### Herramienta 5. De hallazgos a oportunidades

Los datos son el resultado de toda buena investigación, pero por sí solos no suelen decir mucho. Esta herramienta marca el camino del análisis que va desde la lectura de los hallazgos aislados hasta la creación de áreas de oportunidad puntuales y que requieren mayor atención. A lo largo de este proceso el equipo logrará esquematizar y direccionar información previamente recabada para orientarla a no reproducir estereotipos de género, a tener en igual consideración las necesidades tanto de hombres y mujeres y a la resolución de problemáticas referentes a la inclusión de género en el proceso del diseño de producto.

Beneficios de la herramienta

Con ella es posible generar guías o ideas para nuevas implementaciones en el diseño del producto, brinda una forma de convertir hallazgos aislados en áreas de oportunidad accionables. Ayuda a procesar información a través de una metodología cualitativa que sintetiza y detecta los desafíos actuales del producto. Se reformula la manera de procesar la información para llegar a otra área del entendimiento y se asegura de que se contemple el enfoque de género.

¿Qué se necesita para poner en práctica esta herramienta?

* Se puede utilizar después de una etapa de investigación o con información o datos previos que la empresa ya tenga y desee examinar desde una perspectiva centrada en la innovación y la igualdad de género.
* Los datos reales desagregados por sexo pueden ser obtenidos de redes sociales, experiencias del personal, observación de personas usuarias, entrevistas o algún otro método de investigación.
* Se sugiere realizar el análisis de forma grupal o recurriendo al comité de innovación y desarrollo para obtener hallazgos más completos.
* Es altamente recomendable que las personas que integran el equipo sean 50% mujeres y 50% hombres, y que tengan conocimientos sobre igualdad entre mujeres y hombres, estereotipos y roles de género.
* La duración aproximada es de 30 minutos, pero el equipo podrá alargar la dinámica tanto como desee.
* Para saber más sobre cómo recabar la información desagregada por sexo y cómo crear un comité de innovación y desarrollo, visita la herramienta 1. Creación y desarrollo de productos con enfoque de género, ubicada en este mismo lente.

|  |
| --- |
| Las personas no son un grupo homogéneo, mujeres y hombres tienen necesidades, percepciones y realidades diferentes, por lo que se requiere hacer visible todo esto mediante información desagregada por sexo, que ayude a identificar las brechas de género que pudieran existir. Los datos que se utilicen como insumos para el diseño de productos deben encontrarse disponibles con desagregación por mujeres y hombres, asimismo es fundamental que el análisis que se haga de ellos considere la situación diferenciada entre unas y otros. |

Pasos para la implementación

1. Basándose en información y datos de investigaciones previas, cada integrante del equipo debe plasmar los hallazgos que ha detectado en notas adhesivas. Se debe usar una nota por hallazgo. No hay un número mínimo ni máximo de hallazgos a escribir por integrante.
2. Dibujar en una superficie grande, cuatro columnas con las letras H, P, E y O respectivamente sobre cada una. H para Hallazgos, P para Patrones, E para Entendimiento y O para Oportunidades.
3. Sin ningún orden en especial, el equipo pondrá todas las notas en la columna de Hallazgos.
4. Se asignará una persona moderadora y una persona representante de la categoría del análisis de género. El equipo puede agregar una o máximo dos categorías más y a representantes para ellas si las consideran necesarias para la dinámica.
5. La persona moderadora debe leer las notas y entre los y las demás integrantes discutirán sobre cómo acomodar y categorizar los hallazgos similares en patrones. Los patrones se determinarán no solo conforme a las categorías previamente establecidas, sino también obedeciendo a nuevas categorías que se crearán de forma orgánica según las notas de los hallazgos.
6. Las personas representantes estarán especialmente atentas para formar sus patrones conforme a las categorías asignadas con las notas que mejor queden con ellas. Es sustancial que en este paso el equipo use su criterio para identificar aspectos clave que una persona ajena a la empresa no detectaría. Si dos o más hallazgos representan lo mismo, es posible agrupar uno sobre otro para disminuir el espacio y si un hallazgo aplica para dos categorías, también es posible repetirlo.
7. Una vez acomodados los hallazgos, hay que dar un nombre para cada una de las categorías encontradas y ponerlo en una nota sobre la columna P. Las categorías variarán según cada estudio, pero ya que se está trabajando en el diseño de productos con un enfoque de igualdad entre mujeres y hombres, la categoría análisis de género siempre debe estar presente.
8. En la columna E, escribir una o dos frases de entendimiento relacionadas a cada patrón encontrado. Para este paso es muy importante que el equipo dialogue primero sobre cada patrón encontrado y el proceso de análisis les lleve a formular una o más frases concretas.
9. Escribir en la columna O, las oportunidades relacionadas con cada frase de entendimiento. Para facilitar este paso se utilizará la técnica ¿Cómo podría?[[1]](#footnote-1). Se empezará cada frase con “¿Cómo podría…?” y se completará con lo que el equipo considere más apropiado en relación con una de las frases de entendimiento.
10. El equipo debe reflexionar sobre la importancia del enfoque de género en las frases creadas para la columna O, para esto la persona representante de la categoría del análisis de género debe leer las frases, pero añadiendo al final preguntas como:
* ¿Esto reforzaría figuras estereotípicas?
* ¿Las necesidades de las mujeres son diferentes a las de los hombres? ¿Se están atendiendo?
* ¿Cómo afectaría o aportaría esto a la igualdad entre hombres y mujeres?

De ser necesario estas preguntas se pueden escribir sobre notas y agregarse a un lado de cada frase.

|  |
| --- |
| Para más información sobre la aplicación de la técnica ¿Cómo podría?, consulta:<https://www.designkit.org/methods/3>  |

1. Analizar la matriz y debatir si el equipo está conforme con los resultados. Las frases finales creadas en la columna de oportunidades deben ser suficientemente poderosas para invitar al equipo a pensar en sus soluciones y posibles implicaciones.

Ejemplo de aplicación de la herramienta

A continuación se ejemplifica cada uno de los pasos, mediante el caso práctico de una app para encontrar y ofrecer casas en renta.

1. Basándose en información y datos de investigaciones previas, cada integrante del equipo debe plasmar los hallazgos que ha detectado en notas adhesivas. Se debe usar una nota por hallazgo. No hay un número mínimo ni máximo de hallazgos a escribir por integrante.

Hallazgos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| El tiempo promedio de permanencia en una casa rentada es de 2 años | Van en aumento la popularidad de las colonias ecológicas  | La mayor molestia de quienes ponen una propiedad en renta es tener que cobrar de forma presencial | El 75% de quienes rentan una casa esperan al último día (dentro del rango permitido) para realizar el pago mensual | Quien renta una casa se siente inseguro si no conoce presencialmente a la inmobiliaria o a los y las dueñas |
| Quien renta una casa no quiere pagar el mantenimiento a largo plazo  | 1 de cada 4 casas tiene más de 50 años de antigüedad  | El 25% de quienes desean anunciar sus son mujeres de entre 65 y 80 años de edad | 140 personas han sugerido poder dar acceso a familiares (hijos e hijas) para gestionar la cuenta del inmueble en la plataforma | Varias casa son muy viejas |
| El 66% de las personas registradas como dueños en la plataforma son mujeres | Quien arrienda una casa no quiere hacerse cargo del mantenimiento | Existe desconfianza al realizar procesos de renta completamente por una plataforma digital | Servicio a cliente atiende muchas llamadas sobre dudas de la plataforma | La gente se queda entre 1 y 3 años en una casa rentada |
| En el último año, quien renta una casa suele tener mayo preferencia por las áreas ubicadas a las afueras de las ciudades | La empresa recibe en promedio 25 llamadas al día solicitando ayuda o guía con los pasos a seguir en la plataforma  | Los y las inquilinas que más se retrasan en pagos aseguran que es debido a una mala planeación financiera | Las casas con áreas verdes valen aproximadamente 30% más | 60% de quienes rentan afirman que su mayor preocupación es no recuperar lo invertido en el depósito |
| La respuesta más común al atrasarse en los pagos que ha sido gracias a un olvido de las fechas  | Las propiedades ubicadas en áreas muy ruidosas son las que menos se rentan | Se evita rentar a quienes aún estudian ya que se suele relacionar con un perfil que no cuida debidamente la casa | 17% de los procesos de renta no pasan de la etapa en la que se realiza el depósito en garantía |  |

1. Dibujar en una superficie grande, cuatro columnas con las letras H, P,E y O respectivamente sobre cada una. H para Hallazgos, P para Patrones, E para Entendimiento y O para Oportunidades.
2. Sin ningún orden en especial, el equipo pondrá todas las notas en la columna de Hallazgos.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| H | P | E | O |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| El tiempo promedio de permanencia en una casa rentada es de 2 años | Van en aumento la popularidad de las colonias ecológicas  | La mayor molestia de quienes ponen una propiedad en renta es tener que cobrar de forma presencial | El 75% de quienes rentan una casa esperan al último día (dentro del rango permitido) para realizar el pago mensual | Quien renta una casa se siente inseguro si no conoce presencialmente a la inmobiliaria o a los y las dueñas |
| Quien renta una casa no quiere pagar el mantenimiento a largo plazo  | 1 de cada 4 casas tiene más de 50 años de antigüedad  | El 25% de quienes desean anunciar sus son mujeres de entre 65 y 80 años de edad | 140 personas han sugerido poder dar acceso a familiares (hijos e hijas) para gestionar la cuenta del inmueble en la plataforma | Varias casas son muy viejas |
| El 66% de las personas registradas como dueños en la plataforma son mujeres | Quien arrienda una casa no quiere hacerse cargo del mantenimiento | Existe desconfianza al realizar procesos de renta completamente por una plataforma digital | Servicio a cliente atiende muchas llamadas sobre dudas de la plataforma | La gente se queda entre 1 y 3 años en una casa rentada |
| En el último año, quien renta una casa suele tener mayo preferencia por las áreas ubicadas a las afueras de las ciudades | La empresa recibe en promedio 25 llamadas al día solicitando ayuda o guía con los pasos a seguir en la plataforma  | Los y las inquilinas que más se retrasan en pagos aseguran que es debido a una mala planeación financiera | Las casas con áreas verdes valen aproximadamente 30% más | 60% de quienes rentan afirman que su mayor preocupación es no recuperar lo invertido en el depósito |
| La respuesta más común al atrasarse en los pagos que ha sido gracias a un olvido de las fechas  | Las propiedades ubicadas en áreas muy ruidosas son las que menos se rentan | Se evita rentar a quienes aún estudian ya que se suele relacionar con un perfil que no cuida debidamente la casa | 17% de los procesos de renta no pasan de la etapa en la que se realiza el depósito en garantía |  |

 |  |  |  |

1. Se asignará una persona moderadora y una persona representante de la categoría del análisis de género. El equipo puede agregar una o máximo dos categorías más y a representantes para ellas si las consideran necesarias para la dinámica.
2. La persona moderadora debe leer las notas y entre los y las demás integrantes discutirán sobre cómo acomodar y categorizar los hallazgos similares en patrones. Los patrones se determinarán no solo conforme a las categorías previamente establecidas, sino también obedeciendo a nuevas categorías que se crearán de forma orgánica según las notas de los hallazgos.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| H | P | E | O |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| El tiempo promedio de permanencia en una casa rentada es de 2 años | Van en aumento la popularidad de las colonias ecológicas  | La mayor molestia de quienes ponen una propiedad en renta es tener que cobrar de forma presencial | El 75% de quienes rentan una casa esperan al último día (dentro del rango permitido) para realizar el pago mensual | Quien renta una casa se siente inseguro si no conoce presencialmente a la inmobiliaria o a los y las dueñas |
| Quien renta una casa no quiere pagar el mantenimiento a largo plazo  | 1 de cada 4 casas tiene más de 50 años de antigüedad  | El 25% de quienes desean anunciar sus son mujeres de entre 65 y 80 años de edad | 140 personas han sugerido poder dar acceso a familiares (hijos e hijas) para gestionar la cuenta del inmueble en la plataforma | Varias casas son muy viejas |
| El 66% de las personas registradas como dueños en la plataforma son mujeres | Quien arrienda una casa no quiere hacerse cargo del mantenimiento | Existe desconfianza al realizar procesos de renta completamente por una plataforma digital | Servicio a cliente atiende muchas llamadas sobre dudas de la plataforma | La gente se queda entre 1 y 3 años en una casa rentada |
| En el último año, quien renta una casa suele tener mayo preferencia por las áreas ubicadas a las afueras de las ciudades | La empresa recibe en promedio 25 llamadas al día solicitando ayuda o guía con los pasos a seguir en la plataforma  | Los y las inquilinas que más se retrasan en pagos aseguran que es debido a una mala planeación financiera | Las casas con áreas verdes valen aproximadamente 30% más | 60% de quienes rentan afirman que su mayor preocupación es no recuperar lo invertido en el depósito |
| La respuesta más común al atrasarse en los pagos que ha sido gracias a un olvido de las fechas  | Las propiedades ubicadas en áreas muy ruidosas son las que menos se rentan | Se evita rentar a quienes aún estudian ya que se suele relacionar con un perfil que no cuida debidamente la casa | 17% de los procesos de renta no pasan de la etapa en la que se realiza el depósito en garantía |  |

 | \*Análisis de género\*Medio ambiente |  |  |

En el ejemplo puede verse que el equipo eligió agregar también la categoría de medio ambiente.

1. Las personas representantes estarán especialmente atentas para formar sus patrones conforme a las categorías asignadas con las notas que mejor queden con ellas. Es sustancial que en este paso el equipo use su criterio para identificar aspectos clave que una persona ajena a la empresa no detectaría. Si dos o más hallazgos representan lo mismo, es posible agrupar sobre otro para disminuir el espacio y si un hallazgo aplica para dos categorías, también es posible repetirlo.
2. Una vez acomodados los hallazgos, hay que dar un nombre para cada una de las categorías encontradas y ponerlo en una nota sobre la columna P. Las categorías variarán según cada estudio, pero ya que se está trabajando en el diseño de productos con un enfoque de igualdad entre mujeres y hombres, la categoría análisis de género siempre debe estar presente.

Algunas preguntas detonadoras que pueden servir al equipo son:

* ¿Están consideradas las necesidades diferenciadas de mujeres y hombres en cuanto al uso del producto o servicio?
* ¿Qué actividades realizan las mujeres y los hombres? ¿Tanto ellas como ellos participan en todo tipo de ocupaciones y actividades, ya sea productivas o domésticas y de cuidados?
* ¿Estamos dejando que nuestras ideas acerca de cómo son las mujeres y los hombres se reflejen en el análisis?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| H | P | E | O |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Van en aumento la popularidad de las colonias ecológicas  | Las propiedades ubicadas en áreas muy ruidosas son las que menos se rentan | Las casas con áreas verdes valen aproximadamente 30% más | En el último año, quien renta una casa suele tener mayo preferencia por las áreas ubicadas a las afueras de las ciudades |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| El tiempo promedio de permanencia en una casa rentada es de 2 años | Quien renta una casa no quiere pagar el mantenimiento a largo plazo  | Quien arrienda una casa no quiere hacerse cargo del mantenimiento | 1 de cada 4 casas tiene más de 50 años de antigüedad  | Se evita rentar a quienes aún estudian ya que se suele relacionar con un perfil que no cuida debidamente la casa |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| La mayor molestia de quienes ponen una propiedad en renta es tener que cobrar de forma presencial | El 75% de quienes rentan una casa esperan al último día (dentro del rango permitido) para realizar el pago mensual | Los y las inquilinas que más se retrasan en pagos aseguran que es debido a una mala planeación financiera | La respuesta más común al atrasarse en los pagos que ha sido gracias a un olvido de las fechas  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| El 25% de quienes desean anunciar sus son mujeres de entre 65 y 80 años de edad | 140 personas han sugerido poder dar acceso a familiares (hijos e hijas) para gestionar la cuenta del inmueble en la plataforma | La empresa recibe en promedio 25 llamadas al día solicitando ayuda o guía con los pasos a seguir en la plataforma  | El 25% de quienes desean anunciar sus son mujeres de entre 65 y 80 años de edad | El 66% de las personas registradas como dueños en la plataforma son mujeres |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Existe desconfianza al realizar procesos de renta completamente por una plataforma digital | 17% de los procesos de renta no pasan de la etapa en la que se realiza el depósito en garantía | 60% de quienes rentan afirman que su mayor preocupación es no recuperar lo invertido en el depósito | Quien renta una casa se siente inseguro si no conoce presencialmente a la inmobiliaria o a los y las dueñas |

 |

|  |
| --- |
| **Medio ambiente** |
| Valor agregado a la naturaleza |

|  |
| --- |
| **Características del producto** |
| Falta de cuidado al inmueble |

|  |
| --- |
| **Financiero** |
| impuntualidad en pagos de rentas |

|  |
| --- |
| **Enfoque de género** |
| Adultas mayores como principales Arrendadoras |

|  |
| --- |
| **Miedos** |
| Preocupación al realizar el depósito |

 |  |  |

1. En la columna E, escribir una o dos frases de entendimiento relacionadas a cada patrón encontrado. Para este paso es muy importante que el equipo dialogue primero sobre cada patrón encontrado y el proceso de análisis les lleve a formular una o más frases concretas.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| H | P | E | O |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Van en aumento la popularidad de las colonias ecológicas  | Las propiedades ubicadas en áreas muy ruidosas son las que menos se rentan | Las casas con áreas verdes valen aproximadamente 30% más | En el último año, quien renta una casa suele tener mayo preferencia por las áreas ubicadas a las afueras de las ciudades |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| El tiempo promedio de permanencia en una casa rentada es de 2 años | Quien renta una casa no quiere pagar el mantenimiento a largo plazo  | Quien arrienda una casa no quiere hacerse cargo del mantenimiento | 1 de cada 4 casas tiene más de 50 años de antigüedad  | Se evita rentar a quienes aún estudian ya que se suele relacionar con un perfil que no cuida debidamente la casa |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| La mayor molestia de quienes ponen una propiedad en renta es tener que cobrar de forma presencial | El 75% de quienes rentan una casa esperan al último día (dentro del rango permitido) para realizar el pago mensual | Los y las inquilinas que más se retrasan en pagos aseguran que es debido a una mala planeación financiera | La respuesta más común al atrasarse en los pagos que ha sido gracias a un olvido de las fechas  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| El 25% de quienes desean anunciar sus son mujeres de entre 65 y 80 años de edad | 140 personas han sugerido poder dar acceso a familiares (hijos e hijas) para gestionar la cuenta del inmueble en la plataforma | La empresa recibe en promedio 25 llamadas al día solicitando ayuda o guía con los pasos a seguir en la plataforma  | El 25% de quienes desean anunciar sus son mujeres de entre 65 y 80 años de edad | El 66% de las personas registradas como dueños en la plataforma son mujeres |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Existe desconfianza al realizar procesos de renta completamente por una plataforma digital | 17% de los procesos de renta no pasan de la etapa en la que se realiza el depósito en garantía | 60% de quienes rentan afirman que su mayor preocupación es no recuperar lo invertido en el depósito | Quien renta una casa se siente inseguro si no conoce presencialmente a la inmobiliaria o a los y las dueñas |

 |

|  |
| --- |
| **Medio ambiente** |
| Valor agregado a la naturaleza |

|  |
| --- |
| **Características del producto** |
| Falta de cuidado al inmueble |

|  |
| --- |
| **Financiero** |
| impuntualidad en pagos de rentas |

|  |
| --- |
| **Enfoque de género** |
| Adultas mayores como principales Arrendadoras |

|  |
| --- |
| **Miedos** |
| Preocupación al realizar el depósito |

 |

|  |  |
| --- | --- |
| Las propiedades con contaminación auditiva son las más complicadas al rentar  | El área verde es un punto decisivo para quien renta una casa. |

|  |  |
| --- | --- |
| Las partes involucradas no entienden del todo cuáles son sus responsabilidades  | La naturaleza de cada propiedad y cada perfil de quien renta la casa, influyen en la probabilidad de aumentos de daños  |

|  |
| --- |
| Quien renta una casa no suele tener apuro en pagar los primeros días del mes. |

|  |  |
| --- | --- |
| Las adultas mayores tienen complicaciones interactuando con la plataforma | Las adulta mayores dueñas de las propiedades prefieren guía o ayuda al realizar los procesos |

|  |
| --- |
| El punto de mayor desconfianza para quien renta una propiedad es dar los anticipos  |

 |  |

1. Escribir en la columna O, las oportunidades relacionadas con cada frase de entendimiento. Cada frase se empezará preguntándose “¿Cómo podría…?” y se completará con lo que el equipo considere más apropiado en relación con una de las frases de entendimiento.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| H | P | E | O |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Van en aumento la popularidad de las colonias ecológicas  | Las propiedades ubicadas en áreas muy ruidosas son las que menos se rentan | Las casas con áreas verdes valen aproximadamente 30% más | En el último año, quien renta una casa suele tener mayo preferencia por las áreas ubicadas a las afueras de las ciudades |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| El tiempo promedio de permanencia en una casa rentada es de 2 años | Quien renta una casa no quiere pagar el mantenimiento a largo plazo  | Quien arrienda una casa no quiere hacerse cargo del mantenimiento | 1 de cada 4 casas tiene más de 50 años de antigüedad  | Se evita rentar a quienes aún estudian ya que se suele relacionar con un perfil que no cuida debidamente la casa |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| La mayor molestia de quienes ponen una propiedad en renta es tener que cobrar de forma presencial | El 75% de quienes rentan una casa esperan al último día (dentro del rango permitido) para realizar el pago mensual | Los y las inquilinas que más se retrasan en pagos aseguran que es debido a una mala planeación financiera | La respuesta más común al atrasarse en los pagos que ha sido gracias a un olvido de las fechas  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| El 25% de quienes desean anunciar sus son mujeres de entre 65 y 80 años de edad | 140 personas han sugerido poder dar acceso a familiares (hijos e hijas) para gestionar la cuenta del inmueble en la plataforma | La empresa recibe en promedio 25 llamadas al día solicitando ayuda o guía con los pasos a seguir en la plataforma  | El 25% de quienes desean anunciar sus son mujeres de entre 65 y 80 años de edad | El 66% de las personas registradas como dueños en la plataforma son mujeres |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Existe desconfianza al realizar procesos de renta completamente por una plataforma digital | 17% de los procesos de renta no pasan de la etapa en la que se realiza el depósito en garantía | 60% de quienes rentan afirman que su mayor preocupación es no recuperar lo invertido en el depósito | Quien renta una casa se siente inseguro si no conoce presencialmente a la inmobiliaria o a los y las dueñas |

 |

|  |
| --- |
| **Medio ambiente** |
| Valor agregado a la naturaleza |

|  |
| --- |
| **Características del producto** |
| Falta de cuidado al inmueble |

|  |
| --- |
| **Financiero** |
| impuntualidad en pagos de rentas |

|  |
| --- |
| **Enfoque de género** |
| Adultas mayores como principales Arrendadoras |

|  |
| --- |
| **Miedos** |
| Preocupación al realizar el depósito |

 |

|  |  |
| --- | --- |
| Las propiedades con contaminación auditiva son las más complicadas al rentar  | El área verde es un punto decisivo para quien renta una casa. |

|  |  |
| --- | --- |
| Las partes involucradas no entienden del todo cuáles son sus responsabilidades  | La naturaleza de cada propiedad y cada perfil de quien renta la casa, influyen en la probabilidad de aumentos de daños  |

|  |
| --- |
| Quien renta una casa no suele tener apuro en pagar los primeros días del mes. |

|  |  |
| --- | --- |
| Las adultas mayores tienen complicaciones interactuando con la plataforma | Las adulta mayores dueñas de las propiedades prefieren guía o ayuda al realizar los procesos |

|  |
| --- |
| El punto de mayor desconfianza para quien renta una propiedad es dar los anticipos  |

 | ¿Cómo podría…

|  |  |
| --- | --- |
| Reducir la filtración de sonido en las casas ubicadas en áreas ruidosas? | Agregar nuevos espacios verdes a las propiedades? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Evaluar cada propiedad según sus características particulares? | Medir el porcentaje de riesgo sobre cada perfil de inquilino o inquilina? | Dejar en claro las responsabilidades de quien ofrece una propiedad y quien la renta? |

|  |  |
| --- | --- |
| Motivar a quien renta una casa para que pague lo antes posible? | Ayudar a quien renta una casa a recordar la fechas de pago? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Rediseñar la plataforma para que la interacción sea más sencilla? | Ofrecer mayor guía a usuarias mayores durante el proceso? | Asegurar que la plataforma es entendible y amigable para todos los perfiles? |

|  |  |
| --- | --- |
| Crear mayor confianza ante quien renta una casa durante el proceso? | Mejorar el proceso para mitigar las dudas y preocupaciones de quien renta una propiedad? |

 |

1. El equipo debe reflexionar sobre la importancia del enfoque de género en las frases creadas para la columna O, para esto la persona representante de la categoría del análisis de género debe leer las frases, pero añadiendo al final preguntas como:
* ¿Esto reforzaría figuras estereotípicas?
* ¿Las necesidades de las mujeres son diferentes a las de los hombres? ¿Se están atendiendo?
* ¿Cómo afectaría o aportaría esto a la igualdad entre hombres y mujeres?

De ser necesario estas preguntas se pueden escribir sobre notas y agregarse a un lado de cada frase.

1. Analizar la matriz y debatir si el equipo está conforme con los resultados. Las frases finales creadas en la columna de oportunidades deben ser suficientemente poderosas para invitar al equipo a pensar en sus soluciones y posibles implicaciones.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| H | P | E | O |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Van en aumento la popularidad de las colonias ecológicas  | Las propiedades ubicadas en áreas muy ruidosas son las que menos se rentan | Las casas con áreas verdes valen aproximadamente 30% más | En el último año, quien renta una casa suele tener mayo preferencia por las áreas ubicadas a las afueras de las ciudades |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| El tiempo promedio de permanencia en una casa rentada es de 2 años | Quien renta una casa no quiere pagar el mantenimiento a largo plazo  | Quien arrienda una casa no quiere hacerse cargo del mantenimiento | 1 de cada 4 casas tiene más de 50 años de antigüedad  | Se evita rentar a quienes aún estudian ya que se suele relacionar con un perfil que no cuida debidamente la casa |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| La mayor molestia de quienes ponen una propiedad en renta es tener que cobrar de forma presencial | El 75% de quienes rentan una casa esperan al último día (dentro del rango permitido) para realizar el pago mensual | Los y las inquilinas que más se retrasan en pagos aseguran que es debido a una mala planeación financiera | La respuesta más común al atrasarse en los pagos que ha sido gracias a un olvido de las fechas  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| El 25% de quienes desean anunciar sus son mujeres de entre 65 y 80 años de edad | 140 personas han sugerido poder dar acceso a familiares (hijos e hijas) para gestionar la cuenta del inmueble en la plataforma | La empresa recibe en promedio 25 llamadas al día solicitando ayuda o guía con los pasos a seguir en la plataforma  | El 25% de quienes desean anunciar sus son mujeres de entre 65 y 80 años de edad | El 66% de las personas registradas como dueños en la plataforma son mujeres |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Existe desconfianza al realizar procesos de renta completamente por una plataforma digital | 17% de los procesos de renta no pasan de la etapa en la que se realiza el depósito en garantía | 60% de quienes rentan afirman que su mayor preocupación es no recuperar lo invertido en el depósito | Quien renta una casa se siente inseguro si no conoce presencialmente a la inmobiliaria o a los y las dueñas |

 |

|  |
| --- |
| **Medio ambiente** |
| Valor agregado a la naturaleza |

|  |
| --- |
| **Características del producto** |
| Falta de cuidado al inmueble |

|  |
| --- |
| **Financiero** |
| impuntualidad en pagos de rentas |

|  |
| --- |
| **Enfoque de género** |
| Adultas mayores como principales Arrendadoras |

|  |
| --- |
| **Miedos** |
| Preocupación al realizar el depósito |

 |

|  |  |
| --- | --- |
| Las propiedades con contaminación auditiva son las más complicadas al rentar  | El área verde es un punto decisivo para quien renta una casa. |

|  |  |
| --- | --- |
| Las partes involucradas no entienden del todo cuáles son sus responsabilidades  | La naturaleza de cada propiedad y cada perfil de quien renta la casa, influyen en la probabilidad de aumentos de daños  |

|  |
| --- |
| Quien renta una casa no suele tener apuro en pagar los primeros días del mes. |

|  |  |
| --- | --- |
| Las adultas mayores tienen complicaciones interactuando con la plataforma | Las adulta mayores dueñas de las propiedades prefieren guía o ayuda al realizar los procesos |

|  |
| --- |
| El punto de mayor desconfianza para quien renta una propiedad es dar los anticipos  |

 | ¿Cómo podría…

|  |  |
| --- | --- |
| Reducir la filtración de sonido en las casas ubicadas en áreas ruidosas? | Agregar nuevos espacios verdes a las propiedades? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Evaluar cada propiedad según sus características particulares? | Medir el porcentaje de riesgo sobre cada perfil de inquilino o inquilina? | Dejar en claro las responsabilidades de quien ofrece una propiedad y quien la renta? |

¿Esto reforzaría figuras estereotípicas?

|  |  |
| --- | --- |
| Motivar a quien renta una casa para que pague lo antes posible? | Ayudar a quien renta una casa a recordar la fechas de pago? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Rediseñar la plataforma para que la interacción sea más sencilla? | Ofrecer mayor guía a usuarias mayores durante el proceso? | Asegurar que la plataforma es entendible y amigable para todos los perfiles? |

¿Esto reforzaría figuras estereotípicas?

|  |  |
| --- | --- |
| Crear mayor confianza ante quien renta una casa durante el proceso? | Mejorar el proceso para mitigar las dudas y preocupaciones de quien renta una propiedad? |

¿Cómo afectaría o aportaría esto a la igualdad entre hombres y mujeres?  |

|  |
| --- |
| RecursosHow Might We<https://www.designkit.org/methods/3>  |

*Sugerencia de formato para diseño*



1. IDEO (2019). How Might We. Designkit. Disponible en: https://www.designkit.org/methods/3 [↑](#footnote-ref-1)