

Persona 1

PERSONA: Rodriguez

NAME

Rodriguez

TYPE

Rational



Goals

Enseñar economía a sus alumnos

Estar con su familia

Obtener el puesto encargado del departamento de economía

Obtener otro grado de especialización

Quote

"En la economía, enseñamos a entender el mundo a través de los números"

Demographic info

Mexico

Single

Doctorado

Background

Le gusta la microeconomía y por ello decidió dar la materia de economía 1

Motivations

Formentar la materia de economía a todos las carreras. Compartir su conocimiento hacia los demás.

Frustrations

Que sus alumnos no estudien y que le den mal horario para impartir su materia

Key Characteristics

Economía



Macroeconomía



Ingles



Tercer idioma



Preferred channels



Google



WhatsApp



PC



LinkedIn



YouTube



Facebook

UXPRESSIA

This persona was built in uxpressia.com

Escenario 1

El Dr. Rodríguez se dirige hacia el ITAM un miércoles a las 9:03 AM. Sabe que su clase de Economía Avanzada empieza a las 9:00 AM, pero siempre concede un margen de 10 minutos para los estudiantes rezagados. A pesar de la ligera demora, decide hacer una parada rápida en la cafetería del campus para disfrutar de un café antes de la clase. Abre la aplicación "Café ITAM" en su teléfono y selecciona su bebida favorita, un expreso doble bien cargado. Dado que ya ha utilizado la aplicación previamente, no necesita ingresar sus datos nuevamente. Escoge la opción de recoger su pedido a las 9:15 AM y procede a realizar el pago con la tarjeta registrada en la aplicación. Una vez que el Dr. Rodríguez recoge su expreso doble, toma un sorbo, saboreando el aroma y el sabor. Satisfecho, se dirige a su clase de Economía Avanzada, listo para comenzar la lección con energía renovada.

Persona 2

PERSONA: Juan Nieve

NAME

Juan Nieve

MARKET SIZE



15 %

TYPE

Artisan



Demographic

♂ Male 18 years

Single

Estudiante

Skills

Socialización



Persuasión



Matemáticas



Deportes



Goals

Graduarse del ITAM y subir la escalera laboral hasta convertirse en CEO de una empresa que cotice en la BMV o NYSE para demostrarle a su padre que es un digno heredero de su emporio de fábricas de clavos con sede en Monterrey.

Quote

“Si puedes soñarlo, ¡puedes hacerlo!”

Background

Juan está cursando su primer semestre de Licenciatura en Administración en el ITAM.

Como estudiante foráneo, está aprendiendo las dificultades de vivir sólo y tener que realizar tareas domésticas que antes no tenía que hacer, como hacer el súper y llevar su ropa a la lavandería. Extraña a su familia y amigos pero se siente motivado por conocer a nuevas personas y tener nuevas experiencias en la CDMX.

Le apasiona profundamente el fútbol, tanto verlo como practicarlo. Le gusta ir a conciertos de todo tipo pero su género favorito son los corridos tumbados.

Motivations

Convertirse en el mejor administrador de empresas que puede llegar a ser.

Hacerse de un nombre y fortuna que lo hagan destacar en el mundo de los negocios.

Frustrations

Vivir sólo y no poder ver a sus amigos cercanos.

No tener un medio de transporte personal.

Brands and influencers

Technology



Browsers



Channels

UXPRESSIA

This persona was built in uxpressia.com

Escenario 2

Juan va caminando rumbo al ITAM un lunes a las 7:03 AM. Va tarde a su clase de 7:00 AM de Economía I pero el profesor es flexible y les da 15 minutos de tolerancia. Juan sabe que llegará en 6 minutos, por lo que tiene tiempo suficiente para pasar rápido por un cafecito, que no le hace falta porque durmió bien pero se le antojó. Juan saca su celular y abre la aplicación "Café ITAM". Como ya utilizó la app anteriormente, no necesita ingresar sus credenciales de acceso. Selecciona el café "Oaxaca" de temporada mediano y que lo recogerá a las 7:10 AM. Realiza el pago a través de la aplicación que ya tiene la información de su tarjeta. Se despliega una pantalla de pedido exitoso y Juan cierra la aplicación. Como no dejó de caminar mientras pedía su café, Juan está a 4 minutos de llegar y se siente tranquilo porque sabe que podrá recoger su café y entrar a su clase antes de las 7:15 AM.

Persona 3

PERSONA: José

NAME

José

TYPE

Rational



Goals

Graduarme del Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM).

Conseguir un empleo que me permita desarrollar mis habilidades y competencias de manera efectiva.

Establecer una trayectoria profesional clara y definida, aprovechando lo aprendido durante mi formación académica.

Alcanzar una estabilidad económica que asegure una vida sin preocupaciones financieras al final de cada mes.

Quote

“Cada día brinda una nueva oportunidad para superar nuestros esfuerzos previos y alcanzar nuevas cumbres.”

Background

José es un estudiante decidido y metódico, actualmente cursando su segundo semestre en Ciencia de Datos en el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM). Originario de otra ciudad, adaptarse a la vida en la Ciudad de México ha representado un desafío considerable, tanto en aspectos sociales como financieros. Aunque José tiene facilidad para hacer amigos, su principal enfoque siempre está puesto en sus objetivos académicos y personales. Su dedicación es tal que a veces puede llegar a obsesionarse con mejorar y superarse constantemente.

En su tiempo libre, José disfruta de la música, salir con sus amigos, mantenerse activo a través del ejercicio y, por supuesto, dedicar tiempo al estudio. Esta combinación de actividades le permite mantener un equilibrio saludable entre su vida social y sus responsabilidades académicas.

Motivations

Cumplir sus metas profesionales.

Mejorarse constantemente.

Lograr estabilidad económica.

Mantener un buen balance vida-trabajo.

Frustrations

Presión de adaptarse a un nuevo entorno en la Ciudad de México.

Dificultad de mantener el equilibrio entre su vida social y académica.

Ansiedad por alcanzar sus altas expectativas personales.

Desafíos financieros de vivir como estudiante foráneo.

Demographic

♂ Male 20 years

📍 CDMX

Single

Estudiante

Skills

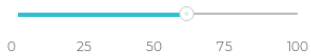
Conocimientos



Habilidades sociales



Ejercicio



Paciencia



Technology



Browsers





José revisa su reloj al sentir la cercanía de su clase de Análisis Estadístico en el ITAM, programada para las 8:00 AM. A pesar de levantarse antes del amanecer y prepararse para el día, el zumbido de la ciudad y su dedicación a la Ciencia de Datos apenas le dejan tiempo para un desayuno adecuado. Son las 7:40 AM y su estómago protesta, recordando que necesita energía para mantenerse enfocado. José saca su teléfono y abre la aplicación "Café ITAM", donde su cuenta ya está configurada con su preferencia: un robusto smoothie de frutas con un toque de proteína. Sin perder un segundo, elige la opción de recogida rápida para las 7:50 AM y realiza el pago con su tarjeta ya registrada.

Mientras camina a la cafetería, José se alegra de que ya va a retomar energías. Recoge su pedido, que ya está listo gracias a la eficiencia de la app, y toma un sorbo energizante. Con cada paso hacia el aula, se siente más listo para enfrentar los desafíos del día, equilibrando su rigor académico con su bienestar personal.

Persona 4

PERSONA: Giovanni rosas

NAME	MARKET SIZE	TYPE
Giovanni rosas	 15 %	Activa



Goals

Tener éxito en su carrera en el ITAM y mientras tanto seguir disfrutando de sus hobbies y de sus relaciones personales. Busca mantener su condición física, ser un excelente jugador de basket, triunfar en sus partidos de basketbol y en el futuro trabajar en analisis de de datos en deportes.

Quote

“
Estoy cansado jefe
”

Background

Giovanni esta en septimo semestre de Ciencia de Datos en el ITAM.

Es residente en la ciudad de México pero pasa la mayor parte del tiempo en su universidad. Este estudiante es muy inteligente pero suele tener dificultad para mantener su atención y energía. Normalmente necesita un café en la mañana y otro en la tarde de ese día, especialmente cuando sabe que tendrá un partido.

Sus tiempos libres los disfruta con sus amigos, su novia y su familia. Giovanni es una persona que le gusta estar para los que le rodean y ayudar en lo que puede, por ende, suele tener responsabilidades o pendientes que resolver fuera de la universidad entre clases.

Demographic


♂ Male 23 years


📍 Ciudad De México


Single

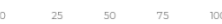
Estudiante

Skills




Deportes 




Atención sostenida 

Analisis de datos 

Socialización 

Technology





Browsers

Channels

Motivations

Conseguir un trabajo que le de experiencia para su area deseada.




Disfrutar de su vida lo más que pueda.

Frustrations

El tráfico de la ciudad que le puede quitar aún más energía.

No rendir en su deporte.

Brands and influencers



UXPRESSIA

This persona was built in uxpressia.com

Escenario 4

Giovanni tiene clases de 4:00pm a 7:30 pm los martes en el ITAM, pero tiene un partido 7:30pm al cual debe ir corriendo. Su primera clase dura dos horas, pero su profesor les da 10 minutos de descanso a mitad de la clase. Es la hora del día en la que le suele dar más sueño a Giovanni y este día no era diferente, pero sabe que a esta hora suele haber mucha fila en su cafetería favorita y en lo que llega le quedarán menos de 10 minutos. Giovanni recuerda la existencia de la aplicación “Café ITAM”, en la cual ya tenía su cuenta abierta. Necesita mucha energía por lo que selecciona la opción “Bombón” de tamaño regular y estará listo a las 5:06pm. Paga rápidamente con su tarjeta ya que su información la había guardado ahí hace tiempo y se relaja cuando aparece la pantalla de pedido exitoso y cierra la aplicación mientras espera. Como pidió su café antes de su descanso, Giovanni está relajado porque a las 5:00pm se pudo dirigir hacia la cafetería sin preocupación de regresar tarde a su clase 5:10 pm y de no tener que detenerse por un snack justo antes de su partido y llegar tarde a este también a las 7:30 pm.

Persona 5


PERSONA: Angélica

NAME

Angélica

TYPE

Artisan



Goals

Titularse con mención honorífica

Aprender por lo menos 3 idiomas aparte del nativo

Conseguir un trabajo en alguna embajada o un puesto en el gobierno

Concluir su diplomado en políticas públicas

Quote

“ El poder del cambio está en las pequeñas acciones ”

Demographic

Female

21

years

CDMX

Single

Estudiante

Skills

Idiomas

0

25

50

75

100

Debate

0

25

50

75

100

Tenis

0

25

50

75

100

Hablar en público

0

25

50

75

100

Background

Angélica es una estudiante destacada de Relaciones Internacionales en el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM), donde su pasión por abordar y resolver problemas globales actuales brilla con fuerza. Originaria de Veracruz, Angélica se ha destacado por sus excepcionales habilidades de comunicación y su capacidad para interactuar efectivamente con personas de diversos ámbitos, demostrando una notable empatía y comprensión intercultural.

Comprometida con su desarrollo personal y profesional, Angélica es una ávida lectora de literatura política, buscando siempre profundizar su comprensión de las dinámicas globales y las teorías que modelan el campo de las relaciones internacionales. Además, en su tiempo libre, disfruta del tenis, actividad que no solo le permite mantenerse físicamente activa, sino también desarrollar disciplina y concentración, cualidades que traslada a su vida académica y profesional.

Con un enfoque claro en la innovación y la colaboración para el cambio social, Angélica continúa integrando su conocimiento académico y sus habilidades interpersonales para avanzar en su carrera y contribuir significativamente a la comunidad global.

Motivations

Disminuir desigualdad y pobreza

Promover políticas ecológicas

Obtener nuevos diplomados y seguirse preparando

Frustrations


Retraso en las metas de desarrollo sustentable establecidas para el 2030


Cambio climático


Corrupción y delincuencia

Exámenes de la universidad


Brands and influencers










Technology











Browsers





Angélica revisa su agenda mientras se toma un breve descanso en la biblioteca del ITAM. Son las 2:30 PM y sabe que su próxima clase de Teoría Política Global comienza a las 3:00 PM, pero también tiene programado un debate importante para las 5:00 PM, justo después de su clase, en el mismo edificio. La discusión de hoy es crucial; debatirán sobre la influencia de las políticas migratorias en las relaciones internacionales, y Angélica, conocida por su meticulosa preparación, quiere asegurarse de estar en su mejor forma.

Su estómago le recuerda que ha estado tan concentrada en su preparación que olvidó almorzar. Con el tiempo justo, Angélica saca su teléfono y abre la aplicación "ITAM Eats", donde su cuenta ya está preconfigurada con sus preferencias. Selecciona una ensalada de quinoa con pollo, conocida por ser ligera pero energizante, y establece la hora de recogida para las 2:50 PM. Rápidamente completa el pago con su tarjeta, ya almacenada en la aplicación.

Con la tranquilidad de que su almuerzo estará listo sin tener que esperar en fila, Angélica se dedica los últimos minutos antes de su clase a repasar sus notas. A las 2:50 PM, recoge su ensalada en el punto de entrega, justo a tiempo para disfrutarla en un tranquilo rincón antes de dirigirse a su clase de 3:00 PM. Con el estómago satisfecho y la mente clara, Angélica se siente completamente preparada para enfrentar su clase y el debate posterior, equilibrando su carga académica con su bienestar personal y demostrando una vez más su capacidad para manejar eficientemente su apretada agenda.

Customer Journey Map

	AWARENESS	CONSIDERACIÓN	DECISIÓN	ACCIÓN	RETENCIÓN
OBJECTIVES	Tomar un café	Determinar la manera más eficiente de conseguir café on-demand	Decidir utilizar la aplicación "Café ITAM" para pedir un café	Recoger el café en la ubicación designada rápidamente y continuar con el día seamlessly	Convertirse en un cliente recurrente de "Café ITAM" si la experiencia es positiva
NEEDS	Solución rápida para obtener café	Una aplicación de café que sea rápida y confiable	Confirmación rápida y fácil de que el pedido ha sido procesado correctamente	Que el pedido esté listo a la hora prometida y que la ubicación de recogida sea conveniente y fácil de encontrar	Experiencias consistentemente buenas que justifiquen el uso continuo de la aplicación
FEELINGS	Ansiedad por la naturaleza universitaria fast-paced	Curiosidad por la funcionalidad de la app y expectativa de que será una experiencia positiva	Alivio al ver que el pedido se ha realizado sin problemas; la anticipación de recibir el café	Satisfacción al recibir el café como lo espera y sin demoras	Confianza en la marca y la aplicación si se cumplen las expectativas de servicio
BARRIERS	Filas, retrasos	Falta de familiaridad con todas las funciones de la app	El pedido podría tomar más tiempo de lo esperado si hay errores en el procesamiento o si la aplicación no es intuitiva	El café podría no estar listo, o podría haber problemas para localizar el punto de recogida, lo que causaría estrés	Experiencias negativas, como errores en el pedido o problemas de calidad del café, podrían disuadir usuarios de usar la aplicación en el futuro