



# Cada huella cuenta, cada vida importa

## 1. Marketing, Opiniones de Usuarios activos

Tras lanzar una versión básica de la plataforma web los primeros usuarios, como refugios de animales, voluntarios y veterinarios, comienzan a utilizarla para registrar animales vulnerables y ofrecer ayuda.

### Opiniones obtenidas:

1. **Refugio de animales:** "La plataforma facilita mucho el registro de animales, pero sería útil tener una opción para subir múltiples fotos de un animal y un sistema de chat directo para coordinar con los donantes."
2. **Veterinario voluntario:** "El sistema para listar las ayudas ofrecidas es claro, pero sería útil tener categorías más específicas para los servicios veterinarios (vacunación, esterilización, tratamientos)."
3. **Adoptante:** "Pude encontrar rápidamente animales que necesitan hogar, pero no está claro cómo hacer el seguimiento después de la adopción."

### Acciones tomadas:

- Añadir opción para subir varias fotos de los animales.
- Crear un módulo de chat para facilitar la comunicación entre refugios, donantes y adoptantes.
- Refinar las categorías de servicios para ofrecer más detalles, en especial sobre atención médica.
- Integrar un sistema de seguimiento post-adopción para que los adoptantes puedan recibir apoyo continuo.

### Ejemplo del hacer:

1. **Realización de encuestas:** Se envía un cuestionario a los primeros usuarios que registraron animales o hicieron donaciones en la plataforma. Las preguntas incluyen la facilidad de uso, satisfacción con la plataforma, funcionalidades que les gustaría ver añadidas, y cualquier dificultad que hayan encontrado.
2. **Entrevistas con usuarios clave:** Se organiza una serie de entrevistas con refugios de animales y organizaciones que usan la plataforma, para

profundizar en sus experiencias y obtener detalles más específicos sobre qué procesos necesitan mejorar.

3. **Iteración basada en retroalimentación:** El equipo de desarrollo analiza las sugerencias y comentarios recibidos y realiza cambios en la plataforma. Esto puede incluir la mejora en la interfaz de usuario, la implementación de nuevas funciones como el seguimiento de adopciones, o la optimización del registro de ayudas.
4. **Fomento de la lealtad:** Al escuchar activamente a los primeros usuarios y hacer mejoras con base en sus comentarios, se genera un sentido de comunidad y pertenencia. Los usuarios sienten que sus opiniones importan y es más probable que se conviertan en embajadores del proyecto, recomendando la plataforma a otros.
5. **Validación continua:** Después de implementar las mejoras, se vuelve a contactar a estos usuarios para validar si los cambios han mejorado su experiencia y si la plataforma ahora responde mejor a sus necesidades.

---

Al usar este proceso de retroalimentación continua con los primeros usuarios, la plataforma no solo mejora sus funcionalidades, sino que también construye relaciones sólidas con los usuarios clave, aumentando las posibilidades de éxito a largo plazo.