**PERSONA 1**

**Nombre:** Sofía Díaz

**Ocupación:** Estudiante universitaria

**Educación:** Licenciatura

**Género:** Femenino

**Edad:** 20

**Etnia:** Hispana Argentina

**Status social:** Nivel socioeconómico B

**Metas:**

* Localizar inmuebles en zonas seguras y bonitas cercanas a la universidad para hospedarse durante un semestre.
* Localizar habitaciones cómodas y grandes para ella y su otra amiga en el mismo inmueble. Una habitación para cada una.
* Encontrar habitaciones con servicios de luz, agua, limpieza, wifi y baño propio.
* Encontrar actividades de viaje o trekking en México.

**Necesidades:**

* Plataforma fácil de manejar.
* Notificaciones al correo personal con las respuestas rápidas de los anfitriones.
* Opción de pago con tarjeta de crédito.
* Visualizar imágenes de las habitaciones y los alrededores del inmueble.
* Recomendaciones y opiniones sobre los lugares para alojarse y sus servicios y las actividades de viaje.
* Variedad de opciones para hospedarse y viajar.

**Ambiente social y tecnológico**

Sofía es una estudiante universitaria argentina de relaciones internacionales en su sexto semestre. Le encanta viajar con sus amigas, disfrutar de la buena comida y utiliza diversas plataformas donde le dan ideas de cuál será su próximo viaje. Le encanta conocer personas nuevas. No acostumbra ver televisión, solo mira películas y series online o vía streaming como Netflix. Realiza todas sus compras de forma virtual y pasa todo el tiempo en redes sociales como Facebook interactuando con sus amigos y familiares e Instagram donde cuelga todas sus fotos y selfies de sus viajes. Le gustan las plataformas con buen diseño y que ofrezcan recomendaciones sobre determinado producto o servicio de acuerdo a sus gustos o experiencias, por esto le gusta Spotify y Netflix. Donde sea que vaya, siempre está al tanto de su celular y los mensajes y notificaciones que le llegan.

**Quote**

*Aquí podremos hacer nuestra próxima desvelada. Pasemos a la siguiente imagen.*

**PERSONA 2**

**Nombre:** Thomas Bequin

**Ocupación:** Practicante pre-profesional en finanzas en Aon

**Educación:** Licenciatura completa

**Género:** Masculino

**Edad:** 23

**Etnia:** Blanco Francés

**Status social:** Nivel socioeconómico B/C

**Metas:**

* Localizar inmueble en zonas seguras cercanas a la universidad para hospedarse durante 3-4 semanas
* Encontrar habitaciones con cocina, servicio de agua, luz, limpieza, wifi y baño propio.

**Necesidades:**

* Plataforma fácil de manejar.
* Opción de pago con tarjeta de crédito.
* Visualizar imágenes de las habitaciones.
* Recomendaciones y opiniones sobre los lugares para alojarse y sus servicios.

**Ambiente social y tecnológico**

Thomas es un recién egresado de licenciatura de origen francés que está haciendo prácticas pre-profesionales en Aon. Para complementar sus conocimientos y habilidades, la empresa le da la opción de realizar cursos en México. Para gran parte de su día en la oficina y se relaja haciendo actividades físicas como jugar fútbol o videojuegos con sus amigos los fines de semana o pasar tiempo con su novia. No pasa mucho tiempo en su casa. Utiliza aplicaciones como Whatsapp o Facebook Messenger solamente para comunicarse con sus amigos, familiares y su novia. Le gusta relacionarse con nuevas personas para conocer experiencias y ampliar su red de contactos.

**Quote**

*El nombre de esta calle me llama mucho la atención.*

**PERSONA 3**

**Nombre:** Fernando Rivera

**Ocupación:** Estudiante Universitario

**Educación:** Preparatoria

**Género:** Masculino

**Edad:** 17

**Etnia:** Latino

**Status social:** Nivel socioeconómico C

**Metas:**

* Localizar inmueble en zonas cercanas a la universidad para hospedarse durante al menos un semestre.
* Encontrar habitaciones con un precio bajo para que le alcance mejor del dinero

**Necesidades:**

* Plataforma fácil de manejar.
* Opción de pago con tarjeta de débito.
* Visualizar imágenes de las habitaciones.
* Búsqueda de habitaciones por ubicación, para encontrar un lugar cerca del metro.

**Ambiente social y tecnológico**

Fernando es un recién graduado de preparatoria en Hidalgo, que acaba comenzará a estudiar en el ITAM este semestre. Fernando usa constantemente Whatsapp y Skype para comunicarse con su familia que sigue en Hidalgo. Fernando está becado en un 90%, lo cual fue el factor principal por el cual entró al ITAM, ya que su familia no tiene mucho dinero. Por esto, Fernando quiere encontrar un lugar barato y cerca del metro, para que pueda moverse por la ciudad sin gastar mucho dinero. Fernando también necesita que el departamento esté en una zona segura, ya que cada vez que tenga la oportunidad va a regresar a Hidalgo a visitar a su familia y dejará el departamento solo.

**Quote**

*Ya me urge que llegue el puente para poder ver a mi familia.*

**PERSONA 4**

**Nombre:** Oscar Rodríguez

**Ocupación:** Estudiante Universitario

**Educación:** Licenciatura

**Género:** Masculino

**Edad:** 25

**Etnia:** Latino

**Status social:** Nivel socioeconómico B

**Metas:**

* Encontrar un roomie para compartir el precio de la renta.
* Ver un perfil y comentarios de las personas que soliciten quedarse en la misma casa que él.

**Necesidades:**

* Plataforma fácil de manejar.
* Visualizar una foto de los posibles roomies.

**Ambiente social y tecnológico**

Oscar es un estudiante del ITAM en su noveno semestre nominal. Por los últimos cuatro años, Oscar estaba compartiendo un departamento con dos estudiantes más, pero, ya que ellos se graduaron el semestre anterior, se mudaron a otro lugar. Oscar no quiere tener que cambiarse de departamento porque ya está muy cómodo donde está actualmente, pero tampoco le alcanza el dinero para pagar la renta él solo. Gracias a esto, Oscar está buscando nuevas personas para poder compartir el precio de la renta por uno o dos semestres más hasta que se gradue. Oscar utiliza mucho Netflix para ver películas o series mientras debería de estar haciendo tarea o estudiando para sus exámenes y Apple Music cuando realmente está trabajando. Además, Oscar también utiliza Whatsapp y Facebook para estar en contacto con sus amigos.

**Quote**

*Necesito encontrar un tema para mi tesis.*

**ESCENARIO 1**

**Contexto:** Es de noche, Sofía recién llega de la universidad a su casa.

**Trigger:** En la tarde, le llegó un correo de la universidad ITAM donde le pedía la dirección del lugar donde se hospedaran ella y Valeria, su amiga con la que irá de intercambio, y que sea respondido lo más pronto posible.

**Acción:** Sofía prende su laptop, se conecta vía Skype con Valeria y, en compañía de su mamá, ambas ingresan a la plataforma Airbnb.

**Inputs:** La plataforma direcciona directamente a su cuenta porque la laptop ya tiene guardado sus datos. En la plataforma pone la ciudad y tipo de alojamiento. Ambas ubican en el mapa de la ciudad los inmuebles que más les interesan y Sofía escribe al anfitrión sobre algunos detalles adicionales. Le llega una notificación a los 5 minutos con sus preguntas aclaradas y reservan el inmueble.

**Expectativas:** Después de haber realizado la reserva, contentas, ambas comentan sobre lo que harán cuando lleguen al lugar y envían el correo con la dirección del alojamiento a la universidad ITAM.

**ESCENARIO 2**

**Contexto:** Es de noche, Thomas se encuentra en su casa con su novia.

**Trigger:** A 4 días para su viaje, Thomas recién se apresura en elegir el lugar donde se alojará los próximos 3-4 semanas. Esto en parte por el regaño de su novia que le regaña por dejarlo recién a estas horas y quiere que lo reserva ya para sentirse aliviada.

**Acción:** Thomas ingresa a la plataforma Airbnb por recomendación de su novia.

**Inputs:** Thomas ingresa sus datos y se crea su cuenta. En la plataforma ingresa la ciudad y tipo de alojamiento. Ambos ubican en el mapa de la ciudad el inmueble que más les interesa y Thomas escribe al anfitrión para reservar el inmueble. A los 30 minutos, el anfitrión acepta la reserva por parte de Thomas.

**Expectativas:** Después de haber realizado la reserva, su novia se siente más aliviada ahora que Thomas ya tiene un lugar donde hospedarse las próximas 3-4 semanas y ambos salen a cenar ya contentos.

**ESCENARIO 3**

**Contexto:** Fernando está todavía en la casa de sus padres, falta una semana para que empiecen clases en el ITAM y todavía no ha conseguido un departamento. Fernando está muy estresado porque ninguno de los departamentos que ha encontrado en internet que sí puede pagar cumplen con sus necesidades.

**Trigger:** Hablando con uno de sus amigos que tiene el mismo problema, Fernando se entera sobre la plataforma AirBnB y decide buscar su departamento ahí.

**Acción:** Fernando, desesperado, ingresa a la plataforma para buscar su departamento.

**Inputs:** Fernando ingresa sus datos y se crea su cuenta. En la plataforma ingresa las necesidades que tiene para filtrar los departamentos y también ingresa el rango de precios que está dispuesto a pagar.

**Expectativas:** Fernando encuentra por fin un departamento que puede pagar y cumple con sus expectativas. Se siente muy aliviado porque ya tiene donde quedarse el semestre. Cuando llega al lugar, era exactamente como vio en las fotografías que había en la aplicación y se comunica fácilmente con el lugarteniente cada vez que tiene un problema.

**ESCENARIO 4**

**Contexto:** Este es el primer semestre que Oscar vive solo. Por los últimos cuatro años había estado viviendo con dos roomies, pero ellos se graduaron y se mudaron a otro lado.

**Trigger:** Cuando llega la primer cuenta de la renta del mes y Oscar se da cuenta que ahora tendrá que pagar la renta solamente él, Oscar decide que necesita nuevos roomies para dividirse la renta o se tendrá que mudar a otro lugar más barato.

**Acción:** Oscar abre la aplicación de AirBnB para registrar su departamento, de esta forma otros estudiantes lo podrán ver.

**Inputs:** Para que las personas que se metan a la aplicación se quieran quedar con él, Oscar ingresa fotos del departamento, información sobre la ubicación y el precio que tendrían que pagar las personas que se queden en el lugar.

**Expectativas:** Muchas personas solicitan quedarse en el departamento de Oscar porque el precio es muy barato, pero Oscar elige a las dos personas con las que cree que mejor se va a relacionar, ya que van a ser roomies y los verá todos los días.