

**RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS TELEMÁTICOS**  
I TÉRMINO 2018 - PRIMERA EVALUACIÓN

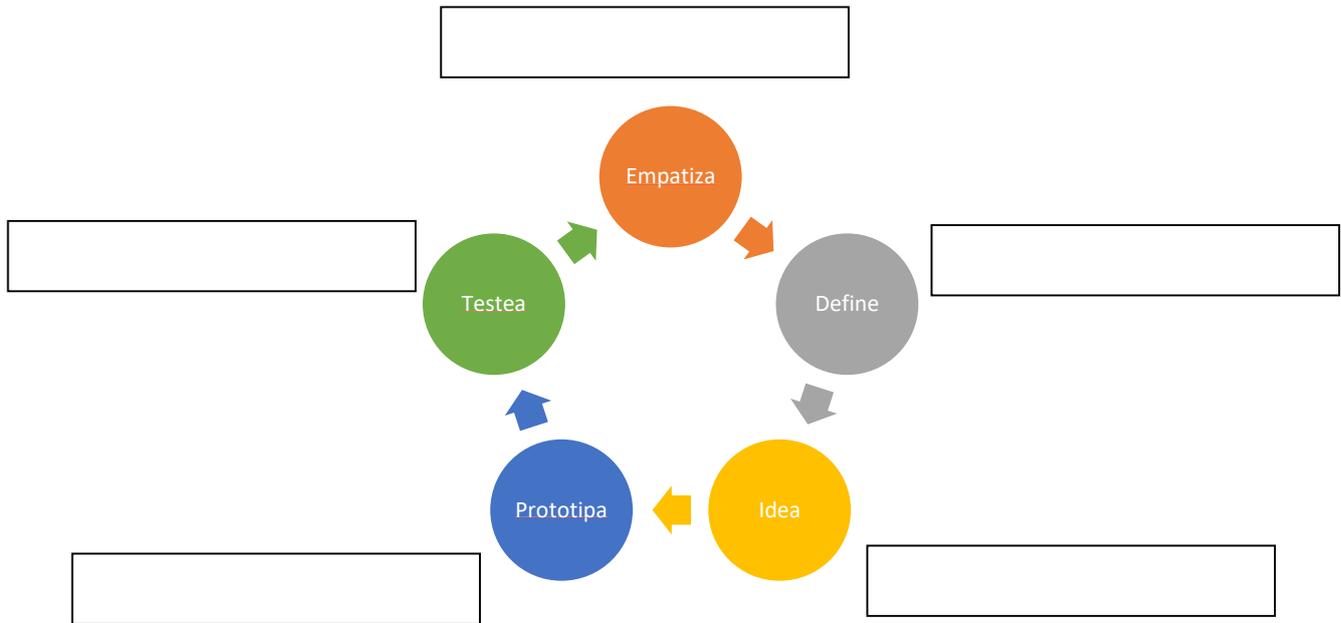
Nombre: \_\_\_\_\_

Calificación:

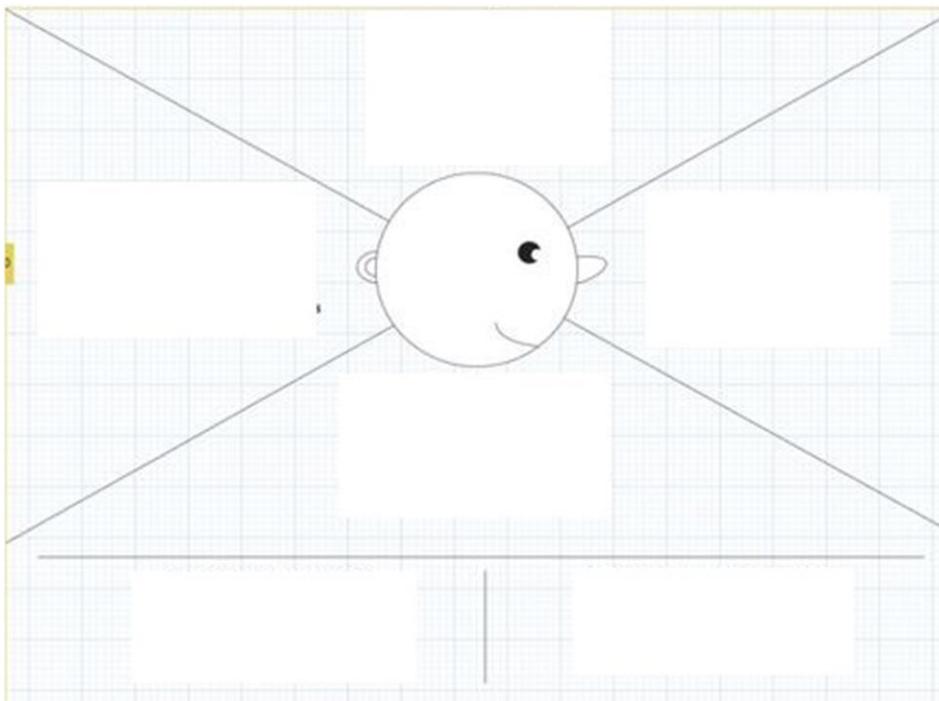
Número de matrícula: \_\_\_\_\_

Fecha: junio 26 de 2018

1. Describa brevemente lo que se debe realizar en las etapas de la metodología del diseño del pensamiento. (10 puntos)



2. Llene el mapa de empatía para el Jefe del Departamento de TI del tema 4 (10 Puntos)





**RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS TELEMÁTICOS**  
I TÉRMINO 2018 - PRIMERA EVALUACIÓN

**3. Explique con un ejemplo la herramienta -Mapa de viaje de usuario-. (10 Puntos)**



**RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS TELEMÁTICOS**  
I TÉRMINO 2018 - PRIMERA EVALUACIÓN

4. En la empresa TELCO S.A., el Jefe del Departamento de TI, le solicita a Ud. que desarrolle un árbol de problemas, donde se vea reflejada la causa y efectos de los problemas de conectividad de la red, ya que constantemente los usuarios se quejan de no poder conectarse. A partir del árbol de problemas creado generar el árbol de objetivos para plantear una solución al problema. **(16 puntos)**



**RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS TELEMÁTICOS**  
I TÉRMINO 2018 - PRIMERA EVALUACIÓN

5. Defina brevemente el concepto de los siguientes términos: (14 puntos)

a)Design Thinking

---

b)Investigación Primaria.

---

c)Investigación Secundaria.

---

d)Mapa de actores.

---

e)Mapa de empatía

---

f)Mapa de Observaciones.

---

g)Innovación

---