



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
ESCUELA SUPERIOR DE CÓMPUTO



Actividad 1.3: Fase Comprender (Design Thinking)

Equipo 2:

- Gamboa Sandoval Isabel
- Cruz Gomez Marco Antonio
- Colín Ramiro Joel

Asignatura: Formulación y Evaluación de
Proyectos Informáticos

Profesora: Cabrera Chávez Gloria Lourdes

Grupo: 5CV2

Fecha de entrega: 23/Feb/22

I. Comprender

Esta es la primera fase de la metodología ya previamente revisada en trabajos anteriores llamada **Design Thinking**. Aquí es donde se debe entrar en un contexto del usuario para descubrir cómo vive y cuáles son sus valores. Esta etapa, es la base de esta metodología, donde se puede conseguir comprender la interacción del usuario con el producto o servicio. Más concretamente se tienen que realizar 2 acciones:

1. Comprender lo que las personas hacen o realizan
2. Reunirse y prestarle atención a las personas

Para ello lo que se realiza es utilizar diferentes técnicas, como pueden ser conversaciones o entrevistas, que pueden dar una información enriquecida de la vida del usuario y cómo se mueve a la hora de buscar una solución a su problema. También, se debe crear un equipo de trabajo que pueda ser por así decirlo multidisciplinar, esto con el objetivo de visualizar diferentes soluciones desde varios puntos de vista.

Esta fase puede dar inicio, con la sencilla acción de utilizar internet para recabar la información necesaria sobre el tema abordado. Se pueden realizar entrevistas de carácter cualitativo a personas especializadas en el área de estudio o que estén relacionadas al tópico.

¿Cuál es el Problema del Negocio?

Actualmente, no se tiene un control exacto de las pérdidas en las que recae la empresa. Sin embargo si se tiene un aproximado en la mayoría de los casos.

Algunos de estos casos pueden ser:

- Robos en aduana
- Pérdidas de carga
- Golpes en el producto

¿Dónde está la Oportunidad?

La oportunidad recae precisamente en los casos más comunes identificados en el proceso logístico. La causa de estos mismos es la falta de comunicación entre secciones y desinformación. Por lo que nuestra prioridad es encontrar una solución que facilite la

transmisión de información, al igual que encontrar una forma de hacer seguimiento a nuestros paquetes para encontrar en dónde surgen los problemas, por qué y cómo evitarlos en el futuro.

¿Qué ha cambiado o cómo podría hacerlo?

Esto se puede resolver creando un proceso de “logística” que sea lo más exacto posible, donde no solo refleja la pérdida, sino mucha más información relacionada al tipo de pérdida que ocurrió, al motivo de esta y más concretamente lo que se pudo realizar para evitar dicha pérdida.

Este proceso es el objetivo principal de nuestro proyecto, el cual estaremos desarrollando a lo largo del curso.

II. Referencias

[1] Knowledge center - Resultados de la búsqueda - ADR Formación. (s. f.). ADR Formación. Recuperado 23 de febrero de 2022, de https://www.adrformacion.com/knowledge/habilidadespersonales/design_thinking

[2] Pizarro, N. (2021, 6 enero). ¿Qué es el Design Thinking y cuáles son sus etapas? | IDA Chile. Blog IDA Chile | Estrategia para el éxito de tu negocio. Recuperado 23 de febrero de 2022, de <https://blog.ida.cl/estrategia-digital/que-es-el-design-thinking/>

[3] [FEPI_U2_Tema2.2_Act1.3.pdf](#)