

## **CARÁTULA**

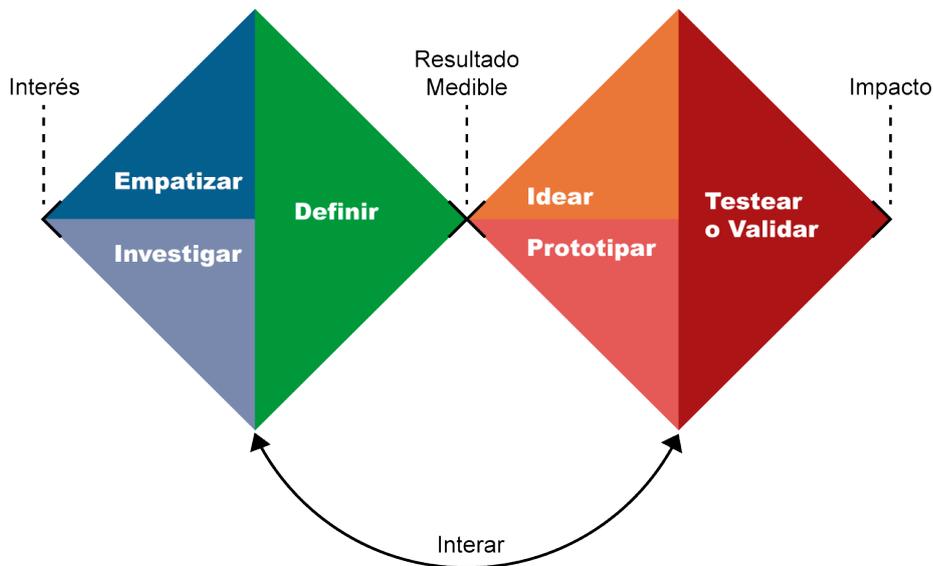
**(Diseñe una carátula relacionada a su tema del proyecto)**

**Escuela Superior Politécnica del Litoral**  
**Análisis y Resolución de Problemas**  
**Mini Proyecto – Design Thinking**  
**II Término 2016 – FINAL**

**Nombre del Grupo:**

**Problemática:**

Nombre	Carrera	Mail	Celular



1. **La idea debe ser innovadora o diferenciada.** Es decir, debe tener algún componente de novedad para nuestro entorno. Algo que no se ha probado en Ecuador, o una propuesta original que satisfaga la necesidad del cliente.
2. **La idea agregar valor (idea productiva o de servicios).** No debe ser una idea fundamentada solamente en el comercio o la intermediación o una campaña de marketing/publicidad.
3. **Debe ser técnicamente viable.** La viabilidad no se enfoca desde el punto de vista de inversión sino de que sea factible producir el producto o generar el servicio a precios razonables para el segmento al que se dirige y teniendo en cuenta el alcance del cliente.

## 1. Introducción

Realizar una breve descripción de la problemática a explorar y describir el propósito del proyecto.

## 2. Descubrimiento

### a. Investigación secundaria

Recopilar información de estudios y estadísticas relacionadas a la problemática. Deben ser consideradas las soluciones existentes bajo diferentes contextos (otro país, cultura, usuarios, etc) e información accesible en internet.

### b. Investigación primaria

Elaborar el mapa de actores con el fin de identificar el/los usuario(s), actores directos, actores indirectos, expertos y demás involucrados en la problemática. A continuación elegir al menos tres actores que estén involucrados en la problemática y que contribuyan a la definición del problema.

Elaborar las entrevistas a los actores seleccionados previamente y detallar lo aprendido a partir de las mismas. Se debe evidenciar las preguntas (desde la más generales hasta las más profundas), fotos y demostrar los roles de cada participante durante su levantamiento en la sección anexos.

Reportar observaciones durante las entrevistas. Identificar el lenguaje no verbal y describir las contradicciones encontradas frente de lo que se dice y lo que se ve a lo largo de la misma.

## 3. Empatía

Elaborar el mapa de empatía representando de manera gráfica al usuario escogido y afectado por la problemática, con el fin de plantear las preguntas que permitirán descubrir sus motivaciones y frustraciones. Se deben validar las preguntas planteadas previamente y comprobar los supuestos en torno a las motivaciones y frustraciones del usuario correspondiente.

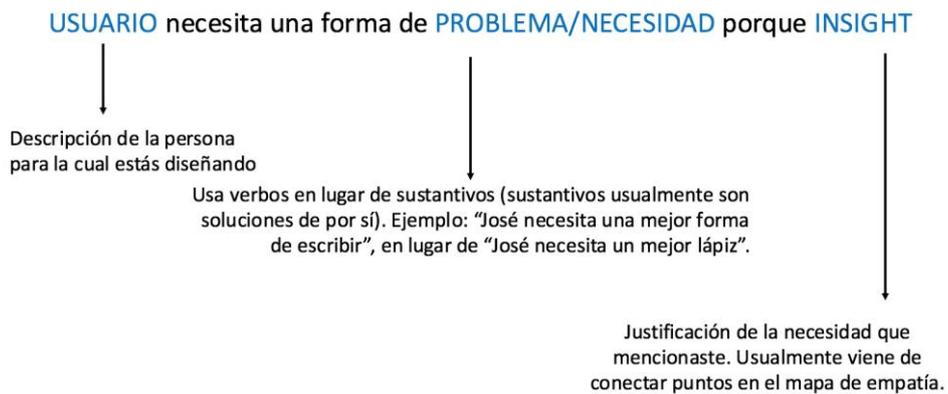
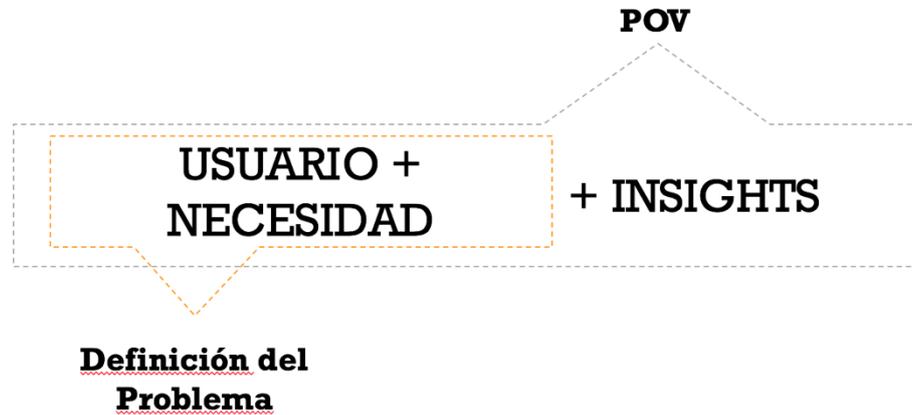
Representar el esquema de prioridades forzadas con el fin de entender las prioridades del usuario en relación a la problemática. Demostrar los resultados de las prioridades forzadas con al menos cinco usuarios y evidenciar lo aprendido luego del ejercicio.

Elaborar el mapa de actores (revisado y actualizado) luego de haber desarrollado tanto el mapa de empatía como el esquema de prioridades forzadas, con el fin de contrastar si el nuevo mapa de actores refleja de forma gráfica las conexiones entre los actores y evidenciar qué actores se encuentran más involucrados y alejados de la misma.

Elaborar el diagrama del viaje del usuario considerando las actividades y los pasos de una experiencia del usuario escogida en relación a la problemática, con el fin de descubrir las emociones que siente el usuario en su experiencia.

## 4. (Re)Definir

Se define el problema incluyendo las necesidades y los insights (necesidades implícitas, entendimientos profundos, percepciones internas) identificados, así como la reformulación del problema al que se llega. Se debe destacar la evolución de la problemática, desde lo elegido en clase hacia la definición más concreta una vez que se haya realizado la investigación primaria y secundaria, así como haber empatizado con los usuarios .



### Principios Rectores

Indicar cuáles son los "principios rectores" que van a guiar la solución. Basado en sus observaciones y aprendizaje, genere requerimientos o atributos para que la solución sea efectiva en relación con los puntos de dolor. Deberá definir los principios rectores, y debe exponer una explicación de cada uno de ellos.

### Unidades de Medida

Finalmente, explicar y definir las "Unidades de Medida" con los que va a evaluar la solución propuesta, es otras palabras cuantificar el cambio/impacto que la solución produciría en caso de funcionar. En una tabla, indicar lo siguiente: el nombre de la medida/indicador, definición, la forma de calcularla, el valor (es) de éxito para su propuesta.

## 5. Idear

En esta etapa generamos ideas aplicando algunas técnicas, tales como: brainwriting, fijación cognitiva, analogías y pensamiento inventivo sistemático (sustracción, división y relación de dependencia). Seleccionar por cada herramienta entre 3 y 6 ideas que considere innovadoras que se apeguen a los principios rectores. Para el caso de analogías debe presentar el diagrama ladrón/doctor.

Presentar el análisis de factibilidad de las ideas generadas en el paso anterior. Evaluar las ideas con las dos herramientas: matriz importancia-dificultad, IPOS.

Matriz importancia-dificultad, mostrar en el reporte el plano y ubicar a cada idea en el cuadrante que le corresponde.

IPOS, elaborar la tabla ingresando cada una de las **ideas seleccionadas** y su relación con los Insights, Principios Rectores y Oportunidades. **Indicar el motivo por el cuál seleccionaron esa idea.**

## 6. Prototipar

### Prototipos de baja resolución

En el reporte incluir evidencia de los prototipos realizados así como una descripción, adicionar los comentarios que recibió por parte de los estudiantes de ESPOL y especificar los cambios o ajustes que en su proyecto realizaron. Debido a que Design Thinking es un proceso iterativo, la validación los llevaría a una segunda validación con Usuarios que se acerquen a los perfiles definidos, por lo tanto es importante detallar esta experiencia en el informe. **Con qué prototipo se quedaron y pasaron a prototipado de alta resolución y explicar el por qué?**

### Prototipos de alta resolución

Detallar cómo elaboró el prototipo de alta resolución, alguna de las herramientas que deben utilizar son: Mock ups: APPS/landing pages, impresiones 3D, recreación de ambientes entre otras.

- Qué herramientas utilizaron?
- Dónde elaboraron el prototipo? (para los casos que utilizaron impresión 2D y 3D)

## 7. Testear y Validar

### Validación de baja resolución

Detallar el proceso de validación realizado con los prototipos de baja resolución.

- A quiénes entrevistaron?
- Qué sorpresas o descubrimientos obtuvieron?
- Qué es lo más importante que aprendieron?
- Qué ideas fueron mejor recibidas?
- Qué cambios realizarán a sus prototipos en base a la validación?

### **Validación de alta resolución.**

Explicar la realización de la validación con los prototipos de alta resolución, involucrando a todos los actores de su proyecto. Indicar cuáles de las técnicas utilizaron: cortina de humo, pretotipo, función de una noche e interfaz

- Que técnica utilizaron? Y por qué?
- En qué lugares realizaron la validación?
- Con quiénes realizó la validación, indicar los usuarios entrevistados? A cuántas personas entrevistaron?
- Qué recursos físicos, materiales y profesionales utilizaron?
- Por cuánto tiempo y que periodo de tiempo realizaron la validación?
- Indicar el plan de validación que ejecutaron.

## 8. Conclusiones

Detallar el análisis y evolución de la problemática, describiendo cómo evoluciona la formulación del problema durante el proyecto.

Describir la mejoría que tendría la experiencia del usuario con las propuestas presentadas.

Qué aprendió de esto, cómo ha cambiado el entendimiento del problema desde el inicio hasta la finalización del proyecto?. De igual manera indicar cómo cambiaron los insights desde el inicio hasta la finalización del proyecto?

Indicar si la solución que validó cumplió o no la Unidad de Medida planteada en la etapa de definir? Qué porcentaje de cumplimiento obtuvo?.

Recomendaciones para el cliente; cómo se podría implementar la solución?, cuáles son los pasos a seguir para la continuidad del proyecto?.

Recomendaciones generales.

## 9. Referencias bibliográficas

Anotar las referencias bibliográficas siguiendo las normas APA.