



EMPATHY GROUP



¿En qué consiste el TFI?



[Acá](#) están las consignas del TFI
para que las tengan a mano





Profesionales del equipo de DT de Empathy Group

Mochileros



Facilitadores



Researchers

Lideran la etapa Empatizar. Se encargan de coordinar que haya personas buscando información cuantitativa y cualitativa. Lideran la realización de mapa de actores, las entrevistas y la bajada final de datos a través del clustering y los User Persona. Ayudan a buscar materiales e información necesaria para el proyecto. **(2 estudiantes).**



De definición

Lideran las tareas necesarias para tener Journey Map y escenarios (HMW). Su objetivo es que haya una conexión clara y coherente entre estas dos herramientas y lo que surgió durante Research. **(2 estudiantes)**

Facilitadores



De ideación

Coordinan la etapa de ideación encargándose de que se realicen correctamente el brainstorming y el mapa de actores y la propuesta de valor. **(2 estudiantes).**



Productores

Se responsabilizan de coordinar actividades y encuentros del equipo por fuera de las clases en vivo y de mantener la bitácora al día y completa. **(2 estudiantes)**

Roles del equipo

- Indira Réquiz - RESEARCH
- Lucila Arjona- RESEARCH
- Neyza Vargas- RESEARCH
- Dayana- DEFINICIÓN
- Jairo Rivera- IDEACIÓN
- Pablo Alarcón - IDEACIÓN
- Stephania Martheyn- PRODUCTOR
- Rocío Jiménez - PRODUCTOR

Equipo multidisciplinario

Nuestro equipo sueña con conocer y viajar. Ese es nuestro elemento en común.

Jairo: Materializo ideas realistas y disruptivas

Pablo: Creativo

Indira: Es investigadora, su área es la literatura y los idiomas

Lucila: Creativa

Neyza: Explorar

Dayana: Perseverante, hago todo lo posible por cumplir lo que me propongo.

Rocio: Escuchar a los demás y perseverante

Stephania: Creativa y exploradora.



Mascotas



Algunas temáticas posibles:

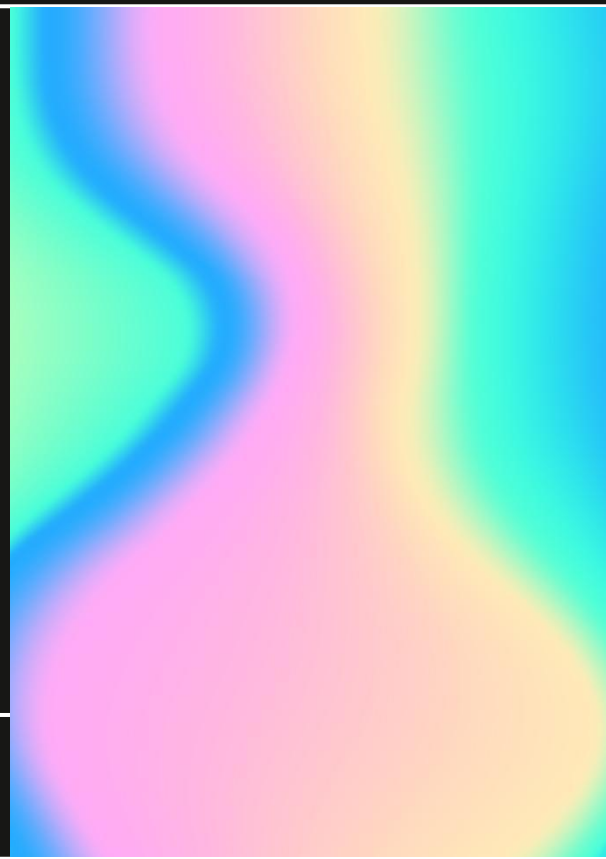
- Alimentación saludable
- Home office
- Mudanzas
- Autos y mecánica
- Cine y artes visuales
- Compostaje
- Educación a distancia
- Astrología
- Museos y espacios culturales
- Turismo
- Entrenamiento al aire libre
- Mascotas
- E-Sports
- Fútbol femenino

iOjo! No se pueden meter en legalidades o en soluciones que involucren al gobierno.

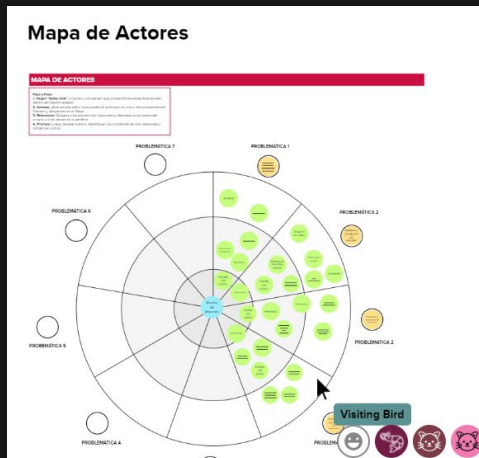


Empatizar

iPalabra clave!



Mapa de actores



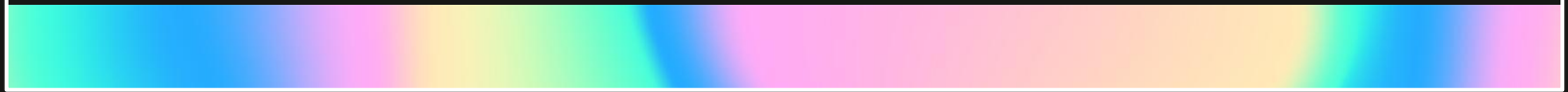
- Link al mural:



¿Cuál es el recorte que hicieron del mapa de actores?

En nuestra investigación, seleccionamos como problemática a trabajar la “Salud” de las mascotas.

Entendemos que tener una mascota es una responsabilidad, y por ello nos planteamos desarrollar una solución para facilitar la calidad de vida de las mascotas y la tenencia responsable.



Entrevistas



Los objetivos son:

- Conocer las necesidades médicas por parte los dueños de perros y gatos en Argentina
- Validar el impacto de la información asociado a certificados médicos para los dueños de perros y gatos en Arg.
- Conocer el interés del dueño de perros y gato sobre el comportamiento inusual de sus mascotas en un contexto médico
- Conocer el interés de los usuarios “dueños de mascotas” por beneficios relacionados a descuentos sobre tratamientos veterinarios

Datos cuantitativos

- El 78% de la población de Argentina tiene mascotas, 9 millones (6 de perros y 3 de gatos, mayoritariamente ubicados en la provincia de Mendoza) Fuente: Millward Brown Argentina.
- El primer país latinoamericano en búsqueda sobre salud de mascotas es Colombia, de esas búsquedas la principal es de certificaciones de salud. Fuente: Google Trends
- La adopción de mascotas aumentó desde la pandemia en 200%. Fuente: Refugio en Alerta, Buenos Aires.
- El 75 % de las enfermedades emergentes y reemergentes, que preocupan a todas las autoridades sanitarias del mundo, son zoonosis y el 70 % de los eventos notificados en el mundo son zoonosis o enfermedades transmisibles comunes al hombre y a los animales. Fuente: Arch Argent Pediatr 2020;118(3):S69-S106.

Datos cualitativos

- Los veterinarios son los principales actores en cuanto al cuidado de las mascotas, no sólo en un aspecto interventivo sino también preventivo. De igual forma, son los llamados a tener una mirada integral de la mascota, más allá de los aspectos puramente biológicos en el cuidado de la mascota (incluyendo comportamiento). (Orozco, 2007)*.
- Son múltiples los textos publicados en cuanto a la implementación de sistemas informáticos para optimizar la consulta veterinaria. Van desde la gestión de datos internos hasta la creación de aplicaciones y/o páginas web para realizar consultas a personal veterinario. (Suarez 2015, Molina 2016, Rivas 2018)**
- Existe la tendencia en varios propietarios de mascotas de medicar sin consultar veterinaria a sus mascotas, cuando estas se encuentran enfermas; ya se por suposición o por consulta a través de navegadores (o redes sociales). (Muñoz y Mora, 2013). **

*http://tesis.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/8007/1/Orozco_S_2007_Influencia_mascotas_vida.pdf

**<http://sired.udenar.edu.co/1873/>

Diseño de entrevista

- ¿Cuéntame sobre tu mascota, cómo llegó a tu hogar?
- ¿Tu mascota es gato o perro?
- Cuéntame, ¿cómo son tus viajes con tu mascota?
- ¿Qué significa que tu mascota esté sana?
- ¿Qué información usas para garantizar la salud de tu mascota?
- ¿Qué sueles hacer para que tu mascota esté sana?
- ¿De qué se ha enfermado tu mascota?
- ¿Cada cuánto llevas a tu mascota al veterinario?
- ¿Por qué vía solicitas una cita veterinaria?
- ¿De qué se ha enfermado tu mascota?
- ¿Cómo sabes si tu mascota tiene todo tus certificados de salud al día?
- ¿Cuéntame una situación donde el comportamiento de tu mascota te haya preocupado?

Perfiles de los entrevistados

Por favor, completen el perfil de cada persona a la que entrevistaron:

ENTREVISTA 1

Entrevistado: Ana Carolina Ruffo

Entrevistador: Jairo Rivera Lopez

Observador: Rocio Jimenez

Conceptos más relevantes de la entrevista:

- Dar a sus mascotas comida de calidad ayuda a que mantengan una buena salud
- Siempre acude al veterinario ante cualquier eventualidad
- Consulta siempre al veterinario cualquier duda que tenga
- Apunta la fecha de la próxima vacuna de sus mascotas para no olvidarlo

Link a la entrevista:

<https://www.youtube.com/watch?v=o8nb0Z3fmf0>

ENTREVISTA 2

Entrevistado: Claudio Arriojas

Entrevistador: R. Indira V. Réquiz

Observador: Jairo Rivera Lopez

Conceptos más relevantes de la entrevista:

- Asegurar la salud de mi mascota es que coma comida de calidad, que pueda salir, se relacione con otros y vaya con regularidad al veterinario
- Al momento de solicitar una cita lo hace por teléfono
- La información médica la busca en google, en promedio consulta más de tres veterinarias y se guía por las opiniones destacadas
- Al notar un cambio en el patrón de comportamiento se sabe que el animal debe ir al veterinario. Esto es un indicador

Link a la entrevista:

<https://drive.google.com/file/d/1FLZOJ7c6bBgdOXIyeBfcgJoaSq1uG-Y5/view?usp=sharing>

Perfiles de los entrevistados

Por favor, completen el perfil de cada persona a la que entrevistaron:

ENTREVISTA 3

Entrevistado: Lucila Arjona

Entrevistador: Neyza Vargas

Observador: Rocio Jimenez

Conceptos más relevantes de la entrevista:

- Es importante la salud de las mascotas, para que tengan bienestar tanto ellos como las personas del entorno.
- Ante comportamientos no esperados de sus mascotas, acude al veterinario
- Tiene una libreta de vacunas, para llevar el registro
- Utiliza google calendar, para recordar las fechas de las siguientes vacunas

Link a la entrevista: <https://youtu.be/WQfEzbly4kM>

Perfiles de los entrevistados

Por favor, completen el perfil de cada persona a la que entrevistaron:

ENTREVISTA 4

Entrevistado: Maria Campos

Entrevistador: Lucila Arjona

Observador: Lucila Arjona

Conceptos más relevantes de la entrevista:

- Asegurar la salud de sus mascotas siempre con la ayuda de un profesional
- Está atenta ante cualquier situación que se presente con sus mascotas
- Se guía por la libreta de salud suministrada por el veterinario

Link a la entrevista:

<https://youtu.be/yLhkDPVV2ms>

ENTREVISTA 5

Entrevistado: Tomas Corteggiano

Entrevistador: Lucila Arjona

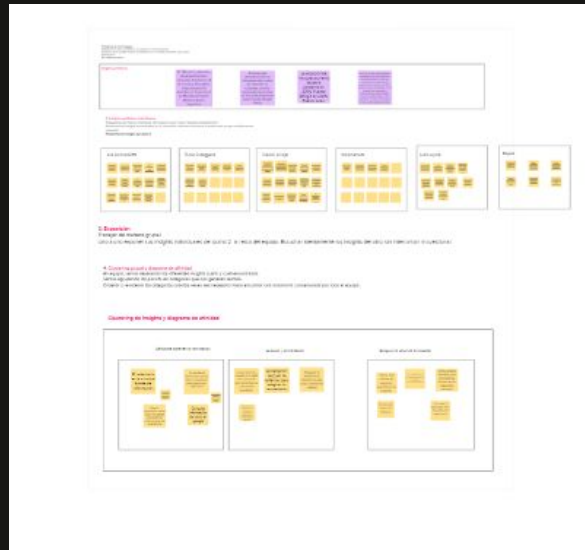
Observador: Lucila Arjona

Conceptos más relevantes de la entrevista:

- Pide turno a su veterinaria mediante una página web
- Usa todos los servicios de la misma veterinaria
- Una vez al mes lleva a su mascota a la veterinaria
- Su fuente de información acerca de su mascota es consultando a su veterinario

Link a la entrevista: <https://youtu.be/OXeUSX5dRrQ>

Clustering

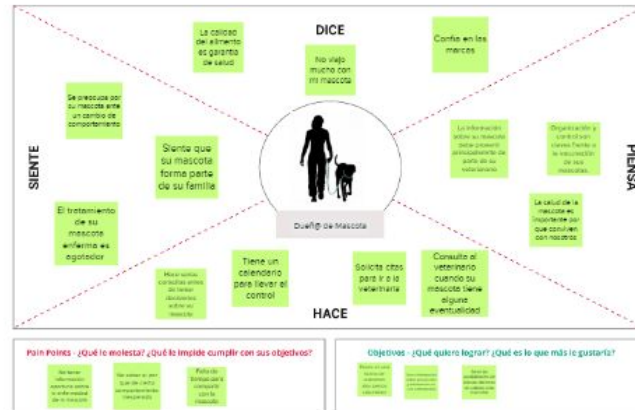


- Link al mural: <https://app.mural.co/t/lopaworkspace7627/m/lopaworkspace7627/1647884851958/09310c29e426cb24a6f47ef90123c7fddfe7e882?sender=u7cec286eca2c5bf39ae70435>

Mapa de empatía

User Persona & Mapa de Empatía

Generen empatía y mantengan el foco en el usuario 🧑



- Link al mural:

<https://app.mural.co/t/lopaworkspace7627/m/lopaworkspace7627/1647884851958/09310c29e426cb24a6f47ef90123c7fddfe7e882?sender=u7cec286eca2c5bf39ae70435>

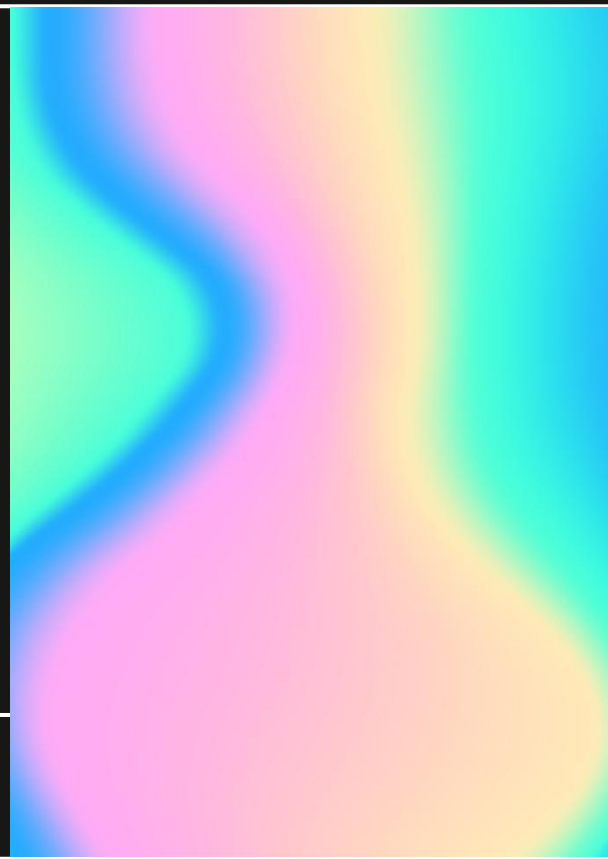
¿A qué nueva hipótesis llegaron ahora?

- Ante cualquier novedad, el veterinario es la primera alternativa
- Es preferible dejar a la mascota en caso de viaje. Por ello, los dueños no han necesitado certificado de viaje para sus mascotas.
- Las vacunas son el principal método para asegurar la salud
- Los dueños suelen ser organizados con el tiempo de consulta con el veterinario
- Los dueños de mascotas usan medios electrónicos para pedir citas.
- Ante la falta de información cuando la mascota se enferma, el dueño siente angustia e incertidumbre



Entrega parcial - bitácora

Este es el parcial individual



Equipo 3

Mochileros

Puntos a destacar:

- Qué lindo que pongan sus características en el equipo multidisciplinario :)
- Buen mapa de actores, podrían haber buscado más problemáticas posibles. La problemática elegida está muy bien y muy bien logrados los actores involucrados.
- Muy buenos datos cuantitativos, ayudan a poner en contexto y dan una mirada más integral de la problemática.
- Muy bien las entrevistas!! El diseño de las mismas está muy bien y los perfiles de los entrevistados son muy interesantes.
- Buen clustering :)
- El mapa de empatía está muy bien logrado.

Oportunidades de mejora:

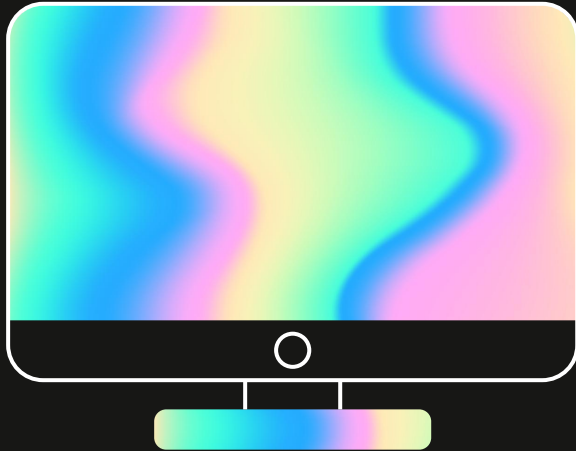
- Los datos cuantitativos tienen que ser específicamente de la problemática a abordar, si traemos más datos, puede ser confuso. En este caso, cuando trajeron información sobre Colombia y su investigación es únicamente en Argentina.
- Agregar preguntas iniciales en las entrevistas que pongan en contexto al entrevistado y podamos conocer un poco quién es.
- Agregarle una foto y un nombre a la persona del mapa de empatía hace que lo humanicemos más, los alentamos a hacerlo!

Comentarios generales:

Lo señalado como “oportunidades de mejora” es sólo a los fines de reforzar la idea de que ésta metodología se consolida con la aplicación constante. Por la realización de las actividades y la presentación general de la bitácora creemos que están muy bien encaminados. ¡Sigan así!

Nota grupal parcial: 8

Condiciones de entrega



Cada estudiante, de manera individual en PG, deberá entregar:

- La bitácora hasta la clase 5 (inclusive) en formato PDF.
- Una de las 9 preguntas teóricas (se tienen que dividir una pregunta para cada estudiante). Es responsabilidad del equipo asegurarse de que cada integrante tenga una pregunta diferente.
- El semaforo de autoevaluación.

Preguntas teóricas

1. ¿Cuál es la diferencia entre los actores que entrevistaron y el resto de los que aparecen en el mapa?
2. ¿Cómo obtuvieron la hipótesis inicial con la que salieron a investigar?
3. ¿Qué datos cuantitativos son los que resultaron más interesantes para entender qué le pasa a las Personas respecto a su temática?
4. ¿A quiénes entrevistaron y por qué?
5. ¿Qué fue lo más importante que surgió de las entrevistas con usuarios?
6. ¿Qué roles deben estar presentes en una entrevista con usuarios?
7. ¿Qué cosas debe hacer y qué no un entrevistador?
8. ¿Cuales son las principales características de la protopersona?
9. ¿Qué nueva o nuevas hipótesis encontraron? ¿Cómo llegaron a esa hipótesis?

¡Ojo! Cada integrante debe responder solo una. Es responsabilidad del equipo asegurarse de que cada integrante tenga una pregunta diferente.

Respuesta preguntas teóricas

1. En términos generales, nuestro foco de atención fueron los dueños de mascotas, principalmente aquellos que tenían perros y/o en gatos. Los otros actores del mapa eran proveedores de servicios de salud (preventiva o interventiva), o auditores frente a la normatividad pública relacionado con la protección animal. Particularmente hay ciertas diferencias en cuanto a los actores que pensábamos influenciaban la relación entre los dueños de mascotas entrevistados y su problemática entorno a la salud. Por un lado, en las entrevistas no hubo mención de entes gubernamentales o de control asociado a la protección animal. Tampoco se mencionó a las peluquerías como una relación de salud con sus respectivas mascotas. Por último, y considero es la principal diferencia en cuanto a nuestra primera hipótesis, es que ningún entrevistado habló a cerca de tener algún tipo de vínculo con aseguradoras para mascotas.
2. Nos basamos en nuestra experiencia como dueños de mascotas, tomando como principal objetivo el tema de salud, teniendo en cuenta que al momento de enfrentar una situación de enfermedad o comportamiento extraño, cada dueño de mascota puede tomar acciones diferentes, las cuales pueden ser consultar directamente al veterinario o investigar por internet. También planteamos la hipótesis que algunos dueños de mascotas no cuentan con información sobre el correcto cuidados de sus mascotas, lo que los puede llevar a enfermedades graves y un posible fallecimiento de la mascota.

Respuesta preguntas teóricas

3. Los datos cuantitativos que me resultaron más interesantes fue el crecimiento de 75% de las enfermedades por zoonosis ya que este va directamente relacionado con otro dato que refiere al aumento del 200% de la adopción animal a causa de la pandemia. Resulta interesante ver cómo estos datos se relacionan para explicar el aumento de casos de enfermedades transmitidas entre especies diferentes y como esto a su vez está generando mayor preocupación de los propietarios por la salud de las mascotas, ya que cada vez más, se está adoptando la idea de que estas forman parte de su núcleo familiar.

4. El grupo objetivo a entrevistar fueron dueños de perros y/o gatos, residentes en Argentina, esto debido a la necesidad de que compartan un escenario cultural y comercial. Además este grupo tiene experiencia de convivir con sus mascotas, por lo tanto nos puede proveer la información que deseamos indagar. En cuanto a la segmentación de las mascotas, nos basamos en la información que encontramos respecto a que el 90% de los usuarios tienen gatos y perros.

Respuesta preguntas teóricas

5. ¿Qué fue lo más importante que surgió de las entrevistas con usuarios?

Los insights que recolectamos fueron:

- Ante cualquier comportamiento inesperado de la mascota, el dueño tiene como primera alternativa acudir al veterinario
- Las vacunas son el principal método para asegurar la salud de sus mascotas
- Los dueños de mascotas usan medios electrónicos para pedir citas.

Validamos aspectos de los cuales no teníamos certeza:

- Los dueños no han necesitado certificado de viaje para sus mascotas.
- Es preferible dejar a la mascota en caso de viaje.
- Los dueños suelen ser organizados con las indicaciones que dice el veterinario
- Para el dueño de mascotas no es importante el tema de seguros
- Ante la falta de información sobre la situación de la mascota, el dueño siente angustia

Respuesta preguntas teóricas

6. ¿Qué roles deben estar presentes en una entrevista con usuarios?

En las entrevistas deben estar presentes 3 roles:

1. Entrevistado:

Es la persona que por medio de la entrevista brinda información sobre un producto o servicio teniendo como base su realidad, deseos y experiencias.

2. Entrevistador: Persona encargada de hacer las preguntas, guiando al entrevistado por un camino que permita obtener información oportuna para cumplir con el objetivo de la entrevista.

3. Observador: Aquella que toma registro de información relevante que el entrevistado pudo no dar de forma explícita, es decir, que a medida que avanza la entrevista hace un análisis de la información que se transmite con el fin de captar respuestas que permitan robustecer los resultados de la entrevista.

Respuesta preguntas teóricas

7. Un entrevistador debe generar un ambiente adecuado y dar un contexto al entrevistado sobre el objetivo de la sesión. A su vez, debe tener un guión, tomar notas, mantener una conversación fluida; y crear circunstancias para que el entrevistado pueda profundizar sobre sus experiencias.

Lo que no debe hacer es empezar una entrevista sin guión, no brindar un ambiente para que las respuestas sean detalladas y brinden la información necesaria.

8. ¿Cuales son las principales características de la protopersona?

Las principales características de la proto persona son que nos permite conocer a nuestro usuario, creando una recopilación de imágenes, datos y patrones representativos, no están respaldadas por investigaciones y se obtiene la información mediante fuentes indirectas. Estas deben tener datos personales y profesionales, demográficos, de sus necesidades, de sus objetivos y de su comportamiento, de esta manera es más sencillo encontrar las necesidades del usuario. A raíz de la investigación que realizamos, basándonos en datos creamos una proto persona “ dueños de mascotas y la información sobre sus mascotas “.

Autoevaluación

Según las referencias a continuación, selecciona y ubica en el semáforo la luz que corresponda a tu desempeño dentro del equipo en el dibujo del semáforo.



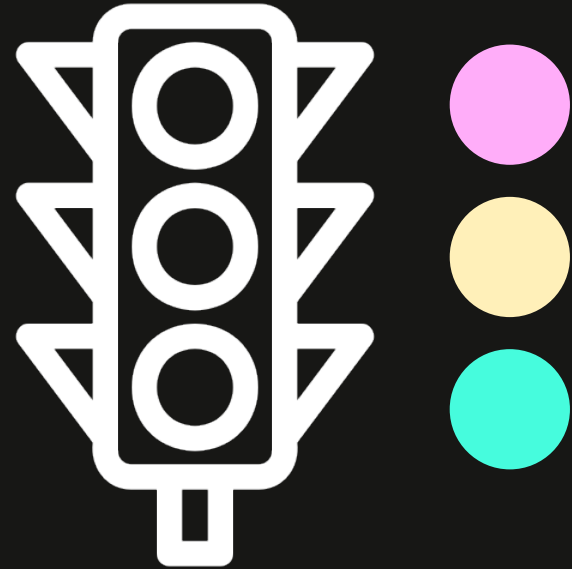
No estoy muy comprometido/a con mi grupo. Mis aportes son escasos.



A veces me comprometo y a veces apporto.



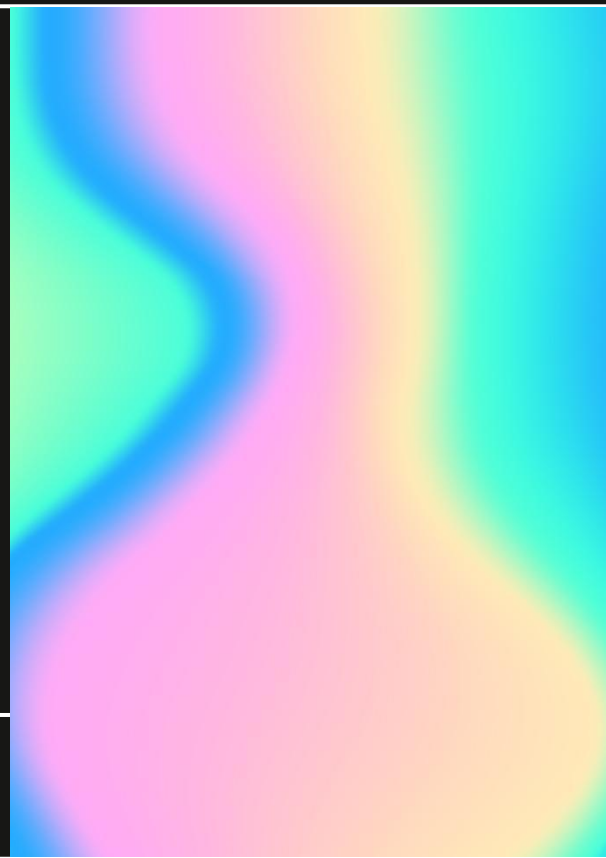
Estoy muy comprometido/a con mi grupo y suelo aportar al trabajo.



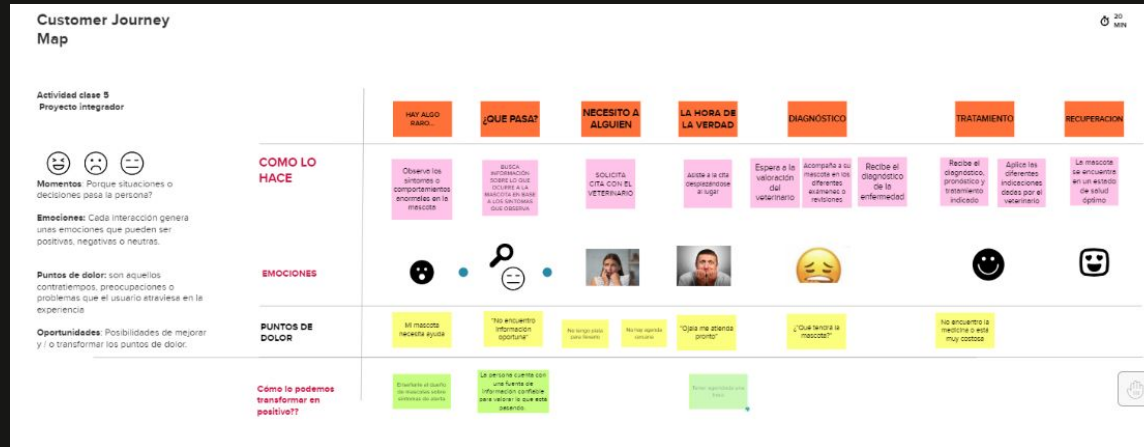


Definir

Segunda fase!



Customer journey map



- Link al mural:
<https://app.mural.co/t/lopaworkspace7627/m/lopaworkspace7627/1647884851958/09310c29e426cb24a6f47ef90123c7fddfe7e882?sender=u7cec286eca2c5bf39ae70435>

Dentro del recorrido de mi usuario, ¿cuáles son los principales puntos de dolor y oportunidades que vamos a abordar como equipo?

Escribir acá las conclusiones obtenidas:

Concluimos que el principal punto de dolor que decidimos abordar es, la incertidumbre que siente el dueño de mascota al no saber que tiene su mascota cuando nota un comportamiento o una reacción extraña. Planteando así como brindarles al dueño de mascota la información oportuna para que pueda reaccionar de forma adecuada.



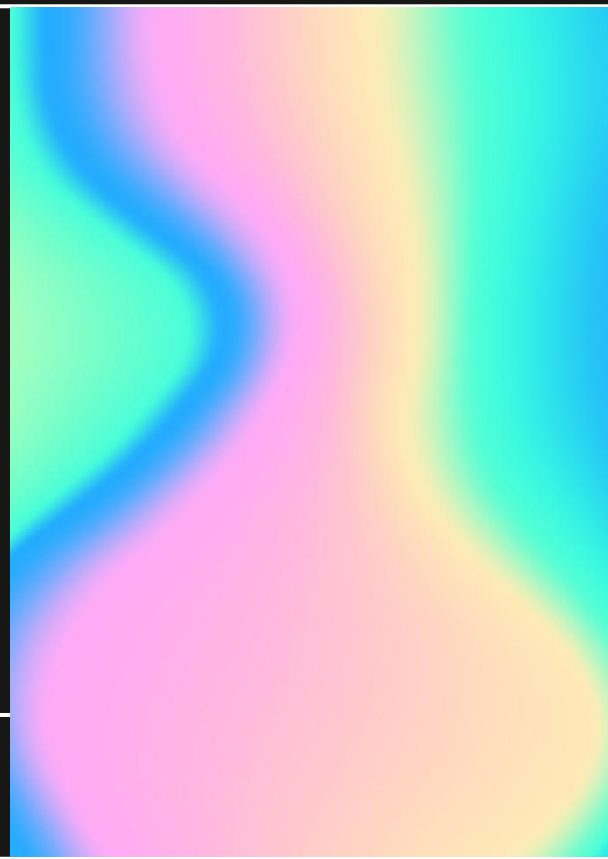
Desafío

¿Cómo podríamos conectar al
dueño de mascotas con
fuentes de información
oportunas ante
incertidumbres de salud?

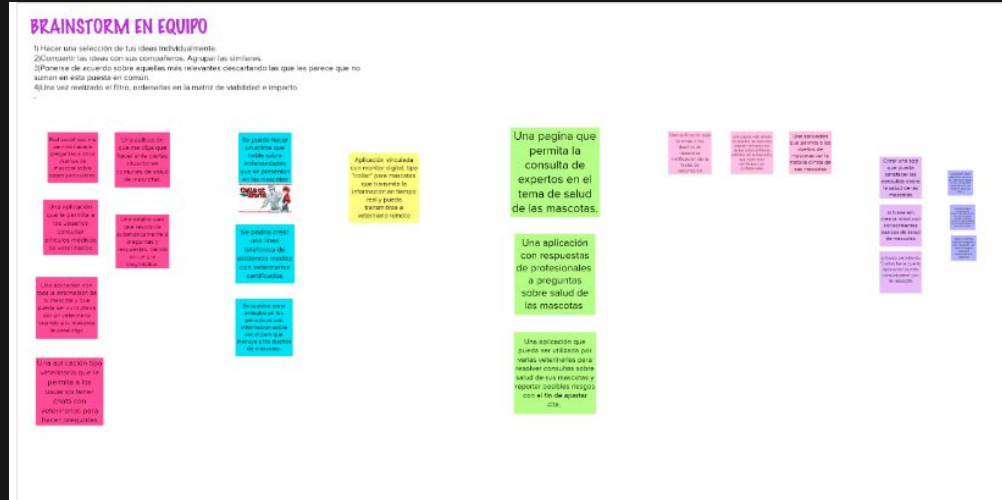
Idear



última etapa de este taller!

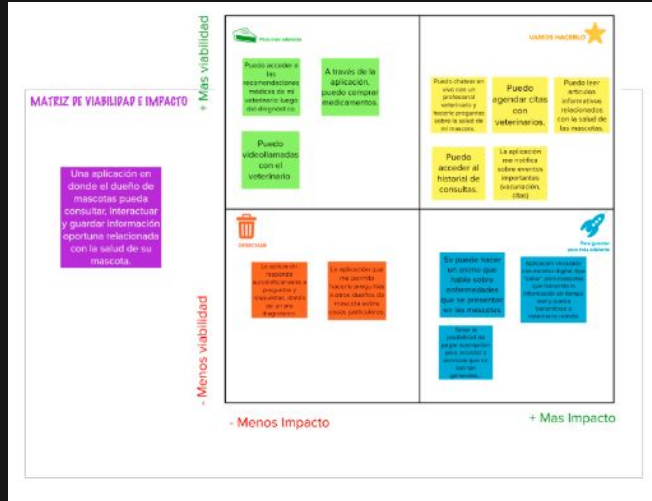


Brainstorming



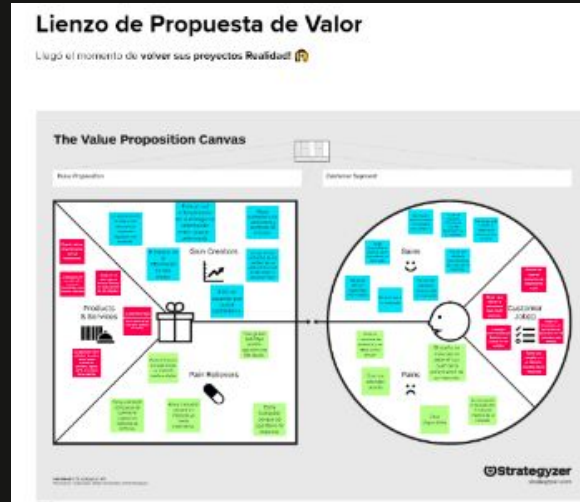
- Link al mural:
<https://app.mural.co/t/lopaworkspace7627/m/lopaworkspace7627/1647884851958/09310c29e426cb24a6f47ef90123c7fddfe7e882?sender=u7cec286eca2c5bf39ae70435>

Matriz de viabilidad e impacto



- Link al mural:
<https://app.mural.co/t/lopaworkspace7627/m/lopaworkspace7627/1647884851958/09310c29e426cb24a6f47ef90123c7fddfe7e882?sender=u7cec286eca2c5bf39ae70435>

Propuesta de valor



- Link al mural:
<https://app.mural.co/t/lopaworkspace7627/m/lopaworkspace7627/1647884851958/09310c29e426cb24a6f47ef90123c7fddfe7e882?sender=u7cec286eca2c5bf39ae70435>

¿A qué solución llegaron?

Escribir acá las conclusiones obtenidas:

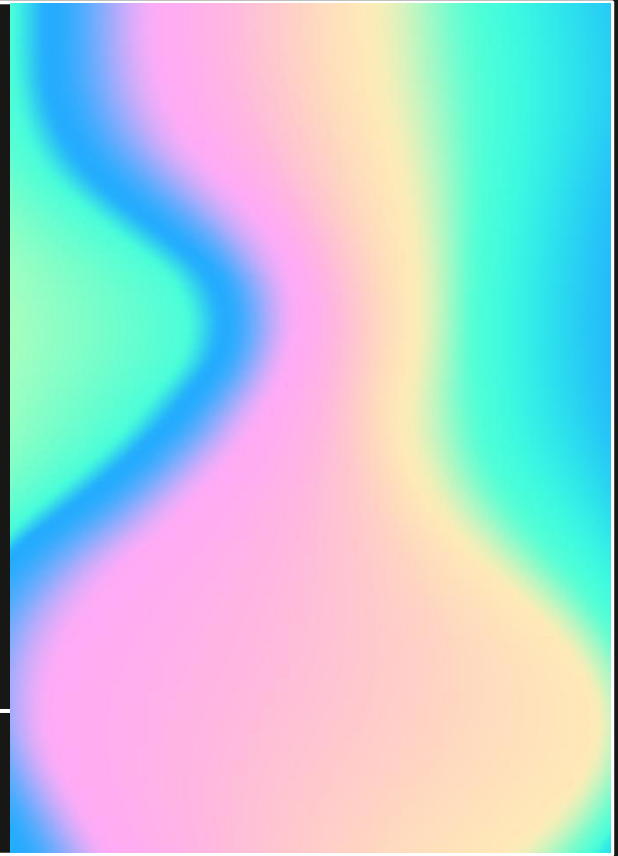
Nuestra solución es la creación de una APP, donde le ofrecemos a los dueños de mascotas los siguientes servicios:

- Chat de atención primaria con un veterinario
- Blog de información confiable
- Historia clínica de la mascota
- Calendario integrado con google, donde el dueño de mascota puede guardar fechas importantes, como vacunación, citas médicas, etc.



Presentación final

Así quedó su proyecto”



Pitch del proyecto

- Por favor Agregar acá el link a la presentación final, el guión u otros recursos que hayan preparado.

[https://drive.google.com/drive/folders/1Zdjr_0JXnqi79WTwtTWLL1us6kZgolov?usp=s
haring](https://drive.google.com/drive/folders/1Zdjr_0JXnqi79WTwtTWLL1us6kZgolov?usp=ssharing)



EMPATHY GROUP