



EMPATHY GROUP



¿En qué consiste el TFI?



Acá están las consignas del TFI
para que las tengan a mano

INTEGRANTES



- Marysol Kim
- Sandra Pinzon
- Lucia Alajardo
- Ximena Largo
- Magali Orellana

Profesionales del equipo de DT de Empathy Group



Las Galletitas



Facilitadores



Researchers

Lideran la etapa Empatizar. Ayudan a buscar materiales e información necesaria para el proyecto. **(4 estudiantes).**

- 1: mapa de actores
- 1: entrevistas.
- 1: clustering
- 1: mapa de empatía.



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)**

- 1: journey map
- 1: definición

Facilitadores



De ideación

Coordinan la etapa de ideación encargándose de que se realicen correctamente el brainstorming y la matriz de viabilidad e impacto y la propuesta de valor. **(2 estudiantes).**

- 1: brainstorming y matriz de viabilidad e impacto.
- 1: propuesta de valor



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)**

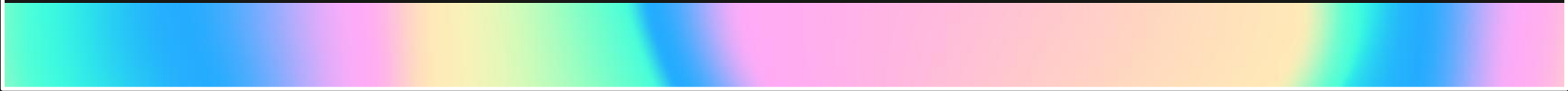
Roles del equipo

- Marysol Kim- **RESEARCH** - MAPA DE ACTORES
- Sandra Pinzon - **RESEARCH** - ENTREVISTAS
- Lucia Alajardo - **RESEARCH** - CLUSTERING
- Ximena Largo - **RESEARCH** - MAPA DE EMPATÍA
- Magali Orellana- **DEFINICIÓN** - JOURNEY MAP
- Marysol Kim - **DEFINICIÓN** - DESAFÍO
- Sandra Pinzon - **IDEACIÓN** - BRAINSTORMING Y MATRIZ
- Lucia Alajardo- **IDEACIÓN** - PROPUESTA DE VALOR
- Ximena Largo - **PRODUCTOR 1**
- Magali Orellana - **PRODUCTOR 2**

Equipo multidisciplinario

Somos un grupo de 5 con muchas ganas de sumergirnos en el mundo del design thinking, somos muy dinámicas, empáticas, creativas y nos encanta ponerle onda a todo lo que hagamos.

Operamos en conjunto desde diferentes enfoques, ya que pertenecemos a diferentes áreas del conocimiento, para alcanzar una meta en común.



Mudanza



Algunas temáticas posibles:

- Alimentación saludable
- Mudanzas
- Autos y mecánica
- Cine y artes visuales
- Compostaje
- Educación a distancia
- Deportes acuáticos
- 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

Divergencia



Mapa de actores



- Link al mural:

<https://app.mural.co/t/lopaworkspace7627/m/lopaworkspace7627/1654021921128/3b2c0eeef4bf8e27016e7166503ce9a7020c16cd?invited=true&sender=u92a9bf96164bd5d919840165>

¿Cuál es el recorte que hicieron del mapa de actores?

Nos enfocamos en cómo podrían verse afectados los actores, más que en el traslado en sí, ya que debemos empatizar con ellos y no con el problema; con el fin de recopilar la información necesaria para encontrar una posible solución frente a las necesidades del usuario.



MINUTA - MAPA DE ACTORES

A cargo de: Ximena Largo - Productor 1 + Marysol Kim Research - mapa de actores

- ¿Qué hicieron?

Identificamos los diferentes actores que participarán en la problemática que genera una mudanza de una familia a un nuevo hogar

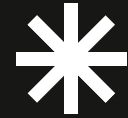
- ¿Cómo lo hicieron?

Nos planteamos el problema y nos pusimos en la posición de dicha familia, verificamos a quienes afectaría en mayor y en menor medida esta problemática

- Del 1 al 10 cómo trabajó el equipo

Un 10 aunque tuvimos algunas dudas al principio logramos organizarnos y pedir ayuda para aclarar los conceptos.

Entrevistas



Los objetivos son:

Objetivos generales:

- Identificar las necesidades del usuario al momento de realizar la mudanza
- Detectar cuales son las incomodidades de los mismos y establecer oportunidades de mejora en una mudanza

Objetivos específicos:

- Saber cómo clasifican sus pertenencias a la hora de empacar
- Definir métodos para priorizar la efectividad y la organización de forma que lo realicen en el menor tiempo posible

Datos cuantitativos

- En cuanto a los precios, un servicio completo de mudanza “sin estrés” puede oscilar en Bogotá entre \$500.000 y \$5 millones COP. Cabe mencionar que este tipo de servicios también se puede contratar para trasteos a nivel nacional. Un valor promedio para realizar una mudanza, contemplando todo lo que puede entrar en un departamento de tres ambientes, y dentro de la Ciudad de Buenos Aires, el costo será de \$40.000 a 60.000 pesos. Si se trata de una mudanza a una localidad en el Gran Buenos Aires, hay que sumarle un 30% más.
- El tiempo de mudanzas lo relacionamos en la siguiente tabla

Tamaño	Tamaño	Tiempo
Mini mudanza	1 cuarto	1 hora
Mudanza media	1 departamento	4 horas
Mudanza grande	1 Casa	8 a más

Fuentes:

- <https://www.larepublica.co/consumo/programar-una-mudanza-en-bogota-puede-costarle-entre-160-000-y-5-millones-2922676>
- <https://www.iprofesional.com/actualidad/359314-cuanto-cuesta-una-mudanza-en-argentina-2022>
- <https://mudanzas.org.pe/blog/cuanto-tiempo-se-tarda-en-hacer-una-mudanza/>

Datos cualitativos

- Los usuarios priorizan en el servicio de mudanza que sus pertenencias sean transportadas con cuidado, que se etiqueten las cajas y que se tenga prioridad con los electrodomésticos.
- Generalmente, la gente suele utilizar fines de semana y festivos para realizar la mudanza.
- Diversos estudios han constatado que una mudanza causa depresión, ansiedad y estrés, y constituyen la tercera causa de desequilibrio emocional por estrés, después del duelo familiar y el despido laboral.
- Según un estudio los niños que se mudaron durante la infancia temprana o media desarrollaron menos habilidades sociales y más problemas emocionales y de comportamiento y estos efectos adversos permanecen durante años.

Fuentes:

- <https://www.educo.org/Blog/las-mudanzas-pueden-afectar-al-rendimiento-escolar>
- <https://www.furgocar.es/mudanza-causa-depresion-ansiedad-y-estres/>
- <https://www.mundodeportivo.com/uncomo/hogar/articulo/como-hacer-una-mudanza-organizada-y-facil-51770.html>

Diseño de entrevista

Por favor escribir las preguntas que pensaron para hacerle a los entrevistados.
Es importante que las escriban en orden!

- ¿Quisiera que me contaras cómo ha sido tu experiencia al momento de realizar una mudanza?
- ¿Cuáles han sido tus incomodidades?
- ¿Que te hubiera sido de mucha ayuda en las mudanzas anteriores?
- ¿Qué te pareció lo más difícil de mudarse?
- ¿Qué priorizas en ese momento?
- A la hora de hacer una mudanza ¿qué es lo que más te preocupa?
- ¿Que implica realizar la mudanza con hijos? Y con mascotas?
- Con respecto a horarios, ¿tienes alguna preferencia?
- ¿Estarías dispuesto/a a contratar un servicio de mudanza que organice tus pertenencias? Cuanto estas dispuesto a pagar?

Perfiles de los entrevistados

ENTREVISTA 1

Entrevistado: Juan David Suarez

Entrevistador: Ximena Largo

Observador: Sandra Pinzon

Conceptos más relevantes de la entrevista:

- El usuario muestra gran preocupación por sus pertenencias
- Las mascotas no suelen ser tenidas en cuenta
- Malas experiencias en las mudanzas
- Está dispuesto a pagar por un servicio que garantice que se encarga de todo el proceso de mudanza.

Link a la entrevista:

<https://drive.google.com/file/d/1NYpU5-K7D3KUAS7QSQm7RPLcZDhd5xpK/view?usp=sharing>

ENTREVISTA 2

Entrevistado: Valentín Skinder

Entrevistador: Lucia Alajardo

Observador: Magali Orellana

Conceptos más relevantes de la entrevista:

- El usuario prioriza la velocidad de la mudanza sobre la calidad de la misma.
- Las incomodidades principales son: hacerse de tiempo para la realización de la mudanza, y poder encontrar personas con movilidad, y sobre todo que esté dispuesto a ayudar.

Link a la entrevista:

<https://docs.google.com/document/d/183iKeveV8Z36FiqZIL1iwbyBZHYNdeYI/>

Perfiles de los entrevistados

ENTREVISTA 3

Entrevistado: Hernan Sun

Entrevistador: Marysol Kim

Observador: Ximena Largo

Conceptos más relevantes de la entrevista:

- El usuario muestra mucha desconfianza a la hora de mudarse.
- Problemas para la organización de los tiempos.
- Miedo a que rompan sus cosas valiosas.

Link a la entrevista:

<https://docs.google.com/document/d/1nHgkXYb-crxywri84tWkUjrFsc173gx4YfUeooCBxdI/edit?usp=sharing>

ENTREVISTA 4

Entrevistado: Patricio Stewart Usher

Entrevistador: Magali Orellana

Observador: Sandra Pinzon

Conceptos más relevantes de la entrevista:

- El usuario muestra bajas expectativas con respecto a las mudanzas por: Falta de organización, (que hizo que perdiera tiempo), miedo a romper pertenencias.
- Sus experiencias han sido muy estresantes, quitándole el disfrute al momento

Link a la entrevista:

https://docs.google.com/document/d/1VoTKFjKS_7Mz72htIuyfQqjh85fN9tKT-1H-7ur6lco/edit?usp=sharing

Perfiles de los entrevistados

Por favor, completen el perfil de cada persona a la que entrevistaron:

ENTREVISTA 5

Entrevistado: Yuriam Gutiérrez Quintero

Entrevistador: Sandra Regina Pinzón

Observador: Ximena Largo

Conceptos más relevantes de la entrevista:

- El usuario muestra incomodidad al momento de armar y desempacar sus pertenencias.
- Prioriza la disposición de tiempo y el cuidado de sus pertenencias.
- Desconfianza y manipulación de sus cosas a extraños.

Link a la entrevista:

https://drive.google.com/file/d/1fHH4Ib_SJIHd7c2o0awclvKwV8rGPxqa/view?usp=sharing

MINUTA - ENTREVISTAS

A cargo de: Magali Orellana Productor 2 + Sandra Pinzon Research - entrevistas

- ¿Qué hicieron?

Realizamos entrevistas a distintas personas con el fin de averiguar si lo que planteamos es realmente una necesidad, en ellas nos contaron sus experiencias y preferencias

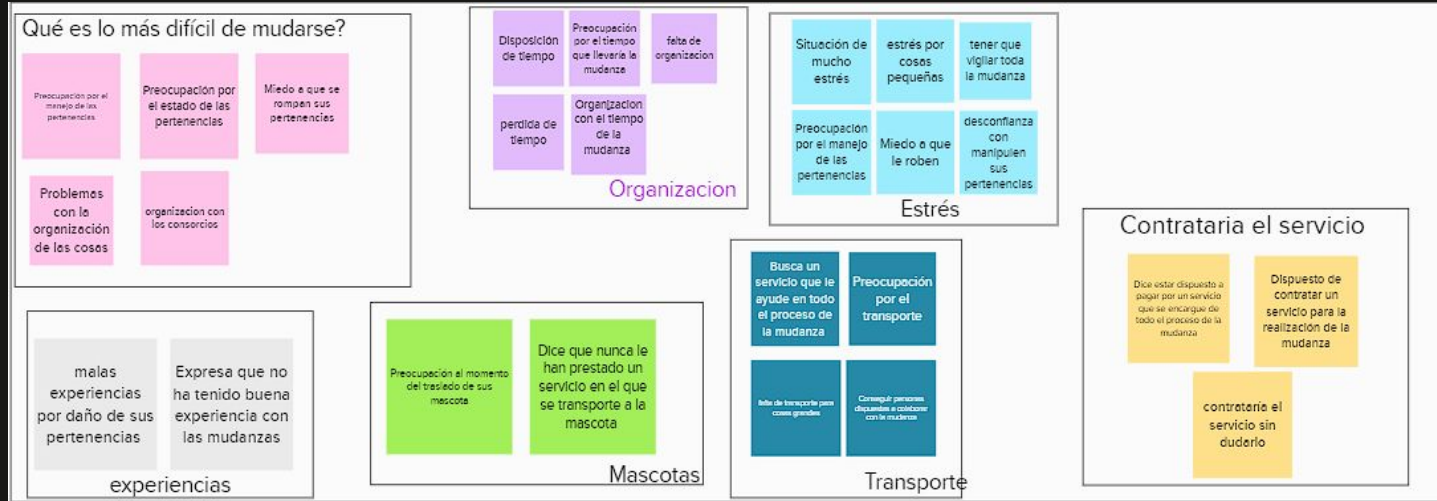
- ¿Cómo lo hicieron?

Cada una de nosotras hizo una entrevista a una persona (allegada o no) bajo el régimen de unas preguntas planteadas y discutidas en grupo

- Del 1 al 10 cómo trabajó el equipo

Un 10 ya que el equipo de trabajo fue organizado, dinámico y participativo durante el desarrollo de las actividades.

Clustering



- **Link al mural:**
<https://app.mural.co/t/lopaworkspace7627/m/lopaworkspace7627/1654021921128/3b2c0eeef4bf8e27016e7166503ce9a7020c16cd?invited=true&sender=661f7ae9-3762-41e8-8f54-b03d659dca5f>

MINUTA - CLUSTERING

A cargo de: Ximena Largo Productor 1 + Research - Lucía Alajardo-clustering

- ¿Qué hicieron?

Identificamos en cada una de las entrevistas los aspectos más relevantes y seleccionamos aquellos que compartían un patrón que se repetía o tenía semejanza en la mayoría de las entrevistas.

- ¿Cómo lo hicieron?

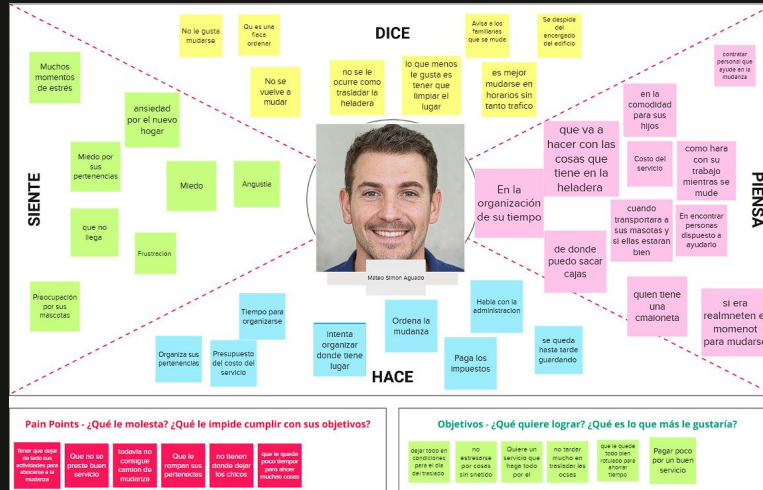
Clasificamos en diferentes categorías aquellos aspectos relevantes que compartieran nuestros usuarios.

- Del 1 al 10 cómo trabajó el equipo

El equipo estuvo sumamente comprometido, realizó las entrevistas a tiempo, recopiló información muy valiosa para el proyecto y siempre contó con la mejor actitud para realizar el trabajo por eso consideramos que merecemos un 10.

Mapa de empatía

- Por favor colocar una captura de mapa de empatía



- Link al mural:

<https://app.mural.co/t/lopaworkspace7627/m/lopaworkspace7627/1654021921128/3b2c0eeef4bf8e27016e7166503ce9a7020c16cd?invited=true&sender=661f7ae9-3762-41e8-8f54-b03d659dca5f>

¿A qué nueva hipótesis llegaron ahora?

Escribir acá las conclusiones obtenidas:

- Para obtener un buen resultado es necesario empatizar con el usuario y entender sus preocupaciones para que de esta manera podamos diseñar una solución a su problemática.
- El trabajo hecho en las entrevistas nos permitió identificar aquellos aspectos que más preocupan a nuestros usuarios, y se pudo observar que muchos de estos coinciden.
- Para la mayoría de los usuarios una mudanza resulta estresante, tanto que estarían dispuestos a contratar un servicio que se encargue en su totalidad de esta tarea.

MINUTA - MAPA DE EMPATÍA

A cargo de: Magali Orellana - Productor 2 + Ximena Largo mapa de empatía

- ¿Qué hicieron?

Seleccionamos al actor principal de nuestro proyecto, nos pusimos en sus zapatos y seleccionamos todos aquellos aspectos que expresaron nuestros usuarios que podrían llegar a influir en el proceso de la mudanza.

- ¿Cómo lo hicieron?

Teniendo presente las entrevistas que realizamos, seleccionamos los sentimientos, emociones y acciones que mostraron o expresaron durante la entrevista.

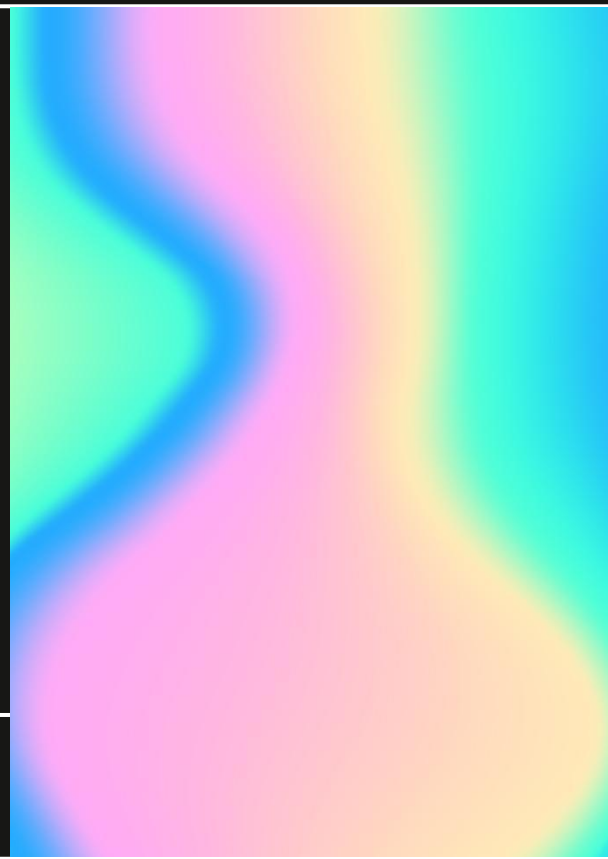
- Del 1 al 10 cómo trabajó el equipo

El equipo se comprometió en todo momento a realizar el mejor de los trabajos, y consideramos que logramos un buen resultado por tanto la calificación es 10.

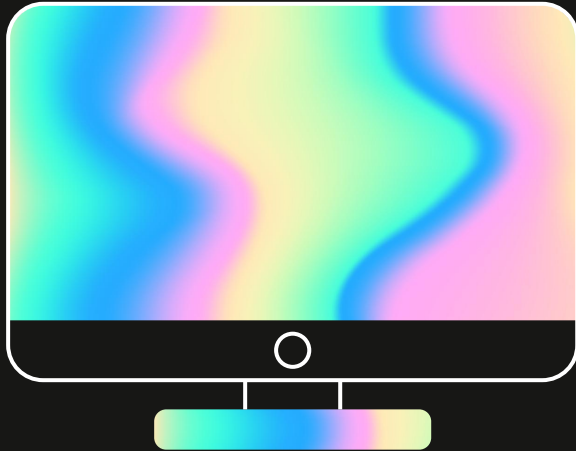


Entrega parcial - bitácora

Este es el parcial individual



Condiciones de entrega



Cada estudiante, de manera individual en PG, deberá entregar:

- La bitácora hasta la clase 5 (inclusive) en formato PDF.
- Una de las 9 preguntas teóricas (se tienen que dividir una pregunta para cada estudiante). Es responsabilidad del equipo asegurarse de que cada integrante tenga una pregunta diferente.
- El semáforo de autoevaluación.

Preguntas teóricas

- ¿Por qué es importante trabajar en design thinking con equipos multidisciplinares? SANDRA
- ¿Cuál es la diferencia entre los actores que entrevistaron y el resto de los que aparecen en el mapa? MAGA
- ¿Cómo obtuvieron la hipótesis inicial con la que salieron a investigar?
- ¿Qué datos cuantitativos son los que resultaron más interesantes para entender qué le pasa a las Personas respecto a su temática?
- ¿A quienes entrevistaron y por qué? LUCIA
- ¿Qué fue lo más importante que surgió de las entrevistas con usuarios? Mary
- ¿Qué roles deben estar presentes en una entrevista con usuarios?
- ¿Qué es el clustering? ¿Para qué sirve? ¿Qué averiguaron haciendo su clustering?
- ¿Qué cosas debe hacer y qué no un entrevistador? Xime
- ¿Cuales son las principales características de la protopersona? ¿Qué nueva o nuevas hipótesis encontraron? ¿Cómo llegaron a esa hipótesis?

¡Ojo! Cada integrante debe responder solo una. Es responsabilidad del equipo asegurarse de que cada integrante tenga una pregunta diferente.

Autoevaluación

Según las referencias a continuación, seleccioná y ubicá en el semáforo la luz que corresponda a tu desempeño dentro del equipo en el dibujo del semáforo.



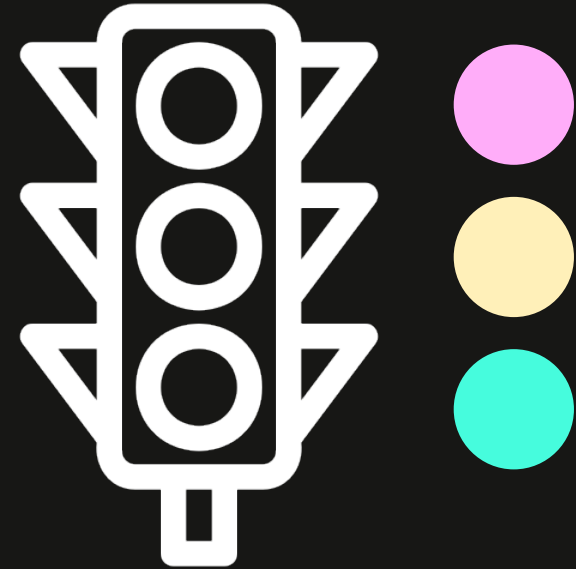
No estoy muy comprometido/a con mi grupo. Mis aportes son escasos.



A veces me comprometo y a veces apporto.



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



Reflexión personal

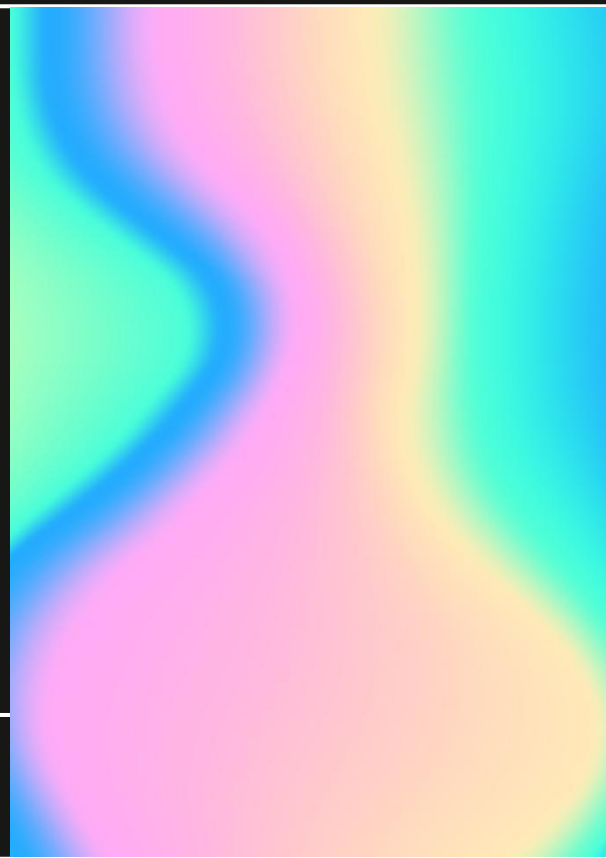
Contestá las preguntas a continuación:

1. ¿Cómo te sentiste en el proceso de trabajo en equipo? ¿Qué elementos positivos y negativos rescatas de esta experiencia?
2. ¿Cómo te venís sintiendo en el taller? ¿Qué elementos positivos y negativos rescatas?
3. Del 1 al 10 ¿Cómo puntuarías tu compromiso con el taller de DT?



Definir

Segunda fase!



Customer journey map

- Por favor colocar una captura del customer journey map



- Link al mural:

<https://app.mural.co/t/lopaworkspace7627/m/lopaworkspace7627/1654021921128/3b2c0eeef4bf8e27016e7166503ce9a7020c16cd?invited=true&sender=e66a9fa8-5ba7-4f5b-9029-1a0906dbd0a1>

Dentro del recorrido de mi usuario, ¿cuáles son los principales puntos de dolor y oportunidades que vamos a abordar como equipo?

Como principal punto de dolor, destacamos: interrupción de las actividades diarias, garantía de que las pertenencias lleguen en condiciones, servicio de mudanza se hará responsable por roturas/pérdida.

Al contratar el servicio, el cliente no tendrá que preocuparse por interrumpir sus actividades.

El cliente podrá incluir en el servicio, si requiere de asistentes que lo ayudarán al momento de desempacar.

MINUTA - JOURNEY MAP

A cargo de: Ximena Largo - Productor 1 + Magali Orellana - Journey map

- ¿Qué hicieron?

Identificamos el proceso que debe realizar una persona que requiere de una mudanza y señalamos los pain points que se presentan en cada etapa de este proceso, y de esta forma poder encontrar oportunidades de mejora .

- ¿Cómo lo hicieron?

Nos pusimos en la posición del usuario e identificamos las diferentes etapas que puede tener un proceso de mudanza, buscamos aquellas emociones y situaciones que este podría presentar y determinamos cómo manejar y mejorar estas.

- Del 1 al 10 cómo trabajó el equipo

El equipo trabajó super bien, participando activamente, identificando las diferentes etapas, los pain points y las posibles mejoras, por esto nos merecemos un 10.

Desafío



¿Cómo podríamos ayudarles
a las personas con el
proceso de la mudanza a
pesar de la falta de tiempo y
motivación?

MINUTA - DESAFÍO

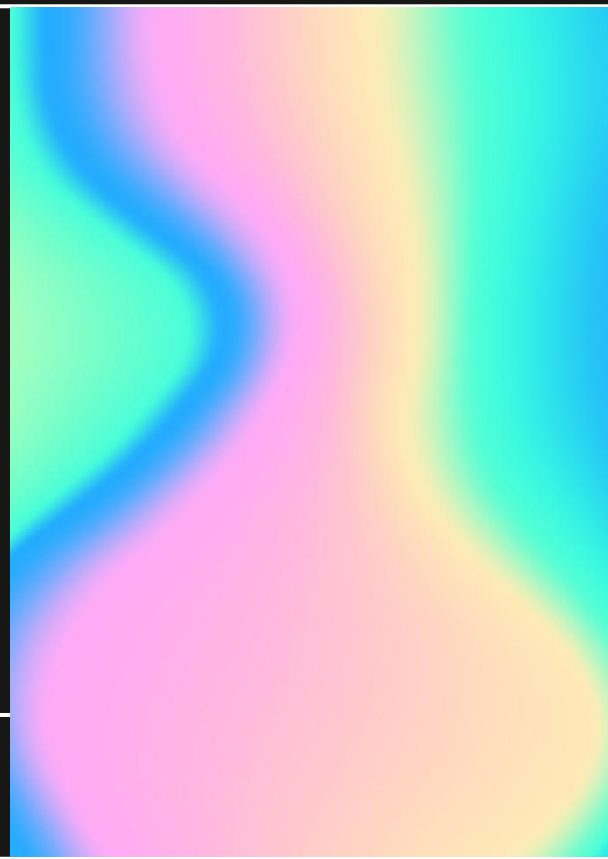
A cargo de: Magali Orellana - Productor 2 + Marysol Kim - Definición - Desafío

- ¿Qué hicieron?
Planteamos nuestro HMW en base a lo hablado en la clase y el material de Playground, adaptándolo a la mudanza.
- ¿Cómo lo hicieron?
Tuvimos en cuenta el usuario al que va dirigido (personas que están por mudarse), el futuro deseado (que sea una buena experiencia y nada muy estresante) y las restricciones (desorganización y falta de tiempo)
- Del 1 al 10 cómo trabajó el equipo
El equipo tuvo un desempeño excelente, alcanzamos a finalizar a tiempo los objetivos y cada una de las participantes puso su granito de arena, un 10



Idear

última etapa de este taller!

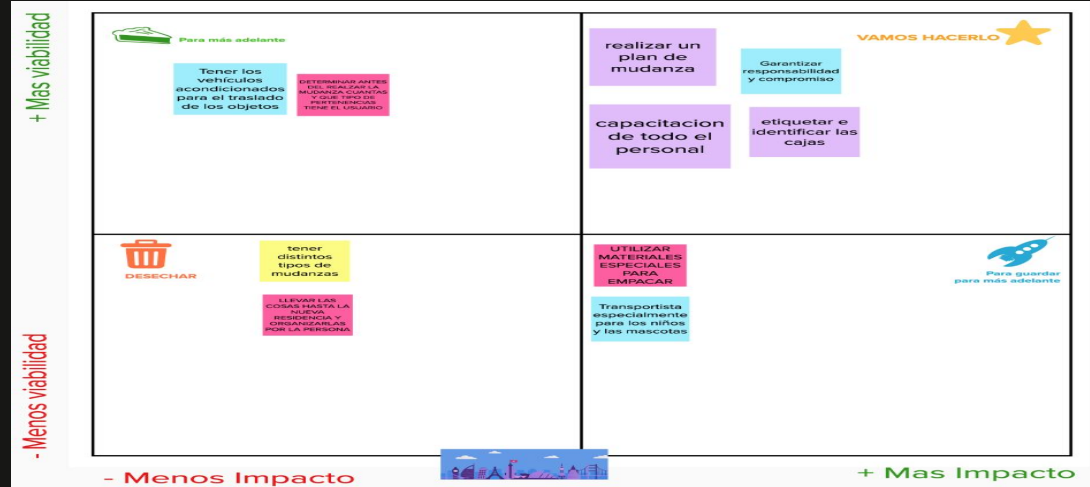


Brainstorming

EMPACAR POR EL USUARIO	UTILIZAR MATERIALES ESPECIALES PARA EMPACAR	TENER DIFERENTES TIPOS DE TRANSPORTE	El cliente cuenta con un servicio acorde a su necesidad	Servicio acorde al presupuesto del cliente	cosas que son delicadas y requieren de cuidado	tener distintos tipos de mudanzas	no saber donde dejar a las mascotas	organizar horarios	capacitacion de personal	disposicion de herramientas necesarias
DETERMINAR ANTES DE REALIZAR LAS MUDANZAS CUANTAS Y QUE TIPO DE PERSONAS TIENE EL USUARIO			Puntualidad		Elon			embalar o empacar correctamente y con la debida proteccion	contar con el personal suficiente	capacitar al conductor
ELON MUSK	PERSONAS ESPECIALIZADAS EN EMPAQUE				invertir en la capacitacion del personal para que aprendan metodos de empaque	capacitar a sus empleados por grupos que se adapten a ciertos requerimientos	contratar asistentes para que cuiden a las mascotas	realizar un plan de mudanza	disponer de servicio de plomeria	disponer de servicio electrico
LLEVAR LAS COSAS HASTA LA NUEVA RESIDENCIA Y ORGANIZARLAS POR LA PERSONA	COMPRAR MUCHOS CAMIONES SUPER ACOLCHONADOS	CONTRATAR UNA PERSONA PARA CADA PARTE DEL PROCESO	Elon....		nino de 5			grupo encaragdo de lyd	disponer de personal cuidador de niños	disponer de personal cuidador de mascotas
NIÑO DE 5 AÑOS			Contraria a muchas personas para que la mudanza sea más dgl	Capacitación constante para los empleados	dejarle este trabajo a mama	jugar con las cosas de las cajas mientras empaican	enloquecer al perro	transporte exclusivo para niños		
ORGANIZAR LAS COSAS EN CAJAS	MARCAR LAS CAJAS	ACOMODAR POR TAMAÑO	Transportista especialite para los niños y las mascotas							
EMPACAR CON PAPEL PERIODICO			Niño de 5							
			Acomodar los objetos por color y tamaño	Haria dibujos para saber bien donde va los objetos en el nuevo hogar						

- Link al mura:
<https://app.mural.co/t/lopaworkspace7627/m/lopaworkspace7627/1654021921128/3b2c0eeef4bf8e27016e7166503ce9a7020c16cd?invited=true&sender=ac4dae63-10fc-49ad-b483-8fa1336318df>

Matriz de viabilidad e impacto



- Link al mural:

<https://app.mural.co/t/lopaworkspace7627/m/lopaworkspace7627/1654021921128/3b2c0eeef4bf8e27016e7166503ce9a7020c16cd?invited=true&sender=ac4dae63-10fc-49ad-b483-8fa1336318df>

MINUTA – BRAINSTORMING Y MATRIZ

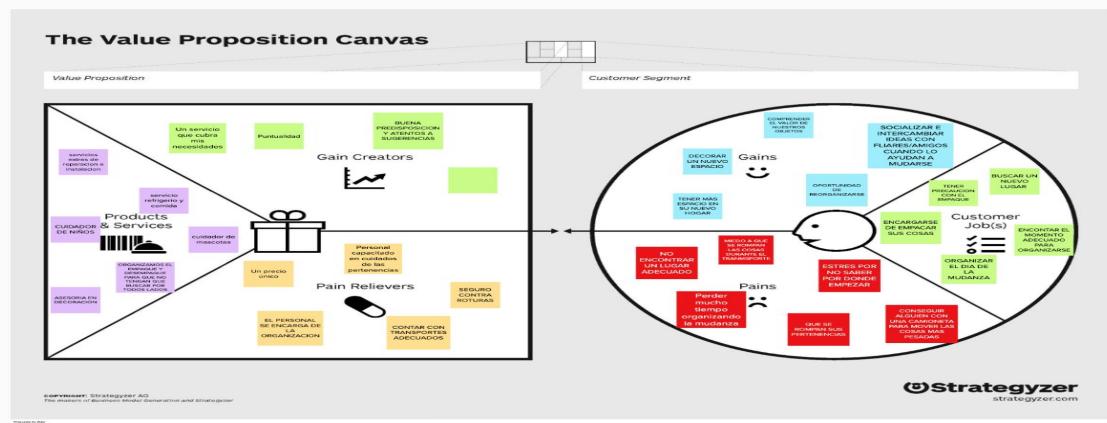
A cargo de: Ximena Largo -Productor 1 + Sandra Pinzon -Ideación - Brainstorming y matriz

- ¿Qué hicieron?
Realizamos una lluvia de ideas en las cuales nos poníamos en distintas situaciones con distintas perspectivas, con el fin de solucionar la problemática
- ¿Cómo lo hicieron?
Cada una de las participantes planteó sus ideas y luego las fuimos agrupando por semejanza; establecimos cuáles eran más viables, cuales implementamos y cuales serían desechadas
- Del 1 al 10 cómo trabajó el equipo
Un 7.5 porque no comprendimos del todo la consigna y nos costó organizarnos

Propuesta de valor

Propuesta de Valor

Llegó el momento de **volver sus proyectos Realidad!** 🏡



- Link al
- <https://app.mural.co/t/lopaworkspace7627/m/lopaworkspace7627/1654021921128/3b2c0eeef4bf8e27016e7166503ce9a7020c16cd?invited=true&sender=a530af38-15e6-4ddf-969c-93d897a7f7f7>

¿A qué solución llegaron?

Teniendo en cuenta la problemática que presenta nuestro usuario en la que no dispone de tiempo suficiente ni los medios de transporte para la realización de una mudanza, además de que siente que esta actividad puede generarle estrés e incomodidad; por esta razón ideamos una app en la cual el usuario se registra y selecciona el tipo de servicio que desee contratar, acorde a su presupuesto.

Con “Furnimoving”, pueden organizar su mudanza desde cualquier parte del país y en cualquier horario, con la posibilidad de decorar a tu gusto tu nuevo hogar, escoger el personal necesario para realizar la mudanza y el tipo de transporte que considere adecuado para llevar sus pertenencias.

MINUTA – PROPUESTA DE VALOR

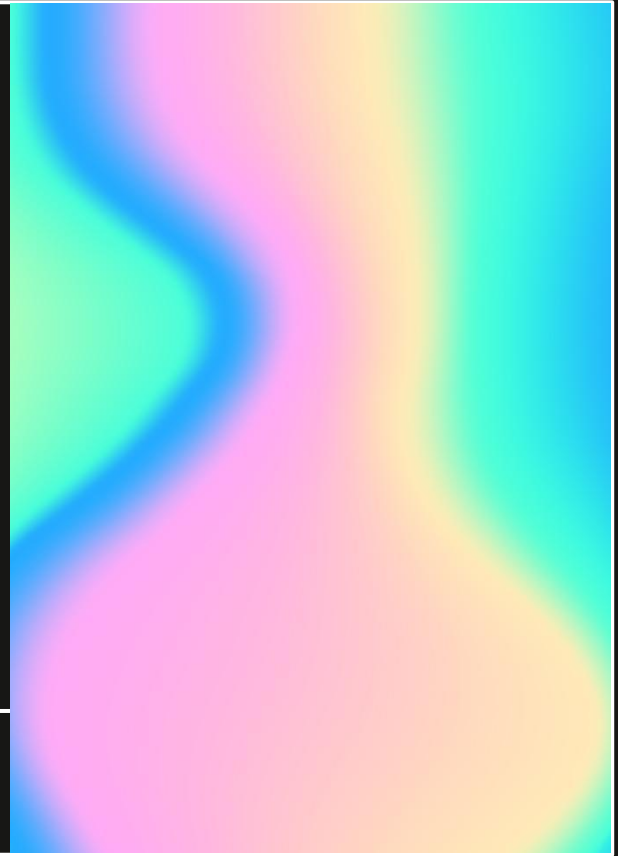
Productor 1 Ximena Largo + Ideación - propuesta de valor Lucia Alajardo

- ¿Qué hicieron?
- Terminamos la clase con la propuesta de valor, en un primer momento, pensamos las actividades, alegrías, frustraciones que podría llegar a tener el usuario, luego pensamos algunos beneficios que podríamos brindar al usuario, si éste decidiera contratar un servicio de mudanza.
- ¿Cómo lo hicieron?
- Nos pusimos en el lugar del usuario, pensamos en cuáles podrían ser sus actividades, alegrías y frustraciones. Luego pensamos como personas que brindan un servicio.
- Del 1 al 10 cómo trabajó el equipo
- Aunque no estábamos completas, el equipo trabajó muy bien, con la participación activa de cada una, identificando las diferentes etapas.



Presentación final

Así quedó su proyecto”



Pitch del proyecto

- Por favor Agregar acá el link a la presentación final, el guión u otros recursos que hayan preparado.

[DESING THINKING- GRUPO 4 - Presentaciones de Google](#)



EMPATHY GROUP