

**GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN:**

**BALMER VALENCIA BANGUERO: 2227097**

**LEANDRO RIVERA RÍOS: 2226651**

**LINA LIZETH LONDOÑO MARÍN: 2226650**

**CAPÍTULO 1: DEFINICIÓN DE RETOS DE INNOVACIÓN**

**DOCENTE:**

**CARLOS ANDRES OSSA JIMENEZ**

**20/09/2025**

Tabla de contenido

[1: Revisión y análisis de la información obtenida 2](#_Toc209356553)

[1.1 Recupera los datos que trabajaste en el taller anterior (*Perfilamiento de usuarios*), incluyendo 2](#_Toc209356554)

[2: Construcción de perfiles de usuario (arquetipos) 3](#_Toc209356555)

[2.1 Arquetipo 1: Luis Hernandez, el empleado administrative 3](#_Toc209356556)

[2.2 Arquetipo 2: Carlos Gómez, usuario de la notaría 4](#_Toc209356557)

[3: Redacción de insights 4](#_Toc209356558)

[4: Definición de retos de innovación 5](#_Toc209356559)

[4.1 POV (Point of View) 5](#_Toc209356560)

[4.2 HMW (How Might We) 5](#_Toc209356561)

[4.3 Tarjeta de oportunidad 5](#_Toc209356562)

[5: Conexión con modelo de negocio (Lean Canvas simplificado) 6](#_Toc209356563)

[6: Reflexión final 6](#_Toc209356564)

[7. Bibliografía 6](#_Toc209356565)

# 1: Revisión y análisis de la información obtenida

## 1.1 Recupera los datos que trabajaste en el taller anterior (*Perfilamiento de usuarios*), incluyendo

**Nota aclaratoria**

En la entrega correspondiente al **Taller parte A**, se definió de manera general el problema bajo el título **1.1.1 Problema elegido: Automatización de servicios (Nº 4, Área: Ingeniería Informática)**. Esta formulación inicial sirvió como punto de partida para el desarrollo posterior del proyecto.

En la **entrega del Taller parte B**, se realizó una **segmentación temática** del problema general, tomando como ejemplo representativo el ámbito de los **registros notariales**. A partir de este enfoque, se profundizó en un caso específico: la **Notaría Segunda del Círculo de Cali**, que se plantea como piloto para la aplicación de soluciones innovadoras.

El documento **“Taller\_1 grupal Perfilamiento de usuarios\_registro\_notarial”** complementa esta evolución metodológica, ya que resume los hallazgos del Taller parte A y los contextualiza dentro del caso concreto del registro notarial, permitiendo una definición más precisa del reto de innovación y una propuesta alineada con las necesidades reales del usuario.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Categoría | Hallazgos clave | Evidencia |
| Patrones | Usuarios frustrados por trámites lentos, buscan eficiencia y acceso digital | Entrevista con Luis, observación en portales |
| Tensiones | Deseo de rapidez vs. miedo a errores o pérdida de privacidad | Mapa de empatía, entrevista |
| Emociones recurrentes | Estrés, impaciencia, optimismo ante IA | Observación indirecta, entrevista simulada |
| Oportunidades | Automatización con IA multimodal, integración en notarías urbanas | Taller\_1 grupal Perfilamiento de usuarios\_registro\_notarial.doc |

# 2: Construcción de perfiles de usuario (arquetipos)

## 2.1 Arquetipo 1: Luis Hernandez, el empleado administrative

|  |  |
| --- | --- |
| **Categoría** | **Descripción del usuario** |
| **Nombre ficticio** | Luis Hernandez, el empleado administrativo |
| **Edad aproximada** | 35 años |
| **Ocupación/rol** | Empleado en empresa mediana |
| **Nivel educativo** | Universitario completo |
| **Entorno/contexto** | Urbano, trámites laborales y personales |
| **Necesidades principales** | Trámites rápidos y automatizados |
| **Motivaciones** | Productividad, balance trabajo-vida |
| **Frustraciones o tensiones** | Sistemas lentos, colas virtuales |
| **Comportamientos relevantes** | Usa apps básicas, multitarea mientras espera |
| **Frase representativa (quote)** | “Quiero trámites instantáneos con IA, sin esperas frustrantes.” |

## 2.2 Arquetipo 2: Carlos Gómez, usuario de la notaría

|  |  |
| --- | --- |
| **Categoría** | **Descripción del usuario** |
| **Nombre ficticio** | Carlos Gómez |
| **Edad aproximada** | 40 años |
| **Ocupación/rol** | Profesional urbano |
| **Nivel educativo** | Universitario |
| **Entorno/contexto** | Cali, trámites notariales en línea |
| **Necesidades principales** | Acceso rápido a registros civiles |
| **Motivaciones** | Eficiencia, ahorro de tiempo |
| **Frustraciones o tensiones** | Búsqueda manual, procesos burocráticos |
| **Comportamientos relevantes** | Visita la notaría o busca alternativas digitales |
| **Frase representativa (quote)** | “Necesito obtener mi registro civil sin perder tiempo en trámites innecesarios.” |

# 3: Redacción de insights

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Usuario** | **Necesidad** | **Motivación/Tensión** | **Insight redactado** |
| Luis Hernandez | Trámites automatizados | Frustración por sistemas lentos | Luis necesita trámites automatizados porque los sistemas actuales le generan estrés e impiden su productividad. |
| Carlos Gómez | Acceso rápido a registros civiles | Barreras burocráticas | Carlos necesita acceder rápidamente a sus registros civiles porque los procesos manuales le hacen perder tiempo valioso. |
| Ambos | Interacción eficiente con servicios | Deseo de control y autonomía | Los usuarios necesitan soluciones digitales intuitivas porque quieren resolver sus trámites sin depender de terceros. |

# 4: Definición de retos de innovación

## 4.1 POV (Point of View)

1. Luis necesita trámites automatizados porque los sistemas actuales le generan estrés e impiden su productividad.
2. Carlos necesita acceder rápidamente a sus registros civiles porque los procesos manuales le hacen perder tiempo valioso.
3. Los usuarios necesitan soluciones digitales intuitivas porque quieren resolver sus trámites sin depender de terceros.

## 4.2 HMW (How Might We)

1. ¿Cómo podríamos diseñar bots inteligentes que agilicen trámites administrativos para usuarios como Luis que enfrentan estrés por sistemas lentos?
2. ¿Cómo podríamos automatizar la búsqueda de registros civiles para que Carlos obtenga sus documentos sin barreras burocráticas?
3. ¿Cómo podríamos crear plataformas intuitivas que empoderen a los usuarios para gestionar sus trámites sin asistencia externa?

## 4.3 Tarjeta de oportunidad

|  |  |
| --- | --- |
| **Elemento** | **Descripción** |
| **Nombre del reto** | “Trámites sin fricción” |
| **Usuario** | Luis y Carlos Gómez |
| **Necesidad** | Automatización de trámites administrativos y notariales |
| **Insight** | Los usuarios quieren eficiencia y autonomía, pero enfrentan sistemas lentos |
| **Pregunta HMW** | ¿Cómo podríamos automatizar trámites para que los usuarios los gestionen sin estrés ni dependencia? |
| **Impacto esperado** | Reducción de tiempos, mejora en satisfacción, modernización institucional |
| **Viabilidad (opcional)** | Alta, con IA multimodal, bases de datos y regulación favorable |

# 5: Conexión con modelo de negocio (Lean Canvas simplificado)

|  |  |
| --- | --- |
| **Bloque** | **Descripción** |
| **Problemas/necesidades** | Trámites lentos, búsqueda manual de registros civiles |
| **Segmento de clientes** | Ciudadanos urbanos, empleados administrativos, usuarios de notarías |
| **Propuesta de valor** | Plataforma con bots IA que automatizan trámites y búsquedas documentales |
| **Productos/servicios** | Asistente digital multimodal con acceso a bases de datos notariales |
| **Resultados esperados** | Ahorro de tiempo, reducción de estrés, eficiencia institucional |

# 6: Reflexión final

Transformar las necesidades de usuarios como Luis y Carlos en retos de innovación nos permitió comprender que la empatía es clave para diseñar soluciones relevantes. Al analizar tensiones como la frustración y el deseo de autonomía, identificamos oportunidades para automatizar trámites con IA. Este proceso nos mostró cómo la innovación puede mejorar la vida cotidiana y modernizar servicios públicos.

# 7. Bibliografía

* Zendesk. (2025). 59 AI customer service statistics for 2025. Zendesk. https://www.zendesk.com/blog/ai-customer-service-statistics/
* McKinsey. (2025). AI in the workplace: A report for 2025. McKinsey & Company. https://www.mckinsey.com/capabilities/mckinsey-digital/our-insights/superagency-in-the-workplace-empowering-people-to-unlock-ais-full-potential-at-work
* Stanford HAI. (2025). The 2025 AI Index Report. Stanford University. https://hai.stanford.edu/ai-index/2025-ai-index-report
* Superintendencia de Notariado y Registro (SNR). (2025). Notarías Digitales. Recuperado de https://www.supernotariado.gov.co/notarias-digitales/
* Notaría Segunda del Círculo de Cali. (2025). Servicios Notariales. Recuperado de [https://notaria2cali.co/](https://notaria2cali.co/?utm_source=chatgpt.com)