

# Innovación en la Gestión Pública

**Álvaro V. Ramírez Alujas** / Twitter: @redmatriz

**Orlando Rojas Romero** / Twitter: @Orlan2Rojas

20 de abril de 2021

---

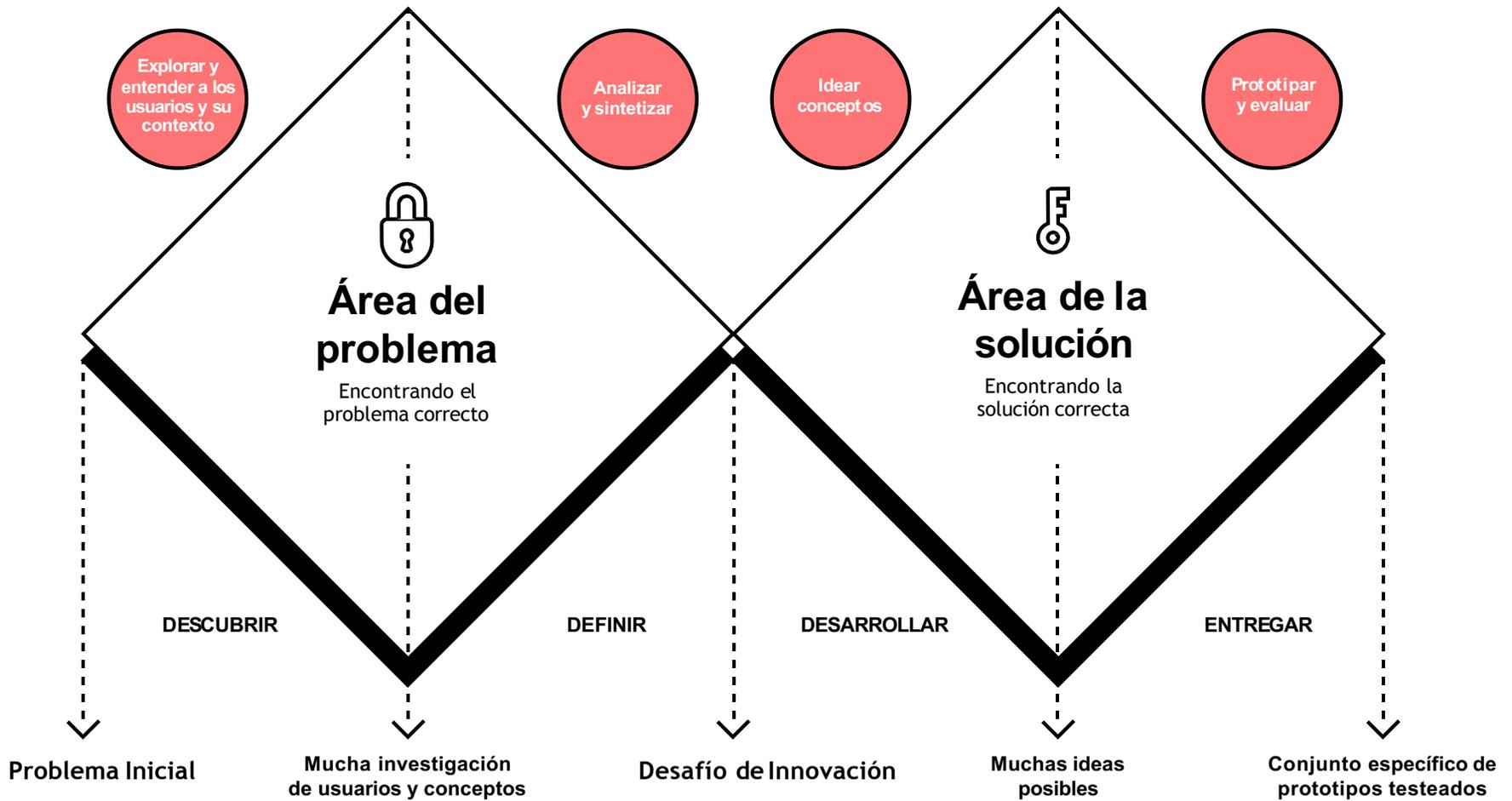
Escuela de Gobierno y Gestión Pública  
Instituto de Asuntos Públicos (INAP) - Universidad de Chile

Publicaciones:

<https://uchile.academia.edu/RamirezAlujas>

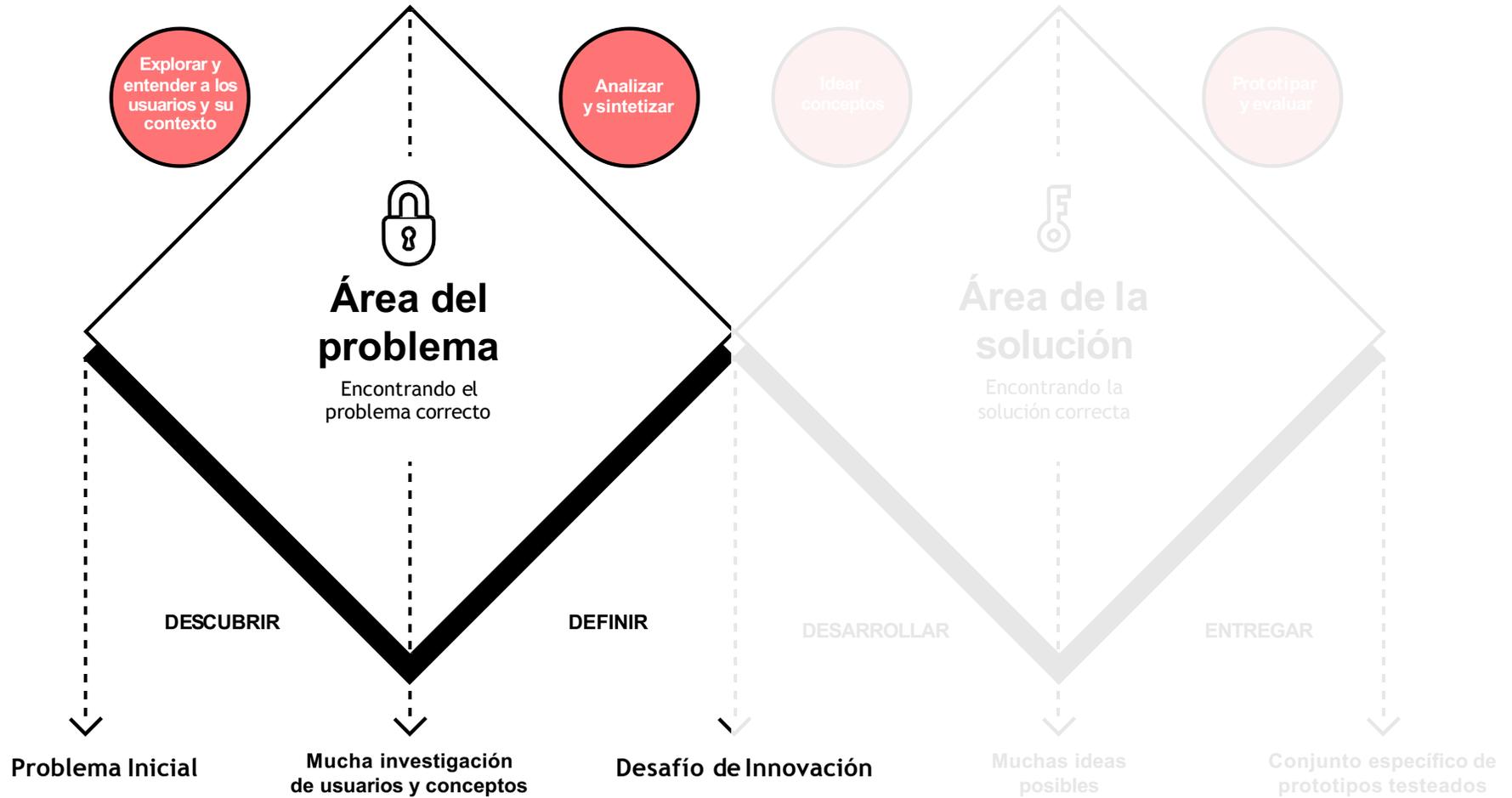
# Enfoque metodológico

## Innovación desde el diseño



# Módulo 1

## Área del Problema



# 8 Fases de un proyecto de innovación Pública

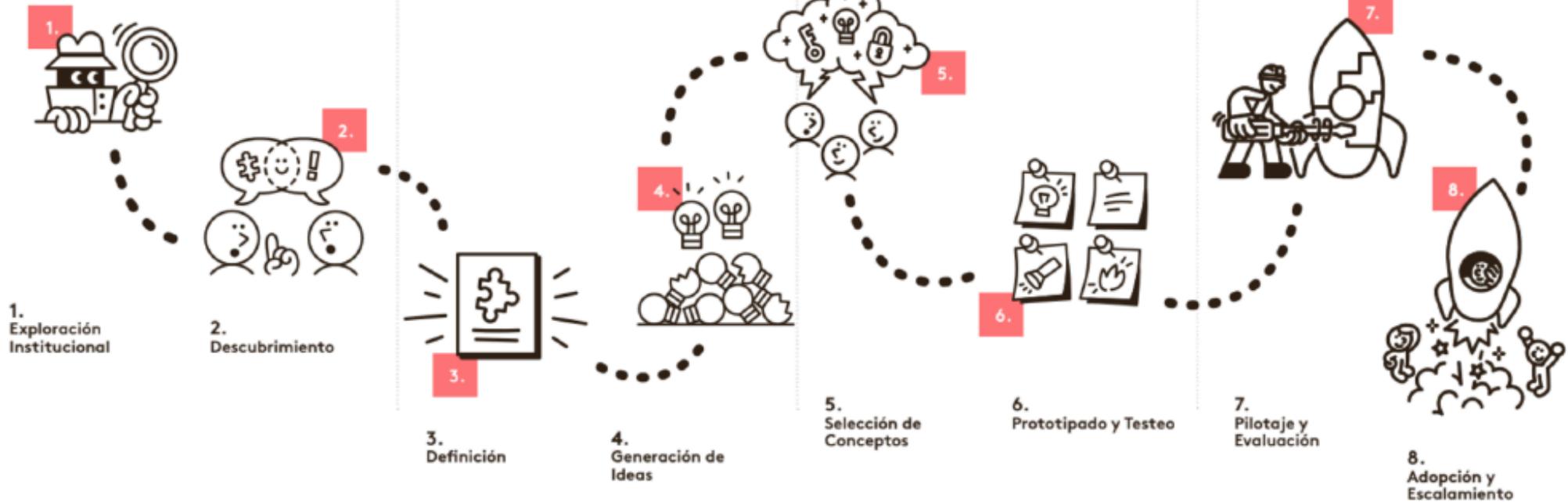
Laboratorio de Gobierno, 2018

DESCUBRIR

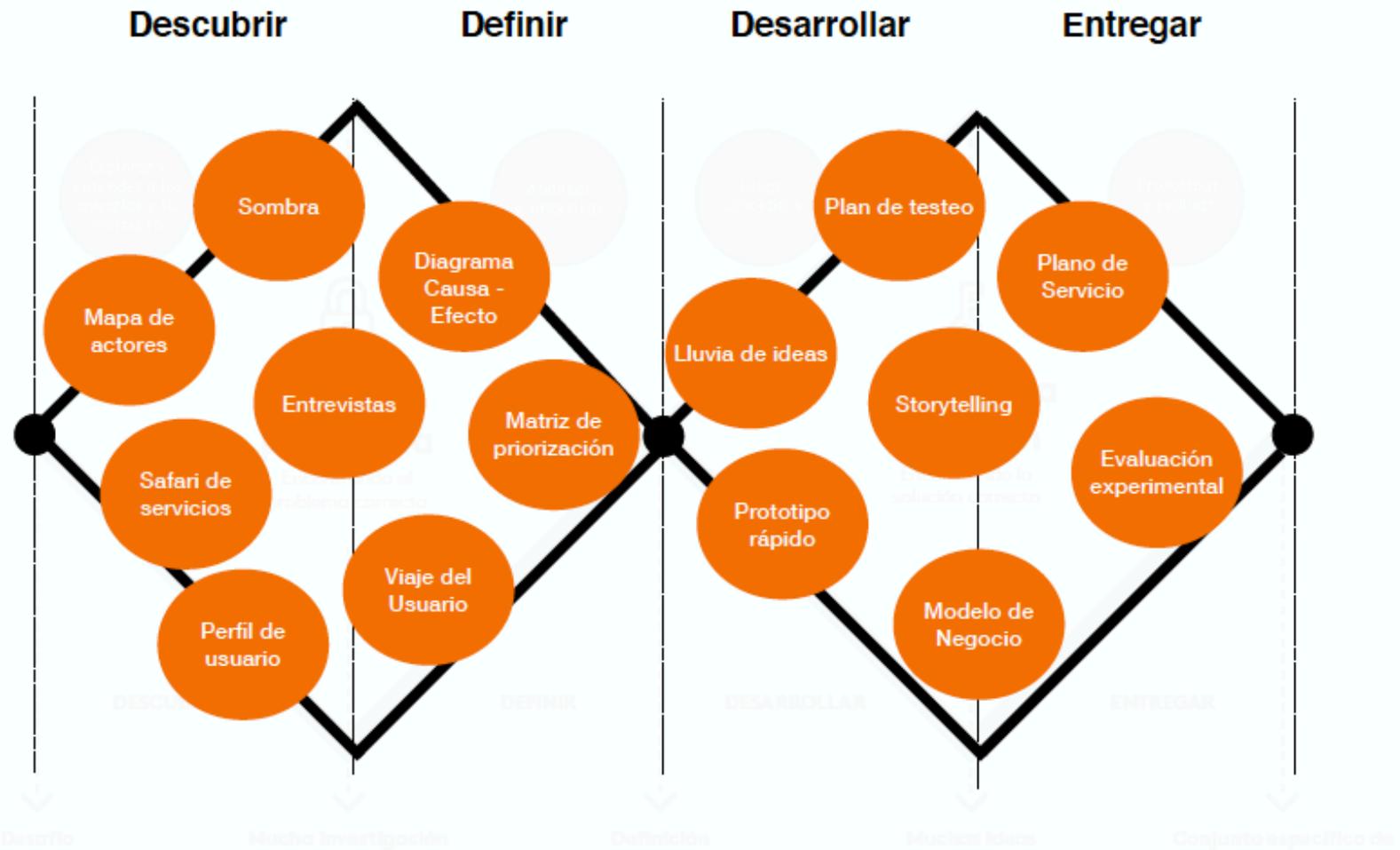
DEFINIR

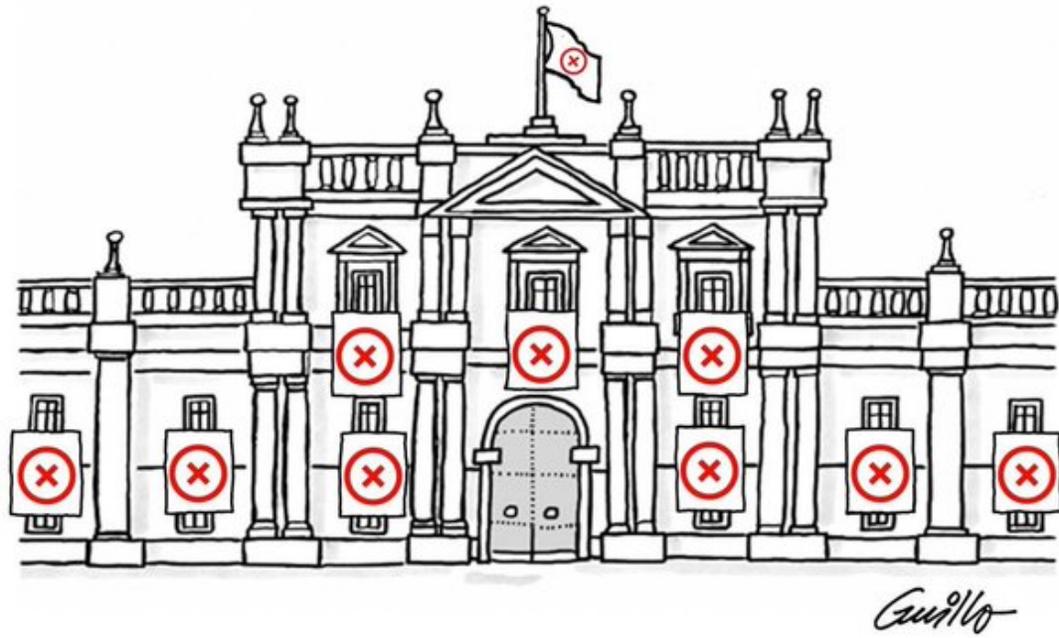
DESARROLLAR

ENTREGAR



## Veremos muchas herramientas y métodos según cada fase





Errores comunes en la definición del problema:

1. **No lo defines**

**“Si tuviera una hora para resolver un problema,  
pasaría 55 minutos pensando en el problema y  
5 minutos pensando en soluciones”**

Errores comunes en la definición del problema:

## **2. Disfranzas una solución como un problema**

**Si tu única herramienta es un martillo**



**verás a todos los problemas como clavos**

**Abraham Maslow**

Errores comunes en la definición del problema:

**3. No es específico = es demasiado grande**

Errores comunes en la definición del problema:

**4. En realidad lo que describes es un  
síntoma del problema**



Your results are back. It's climate change. Just how many greenhouse gases have you been consuming?

---

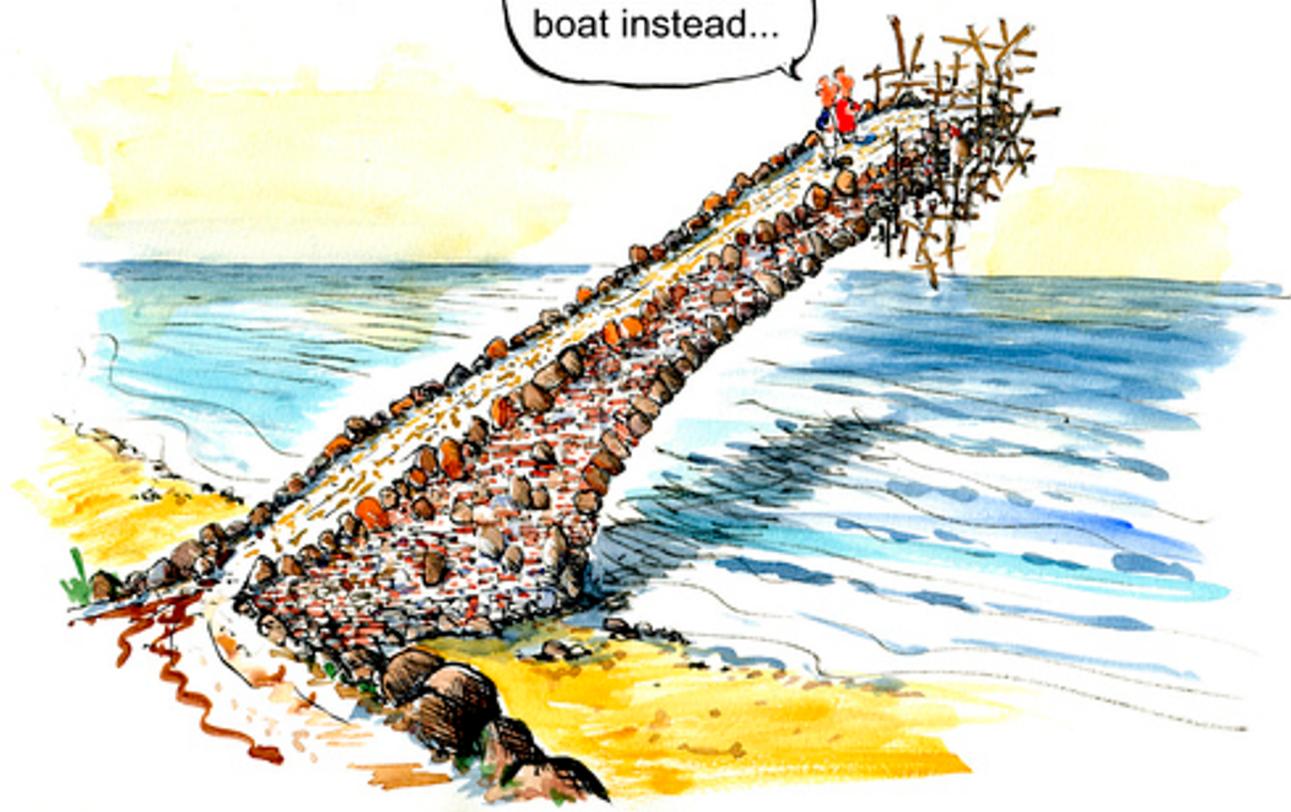
Errores comunes en la definición del problema:

## **5. No es accionable**

## ¿Qué se necesita determinar para tener un plan de acción concreto?

- Hacer algo nuevo;
- Dejar de hacer algo que ya haces;
- Algo que ya haces, hacerlo diferente

Maybe we  
should build a  
boat instead...

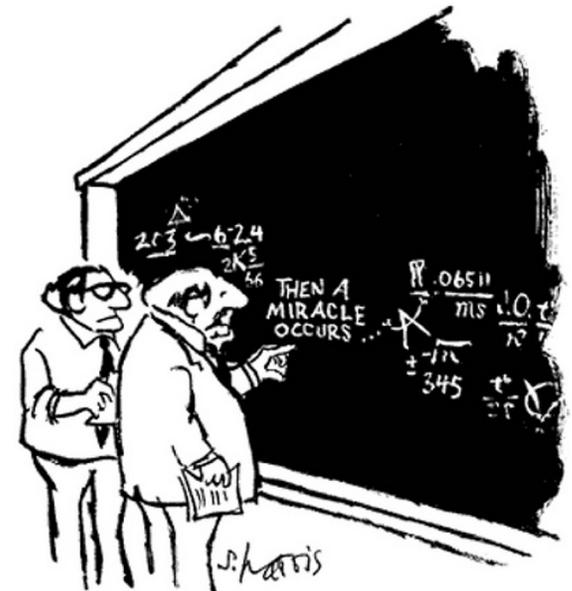


Errores comunes en la definición del problema:

## **6. Carece de teoría de cambio**

## Algunas recomendaciones:

1. **Hagan una lista de todas las cosas que están asumiendo cuando piensan en el problema:**
  - a. A quiénes les afecta el problema
  - b. Quiénes son los actores involucrados
  - c. Qué factores sociales y culturales le dan forma



"I think you should be more explicit here in step two."

## Algunas recomendaciones:

- 2. Determinen qué más necesitan saber del problema que aún no saben (como también lo que no van a poder saber)**

Algunas recomendaciones:

**3. Pregúntese por qué el problema aún no ha sido resuelto**

Antes

Durante

Después

Hipótesis

+

Plan de  
investigación

+

Definición de  
muestra

Planificar terreno



Producir  
información de  
calidad

Sistematización

+

Análisis y  
empaquetamiento

*En el proceso de investigación  
también es necesario iterar*



INSTITUTO DE  
ASUNTOS  
PÚBLICOS  
UNIVERSIDAD DE CHILE

Partimos desde  
un problema  
que nos inspira,  
y no una  
solución

Si bien es importante  
delimitarlo claramente,  
podrá (deberá) modificarse  
de manera importante a lo  
largo del proceso.



Nos aproximamos al  
problema a partir de  
**hipótesis** o supuestos

- \* *Alerta de spoiler:*  
Las hipótesis SIEMPRE son falsas o al  
menos imprecisas



INSTITUTO DE  
ASUNTOS  
PÚBLICOS  
UNIVERSIDAD DE CHILE



**Indagar sobre  
el Usuario**

Pueden ser las personas que utilizan el servicio que ofreces o **los funcionarios de una institución.**

Tienen información muy relevante. Cuanto más los entendamos mejor servicio podremos ofrecer.



**No todos los usuarios son iguales ni necesitan lo mismo.**

Por lo que entender las características propias de cada uno se vuelve un proceso clave y fundamental para entender los problemas u oportunidades en la entrega de un servicio.



# USUARIOS

Según utilización del servicio

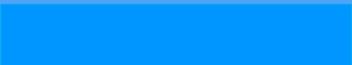
## **Externo**

Son las personas beneficiarios del servicio o producto que ofrece la institución.

## **Interno**

Corresponde a las personas que entregan el servicio o producto a la ciudadanía. Ellos también utilizan el servicio.

**Identifiquemos a  
nuestros usuarios y  
caractericémoslos**



# Usuario persona

## USUARIO PERSONA

**¿Qué es?**

Son perfiles ficticios que se crean para representar un grupo de personas que comparten ciertas características.

**¿Para qué se usa?**

Nos da una descripción más precisa del usuario y lo que éste desea lograr, lo cual nos permite empatizar y conocer un poco más a este tipo de usuario.

# PERFIL DE USUARIO

**Perfil demográfico:** edad, estado civil, familia, hijos, educación, ocupación, nacionalidad-etnia, enfermedad, situación de discapacidad

Dibuja aquí tu persona



Una cita que lo caracterice

**Expectativas:** ¿cuál es su experiencia ideal con el servicio?

**Perfil geográfico:** dónde vive, dónde trabaja/estudia, en qué viaja

**Nombre:**

.....  
.....

**Perfil conductual:** intereses, actividades, hobbies, personalidad, valores, creencias

**Perfil tecnológico:** usuario internet, dispositivos, aplicaciones, redes sociales, juegos, cable, prepago/plan, etc.

# Experiencia del usuario

**Es el conjunto de factores y elementos relativos a la interacción del usuario con el entorno y la prestación/entrega de un servicio.**

¿Qué hace el usuario?

¿Con qué o quién interactúa?

¿Cómo se siente el usuario?

# Experiencia del usuario en un servicio

**Un servicio es una  
experiencia completa del  
usuario, es un viaje.  
(antes-durante-después)**

La mayoría de las veces se diseña el servicio  
por partes. Pero la realidad es que el usuario  
ve el servicio como una experiencia completa  
y única.

Existe una herramienta que nos ayudará a plasmar la experiencia real de los usuarios...

VIAJE DE USUARIO

## Viaje del Usuario

### ¿Qué es?

El viaje del usuario es una técnica que permite **caracterizar y visualizar la experiencia del usuario** cuando interactúa con el servicio.

### ¿Para qué se usa?

Permite explorar el **comportamiento del usuario desde su punto de vista**. Es una “película” compuesta de “escenas” cuyo protagonista es el usuario y **transcurre linealmente**. Nos ubica en los zapatos de para quien estamos diseñando.

Puede ser usado como herramienta de **exploración** pero también de **validación**.

USUARIO: \_\_\_\_\_ SERVICIO: \_\_\_\_\_

	ANTES	DURANTE	DESPUÉS
<b>¿Qué hace el usuario?</b> 			
<b>¿Con qué/ quiénes interactúa el usuario?</b> <i>(canales, funcionarios, objetos, puntos de contacto)</i>			
<b>Emociones</b> <i>¿Cómo se siente?</i>			
			
			
			
			

**¿Su plan de  
investigación?**

1. Investigación cualitativa:
  - ▶ Levantar **mapa de actores**
  - ▶ Generación de **hipótesis/supuestos**.
  - ▶ **Plan de investigación**.
  - ▶ **Generación de pautas**.
2. Herramienta de **síntesis y visualización de resultados (perfil y viaje del usuario)**.
3. Herramienta para **reformulación de problemas**.
4. Herramienta para **definición de desafío de innovación**.
5. Contenido de presentación para evaluación Equipo N° 1.

# Innovación en la Gestión Pública

**Álvaro V. Ramírez Alujas** / Twitter: @redmatriz

**Orlando Rojas Romero** / Twitter: @Orlan2Rojas

20 de abril de 2021

---

Escuela de Gobierno y Gestión Pública  
Instituto de Asuntos Públicos (INAP) - Universidad de Chile

Publicaciones:

<https://uchile.academia.edu/RamirezAlujas>