

Preguntas/problema, actores y alcance

Los problemas atendidos desde el *design thinking*, surgen de las situaciones cotidianas y las experiencias que tenemos en los diferentes ámbitos.

El DT siempre ayuda a mejorar el bienestar o la situación de algo o alguien, así que pon atención a tu contexto. **¿Qué cosa o situación quisieras cambiar o mejorar?** El problema se debe expresar en forma de interrogante.

Una vez identificado el problema, se define el **alcance** en la misma pregunta-problema, para que la implementación de la mejora tenga impacto, y se acote a un tema, lugar o grupo determinado.

Luego, se identifican los **actores** relacionados con el tema, es decir, las personas que resultarán beneficiadas de la propuesta de mejora, y de quienes pueden ofrecer información relevante de los actores, y facilitar o no la implementación de la mejora.

A continuación, encontrarás algunos ejemplos de pregunta-problema (el alcance está enunciado dentro de la pregunta) y los actores relacionados.



¿Cómo puedo incentivar a los seguidores de la red social X a interactuar con la empresa Y para obtener retroalimentación de los productos o servicios que ofrece?

Actores involucrados:

- *Community manager*
- Encargado de servicio al cliente o ventas de la empresa
- Usuario de las redes o clientes activos
- Cliente potencial



¿Cómo puedo diseñar estrategias de mercadotecnia digital para aumentar X% el flujo de visitas a la página web de la empresa Y, o aumentar X% las interacciones en la red social Z, para incrementar x% las ventas de la empresa?

Actores involucrados:

- *Community manager*
- Responsable de página web
- Encargado de ventas de la empresa
- Usuario de las redes o clientes activos
- Cliente potencial



¿Cómo podemos renovar la comunicación digital de la empresa Z, en su red social X o en su página web, para hacerla más atractiva y funcional para las ventas?

Actores involucrados:

- *Community manager*
- Diseñador/a
- Responsable de comunicación y creación de contenidos
- Encargado de ventas de la empresa
- Usuario de las redes o clientes activos
- Cliente potencial