



Metodología : design thinking, fase Definir, Proyecto:Pago facil



### Personas

**Objetivo:**  
Creación de arquetipos de usuarios para apoyar el desarrollo de una solución final.

01:00 + 👤👤👤



+ Información

Proyecto: Pago facil

Equipo: Pago facil

Observaciones:

Fecha: 01/10/2025

Presentar



www.dinngo.es

in f @



Design Thinking

[https://miro.com/app/board/uXjVJAV8XoE=](https://miro.com/app/board/uXjVJAV8XoE=/)

### Personas

**Objetivo:**  
Creación de arquetipos de usuarios para apoyar el desarrollo de una solución final.

01:00

Información

Proyecto: Pago fácil

Versión: 01

Equipo: Pago fácil

Fecha: 01/10/2025

Observaciones:

<p><b>Nombre</b></p> <p>Rocío Maldonado</p>	<p><b>Biografía</b></p> <p>Rocío tiene 75 años y vive sola en el quinto piso del conjunto residencial "Rincón de granada II". Fue profesora de primaria durante más de cuarenta años: paciente, clara en sus explicaciones y acostumbrada a guiar con cariño. Desde que empujó, su rutina gira en torno a su cocina, sus telenovelas y las llamadas semanales con su nieta, quien le enseñó a usar WhatsApp y YouTube. Rocío quiere aprender a pagar sus servicios desde casa —no solo por comodidad, sino por seguridad: salir a pagar en efectivo le genera ansiedad. Ha intentado usar aplicaciones bancarias, pero se siente abrumada por los términos técnicos y los pasos que no entiende. Su deseo no es ser "experto en tecnología", sino sentirse capaz, segura y dueña de sus decisiones... incluso frente a una pantalla.</p>	<p><b>Objetivos</b></p> <p><b>Poder pagar sus servicios desde casa</b>, sin tener que salir ni pedir ayuda, especialmente por seguridad y comodidad.</p> <p><b>Sentirse seguro en cada paso</b>: que la aplicación le diga claramente qué está pasando, qué viene después y que todo está protegido.</p> <p><b>Entender sin esfuerzo</b>: que las instrucciones sean en lenguaje sencillo, con ejemplos visuales o incluso con una voz amable que la guía.</p> <p><b>Recibir una confirmación inmediata y tangible</b>, como un mensaje de texto que diga: "Pago realizado con éxito".</p> <p><b>Sentirse orgullosa de sí misma</b>: lograrlo por su cuenta y pensar: "¡Lo hice! Ya no necesito que me expliquen todo".</p>
<p><b>Frases</b></p> <p>Necesito una aplicación que me explique las cosas como si yo importara</p>	<p><b>Personalidad</b></p> <p><b>Curiosa</b>: Le interesa aprender, siempre que se le explique con claridad y sin prisas.</p> <p><b>Cuidadosa</b>: Revisa cada detalle antes de confirmar algo, especialmente con dinero.</p> <p><b>Orgullosa de su independencia</b>: No quiere depender de sus hijos ni sentirse una carga.</p> <p><b>Empática y observadora</b>: Valora cuando alguien anticipa sus dudas y le ofrece ayuda sin juzgar.</p> <p><b>Sensible a la seguridad</b>: Necesita sentir que sus datos y su dinero están protegidos.</p>	<p><b>Frustraciones</b></p> <p>Le genera <b>no saber si está haciendo bien el proceso</b>: "¿Ya pagué o no ansiedad? ¿Se fue el dinero?"</p> <p>Se siente <b>abrumada por los términos técnicos</b>: palabras como "token" o "autenticación 3D" no le dicen nada... y le hacen sentir fuera de lugar.</p> <p><b>Desconfía de las pantallas</b>: si no ve una confirmación clara mejor si es por SMS o con una voz no se queda tranquila.</p> <p><b>Le frustra depender de su nieta</b> cada vez que quiere pagar algo; no quiere ser una carga, aunque su nieta siempre la ayude con cariño.</p> <p><b>Teme ser víctima de una estafa</b>, sobre todo porque ha escuchado historias de vecinos a los que "les robaron del celular sin tocarlo".</p>
<p><b>Edad</b> 75 años.</p> <p><b>Profesión</b> Profesora</p> <p><b>Estado civil</b> Divorciada</p> <p><b>Ciudad</b> Bogotá</p> <p><b>Arquetipo</b> La sabia, Jung</p>	<p><b>Respetuosa pero firme</b>: Si algo no le gusta o no entiende, prefiere no usarlo... pero lo dice con amabilidad.</p>	

www.dinero.es

Respetuosa pero firme

Desarrollado por Dinero, tu departamento externo de innovación.

[https://miro.com/app/board/uXjVJAVZ5Ug=](https://miro.com/app/board/uXjVJAVZ5Ug=/)