

## \* Ejemplo aplicado de design thinking

### Explorar

Carolina Niño, emprendedora, de profesión agrónoma, en una investigación realizada frente al consumo de frutas en nuestro país encontró lo siguiente:

Colombia es el primer país en biodiversidad de frutas por kilómetro cuadrado; sin embargo, en este maravilloso territorio lleno de colores y sabores se desperdician más de nueve millones de toneladas al año.

Colombia produce, pero no consume, las frutas y verduras deben ser de consumo diario; sin embargo, en Colombia no se come lo recomendado por la Organización Mundial de la Salud, que son al menos 120 kilos por persona al año.

En una encuesta realizada por Caracol radio en el año 2015, se evidencia que el 63 % de jóvenes bogotanos consume pocas frutas y hortalizas.

Esta exploración la llevó a plantear la siguiente pregunta de búsqueda:



### ¿Cómo contribuir con el consumo de frutas en la población bogotana?

#### Comprender:

Con el fin de conocer las motivaciones de las personas en la ciudad de Bogotá frente al consumo de frutas, decide realizar una entrevista, para lo cual se elabora ficha personal con preguntas básicas y específicas que permitan identificar sus intereses y necesidades.

En la ficha persona para realizar la entrevista se incluyeron preguntas como edad, localidad de residencia, actividades cotidianas, nivel de ingresos, que les genera interés, motivación, miedo, que les gusta incluir en su alimentación, en el momento de la compra de alimentos que es lo más importante entre salud, practicidad, funcionalidad y precio, les gusta consumir frutas y jugos naturales, que frutas son las preferidas, periodicidad de consumo, que impide un mayor consumo de frutas y jugos naturales.

A continuación, se describe la ficha persona empleada:

Ficha Persona	
Nombre, edad, localidad de residencia	
Perfil (formación, trabajo, ingreso)	
Antecedentes personales (Valores, actitud, gustos)	
Actividades cotidianas	Interés / motivación /miedo
	Hábitos alimenticios / consumo de frutas / preferencias de compra (Importancia entre practicadas, funcionalidad, potabilidad, durabilidad y precio)

Las entrevistas se realizaron a 35 personas en edades entre 25 y 37 años; 40 % hombres, 60 % mujeres, activamente productivos, con nivel de ingresos entre \$2.500.000 - \$7.500.000, residentes principalmente en las localidades de Chapinero, Usaquén y Teusaquillo, en su mayoría viven solos, tienen rutinas de ejercicio, les gusta compartir con amigos una buena comida, cine y rumba.

Elementos claves extractados de las entrevistas:

- Alto interés por viajes y estudio.
- Les preocupa perder su libertad.
- Disfrutan mucho de sus trabajos porque les apasiona lo que hacen.
- Permanecen fuera de casa.
- No tienen tiempo, por lo que le dan importancia a la practicidad y funcionalidad.
- Preferencia por una alimentación saludable.
- Gusto por las frutas y los jugos naturales.
- Periodicidad de consumo de frutas 3 a 5 veces a la semana.
- El precio por sí solo no es importante, se mide más como un equilibrio entre costo beneficio.
- Consideran que las frutas y jugos no son fáciles de portar para consumir fuera de casa.
- Las frutas que más consumen son banano, mango, piña y fresa.
- Las frutas que les gustaría consumir son uchuva, guanabana, lulo, maracuyá y mora.







## Idear

Posterior a la recopilación de información de necesidades, gustos y particularidades a QUIEN se le quiere resolver el problema, la emprendedora junto con su equipo de trabajo, a través de una lluvia de ideas, plasman en la pizarra virtual (mural) con post-it opciones para resolver la pregunta de búsqueda:

- ✿ Fruta picada y porcionada cuarta gama empacada al vacío.
- ✿ Jugos naturales envasados en vidrio.
- ✿ Fruta deshidratada.
- ✿ Fruta liofilizada empacada en trozos para consumir como snack.
- ✿ Fruta liofilizada y molida para preparar bebidas instantáneas frías o calientes.

Por cumplir con las cualidades de practicidad, funcionalidad, portabilidad y durabilidad, se escogen las ideas de fruta liofilizada empacada en trozos para consumir como snack y fruta liofilizada en polvo empacada para preparar bebidas instantáneas frías o calientes, para comenzar a realizar las pruebas.

La liofilización es un proceso que permite a los alimentos perecederos la conservación de sabor y propiedades (vitaminas, fibra, fitonutrientes) por tiempos prolongados (1-2 años) sin el uso de aditivos (colorantes, conservantes, sabores artificiales).

## Prototipar

La emprendedora contacta a la Universidad Nacional y al SENA - Centro de Desarrollo Empresarial, del Distrito Capital, con el fin buscar asesoría de profesionales expertos en técnicas de ultra-congelación, liofilización y realizar pruebas de laboratorio para elaborar prototipo de las dos presentaciones:

- ✿ Realiza pruebas con fresa, mora, piña, guanábana, banano y uchuva, se elaboran dos presentaciones: fruta en polvo y fruta en trozos, se define empaque y gramaje para dar a conocer el producto.



Con el resultado de las pruebas, la emprendedora gestiona con una maquila cantidades pequeñas de frutas como piña, banano, fresa, uchuva para dar a conocer el producto en las dos presentaciones.

Se busca empaque en material kraft (fruta liofilizada en trozos) y bolsa metalizada (fruta liofilizada en polvo) por sus características de protección de humedad, luz y preservación del producto, diseña e imprime etiqueta para la presentación de las dos presentaciones.



Se empaca el producto en polvo presentación 15 gramos para preparación de 600 ml de bebida instantánea.

Se empaca la fruta liofilizada en trozos presentación 15 gramos snacks, equivalente al consumo de 150 gr de fruta fresca.



## Testar

Después de tener el producto en las dos presentaciones, se organizan 2 focus group, en cada reunión se contó con la participación de 15 clientes potenciales de los productos con el fin de hacer prueba sensorial y evaluar el producto frente a la sensación y percepción de los participantes con relación a:

- ✿ Gusto y sabor.
- ✿ Aroma y olor.
- ✿ Color y apariencia.
- ✿ Textura.

Las frutas en snack tuvieron total aceptación de los participantes frente a los atributos sensoriales.

Las frutas en polvo tuvieron observaciones frente a color, apariencia y textura, para ser consumidas como jugo; sin embargo, fueron consideradas como un excelente producto para infusiones calientes como aromáticas de frutas.

La empresaria participa en 2 ferias artesanales organizadas por los centros comerciales Metrópolis y San Rafael, ofrece el producto y logra sus primeras ventas.



Para finalizar le invito a reflexionar en relación con las siguientes preguntas:



¿Cree que desarrollar la creatividad, es útil al momento de tomar decisiones, enfrentar desafíos y aprovechar oportunidades que le ofrece la vida?



¿Considera que el design thinking puede ser aplicable para resolver problemas de la vida cotidiana?



¿Cómo aplicaría los temas estudiados a su vida cotidiana?



**Consigne sus respuestas en la bitácora, esto le permitirá realizar un mejor análisis de los temas estudiados. Recuerde que la bitácora no constituye una actividad evaluativa.**