

# Para el jueves

Definir el problema en términos de variables.

- Causa(s), efecto(s) e impacto = 3.
- Causa(s), efecto(s) e impacto relacionados coherentemente
- Causa(s), efecto(s) e impacto relacionados coherentemente y soportados con datos e información resultado de la investigación.

Narrativa POV quien sufre el problema.

Persona Arquetipo, supuestos e información secundaria.

La mayor tasa de deserción en los estudiantes de CARRERA se presenta en el SEMESTRE una de las causas de este fenómeno es la falta de preparación académica en MATERIA.

# Personas Arquetipo

# Proceso

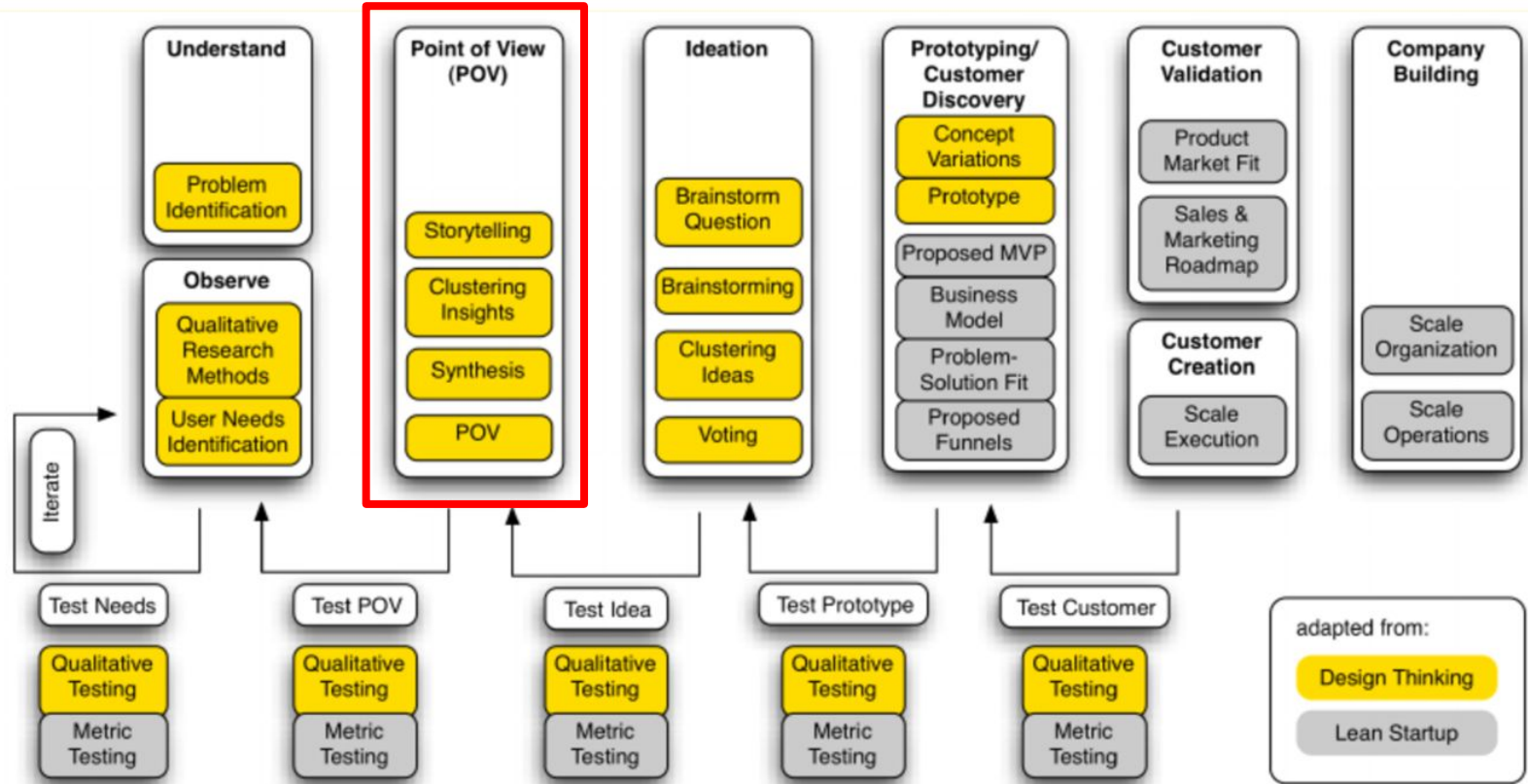


Figure 4. Suggested model of “lean design thinking”: Adaption and merging of promising aspects of both innovation strategies.

# ¿Qué es una persona?

Un perfil que representa un grupo particular de personas, por ejemplo un conjunto de clientes o usuarios, un segmento del mercado, una parte de los empleados o algún otro interesado.

No es un estereotipo, es un arquetipo soportado en investigación.



# Lo que no es: Estereotipo

Impresiones, prejuicios, etiquetas creadas de manera generalizada, preconcebida y sin fundamentos teóricos.

Modelos o Clichés. Reproducidos por las culturas y replicados por los medios.



# ¿Por qué se usan?

Es una forma de modelar, resumir y comunicar la investigación sobre las personas.

Es una forma de sintetizar observaciones de muchas personas, no es alguien real.

Es una herramienta para unificar lo que el equipo de trabajo piensa y de mantenerse enfocado en las necesidades de quien se beneficia del producto.

# Ejemplos

[https://resources.newzoo.com/hubfs/Newzoo\\_Gamer\\_Segmentation.pdf](https://resources.newzoo.com/hubfs/Newzoo_Gamer_Segmentation.pdf)

<https://docs.google.com/document/d/1k2pSu8D7l13QTzNDC2shTWe74chyQ2zLH9uSAcwZX7E/edit?usp=sharing>



## INSIGHTS

Persona, actor, rol

Acción, situación

Meta, necesidad, resultado

Restricción, obstaculo, fricción

**Andres**

**quiere** comer menos  
chocolate

**porque** quiere bajar de  
peso

**Pero** comer chocolate lo  
hace sentir seguro

## JOB TO BE DONE

Situación

Motivación, fuerzas

Resultado esperado

**Cuando** viajo por negocios

**quiero** perder la menor cantidad de tiempo.

**porque** así puedo tener mas tiempo para trabajar

## HISTORIAS DE USUARIO

Usuario de un servicio o producto

Necesidad, expectativa, deseo

Resultado

**Como** cliente regular de productos SaaS

**quiero** que las facturas sean enviadas directamente a mi contadora

**Así** yo no tengo que preocuparme de esto cada mes

**Mini historia**

Donde vive, donde estudió, cómo está  
compuesta su familia.

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>Foto</b><br><br>Nombre.<br>Una frase que lo describe                                    | <b>Imágenes de estados</b><br>Imágenes para conocer el ambiente o los comportamientos de la persona.   |   |
|  | <b>Intereses</b><br>¿En qué invierte su tiempo?<br>¿Qué ve, lee, escucha?<br>¿Qué le pone de buen humor?   | <b>Estadísticas relevantes</b><br>Información cuantitativa como, nivel de ingresos, porcentaje del gasto en tecnología.   |
| <b>Demografía</b><br>Genero<br>Edad<br>Profesión<br>Nivel de estudios<br>Nivel de ingresos | <b>Necesidades</b><br>¿Qué necesita que pase en su trabajo?<br>¿Qué es fundamental, muy importante para esta persona?<br>¿Qué cosas u objetos le hacen falta?<br>¿Qué competencias necesita? | <b>Comportamientos</b><br>¿Cuál es su rutina?<br>¿Qué compra?<br>¿Qué hace en el tiempo libre?<br>¿Cuáles son sus rituales?<br>¿Cómo usa su dinero?                           |
|  | <b>Valores</b><br>¿Qué considera que está bien y que está mal, su moral?<br>¿Qué lo indigna? ¿Qué lo satisface? ¿Qué lo frustra?<br>¿Cómo quisiera que fuera el mundo?                       | <b>Aspiraciones</b><br>¿Qué tipo de persona quiere ser?<br>¿Qué marcas usa?<br>¿Cuáles son sus sueños?<br>¿Cuáles son sus héroes?<br>¿A quien admira, cuáles son sus modelos? |

# Ejercicio

1. **Cada miembro del equipo:** Escriba en un post-it la descripción de una persona que sufre el problema que están planteado. (10 min)

Persona  
+  
Objetivo, actividad,  
acción o problema.

Contador que sufre  
varias veces a la  
semana migraña  
por tensión

Desarrollador de  
software que no  
hace ejercicio

Analista financiero  
que odia hacer  
ejercicio, sudar y  
tener calor

Madre soltera que  
trabaja como  
secretaria y  
consulta al médico  
2 veces al mes por  
dolor de espalda

Auxiliar  
administrativa que  
sufre episodios  
constantes de  
lumbalgia

Asesor de servicio  
al cliente bancario  
que tiene  
sobrepeso y le  
duele la muñeca  
derecha

# Ejercicio

2. Socialice los post it con todos los miembros del equipo. (5 min)

Colocarlos en un lugar visible para todos





# Ejercicio

2. Identificar criterios para segmentar entre todas las descripciones de personas. Un criterio es una característica que se repita en 2 o más descripciones. (20 min)

**Contador** que sufre  
varias veces a la  
semana migraña por  
tensión

**Auxiliar  
administrativa** que  
sufre episodios  
constantes de  
lumbalgia



Ocupación

# Ejercicio

Madre soltera que  
trabaja como  
secretaria y consulta  
al médico 2 veces al  
mes por **dolor de  
espalda**

Contador que sufre  
varias veces a la  
semana **migraña** por  
tensión

Auxiliar  
administrativa que  
sufre episodios  
constantes de  
**lumbalgia**



Enfermedades que  
sufre

# Persona arquetipo supuesta

3. Con la información que tiene hasta ahora haga una descripción de la persona que sufre el problema.

Desarrolladores de software

20 a 25 años

Viven en área urbanas

Graduados de la universidad

Ingreso mensual entre 2 y 3 SMMLV

Toman las decisiones de compra de acuerdo con sus gustos

En su tiempo van a cine y juegan videojuegos

No hacen ejercicio, son sedentarios

No comen balanceado

# Pasar de supuestos a datos reales

Identificar sitios de encuentro en Internet: foros, listas de correo, canales de youtube, grupos de Facebook y buscar información como esta:

Jerga: Palabras, lenguaje que  
usan para describir su problema

Que recomiendan

Qué compran

Que leen

Que comparten

Que problemas discuten

Sobre qué cosas piden ayuda

Cómo ayudan a otros