

Quiero  
recolectar apreciaciones de otros  
observando  
y aprendiendo  
de la vida diaria



## SEGUIMIENTO DE PERSONAS

NIVEL DE COMPROMISO



**SEGUIMIENTO DE PERSONAS** con colegas/  
compañeros. Planea un tiempo para interactuar  
y llenar en colaboración tal vez durante un día

INSPIRADO EN  
Lovlie L.,Reason B.,Polaine A. (2013) Service Design: From Insight to Implementation. p54-p57. Rosenfeld Media

# ¿De qué se trata y por qué debería utilizarlo?

El **Seguimiento de Personas** significa convertirse en la sombra de alguien por un tiempo. Siguiendo a alguien, o a un grupo de personas, como ellos viven su vida cotidiana, o realizan su trabajo diario ayuda a entender el entorno del que son parte. Esto también te permite observar por ti mismo los detalles contextuales que pueden influir en el comportamiento y motivaciones de una persona.

A menudo hacer Seguimiento al inicio de un proyecto ayuda a familiarizarte con ciertas prácticas o grupo de personas. La vida cotidiana de las personas puede ser tan habitual que algunos problemas pueden no ser tan evidentes para ellos - algunas veces observarlos puede revelar aspectos ocultos que podrían ser el problema principal o incluso la posible solución. Estas observaciones no sólo sirven de inspiración, sino también como una guía para entender la esencia de cómo tu trabajo impacta a las personas.

## ? CÓMO SE UTILIZA

El Seguimiento involucra tomar muchas decisiones, no sólo a quién seguir, sino también cuándo y cómo estar activamente involucrado cuando llegues ahí. También necesitas pensar acerca de qué tipo de cosas estás buscando y las formas en que puedes registrar lo que encuentres. La clave es la preparación, balanceando la necesidad de estructurar lo que encuentres mientras te mantienes abierto a lo inesperado. Esta herramienta incluye una rápida lista de control y formato para anotar estos hallazgos.

Esta hoja de trabajo indica algunas de las cosas que puedes querer documentar mientras “sigues”. Que no te de miedo experimentar, ya sea que estés observando silenciosamente o activamente involucrado, dependerá mucho de la situación en la que te encuentres. Llena la hoja de trabajo para cada persona que sigas. Pide a tu equipo llenar una hoja similar para cada persona que sigan ellos.

Esta es una forma estructurada de comparar sus observaciones a través de varios “participantes” que tu equipo y tú hayan seguido.

Las observaciones que encuentres relevantes dependen del enfoque de tu proyecto. Estas pueden ser acerca de las personas que conozcan, lugares a los que vayan o cómo organizan su vida. Siéntete libre de modificar las cajas en la hoja de trabajo, las que tenemos aquí son ejemplos para detonar ideas.

Considera que puede ser buena idea pedir el permiso de la persona si quieres seguirlos de cerca, aunque también es posible observar a tu participante a distancia. Esto puede depender de lo que sea socialmente aceptable dentro de una cultura o situación específica. Por favor respeta el espacio de la persona y asegúrate de que estén cómodos. No quieres romper el flujo natural de cómo se comportan en su vida diaria.

Dónde y Cómo

Quién

Principales conclusiones

---



---



---

	Gustos	Aversiones	Hábitos
	Actividades	Objetos	Espacio

Quiero recolectar apreciaciones de otros  
**observando y aprendiendo de la vida diaria**

# SEGUIMIENTO DE PERSONAS

### Dónde y Cómo

LUGAR:  
FECHA:  
HORA:

### Quién

NOMBRE:  
EDAD:  
SEXO:  
MOTIVO DE SEGUIMIENTO:

<p><b>Gustos</b> ej. Observación de preferencias personales</p>	<p><b>Aversiones</b> ej. Observaciones de preocupaciones particulares</p>	<p><b>Hábitos</b> ej. Observaciones de rutinas existentes</p>
<p><b>Actividades</b> ej. Observaciones de acciones detonadas por la situación</p>	<p><b>Objects</b> ej. Observaciones del uso específico de objetos</p>	<p><b>Espacio</b> ej. Observaciones del efecto del entorno</p>

### Principales conclusiones

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---