ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA TOULOUSE LAUTREC

“Diseño de un sistema de gestión de insumos para fortalecer la sostenibilidad de ollas comunes en contextos vulnerables”

PROYECTO DE INNOVACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE BACHILLER EN PUBLICIDAD Y MARKETING DIGITAL

PRESENTADO POR

Brigitte Sehamira Rios Barraza
DNI: 48579181, Perú
ORCID: 0009-0009-7835-6975

PROYECTO DE INNOVACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE BACHILLER EN DIRECCIÓN DE DISEÑO GRÁFICO

PRESENTADO POR

Hilda Eliana Fernandez Gonzales
DNI: 75345890, Perú
ORCID: 0009-0006-5579-1198

ASESOR

Katherine Evelyn Bragagnini Garcia
DNI: 40214780, Perú
ORCID: 0009-0000-7827-9951

Mariella Elizabeth Puch Coronado
DNI: 47040631, Perú
ORCID: 0000-0001-9513-9301

JURADO

Jasmine Erika Mora Sifuentes
Kelly Doris Sanchez Villanueva
Elizabeth Fabiola Palomino Nolasco

Lima, junio de 2026

Informe-2020256206-2016225419-RIOS-FERNANDEZ.docx

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::11391:583971918

Fecha de entrega
27 abr 2026, 9:46 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
28 abr 2026, 9:35 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
Informe-2020256206-2016225419-RIOS-FERNANDEZ.docx

Tamaño del archivo
9.3 MB

49 páginas

5484 palabras

31.690 caracteres

18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

9% Fuentes de Internet
2% Publicaciones
16% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

turnitin Página 2 de 55 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:oid::11391:583971918

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar hasta esta importante etapa de mi vida.

A mi madre, Gladys Barraza, por su apoyo constante e incondicional, por enseñarme a ser una mujer fuerte y luchadora. A pesar de todas las barreras que nos ha tocado enfrentar juntas, siempre supimos salir adelante, y eso es algo que llevaré conmigo toda la vida.

A mi novio, Alexander Hurtado, por ser mi fortaleza, mi guía y mi inspiración. Gracias por acompañarme en este camino y por demostrarme que, con amor y apoyo, todo es posible.

A mi padrastro, Javier Anchiraico, y a mis hermanos, Leo Anchiraico y Micaela Anchiraico, por creer siempre en mí y brindarme sus consejos en cada momento.

Este logro no es solo mío, sino de todos ustedes, porque cada uno aportó su granito de arena para hacerlo posible.

Brigitte Sehamira Rios Barraza

DEDICATORIA

A mis padres, por ser el cimiento de mi vida y mi mayor ejemplo de superación. A mis dos mejores amigas, por caminar a mi lado y sostener mi mano en cada paso de este trayecto. Todo mi esfuerzo es para ustedes.

Hilda Eliana Fernandez Gonzales

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer primero a Toulouse Lautrec. Más que una institución, fue el lugar donde aprendí a cuestionar, a mirar los problemas desde otra perspectiva y a usar la creatividad para buscar soluciones reales.

A mi profesora y asesora, gracias por cada corrección en cada etapa del proyecto. También por creer en “Manos a la Olla” y acompañarme en todo este proceso.

De todo corazón, gracias a Marilú Jiménez. Marilú, gracias por recibirme, por confiar en mí desde el primer día y por enseñarme cómo es realmente el trabajo en las ollas comunes. Gracias por abrirme las puertas y permitirme conocer una realidad que fue clave para este proyecto.

También quiero agradecer a todas las personas que se cruzaron en mi camino durante este tiempo. A quienes me dieron un consejo, me escucharon o me animaron cuando el cansancio se hacía sentir.

Brigitte Sehamira Rios Barraza

AGRADECIMIENTO

A mis dos asesoras del proyecto de investigación, por su invaluable guía, su paciencia y por compartir sus conocimientos conmigo. Sus observaciones no solo mejoraron este trabajo, sino que me ayudaron a crecer como profesional.
A mi institución Toulouse Lautrec y a todos mis profesores, por haber sido el escenario de mi formación y por brindarme las herramientas necesarias para enfrentar los retos de mi carrera.

A las señoras de la olla común Ollita milagrosa, por abrirme las puertas de su espacio y de su tiempo con tanta generosidad. Gracias por su disposición para responder cada encuesta y por compartir sus experiencias conmigo; su colaboración fue la pieza clave que hizo posible esta investigación. Este trabajo también es un reconocimiento a su incansable labor y entrega.

A mis padres, Walter y Ellen, los pilares de mi vida. Gracias por cada sacrificio, por su amor incondicional y por creer en mis sueños incluso más que yo. Este logro es tan suyo como mío; gracias por enseñarme que con esfuerzo todo es posible.
A mis dos mejores amigas, Rosa y Dayana, mi soporte emocional y mi refugio en los días grises. Gracias por escuchar mis quejas, por celebrar mis pequeños avances y por no dejarme caer cuando el cansancio me ganaba. Sin sus risas y su compañía, este camino habría sido mucho más pesado. Gracias por ser mi familia elegida.
Finalmente, a todos aquellos que, de manera directa o indirecta, me brindaron una palabra de aliento o un gesto de apoyo durante este proceso. Gracias por ayudarme a llegar a la meta.

Hilda Eliana Fernandez Gonzales

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. Información general 1

I.1. Título del Proyecto de Innovación 1
I.2. Resumen del Proyecto de Innovación 1

II. Descripción de la Innovación 3

II.1. Investigar para diseñar 3
II.1.1. Actores del Proyecto 3
II.1.2. Contexto general 5
II.1.3. Problema y oportunidad 7
II.1.4. Reto de diseño 8
II.2. Diseñar para crear valor 9
II.2.1. Propuesta de valor 9
II.2.2. Solución 10
II.3. Diseñar el servicio 11
II.3.1. Blueprint del servicio 11
II.3.2. Artefacto(s) 13
II.3.3. Experimentos 14
II.4. Resumen del Proyecto de Innovación 15

III. Conclusiones y recomendaciones 16

III.1. Conclusiones 16
III.2. Recomendaciones 17

IV. Referencias Bibliográficas 17

V. Anexos 18

V.1. Anexo 1: Guía de entrevistas 18
V.2. Anexo 2: Evidencia de trabajo de campo 20
V.3. Anexo 3: Blueprint del servicio 26
V.4. Anexo 4: Prototipo de la aplicación 28

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Mapa de actores del proyecto de innovación (Elaboración propia) 5

I. Información general

1.1 Título del Proyecto de Innovación

"Diseño de un sistema de gestión de insumos para fortalecer la sostenibilidad de ollas comunes en contextos vulnerables"

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación

El proyecto de innovación Manos a la Olla se plantea en el contexto del área estratégica de desarrollo prioritario de seguridad alimentaria y la actividad económica de Actividades de alojamiento y servicios de comida y busca resolver la ineficiencia en la gestión logística y técnica de insumos en las ollas comunes, la cual genera desperdicio de alimentos, desorganización en la distribución y dificultades en la planificación operativa. teniendo como población beneficiaria a las representantes de las ollas comunes, quienes son responsables de la administración, preparación y distribución de alimentos en contextos de alta vulnerabilidad.

Se aplicó la metodología de resolución creativa de problemas con herramientas de Design Thinking para tomar como centro al usuario y Lean Startup para impulsar la implementación de los resultados, estas herramientas contemplan la colaboración y el pensamiento visual, como la técnica persona para plantear arquetipos y validar usuarios, mapa de actores para reconocer el contexto y mercado, mapa de trayectoria, para delinear la mecánica de la propuesta, canvas de propuesta de valor, para consolidar el concepto innovador, entre otras, que son presentadas en detalle en el documento a continuación.

La solución innovadora presentada en forma de propuesta de valor consiste en un sistema producto-servicio de gestión logística y técnica de insumos, implementado a través de una aplicación móvil denominada "Manos a la Olla", diseñada específicamente para contextos de infraestructura precaria. Esta herramienta permite digitalizar el control de

inventarios mediante un sistema visual tipo semáforo, optimizar la planificación de menús diarios, registrar el número de beneficiarios y generar reportes automáticos que fortalecen la transparencia en la gestión. La mecánica del servicio integra puntos de contacto digitales (aplicación móvil y mensajería como WhatsApp) y físicos (recepción de insumos, preparación de alimentos y distribución de raciones), generando un impacto bajo el enfoque de triple balance: social, al fortalecer la autonomía y organización comunitaria; económico, al reducir pérdidas de alimentos y optimizar recursos; y ambiental, al disminuir el desperdicio de alimentos.

Para la experimentación se diseñaron prototipo(s) digitales de media y alta fidelidad desarrollados en Figma, los cuales permitieron simular la experiencia real del usuario. Se realizaron pruebas de usabilidad con representantes de ollas comunes, incluyendo sesiones de testeo guiado donde interactuaron con funcionalidades clave como el registro de inventario, planificación de menús y visualización del estado de los insumos. Estas pruebas permitieron validar la comprensión, facilidad de uso y pertinencia del sistema en condiciones de baja alfabetización digital, confirmando su adaptabilidad al contexto. Se concluye que la solución propuesta mejora significativamente la gestión de insumos en las ollas comunes, reduciendo el desperdicio de alimentos, optimizando la toma de decisiones y disminuyendo la carga operativa de las representantes. El principal hallazgo evidencia que la incorporación de herramientas digitales simples puede generar un impacto relevante en la eficiencia y sostenibilidad del servicio comunitario. Se recomienda como siguientes pasos implementar un piloto a mayor escala, fortalecer la capacitación digital de las usuarias y establecer alianzas con entidades públicas y privadas para garantizar la sostenibilidad y escalabilidad del proyecto en otros contextos similares.

II. Descripción de la innovación

2.1. Investigar para diseñar

2.1.1. Actores del Proyecto

El análisis de los actores del presente proyecto se desarrolla bajo el enfoque de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), particularmente el ODS 11, el cual promueve la construcción de comunidades más inclusivas, seguras y sostenibles a partir de la participación activa de sus propios miembros (Naciones Unidas, 2015). En este marco, resulta clave identificar a los actores involucrados y comprender las relaciones que se establecen entre ellos dentro del contexto de la olla común.

El proyecto se centra en la olla común “La Ollita Milagrosa”, ubicada en Pamplona Alta, distrito de San Juan de Miraflores. Para su análisis, los actores han sido organizados en tres niveles: centrales, directos e indirectos, lo que permite entender con mayor claridad las dinámicas del sistema.

En primer lugar, los actores centrales están conformados por las representantes de la olla común, quienes constituyen el núcleo operativo del servicio. Estas mujeres, en su mayoría madres de familia, asumen responsabilidades que van desde la preparación de alimentos hasta la organización de los recursos disponibles. Diversos estudios han señalado que las ollas comunes en el Perú son sostenidas principalmente por el trabajo voluntario femenino, lo que evidencia no solo un alto nivel de compromiso, sino también formas de liderazgo comunitario que surgen en contextos de necesidad (INEI, 2021; Defensoría del Pueblo, 2020).

Por otro lado, los actores directos incluyen a quienes participan de manera activa en la cadena de valor del servicio. Entre ellos se encuentran los bodegueros del entorno, que proveen insumos en pequeñas cantidades; el mercado cooperativo Ciudad de Dios, que

representa una fuente relevante de abastecimiento; y las familias vecinas, quienes constituyen la población beneficiaria. Asimismo, se consideran los dirigentes vecinales, quienes facilitan la organización comunitaria y la gestión del espacio.

Dentro de este grupo también se identifican actores vinculados a la gestión de residuos, como empresas de reciclaje orgánico y asociaciones de recicladores locales. Su participación, aunque no siempre constante, representa una oportunidad para incorporar prácticas sostenibles en el manejo de desechos, en línea con enfoques de economía circular (CEPAL, 2018).

Finalmente, los actores indirectos comprenden aquellas instituciones que, sin intervenir en la operación diaria, influyen en el funcionamiento del sistema. Entre ellos se encuentra el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), encargado de la implementación de políticas sociales, así como la municipalidad distrital, que puede brindar soporte a través de programas sociales y acciones comunitarias (MIDIS, 2022).

Con la finalidad de representar de manera clara las relaciones entre los diferentes actores involucrados, se elaboró un mapa de actores que permite visualizar su clasificación y nivel de influencia dentro del sistema (ver Figura 1).

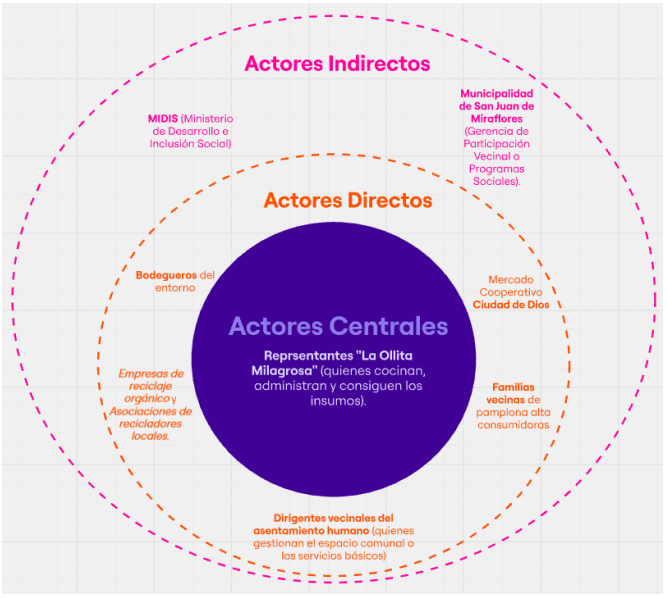


Figura 1: Mapa de actores del proyecto de innovación (Elaboración propia)

2.1.2. Contexto general

El proyecto se desarrolla en la olla común “La Ollita Milagrosa”, ubicada en el asentamiento humano Portada del Sol, en Pamplona Alta, distrito de San Juan de Miraflores, Lima Metropolitana. Este territorio forma parte de un contexto urbano caracterizado por procesos de crecimiento no planificado, autoconstrucción y limitaciones en el acceso a servicios básicos.

San Juan de Miraflores es un distrito que presenta importantes brechas socioeconómicas, producto de procesos migratorios internos y expansión urbana acelerada. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, una proporción significativa de su población se encuentra en condiciones de vulnerabilidad, lo que impacta directamente en el acceso a servicios y oportunidades (INEI, 2017).

Dentro de este distrito, Pamplona Alta se caracteriza por su ubicación en zonas de ladera, lo que genera condiciones geográficas complejas como pendientes pronunciadas, vías de

acceso limitadas y dificultades en el transporte de bienes. Estas características incrementan los costos logísticos y representan riesgos físicos para los habitantes, especialmente para quienes realizan actividades de carga y traslado de insumos.

En este entorno, las ollas comunes surgen como una respuesta colectiva frente a la inseguridad alimentaria. Una olla común es una organización social autogestionada en la que un grupo de vecinos, principalmente mujeres, se organizan para preparar alimentos de manera comunitaria y distribuirlos entre familias en situación de vulnerabilidad. Estas iniciativas se consolidaron especialmente durante la pandemia de COVID-19, como mecanismos de subsistencia frente a la pérdida de ingresos (Defensoría del Pueblo, 2020).

No obstante, el funcionamiento de estas organizaciones se ve condicionado por múltiples factores del entorno, como el acceso limitado a agua potable, la falta de suministro eléctrico continuo y la ausencia de infraestructura adecuada para el almacenamiento de alimentos. Asimismo, las condiciones climáticas, particularmente el calor, aceleran el deterioro de productos frescos, generando pérdidas significativas.

En este contexto, el proyecto se alinea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 11: “Ciudades y comunidades sostenibles”, específicamente con la meta 11.3, que busca promover una urbanización inclusiva y sostenible, así como fortalecer la planificación participativa en los asentamientos humanos (Naciones Unidas, 2015).

2.1.3. Problema y oportunidad

Para la identificación del problema, se llevó a cabo un proceso de investigación cualitativa basado en trabajo de campo, el cual incluyó visitas a ollas comunes ubicadas en la zona de Pamplona Alta, así como la realización de entrevistas a las representantes responsables de su funcionamiento. Este acercamiento permitió comprender de manera directa las dinámicas operativas, las dificultades cotidianas y las necesidades reales de las personas involucradas. Para mayor detalle sobre el instrumento utilizado, se puede revisar la guía de entrevistas en el **Anexo 1**.

A partir de esta investigación, se evidenció que la problemática principal no se limita a la falta de alimentos, sino que está relacionada con la manera en que estos son gestionados a lo largo del proceso, desde su adquisición hasta su consumo.

En primer lugar, se identificó una brecha en la infraestructura y en los medios de transporte disponibles. Las condiciones geográficas de la zona, caracterizadas por pendientes pronunciadas y accesos limitados, obligan a las representantes a recurrir a soluciones informales para trasladar los insumos, lo que incrementa los costos y genera riesgos físicos constantes.

En segundo lugar, se observó una deficiencia en los procesos de conservación de alimentos. Durante las visitas, las representantes manifestaron la dificultad de mantener en buen estado productos frescos debido a la falta de refrigeración y al acceso limitado a servicios básicos como electricidad y agua. Esta situación provoca pérdidas frecuentes de insumos, afectando tanto la economía de la organización como la calidad de la alimentación brindada. Asimismo, se adjunta evidencia del trabajo de campo realizado en el **Anexo 2**.

En tercer lugar, se evidenció una limitada capacidad de gestión y planificación. A partir de las entrevistas, se identificó que las decisiones se toman principalmente de manera reactiva, en función de las necesidades del día a día, sin contar con herramientas que permitan organizar, monitorear o prever el uso de los recursos. Esto genera incertidumbre y dificulta la sostenibilidad del servicio en el tiempo.

No obstante, este escenario también representa una oportunidad de diseño, ya que pone en evidencia la necesidad de desarrollar soluciones que no solo aborden la disponibilidad de recursos, sino que optimicen su gestión de manera integral. En este sentido, existe el potencial de diseñar sistemas que mejoren la logística de abastecimiento, incorporen métodos accesibles de conservación y faciliten la toma de decisiones, contribuyendo así a fortalecer la autonomía y resiliencia de las ollas comunes en contextos similares.

2.1.4. Reto de diseño

A partir del análisis del contexto, los actores involucrados y las problemáticas identificadas, se plantea un reto de diseño orientado no solo a un caso específico, sino a una realidad compartida por múltiples ollas comunes en contextos urbano-marginales.

En ese sentido, el reto se formula de la siguiente manera:

¿Cómo diseñar un sistema producto-servicio que permita optimizar la gestión logística y la conservación de insumos en ollas comunes ubicadas en contextos de alta vulnerabilidad, promoviendo su sostenibilidad, eficiencia y autonomía?

Este reto busca responder a problemáticas estructurales relacionadas con la distribución de insumos, la falta de infraestructura adecuada y la limitada capacidad de gestión, proponiendo soluciones que puedan ser replicables en diferentes comunidades con características similares.

Asimismo, se alinea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 11, el cual promueve la construcción de comunidades más resilientes e inclusivas, destacando la importancia de fortalecer las capacidades locales para la gestión de recursos en entornos urbanos vulnerables (Naciones Unidas, 2015).

2.2. Diseñar para crear valor

2.2.1. Propuesta de valor

La propuesta de valor se fundamenta en la necesidad de optimizar la gestión de insumos en ollas comunes, considerando las limitaciones operativas y logísticas en las que se desarrollan.

Para ello, se definió un arquetipo que representa a una usuaria tipo: una representante de olla común encargada de organizar la preparación diaria de alimentos y gestionar los recursos disponibles. Este perfil representa a una población que comparte los mismos dolores, tales como la pérdida de alimentos por falta de control, los costos adicionales de traslado y la carga física y mental asociada a la gestión manual.

Asimismo, se identificaron como necesidades principales la mejora en la organización, la optimización del uso de insumos y la reducción del esfuerzo en la toma de decisiones.

En este contexto, la propuesta de valor consiste en el desarrollo de una solución digital simple, visual e intuitiva que permita gestionar

los insumos de manera eficiente. La aplicación integra funciones como la planificación semanal, el control de inventario mediante un sistema tipo semáforo y la automatización del cálculo de consumo según el número de personas atendidas.

De esta manera, la solución contribuye a reducir el desperdicio de alimentos, mejorar la organización y fortalecer la autonomía de las usuarias en la gestión de sus recursos.

2.2.2. Solución

La solución propuesta consiste en el diseño de una aplicación móvil orientada a optimizar la gestión de insumos en ollas comunes, mediante un sistema simple, visual e intuitivo adaptado a las necesidades.

La aplicación se estructura a partir de una pantalla principal que centraliza la información clave para la operación diaria, incluyendo el cronograma semanal de preparación de alimentos, el número de personas a atender y el estado del inventario representado a través de un sistema tipo semáforo. Esta organización permite tener una visión general del estado de los recursos y tomar decisiones de manera rápida.

A partir de esta interfaz, se accede a funcionalidades principales como el registro de insumos, el control de inventario y la planificación de compras. El registro de alimentos se realiza mediante selección visual y un sistema numérico simplificado para indicar cantidades, lo que facilita su uso y reduce la posibilidad de errores. Por su parte, el inventario permite identificar de manera inmediata los productos disponibles, próximos a agotarse o críticos, favoreciendo la priorización en su uso.

Adicionalmente, la aplicación incorpora un mecanismo de cálculo automático de consumo, el cual estima las salidas de inventario en función del número de personas atendidas. Esta funcionalidad permite mantener actualizado el stock sin requerir registros manuales, reduciendo la carga operativa.

El funcionamiento del sistema se basa en un modelo de inventario dinámico, donde las entradas corresponden a los alimentos registrados y las salidas son calculadas automáticamente según el consumo estimado. Asimismo, la aplicación puede proyectar la duración de los insumos, facilitando la planificación y evitando el desabastecimiento.

En conjunto, la solución permite mejorar la organización de los recursos, facilitar la toma de decisiones y promover el uso eficiente de los alimentos, contribuyendo a una gestión más sostenible, ordenada y autónoma en las ollas comunes. En este sentido, la propuesta se encuentra alineada con el Objetivo de Desarrollo Sostenible N.° 11, específicamente con la meta 11.3, debido a que fortalece la capacidad de planificación y gestión de recursos en contextos comunitarios, promueve prácticas sostenibles mediante la reducción del desperdicio de alimentos y fomenta una organización más participativa y eficiente dentro de las comunidades.

2.3. Diseñar el servicio

2.3.1. Blueprint del servicio

El blueprint del servicio desarrollado permite visualizar de manera integral la experiencia de las usuarias —principalmente las representantes de la olla común— a lo largo de tres momentos clave: antes, durante y después del uso de la solución propuesta.

En la fase antes, se identifican actividades relacionadas con la planificación inicial y el acceso a información. Las representantes suelen coordinar con la municipalidad, revisar disponibilidad de insumos y organizar de manera manual la preparación de alimentos. En esta etapa, los puntos de contacto incluyen interacciones presenciales, comunicación por mensajería (como WhatsApp) y registros informales. Asimismo, se evidencia una fuerte dependencia de la experiencia previa para la toma de decisiones.

Durante la fase durante, el servicio incorpora la interacción directa con la aplicación móvil “Manos a la Olla”, la cual se convierte en el principal canal de apoyo para la gestión. A través de esta herramienta, las usuarias pueden registrar alimentos, visualizar el estado del inventario mediante un sistema tipo semáforo y estimar el consumo según la cantidad de personas atendidas. En este punto, los touchpoints digitales adquieren un rol central, reduciendo la carga operativa y facilitando la organización.

En la fase después, el servicio se enfoca en la evaluación y ajuste de las actividades realizadas. Las representantes pueden analizar qué insumos fueron utilizados, cuáles presentan riesgo de agotamiento y qué decisiones deben tomarse para los siguientes días. Asimismo, se promueve la comunicación con otras integrantes de la olla común y la posible articulación con redes de apoyo.

A nivel de backstage, el blueprint evidencia actividades clave como la actualización del inventario, el soporte técnico básico, la capacitación en el uso de la herramienta y la coordinación con actores externos. Estas acciones permiten sostener el

funcionamiento del servicio más allá de la interacción directa con la usuaria.

En conjunto, el blueprint refleja la transición de un sistema tradicional, basado en la experiencia y la reacción inmediata, hacia un sistema apoyado en herramientas digitales que facilitan la planificación, el control y la toma de decisiones. El blueprint completo del servicio se presenta en el **Anexo 3**.

2.3.2. Artefacto(s)

El servicio propuesto se materializa a través de un conjunto de artefactos que permiten su implementación y uso en el contexto de las ollas comunes.

El principal artefacto es la aplicación móvil “Manos a la Olla”, diseñada como una herramienta de apoyo para la gestión de insumos. Esta aplicación cuenta con una interfaz visual e intuitiva, que facilita su uso por parte de personas con distintos niveles de alfabetización digital. Entre sus funcionalidades destacan el registro de alimentos, el control de inventario mediante un sistema de colores (verde, amarillo y rojo) y la estimación automática del consumo.

Complementariamente, se consideran otros artefactos que fortalecen la implementación del servicio. Entre ellos se encuentran las capacitaciones presenciales, que permiten a las usuarias familiarizarse con el uso de la aplicación; los videos tutoriales, que sirven como material de apoyo; y los grupos de comunicación digital, como WhatsApp, que facilitan la resolución de dudas y el acompañamiento continuo.

Asimismo, se incluyen materiales de apoyo físico, como recursos de papelería para registro inicial o respaldo, los cuales resultan relevantes en contextos donde el acceso a tecnología puede ser limitado o intermitente.

En conjunto, estos artefactos configuran un ecosistema de servicio que combina elementos digitales y físicos, asegurando su adaptabilidad a las condiciones reales del entorno.

2.3.3. Experimentos

Para explorar la viabilidad de la solución propuesta, se desarrolló un prototipo de alta fidelidad en la herramienta Figma, el cual permitió representar de manera detallada la interfaz y las principales funcionalidades de la aplicación “Manos a la Olla”. El prototipo desarrollado puede visualizarse en el **Anexo 4**.

Este prototipo tuvo como objetivo principal simular la experiencia de uso de la aplicación, permitiendo visualizar el flujo de interacción desde el registro de insumos hasta la gestión del inventario. A través de este ejercicio, se pudieron identificar aspectos clave relacionados con la organización de la información, la jerarquía visual y la claridad de los elementos presentados en pantalla.

El desarrollo del prototipo facilitó también la evaluación interna del diseño, permitiendo realizar ajustes en la disposición de los componentes, simplificar procesos y mejorar la comprensión general de la interfaz. En particular, se priorizó el uso de elementos visuales como iconos, colores y estructuras simples, con el fin de reducir la complejidad en el uso.

Si bien no se realizaron pruebas directas con usuarias en esta etapa, el prototipo permitió validar conceptualmente la coherencia de la solución frente a las problemáticas identificadas durante la investigación. Asimismo, sirvió como base para futuras etapas de implementación y validación en campo.

2.4. Resumen del Proyecto de Innovación

A lo largo del desarrollo del proyecto, pudimos entender que las ollas comunes no solo enfrentan dificultades por la falta de recursos, sino también por la manera en que estos se gestionan en el día a día. A partir de nuestras visitas y conversaciones con las representantes, identificamos que gran parte de los problemas están relacionados con la organización de los insumos, su conservación y la toma de decisiones bajo presión.

Frente a esta realidad, planteamos una solución que no busque cambiar completamente su forma de trabajo, sino más bien acompañarla y hacerla más sencilla. Es así como surge “Manos a la Olla”, una aplicación pensada para ayudar a organizar los alimentos disponibles, visualizar su estado y facilitar la planificación diaria.

Durante el proceso, el desarrollo del prototipo nos permitió aterrizar la idea y entender mejor cómo debería funcionar la herramienta en la práctica. Esto nos ayudó a ajustar la propuesta, priorizando la simplicidad, el uso de elementos visuales y una estructura fácil de entender.

Sin embargo, también identificamos que la implementación de la solución podría enfrentar ciertas dificultades. Una de las principales está relacionada con el nivel de familiaridad de las usuarias con herramientas digitales. En caso no se cuente con manuales, capacitaciones o guías de uso adecuadas, existe el riesgo de que la aplicación no sea utilizada en

todo su potencial o incluso que sea dejada de lado. Por ello, consideramos que el acompañamiento en el proceso de adopción es un factor clave para el éxito de la propuesta.

Como equipo, consideramos que el valor del proyecto no está solo en la herramienta digital, sino en la posibilidad de aportar a una mejor organización dentro de las ollas comunes. Creemos que, con soluciones accesibles y adaptadas a su contexto, es posible mejorar la gestión de los recursos y contribuir a que estas iniciativas sean más sostenibles en el tiempo.

III. Conclusiones y recomendaciones

3.1. Conclusiones

El desarrollo del proyecto permitió evidenciar que las principales dificultades en las ollas comunes no se limitan a la escasez de alimentos, sino que están directamente relacionadas con la gestión de los mismos. Factores como la falta de planificación, las limitaciones en el almacenamiento y las condiciones del entorno influyen de manera significativa en la eficiencia del servicio.

Asimismo, se identificó que las representantes cumplen un rol fundamental en la sostenibilidad de estas iniciativas, asumiendo múltiples responsabilidades en contextos de alta demanda y con recursos limitados. Su experiencia y capacidad de organización resultan clave para el funcionamiento diario de la olla común.

En este contexto, la incorporación de herramientas digitales accesibles, como la aplicación propuesta, representa una oportunidad para mejorar la organización y optimizar el uso de insumos. La solución desarrollada demuestra que es posible adaptar la tecnología a entornos vulnerables, siempre que se priorice la simplicidad, la claridad visual y la facilidad de uso.

No obstante, también se reconoce que la efectividad de la solución no depende únicamente de su diseño, sino también de su correcta adopción. La falta de familiaridad con herramientas digitales por parte de algunas usuarias puede representar una barrera para su uso continuo, especialmente si no se cuenta con acompañamiento adecuado. En ese sentido, la ausencia de capacitaciones, manuales o guías de uso podría limitar el aprovechamiento de la herramienta.

Finalmente, el proyecto evidencia que el diseño de servicios no solo implica desarrollar soluciones, sino también comprender las condiciones reales de implementación. Integrar estrategias de acompañamiento y formación resulta fundamental para garantizar que la propuesta tenga un impacto sostenible en el tiempo.

3.2. Recomendaciones

Se recomienda continuar con el desarrollo de la aplicación, incorporando mejoras a partir de la retroalimentación de las usuarias, especialmente en lo relacionado con la simplicidad de uso y la funcionalidad offline.

Asimismo, se sugiere implementar un piloto en una olla común real, lo que permitiría evaluar el impacto de la solución en un entorno operativo y recoger datos cuantitativos sobre su efectividad.

Por otro lado, se plantea la posibilidad de articular la solución con instituciones públicas o privadas, con el fin de ampliar su alcance y garantizar su sostenibilidad en el tiempo.

Finalmente, se recomienda explorar la replicabilidad del modelo en otras comunidades, adaptando la solución a distintos contextos y necesidades.

4. Referencias Bibliográficas

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2018). *Economía circular en América Latina y el Caribe: Oportunidades y desafíos.* Naciones Unidas. https://www.cepal.org/es/publicaciones/43878-economia-circular-america-latina-caribe-oportunidades-desafios

Defensoría del Pueblo. (2020). *Situación de las ollas comunes en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19 en el Perú.* Defensoría del Pueblo. https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2020/07/Serie-Informes-Especiales-N%C2%B0-015-2020-DP.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2017). *Perú: Perfil sociodemográfico de Lima Metropolitana.* INEI. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1539/libro.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2021). *Perú: Impacto de la COVID-19 en los hogares y población vulnerable.* INEI. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1793/libro.pdf

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). (2022). *Política nacional de desarrollo e inclusión social al 2030.* MIDIS. https://www.gob.pe/institucion/midis/informes-publicaciones/2771602-politica-nacional-de-desarrollo-e-inclusion-social-al-2030

Naciones Unidas. (2015). *Transformar nuestro mundo: La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.* ONU. https://sdgs.un.org/es/2030agenda

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO). (2019). *El estado de la seguridad alimentaria y la nutrición en el mundo 2019.* FAO. https://www.fao.org/3/ca5162es/ca5162es.pdf

5. Anexos

5.1. Anexo 1: Guía de entrevistas

Con el objetivo de comprender las dinámicas de funcionamiento de las ollas comunes y las principales problemáticas asociadas a la gestión de insumos, se elaboró una guía de entrevista semiestructurada dirigida a las representantes de la olla común.

Las entrevistas fueron aplicadas durante las visitas de campo realizadas en la zona de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores, permitiendo recoger información directa sobre sus prácticas, dificultades y necesidades.

Guión:

Para empezar, cuénteme un poco… ¿cómo nació la olla común y cómo se organizan en el día a día?

En su experiencia, ¿de dónde consiguen los alimentos? ¿Compran más o reciben donaciones?

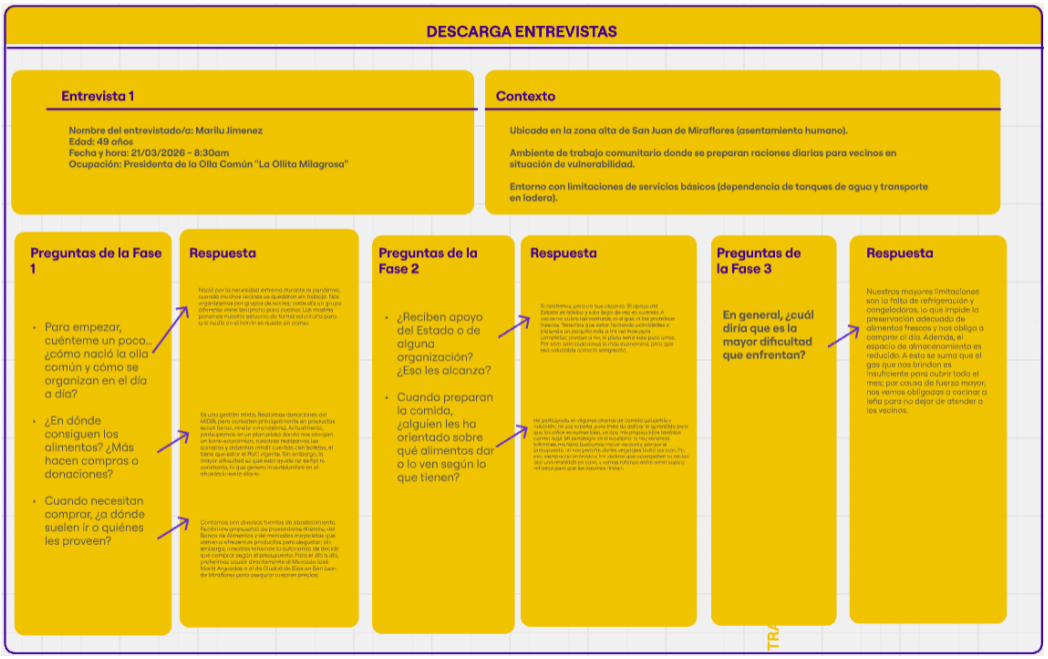
Cuando necesitan comprar, ¿a dónde suelen ir o quiénes les proveen?

¿Reciben apoyo del Estado o de alguna organización? ¿Eso les alcanza?

Cuando preparan la comida, ¿alguien les ha orientado sobre qué alimentos dar o lo ven según lo que tienen?

En general, ¿cuál diría que es la mayor dificultad que enfrentan?

Y si pudiera pedir algo para mejorar la olla común, ¿qué sería lo más importante? Las respuestas obtenidas permitieron identificar patrones comunes en la gestión, así como necesidades específicas que orientaron el desarrollo de la solución propuesta.





5.2. Anexo 2: Evidencia de trabajo de campo

Durante el desarrollo del proyecto, se realizaron visitas a la olla común “La Ollita Milagrosa”, ubicada en Pamplona Alta, San Juan de Miraflores, con el objetivo de observar directamente su funcionamiento y recoger información contextual relevante.

A partir de estas visitas, se identificaron las siguientes condiciones:

- Uso de métodos informales para el control de insumos, principalmente basados en la memoria o anotaciones simples.
- Limitaciones en el espacio destinado al almacenamiento de alimentos.
- Ausencia de equipos de refrigeración adecuados.
- Dificultades en el traslado de insumos debido a la ubicación geográfica.
- Organización basada en la experiencia de las representantes.

Estas observaciones permitieron validar las problemáticas identificadas en las entrevistas y reforzar la necesidad de una solución de apoyo a la gestión.


Acquap
1100 L.


CAMILLA


SAN JUAN DE MIRAFLORES
MUNICIPALIDAD
OLLA COMÚN
LA OLLITA MILAGROSA
CÓDIGO:0094
Programa de Complementación Alimentaria - PCA


Scotti
ALMOND
Soul





5.3. Anexo 3: Blueprint del servicio

El blueprint del servicio desarrollado representa de manera visual la interacción entre las usuarias y la solución propuesta a lo largo de las distintas etapas del servicio.

Este blueprint se estructura en tres momentos principales:

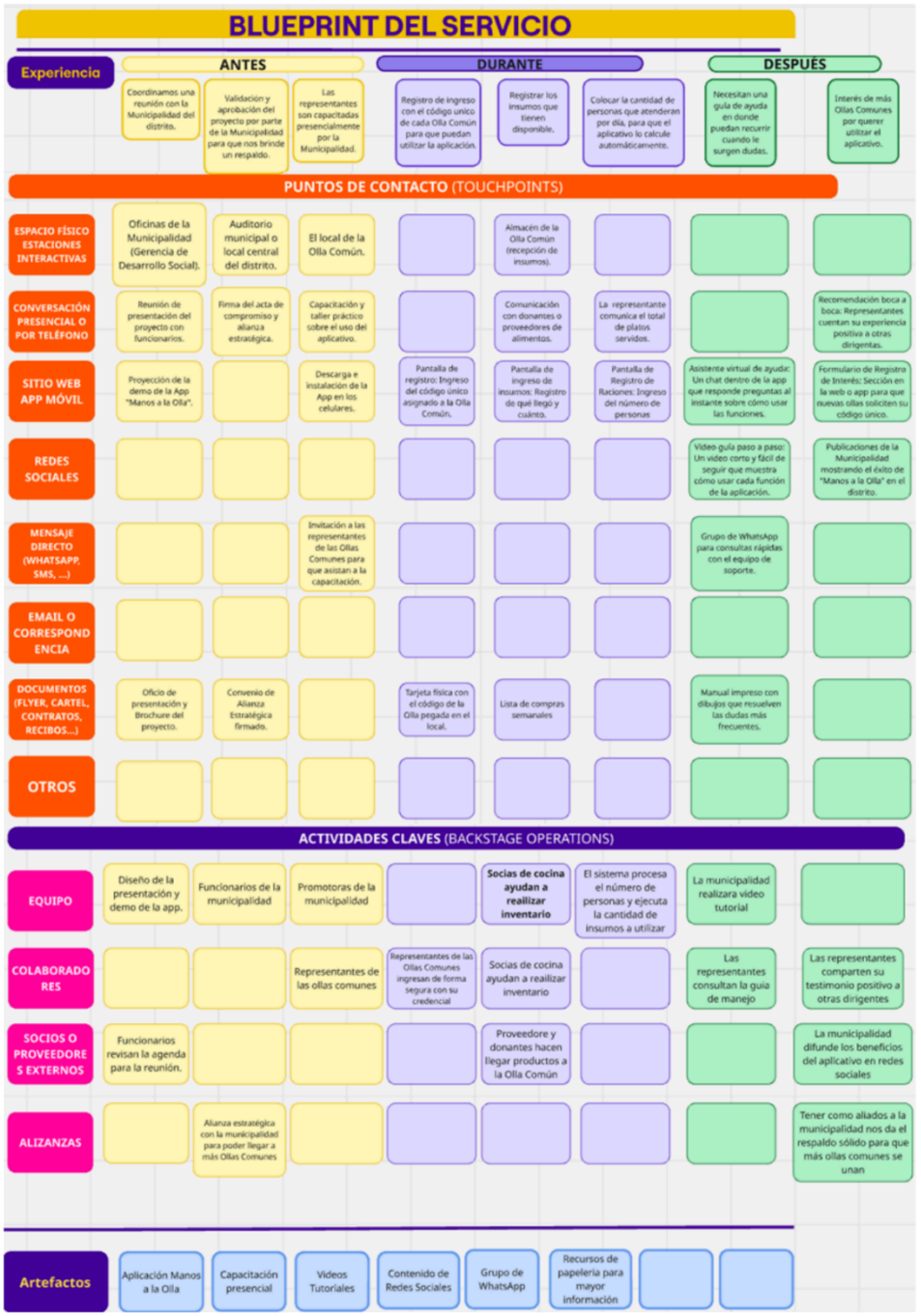
- Antes del uso del sistema (organización manual)

- Durante el uso de la aplicación
- Después del uso (evaluación y planificación)

Asimismo, incluye los siguientes elementos:

- Acciones de las usuarias
- Puntos de contacto (presenciales y digitales)
- Procesos visibles (frontstage)
- Procesos internos (backstage)

Este recurso permitió identificar oportunidades de mejora en la experiencia del servicio y asegurar la coherencia entre las necesidades detectadas y la solución planteada.



5.4. Anexo 4: Prototipo de la aplicación

Se presenta el prototipo de alta fidelidad desarrollado en la herramienta Figma, el cual representa la interfaz de la aplicación “Manos a la Olla”.

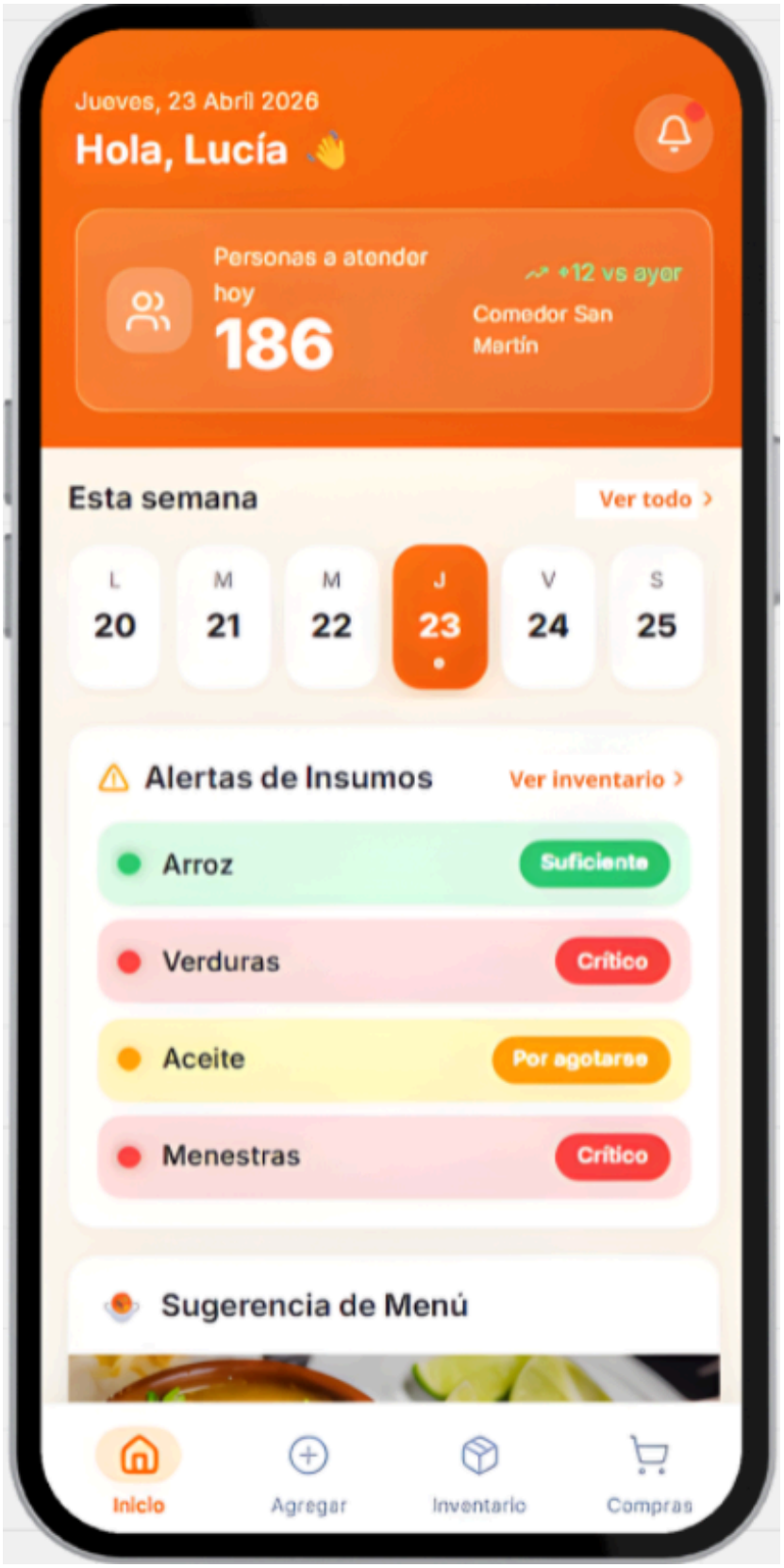
El prototipo incluye las principales funcionalidades del sistema, tales como:

- Pantalla principal con resumen de información

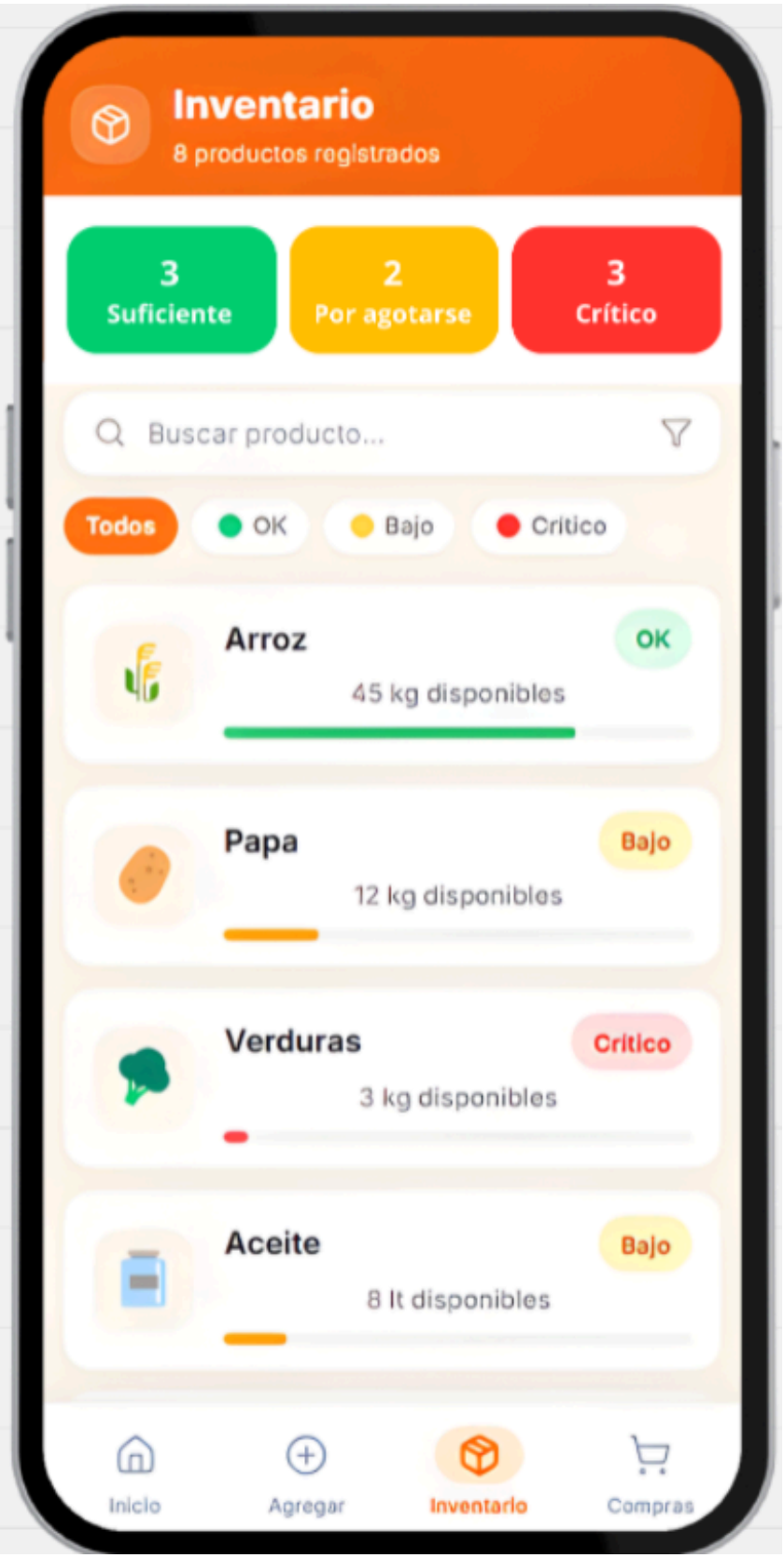
- Registro de insumos mediante selección visual
- Control de inventario con sistema tipo semáforo
- Visualización del estado de los alimentos
- Planificación semanal de consumo

Este prototipo permitió simular la experiencia de uso de la aplicación y evaluar la organización de la información, la claridad de los elementos visuales y la navegación entre pantallas.


Manos a la Olla
Sistema de gestión comunitaria
Comedores populares unidos
¡Bienvenida/o!
Código de acceso
Ingresa tu código RUNOC
Ingresar
¿No tienes código? Contacta a tu coordinador/a


Jueves, 23 Abril 2026
Hola, Lucía
Personas a atender hoy
186
+12 vs ayer
Comedor San Martín
Esta semana
Ver todo
L 20
M 21
M 22
J 23
V 24
S 25
Alertas de Insumos
Ver inventario
Arroz
Suficiente
Verduras
Crítico
Aceite
Por agotarse
Menestras
Crítico
Sugerencia de Menú
Inicio
Agregar
Inventario
Compras


Agregar Alimentos
Selecciona qué llegó hoy
Toca el alimento que recibiste
Arroz
Cereales
Papa
Tubérculos
Verduras
Vegetales
Aceite
Grasas
Fideos
Pastas
Menestras
Legumbres
Inicio
Agregar
Inventario
Compras


Inventario
8 productos registrados
3
Suficiente
2
Por agotarse
3
Crítico
Buscar producto...
Todos
OK
Bajo
Crítico
Arroz
OK
45 kg disponibles
Papa
Bajo
12 kg disponibles
Verduras
Crítico
3 kg disponibles
Aceite
Bajo
8 lt disponibles
Inicio
Agregar
Inventario
Compras


Critico
Por agotarse
Comprado
Verduras
Necesitas: 15 kg
Critico
Menestras
Necesitas: 10 kg
Critico
Papa
Necesitas:
20 kg
Por agotarse
Aceite
Necesitas:
12 lt
Por agotarse
Sal
Necesitas:
5 kg
Por agotarse
Confirmar (0/5)
Inicio
Agregar
Inventario
Compras


Registrar entrada
Seleccionar Cantidad
Alimento seleccionado
Arroz
Cereales
¿Cuánto llegó?
Ajusta la cantidad recibida
50
kg
Usa los botones para ajustar
10 kg
25 kg
50 kg
100 kg
Guardar 50 kg de Arroz


Inventario
Endulzantes
Azúcar
Stock suficiente
Cantidad disponible
18
kg
0
60 kg
Duración estimada
Con refrigeración
2 años
Refrigerado
Sin refrigeración
1 año
Ambiente
Consumo diario
~8 kg/día
Alcanza para
~2 días
+ Agregar stock
Planificar


Inventario
Vegetales
Verduras
Stock crítico
Cantidad disponible
3
kg
0
60 kg
Duración estimada
Con refrigeración
5 días
Refrigerado
Sin refrigeración
1 día
Ambiente
Consumo diario
~8 kg/día
Alcanza para
~0 días
+ Agregar stock
Planificar


Inventario
Tubérculos
Papa
Por agotarse
Cantidad disponible
12
kg
0
60 kg
Duración estimada
Con refrigeración
1 mes
Refrigerado
Sin refrigeración
7 días
Ambiente
Consumo diario
~8 kg/día
Alcanza para
~1 días
+ Agregar stock
Planificar