



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
- Mario Suaza - DEFINICIÓN
- 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:

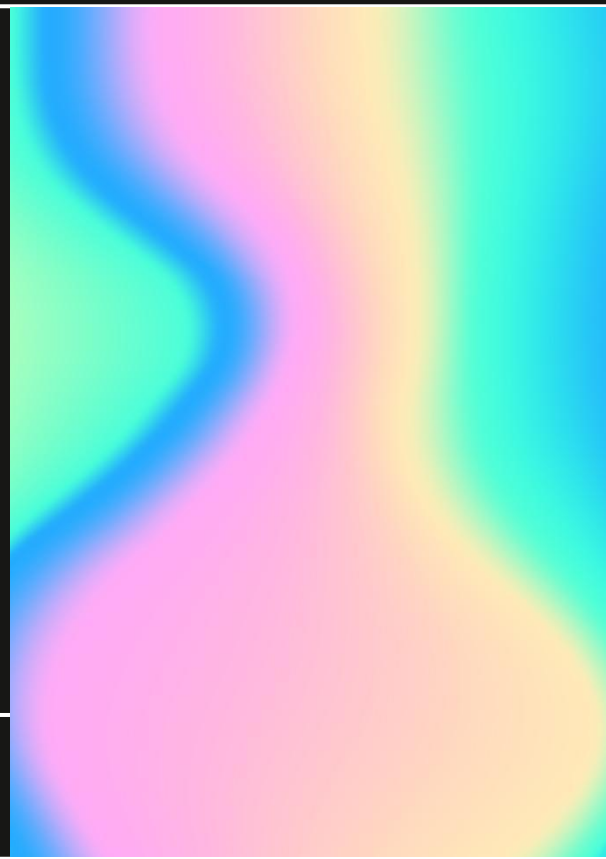
- Alimentación saludable
- Home office
- Mudanzas
- Autos y mecánica
- Cine y artes visuales
- Compostaje
- Educación a distancia
- Astrología
- Museos y espacios culturales
- Turismo
- Entrenamiento al aire libre
- Mascotas
- E-Sports
- Fútbol femenino

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

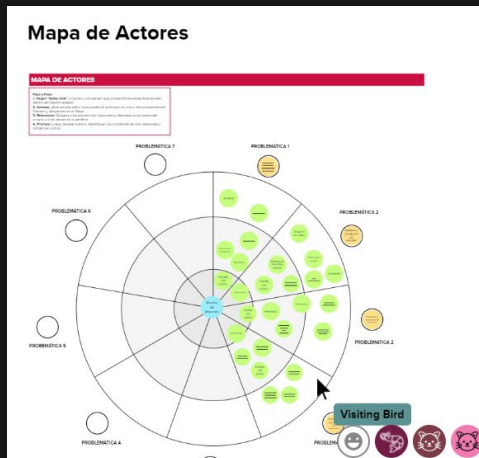


Empatizar

iPalabra clave!



Mapa de actores



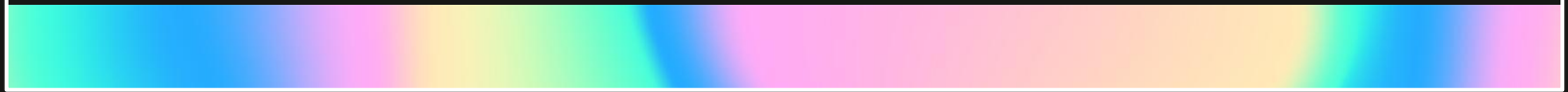
- Link al mural:



¿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

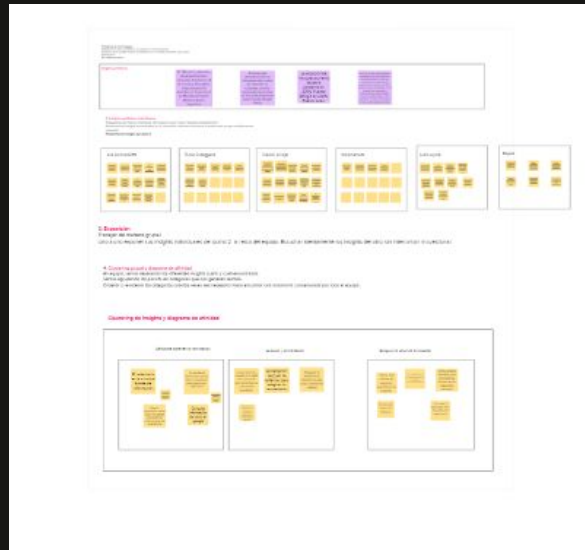
Observador: Lucila Arjona

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

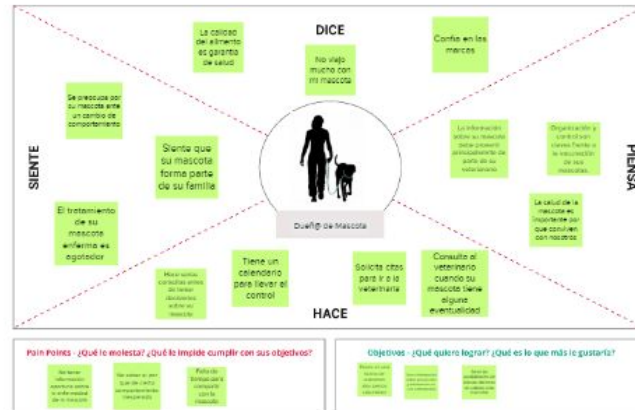


- Link al mural: <https://app.mural.co/t/lopaworkspace7627/m/lopaworkspace7627/1647884851958/09310c29e426cb24a6f47ef90123c7fddfe7e882?sender=u7cec286eca2c5bf39ae70435>
- mural.co/t/lopaworkspace7627/m/lopaworkspace7627/1647884851958/09310c29e426cb24a6f47ef90123c7fddfe7e882?sender=u7cec286eca2c5bf39ae70435

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>

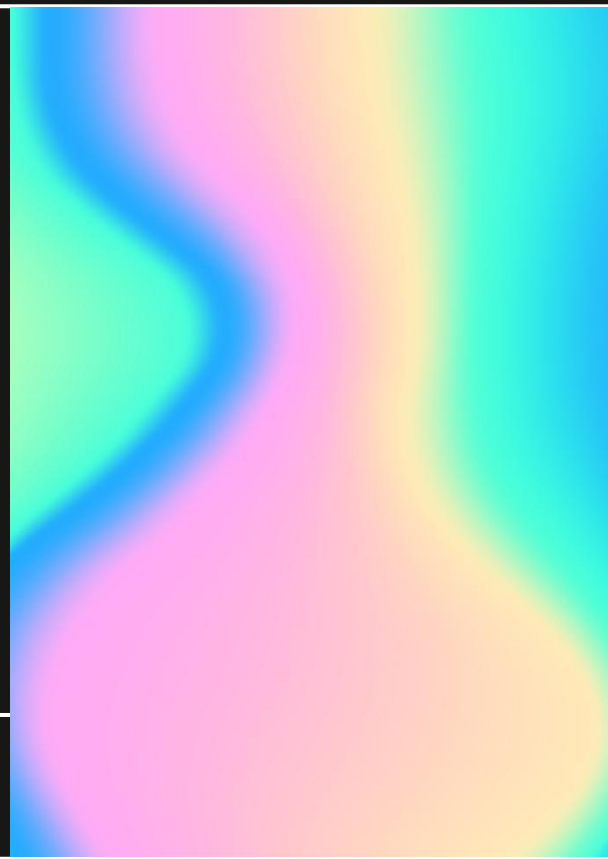
¿A qué nueva hipótesis llegaron ahora?

- 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



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?

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.

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.



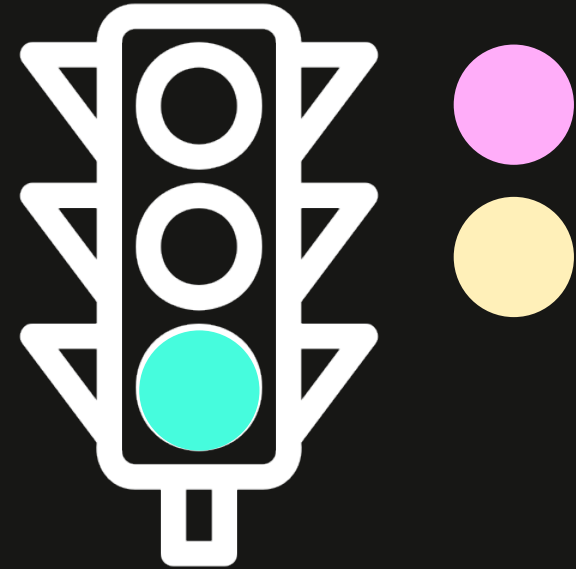
No estoy muy comprometido/a con mi grupo. Mis aportes son escasos.



A veces me comprometo y a veces aporto.



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





EMPATHY GROUP