

## MARCO DE TRABAJO

*Con esta herramienta podrás declarar un área de trabajo específica para la próxima etapa en base a tus descubrimientos realizados en esta etapa. Es importante que definas bien tu problema/oportunidad/necesidad, ya que definirá tus próximos trabajos.*

+ Dolor



**Problema**  
¿Cuál es el problema?

**Contexto**  
(¿Dónde y cuándo sucede el problema?)

**Importancia**  
(Por qué es relevante resolver este problema)

Barreras en el acceso a atención psicológica

Las personas al momento de estar pasando por una crisis se sienten desorientados. Sin embargo, consideran como ultima opción ir al psicólogo

Esta dificultad impide que las personas puedan recibir asistencia de manera oportuna

Necesidad de conversar y desahogarse con un tercero

Al momento de buscar apoyo en su red de contención natural no encuentran nadie disponible para escucharlos

Para quien se encuentra atravesando por una adversidad resulta clave recibir contención y apoyo.

Escasos espacios de contención emocional en internet

Las personas con una red de apoyo deficiente busca en internet un lugar de contención

Escasos espacios de contención disponibles en internet. Las personas quedan expuestas a insultos, burlas y estigmatización

- Dolor

# Declaración punto de vista

Las personas adultas y adultas jóvenes, que cuentan con dolencias mentales o un trastorno psicológico

necesitan un modo de

Acceder a orientación y consejo psicológico vía internet sin la necesidad de comenzar una terapia tradicional

porque

Muchos no sienten la necesidad de ir a terapia y otros no cuentan con el dinero y el tiempo que les demandara

, beneficiando en

Un ahorro de tiempo y costo considerable. Obteniendo la oportunidad de desahogarse y recibir orientación profesional anónimamente

**Los interesados:** describir a la persona, cliente o usuario. Usar adjetivos para describir. Debe quedar claramente identificado quién o quiénes son los interesados en que se resuelva el problema/necesidad/oportunidad.

**Problema/necesidad/oportunidad:** especificar cuál es el problema o oportunidad. Un problema debe comenzar con un verbo ya que es un acción.

**Justificación:** ¿Por qué es importante dar una solución al problema/necesidad o aprovechar la oportunidad?

**Área de la empresa o efecto en la persona:** ¿La solución impacta positivamente? ¿Cómo se cuantifica cualitativa o cuantitativamente? (indicar claramente cuál es el impacto más importante, en qué área o que beneficio otorga).

# PROBLEM STATEMENT CANVAS

*A partir de lo desarrollado anteriormente en relación a los stakeholders (mapa de actores), es momento de enlistar tres problemas/oportunidades que se desean abordar y determinar la importancia que hay en ellos.*

## PROBLEM STATEMENT CANVAS

A continuación se presenta un canvas, el cual te ayudará a entender la complejidad del problema completamente fuera de la solución. Realiza este cuadro para los 3 problemas principales que has encontrado en tu investigación

Contexto.	Problema.	Alternativas.
<p>¿Cuándo sucede el problema?</p> <p>Las personas al momento de estar en una crisis se sienten desorientadas. Sin embargo, consideran como ultima opción ir al psicólogo</p>	<p>¿Cuál es la raíz del problema?</p> <p>Barreras de acceso a atención psicológica y dificultan que las personas reciban asistencia oportuna</p>	<p>¿Cómo se soluciona actualmente el problema?</p> <p>Acudir a terapia psicológica o a un amigo para recibir consejo</p>
<p>Segmentos afectados y su clasificación (early adopter o mainstream customer)</p>	<p>Impacto emocional y cuantificación.</p>	<p>Atajos alternativos.</p>
<p>¿Quién frecuenta el problema?</p> <p>Adolescentes, jóvenes y adultos con o sin trastornos mentales que no se encuentran conformes con algún área de su vida por lo cual están pasando por una crisis.</p>	<p>¿Cómo se siente? ¿Qué podemos medir?</p> <p>La persona se siente perdida y abatida, es consciente de su malestar pero no sabe como resolverlo.</p>	<p>¿Cuáles son las desventajas de las alternativas?</p> <p>Existen barreras de entrada a una terapia psicológica y los consejo de un cercano suele contener sesgos relevantes.</p>

## PROBLEM STATEMENT CANVAS

A continuación se presenta un canvas, el cual te ayudará a entender la complejidad del problema completamente fuera de la solución. Realiza este cuadro para los 3 problemas principales que has encontrado en tu investigación

Contexto.	Problema.	Alternativas.
<p>¿Cuándo sucede el problema?</p> <p>Al momento en que la persona busca recibir orientación de sus cercanos</p>	<p>¿Cuál es la raíz del problema?</p> <p>Sesgos y bajo nivel de herramientas por parte de su red de apoyo natural</p>	<p>¿Cómo se soluciona actualmente el problema?</p> <p>Acudiendo donde un psicólogo o coach, leyendo un libro o viendo videos en YouTube</p>
<p>Segmentos afectados y su clasificación (early adopter o mainstream customer)</p>	<p>Impacto emocional y cuantificación.</p>	<p>Atajos alternativos.</p>
<p>¿Quién frecuenta el problema?</p> <p>Adolescentes, jóvenes y adultos con o sin trastornos mentales que no se encuentran conformes con algún área de su vida por lo cual están pasando por una crisis.</p>	<p>¿Cómo se siente? ¿Qué podemos medir?</p> <p>Frustrado y desesperanzado producto de que siente que no hay salida para lo que está pasando.</p>	<p>¿Cuáles son las desventajas de las alternativas?</p> <p>Asistir a terapia presenta barreras de entrada y buscar información un desafío en cuanto al filtrado de contenido.</p>

## PROBLEM STATEMENT CANVAS

A continuación se presenta un canvas, el cual te ayudará a entender la complejidad del problema completamente fuera de la solución. Realiza este cuadro para los 3 problemas principales que has encontrado en tu investigación

Contexto.	Problema.	Alternativas.
<p>¿Cuándo sucede el problema?</p> <p>Cuando una persona busca apoyo o contención emocional en internet</p>	<p>¿Cuál es la raíz del problema?</p> <p>Deficiente red de contención natural lo cual moviliza a la persona a busca desahogarse con un tercero en internet</p>	<p>¿Cómo se soluciona actualmente el problema?</p> <p>Accediendo a grupos afines al problema en distintas redes sociales o foros</p>
<p>Segmentos afectados y su clasificación (early adopter o mainstream customer)</p>	<p>Impacto emocional y cuantificación.</p>	<p>Atajos alternativos.</p>
<p>¿Quién frecuenta el problema?</p> <p>Adolescentes, jóvenes y adultos con o sin trastornos mentales que no se encuentran conformes con algún área de su vida por lo cual están pasando por una crisis y necesitan desahogarse.</p>	<p>¿Cómo se siente? ¿Qué podemos medir?</p> <p>Frustrados y angustiados producto de sentir que no son relevantes, ni de interés de sus cercanos.</p>	<p>¿Cuáles son las desventajas de las alternativas?</p> <p>Generalmente en estos espacios son frecuentados solo por personas con problemas de modo que no se encuentran solución al malestar.</p>

## CHECK LIST DE PROBLEMAS

*A partir de lo desarrollado anteriormente en relación a los stakeholders (mapa de actores), es momento de enlistar tres problemas/oportunidades que se desean abordar y determinar la importancia que hay en ellos.*



## CHECK LIST DE PROBLEMAS

Se debe hacer un checklist para evaluar 3 problemas/oportunidades que vale la pena considerar. Con este checklist podrás determinar cuál es el más propenso a trabajar en una primera instancia. Recuerda concluir con resultados que permitan seguir con un problema/oportunidad que cumpla con todas o la mayoría de las características de la lista de calidad de oportunidad.

	<b>Problema 1</b> (Barreras de entrada)	<b>Problema 2</b> (Nadie me ayuda)	<b>Problema 3</b> (Frustrado en internet)
¿Hay pasión?	Si	Si	Si
¿Crea valor?	Si	Si	Si
¿Es escalable?	Si	Si	Si
¿Es rentable?	Si	Si	Si
¿Es oportuno?	Si	Si	Si
¿Es flexible?	Si	Si	Si
¿Es apropiable?	Si	Si	Si

## DEFINICIÓN

¿Cuál problema u oportunidad trabajarás?

Recuerda concluir con resultados que permitan seguir con un problema/oportunidad que cumpla con todas o la mayoría de las características de la lista de calidad de oportunidad.

	Problema Elegido Barreras a la entrada
¿Hay pasión?	Si
¿Crea valor?	Si
¿Es escalable?	Si
¿Es rentable?	Si
¿Es oportuno?	Si
¿Es flexible?	Si
¿Es apropiable?	Si

Hemos optado por abordar este problema puesto que podemos encontrar un mayor grado de diferenciación frente a otras soluciones actuales. Además, al eliminar las barreras a la entrada y disponibilizar orientación psicológica vía internet uno indirectamente resuelve parte relevante de las otras problemáticas.

Cabe destacar, que las necesidades y la predisposición frente a recibir atención psicológica vía internet han incrementado sustancialmente producto de la crisis sanitaria del COVID-19.

*“Debido a la pandemia, las terapias aumentaron al doble y esperamos que para abril haya un crecimiento del 200%. Lo anterior refleja el nivel de vulnerabilidad en que se encuentran los chilenos y la preocupación de los especialistas en salud mental por mejorar la situación actual”*

<https://www.elmostrador.cl/agenda-pais/2020/04/16/consultas-psicologicas-en-linea-podrian-crecer-hasta-un-200-durante-la-cuarentena/>