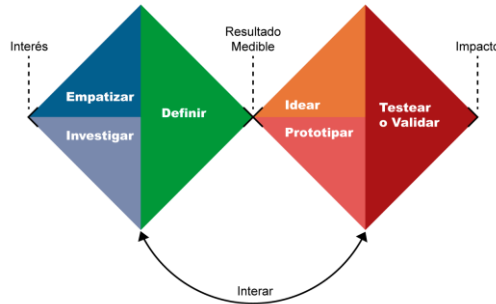


RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS TELEMÁTICOS
PRIMERA EVALUACIÓN - II TÉRMINO 2017

Nombre: _____
No. de matrícula: _____

Calificación: _____
Paralelo: 1

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



2. ¿Qué acciones realizaría Ud. para desarrollar un proceso adecuado de Empatía con un usuario para mejorar su experiencia de compra en un supermercado? (5 puntos)

3. Elabore el diagrama del Mapa de experiencias del viaje que realiza un estudiante usando el sistema de transporte de ESPOL. (10 puntos)



RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS TELEMÁTICOS
PRIMERA EVALUACIÓN - II TÉRMINO 2017

4. En la empresa INSECURE S.A., el jefe del Departamento de Tecnologías de Información, le solicita a Ud. que utilice la herramienta de Satura y Agrupa o Árbol de problemas para detectar los fallos de seguridad informática en el uso de las computadoras del Departamento financiero, ya que constantemente se encuentran infectadas con virus que generan tráfico malicioso. (10 puntos)

5. Defina brevemente el concepto de los siguientes términos: (20 puntos)

5.1 Innovación

5.2 Investigación primaria

5.3 Investigación secundaria

5.4 Principales rectores

5.5 Insight

5.6 Mapa de Empatía

5.7 POV

5.8 Área de influencia

5.9 Metodología del Pensamiento de Diseño

5.10 Encuesta

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS TELEMÁTICOS
PRIMERA EVALUACIÓN - II TÉRMINO 2017

6. Un ejemplo de aplicación y transferencia de pensamiento de diseño al negocio de IBM en general es la iniciativa de IBM Experiencia del Cliente. En 2006, el departamento de diseño y estrategia de experiencia corporativa de IBM lideró una investigación sobre cómo era para los clientes visitar IBM en casa. Por casa, nos referimos a uno de los más de 200 centros de clientes que IBM opera para ejecutivos de hosting y profesionales de clientes de todo el mundo. En los centros, ofrecemos talleres y experiencias prácticas con productos y servicios que pueden ayudar a que los negocios de nuestros clientes sean más exitosos. Este es un buen ejemplo del método de diseño de experiencia que IBM usa para explorar la resolución de problemas. Comenzamos por comprender lo que se conoce hoy sobre el problema a resolver. Hacemos investigación observacional para comprender en profundidad los deseos y necesidades del cliente verbal y no verbal, y luego creamos nuevos conceptos con fases de validación e iteración antes de lanzar al mercado el nuevo producto, servicio o experiencia. Probablemente tenga su propia versión de esto: ha sido muy duradero y útil para impulsar soluciones de diseño en IBM durante medio siglo. Originalmente, su objetivo era hacer que los productos fueran atractivos y fáciles de usar, y se ha adaptado en los últimos cinco años para ayudar a que la empresa sea más atractiva y fácil de usar. Descubrimos que con demasiada frecuencia practicamos una forma avanzada de lo que el gurú del diseño de la información Edward Tufte ha denominado "muerte por PowerPoint": uno o más días de presentaciones individualmente excelentes encuadradas en una agenda en un formato de conferencia universitaria. Cuando comenzamos nuestro viaje de diseño, lo que pensamos que probablemente recomendaríamos eran centros de información totalmente inmersivos que ofrecieran una gran experiencia a nuestros clientes. Lo que finalmente hicimos fue más sutil que eso. Por un lado, convertir 200 centros de información en parques temáticos de negocios es demasiado caro. Por otro lado, no habría reflejado la naturaleza diversa de los centros y los clientes a los que sirven en todo el mundo. Responda las siguientes preguntas: (25 puntos)

6.1 Defina por lo menos 3 insights que ayudarán a definir el problema correcto a resolver.

6.2 Definir por lo menos 3 POV que enmarcarán el desafío a atacar.

6.3 Defina el problema descrito en el caso planteado.

6.4 Defina la unidad de medida.

6.5 ¿Cuáles son los actores principales y los actores secundarios?

7. El Ministerio del Ambiente está auditando a la Empresa camaronera Adita S.A., por lo cual les ha solicitado los datos del último mes sobre la temperatura del agua y las condiciones de salinidad en los tanques. Determine quiénes son los principales rectores. (10 puntos).

8. ¿Cuál es la diferencia entre la Resolución de problemas tradicional vs. Pensamiento de Diseño? (10 puntos).
