia.

Es una institución ubicada en Reino Unido, encargada de cuidar a la comunidad de los veteranos del ejército. El Royal Hospital Chelsea ha sido el hogar de los Chelsea Pensioners desde 1692 y dependen de la generosidad de otros para seguir brindando atención, calidad de vida a los residentes así como también proteger su patrimonio y terrenos.

Sistema de pago:

Sistema de donaciones visible, nos encontramos con 4 botones distribuidos por todo el home, sin embargo al realizar la acción nos aparece un mensaje de error, impidiendo realizar el proceso.

- **Botón de donación:** El Home tiene 4 botones que invitan a realizar una donación, el primero se encuentra en el header en la parte superior derecha con buena visibilidad, el segundo lo encontramos en el Hero, menos visible que al accionar abre una nueva página donde nos llama a donar para la enfermería, más abajo en el body hay un botón "Haz una donación" donde te dan a elegir algunos valores a donar, y el cuarto lo encontramos en el footer "Donar", sin embargo ninguno de los 4 botones funciona por lo menos para éste país.
- **Facilidad de compra:** No se puede visualizar ya que no se encuentra disponible la página para donar.

Atención al cliente:

Cuenta con un canal, botón "contáctenos" en el menú principal el cual nos dirige a una nueva página donde nos informan de sus canales: número telefónico y correo electrónico, no permitiendo la comunicación directa desde la plataforma.

- **Canales de atención:** Cuenta con un canal de atención, un botón "Contactenos" en el menú principal el cual nos lleva a otra página donde nos informan de los canales de atención: número telefónico de la oficina y un correo electrónico.
- **Ubicación botón atención al cliente:** el botón se ubica en el Header en el menú principal.

Usabilidad:

Buena organización del contenido dando prioridad en todo momento a las distintas formas de donaciones (actividades sociales, donaciones al hospital chelsea y donaciones directas al hogar).

- **Organización del contenido:** Buena organización del contenido dando prioridad a realizar donaciones, luego en el Hero nos encontramos con una imagen de las manos de un adulto mayor del ejército y un texto que nos habla de la construcción de la enfermería invitándonos a donar para ayudar a su transformación y poder ayudar a más adultos mayores, luego muestra unas fotos del lugar y sus actividades, más abajo nuevamente nos encontramos con información y botón de donaciones, le siguen últimas noticias y apelaciones actuales para finalmente llegar al footer donde volvemos a encontrar info para donar, mapa de sitio, accesibilidad, política de privacidad, políticas de cookies, términos y condiciones e iniciar sesión.

Identidad:

Se observa que sigue la línea de colores institucionales, tiene una tipografía e iconografía legible y acorde, pero no posee información de transparencia.

- **Colores:** Se utilizan los colores institucionales del logo (Rojo oscuro y negro) en gran parte de la página, acompañado de un café claro.
- **Omnicanalidad:** Dentro del botón contáctenos nos encontramos con sus redes sociales; Correo, Facebook y Twitter.
- **Logo:** Logo visible en la parte izquierda superior.
- **Imágenes:** imágenes ordenadas y jerarquizadas según tamaño.
- **Jerarquía de contenidos:** Buena jerarquía de contenidos dando prioridad a la información de donaciones, actividades y noticias.
- **Tipografía y tamaño de letra:** Tipografía acorde con colores visibles y tamaño legible.
- **Transparencia:** No posee información de transparencia.

Accesibilidad:

El sitio no cuenta con opciones propias de accesibilidad, sin embargo cuenta con un botón poco visible en el footer "accesibilidad" donde informan de herramientas externas de accesibilidad.

- **Botón de accesibilidad (contraste, tamaño, audiolectura, cursor, resalta objetos, guía de lectura):** El sitio en sí no tiene opciones propias de accesibilidad, sin embargo en la parte del Footer encontramos en tamaño pequeño y poco visible un botón llamado "Accesibilidad" que nos lleva a una página nueva donde nos dan información de cómo acceder a herramientas externas que nos pueden ayudar con la accesibilidad como cambiar los estilos (Versión negra sobre blanca, versión blanca sobre negra), algunos atajos de teclado para windows y MaCos, opciones de cambiar fuentes de textos, ampliar la vista, que la computadora lea el sitio en voz alta. Todas estas opciones de accesibilidad sólo las informan pero no las proporciona el sitio en sí.

Hallazgos

- Existe una sección de accesibilidad que no ayuda a poder navegar por el sitio y entrega un proceso más dificultoso para el usuario.
- Entrega varias opciones para donar pero a su vez ninguna se puede realizar de manera efectiva ya que el sistema de donaciones se encuentra deshabilitado.
- Según atención al cliente no brindan facilidades ya que solamente entrega información para contactarlos pero ningún medio que facilite el proceso de contacto.
- Se reconocen sus colores corporativos que construyen una identidad coherente con su logo.

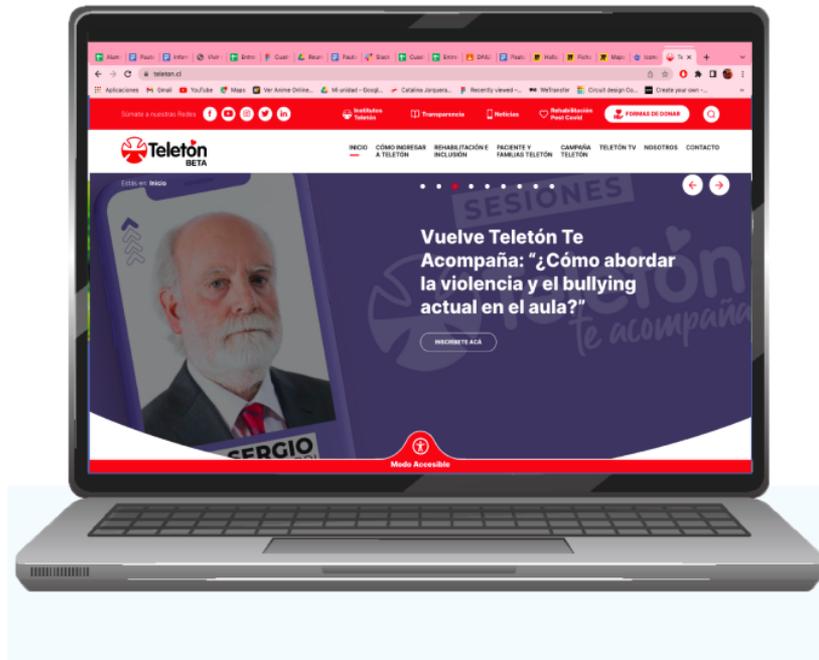


Figura 28: Visualización del sitio web en computador y teléfonos, creación propia.

Es una institución sin fines de lucro ubicada en Chile, tuvo sus inicios en 1947 pero desde 1978 se conoce como Teletón.

“Dedicada a la rehabilitación integral de niños, niñas y jóvenes con discapacidad motora, en el mejoramiento de su calidad de vida y al desarrollo de sus capacidades para lograr su inclusión social.”

Sistema de pago:

Sistema de donaciones visible, un botón “Formas de donar” que nos muestra distintas maneras de donar, dándonos información sobre la cuenta y el banco para realizarla, pero sin poder realizarla desde la misma plataforma.

- **Botón de donación:** El body presenta un botón principal para las donaciones llamado “Formas de donar”. Con este se accede a una página hija donde aparecen distintas maneras de donar. En nuestro caso estamos analizando las formas de donación monetaria por lo que nos centraremos en la sección de “Haz tu aporte”, donde te lleva a otra página que te facilita una foto para hacer transferencia monetaria a la cuenta de la Teletón. El sitio presenta múltiples formas de donar, dejando de lado la sección de donaciones monetarias ya que muestra una imagen que facilita datos que se tienen que depositar por otras plataformas.
- **Facilidad de compra:** El sistema de donaciones se simplifica a una imagen que presenta datos bancarios, sin algún otro botón que dirija a los medios de pago.

Atención al cliente:

Ofrece un botón visible de “Contacto”, que presenta un formulario para que el usuario pueda completarlo. También dispone la ubicación de sus sedes, opciones para llamar y enviar mail.

Canales de atención: Se presenta un formulario para solicitar opciones de contactos por distintos motivos. Es permite modificar y facilitar cierta información según el motivo requerido. Además existe una segunda sección donde se puede ubicar los servicios de teléfono según cada zona para así poder: llamar teléfono, enviar un mail o saber la ubicación de la sede.

Ubicación botón atención al cliente: Se encuentra ubicado en el Header del sitio principal por lo que permite que le sea fácil de encontrar al usuario.

Usabilidad:

Buena distribución del contenido, hay una existencia de dos barras de menú lo que permite asistir a los distintos usuarios, la información está distribuida con términos de tipografías grandes.

- **Eficiencia al donar, eficacia y satisfacción:** La existencia de 2 barras de menú permite asistir a los distintos usuarios que frecuentan la página y se vuelven esenciales para la gran cantidad de información que registra el sitio. La información está distribuida con términos de accesibilidad relacionado a tipografías grandes y espaciados de contenido para dividirlos en el Home.
- **Organización del contenido:** El contenido se encuentra distribuido de manera armoniosa ya que el Home se encuentra distribuido por secciones informativos para cada tipo de usuario que frecuenta el sitio. Si bien, tiene demasiada información que lo vuelve un home demasiado largo, entrega una gran cantidad de información necesaria.

Identidad:

El sitio sigue una línea gráfica donde se respetan los colores institucionales, tipografía visible y tamaño legible, el sitio cuenta con una sección de transparencia

- **Colores:** Colores armoniosos con el Diseño de Marca y entregan una buena sincronía con la imagen del sitio.
- **Omnicanalidad:** Se encuentran conexiones a redes sociales en el Footer del sitio. Esto provoca que muy pocas personas lleguen a esta información.
- **Logo:** Logo visible en la parte izquierda superior.
- **Imágenes:** imágenes ordenadas y jerarquizadas según tamaño y que entregan indicios de cada información.
- **Jerarquía de contenidos:** Buena jerarquía de contenidos dando prioridad a la información por secciones dedicadas a cada usuario.
- **Tipografía y tamaño de letra:** Tipografía acorde con colores visibles y tamaño legible.
- **Transparencia:** El sitio mantiene una sección enfocada a dar datos de transparencia y que además se encuentra dentro de las barras de menú que salen en el Header.
- **Iconografía:** Reducida pero mantiene una línea con los colores de la institución y aportan en la imagen del sitio.

Accesibilidad:

Aparece un botón que asiste al usuario en la parte posterior y que lo acompaña en todo momento, el sitio facilita 7 tipos de apoyo de lectura y funciona de manera eficaz.

- **Botón de accesibilidad (contraste, tamaño, audiolectura, cursor, resalta objetos, guía de lectura):** Aparece un botón que asiste al usuario en la parte posterior y que lo acompaña en todo momento de navegación por la página. El sitio facilita 7 tipos de apoyos para la lectura de todas las páginas y funciona de manera sencilla y eficaz.

Hallazgos

- Al ser una institución sin fines de lucro, mantiene un buen diseño de usabilidad, identidad y accesibilidad como parte de su imagen corporativa.
- Destaca por la gran variedad de opciones de accesibilidad que te acompañan en todo momento y ayudan a la comunicación del sitio con todo tipo de usuarios.
- Requiere de un mejor proceso de donaciones ya que no brindan un apoyo eficiente al usuario, evitando que sea un proceso rápido y eficiente. Además no alcanza el proceso de autoatención ya que solamente brinda información para realizar el proceso en otro sitio.

- Entrega distintos tipos de formularios que se adaptan según el motivo de cada usuario para comunicarse con la institución. Resulta ser una sección visible y fácil de encontrar dentro del sitio.

Unicef Chile



Figura 29: Visualización del sitio web en computador y teléfonos, creación propia.

El Fondo de las Naciones Unidas para la infancia, conocida como UNICEF, se encarga de brindar ayuda humanitaria y protección de niños, niñas y adolescentes.

Sistema de pago:

Ofrece dos opciones visibles: “Dona Ahora” o “Hazte socio” y en pocos pasos permite concretar las donaciones o pagos automáticos mensuales.

- **Botón de donación:** El botón CTA se encuentra en el header del sitio, presentándose de dos maneras, una como “Hazte socio” y otra como “Dona Ahora”, los cuales llevan a otra página donde se encuentra un formulario.
- **Facilidad de compra:** El sistema es rápido ya que en 3 pasos permite hacer la transacción.

Atención al cliente:

Cuenta con la opción “Contáctanos” donde dispone de dirección, teléfono, correo y mapa de ubicación. También se encuentran disponibles sus RRSS.

- **Canales de atención:** Cuenta con dos opciones, la primera en el menú principal y la otra en el footer.
- **Ubicación botón atención al cliente:** En el menú principal, se encuentra la opción “Conoce UNICEF” donde se despliega un submenú aparece el link de “Contáctenos”. En el footer se encuentra el link “Contáctenos” como también las RRSS.

Usabilidad:

No existe una disposición clara de sus elementos, cuenta con 3 menús independientes lo que ocasiona confusión a los usuarios.

- **Eficiencia, eficacia y satisfacción:** No existe una disposición de los elementos de manera armónica, ya que en la parte superior se encuentran 3 menús lo que confunde al usuario a dónde dirigirse a buscar información. El análisis que arrojó la herramienta Lighthouse de Google, informa que el sitio en su versión móvil tiene una performance crítica, con un nivel de 32, sin embargo, en su versión desktop si tiene buen rendimiento con un 85. Si se mejora este punto, la página podría ser más rápida en los buscadores Google, logrando un mejor posicionamiento.
- **Organización del contenido:** La información se encuentra distribuida en el home de manera similar, ya que en sus 3 secciones se presentan actividades, noticias o campañas de la ONG de manera muy similar.

Identidad:

Mala jerarquía contenido que contiene fotos poco profesionales con una mala calidad, saturación de las áreas de información, mala separación de las secciones y una tipografía poco legible.

- **Colores:** Utiliza colores corporativos y otros.
- **Omnicanalidad:** Redes sociales en el Footer del sitio.
- **Logo:** Logo visible en la parte izquierda superior.
- **Imágenes:** mala calidad de imagen, oscuras, poco profesionales.
- **Jerarquía de contenidos:** Regular, ya que las áreas de contenidos están muy saturadas, no todas existe una adecuada separación entre ellas, etc.
- **Tipografía y tamaño de letra:** Tipografía legible, uniforme lo que hace que no exista una diferencia de estilos entre títulos y párrafos.
- **Transparencia:** Posee una sección de transparencia en la parte inferior "Revise informe anual".

Accesibilidad:

Cuenta con un link de accesibilidad llamado "alto contraste" el cual hace mínimas variaciones de color del sitio web.

- **Botón de accesibilidad (contraste, tamaño, audiolectura, cursor, resalta objetos, guía de lectura):** Posee un link de accesibilidad al costado superior derecho llamado "alto contraste", el cuál hace mínimas variaciones de color del sitio web.

Hallazgos

- Presenta varias opciones de pago para el proceso de donaciones. Resulta ser un proceso rápido, eficiente y satisfactorio para los donantes de la institución que se adhieren a todo medio de pago (Pago Crédito o Débito).
- Presenta carencias en el diseño de identidad ya que no tiene una buena distribución de la información.
- Entrega una sección de accesibilidad precaria y que no logra adherirse a las funciones básicas que permitan que el usuario reciba la información del sitio.

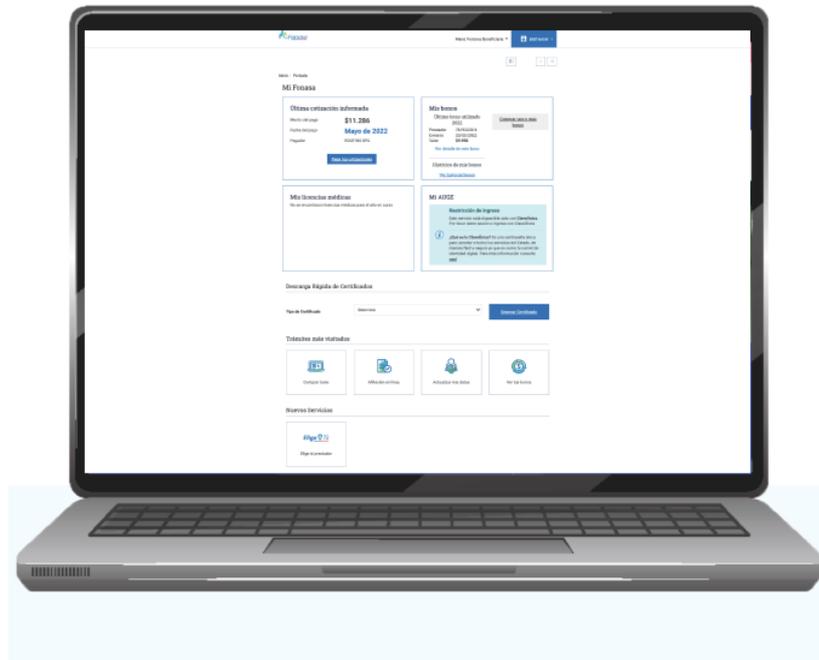


Figura 30: Visualización del sitio web en computador y teléfonos, creación propia.

El Fondo Nacional para la Salud FONASA es una institución pública del estado, se encarga de administrar los recursos destinados para la salud de los beneficiarios en Chile. Mi FONASA es el sitio personal de cada persona beneficiaria de la institución.

Sistema de pago:

Opciones visibles para la compra de bonos de salud, se debe completar varios pasos para llegar al pago pero emplea formas de pago conocidas y usadas en otras plataformas.

- **Botón de donación:** La opción de realizar compras se encuentra dispuesto en dos lugares estratégicos, el primero se encuentra desde el home como “Comprar uno o más bonos”, la segunda opción se encuentra desde el menú “Persona Beneficiaria”.

Ambos presentan un etiquetado similar pero no igual para identificar rápidamente la asociación. Para proceder al pago formal, este se encuentra en el paso #6 luego de realizar búsquedas, completar datos entre otros. No posee ayuda para identificar campos como código prestación para el que lo desconozca.

- **Facilidad de compra:** Por el tipo de compra que se deben ir seleccionando diferentes datos como el beneficiario, seleccionar prestador, completar y adjuntar documentos no se puede realizar con pocos pasos, por lo tanto es un poco largo el proceso .

La forma de pago emplea un medio común y usado por distintos comercios, lo que ofrece confianza y seguridad. Presenta un resumen previo al proceso de compra, donde se puede cancelar el proceso.

Atención al cliente:

Opciones visibles, cuenta con un formulario para completar, número telefónico y sus redes sociales. Cuenta con opción para identificar las sucursales de atención. Ofrece apartado para visualizar el estado de las solicitudes realizadas en el formulario de contacto.

- **Canales de atención:** FONASA dispone de varios canales de atención, no directos pero bien resueltos:
 - Dispone de su ayuda telefónica donde publica su número de teléfono.
 - Dispone sus redes sociales donde se observa Facebook, TW, Instagram y YouTube.
 - También cuenta con un módulo exclusivo para realizar, consultas, reclamos, solicitudes o felicitaciones y a su vez un módulo para consultar el estado de las mismas, aun cuando la respuestas de estas llegan por correo.
- **Ubicación botón atención al cliente:** Consultas, reclamos, solicitudes o felicitaciones, se puede encontrar en el menú superior, en el apartado de más información o en el apartado de “Contáctenos a través de nuestros canales” en el home muy cerca del footer cabe destacar que estos lugares van al mismo lugar pero su etiquetado no concuerda.

Las redes sociales y el número de teléfono se encuentra en el apartado “Contáctenos a través de nuestros canales” en el home muy cerca del footer

Usabilidad:

Buena organización del contenido, cuenta con menú específicos y categorizados. Resalta en el home la información relevante o enlaces que pueden ser útiles al usuario.

- **Organización del contenido:**
 - Se observan dos menús superiores con categorías y subcategorías.
 - Se observan categorías de contenido en el home.
 - cuenta con breadcrumb.
 - Se puede encontrar etiquetas para llegar al mismo contenido con nombres diferentes.

Identidad:

El sitio sigue una línea gráfica sencilla y sobria, donde se respetan los colores institucionales, tipografía visible y tamaño legible, el sitio no cuenta con una sección de transparencia.

- **Colores:** Una paleta de colores sobria.
- **Omnicanalidad:** Las redes sociales usan infografías coloridas, la página principal de FONASA presenta contenido similar a mi Fonasa pero usan otra paleta de colores.
- **Logo:** Logo visible en la parte izquierda superior.
- **Imágenes:** Manejan iconos, no se observan imágenes.
- **Jerarquía de contenidos:** Se observa jerarquía de contenido desde el home, menú con categorías y subcategorías.
- **Tipografía y tamaño de letra:** Se emplea fuente Roboto como principal y se observa diferentes tamaños de letra.
- **Transparencia:** No posee información.

Accesibilidad:

Solo cuenta con las opciones de tamaño de letra y contraste.

- Cuenta con contraste, aunque las imágenes como el logo y algunos iconos están fuera del contraste o el estándar.
- Permite aumentar o disminuir la fuente.
- su accesibilidad está marcada con 89 para escritorio y para la página del Home.

Hallazgos

- El proceso de ingreso de datos resulta ser lento pero confiable.
- Al momento de pagar se permite todo medio de pago (Crédito o Débitos).
- El sistema de accesibilidad se adhiere a los principios básicos para que cierto grupo tenga un apoyo por parte del sitio para recibir su información.
- Facilita un apartado de atención con el usuario de manera directa y además entrega mayor fidelidad a través de la posibilidad de poder visualizar el estado de cada consulta que se efectúa en la página.

Resultado Benchmark

| Fundación ONG | Las Rosas | Chelsea Pensioners | Teletón | Unicef | Fonasa |
|---|-----------|--------------------|----------|----------|----------|
| Sistema de Pago Facilidad y rapidez en el proceso de donaciones para todos los niveles tecnológicos. | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 |
| Atención al Cliente Comunicación fluida y constante con el usuario a través de un canal amigable. | 3 | 2 | 5 | 2 | 5 |
| Usabilidad Buena experiencia de navegación del usuario en la página. | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 |
| Identidad Información y jerarquía de contenido que mantiene un diseño de marca y genera fidelidad al sitio. | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 |
| Accesibilidad Diseño de la página orientado para todo tipo de público con un carácter inclusivo. | 1 | 2 | 5 | 2 | 4 |

Figura 31: Resultados obtenidos del Benchmark según tablas de criterio, creación propia.

Utilizando metodologías de evaluación numérica donde la nota 1 es la mínima y 5 la máxima, pudimos encontrar las diferentes fortalezas y debilidades de cada sitio evaluado, donde:

- Teletón se destacó por su organización, etiquetado y navegación clara.
- FONASA por su sistema de búsqueda y navegación.
- Fundación las Rosas por su Organización, etiquetado y navegación.
- Unicef se destacó por sus sistema de pago claro y simple.
- Chelsea Pensioners fue el que se encontró con más debilidades pero se destaca su identidad.

Los casos de estudios evaluados en el proceso investigativo, nos permitieron observar puntos importantes que debemos tener en cuenta para ofrecer una mejor experiencia en el rediseño del sitio web para el del CEPAM mis abuelitos. A continuación detallamos algunos de estos:

Donaciones y medios de pago:

El ofrecer diferentes formas de donar a la institución puede cautivar a más donantes. Como por ejemplo teniendo opciones de donaciones con un sentido: “Dona una once”.

Usar medios de pago conocidos en otras plataformas ofrece confianza y seguridad al momento de realizar actividades de pagos. Otro punto importante a considerar es ofrecer claridad en el tipo de donación seleccionada, la forma a descontar el dinero y el tipo de donación que se realizará (mensual o solo 1 vez).

Contenido del sitio

Para que el usuario pueda conocer rápidamente la organización, empatizar y confiar en la en la misma ya sea para donar o para formar parte de esta es necesario cuidar el contenido y la forma en que esta se presenta, así como también la facilidad para que esta pueda ser encontrada por las personas y esto puede lograrse con buenos menús, buena categorización del contenido, visibilizar puntos importantes como contactos y donaciones.

Accesibilidad

La accesibilidad debe estar disponible en todo momento dentro de la plataforma. Toma gran relevancia en este contexto ya que por medio de herramientas de apoyo el sitio puede llegar a todo tipo de público que se enfrente ante la situación de informarse o solicitar los servicios de un hogar. Es por esto que se consideran medios de apoyo necesarios como: Cambio de tamaño de letra, contraste del color de fondo y audio lectura; ya que nuestros usuarios principales son adultos mayores y sus familiares.

Contacto

Con respecto a la atención al cliente de acuerdo a lo observado creemos que es relevante considerar una opción visible que permita al usuario identificar rápidamente los canales disponibles como: redes sociales, teléfonos de contacto, correos, formularios de solicitud y mapa de ubicación. Además se considera relevante el tipo de respuesta que exista dentro de este proceso de tal manera que mantenga informado al usuario acerca de cada proceso de su consulta.

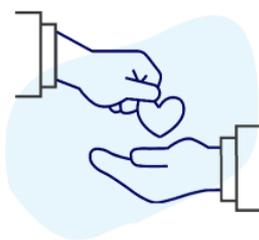
Transparencia

La transparencia permite aumentar la fidelidad del servicio según la información que se presenta como: datos estadísticos, cifras relevantes de recaudación de fondos o información de la institución, para así entregar una imagen más confiable para el usuario. Consideramos que de esta forma se puede contribuir a aumentar las donaciones dentro del sitio y a su vez los donantes puedan tener más claridad al momento de donar.

Identidad

Actualmente el sitio del CEPAM mis abuelitos no cuenta con una buena identidad por lo cual es necesario concentrarnos en crear una nueva imagen representativa y definida, partiendo de puntos esenciales como rediseño de logo, replanteamiento de la paleta de colores, crear iconografía coherente y dentro de una misma línea gráfica.

Tareas Críticas



Ofrecer nuevos métodos de donación



Implementar un proceso de postulación para futuros residentes



Implementar una ficha electrónica de residentes

Figura 32: Tareas críticas del proyecto, creación propia.

1. Ofrecer nuevos métodos de donación:

De acuerdo con esta tarea se enfoca en la investigación del flujo de donaciones para mejorarlo y proponer nuevas maneras de donar. Este proceso resulta ser el más primordial para el proyecto ya que gracias a este se podrán proyectar otras tareas en beneficio del ELEAM como: Mejorar procesos de gestión para trabajadores del ELEAM y permitir acoger a otras personas adultas que requieran el beneficio de apoyo económico.

2. Implementar un proceso de postulación para futuros residentes:

Esta tarea permite mejorar procesos por los que tienen que pasar los familiares que desean institucionalizarse con el ELEAM. Se propone crear una nueva forma de postulaciones de residentes de manera más informada y con una mejor comunicación con la institución. Además se permite que la postulación también venga con los requisitos necesarios para poder postular de manera simultánea con el CEPAM.

3. Implementar una ficha electrónica de residentes:

Gracias a este proceso se permite el registro de los residentes del ELEAM para poder tener un registro en caso de emergencias. La idea de esta tarea es poder facilitar datos a administrativos y que estos puedan entregarlos a sus familiares del ELEAM en caso de emergencias. Con esta tarea se permite organizar tareas y archivos que deben registrar administración.

Organización de contenidos

Se consideran herramientas para poder organizar y jerarquizar el contenido del sitio, esto por medio de la implementación de un mapa de navegación creado en base a un Card Sorting para 3 perfiles de personas. Teniendo el tipo de información del sitio se organiza el contenido con la creación de un mapa de navegación pensado para una sección pública centrada en áreas informativas y otras para habilitar procesos como: Donaciones y Postulaciones. Además se piensa en una sección privada para ayudar a las personas del CEPAM a organizar la información de residentes, organizar su rutina diaria y poder recibir las postulaciones hechas por los familiares. Gracias a esto se crea una organización de contenido que se distribuye según los tipos de usuarios y sus funciones requeridas que se pueden facilitar por medio de la plataforma, por ejemplo se consideran los siguientes conceptos relevantes: Donaciones, Transparencia, accesibilidad, Contenido del Sitio, Postulaciones y Difusión.

Card Sorting

Para crear una buena arquitectura de la información y que esta sea robusta para el CEPAM Mis Abuelitos, es necesario considerar diferentes puntos de vista o mapas mentales, debido a que diferentes personas o grupos de personas pueden llegar a estar en contacto con la plataforma del CEPAM con diferentes objetivos y es primordial ofrecer a estos la mejor experiencia al estar en contacto con la institución. Para lograrlo nos apoyamos en el Card Sorting, que al ser un método sencillo y en el que se puede involucrar a los usuarios nos propusimos a realizar actividades de este tipo para aprender y entender el comportamiento de los usuarios y así enriquecer las propuestas que podemos ofrecer como solución.

Indexar contenido:

Se realiza un inventario exhaustivo del contenido que se encuentra dispuesto en el actual sitio web del CEPAM Mis abuelitos, esto con el objetivo de conocerlo a profundidad y tener una base de su estado actual, para identificar su organización, su contenido y los puntos relevantes que pueden existir actualmente.

- Se pudo conocer que el sitio actual es pequeño, pobre en contenido y en ofrecer claridad y ayuda a los usuarios que pueden llegar a él.
- El sitio actual cuenta con 2 niveles de jerarquía, se encuentra dividida en 5 secciones de las cuales pocas ofrecen información o contenido que aporte relevancia.
- El sitio actual no cuenta con ningún tipo de complejidad técnica salvo el único formulario que es empleado como medio de contacto.

- Su menú es confuso a pesar de ser simple, al navegar por su sitio e ingresar a diferentes secciones no se reconoce donde se encuentra el usuario o como volver.

| Nombre | Descripción | Complejidad técnica | Jerarquía | Tipo de Archivo | Contenido Multimedia |
|-------------------|---|------------------------|-----------|-------------------------------|----------------------|
| 0. Inicio | Introducción del CEPAM y quienes ayudan | No | Nivel 0 | Plantilla Simple | No |
| | Enlaces externos a redes sociales y medios de contacto (Instagram, Correo, número de teléfono). | No | Nivel 0 | Listado de enlaces | No |
| 1. ONG | Descripción del CEPAM según "Quiénes somos". | No | Nivel 1 | Plantilla Video y Texto | Video |
| 2. Colaboración | Fotos de donaciones que se han hecho al CEPAM. | No | Nivel 1 | Plantilla de Fotos | Fotos |
| 3. Casa de Reposo | Fotos del hogar. | Fotos | Nivel 1 | Plantilla de Fotos 2 | Fotos |
| 3.1. Servicios | Servicios que brinda el ELEAM. | Efecto JQuery Fotos | Nivel 2 | Plantilla de texto e imágenes | Fotos |
| 4. Contacto | Formulario de contacto: nombre, correo, asunto y mensaje. | Formulario de contacto | Nivel 1 | Plantilla de formulario | No |

Figura 33: Inventario de contenido actual del sitio CEPAM, creación propia.

Definir tipo de Card Sorting:

Se realizan 3 **Card Sorting mixtos** con modalidad online realizados vía Zoom y apoyados con la plataforma "Miro", para los usuarios familiares y donantes. La actividad se efectuó por separado ya que estamos hablando de 2 grupos

que tienen distintos tipos de relación con el CEPAM, donde unos son considerados como parte del CEPAM (Familiares) y otros posibles asociados (Posibles donantes).

Se desarrollan 2 actividades diseñadas para 3 personas cada una. Gracias a la modalidad mixta del Card Sorting, encontramos información relevante que no se había considerado anteriormente con las entrevistas efectuadas, ya que los participantes pudieron agregar fichas que enriquecieron la actividad según el tipo de relación que tenían con el CEPAM.

A pesar de que cada grupo contaba con las mismas fichas de trabajo, nos enfrentamos a 2 maneras de abordar y clasificar las fichas presentadas. Por un lado tenemos fichas que ayudaron a expandir el contenido de secciones de información más específicas para el CEPAM, mientras que por otro lado tenemos la clasificación de estas fichas según una visión más ligada a las ganancias del sitio y relevancia de lectura que pueda existir para usuarios de redes externas al CEPAM.

Selección de participantes:

De acuerdo a los grupos mencionado anteriormente, los Card Sorting que se efectuaron se realizaron para los siguientes grupos:

- **Card Sorting familiares**, que son personas que ya cuentan con un familiar en la institución o que buscan un lugar para que acoja a su adulto mayor. Se tomó este grupo de personas para observar que es más relevante para ellos que ya son parte de la institución o que podría ser importante disponer para personas que pueden estar en procesos por los cuales ellos ya pasaron.
- **Card Sorting donantes**, que son las personas que pueden ofrecer aportes económicos a la institución a través de donaciones. Se tomó este grupo de personas para observar qué les podría ser útil o que necesitan conocer o buscar cuando están en frente de situaciones de donaciones ante instituciones que tal vez no tengan conexión inmediata.
- **Card Sorting stakeholders**, son los responsables de la institución en este caso, como lo son los directores, fundadora y directiva. Se tomó este grupo de personas para observar la información del CEPAM desde su punto de vista, ya que son las personas que conocen la institución y las que toman decisiones dentro de esta.
-

Como se dijo anteriormente, el seleccionar diferentes arquetipos nos permitirá contrastar las diferentes visiones que tiene cada uno, lo que nos ayudará tomar mejores decisiones para construir una Arquitectura de la información que sea robusta y que tome en cuenta las necesidades de las personas que por el momento son los usuarios a los que se quiere llegar en primera instancia.

Orden de tarjetas:

Como equipo de trabajo definimos diferentes fichas con diferentes tópicos y conceptos que se consideraron importantes para establecer como base para realizar el card Sorting híbrido. Se definió la estructura de la actividad y se creó material de apoyo para ilustrar a los participantes y ayudarlos a entender la actividad.

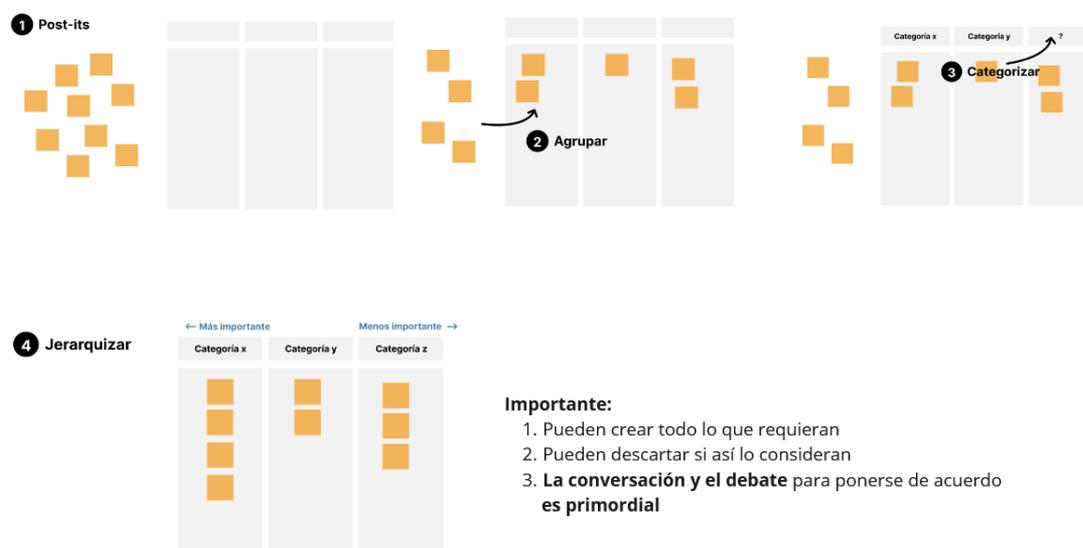


Figura 34: Explicación actividad Card Sorting creación propia.

Se dispusieron las fichas del hacia el lado izquierdo y una serie de columnas al lado derecho, donde los usuarios en equipo, debieron ordenarlas por tema en las columnas, luego categorizarlas, agregarles nombres y jerarquizar según sus criterios. Para finalizar se agregaron números según grado de importancia que consideraba el grupo.



Figura 35: Ejemplo de resultados de actividad Card Sorting, creación propia.

La actividad se realizó con normalidad, dentro del tiempo y normas establecidas, con una actitud colaborativa de los participantes, moderada por nuestro equipo y con una duración de 1 hora aproximadamente. La estructura de la actividad fué: presentación, instrucciones, ejecución, mediación y cierre (agradecimientos).

Aprendizaje de los Card Sortings

Card Sorting Familiares:

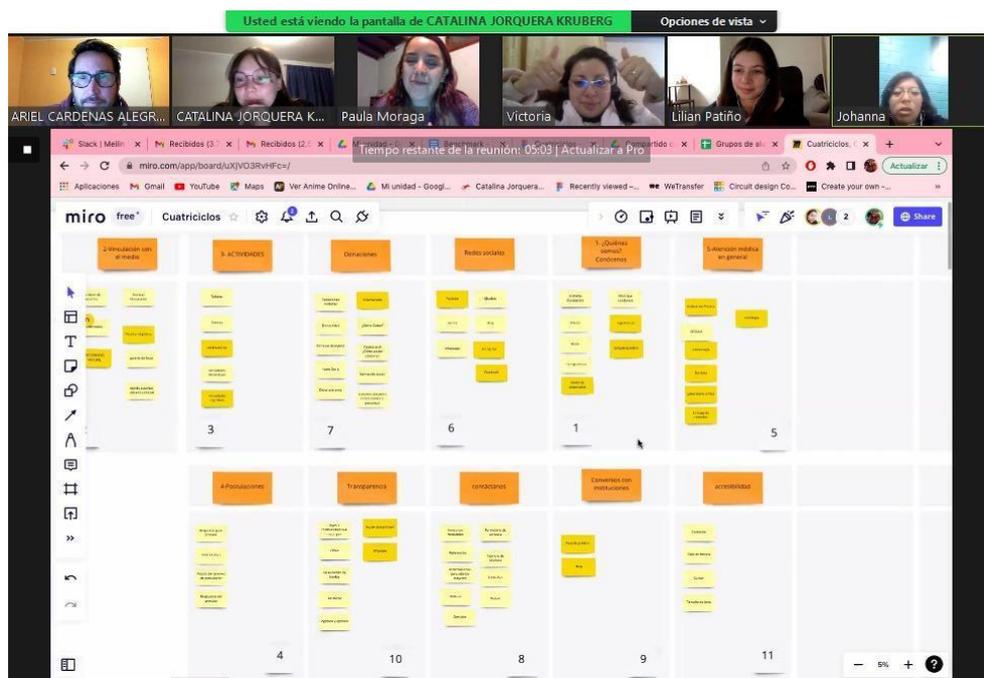


Figura 36: Actividad Card Sorting con grupos familiares, creación propia.

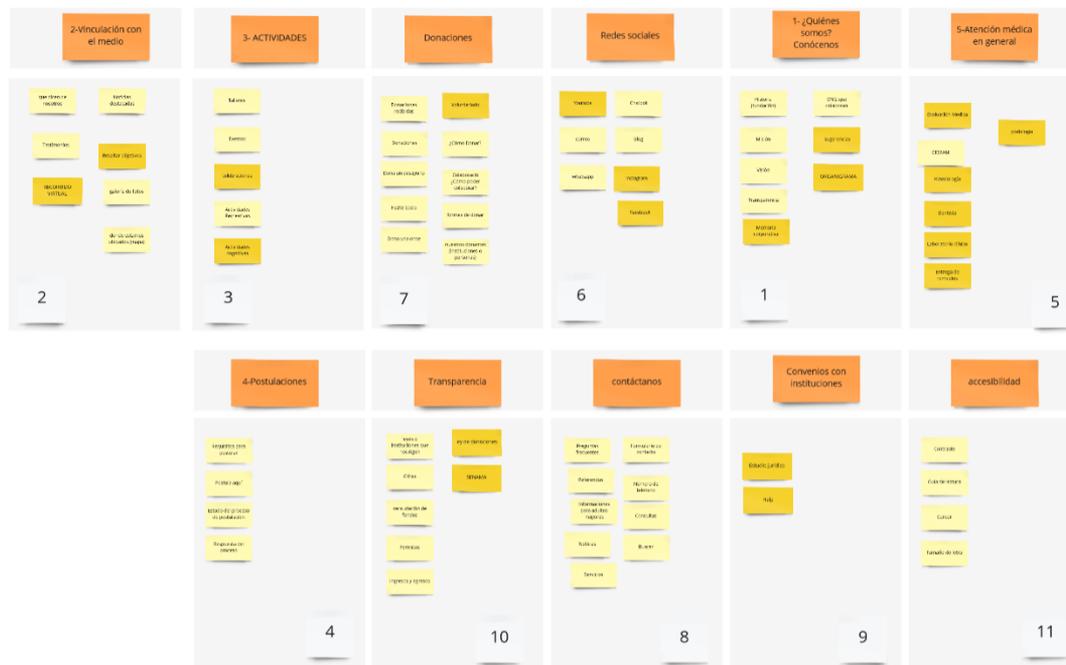


Figura 37: Resultados Card Sorting con grupo Familiares, creación propia.

Nos reunimos mediante Zoom y realizamos el primer Card Sorting mediante la plataforma Miró con 3 familiares de adultos mayores residentes del Cepam, en general fué una experiencia muy enriquecedora y con mucha participación que nos dejó los siguientes aprendizajes:

- Considerando que los familiares son nuestros usuarios principales y tienen un mayor conocimiento de la organización interna del Cepam, nos dieron a conocer algunos servicios que les entrega el Cefam de los cuales no teníamos información, como Kinesiología, dentista, laboratorio clínico, podología y entrega de remedios, para los cuales hicieron un grupo aparte el cual etiquetaron como “Atención médica general”, siendo éste un hallazgo de gran valor.
- También propusieron considerar un mapa del lugar al que llamaron “Recorrido Virtual” con el fin de dar a conocer el espacio físico a los posibles nuevos postulantes para darles más confianza al momento de la postulación.
- Por otro lado en la agrupación que hicieron de “Quiénes somos” consideraron agregar los conceptos de organigrama, memoria corporativa y en vez de poner reclamos y sugerencias que era la etiqueta predeterminada por nosotros, sugirieron dejar sólo la palabra sugerencias ya que los reclamos les pareció algo negativo.
- Otro de los hallazgos importantes del cual no teníamos información fué que el Cepam tiene convenio con otras instituciones como Help y un estudio jurídico, conceptos que agrupan y etiquetan como “Convenios con instituciones”.
- Finalmente como último hallazgo importante, propusieron una tarjeta llamada “Senama” (Servicio Nacional del adulto mayor) que situaron en el grupo que llamaron “Transparencia” que nos dió a conocer la importancia que brinda éste servicio público al Cepam.

De acuerdo al grado de importancia de cada clasificación (Rotulado) el grupo considera primordial la información del CEPAM ya que se vuelve la sección que informa a los usuarios de que se trata la página, luego siguen secciones relacionados con la conexión del CEPAM y sus medios, sus actividades y se revela que la clasificaciones menos importante sería accesibilidad y transparencia ya que se visualizaba la navegación del sitio de un carácter informativo acerca del CEPAM y sus especificaciones.

Card Sorting Donantes:

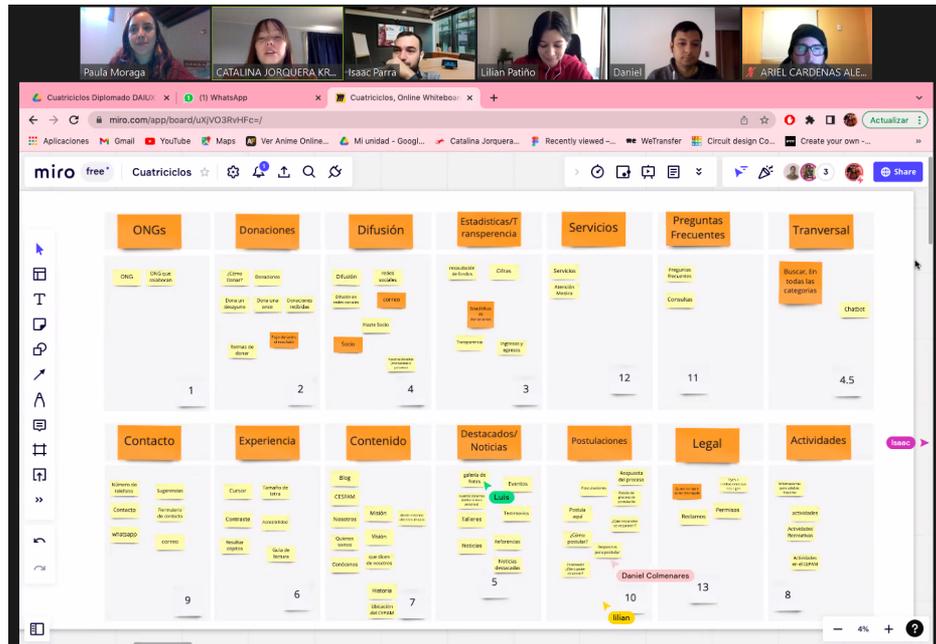


Figura 38: Actividad Card Sorting con el grupo Donantes, creación propia.

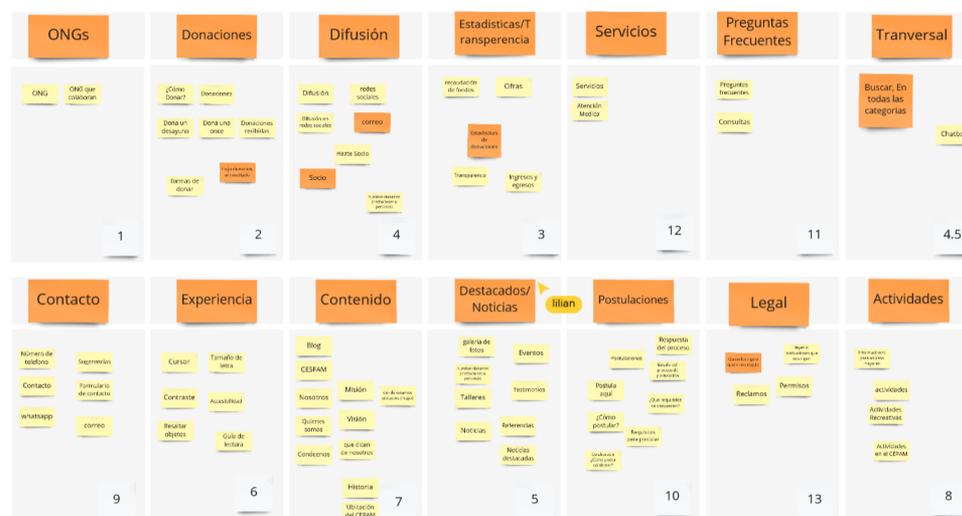


Figura 39: Resultados Card Sorting con grupo Donantes, creación propia.

El segundo Card Sorting lo teníamos organizado con 3 posibles donantes, pero uno de los participantes se enfermó y no pudo participar, a pesar de éste inconveniente se pudo lograr una comunicación fluida y pudieron llegar a buenos acuerdos entre los 2 participantes, tuvieron una participación super activa y colaborativa de la cual surgieron los siguientes aprendizajes:

- Al momento de organizar las tarjetas que tenían que ver con las donaciones, sugirieron agregar una que llamaron “Flujo de donación” con el fin de visibilizar a los usuarios las donaciones finales realizadas.
- Otro hallazgo importante fué que al encontrarse con una tarjeta predeterminada llamada “Buscar” no lograron categorizarla en un sólo grupo, por lo que decidieron dejarla como una tarjeta transversal que debiese considerarse en todas las categorías. Que permitiera buscar cualquier tipo de contenido.
- Por otro lado al encontrarse con la tarjeta llamada “Cesfam” no supieron el significado de la sigla por lo cual la categorizaron dentro de un grupo que llamaron “contenido” dentro del cual se encontraban los conceptos de “Misión, Visión, nosotros, entre otros.

- Respecto a una ficha predeterminada llamada “Memoria” no supieron qué significaba por lo cual la eliminaron.
- Agregaron una ficha que llamaron “Socio”, cuya visión para agregarla fue representar o dar cabida a las instituciones que puedan aportar algún tipo de beneficio y se les dé esa mirada social a dicha institución que colabora con el CEPAM.

De acuerdo al grado de importancia de cada clasificación, éste grupo considera más importante el grupo que llamaron “ONGs” por que consideran que hablar o dar a conocer las distintas ONGs que colaboran puede permitir atraer a más donantes, luego dieron como segunda prioridad a la categoría que llamaron “donaciones” ya que encontraron que era uno de los puntos relevantes en cuanto a la perspectiva de la importancia del dinero que recibe la fundación, y finalmente como última prioridad dejaron la categoría que llamaron “Legal” donde ubicaron las etiquetas de reclamos, permisos y leyes que los rigen, ya que consideran que las personas no están muy interesadas en leer éste tipo de contenido.

Card Sorting Stakeholders:

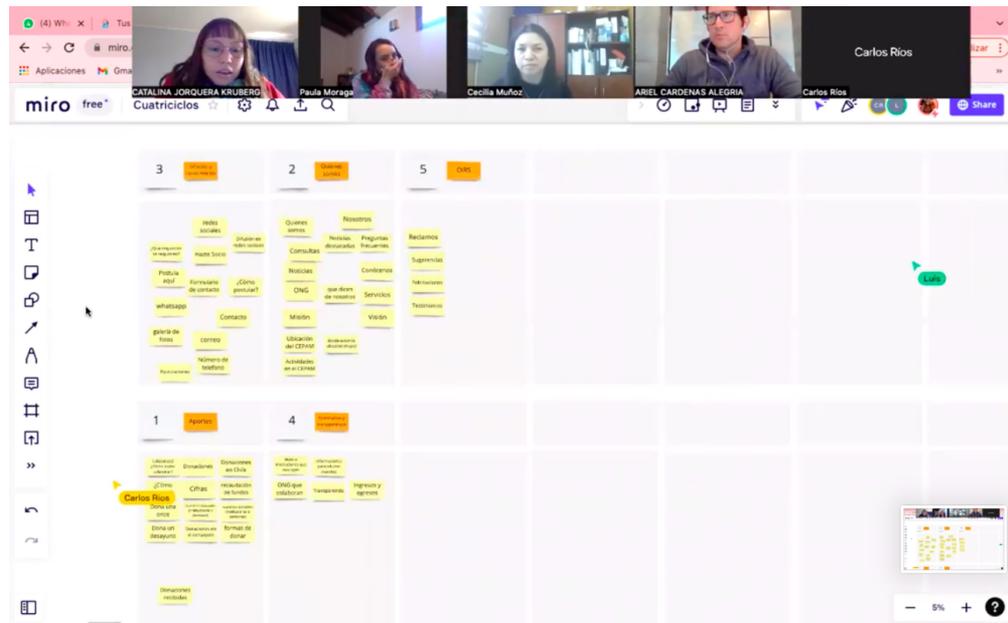


Figura 40: Actividad Card Sorting con el grupo Stakeholders, creación propia.

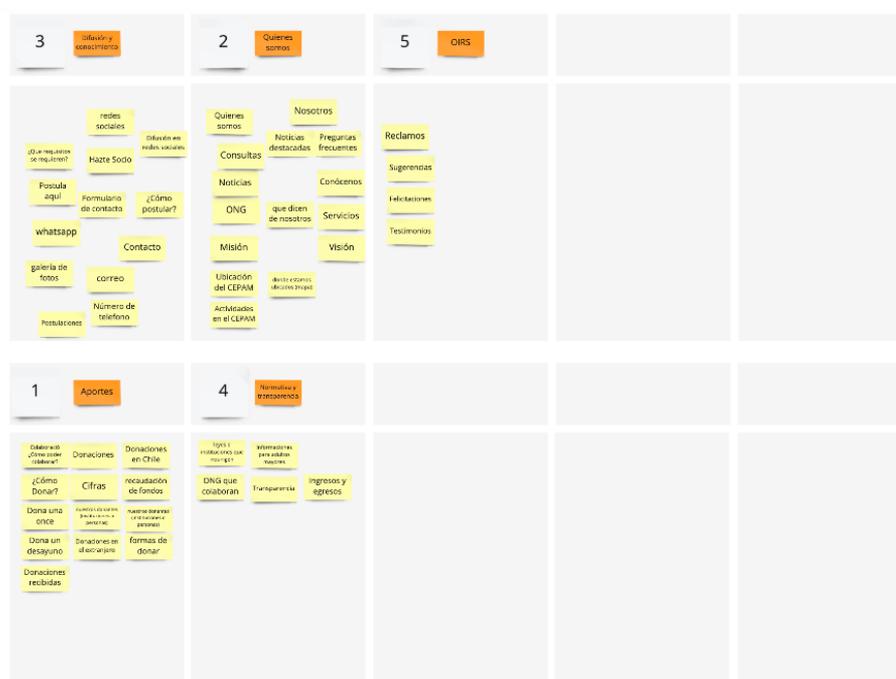


Figura 41: Resultados Card Sorting con grupo Stakeholders, creación propia.

El tercer Card Sorting se organizó para 3 entes del ELEM, los participantes se reunieron de manera simultánea por Zoom en donde se realizaron conversaciones según lo que ellos deseaban para el proyecto del CEPAM. En base a esto surgieron los siguientes aprendizajes:

- Al momento de organizar las tarjetas que tenían se organizaron según el objetivo que tenían como institución de reunir fondos para el CEPAM.
- Se desconocen y se descarta todo término relacionado con “Accesibilidad” ya que como grupo consideraron que no era importante para la plataforma.
- Se da importancia a secciones como “Aportes” y “Quiénes somos” ya que se considera esencial para poder recibir más donantes para el CEPAM.
- Se agregan conceptos como “OIRS” para nombrar la sección de contacto con la institución.
- Se llega al acuerdo de proponer una plataforma que abarque tanto al CEPAM como al ELEM para crear una omnicanalidad de ambos.

Se deja claro la importancia de la sección de donaciones y se declara la dificultad para poder plantear propuestas de la plataforma con trabajadores ELEM, ya que no existe presupuesto para capacitaciones y no cuentan con tantos recursos para potenciar la tecnología en la institución, por lo que las propuestas se pueden destinar principalmente para la administración.

De acuerdo al grado de importancia que considero el grupo, se plantean etiquetas que permitan entregar la información necesaria para poder informar a los posibles donantes. Se plantean secciones de información, difusión, contacto y normativas legales que se consideran públicas por protocolo.

Conclusión Card Sorting

De acuerdo a los resultados obtenidos del Card Sorting, se identifican distintos puntos de vista según modelos mentales que tienen distintos tipos de usuarios en relación al CEPAM. Esto se vuelve enriquecedor para el diseño del Mapa de Navegación ya que considera a usuarios que son tanto parte del CEPAM como externos a este. Los diferentes puntos de vista o mapas mentales que se reconocen de los usuarios que participaron con la actividad, además de estar influenciados por sus niveles tecnológicos, sitios que frecuentan, su edad y otros factores, también se observa la

conexión que se tiene con la institución o desconocimiento con esta, y puede verse reflejada en la asignación de importancia que le dan a los tópicos (fichas) seleccionados o creados, así como también la asignación de nombres similares a los que estén ya familiarizados.

Como resultado se pueden concluir distintos puntos en base a la actividad realizada :

Contenido del CEPAM: Entrega información acerca de qué es el CEPAM, Quiénes lo componen; se vuelve esencial para entregar una imagen más cercana para los usuarios del sitio ya sea para ayudar a las personas que se encuentran buscando información de hogares de Adultos Mayores o requieren saber a qué causa están aportando con sus donaciones. Es por esto que este punto se vuelve relevante ya que puede entregar conceptos relacionados con: Misión, Visión, Actividades que se realizan, Atención Médica que ofrece, Vinculación y colaboraciones que tienen con los medios, entre otros puntos.

Como conclusión a este punto se adquiere la visión por parte del grupo de Familiares a entregar información específica y necesaria para poder agilizar y facilitar los procesos de búsqueda de información para redes cercanas y externas al CEPAM.

Postulaciones: Existe relación con el **Contenido del CEPAM** ya que unos de los motivos que tienen un grupo en específico del CEPAM es encontrar la información necesaria para poder sentir la confianza y el apoyo en el proceso de poder registrar a algún familiar al CEPAM por casos personales. De acuerdo con la actividad desarrollada se identifica un grupo que considera que es de las secciones más importantes del sitio ya que permitiría un proceso más formal e informado para los familiares.

Como conclusión a este punto se decide agregar esta sección ya que se considera primordial para uno de los grupos que frecuentan al CEPAM y permitiría agilizar procesos que requiere de algún tipo de apoyo para las personas que lo necesitan en términos informativos.

Accesibilidad: Se identifican distintas maneras de percibir el punto de accesibilidad dentro de los grupos que participaron en la actividad. De acuerdo con los resultados se obtiene que no se considera un punto relevante para ninguno de los 2 grupos, además cabe mencionar que no existe conocimiento acerca de lo que puede significar la sección de accesibilidad para los usuarios que navegan dentro del sitio. A pesar de identificar la agrupación que puede existir dentro de este punto, no se toma en consideración la importancia que puede significar para otros tipos de usuarios.

Como conclusión a este punto se decide mantener esta sección dentro de la propuesta de la plataforma pero con una consideración a encontrar una forma de entregar un mensaje a los usuarios acerca de la importancia que tiene esta sección para facilitar el modo de lectura dentro del sitio con términos accesibles.

Donaciones: Son un punto importante para la organización, en el mapa mental de los donantes quienes su conexión con la institución puede ser única o periódica, representan a las donaciones en un punto importante mientras que los familiares lo representan medianamente, esto puede darse porque la mayoría de los familiares pagan su cuota mensual y pocos son los que gozan del servicio que acoge a su familiar de forma gratuita.

Como conclusión se define este punto como uno de los que debe tener gran importancia dentro de nuestra arquitectura de la información esto se debe a que los stakeholder y los usuarios donantes, considerando este punto importante desde un contexto económico que permite poder financiar al CEPAM y la fundación(ELEAM) que les entrega apoyo social a las familias con escasos recursos.

Vinculación con el medio: este punto fué destacado tanto como para los familiares como para los donantes, y ambos consideran que tiene que ver con la información que se entrega a personas externas de lo que está sucediendo y de lo que se habla de la fundación, ésta sección llamada de diferentes maneras en ambos Card Sorting: "Vinculación con el medio" y "Destacados/ Noticias" tienen en común 2 tarjetas; "Noticias" y "Testimonios", Por lo que sacamos como conclusión que debe ser una de las secciones relevantes que debemos considerar al momento de armar nuestro mapa de navegación.

Transparencia: Se espera que se entregue información acerca de cifras, cantidad de donaciones, con el objetivo de percibir una institución real alejándose de estafas o sensaciones similares. El mapa mental de los donantes le asigna una importancia alta mientras que para los familiares su importancia es media. Este comportamiento por parte de los familiares puede estar influenciado por la cercanía con la institución. Cabe destacar que para los Familiares les resultó importante agregar en este punto las leyes o instituciones que los rigen, consideran que dar a conocer los entes o leyes que los regulan o bajo los cuales se rigen. Este punto nos enseña que los usuarios pueden llegar a niveles más profundos de detalles o tomar en cuenta otros puntos que pueden ser útiles para otros.

En conclusión, este punto se adquiere dentro de las secciones del sitio desde un punto de vista que permite poder generar mayor fidelidad a las personas que no conocen al CEPAM. Es por esto que gracias a la sección de transparencia y a la importancia que se le entregó por parte de los donantes, se asignará como sección dentro del sitio.

Gracias a la actividad desarrollada y los puntos anteriormente mencionados se desarrolla un mapa de navegación que considera tanto a personas partes del CEPAM como externos.

Mapa de Navegación

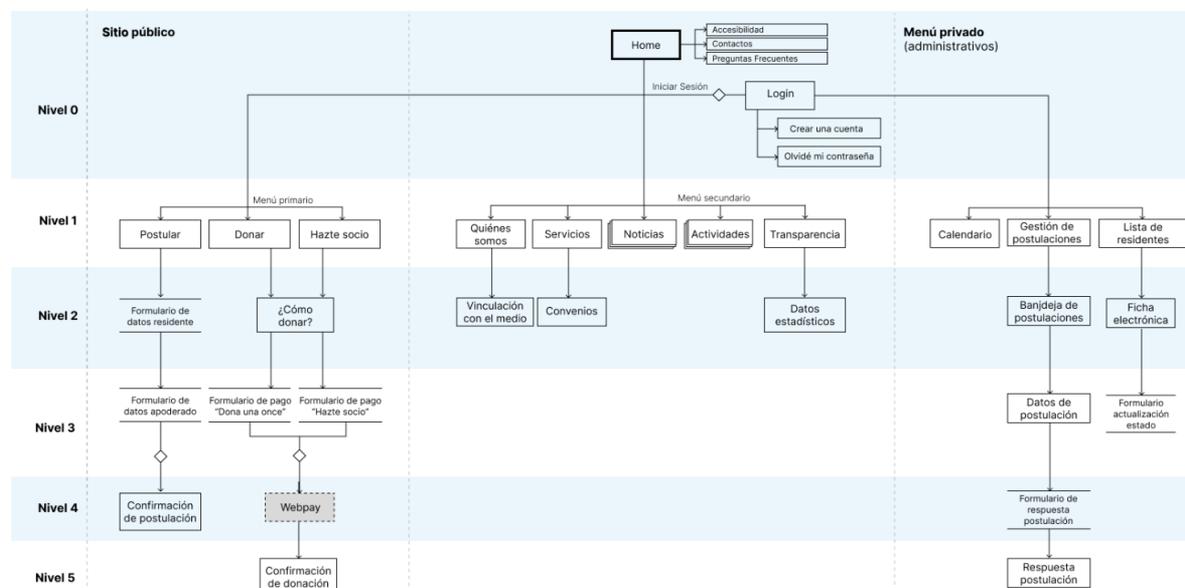
Objetivo

Desarrollar una propuesta de la arquitectura de Información en relación a mejorar procesos de donación y rediseñar la identidad del sitio a favor de crear mayor fidelidad y mejorar la usabilidad para los usuarios que frecuentan el sitio del CEPAM mis abuelitos.

De acuerdo con el objetivo planteado se hizo un análisis exhaustivo de la arquitectura de información que presenta el sitio actualmente y a su vez se encontraron problemáticas como: **Problemas en el flujo de donación, poca fidelidad según la identidad del sitio y una navegación confusa de acuerdo a los atajos y interacciones que existen en la plataforma.** Debido a esto se desarrolla un estudio de Benchmark que permite el análisis de otros casos y a su vez permite identificar conceptos claves para el rediseño de la plataforma del CEPAM mis abuelitos. Según investigaciones anteriores se mencionan conceptos como: **Donaciones, Medios de pago, Contenido del sitio, Accesibilidad, contacto, transparencia e identidad.** Gracias a estos conceptos se permite un posible cruce de datos entre estos resultados y el mapa de navegación.

Se desarrolla un mapa de navegación del sitio actual del CEPAM que permite visualizar el flujo de navegación que existe y sus respectivas problemáticas que afectan a sus usuarios, es por esto que se crea una propuesta que permitirá solucionar las problemáticas de sitio y a su vez crear nuevas secciones que permitan un mejor flujo de navegación según motivos que tenga cada usuario como: Gestión (Realizar postulaciones y/o donaciones), Informativos (Información del CEPAM) y/o contacto (Formularios de consulta, chatbots, teléfonos). Para poder realizar el proceso de rediseño del mapa de navegación se realiza un proceso colaborativo con redes cercanas al CEPAM: Stakeholders, familiares y posibles donantes. Para esto se realizaron 3 sesiones de Card Sorting que permitieron escuchar a sus futuros usuarios y analizar los descubrimientos que se encontraron dentro de cada sesión.

Enlace: <https://www.figma.com/file/ypwL4yH5wDPnkKmLYKHx7U/Cuatriciclos?node-id=687%3A1138>



| Mapa de Contenido | Simbología | Contenidos por etiquetados |
|--|---|--|
| Proyecto: CEPAM Mis Abuelitos Fecha: Junio 2022 Versión del mapa: 05 Estado: Finalizado Nombre del grupo: Cuatriciclos Responsables: <ul style="list-style-type: none"> Ariel Cárdenas Catalina Jorquera Lilian Patiño Paula Moraga | <ul style="list-style-type: none"> Página Página externa Pila de páginas Formulario Conexión de Jerarquía Conexión secundaria Punto de decisión | Home Quiénes somos, contactos, cifras, postulaciones, donaciones, Accesibilidad, Buscador, Footer (RRCC), teléfonos, correo). Quiénes Somos Nosotros, Historia, Visión, Organigrama. Vinculación con el medio Video del lugar, Planimetría del lugar, Testimonios. Servicios Atención Médica, Kinesiología, Podología, Dentista, Laboratorio Clínico, Entrega de remedios, Evaluación médica. Convenios CEPAM, HELP, SENAMA. Noticias Noticias Destacadas. Actividades Talleres, Celebraciones, Eventos, Galería de fotos. Contacto Mapa, Dirección, Correo, Teléfonos. Preguntas frecuentes Preguntas Destacadas, Buscador de preguntas, ¿Cómo Postular?, ¿Cómo Donar? Cifras Cantidad de donaciones, Recaudaciones. Postular Requisitos. Donar ¿Cómo donar?, Tipos de donaciones. Residentes Listado de residentes, Buscador de residentes. Detalle Residente Historial, Ficha paciente, Observaciones, Documentos. Postulaciones Recibidos, Confirmados, Lista de espera. |

Figura 42: Propuesta de mapa de navegación, creación propia.

Journey Maps

JourneyMaps Familiares:

Numerosas familias se encuentran en un momento de su vida donde deben hacerse cargo de sus adultos mayores, en ocasiones no se cuenta con los espacios y ayuda de la misma familia para brindar dicho apoyo en casa pero en otras ocasiones las necesidades de cuidado, de tiempo, espacio, responsabilidades, noches sin dormir y otras se juntan y hacen imposible mantener un adulto mayor en casa lo que obliga a iniciar una búsqueda que se puede tornar dolorosa. La idea de dejar a su ser querido en manos desconocidas y la culpa de abandono hace que las familias pasen por momentos de tristeza, y sumar la búsqueda del lugar ideal, las constantes consultas y contactos para validar si el lugar será el mejor para su ser querido, la cantidad de requisitos necesarios para que este sea aceptado deja a las familias impacientes de saber si serán aceptados o deben seguir e iniciar dicho proceso una y otra vez. Cuando los adultos mayores son aceptados las familias sienten un respiro y un estado de tranquilidad porque su ser querido será cuidado y apoyado. Las familias recuperan un poco de autonomía y tranquilidad, de ahora en adelante les queda un camino de observación y estar pendiente de su familiar a distancia pero ahora con más tranquilidad, ver que su familiar es atendido, que se distrae realizando actividades. El viaje termina si las condiciones cambian y decide llevarlo a casa o de lo contrario prefiere cambiarlo por alguna razón de institución por no estar satisfecho con el servicio.

En este viaje que realizan los familiares se observó que sus puntos de contacto inicial para formar parte del ELEM y el CEPAM se limitan a redes sociales, telefónico y físicamente lo que origina iteraciones altas para completar esos ciclos de búsqueda informativa y de confianza. El medio más usado de contacto es whatsapp como canal que permite solicitar e informar estados de salud y agenda de visitas.

Resumiendo el estado de los familiares en este viaje la tristeza, duda, nervios e impaciencia son los que se presentan previos a que su familiar ingrese al ELEAM. Lo que nos ofrece grandes oportunidades para mitigar dichas experiencias y aminorar esas sensaciones a los familiares que se encuentran en estas situaciones, por ejemplo:

- Mejorar los contenidos y campañas de información para que los que estén en búsqueda de información y lleguen por primera vez se lleven una sensación de confianza y de claridad al momento de validar si es lo que están buscando.
- Otra oportunidad encontrada es la de disponer un módulo de postulación que informe el paso a paso requerido y permita la postulación rápida y segura vía digital.
- Ofrecer el estado de las postulaciones para que este sea consultado el estado en el que se encuentre su proceso y así ayudar a bajar un poco la impaciencia.

Enlace Journey Maps:

<https://www.figma.com/file/ypwL4yH5wDPnkKmLYKHx7U/Cuatriciclos?node-id=892%3A3493>

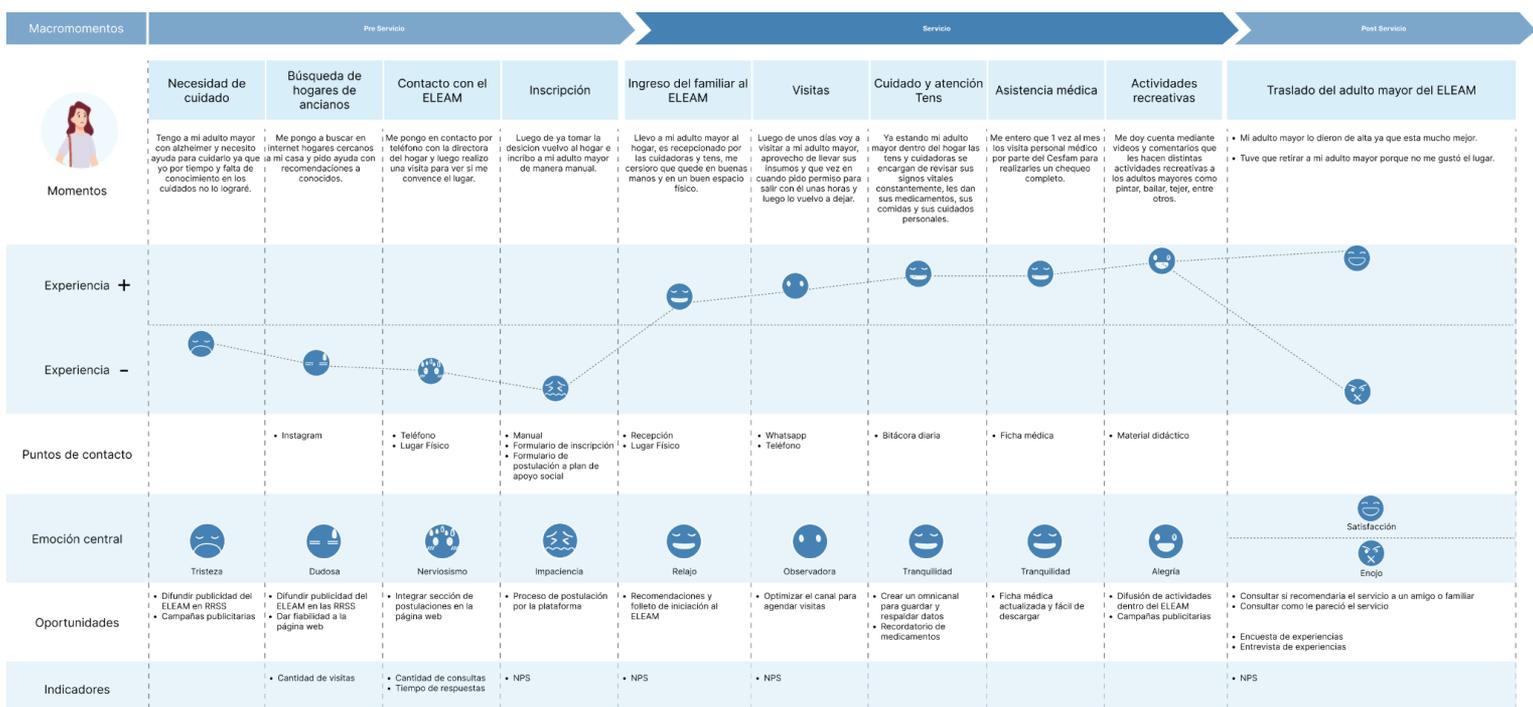


Figura 43: Journey Maps del familiar, creación propia.

Journey Maps Donantes:

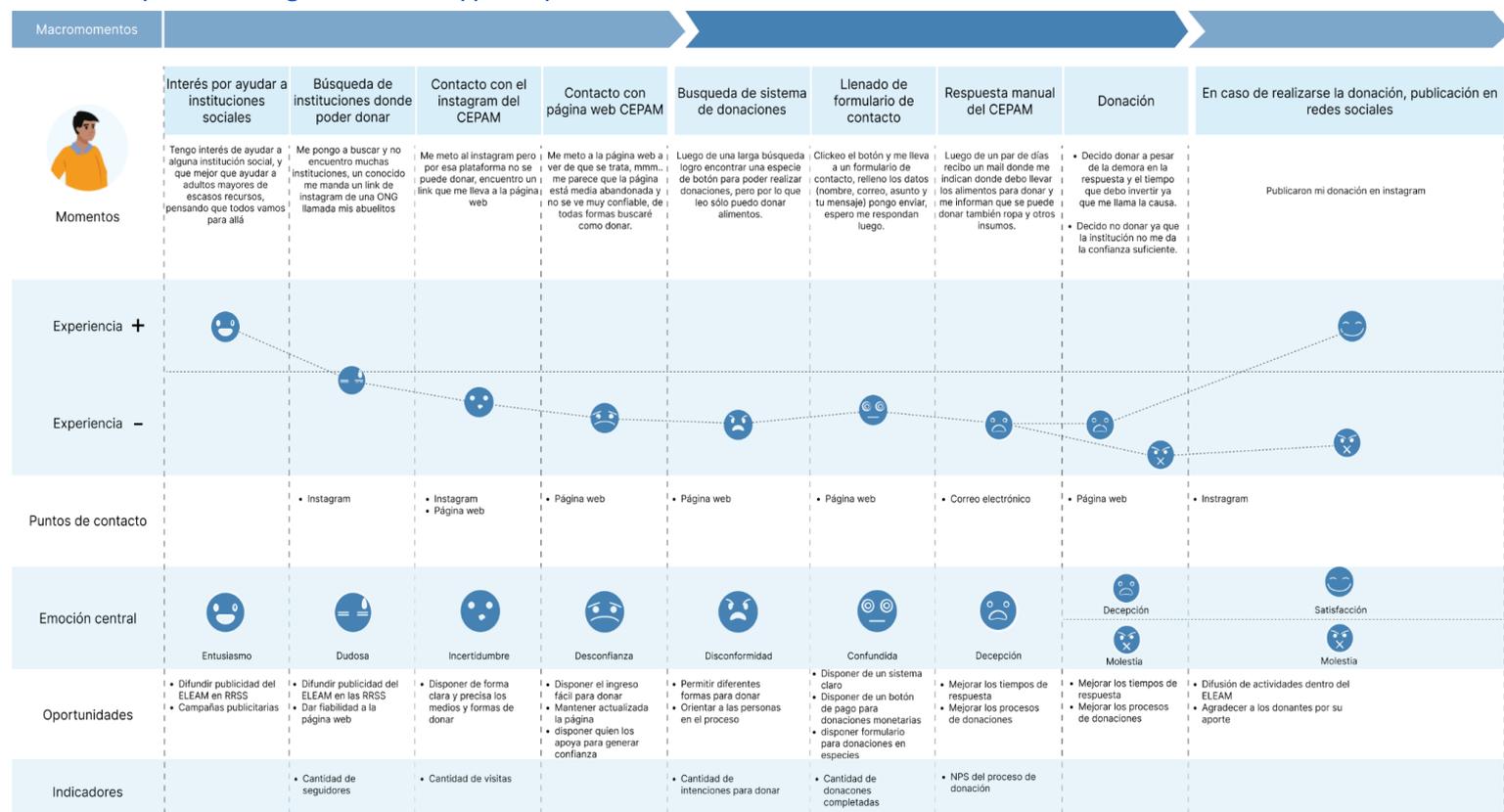
La tecnología y las redes sociales han permitido visibilizar diferentes necesidades en búsqueda de apoyo y muchas personas suelen empatizar y sumarse a estas causas. El viaje que realiza un posible donante que puede llegar al CEPAM O ELEAM por instagram se inicia en torno a la duda, no todo lo que se lee por estos medio es seguro y se puede prestar a estafas por ello el donante intentando en validar o buscar más información llega a la página web para validar más antecedentes pero al ingresar a la página observa que no tiene mayor información, no es clara y le genera desconfianza. Intenta buscar si existe un lugar donde donar pero después de gastar tiempo encuentra una especie de botón que no es muy visible al hacer click sobre este le lleva a un formulario para que luego sea contactado lo que le genera disconformidad. En este momento el donante se encuentra confundido si debe o no llenar el formulario, si tendrá o no una respuesta rápida en este momento el donante pasa a decepción y molestia y prefiere desistir.

En este viaje que realiza el donante se observó que los puntos de contacto son redes sociales, la página web y que requiere respuesta de un formulario enviado para poder procesar la ayuda que este quiere realizar.

Resumiendo el estado de las emociones por las que pasa el donante en este viaje tenemos entusiasmo por querer ayudar y luego decae la duda, incertidumbre, desconfianza, decepción y molestia. Lo que nos ofrece grandes oportunidades para mitigar dichas experiencias y aminorar esas sensaciones a los donantes que quieren ayudar y aportar a esta noble causa, entre estas oportunidades están:

- Disponer de mejor información, clara y concisa que ofrezca confianza y claridad.
- Disponer de forma clara y rápida las opciones de donaciones, con opciones de pago que permitan el pago rápido y seguro.
- Disponer de diferentes opciones de pago para estimular al donante a que sea socio o realice donaciones rápidas establecidas como donar una onza o que defina el monto apropiado que el considere.

Enlace: <https://www.figma.com/file/ypwL4yH5wDPnkKmLYKHx7U/Cuatriciclos?node-id=892%3A3493>



Journey Maps Administrativos:

Los administrativos se encargan de múltiples tareas tanto para el CEPAM como el ELEAM. Ya que estamos hablando de un negocio familiar, hay personas que cumplen distintos roles dentro de la administración. La forma en que trabaja el administrativo es en base a un conocimiento previo del tema ya que existen personas que han trabajado con adultos mayores desde los 14 años, pasando por distintas entidades reconocidas que no consideran la calidad de vida de los adultos mayores como un derecho permanente y no solamente por ocasiones, como se hace en otros lugares. Es así que la organización del CEPAM mantiene el buen estado de los adultos mayores y entregan de manera presencial esa confianza que mantiene a las familias felices.

Este perfil cuenta con la motivación de poder darle un buen estilo de vida a los adultos mayores del ELEAM y es por esto que se encarga de tareas como: recibir las donaciones de alimentos por parte de entidades que donan frutas, verduras y pañales. Además realiza tareas de pago como pago de agua, luz, gas; Realiza revisión de las postulaciones que se hacen en el ELEAM y CEPAM vía correo electrónico, atiende a los familiares que vienen de visita, atiende al grupo de CESFAM que viene a ver a los adultos mayores, asiste a reuniones con la municipalidad quienes le permitieron postular y crear la organización CEPAM en Cerro Navia, entre otras tareas. Sus principales puntos de contacto por los cuales interactúa con los usuarios son vía como: Correo electrónico, teléfono, whatsapp y Zoom. Cabe mencionar que se descarta el uso de la plataforma actual ya que permanece abandonada desde 2019 y se utiliza sólo con fines informativos.

Resumiendo el estado del viaje de los administrativos, aparecen múltiples emociones como: Alegría, tranquilidad, cansancio y nerviosismo que se llevan a cabo durante su rutina diaria. Se presentan oportunidades que mitigan los dolores de cansancio por las múltiples tareas y así poder aminorar la carga que existe sobre este perfil a través del apoyo de la plataforma, por ejemplo:

- Implementar secciones de calendario que permiten poder organizarse tanto con las fechas de pago, como con las actividades que realiza con otras personas.
- Crear una sección que mantenga el registro de residencia de los pacientes, con sus enfermedades y observaciones que pueden ser obtenidas de forma rápida y permiten que sea facilitada de forma manual así se requiera.
- Crear una sección que reciba los formularios de información, que son asistidos por mensajes automáticos a las familias y que permite facilitar los archivos requerido para el proceso, con un posterior mensaje de respuesta para las familias.

Enlace: <https://www.figma.com/file/ypwL4yH5wDPnkKmLYKHx7U/Cuatriciclos?node-id=892%3A3493>

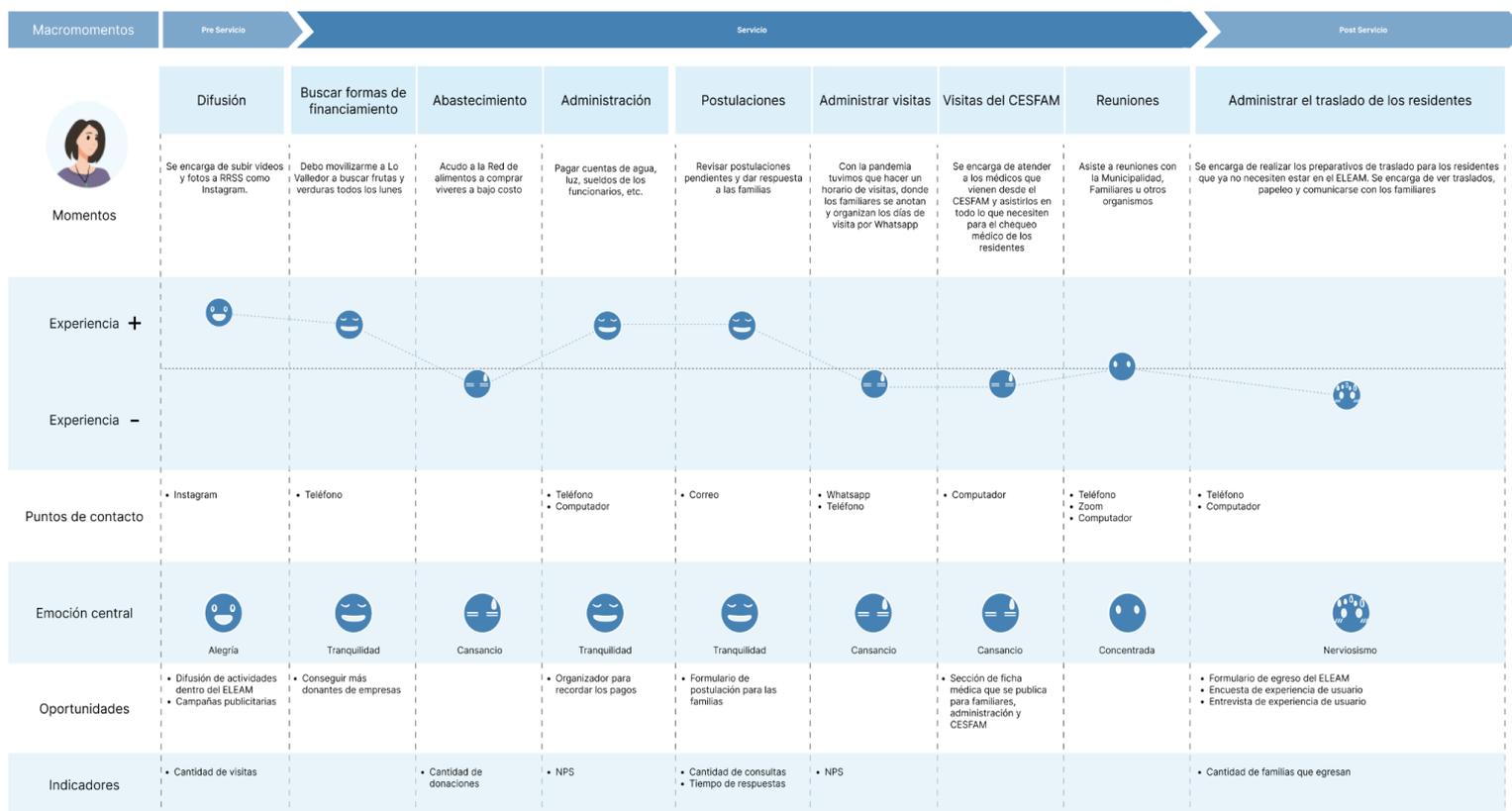


Figura 45: Journey Maps del donante, creación propia.

Diagrama de Flujo

Para la propuesta que planteamos como solución describimos a continuación algunos de los flujos más importantes:

Postulaciones

Para las postulaciones tenemos dos flujos, uno de cara a los familiares para atender las necesidades de estos y otro de cara a los administrados para ayudarlos en su gestión.

Se ofrece un formulario de postulaciones para los familiares que buscan un lugar de acogida para sus familiares como forma de disponer los datos, requisitos y generar un proceso claro y rápido para estos. El formulario contará con distintos campos requeridos para residente y apoderado, adicionalmente permitirá adjuntar requisitos que pueden ser necesarios para validar la información entregada, una vez completado dicho formulario el familiar o representante del adulto mayor recibirá un correo informando que su solicitud fue enviada con éxito, al mismo tiempo se enviará un correo a los administrativos por la nueva solicitud, permitiendo de esta forma alertar para que sea respondida lo más pronto posible. El acceso a este formulario estará dispuesto a través del botón postular.

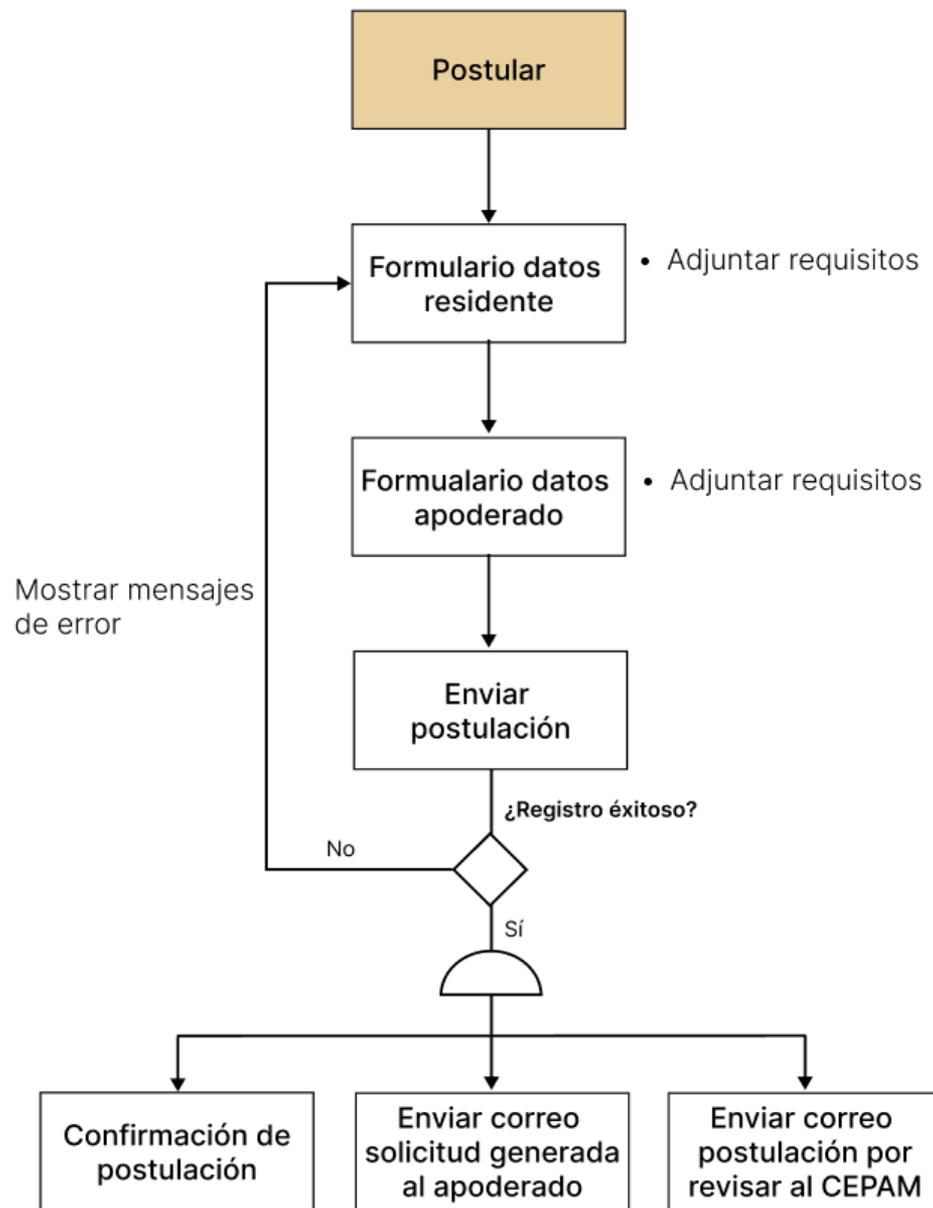


Figura 46: Diagrama de flujo de postulaciones, página pública. Creación propia.

Por parte de los Administrativos el flujo de postulaciones se resume en permitir a través de una bandeja de casos la visualización de las postulaciones con sus posibles estados (como nuevas, en revisión, cerrada), que permitan seleccionar una postulación y seguido a esto desplegar el detalle de esta para que pueda ser validada y así ofrecer respuesta al familiar si su solicitud es aceptada o no, dicha respuesta será enviada por correo electrónico. Si la solicitud es aceptada estos datos permitirán generar la ficha del adulto mayor para que esté dispuesta y pueda ser completada o consultada en cualquier momento.

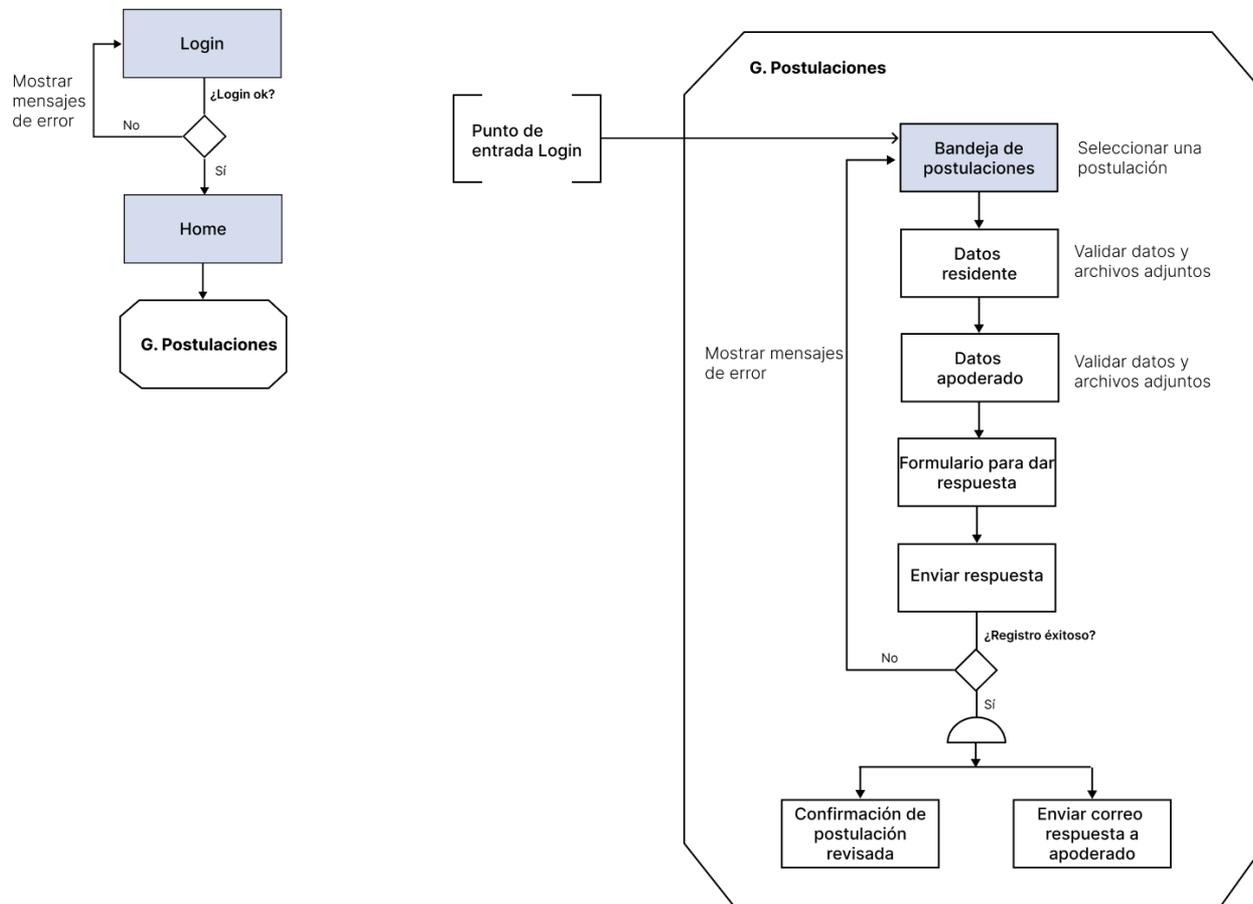


Figura 47: Diagrama de flujo de postulaciones vista administradores, creación propia.

Donaciones

Para el proceso de donaciones se ideó disponer diferentes formas de donaciones y realizar el pago a través de conocidas como webPay, con el objetivo de permitir a personas realizar donaciones a través de pagos rápidos sencillos y conocidos por ellos. La opción de donar podrá ser accedida desde la página a través del botón donar. El donante al ingresar podrá seleccionar el tipo de donación que prefiera realizar como por ejemplo:

- Donar once, donde se ofrecen opciones sugeridas para apoyar con onces.
- Hazte socio, donde se ofrecen montos sugeridos para que las personas suscriban sus donaciones mensualmente.
- Donar otro monto, esta opción permite agregar un monto libre para donar once o para suscribir pago como socio.

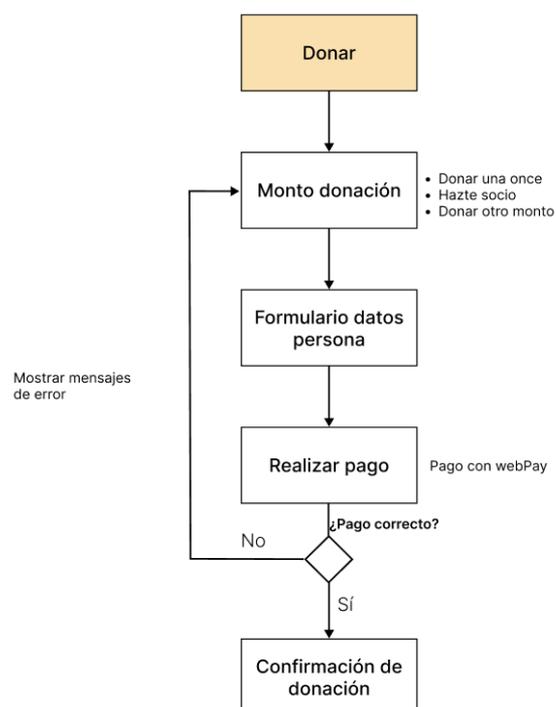


Figura 48: Diagrama de flujo de donaciones, página pública. Creación propia.

Ficha Residente

Para mejorar la gestión de los procesos diarios de los administrativos, se definió como solución la creación de una ficha electrónica de residentes con el objetivo de disponer rápidamente la información de los residentes para las distintas personas que puedan requerir consultar o validar información y evitar de esta forma recurrir físicamente a los archivos en físico que actualmente guardan dicha información.

Se dispone que al momento que un postulante es aceptado la data precargada en el formulario de postulación pasa como base de la ficha de este nuevo residente la cual puede ser consultada y/o editada si es necesaria.

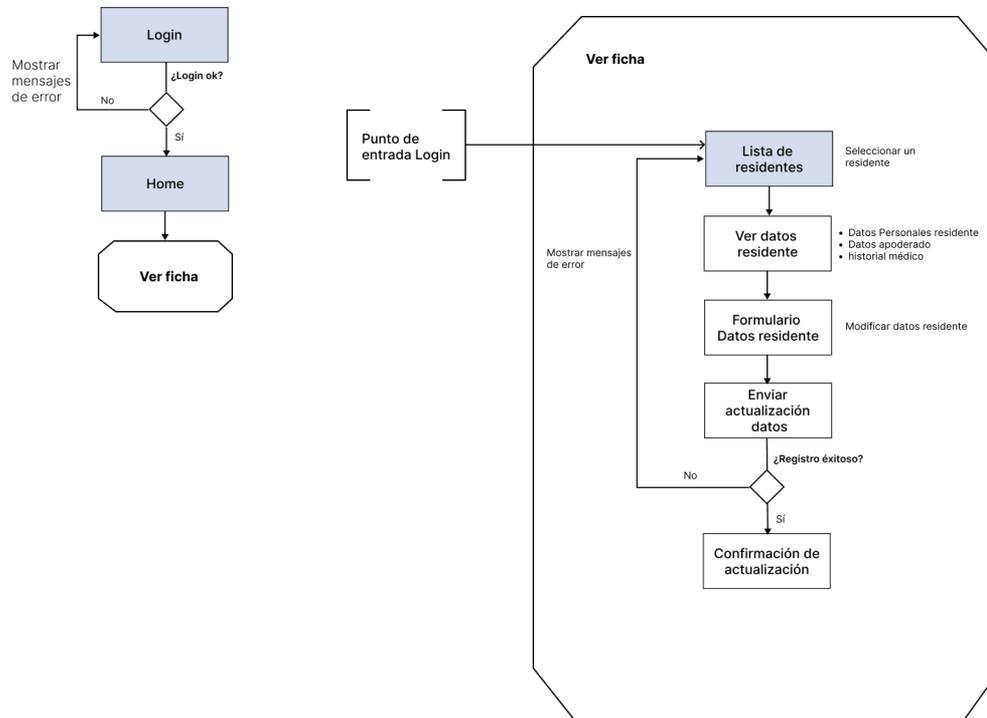


Figura 49: Diagrama de flujo ficha residente, creación propia.

Para los residentes actuales no registrados se dispone también de un apartado para crear dichas ficha electrónica que puede ser creada en cualquier momento permitiendo de esta forma mantener a todos los residentes en este sistema.

Con esta información digitalizada y de fácil acceso se podrá a futuro generar nuevas propuestas que permitan seguir ayudando a la gestión de los administradores y personas que trabajan dentro del CEPAM y el ELEAM

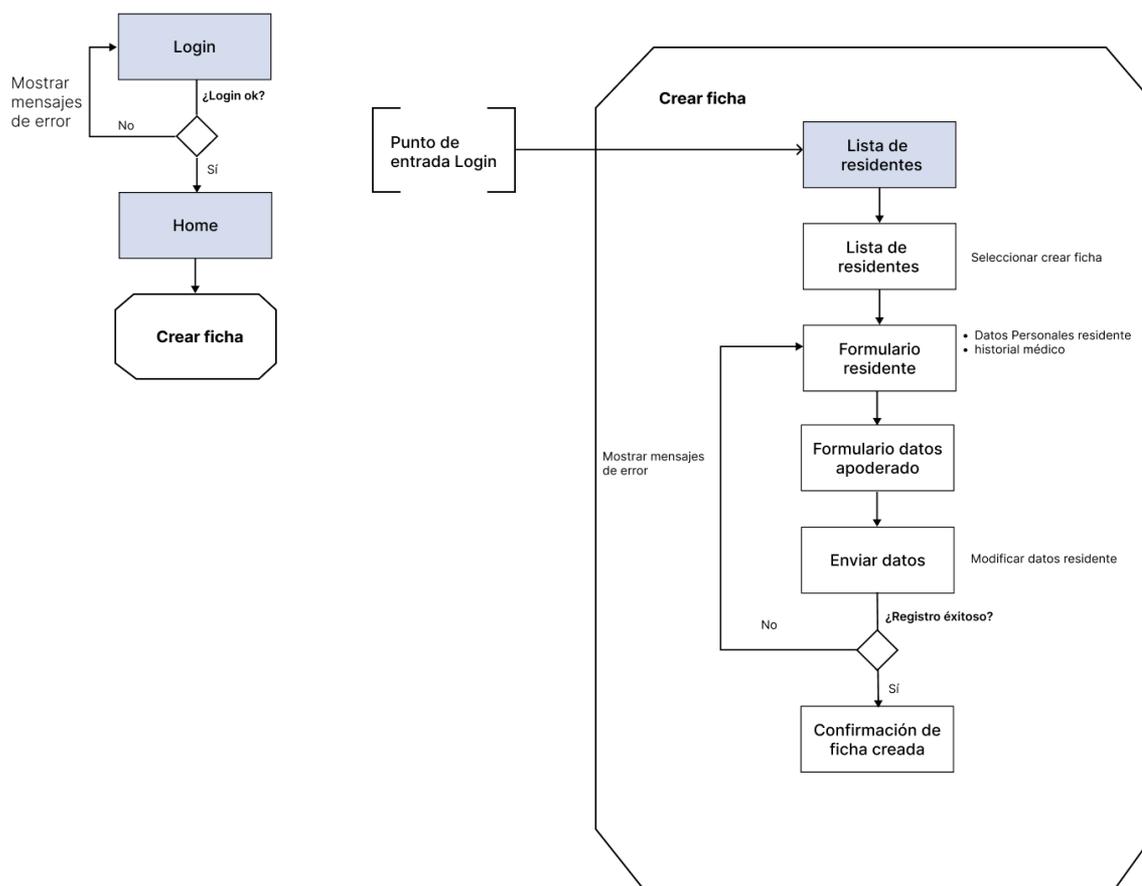
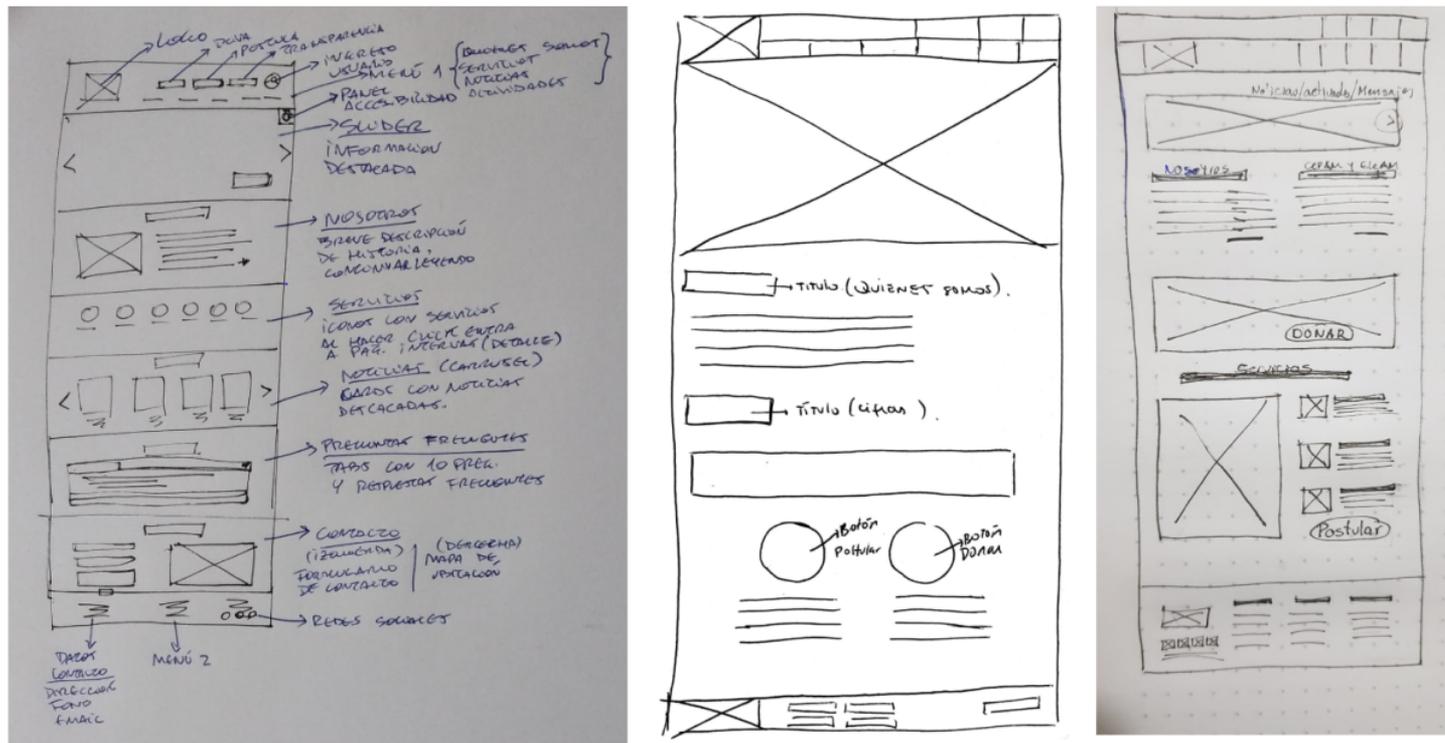


Figura 50: Diagrama de flujo ficha residente buscar residente, creación propia.

Wireframe de baja fidelidad

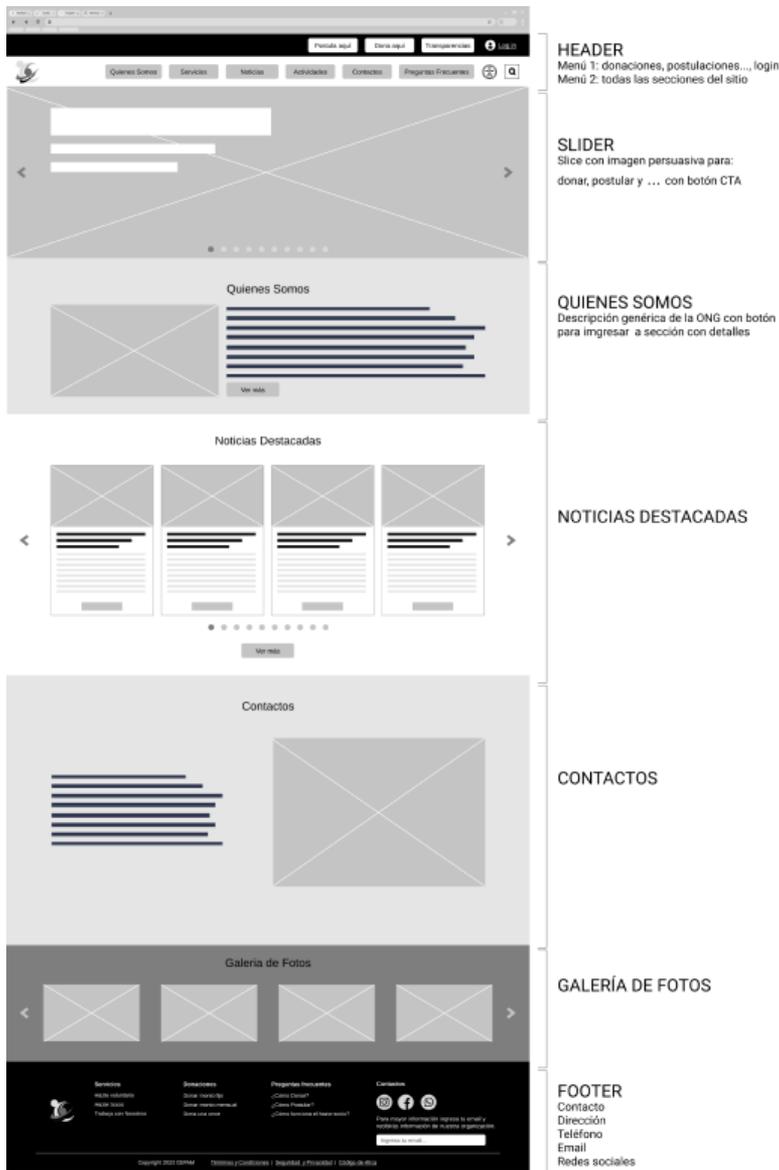
Luego ya de tener listo nuestro mapa de navegación y los distintos diagramas de flujo, comenzamos a hacer nuestros primeros bocetos para ir bajando las ideas en nuestras cabezas, realizamos un trabajo colaborativo donde todos hicimos nuestros bocetos de cómo se vería primeramente el home, considerando nuestro estudio previo de arquitectura de la información y guiándonos por nuestro mapa de navegación donde ya teníamos definidas las jerarquías de los contenidos.

Esta primera versión nos sirvió para empezar a llegar a los primeros consensos del diseño de nuestro home.



Luego de conversar y evaluar cada propuesta comenzamos a armar nuestro wireframe en baja resolución. En ésta instancia diseñamos el home y el flujo más importante que corresponde al proceso de donaciones.

Luego de generar las bases de lo que queríamos plasmar, realizamos un testeo cruzado con un usuario con el cual obtuvimos un feedback enriquecedor, que iremos explicando a continuación a la vez que vamos presentando wireframe paso a paso.



En esta pantalla del home, la persona usuaria consideró o comentó lo siguiente:

- Le parece buena distribución del menú y considera que es apropiada la ubicación de los botones postular y donar.

Nuestro objetivo en ésta pantalla era disponer fácilmente de la información y procesos importantes de los arquetipos estudiados, jerarquizados en el mapa de navegación.

Donaciones: montos a donar

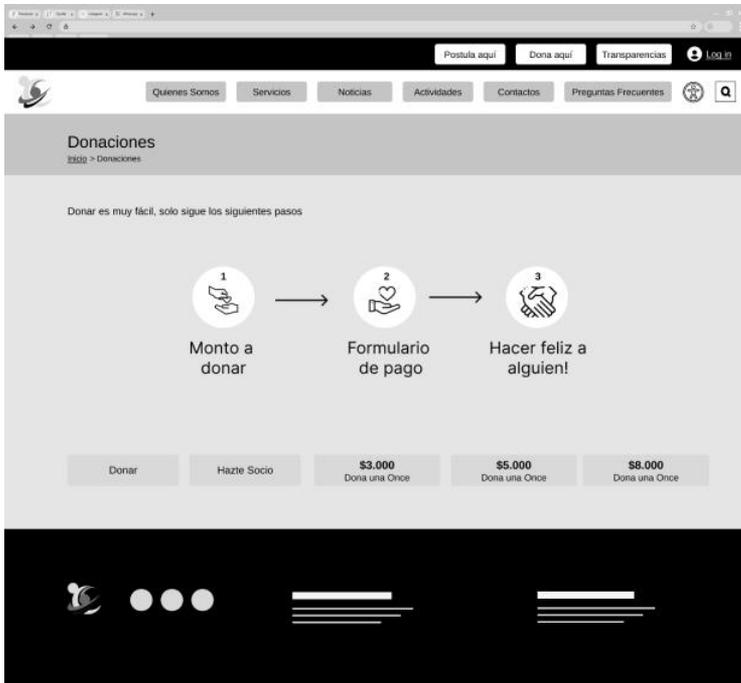
Inicia el proceso de donaciones con la explicación del proceso en 3 pasos.

Esta pantalla corresponde a la selección del monto a donar (paso 1). Se considera el objetivo de ofrecer a las personas usuarias una vista previa del proceso de donación, sugerirle algunos montos para donar rápidamente o darle la facilidad para escoger las opciones.

En ésta pantalla el usuario consideró o comentó lo siguiente:

- Las imágenes lo motivan a la acción y pensó que éstas eran seleccionables, recomendó usar las imágenes con los montos.
- Seleccionar un mismo servicio (donar una onca) en diferentes precios lo hace pensar cual sería la diferencia fuera del precio.

- No se entiende la opción de hazte socio



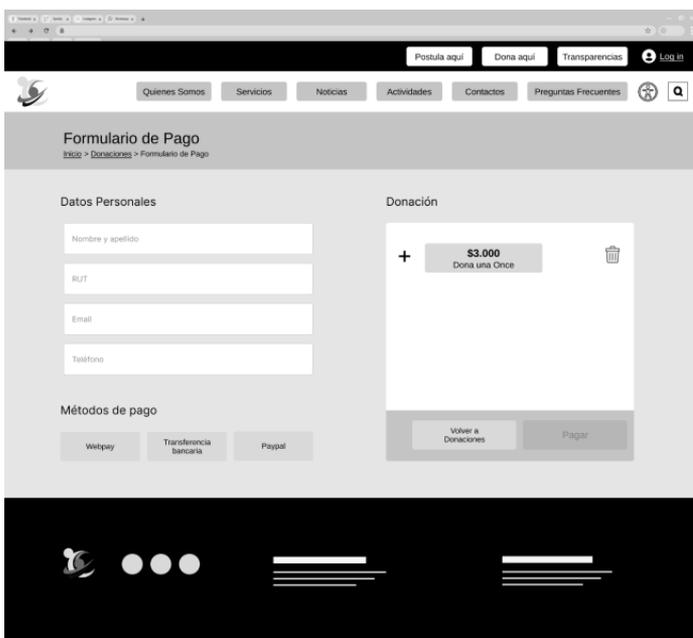
Donaciones: formulario de pago

Esta pantalla corresponde al formulario de pago (Paso 2). Se requieren ciertos datos para poder reunir estadísticas de medición que permitan validar el proceso de donaciones, con distintos métodos de pago y un detalle de donación para entregar mayor fidelidad al usuario.

En ésta pantalla nuestro objetivo es tomar los datos del donante, ofrecerle el resumen de su donación y las opciones de pago disponibles.

En ésta pantalla el usuario consideró o comentó lo siguiente:

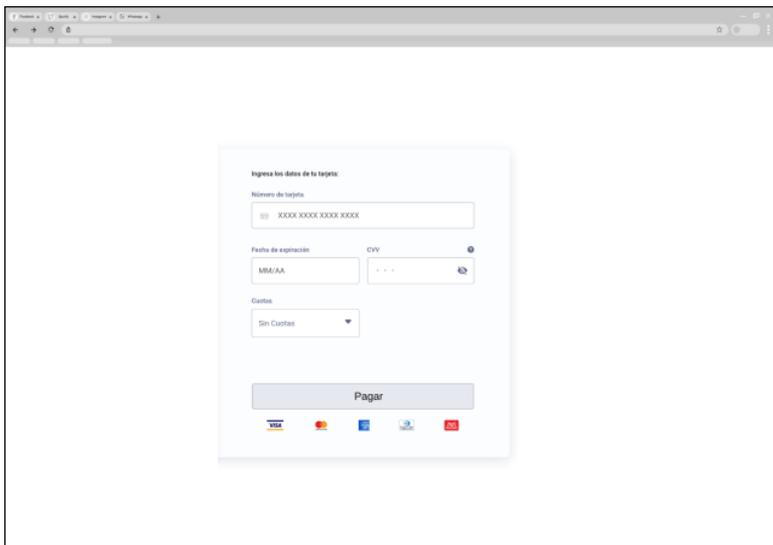
- Le gustó la opción de agregar o eliminar más donaciones
- Comentó que en éste paso olvidó en qué paso está o cuántos faltan. Recomendó mantener los pasos visibles en todas las pantallas.
- Comentó que si queríamos que se suscribiera o algo similar se podría aprovechar éste formulario.



La siguiente pantalla corresponde al formulario de pago (paso 2), se trata del proceso de pago en una página externa.

En ésta pantalla el usuario consideró o comentó lo siguiente:

- El usuario pudo seguir el proceso sin problema, pues es un medio de pago con el que está familiarizado.



Donaciones: confirmación de donación

Ésta pantalla corresponde al fin del proceso o agradecimiento (paso 3), nuestro objetivo en esta pantalla es entregarle mayor fidelidad al proceso a través de una sección de confirmación de pago y a la vez poder agradecer al donante su aporte para con los abuelitos que disfrutarán dichas donaciones.

En ésta pantalla el usuario consideró o comentó lo siguiente:

- Comentó que le pareció un proceso rápido y sencillo
- Recomendó que el mensaje de agradecimiento conecte más con el primer mensaje que motiva a donar,



Home: luego del testeo

Luego del testeo realizamos los siguientes cambios:

- Generamos contenido legible para dar mejor conocimiento a las diferentes áreas establecidas
- Eliminamos etiquetas con nombres diferentes a "Donar aquí"
- Se modifica la sección de noticias destacadas para que el usuario pueda ver mas contenido

Se modifica el home con el fin de poder avanzar hacia el contenido y poder diagramarlo dentro del sitio. Se consideran nuevos contenidos relevantes para el home, visto como una página informativa y replanteada para personas que no conocen el CEPAM y podrían ser potenciales donantes.

The image shows a screenshot of the CEPAM website home page with several sections annotated on the right side:

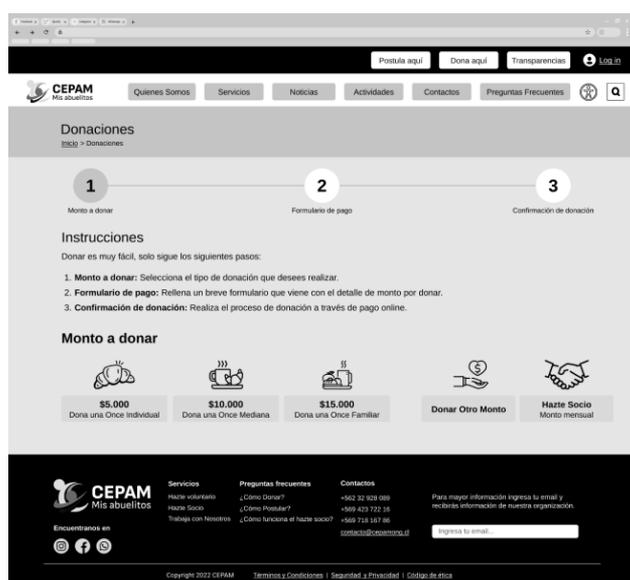
- HEADER:** Menú 1: donaciones, postulaciones..., login; Menú 2: todas las secciones del sitio.
- SLIDER:** Slice con imagen persuasiva para: donar, postular y ... con botón CTA.
- QUIENES SOMOS:** Descripción genérica de la ONG con botón para ingresar a sección con detalles.
- NOTICIAS DESTACADAS:** A grid of four news items, each with a date, title, and a 'Ver más' button.
- CONTACTOS:** A section with contact information (address, phone numbers, email) and a placeholder for a map.
- GALERÍA DE FOTOS:** A horizontal gallery of four placeholder images.
- FOOTER:** Contact information, address, phone numbers, email, and social media links.

Donaciones: monto a donar (luego del testeo)

Luego del testeo realizamos los siguientes cambios:

- Los pasos se dejaron de una forma más limpia retirando los íconos.
- Agregamos instrucciones para ayudar al usuario a conocer el proceso
- Reorganizamos los montos a donar y se agregó iconografía

Con éstos cambios esperamos que el proceso sea más claro para el usuario y se facilite la toma de decisiones.

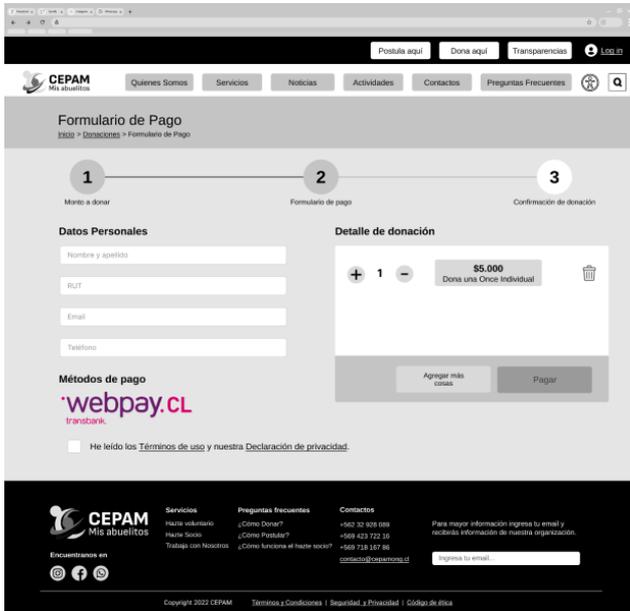


Donaciones: formulario de pago (luego del testeo)

Luego del testeo realizamos los siguientes cambios:

- Se agregó los pasos para representar el paso en el que el usuario se encuentra
- Se agregó el método de pago con su imagen
- Se agregaron los términos y condiciones
- Se mejoró el detalle de donación para permitir agregar y quitar elementos

Con éstos cambios esperamos sumar a la persona usuaria facilidades para proceder al pago. Además, nos enfocamos en el pago webpay como MVP del proyecto.



Donaciones: confirmación de donación (luego del testeo)

Luego del testeo realizamos los siguientes cambios:

- Se agregó los pasos para representar el paso en el que el usuario se encuentra
- Se agrega un mensaje para indicar que ha hecho feliz a quien lo recibirá

Con éstos cambios esperamos aumentar la experiencia y la fiabilidad que presenta el proceso de donación para los usuarios.



Ya con nuestros wireframes en baja fidelidad diseñados, testeados y corregidos, comienza a tener mejor forma nuestra próxima plataforma web.

Kit UI

A medida que fuimos pasando de wireframe a prototipos y sus distintas iteraciones, se fue generando un estándar para el diseño visual, gracias a ellos obtuvimos nuestro propio kit UI donde en primera instancia definimos la tipografía, la paleta de colores, la iconografía, los botones y las ilustraciones, estas pueden verse a continuación de forma resumida:

Tipografía

H1 **H1 Heading**

H2 **H2 Heading**

H3 **H3 Heading Title**

Body Most fonts have a particular weight which corresponds to one of the numbers in Common weight name mapping. However some fonts.

Paleta de colores

Primario #03045E Blanco #FFFFFF

Secundario #CBE3ED Secundario #FFECC

Fondo #EDF6FB

Iconografía



Botones



Ilustraciones



Dentro de nuestra propuesta contamos con distintos formularios con campos de texto, listas seleccionables, campos para adjuntar archivos entre otros. Adicionalmente se cuenta con elementos que se podían repetir a lo largo de los prototipos como steps o ventanas de confirmación:

Elementos simples

Nombres

Ej: Alfredo Enríque

Región

Región

Celular

Ej: 9 123 456 78

Copia cédula de identidad



Agregar archivos

Elementos compuestos



Confirmar formulario de postulación



¿Está seguro de enviar la postulación?

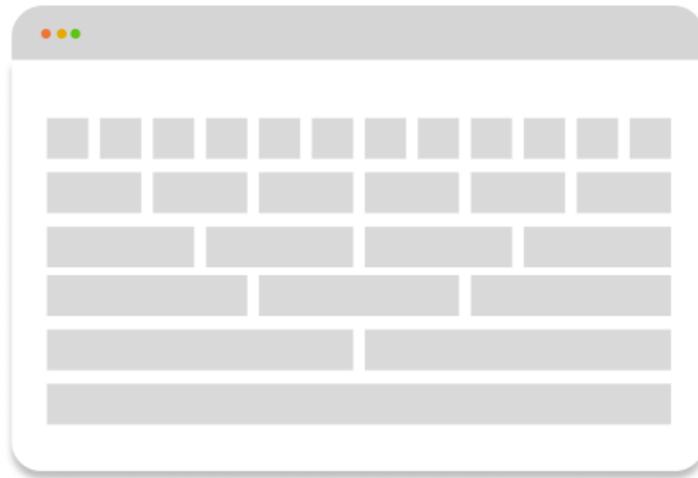
Al enviar la postulación se iniciará el proceso de revisión de la misma por parte del ELEAM Mis Abuelitos.

Cancelar

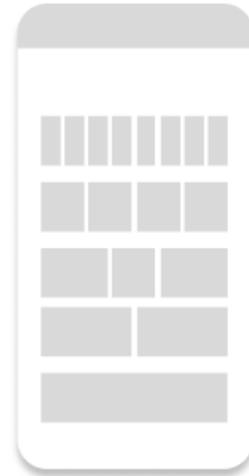
Postular

Para el trabajo y alineación se trabajó en base a 12 columnas para vista web y 8 columnas para vista mobile

12 columnas

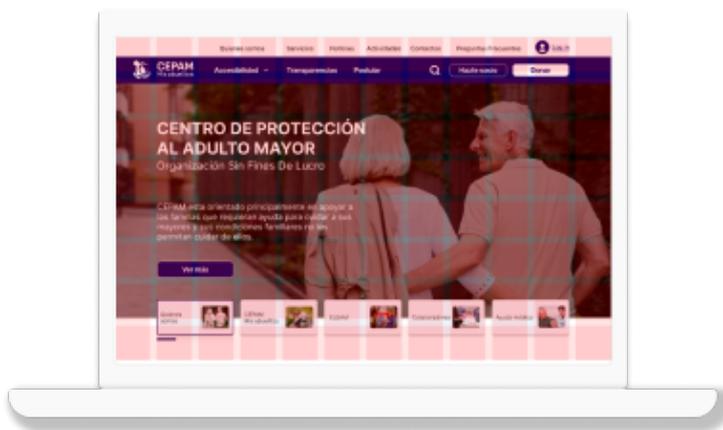


8 columnas



Las dimensiones con las que definimos trabajar fueron las siguientes:

Desktop (1440×1024)



Mobile android (360×640)

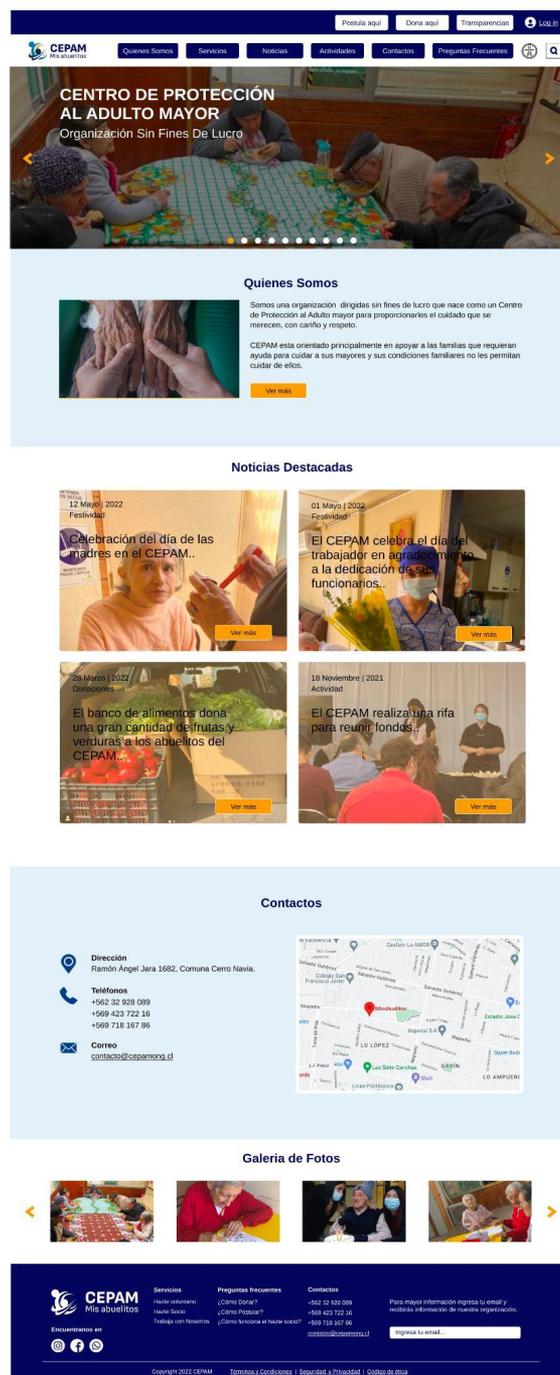


Prototipo de alta fidelidad

Versión web

Luego de un proceso colaborativo de creación de nuestros primeros wireframes de baja fidelidad y posteriormente de comenzar a crear nuestro kit UI, empezamos a darle vida a nuestro primer acercamiento de prototipo de alta fidelidad, en el cual fuimos visualizando los primeros avances, recogiendo gran parte de nuestra investigación que pudimos obtener de los resultados y las buenas prácticas de nuestro análisis de la competencia.

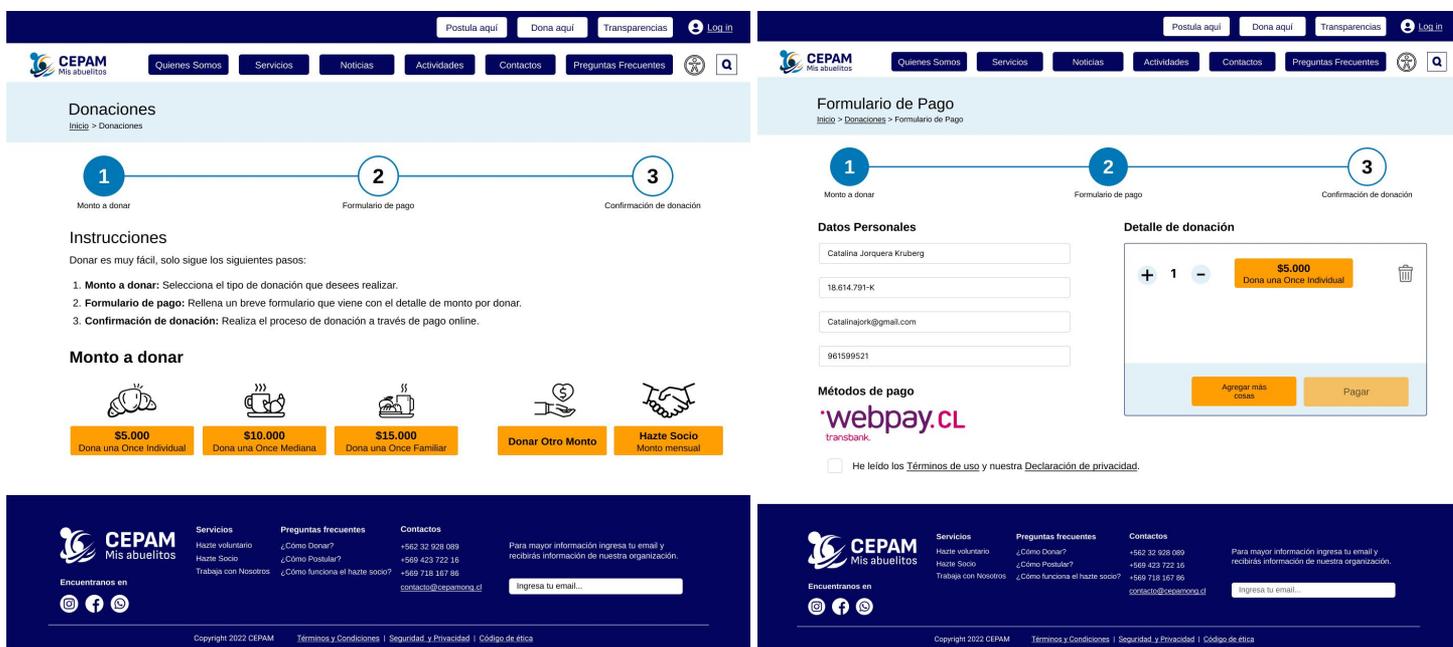
Comenzamos dándole vida al home, incorporando los 2 menús reflejados en el mapa de navegación, considerando en el primero los botones de "Postula aquí", "Dona aquí", (además de transparencia y el login que lleva a la página privada de los administradores), etiquetados primordiales al ser parte de las tareas críticas de nuestro proyecto, por lo que debíamos dejarlos con mayor visibilidad, luego incorporamos una galería de fotos del CEPAM, información de quienes somos para dar a conocer un poco más qué es y de que se trata la organización, de ahí pasamos a crear una sección de noticias destacadas, contactos, luego una nueva galería de fotos y finalmente el footer con los servicios, preguntas frecuentes y contactos.



Luego comenzamos a diseñar nuestro primer flujo, el flujo de donaciones, al cual se llega clickeando el botón “Dona aqui” que se encuentra en el primer menú disponible. En ésta pantalla mostramos las distintas formas de donar y sus instrucciones, considerando también la visibilización de los pasos a seguir, como opciones de montos a donar, consideramos los siguientes: Dona una once individual de 5.000 pesos, dona una once mediana de 10.000 pesos, dona una once familiar de 15.000 pesos, dona otro monto y la opción de hacerse socio.

La opción de donar distintos tipos de onces, la propusimos con el fin de hacer de éste proceso algo más lúdico y dar opciones de montos fijos a las personas usuarias, la opción de donar otro monto se propuso con el fin de dar la opción de donar algún otro monto mayor opcional y la opción de hazte socio, se creó con el fin de que las personas usuarias pudieran inscribirse y realizar donaciones de manera mensual.

En el caso de seleccionar la opción de donar una once (cualquiera de los 3 tamaños), lleva a la persona usuaria al formulario de pago donde le piden rellenar algunos datos personales como, Nombre y Apellido, rut, mail y teléfono de contacto, también existe la opción de agregar o quitar onces, luego se indica el método de pago mediante webpay y se deben aceptar los términos de uso y condiciones para finalmente poder clickear la opción pagar que los lleva a la siguiente pantalla donde le piden agregar datos de la tarjeta para poder efectuar al pago, y finalmente pasamos a la última pantalla donde se informa sobre la confirmación de la donación y se da un mensaje de agradecimiento por el aporte realizado, teniendo la opción de volver nuevamente al home o de seguir donando.



Ingresa los datos de tu tarjeta:

Número de tarjeta

Fecha de expiración CVV

Cuotas

Pagar

Postula aquí | Dona aquí | Transparencias | Log in

CEPAM Mis abuelitos | Quiénes Somos | Servicios | Noticias | Actividades | Contactos | Preguntas Frecuentes

Confirmación de donación
Inicio > Donaciones > Formulario de Pago > Confirmación de donación

1 Monto a donar | 2 Formulario de pago | 3 Confirmación de donación

Gracias por tu aporte
Con tu aporte haz hecho feliz a nuestros abuelitos del CEPAM

[Volver al Inicio](#) [Seguir Donando](#)

CEPAM Mis abuelitos | Servicios: Hazte voluntario, Hazte Socio, Trabaja con Nosotros | Preguntas frecuentes: ¿Cómo Donar?, ¿Cómo Postular?, ¿Cómo funciona el hazte socio? | Contactos: +562 32 928 089, +569 423 722 16, +569 718 167 86, contacto@cepamora.cl | Para mayor información ingresa tu email y recibirás información de nuestra organización. Encuentranos en [social media icons] | Ingresar tu email... | Copyright 2022 CEPAM | Términos y Condiciones | Seguridad y Privacidad | Código de ética

En el caso de que la persona usuaria decida donar otro monto distinto a las onces, el flujo es varía un poco, luego de clicar “donar otro monto” se da paso a un formulario donde le piden los mismos datos personales que se solicitaron en el flujo anterior y luego se le pide rellenar el monto opcional que decida donar, se informa el medio de pago y se debe aceptar los términos y condiciones para proceder a pagar, en la siguiente pantalla se pide seleccionar con qué tipo de tarjeta va a pagar y los datos de esa tarjeta, para finalmente llegar a la última pantalla del flujo donde se confirma la donación, se agradece nuevamente por el aporte realizado y se da la opción de volver al home o seguir donando.

Postula aquí | Dona aquí | Transparencias | Log in

CEPAM Mis abuelitos | Quiénes Somos | Servicios | Noticias | Actividades | Contactos | Preguntas Frecuentes

Donaciones
Inicio > Donaciones

1 Monto a donar | 2 Formulario de pago | 3 Confirmación de donación

Instrucciones
Donar es muy fácil, solo sigue los siguientes pasos:
 1. **Monto a donar:** Selecciona el tipo de donación que desees realizar.
 2. **Formulario de pago:** Rellena un breve formulario que viene con el detalle de monto por donar.
 3. **Confirmación de donación:** Realiza el proceso de donación a través de pago online.

Monto a donar

\$5.000 Dona una Once Individual

\$10.000 Dona una Once Mediana

\$15.000 Dona una Once Familiar

Donar Otro Monto

Hazte Socio Monto mensual

CEPAM Mis abuelitos | Servicios: Hazte voluntario, Hazte Socio, Trabaja con Nosotros | Preguntas frecuentes: ¿Cómo Donar?, ¿Cómo Postular?, ¿Cómo funciona el hazte socio? | Contactos: +562 32 928 089, +569 423 722 16, +569 718 167 86, contacto@cepamora.cl | Para mayor información ingresa tu email y recibirás información de nuestra organización. Encuentranos en [social media icons] | Ingresar tu email... | Copyright 2022 CEPAM | Términos y Condiciones | Seguridad y Privacidad | Código de ética

Postula aquí | Dona aquí | Transparencias | Log in

CEPAM Mis abuelitos | Quiénes Somos | Servicios | Noticias | Actividades | Contactos | Preguntas Frecuentes

Formulario de Pago
Inicio > Donaciones > Formulario de Pago

1 Monto a donar | 2 Formulario de pago | 3 Confirmación de donación

Datos Personales

Monto a donar

Métodos de pago
webpay.cl transbank

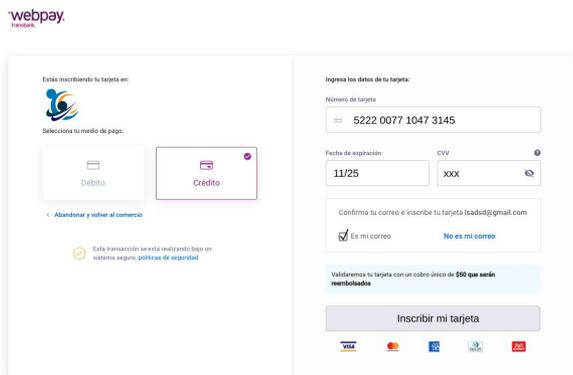
He leído los [Términos de uso](#) y nuestra [Declaración de privacidad](#).

[Volver atrás](#) [Pagar](#)

CEPAM Mis abuelitos | Servicios: Hazte voluntario, Hazte Socio, Trabaja con Nosotros | Preguntas frecuentes: ¿Cómo Donar?, ¿Cómo Postular?, ¿Cómo funciona el hazte socio? | Contactos: +562 32 928 089, +569 423 722 16, +569 718 167 86, contacto@cepamora.cl | Para mayor información ingresa tu email y recibirás información de nuestra organización. Encuentranos en [social media icons] | Ingresar tu email... | Copyright 2022 CEPAM | Términos y Condiciones | Seguridad y Privacidad | Código de ética

En el caso de que la persona usuaria decida hacerse socio, el flujo es el siguiente:

Luego de clicar “Hazte socio”, se da paso al mismo formulario de las otras opciones ya mencionadas y luego se dan algunas opciones de montos sugeridos para donar de manera mensual y también se deja un espacio para rellenar el monto que la persona usuaria decida, ya seleccionado el monto a donar, se informa el medio de pago y se aceptan los términos y condiciones de uso para dar paso a el botón “pagar” que lleva a la página de opciones de pago y datos de la tarjeta para finalmente pasar a la pantalla final de confirmación del aporte, dando un agradecimiento y dando la opción de volver al home o seguir donando.



Éste primer diseño en alta fidelidad de nuestro prototipo consideró sólo el diseño del home y el flujo de las distintas formas para poder donar, debido a que éste es nuestro flujo principal, siendo éste de mayor relevancia para el CEPAM ya que les permitirá reunir más fondos para poder seguir creciendo como organización y así poder ayudar a más abuelitos de escasos recursos.

Luego de tener la versión web lista, la llevamos a la versión mobile con el fin de poder testear ambas versiones con nuestras personas usuarias, se muestra la versión mobile a continuación.

Versión mobile

Luego de tener la versión web lista, la llevamos a la versión mobile con el fin de poder testear ambas versiones con nuestras personas usuarias, a continuación les mostramos la versión mobile:

Ésta versión está diseñada bajo los mismos parámetros que la versión web, lo único que cambia es que aquí tenemos integrado un menú tipo hamburguesa donde encontramos los flujos de “postula aquí” y “dona aquí”.

Home y menú hamburguesa:



Flujo de donaciones: Dona una once

Donaciones
Inicio > Donaciones

Instrucciones
Donar es muy fácil, solo sigue los siguientes pasos:

1. **Monto a donar:** Selección el tipo de donación o el monto realzar.
2. **Formulario de pago:** Rellena un breve formulario que viene con el detalle de monto por donar.
3. **Confirmación de donación:** Revisa el monto de donación e vuelve de pago online.

Monto a donar

- \$5.000 **Donar una Once Familiar**
- \$10.000 **Donar una Once Mediana**
- \$15.000 **Donar una Once Familiar**
- Donar Otro Monto**
- Hazte Socio** Monta mensual

Formulario de pago
Inicio > Donaciones > Formulario de pago

Datos Personales

Catalina Jorgera Krueberg
18.014.791-K
Catalinajork@gmail.com
981589521

Métodos de pago
webpay.cl Transacc.
 He leído los Términos de Uso y he acepto los [Términos de Privacidad](#)

Detalle de donación
+ 1 = **\$5.000** Donar una Once familiar

Formulario de pago
Inicio > Donaciones > Formulario de pago

Datos Personales

Catalina Jorgera Krueberg
18.014.791-K
Catalinajork@gmail.com
981589521

Métodos de pago
webpay.cl Transacc.
 He leído los [Términos de Uso](#) y he acepto los [Términos de Privacidad](#)

Detalle de donación
+ 1 = **\$5.000** Donar una Once familiar

Confirmación de donación
Inicio > Donaciones > Form de pago > Conf. de donación

Gracias por tu aporte
Con tu aporte nos ayudas a mejorar el mundo del CEPAM

webpay.cl
Pagar

Encuentranos en
Servicios: Hazte voluntario, Hazte Socio, Trabaja con nosotros.
Contactos: +562 32 028 089, +569 423 722 35, +569 718 167 88, contacto@cepam.org.cl
Preguntas frecuentes: ¿Cómo Donar?, ¿Cómo Pagar?, ¿Cómo funciona el hazte socio?
Para mayor información, ingresa tu email y recibiras información de nuestra organización.
Ingresar tu email...
Copyright 2022 CEPAM. Términos y Condiciones | Seguridad y Privacidad | Cobertura de datos

Flujo de donaciones: Donar otro monto

Donaciones

1. Monto a donar
2. Formulario de pago
3. Confirmación de donación

Instrucciones

Donar es muy fácil, solo sigue los siguientes pasos:

- Monto a donar:** Selecciona el tipo de donación que deseas realizar.
- Formulario de pago:** Rellena un formulario que viene con el detalle de monto por donar.
- Confirmación de donación:** Finaliza el proceso de donación a través de pago online.

Monto a donar

€5.000
Dono una Dosis Individual

€10.000
Dono una Dosis Mediana

€15.000
Dono una Dosis Familiar

Donar Otro Monto

Hazte Socio
Monto mensual

Formulario de pago

1. Monto a donar
2. Formulario de pago
3. Confirmación de donación

Datos Personales

Catalina Jorquera Krueger
18.614.791-K
Catalinajork@gmail.com
961599521

Monto a donar mensualmente

22.000

Métodos de pago

webpay.cl
He leído los [Términos de uso](#) y acepto la [Declaración de privacidad](#)

Formulario de pago

1. Monto a donar
2. Formulario de pago
3. Confirmación de donación

Datos Personales

Catalina Jorquera Krueger
18.614.791-K
Catalinajork@gmail.com
961599521

Monto a donar mensualmente

22.000

Métodos de pago

webpay.cl
He leído los [Términos de uso](#) y acepto la [Declaración de privacidad](#)

Confirmación de donación

Gracias por tu aporte
Con tu aporte has hecho falta a nuestros voluntarios del CEPAM

Encuentranos en

Servicios
Hazte voluntario
Hazte Socio
Trabaja con nosotros

Contactos
+562 32 820 086
+569 423 722 16
+569 718 107 86
contacto@cepam.org.cl

Preguntas frecuentes
¿Cómo Donar?
¿Cómo Pagar?
¿Cómo funciona el hazte socio?

Para mayor información ingresa tu email y recibirá información de nuestra organización.

Ingresa tu email...

Copyright 2022 CEPAM | Términos y Condiciones | Seguridad y Privacidad | Colaboradores

Flujo de donaciones: Hazte socio

The flow consists of the following steps:

- Donaciones:** Selection screen with instructions and amount options (\$5,000, \$10,000, \$15,000, Donar Otro Monto, Hazte Socio).
- Formulario de pago:** Personal data form (Name: Catalina Jorgana Krueberg, ID: 18.614.791-K, Email: Catalinajork@gmail.com, Phone: 961599521).
- Formulario de pago:** Monthly donation amount selection (\$10,000, \$20,000, \$30,000, Ingresar un monto).
- Formulario de pago:** Payment method selection (webpay.cl).
- Formulario de pago:** Confirmation of payment details (Card: 4222 0077 047 1105, Amount: \$10,000).
- Formulario de pago:** Confirmation of donation with a thank you message and social media links.
- Confirmación de donación:** Final confirmation screen with a thank you message and social media links.

Test de usabilidad

Ya con nuestro prototipo de alta fidelidad clickeable diseñado en ambas versiones, daremos paso a la realización de nuestro test de usabilidad enfocado en el flujo de donaciones como se mencionó anteriormente.

Para comenzar fijamos los objetivos que debemos cumplir con la realización de nuestro test.

Objetivo general

Conocer el nivel de usabilidad respecto al flujo de donaciones dentro de la plataforma del CEPAM, ya sea mediante la versión web y mobile del prototipo desarrollado.

Objetivos específicos

- Medir el nivel de eficacia de los usuarios que donan al CEPAM.
- Identificar si los usuarios logran completar el flujo de donación.
- Conocer el nivel de fiabilidad que tienen los usuarios al momento de donar en el CEPAM.

También fijamos una hipótesis que debemos confirmar o refutar al finalizar nuestro test de usabilidad.

Hipótesis

“Creemos que el aumento de las donaciones para la fundación se logrará si los donantes logran encontrar información confiable y actualizada con la mejora del sistema de donaciones”.

Donaciones actualmente en el CEPAM

Actualmente el CEPAM sólo recibe donaciones en forma de insumos tales como; alimentos, pañales, ropa, gas, entre otros, debido a que no tienen incorporado un sistema para recibir donaciones monetarias, lo que les afecta, ya que sin ese dinero no pueden seguir creciendo y por ende ayudando con la estadía de más adultos mayores de escasos recursos.

Pregunta de investigación

Para poder estructurar nuestro guión y decidir qué métricas utilizaremos para medir nuestro test, planteamos una pregunta de investigación:

¿Como las personas usuarias que son donantes frecuentes de alguna institución, interactúan con la sección de donaciones de la plataforma del CEPAM y qué aspectos son esenciales para su uso?

Ésta respuesta la sabremos al finalizar nuestro test de usabilidad.

Métodos utilizados

Métricas

Las métricas que utilizaremos para responder a nuestros objetivos y a nuestra pregunta de investigación son las siguientes:

- SUS (Escala de usabilidad): métrica subjetiva que mide la percepción de usabilidad mediante un cuestionario de 10 ítems con 5 opciones de respuestas para los encuestados; de Muy de acuerdo a Muy en desacuerdo.

- Tasa de éxito: métrica de rendimiento que mide el porcentaje de tareas que los usuarios completan correctamente.

Personas usuarias

Las personas usuarias con las que realizaremos el test de usabilidad, son personas que se encuentran familiarizadas con procesos de donación y transacciones mediante plataformas web, de edad entre 25 y 40 años.

Formato de ejecución del test

Los test se realizarán de forma remota y moderada, se emplearán herramientas Maze y figma para interactuar con el prototipo, nos reuniremos con las personas usuarias mediante zoom y testaremos la versión web y mobile con las cuales realizaremos un estudio de carácter cualitativo.

Estructura del guión

Antes de comenzar a realizar los test de usabilidad, debimos armar nuestro guión, el cual comienza presentándonos, dando una pequeña introducción y explicando de qué se trata la actividad, luego realizamos una entrevista previa donde se piden algunos datos personales como nivel tecnológico, relación con las donaciones entre otros, luego pasamos de lleno al test de usabilidad que tuvo una duración promedio de 50 minutos por persona, luego pasamos a unas preguntas post flujos, donde se les consulta a las personas usuarias sobre sus experiencias con las actividades realizadas en el test, ya terminando realizamos una preguntas de cierre, donde se les pide que nos den sugerencias, se les pregunta sobre la complejidad de las tareas asignadas y se les pide que nos den sus preferencias de acuerdo a la actividad, y para finalizar se les realiza una encuesta SUS (mediante google form) para medir la escala de usabilidad de los flujos realizados.

Guión test de usabilidad

Buenas tardes, primero que nada saludarte y agradecerte que quieras participar en esta iniciativa junto a nosotros.

Antes que nada queremos presentarnos, somos ____ y ____ .

Somos un grupo académico que tenemos como objetivo mejorar el funcionamiento de la plataforma del CEPAM (centro de protección al adulto mayor), y por ello estamos interesados en conocer cómo las personas usan la plataforma que se está desarrollando.

Quiero dejarte muy claro que estamos evaluando el sitio, no a ti.

Necesitamos saber lo que piensas, así que puedes ser totalmente honesta(o) y que digas tus comentarios en voz alta al momento de realizar las acciones, todo lo que nos puedas decir nos va a ayudar a mejorar este sitio web.

Es importante mencionar que todo lo que conversemos el día de hoy será usado solo con fines investigativos, no serán publicados ni difundidos bajo ningún motivo, adicionalmente deseamos pedir tu consentimiento para grabar esta conversación. Cuando iniciemos la grabación volveremos a hacer la misma pregunta para que quede registrado.

¿Tienes alguna pregunta antes de comenzar?

COMENZAR A GRABAR

Hola ___ bueno nuevamente queremos agradecer tu participación en ésta actividad, como te contábamos, somos un grupo académico que tenemos como objetivo mejorar el funcionamiento de la plataforma del CEPAM.

Para comenzar te pedimos tu consentimiento para grabar ésta sección, todo lo que realizemos se utilizará sólo con fines académicos

Te comentamos que esta actividad la realizaremos mediante 2 versiones, la versión web (computador) y la versión móvil (celular).

Para comenzar te realizaremos una entrevista previa.

Entrevista previa

Datos personales

- ¿Cuál es su año de nacimiento?
- ¿A qué se dedica?

Comportamiento habitual en el servicio

- ¿Con qué frecuencia realiza donaciones?
 - Nunca
 - Casi Nunca
 - Ocasionalmente
 - Casi todos los días
 - Todos los días
- ¿Qué servicio utiliza con frecuencia para realizar donaciones? ¿Por qué?
- ¿Qué tipo de organización considera confiables para donar?
- ¿Qué formas y medios de pago utiliza con frecuencia para donar? ¿Por qué?

Nivel de digitalización

- ¿Qué modelo de celular tiene?
- ¿Qué acciones realiza desde su celular?
- ¿Realiza transacciones desde su celular?
 - Nunca
 - Casi Nunca
 - Ocasionalmente
 - Casi todos los días
 - Todos los días
- ¿Qué transacciones realiza? (ejemplos como pagos, transacciones bancarias, comprar en tiendas?)

Script Test de usabilidad

(Pauta de moderación)

Flujo N°1: Donaciones por monto recomendado

Prototipo a testear: Donaciones

Escenario: “Tu amigo te pide donar al CEPAM donde reside su abuelito y te pasa el link para que veas la página. Como lo haces con el motivo de hacerle un favor, deseas hacerlo de forma rápida”.

Para una mayor comodidad se utilizarán datos aleatorios en la sección de datos personales y datos de tarjeta.

[Instrucción] Como primera tarea te pedimos que realices una donación de 5.000 pesos con pago webpay, la actividad comenzará desde el inicio de la página.

[Comportamiento esperado] Qué identifique el comienzo del flujo de carga y pueda lograr el objetivo

Flujo N°2: Donar un monto de 22.000

Prototipo a testear: Donaciones

[Instrucción]: A continuación se presenta la segunda actividad, en este caso te pediremos que realices una donación por 22.000 mediante pago webpay y con tu tarjeta de crédito

[Comportamiento esperado] Qué identifique el comienzo del flujo de carga

Flujo N°3: Hazte socio

Prototipo a testear: Donaciones

[Instrucción]: A continuación se presenta la segunda actividad, en este caso te pediremos que te inscribas en el proceso de donación mensual habilitado dentro de la plataforma con una donación de 22.000 pesos mediante pago webpay y que pagues con tarjeta de crédito.

Preguntas post flujos

- ¿Qué le pareció la experiencia de donar 5.000 pesos con las pantallas?
 - Totalmente satisfecho/a
 - Satisfecho/a
 - Algo satisfecho/a
 - Insatisfecho/a
 - Totalmente insatisfecho/a

- ¿Por qué evalúa de esta forma su experiencia?

- ¿Qué le pareció la experiencia de donar otro monto con las pantallas?
 - Totalmente satisfecho/a
 - Satisfecho/a
 - Algo satisfecho/a
 - Insatisfecho/a
 - Totalmente insatisfecho/a

- ¿Por qué evalúa de esta forma su experiencia?
- ¿Cuál de las dos alternativas preferiría? ¿Por qué?

- ¿Qué le pareció la experiencia de hacerse socio?
 - Totalmente satisfecho/a
 - Satisfecho/a

- Algo satisfecho/a
- Insatisfecho/a
- Totalmente insatisfecho/a

- ¿Por qué evalúa de esta forma su experiencia?

Preguntas de cierre

- ¿Qué método se te hizo más cómodo?
- ¿Qué fue lo que más te costó hacer dentro de las tareas?
- Sobre el pago con tarjeta ¿Cuál prefiere y por qué?
- ¿Qué le parecieron las ayudas gráficas para entender el uso de la forma de pago?
- ¿Tiene alguna sugerencia?
- ¿Qué te pareció la actividad?

Encuesta SUS (Sistem Usability Scale)

Por favor, en relación a su experiencia durante esta prueba, indique su nivel de acuerdo con cada una de las siguientes declaraciones:

1. Creo que me gustaría usarlo con frecuencia

| | | | | | | |
|-------------------|---|---|---|---|---|----------------|
| Muy en desacuerdo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Muy de acuerdo |
|-------------------|---|---|---|---|---|----------------|

2. Me pareció muy complejo

| | | | | | | |
|-------------------|---|---|---|---|---|----------------|
| Muy en desacuerdo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Muy de acuerdo |
|-------------------|---|---|---|---|---|----------------|

3. Pienso que es fácil de usar

| | | | | | | |
|-------------------|---|---|---|---|---|----------------|
| Muy en desacuerdo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Muy de acuerdo |
|-------------------|---|---|---|---|---|----------------|

4. Creo que necesitaría ayuda de un experto

| | | | | | | |
|-------------------|---|---|---|---|---|----------------|
| Muy en desacuerdo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Muy de acuerdo |
|-------------------|---|---|---|---|---|----------------|

5. Encontré que las funcionalidades estaban bien integradas

| | | | | | | |
|-------------------|---|---|---|---|---|----------------|
| Muy en desacuerdo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Muy de acuerdo |
|-------------------|---|---|---|---|---|----------------|

6. Pienso que es inconsistente y confuso

| | | | | | | |
|-------------------|---|---|---|---|---|----------------|
| Muy en desacuerdo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Muy de acuerdo |
|-------------------|---|---|---|---|---|----------------|

7. Imagino que la mayoría de las personas aprenderán a usarlo rápidamente

| | | | | | | |
|-------------------|---|---|---|---|---|----------------|
| Muy en desacuerdo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Muy de acuerdo |
|-------------------|---|---|---|---|---|----------------|

8. Al utilizarlo me pareció lento y con demasiados pasos

| | | | | | | |
|-------------------|---|---|---|---|---|----------------|
| Muy en desacuerdo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Muy de acuerdo |
|-------------------|---|---|---|---|---|----------------|

9. Me sentí confiado en su manejo

| | | | | | | |
|-------------------|---|---|---|---|---|----------------|
| Muy en desacuerdo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Muy de acuerdo |
|-------------------|---|---|---|---|---|----------------|

10. Creo que necesito aprender muchas cosas antes de manejarlo en él

| | | | | | | |
|-------------------|---|---|---|---|---|----------------|
| Muy en desacuerdo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Muy de acuerdo |
|-------------------|---|---|---|---|---|----------------|

Contexto y actividades

Como se muestra anteriormente en el guión, para realizar la actividad de test de usabilidad, comenzamos dando un poco de contexto a nuestras personas usuarias, y las pusimos en el siguiente escenario:

“Tu amigo te pide donar al CEPAM donde reside su abuelito y te pasa el link para que veas la página. Como lo haces con el motivo de hacerle un favor, deseas hacerlo de forma rápida”.

Como primera tarea les pedimos que realizaran el flujo de: donar un monto recomendado de 5.000 pesos.

Como segunda tarea les pedimos que realizaran el flujo de: donar otro monto: de 20.000 pesos

Y finalmente como última tarea del pedimos que realizaran el flujo de : Realizar una donación mensual de 20.000 pesos.

The image shows a screenshot of the CEPAM Mis abuelitos website's donation page. The page is titled "Donaciones" and has a navigation menu with links for "Quienes Somos", "Servicios", "Noticias", "Actividades", "Contactos", and "Preguntas Frecuentes". There are also buttons for "Postula aquí", "Dona aquí", "Transparencias", and "Log in".

The main content area is divided into three steps:

- 1** Monto a donar
- 2** Formulario de pago
- 3** Confirmación de donación

Below the steps, there are instructions: "Donar es muy fácil, solo sigue los siguientes pasos:"

- 1. Monto a donar:** Selecciona el tipo de donación que desees realizar.
- 2. Formulario de pago:** Rellena un breve formulario que viene con el detalle de monto por donar.
- 3. Confirmación de donación:** Realiza el proceso de donación a través de pago online.

The "Monto a donar" section features five options:

- \$5.000** Dona una Once Individual
- \$10.000** Dona una Once Mediana
- \$15.000** Dona una Once Familiar
- Donar Otro Monto**
- Hazte Socio** Monto mensual

Three tasks are annotated with dashed orange lines and circles:

- 1ª Tarea:** Donar \$5.000 pesos (points to the \$5.000 option).
- 2ª Tarea:** Donar otro monto: \$22.000 pesos (points to the "Donar Otro Monto" option).
- 3ª Tarea:** Donación mensual: \$20.000 pesos (points to the "Hazte Socio" option).

The footer contains the CEPAM logo, contact information, and social media links.

Resultados Escala de Usabilidad (SUS) versión Web

El resultado de la encuesta SUS para la versión web fué de un 83 por ciento, considerándose como un porcentaje en el rango de >81 definido como excelente según la calificación de la escala de usabilidad.

Resultado SUS: 83,00

| | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 | Q10 | SUS | Nota | | | NPS |
|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|------|------|---------------------|-----------|----------|
| Usuario 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 100 | A | Lo mejor imaginable | ACEPTABLE | PROMOTOR |
| Usuario 2 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 1 | 5 | 1 | 92,5 | A | Lo mejor imaginable | ACEPTABLE | PROMOTOR |
| Usuario 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 65 | D | OK/Aceptable | AL MÁRGEN | PROMOTOR |
| Usuario 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 62,5 | D | OK/Aceptable | AL MÁRGEN | PROMOTOR |
| Usuario 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 1 | 5 | 1 | 95 | A | Lo mejor imaginable | ACEPTABLE | PROMOTOR |

Resultados Escala de Usabilidad (SUS) mobile

El resultado de la encuesta SUS para la versión mobile fué de un 83,5 por ciento, considerándose como un porcentaje en el rango de >81 definido como excelente según la calificación de la escala de usabilidad.

Resultado SUS: 83,5

| | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 | Q10 | SUS | Nota | | | NPS |
|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|------|------|---------------------|-----------|----------|
| Usuario 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 100 | A | Lo mejor imaginable | ACEPTABLE | PROMOTOR |
| Usuario 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 100 | A | Lo mejor imaginable | ACEPTABLE | PROMOTOR |
| Usuario 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 65 | D | OK/Aceptable | AL MÁRGEN | PROMOTOR |
| Usuario 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 67,5 | D | OK/Aceptable | AL MÁRGEN | PROMOTOR |
| Usuario 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 5 | 1 | 85 | A | Lo mejor imaginable | ACEPTABLE | PROMOTOR |

Resultados métricas de eficacia versión web

El resultado en términos de eficacia al realizar las 3 actividades indicadas a todas las personas usuarias, fueron mayoritariamente logradas, a excepción de 1 tarea; el usuario número 5 logra parcialmente realizar la actividad 3 de donar 20.000 pesos mensualmente, con ayuda del moderador.

| Actividades Usuarios | Actividad 1 Donar \$5.000 | Actividad 2 Donar \$22.000 | Actividad 3 Donar \$20.000 mensual |
|-------------------------|------------------------------|-------------------------------|--|
| Usuario 1 | L | L | L |
| Usuario 2 | L | L | L |
| Usuario 3 | L | L | L |
| Usuario 4 | L | L | L |
| Usuario 5 | L | L | PL |

L: Logrado
 PL: Parcialmente logrado
 NL: No logrado

Resultados métricas de eficacia versión mobile

El resultado en términos de eficacia al realizar las 3 actividades indicadas a todas las personas usuarias, fueron mayoritariamente logradas, a excepción de 1 tarea; el usuario número 5 logra parcialmente realizar la actividad 3 de donar 20.000 pesos mensualmente, con ayuda del moderador.

| Actividades Usuarios | Actividad 1 Donar \$22.000 | Actividad 2 Donar \$5.000 | Actividad 3 Donar \$20.000 mensual |
|-------------------------|-------------------------------|------------------------------|--|
| Usuario 1 | L | L | L |
| Usuario 2 | L | L | L |
| Usuario 3 | L | L | L |
| Usuario 4 | L | L | L |
| Usuario 5 | L | L | PL |

L: Logrado
 PL: Parcialmente logrado
 NL: No logrado

Eficacia con detalle de problemas

Problema 1 de usabilidad (información): Las personas usuarias no tienen claridad acerca de la información relacionada con el proceso de “Hazte socio”, porque no existe una sección dentro de la pantalla que especifique éste tipo de información.

Relatos usuarios:

“No queda claro, colocar un texto que diga que va a estar suscrito por tanto tiempo, cada mes se te cobrará, o que te llegue un correo informando eso”

“Tal vez colocar que ésto será recurrente mensual, para que no me asuste cuando llegue el cobro”

“Es importante ver los tiempos de facturación”

Recomendación: Dejar una sección visible que informe claramente de lo que trata la opción de Hazte socio, los cobros y periodicidad del mismo, antes de proceder con el pago.



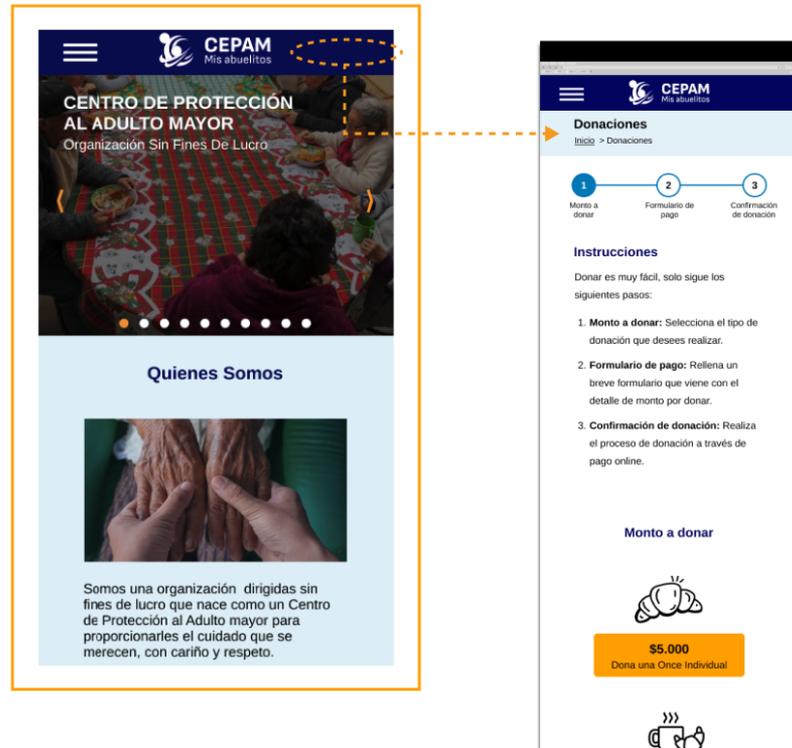
Problema 2 de usabilidad versión mobile (encontrabilidad-visibility): Las personas usuarias se sienten incómodas al buscar el botón de donación dentro del menú de hamburguesa porque se suma un paso adicional en comparación a la versión web.

Relatos usuarios:

“ En mobile es más difícil encontrar porque está en el menú”

“Tal vez en mobile colocar el botón donar aparte del menú para que sea más fácil de donar, aunque la mayoría ya saben, pero si no son expertos, afuera puede ser más visible”

Recomendación: Dejar un botón de donación dentro del home o resaltar el botón de donación.



Problema 3 de usabilidad (comprensión): Las personas no asocian la etiqueta “Hazte socio” a donaciones que se puedan realizar mensualmente, por lo que dudan e incluso toman otras opciones, porque las personas se encuentran acostumbrados a términos “suscripciones” por el uso de plataformas como Netflix

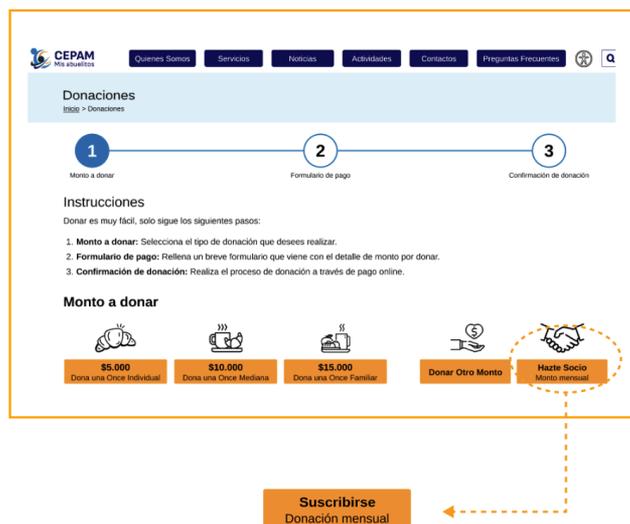
Relatos usuarios:

“ Debería estar la palabra suscripción y como no estaba, opté por” postula aquí”

“ No estoy muy seguro, parece que fuera a ser un partner o socio, lo veo como una empresa”

“ Con el tema de suscripción, mucha gente ya lo maneja con Netflix u otra plataforma, ya sabe que es algo recurrente”

Recomendación: Cambiar etiquetado del botón “Hazte socio” por “Suscribirse” o cambiar el ícono del botón.



Problema 4 de usabilidad (información): Actualmente la plataforma antes de pagar no informa el monto que el usuario ingresó para pagar, lo que genera en las personas temor por si introduce un mal dígito y no se percata.

Relatos usuarios:

“ Este monto abierto puede causar problemas porque por error de tipeo yo coloqué 220 mil o algo o un monto que no quería donar”

“ Al momento de pagar que salte un pop up que diga vas a pagar tanto, estás de acuerdo y no se te pasa un cero”

Recomendación: Agregar un modal informativo antes de continuar con el pago.



Problema 5 de usabilidad (funciones): Una persona considera que los botones para agregar o eliminar más ítems está demás en el proceso de donaciones sugeridas y lo hace molestar.

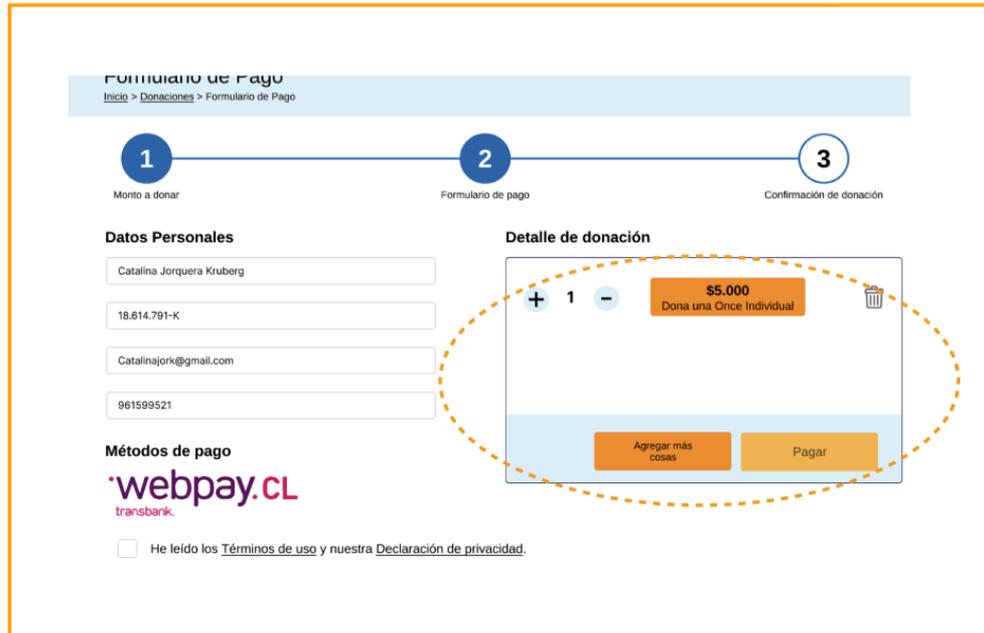
Relatos usuarios:

“ Me molestó un poquito el carrito de compra el botón + y -”

“ Para mi ésta opción está demás, sabía que iba a donar 5 mil, no sé para qué quiero agregar otro ítem si ya dije que iba a donar 5mil”

“ Tal vez se podría presentar otra forma en el menú anterior, antes de llegar a ésto, parece ser un carrito de compra y no me convence”

Recomendación: Hacer pruebas A/B testing para validar si quitar éste elemento puede agilizar el proceso de pago. Contabilizar cuántas personas hacen uso de éste elemento



Problema 6 de usabilidad (comprensión): Las personas interpretan diferente la cantidad de personas que se estarán beneficiando por cada opción de once a donar, porque se usan los términos once categorizando en: individual, mediana y familiar.

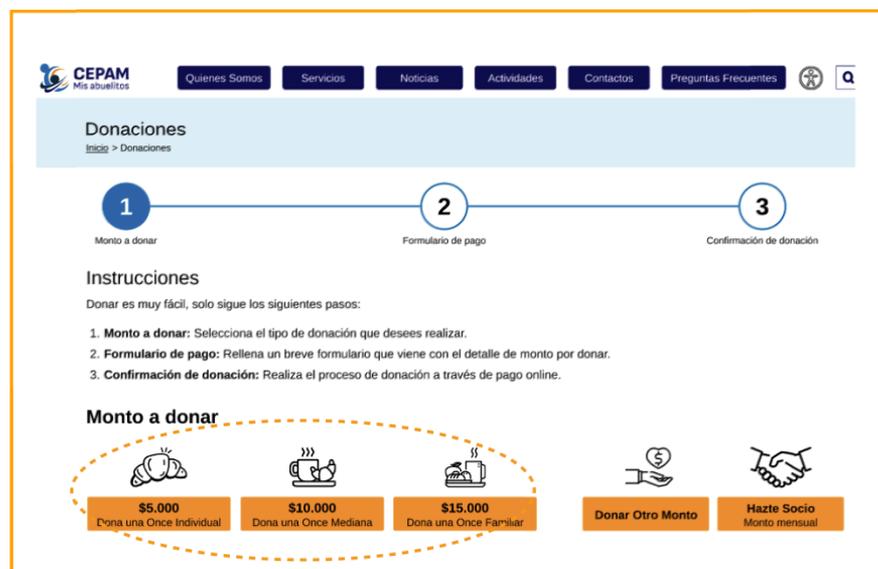
Relatos usuarios:

“Yo donaría, tal vez la de 5 mil y 3 veces y no la de 15 mil porque así 3 personas comen y no una sola”

“Desde mi punto de vista el de 5 mil es muy mezquino y el de 15 mil no tengo tanto dinero, así que la opción del medio y el incentivo del pan y el café me gustó”

“Once familiar me imagino 4 personas, como pancito y pastel para todos”

Recomendación: Aclarar la cantidad de personas que pueden beneficiarse por opción. Utilizar una categorización clara.



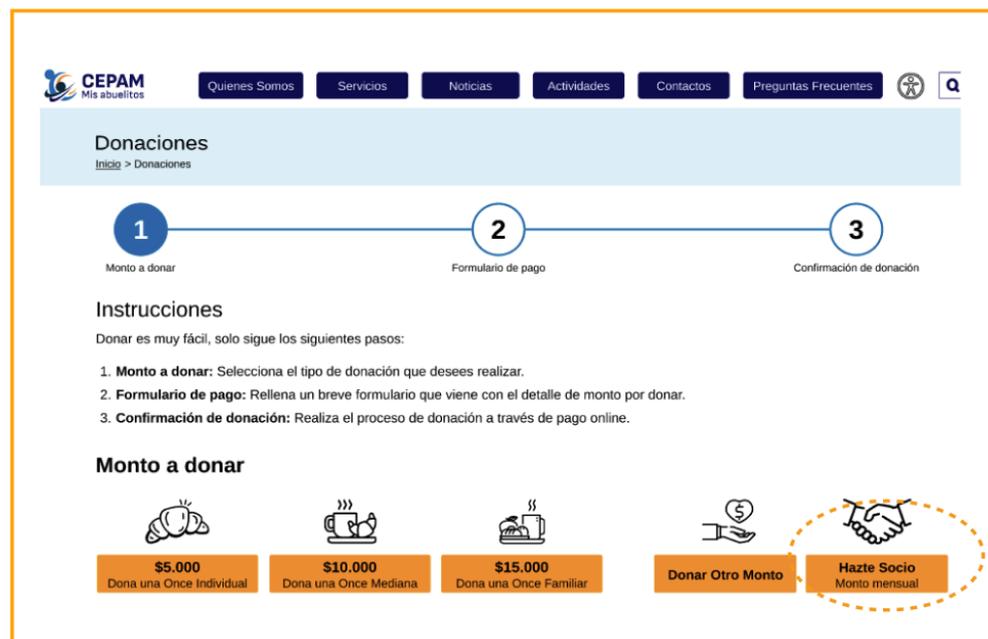
Problema 7 de usabilidad (encontrabilidad-visibility): Las personas consideran que “Hazte socio” debería estar resaltado o ubicado en otro lado, porque la pantalla y la mayoría de las opciones habla de donar y el hazte socio suena como a otro tema no relacionado.

Relatos usuarios:

“Hazte socio de otro color que se haga la diferencia”

“Esa parte de hazte socio debería estar en otra parte destacado en el menú”

Recomendación: Hacer pruebas A/B testing para validar 2 opciones: 1. sacar el botón a un módulo independiente y 2. resaltar el botón en otro color.



Problema 8 de usabilidad (encontrabilidad-visibility): En la versión mobile, los usuarios pueden percibir que el flujo ya terminó de aceptar “términos y condiciones” por su disposición actual, porque términos y condiciones no están cerca del botón pagar.

Relatos usuarios:

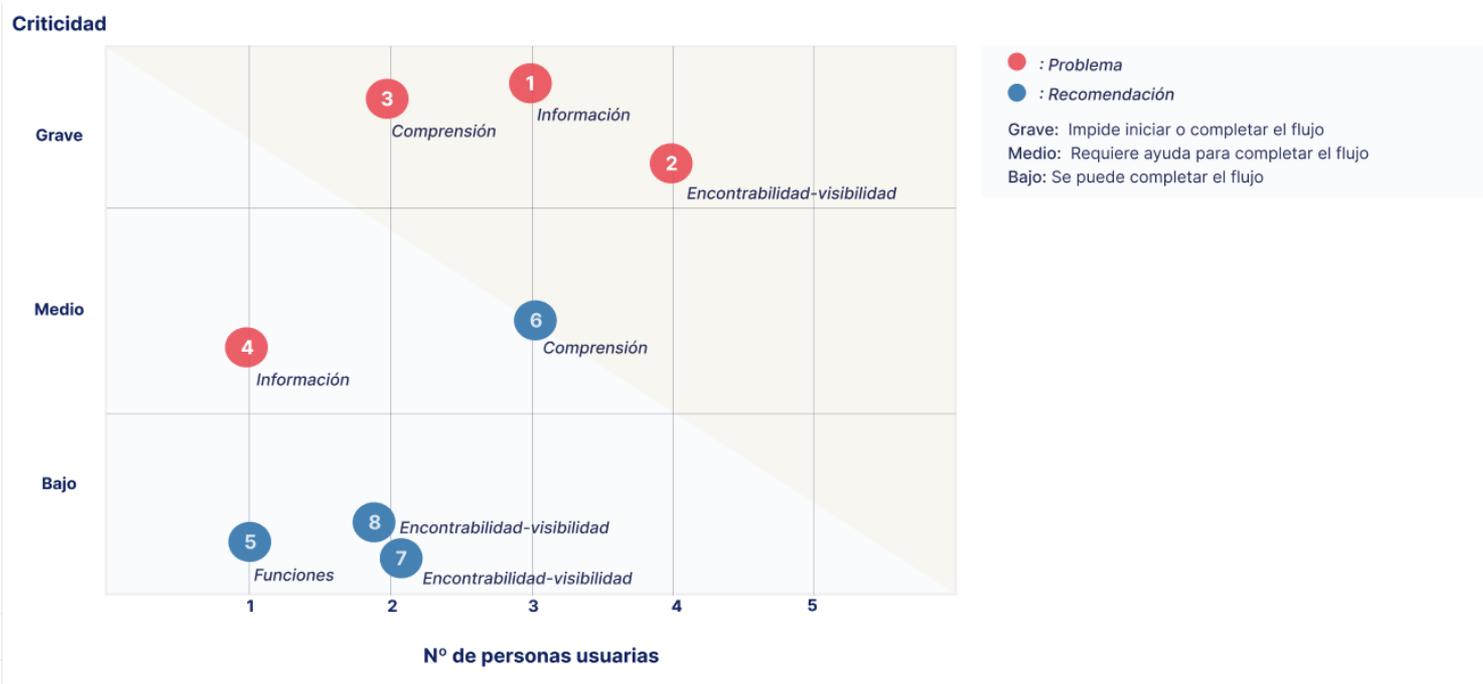
“Creo que éste botón (términos de uso) deberían destacarlo bien, más oscuro”

“Yo aquí si haría tal vez un pequeño cambio, de colocar la parte de términos y condiciones aquí debajo”

“Normalmente están al final y pensé que ya había terminado cuando vi los términos, después fué que bajé un poco más, ésto queda como no tan fácil de ver”

Recomendación: Mejorar la ubicación de éste elemento ubicándolo cerca del botón pagar, para versión mobile. Resaltar botón en la versión web.

Estrategia de priorización y recomendaciones



Problemas:

1. Falta de claridad/información del proceso "Hazte socio"
2. Incomodidad en mobile para buscar/ver botón de donaciones
3. Problemas con etiqueta "Hazte socio"
4. Falta de información en la confirmación de monto
5. Funcionalidad considerada innecesaria
6. Interpretaciones varias para las onces y montos sugeridos
7. Opción de "Hazte socio" podría resaltarse o reubicarse
8. Términos y condiciones podría resaltarse o reubicarse

Recomendaciones:

1. Resolver con urgencia el problema 2, ya que se presenta con recurrencia y puede afectar las donaciones desde la versión mobile.

2. Resolver con urgencia el problema 1 y 3 ya que se presenta con recurrencia y puede afectar las posibles suscripciones.
3. Resolver el problema 4, puede traer problemas a la persona si ingresa monto y la plataforma no lo ayuda a validar el mismo.
4. Resolver el problema 6 que evite al usuario dudar al momento de donar.
5. Tomar las demás opciones como mejora continua.

Descubrimientos e insights

Descubrimientos:

1. En una muestra total de 5 personas, el 60% considera efectiva la visibilidad del botón de donaciones en la versión web, y el 80% considera que el botón de donaciones debería ser más visible en la versión mobile.
2. En una muestra total de 5 personas, el 60% considera efectiva la visibilidad del botón de donaciones en la versión web, y el 80% considera que el botón de donaciones debería ser más visible en la versión mobile.
3. En una muestra total de 5 personas, el 80% considera que la información presentada para el proceso de donación fué clara, y el 60% consideran que el flujo de “Hazte socio” requería mayor detalle en el proceso de pago.

Insights:

A las personas usuarias les agrada la visibilidad del botón de donación a través de la versión web porque facilita su proceso de búsqueda.

A las personas usuarias les gusta cuando las funciones principales están en el home de una versión mobile porque así pueden realizar el flujo de forma más rápida.

Los apoyos visuales como pictogramas tienden a ser gratos para las personas usuarias ya que les permite visualizar ciertos procesos y les entrega fiabilidad de cómo éstos se llevan a cabo.

El menú de hamburguesa tiende a ser incómodo para algunas funciones dentro de las versiones móviles porque en ciertos casos puede dificultar la visibilidad de un flujo.

Las personas usuarias requieren mayor detalle de cierto tipo de información dentro de los procesos de “Hazte socio”, porque así les entrega mayor seguridad para realizar procesos de pago recurrente.



Considera efectiva la visibilidad del botón de donaciones en la versión desktop

Visibilidad



Considera que el botón de donaciones debería ser más visible en la versión mobile

Visibilidad



Consideran que los apoyos visuales como pictogramas son efectivos para el proceso de donación

Apoyo visual



Consideran que la encontrabilidad del botón de donaciones es más complicada en las versión mobile

Encontrabilidad



Consideran que la información presentada para el proceso de donación fue clara

Información



Consideran que el flujo de "Hazte socio" requería mayor detalle en el proceso de pago

Información

Conclusiones de test de usabilidad

De acuerdo a la hipótesis planteada se identifican factores como: visibilidad, apoyo visual, encontrabilidad e información; como puntos esenciales que pueden garantizar fiabilidad y mayor transparencia dentro del proceso de donación. De acuerdo con esto se demuestra que teniendo en proceso transparente, rápido y confiable se incentiva a la lealtad de las personas usuarias a seguir donando dentro de la plataforma tanto versión web como mobile.

De acuerdo con la pregunta de investigación planteada se consideran esenciales las consideración de los siguientes aspectos: visibilidad, apoyo visual, encontrabilidad e información. Éstos permiten que exista una mayor lealtad por parte de las personas usuarias sobre todo cuando el proceso de donación incluye un flujo de pago que puede llegar a ser recurrente.

Prototipo Final

Luego de los test y su gran feedback realizamos algunas iteraciones y llegamos a una versión final para el sitio público:

Página CEPAM

Para nuestra página principal donde nuestros donantes o familiares que buscan un hogar para sus adultos mayores podrán encontrar las acciones requeridas por cada uno. Adicionalmente se ofrece información para que personas puedan conocer la organización y puedan empatizar y motivarse a ayudar, para ello definimos:

- Menú jerarquizado para las opciones principales y secundarias, donde se resaltan las opciones de donaciones, para resaltar el foco hacia las donaciones que permitirá ofrecer el empuje económico al CEPAM para poder aumentar las ayudas y seguir ofreciendo mejores servicios a las personas adultas.
- Se presentan enlaces rápidos para conocer más sobre quienes somos, CEPAM, ELEAM, colaboradores. Es importante que las personas conozcan la organización por ello se disponen dichos enlaces.
- Se presenta una sección **También puedes ayudar** con información y las formas en las que puedes ayudar cómo donar una onces, hazte socio o compartir. Esta sección está destinada a promover las donaciones o compartir con familiares y amigos la organización para aumentar su reconocimiento.
- Se presenta una sección de **¿Necesitas ayuda con tu adulto mayor?** con información y un botón para postular al ELEAM y/o beneficio CEPAM. Esta sección se presenta para aquellas personas que se encuentran en búsqueda de una institución que pueda apoyarlos con su adulto mayor.
- Se presenta una sección **Lo que hemos logrado juntos** que ofrece algunas cifras en cuanto a onces y pesos recaudados y la cantidad de personas que han sido beneficiadas, con ello se busca transparentar y dar más confianza.
- Se presenta una sección **Noticias** para informar a los usuarios las noticias y actividades que se desarrollan dentro de la organización, para ofrecer una visión de institución activa.
- Se presenta una sección de **Colaboradores** con las instituciones con las que existe apoyo. Esta sección ofrece una vista rápida que el CEPAM es una organización que se apoya de otras instituciones reconocidas.
- Se presenta una sección de **Nuestra comunidad** donde se presentan algunas fotos de la comunidad CEPAM. Para que las personas puedan empatizar con la comunidad.
- Se presenta una sección para ingresar el correo y recibir más información de la organización.
- Se presenta una sección donde se dispone información importante como donde visitarlos, teléfonos de contacto y correo electrónico. Es importante disponer de forma rápida la información de contacto por ello se dispone de esta sección.
- Se presenta el footer con enlaces rápidos, preguntas frecuentes entre otros para ayudar a las personas que buscan este tipo de información.

Quémas somos Servicios Noticias Actividades Accesibilidad Transparencia Contactos Preguntas Frecuentes [Accesibilidad](#)

CEPAM
MÁS ABUELOS

Quémas somos

CENTRO DE PROTECCIÓN AL ADULTO MAYOR

Organización Sin Fines De Lucro

CEPAM está orientado principalmente en apoyar a las familias que requieren ayuda para cuidar a sus mayores y sus condiciones familiares, no les permitan cuidar de ellos.

También puedes ayudarnos

Ayudar es muy fácil, selecciona la opción que más te guste:

Done una onca

Puedes realizar donaciones para ayudar con la alimentación.

Hazte socio

Puedes recibir donaciones mensuales registrándote una sola vez.

Comparte al CEPAM

Help ganar con tu lo que puedas ayudar a seguir adelante.

¿Necesitas apoyo con tu adulto mayor?

Si estas buscando una casa de reposo para el cuidado de tu familiar o estás un adulto mayor en busca de una, puedes contactar al ELEM.

Si tienes problemas para cubrir los gastos, no te preocupes. El CEPAM como ONG ayuda a las familias de escasos recursos para cubrir los gastos de entarcho.



Lo que hemos logrado juntos

127
Onces Donadas

\$1.200.000
Pesos recaudados

15 Personas
Viven más tranquilas

Noticias

Infórmate acerca de lo que pasa en el CEPAM.

Recolección de alimentos

El banco de alimentos dona al CEPAM alimentos y verduras...

Día de las madres

Comparto con nuestra comunidad los hechos esperados, no olvidado...

COVID y prevención

La pandemia ha generado que el cuidado y el resguardo de los...

Colaboradores

Nuestra comunidad



Para mayor información ingresa tu email y recibirás información de nuestra organización.

Visítanos

Avenida Ángel José 1802, Ciudad Nueva, Miami.

Llámanos

+52 32 628 1989
+52 32 722 713

Escribenos

contacto@cepam.org

CEPAM
MÁS ABUELOS

Redes de
MÁS ABUELOS
Hacer Socio
Trabaja con nosotros

Preguntas Frecuentes
¿Cómo Donar?
¿Cómo Publicar?
¿Cómo hacemos el fuerte socio?

Contactos
+52 32 628 1989
+52 32 722 713
+52 744 247 88

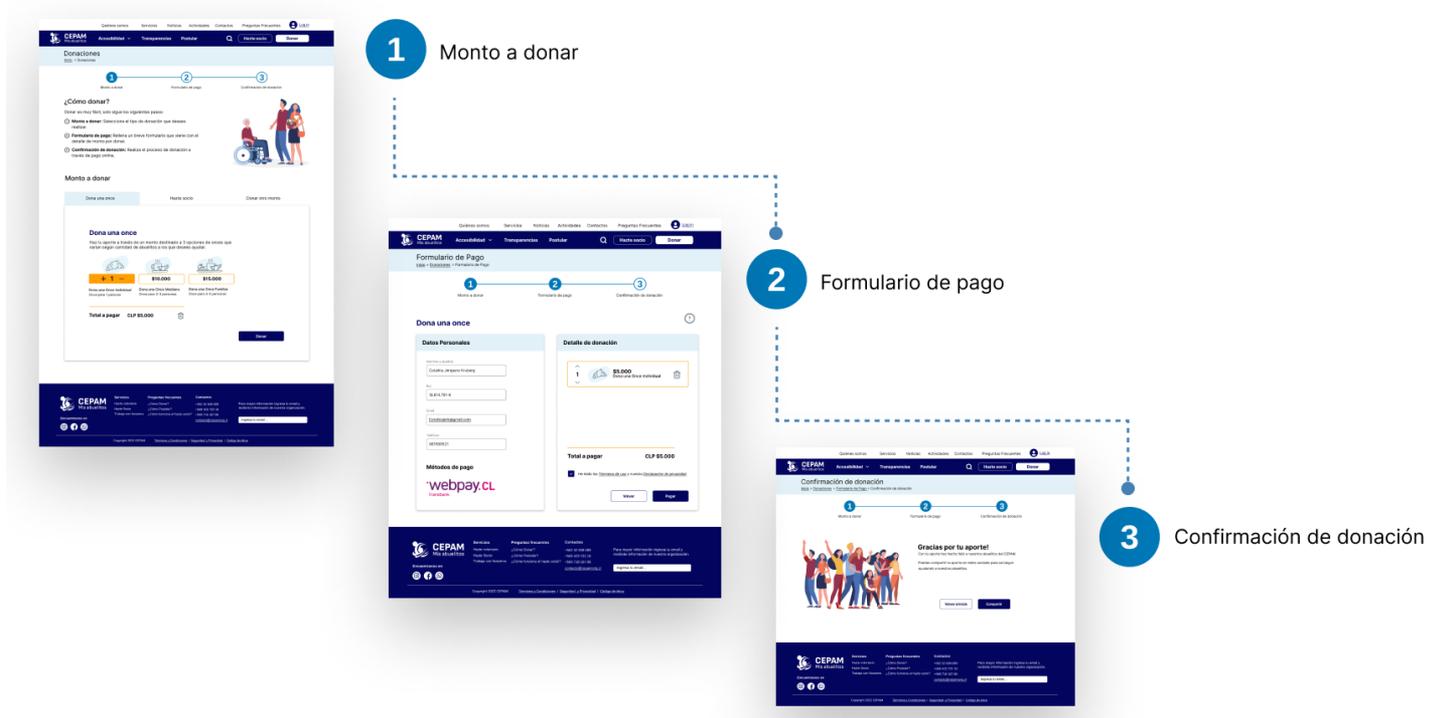
contacto@cepam.org

Para mayor información ingresa tu email y recibe información de nuestra organización.

Copyright 2022 CEPAM | Términos y Condiciones | Seguridad e Integridad | Código de ética

Donaciones

A la página se accede al pinchar el botón **Donar** o **Hazte socio**. Este proceso se definió en tres pasos, con diferentes opciones para ayudar presentadas en el paso uno, en el paso dos se ingresan algunos datos requeridos de la persona que realiza el pago y se ofrece el resumen de lo que va a proceder a pagar, luego se realiza el pago a través de la plataforma de webPay, realizado el pago se envía al paso tres donde se confirma la donación y se se agradece por el gran aporte. En este paso se ofrece un botón para compartir con amigos para motivar a la interacción y aumentar la comunidad.

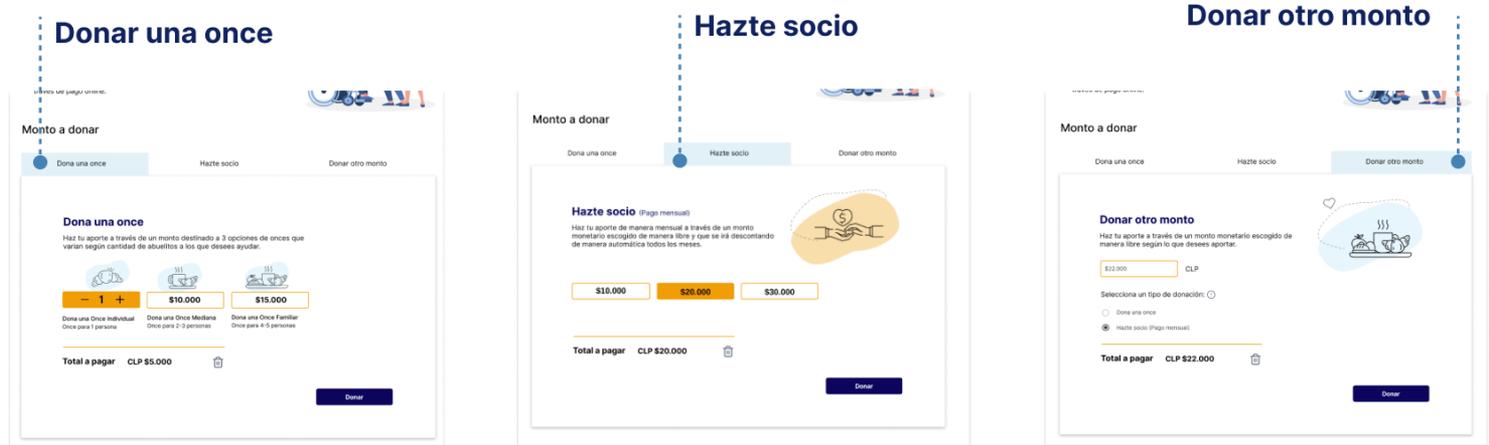


En el paso uno **Monto a donar** se ofrecen diferentes formas para realizar la donación entre estas están:

Donar una onca, se ofrecen montos sugeridos para ser seleccionados por la personas, estos montos representan una onca que según el monto permitirán alimentar a una cantidad de personas asociada al monto seleccionado.

Hazte socio, en esta opción se ofrecen montos sugeridos para que la persona seleccione de forma rápida, al tomar esta opción de donación la persona se suscribe a un cobro periodico. Se informa en esta sección lo que implica el cobro periodico para que las personas entiendan claramente el proceso.

Donar otro monto, esta opción se dispone para las personas que desean donar otro monto diferente a los ya sugeridos. En esta opción las personas pueden ingresar el monto y definir si quieren destinarlo para onces o para donaciones periódicas.

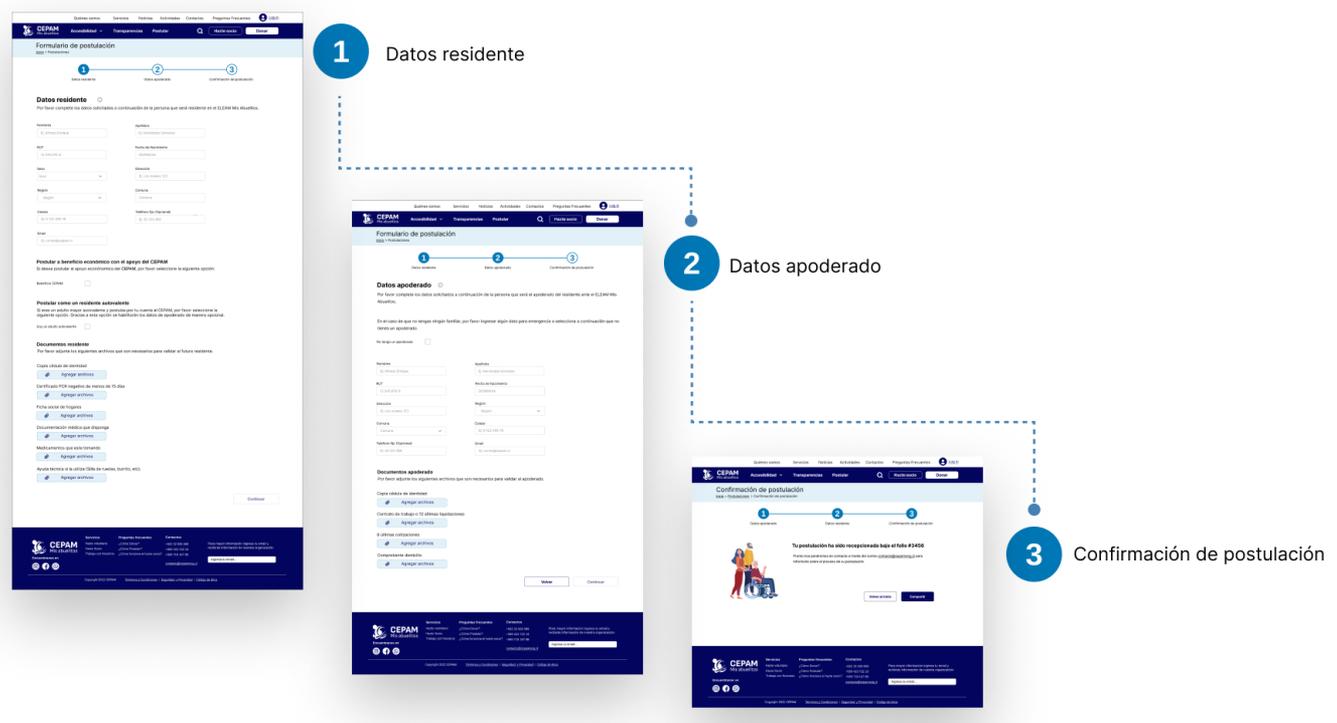


Con dichas opciones apostamos a que los donantes se motiven a donar y puedan realizar las donaciones de forma clara y rápida.

Postulaciones

Este proceso permitirá a los familiares o a los mismos adultos mayores autovalentes que estén buscando una institución de larga estadía poder postular al ELEM y a su vez si es requerido poder postular al beneficio del CEPAM para el apoyo económico.

Para el proceso de postulaciones se definió un proceso en tres pasos, en el primer paso se debe completar un formulario con los datos del residente y adjuntar distintos archivos requeridos para validar al residente, en el segundo paso se deben completar un formulario con los datos del apoderado, también se deben adjuntar algunos documentos requeridos, al enviar la postulación y ser esta satisfactoria se dispone el paso tres que es la confirmación de la postulación donde se informa a la persona que su solicitud fue recepcionado bajo un folio y que a través del correo será informado si la solicitud del ELEM y/o CEPAM fueron aceptadas.



Con el proceso de postulaciones apostamos a facilitar las postulaciones para aminorar el tiempo que deben gastar los familiares para gestionar este proceso y ofrecer un proceso rápido y con respuestas claras que permitan aminorar las molestias que se pueden sumar a los sentimientos que presentan los familiares al decidir llevar a su adulto mayor a una institución de este tipo.

Sitio privado

Para el sitio privado o de gestión del CEPAM también se realizaron iteraciones que permitieron llegar a nuestra versión final. El ingreso al sitio privado es a través del botón login ubicado en el sitio público, donde solo podrán ingresar los usuarios administradores que cuenten con correo y contraseña.



CEPAM
Mis abuelitos

Iniciar Sesión

Bienvenido. Ingresa a continuación tus datos para acceder al sitio privado.

Correo electrónico
Cecilia.cepam@gmail.com

Contraseña [Forgot Password](#)
.....

Recordar datos

Iniciar sesión

o

 Ingresar con Google

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

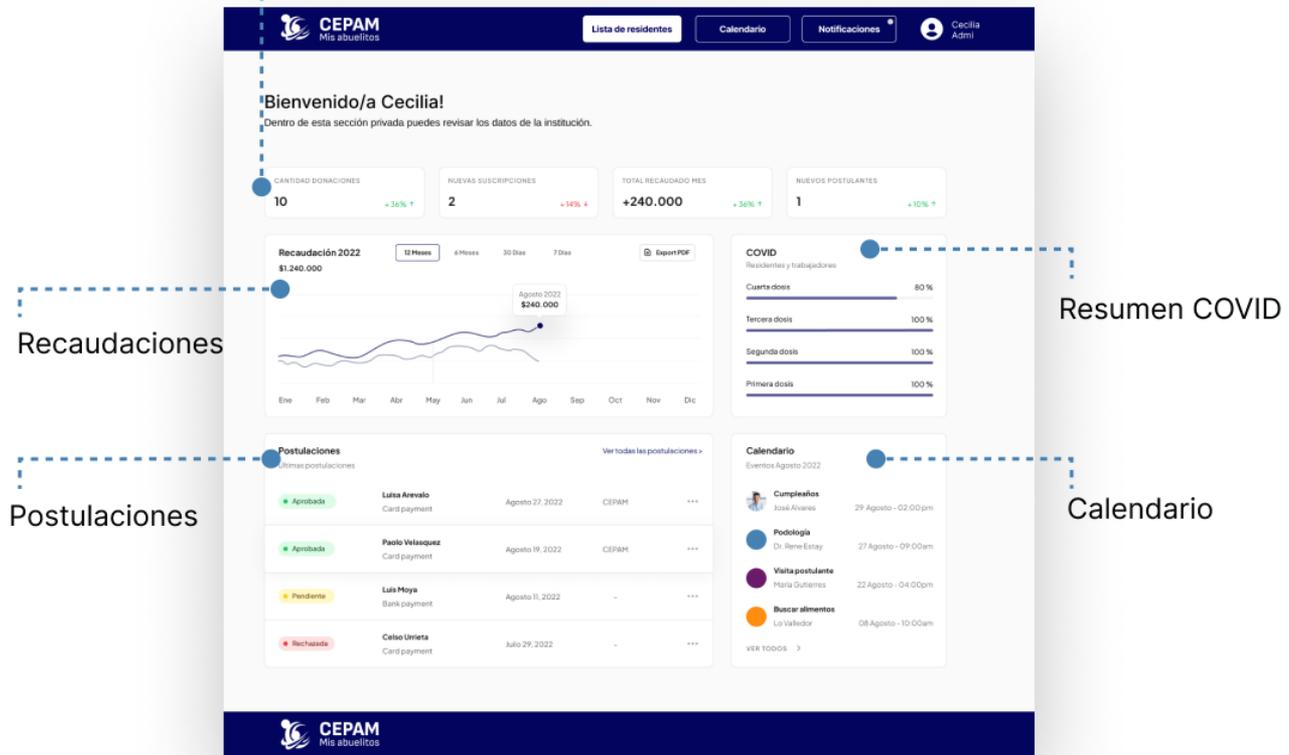
[¿No tienes una cuenta? Regístrate](#)

Dashboard

Al ingresar, el usuario podrá visualizar un dashboard que ofrece información importante para la gestión diaria y que permitirá evaluar y apoyar a la toma de decisiones:

- Se dispone de información relacionada a la cantidad de donaciones, nuevas suscripciones de donaciones así como también la cantidad de dinero recaudado al mes indicando el porcentaje de aumento o pérdida comparado al mes anterior.
- Se dispone también la cantidad de postulaciones nuevas y un resumen de las últimas postulaciones y su estado para recordar la revisión y dar una pronta respuesta a las mismas.
- Se dispone un resumen COVID de trabajadores y residentes para mantener registro de quienes cuentan o faltan por las dosis correspondientes.
- Se dispone un calendario de eventos por mes para recordar a los administradores eventos como cumpleaños, o eventos de visitas o actividades de salud programadas o pendientes.
- Se dispone también un mapa de recaudación donde se representa la cantidad recaudada por mes a lo largo del año y que puede compararse con el año anterior para que los administrativos puedan evaluar rápidamente si los recaudas están por encima de lo necesario o si por el contrario deben proceder a campañas especiales. A su vez esto permite realizar proyecciones rápidas.

Resumen rápido



Recaudaciones

Postulaciones

Resumen COVID

Calendario

Ficha Electrónica

Esta opción permite disponer de un listado de residentes, donde se puede seleccionar a un residente en específico y consultar su ficha de datos completa. Los datos corresponden a los datos personales del residente, los datos de su apoderado, su historial médico entre otras.

Cuando una postulación al ELEM es aprobada la información ingresada pasa a formar parte de esta ficha, y sus datos pueden seguir siendo completados o modificados. Para el caso de los residentes ya existentes que no ingresaron por el nuevo proceso de postulación se dispone de un botón para crear una nueva ficha manual lo que permite completar toda la información necesaria y así permitir completar la información de todos los residente

Lista de residentes

| Nombre | Apellido | Fecha de nacimiento | Estado | Acciones |
|----------------|----------|---------------------|--------|----------|
| María Victoria | Alvarez | 21-08-2022 | Activo | [Iconos] |
| María Victoria | Alvarez | 21-08-2022 | Activo | [Iconos] |
| María Victoria | Alvarez | 21-08-2022 | Activo | [Iconos] |
| María Victoria | Alvarez | 21-08-2022 | Activo | [Iconos] |
| María Victoria | Alvarez | 21-08-2022 | Activo | [Iconos] |
| María Victoria | Alvarez | 21-08-2022 | Activo | [Iconos] |
| María Victoria | Alvarez | 21-08-2022 | Activo | [Iconos] |
| María Victoria | Alvarez | 21-08-2022 | Activo | [Iconos] |

Ficha residente

The resident's electronic file contains the following information:

- Datos Personales:** Nombre: JORGE ANDRES, Apellido Paterno: ROMERO, Apellido Materno: FIALTE, NIT: 5.327.129-2, Fecha Nacimiento: 10-12-1947, Sexo: Masculino, Dirección: FUE EL CAÑON, Ciudad: Cota Rica, Estado: CA, Municipio: Cota Rica.
- Datos Apoderado:** Nombre: MARGARITA, Apellido: ROMERO RIVERO, NIT: 12113725-4, Dirección: FUE EL CAÑON, No: 1545, Teléfono: 589 333 2872, Email: mromer@gmail.com, Parentesco: Hija, Ciudad: Cota Rica.
- Historial Clínico:** Fecha: 20-08-22, Estado: Estable, Diagnóstico: ALZHEIMER, HIPERTENSION, PRESBITISMO, HIGADO GRASO, Tratamiento: Sin Datos.

S.

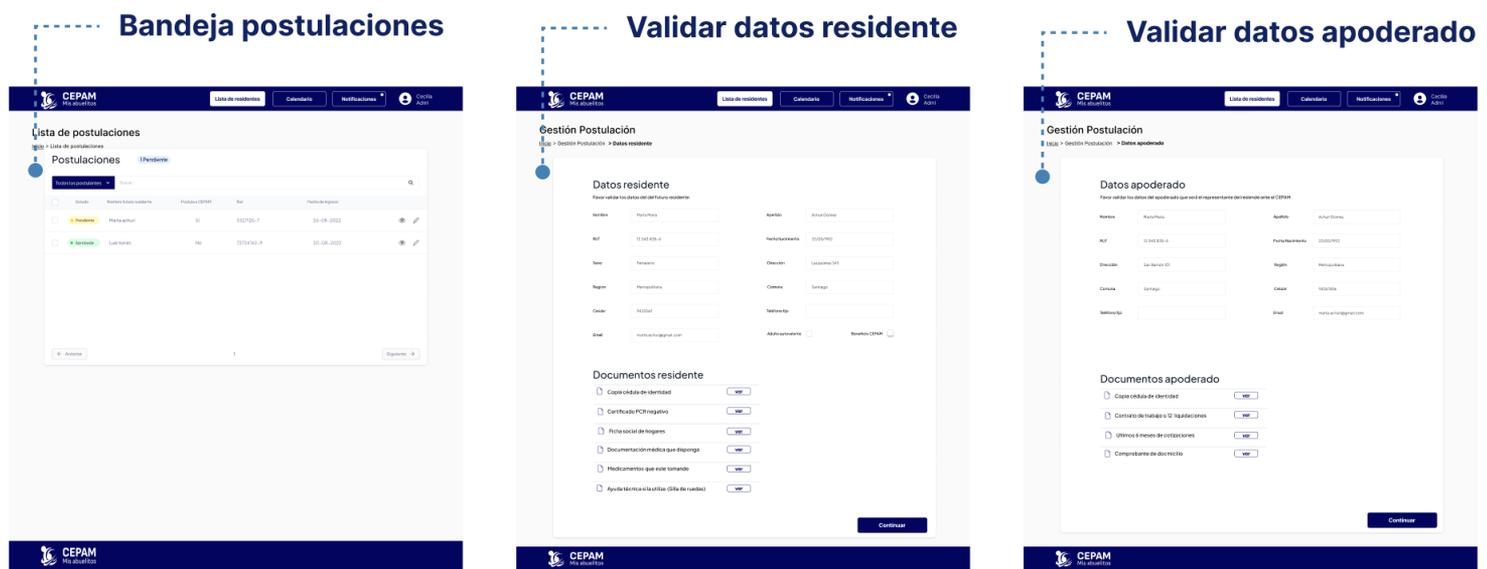
La función de la ficha electrónica es mantener y disponer rápidamente toda la información asociada al residente lo que permitirá ahorrar tiempo al consultarla, mantener respaldo de los datos, y poder actualizar de forma rápida y dejando

registro de los cambios. Este es el punto de partida para seguir integrando diversas funciones que permitirán seguir mejorando los procesos diarios que se realizan a diario, como el registro diario de cada residente entre otros.

Gestión Postulaciones

Esta opción permite gestionar las postulaciones ingresadas desde el sitio público del CEPAM, facilitando a los administradores la revisión de las mismas y dar una respuesta rápida a los familiares interesados en el proceso.

Las postulaciones llegan a una bandeja donde se puede observar la cantidad y estado de las mismas para facilitar a los administradores responder las solicitudes pendientes. Se debe seleccionar una solicitud, validar los datos del residente junto a sus archivos asociados, también se debe validar los datos del apoderado y sus archivos asociados.



Para finalizar se debe completar el formulario para dar respuesta al apoderado informando si fue aprobada o no su solicitud, al enviar se visualizará la pantalla de confirmación de envío.



Prototipo navegable

Enlace Prototipo versión desktop:

<https://www.figma.com/proto/ypwL4yH5wDPnkKmLYKHx7U/Cuatriciclos?node-id=2014%3A8199&scaling=min-zoom&page-id=1105%3A3472&starting-point-node-id=2014%3A8199&show-proto-sidebar=1>

Enlace Prototipo versión mobile:

<https://www.figma.com/proto/ypwL4yH5wDPnkKmLYKHx7U/Cuatriciclos?node-id=2126%3A9145&scaling=min-zoom&page-id=1105%3A3472&starting-point-node-id=2126%3A9145&show-proto-sidebar=1>

Carpeta con entregables

Enlace Carpeta de entrega: <https://drive.google.com/drive/folders/1VxVqLNxfWd4ibrdk4rBAfKM-J9ChTnm2?usp=sharing>

Conclusiones finales

De acuerdo a los análisis realizados en base a los usuarios del CEPAM, se comprueban ciertos puntos relevantes para poder descifrar la solución a las problemáticas planteadas. El primer punto habla acerca de la información confiable y actualizada, que puede garantizar la apertura del servicio a nuevos donantes dentro de la página del CEPAM. Esto involucra a la necesidad de mantener al usuario informado constantemente acerca de las actividades, noticias y entregando apoyos como imágenes para dar mayor confianza al momento de realizar un proceso dentro de la plataforma del CEPAM

Otro punto importante alude a las personas usuarias que al momento de enfrentarse a situaciones donde tengan que realizar algún tipo de donación, siempre se van a requerir encontrar con una plataforma que les permita realizar el proceso de la manera más rápida y sencilla posible. Esto puede ser gracias a procesos acotados y con buenos métodos de información para poder realizarse de manera efectiva. Gracias a resultados de validación se comprueba que el apoyo de ayudas visuales garantizan un aporte para este punto a tratar y que además la buena encontrabilidad de la información y botones aportan dentro de un proceso rápido.

Por otro lado, al lograr automatizar los procesos manuales que tienen en el CEPAM, se reduce considerablemente el tiempo de las gestiones internas y los administrativos pueden tener más tiempo libre para realizar otro tipo de tareas. Esto se relaciona con los posibles protocolos de seguridad que existen dentro del ELEAM que requieren de procesos que se puedan realizar en el menor tiempo para una mayor seguridad de los residentes.

Gracias a estos descubrimientos se permite identificar futuras metas para el progreso positivo del CEPAM. Si bien, gracias a esto se permite trabajar en la problemática que existe a nivel nacional en Chile, en donde la población de personas adultas en Chile sigue aumentando a un 25% para el 2050 según el Censo 2017; Esto va de la mano con los problemas de pensión que dificultan el poder costear un centro de cuidado especial como el ELEAM. Es por esto que incentivando el crecimiento del CEPAM, estamos aportando a que las personas mayores puedan acceder a futuro a un ELEAM si así lo requiera y pueda recibir el apoyo monetario que garantiza la organización.

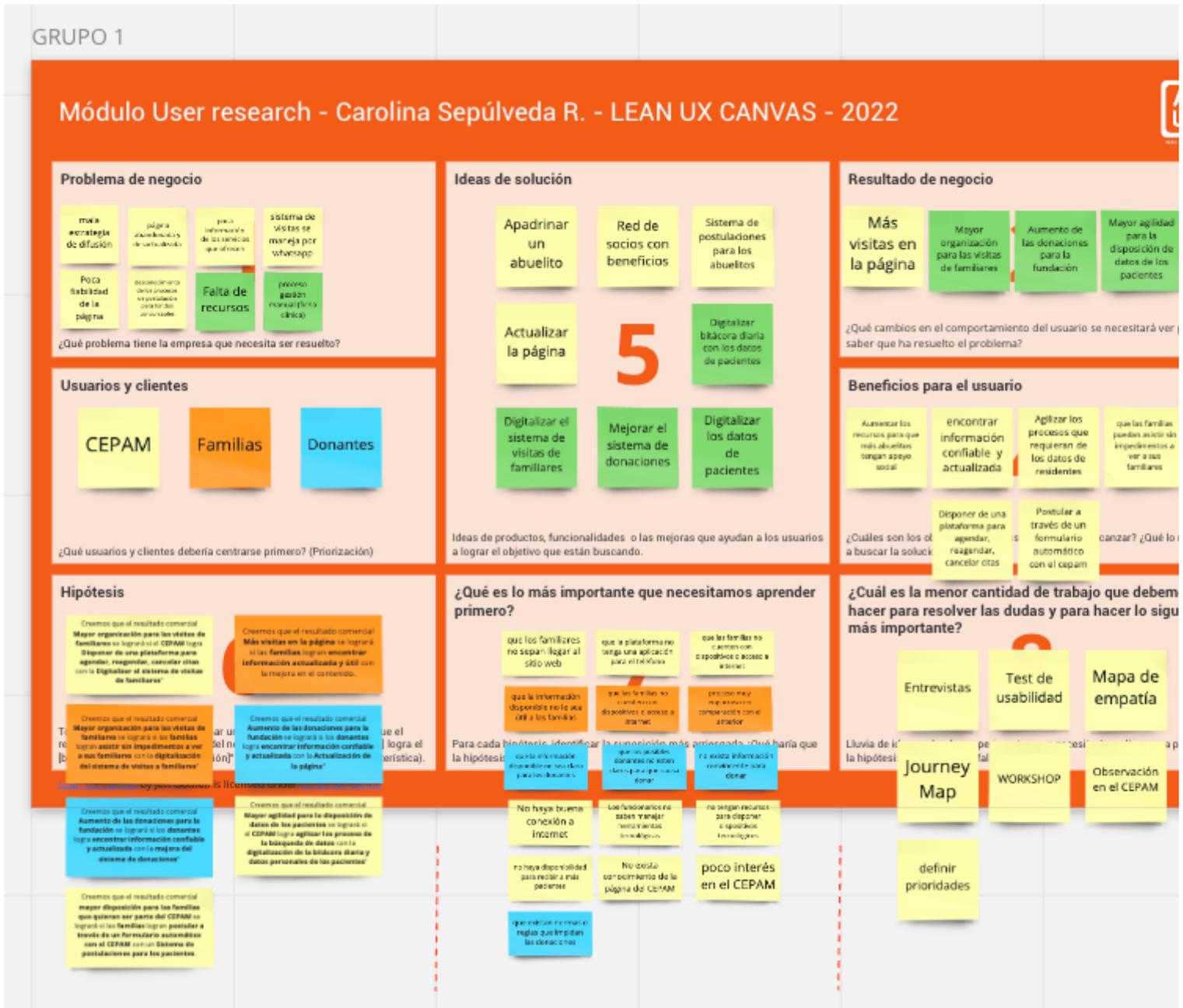
Esperamos con nuestro proyecto, ser un grano de arena para contribuir a mejorar la calidad de vida de la tercera edad, que ha trabajado toda su vida por sacar adelante a sus familias y hoy se les ignora y no se les reconoce su labor, queremos que el CEPAM Mis Abuelitos logre crecer y albergar a más abuelos, para que tengan una vida digna, de cuidados y mucho amor.

Referencias

1. CEPAM. (2018). "Ong centro de protección al adulto mayor". <https://www.misabuelitos.cl/>
2. Vivir+feliz.(2022). "Fundación Vivir más Feliz". <https://vivirmasfeliz.cl/>
3. Fundación las rosas. (2022). <https://www.fundacionlasrosas.cl/>
4. Teletón (2022). <https://www.teleton.cl/>
5. Infored (2022). "Hogar cordillera". <https://inforedchile.cl/publico/cerro-navia/hogar-de-ancianos/hogar-cordillera/11840>
6. Unicef (2022). "UNICEF en Chile". <https://www.unicef.org/chile/>
7. Carpeta Grupo 1 (2022). "Entrevistas, pautas y archivos". <https://drive.google.com/drive/folders/1zVVfjIWKy0f35c43KF2suEOuDibflea?usp=sharing>
8. Hallazgos entrevistas. (2022). <https://miro.com/app/board/uXjVO4N1TaQ=/>
9. Mapa empatía. (2022). <https://miro.com/app/board/uXjVO32kLeo=/>
10. Ficha de personas. (2022). <https://www.figma.com/file/ypwL4yH5wDPnkKmLYKHx7U/Cuatriciclos?node-id=410%3A1207>
11. Pauta de entrevistas. (2022). <https://docs.google.com/document/d/1IWeys6QnQ5-iHLC6Vfcejonb4MPbEu9uE2IY-GxESk/edit#>

Anexo 1

LEAN UX CANVAS. (2022). Contraseña: daiUX2022. <https://miro.com/app/board/uXjVO6xNI-M=/>



Anexo 2

| Perfil | Familiares |
|--------------------------------------|---|
| Introducción y contexto | <p>Buenas tardes, primero que nada saludarte y agradecerte que quieras participar en esta iniciativa junto a nosotros.</p> <p>Antes que nada queremos presentarnos, somos _____ y _____</p> |
| Preguntas abiertas | <p>Somos un grupo académico que tenemos como objetivo mejorar el funcionamiento de la plataforma del CEPAM, el cual requiere de escuchar a las personas que componen y se relacionan con la organización para así ayudarlos y brindarles apoyos a través de una plataforma de autoatención.</p> <p>Es importante mencionar que todo lo que conversemos el día de hoy será usado solo con fines investigativos, no serán publicados ni difundidos bajo ningún motivo, adicionalmente queríamos pedir tu consentimiento para grabar esta conversación con el fin de facilitarnos los apuntes.</p> <p>La entrevista tendrá una duración de 30 a 40 min aproximadamente.</p> <p>Para dar inicio queremos conocer un poquito sobre ti, que te gusta, a qué te dedicas, quienes componen tu familia, qué haces en el día a día.</p> |
| | <p>Sección I (Contexto):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cuéntanos, ¿Cómo conociste al CEPAM? ¿Cómo fue tu proceso de inscripción? 2. ¿Cómo ha sido tu experiencia con el CEPAM? 3. ¿Cómo te sientes al dejar a tu familiar al cuidado de esta organización? 4. ¿Cómo crees que es recibido el CEPAM por la comunidad? 5. Cuéntanos un poco ¿Cómo crees tú que se llevan las actividades que se realizan diariamente con los adultos mayores en el CEPAM? 6. ¿Cómo ha sido tu experiencia con otras instituciones? <p>Sección II (Visitas):</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. La pandemia ha influido en tu experiencia de ir a ver a algún familiar tuyo al CEPAM? ¿Cómo lo hacían antes? 10. ¿Cómo te gustaría que se realizarán estos procesos de visitas? 11. ¿Qué opinas sobre el uso de la tecnología dentro de estos procesos de agendar visita? <p>Sección III (Donaciones):</p> <ol style="list-style-type: none"> 12. ¿Cómo crees que funciona el sistema de donaciones actualmente? 13. Cuéntame acerca de las personas que colaboran con el CEPAM ¿Qué tipo de donaciones reciben? <p>Sección IV: (Proyecciones):</p> <ol style="list-style-type: none"> 14. ¿Cómo te gustaría ver el CEPAM dentro de 5 años? 15. ¿Qué te gustaría que mejorara dentro de la organización con el uso de tecnologías? (Visitas, postulaciones, etc) 16. De la pregunta anterior, ¿Cuál crees tú que debería tener mayor prioridad? |
| Pregunta de cierre | <p>Para ir cerrando la entrevista, ¿Te gustaría agregar algo que no se dijera antes?</p> |
| Agradecimiento y entrega de contacto | <p>Con estas preguntas concluimos esta entrevista, te agradecemos tu tiempo y disposición, toda la información que nos diste es muy valiosa para ayudar a mejorar al CEPAM y será utilizada con fines académicos.</p> <p>Si recuerdas algún dato importante puedes contactarnos al número por el cual estuvimos anteriormente en contacto.</p> |

Anexo 3

| Perfil | Trabajadores CEPAM - TENS - Cuidadoras |
|--------------------------------------|---|
| Introducción y contexto | <p>Buenas tardes, primero que nada saludarte y agradecerte que quieras participar en esta iniciativa junto a nosotros.</p> <p>Antes que nada queremos presentarnos, somos _____ y _____</p> |
| Preguntas abiertas | <p>Somos un grupo académico que tenemos como objetivo mejorar el funcionamiento de la plataforma del CEPAM, el cual requiere de escuchar a las personas que componen y se relacionan con la organización para así ayudarlos y brindarles apoyos a través de una plataforma de autoatención.</p> <p>Es importante mencionar que todo lo que conversemos el día de hoy será usado solo con fines investigativos, no serán publicados ni difundidos bajo ningún motivo, adicionalmente queríamos pedir tu consentimiento para grabar esta conversación con el fin de facilitarnos los apuntes.</p> <p>La entrevista tendrá una duración de 30 a 40 min aproximadamente.</p> <p>Para dar inicio queremos conocer un poquito sobre ti, que te gusta, a qué te dedicas, quienes componen tu familia, qué haces en el día a día.</p> |
| | <p>Sección I (Contexto):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cuéntanos un día de tu trabajo en "Mis abuelitos". ¿Cómo es? 2. ¿Cómo te sientes al formar parte de esta organización ? 3. ¿Qué te motiva a trabajar con personas de la 3ra edad? 4. ¿Qué tipo de aportes crees que entregas al CEPAM? 5. ¿Cómo es tu flujo de trabajo? Cuéntanos un poco qué tipo de tareas realizas y con quienes colaboras en el CEPAM. 6. ¿Cómo crees que es recibido el CEPAM por la comunidad? 7. Cuéntanos un poco ¿Cuáles son las actividades que se realizan diariamente con los adultos mayores en el CEPAM? <p>Sección II (Registro):</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. ¿Qué tipo de herramientas tecnológicas utilizan en el CEPAM? 9. ¿Cómo llevan el registro de los adultos mayores actualmente? (sus enfermedades, vacunas, tratamientos) 10. ¿Cómo te gustaría que se realizarán estos procesos? 11. ¿Qué opinas sobre el uso de plataformas digitales en organizaciones como esta? <p>Sección III (Donaciones):</p> <ol style="list-style-type: none"> 12. ¿Cómo crees que funciona el sistema de donaciones actualmente? 13. Cuéntame acerca de las personas que colaboran con ustedes ¿Qué tipo de donaciones reciben? <p>Sección IV: (Proyecciones):</p> <ol style="list-style-type: none"> 14. ¿Cómo te gustaría ver el CEPAM dentro de 5 años? 15. ¿Qué te gustaría que se mejorará dentro de la organización con el uso de tecnologías? <p>De la pregunta anterior, ¿A cuál crees tú que debería tener mayor prioridad?</p> |
| Pregunta de cierre | <p>Para ir cerrando la entrevista, ¿Te gustaría agregar algo que no se dijera antes?</p> |
| Agradecimiento y entrega de contacto | <p>Con estas preguntas concluimos esta entrevista, te agradecemos tu tiempo y disposición, toda la información que nos diste es muy valiosa para ayudar a mejorar al CEPAM y será utilizada con fines académicos.</p> <p>Si recuerdas algún dato importante puedes contactarnos al número por el cual estuvimos anteriormente en contacto.</p> |

Anexo 4

| Perfil | Donantes |
|--------------------------------------|---|
| Introducción y contexto | <p>Buenas tardes, primero que nada saludarte y agradecerte que quieras participar en esta iniciativa junto a nosotros.</p> <p>Antes que nada queremos presentarnos, somos _____ y _____</p> |
| Preguntas abiertas | <p>Somos un grupo académico que tenemos como objetivo mejorar el funcionamiento de la plataforma del CEPAM, el cual requiere de escuchar a las personas que componen y se relacionan con la organización para así ayudarlos y brindarles apoyos a través de una plataforma de autoatención.</p> <p>Es importante mencionar que todo lo que conversemos el día de hoy será usado solo con fines investigativos, no serán publicados ni difundidos bajo ningún motivo, adicionalmente queríamos pedir tu consentimiento para grabar esta conversación con el fin de facilitarnos los apuntes.</p> <p>La entrevista tendrá una duración de 30 a 40 min aproximadamente.</p> <p>Para dar inicio queremos conocer un poquito sobre ti, que te gusta, a qué te dedicas, quienes componen tu familia, qué haces en el día a día.</p> |
| | <p>Sección I (Contexto):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué tipo de aportes o donaciones has realizado ?¿Cuáles? 2. ¿Qué te motiva a realizar estas acciones o donaciones? 3. ¿Cómo es el proceso cuando realizas estas donaciones? 4. ¿Tienes familiares o conoces a adultos mayores que requieran ayuda en instituciones de cuidados especiales? <p>Sección IV: (Proyecciones y mejoras):</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. ¿Qué viene a tu mente cuando se habla de adultos mayores? 6. ¿Has escuchado hablar del CEPAM mis abuelitos? 7. ¿Cómo te informas o sientes que una causa es real para que te motives a brindar apoyo? 8. ¿Qué le recomendarías a una fundación de cuidado de adultos mayores para que pueda recaudar fondos y poder llevar a cabo sus objetivos? 9. ¿Qué aspectos consideras importante para confiar en una institución al momento de donar? 10. ¿Qué te parece el tipo de donaciones que se se deben realizar ? una vez o frecuentemente ? |
| Pregunta de cierre | <p>Para ir cerrando la entrevista, ¿Te gustaría agregar algo que no se dijera antes?</p> |
| Agradecimiento y entrega de contacto | <p>Con estas preguntas concluimos esta entrevista, te agradecemos tu tiempo y disposición, toda la información que nos diste es muy valiosa para ayudar a mejorar al CEPAM y será utilizada con fines académicos.</p> <p>Si recuerdas algún dato importante puedes contactarnos al número por el cual estuvimos anteriormente en contacto.</p> |