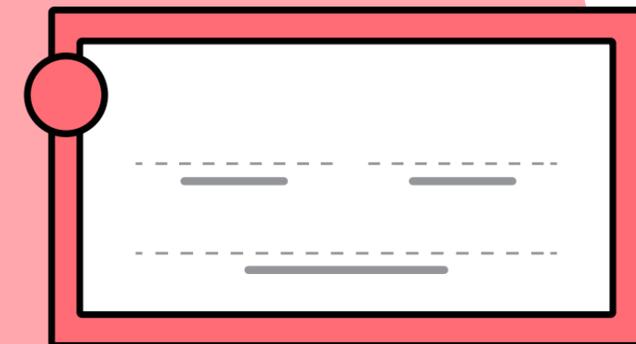


# DECLARACIÓN DEL PROBLEMA

Es la afirmación de una situación concreta que necesita una solución.



---

## **Autores**

Mariela Secchi

Rodrigo Javier Ramírez

María José Dubois

## **Diseño y maquetación**

Rodrigo Santos Larrea

Fernando Martínez

Secchi, Mariela

Declaración del problema / Mariela Secchi ; Rodrigo Ramirez ; María José Dubois ; Ilustrado por Rodrigo Santos Larrea ; Fernando Martínez. - 1a ed - San Martín : Instituto Nacional de Tecnología Industrial - INTI, 2024.

Libro digital, PDF - (Herramientas de diseño e innovación / Rodrigo Ramirez; 1)

Archivo Digital: descarga y online  
ISBN 978-950-532-527-6

1. Diseño de Productos. 2. Innovaciones. I. Ramirez, Rodrigo II. Dubois, María José III. Santos Larrea, Rodrigo, ilus. IV. Martínez, Fernando, ilus. V. Título.  
CDD 745.2

# DELIMITA EL FOCO DEL ABORDAJE INCLUYENDO LOS ELEMENTOS CLAVE: LAS PERSONAS, EL MOMENTO Y LOS DATOS DEL CONTEXTO.

Se entiende por problema al “planteamiento de una situación cuya respuesta desconocida debe obtenerse a través de métodos científicos” (RAE).

→ Este encuadre permitirá garantizar un proceso enfocado, optimizando tiempos y recursos. Establecer el problema es un paso importante para definir el desafío. Delimita el alcance de la oportunidad detectada. Constituye el encuadre de una situación particular que representará el propósito a revertir.

→ Otras herramientas con las que se relaciona:

PARTES INTERESADAS / DIAGRAMA DE VÍNCULOS Y RELACIONES / ANÁLISIS DEL CONTEXTO (PESTEL) / ENTREVISTA / MAPA DE EXPERIENCIA / MAPA DE EMPATÍA / BUSINESS MODEL CANVAS / LOS 5 PORQUÉ / ÁRBOL DE PROBLEMAS / MODELO DE ISHIKAWA / DEFINICIÓN DEL DESAFÍO

---



## ¿Para qué sirve?

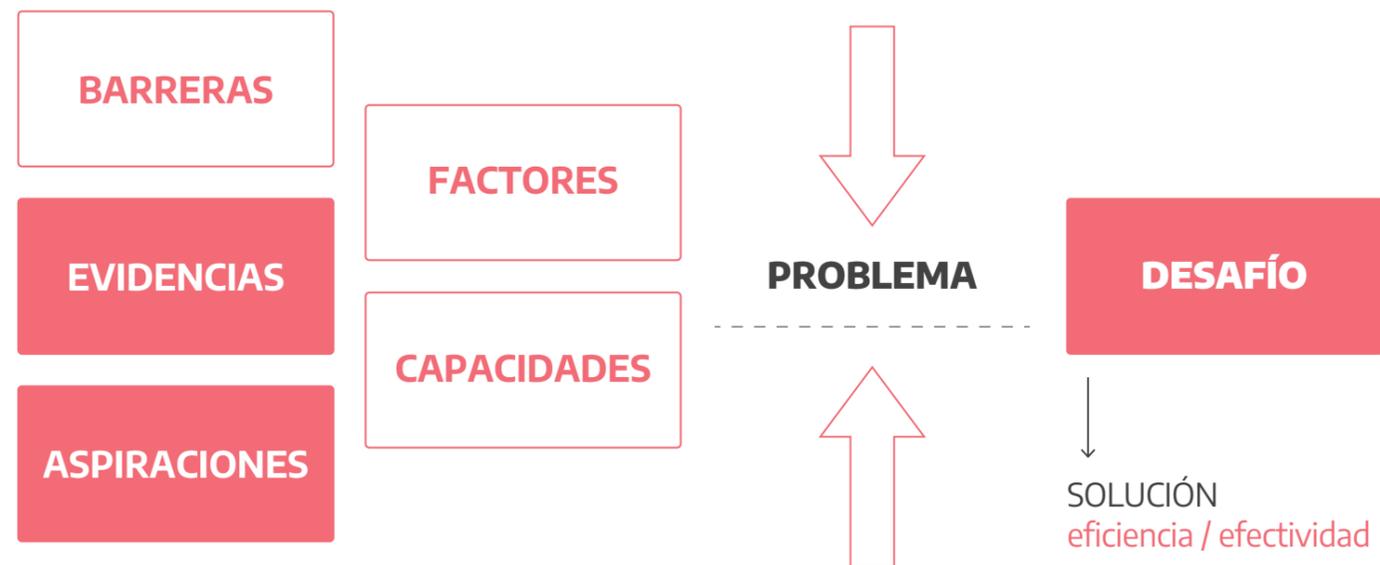
Esta herramienta permite establecer cuál es la situación a modificar. Requiere el estudio minucioso de las personas, el entorno y las aspiraciones de la organización. Esta declaración permite hacer un recorte frente a situaciones difusas, con pocas certezas. El reconocimiento del problema permite enfocar el proceso.

Recorta y pone en relevancia aquellos factores clave que permitirán construir la declaración del desafío. No se puede resolver algo que no está identificado. Invita a discutir y definir el para quién, qué implica y hacia dónde apunta. Se recomienda dedicarle el tiempo necesario para identificar cuál será el "problema" que disparará el proceso.

## ¿Cuándo se utiliza?

En la primera parte del proceso de diseño y desarrollo. Cuando se están decodificando las señales y se está entendiendo el contexto. El resultado de la inmersión, concluye con la declaración del problema. Esto da paso al desafío.

Se considera que un problema es complejo o retorcido cuando impacta a distintos grupos de personas, se conforma con múltiples factores, o la información está incompleta. No hay antecedentes de abordaje y su solución puede ser abordada desde distintas aristas.



El síntoma será la hipótesis dispara la investigación con las partes interesadas (usuarios, los clientes, el personal, proveedores, entre otros) y del contexto (los factores políticos, económicos, socio culturales, tecnológicos, ecológicos y legales) que pueden condicionar la acción de la organización. Este análisis se coteja con la realidad y las aspiraciones de la misma. Es importante la decisión desde una mirada estratégica. El resultado del análisis permitirá identificar y recortar problema.

## Pasos



# #1

## Identificar

A partir de los síntomas relevados y el análisis de la información compilada en la etapa entender con las herramientas disponibles:

- Mapa de experiencia y/o mapeo de interacción: para detectar las zonas de dolor entre el producto y el usuario.
  - Ecosistema de actores: para conocer quiénes afectan o se ven afectados por el tema.
  - PESTEL: para poner en relevancia los factores del contexto que pueden inferir en la problemática.
  - Model business CANVAS; para entender el negocio y cuál es su valor diferencial.
- Hasta aquí tendremos el mapa para acercarnos a la causa, a definir por qué valdría la pena ocuparse y qué alcance tiene.
- 



# #2

## Aclarar / validar

Con el mapa identificado en el paso anterior, se propone responder una serie de preguntas, cuya respuesta será el insumo para la declaración del problema.

### Destinatario:

- ¿Cuántos son los afectados?
- ¿Quiénes son o serán afectados por esta cuestión?
- ¿Qué no pueden o podrán lograr?
- ¿En qué momento les sucede o les sucederá?
- ¿En qué lugar físico o digital les sucede o sucederá?

### Síntoma:

- ¿Cuál es el síntoma detectado?
  - ¿Es un problema simple, con una solución lineal?
  - ¿Existen antecedentes de abordaje a la problemática?
- Las dos últimas preguntas nos ayudarán a definir si vale la pena continuar con el proceso de buscar nuevas soluciones o se avanza a la siguiente instancia.

Este paso puede generar múltiples respuestas a cada una. Es por ello que se recomienda contar con datos que permitan sustentar las repuestas. De esta manera abrir al debate y al consenso del equipo que está trabajando en esta instancia.

---



# #3

## Declarar

Es el momento de declarar el problema construyendo una oración. Se propone una estructura para esta tarea.  
→ ¿Cuál es el problema al que nos enfrentamos?

### Ejemplos:

"Entre 2015 y 2050, el porcentaje de los habitantes del planeta mayores de 60 años casi se duplicará, pasando del 12% al 22%".

"En Argentina se desperdicia anualmente el 12,5% del total de los alimentos producidos".

---

---

●

## Plantilla de construcción de la oración

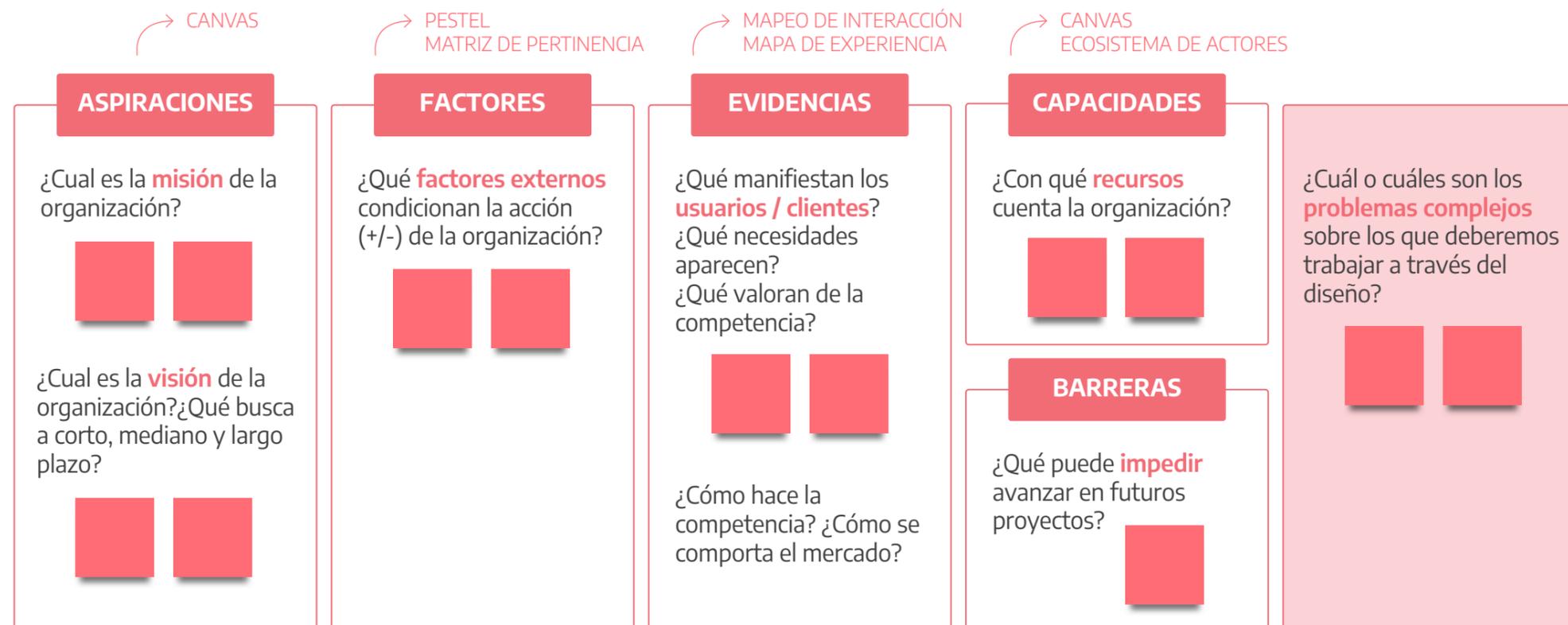
Observando los ejemplos, se puede entender que no importa el orden para la construcción de la oración si reúne los elementos que se enuncian: quiénes son los afectados, por qué razón, cuándo sucede, en qué porcentaje. Elementos que puedan dar cuenta de la magnitud del problema.

?

-----  
quiénes

-----  
síntoma - cuestión (razón)

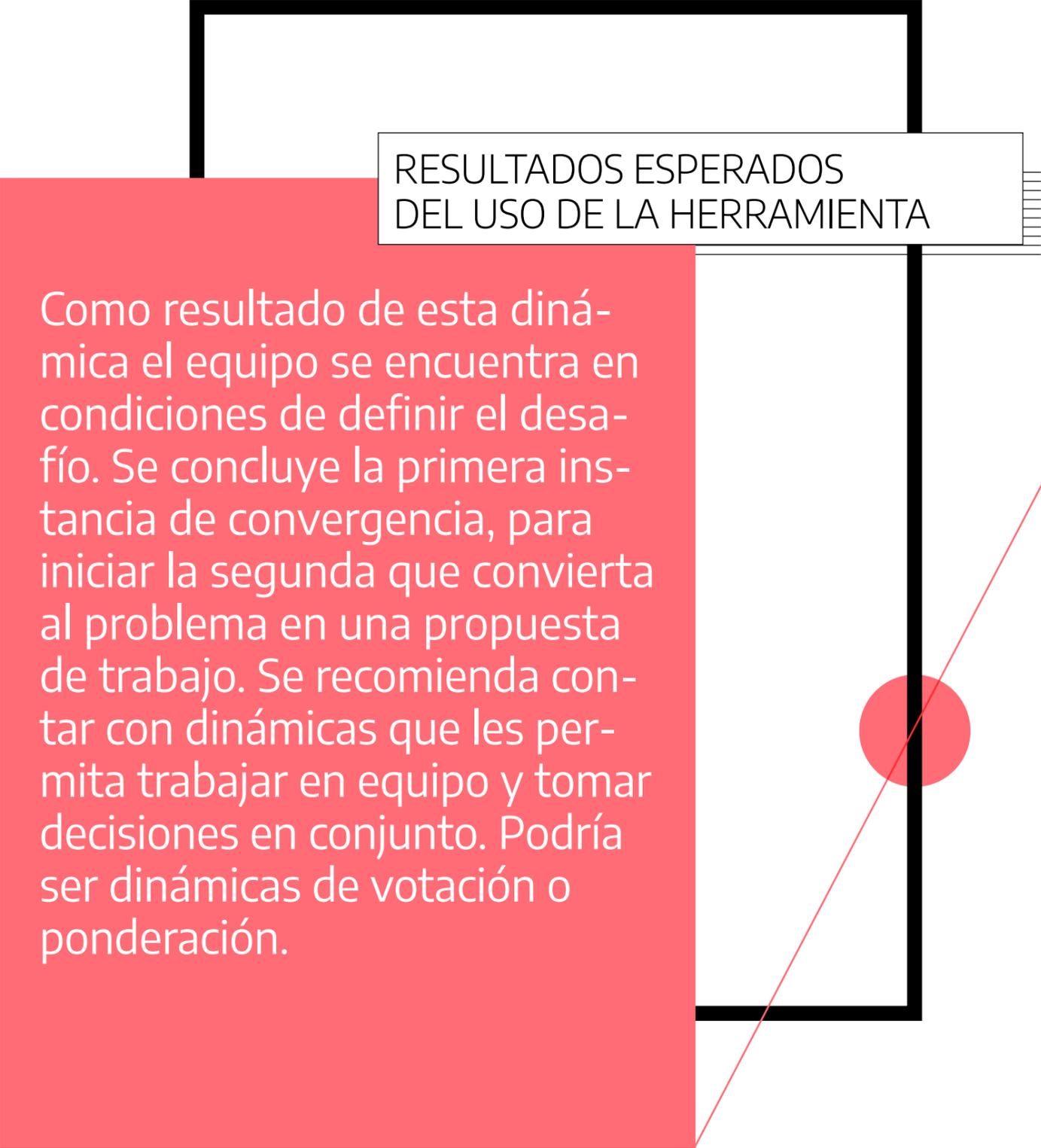
-----  
cuándo, en qué porcentaje y dónde (alcance)



Modelo basado en el propuesto por SISCODE co-design for society in innovation and science, 2020.



La identificación del problema surge del barrido de información sobre usuarios, clientes y personal, la cultura de la organización, y sobre todo el contexto como escenario de tensión. Esa divergencia requiere del análisis para convergir en un nuevo punto de partida.



## RESULTADOS ESPERADOS DEL USO DE LA HERRAMIENTA

Como resultado de esta dinámica el equipo se encuentra en condiciones de definir el desafío. Se concluye la primera instancia de convergencia, para iniciar la segunda que convierta al problema en una propuesta de trabajo. Se recomienda contar con dinámicas que les permita trabajar en equipo y tomar decisiones en conjunto. Podría ser dinámicas de votación o ponderación.

 + info

Dubois, M. J.; Secchi, M. (2019) ¿Por dónde empezar? Pensamiento de diseño para innovar: fascículo 1: Etapa Entender. San Martín: Instituto Nacional de Tecnología Industrial.

<http://www-biblio.inti.gob.ar/trabinti/ASORA-2019-1.pdf>

Dubois, M. J.; Oms, E. (2019) Herramientas para comprender el contexto. Pensamiento de diseño para innovar: fascículo 2: Etapa Entender. San Martín: Instituto Nacional de Tecnología Industrial.

<http://www-biblio.inti.gob.ar/trabinti/ASORA-2019-2.pdf>

## Bibliografía

-Badii, M., Rositas, J., & Alarcon, G. (2006). El desarrollo y evaluación la declaración del problema de investigación (Development and evaluation of problem definition in research). ResearchGate. [https://www.researchgate.net/publication/315808276\\_El\\_desarrollo\\_y\\_evaluacion\\_la\\_declaracion\\_del\\_problema\\_de\\_investigacion\\_Development\\_and\\_evaluation\\_of\\_problem\\_definition\\_in\\_research](https://www.researchgate.net/publication/315808276_El_desarrollo_y_evaluacion_la_declaracion_del_problema_de_investigacion_Development_and_evaluation_of_problem_definition_in_research)

-Carrasquilla, M. (2017, marzo 8). Cómo escribir el planteamiento del problema. <https://www.scribbr.es/como-empezar-tfg/como-escribir-el-planteamiento-del-problema/>

-Problem framing: Cómo definir un problema para un Design Sprint. (s. f.). Shiftseven. <https://www.shiftseven.co/problem-framing-como-definir-un-problema-para-un-design-sprint>

-SISCOE. (s. f.). Phase 2- Reframe the problem. En Siscode toolbox for co-creatiion journeys (versión 8, pp. 24-25). <https://siscodeproject.eu/wp-content/uploads/2019/09/toolkit-27092019-1.pdf>

---

# INTI-DISEÑO INDUSTRIAL

---



Nuestro enfoque de trabajo es colaborativo, si usted quiere compartir otra herramienta, un caso de aplicación u otro ejemplo por favor escribanos a **[diseño@inti.gob.ar](mailto:diseño@inti.gob.ar)**

[www.inti.gob.ar/disenoindustrial](http://www.inti.gob.ar/disenoindustrial)

Es una publicación de distribución gratuita

Se permite el uso de esta obra bajo los términos de una licencia de Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>)

