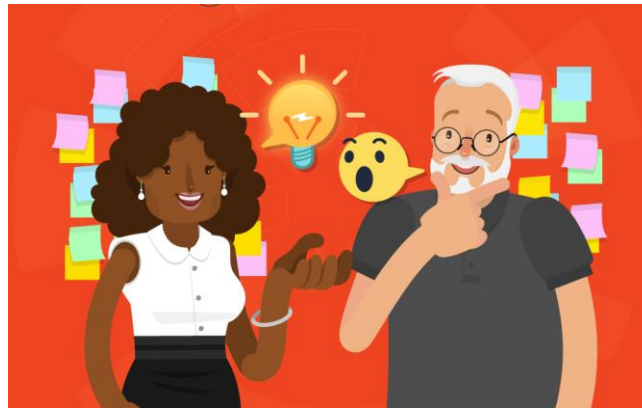




INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
ESCUELA SUPERIOR DE CÓMPUTO



Actividad 1.4: Fase Observar y Empatizar



Alumno: Colín Ramiro Joel

Asignatura: Formulación y Evaluación de Proyectos Informáticos

Profesora: Cabrera Chávez Gloria Lourdes

Grupo: 5CV2

Fecha de entrega: 25/Feb/22

I. Actividad

En la actividad anterior se revisó lo que es la primer fase de la metodología Design Thinking. Esa fase es la de **Comprender**.

En esta actividad se abordará un poco más sobre esa fase, porque las fases de observar y empatizar van muy de la mano con la de comprender. Esto se realizará con respecto al proyecto a realizar en el curso.

En esta fase se debe empatizar como bien su nombre lo menciona con el usuario y su entorno. Esto se puede realizar basándose en la observación de estos mismo factores y las “circunstancias” alrededor de lo que se va realizar. Y como puede parecer obvio, un humano tiene necesidades, de supervivencia, de ocio, físicas, etc.

¿Qué ve?

¿Usted ha sufrido de alguna pérdida material en su vida laboral?

¿Alguno de sus conocidos ha perdido algo de gran valor material?

¿Su preferencia por una o por otra marca, es debido a su experiencia respectiva?

¿Qué oye?

¿Ha escuchado acerca de las pérdidas de alguna empresa?

¿Conoce el proceso o el protocolo a seguir durante un proceso de pérdida?

¿Si usted labora, alguno de sus superiores le ha informado sobre las pérdidas ocurridas en algún periodo de tiempo?

¿Qué piensa y siente?

¿Qué es lo que a usted le preocupa de una pérdida en cuanto a mercancía?

¿Qué cambios le gustaría observar en el proceso?

¿Considera que las pérdidas de una empresa impactan en el capital de esta de manera significativa?

¿Qué dice y hace?

¿Considera que una pérdida es algo positivo para la empresa?

¿Conoce de alguna empresa que haga pública su información sobre sus respectivas mermas?

¿Si, usted fuera el dueño de una empresa, como solucionaría esas grietas?

¿Qué esfuerzos hace el cliente?

En este caso, los esfuerzos que realiza el cliente son precisamente el confiar en que el producto que adquiera, este en buenas condiciones, que no resulte maltratado, que no tenga algún defecto interno, etc. Además de que debe de mantener una discreción y un buen trato con todas las personas involucradas en la labor de venta y/o entrega.

¿Qué resultados obtiene el cliente?

Por la parte de los resultados, el cliente deberá obtener el producto o servicio ofrecido por la empresa, íntegramente y con las características publicitadas. Esto para la buena experiencia del cliente y futuras transacciones.