



# “APRENDIENDO A GESTIONAR EL MAGIC WORLD “

Design Thinking

Cultura del Emprendimiento - Carlos Varela

---

Hoy en día nacen con frecuencia innovadores modelos de negocio e industrias totalmente nuevas sustituyendo a otras que se van desmoronando. Las empresas emergentes (Startups) desafían a la vieja guardia, que se esfuerza febrilmente por reinventarse

Del libro Generación de Modelos de Negocios

# DESIGN THINKING

¿Qué es?

---

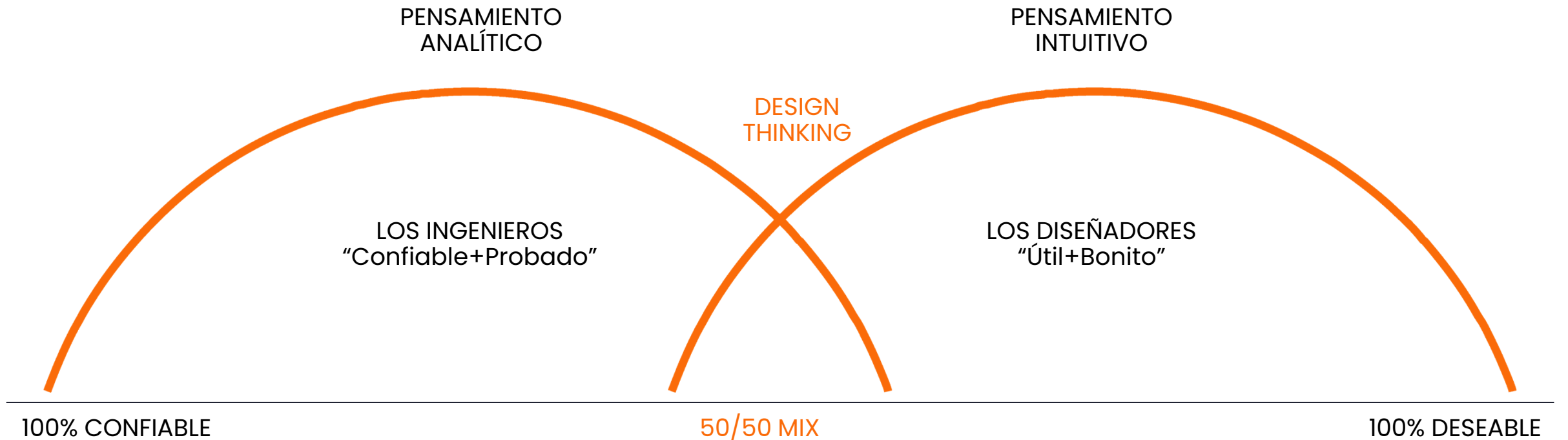
Design thinking es una metodología para resolver problemas. Centrada en las necesidades de los usuarios que de forma colaborativa aplica herramientas de diseño para encontrar la solución óptima

Tim Brown (British Industrial Designer & president of IDEO)



# DESIGN THINKING: ¿QUÉ ES?

Design Thinking es el resultado de combinar pensamiento analítico con pensamiento intuitivo



# DESIGN THINKING

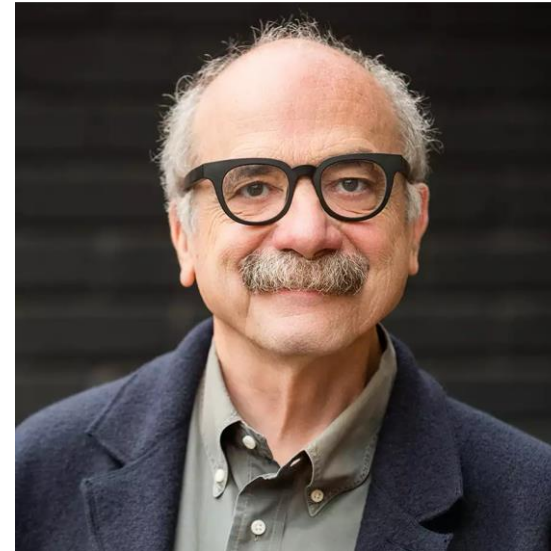
¿Quiénes?

# DESIGN THINKING: ¿QUIÉN ES QUIÉN?

---



Tim Brown  
(IDEO)



David Kelley  
(Stanford D-School)



No vinculado



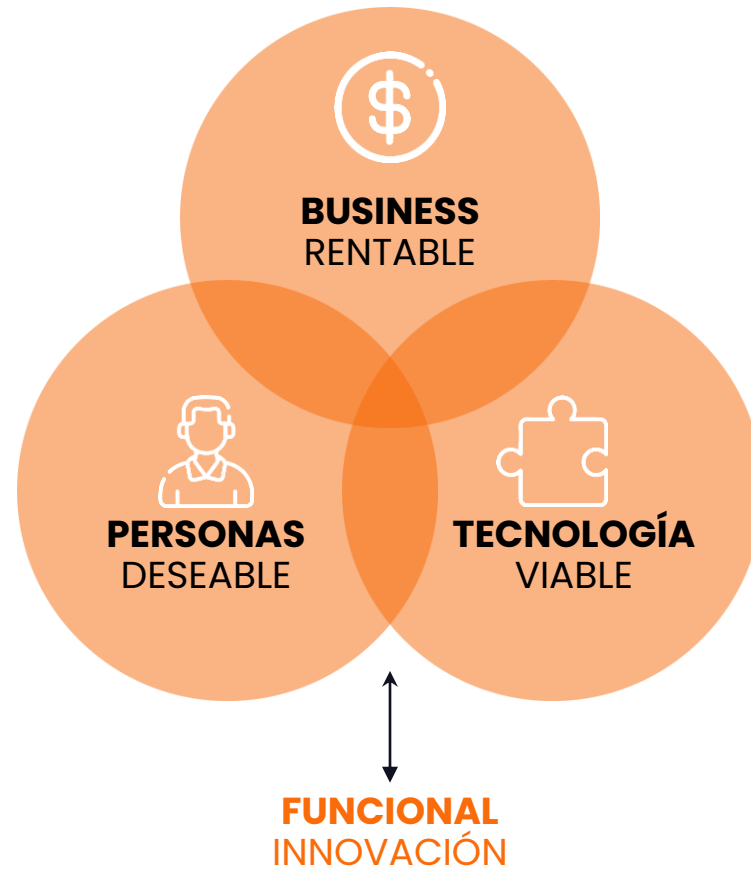
# DESIGN THINKING

¿Qué hace?

# DESIGN THINKING

---

Design Thinking integra: Business, tecnología y personas



# DESIGN THINKING: ¿DÓNDE?

---

Tipos de innovación

Innovación  
**en Productos**

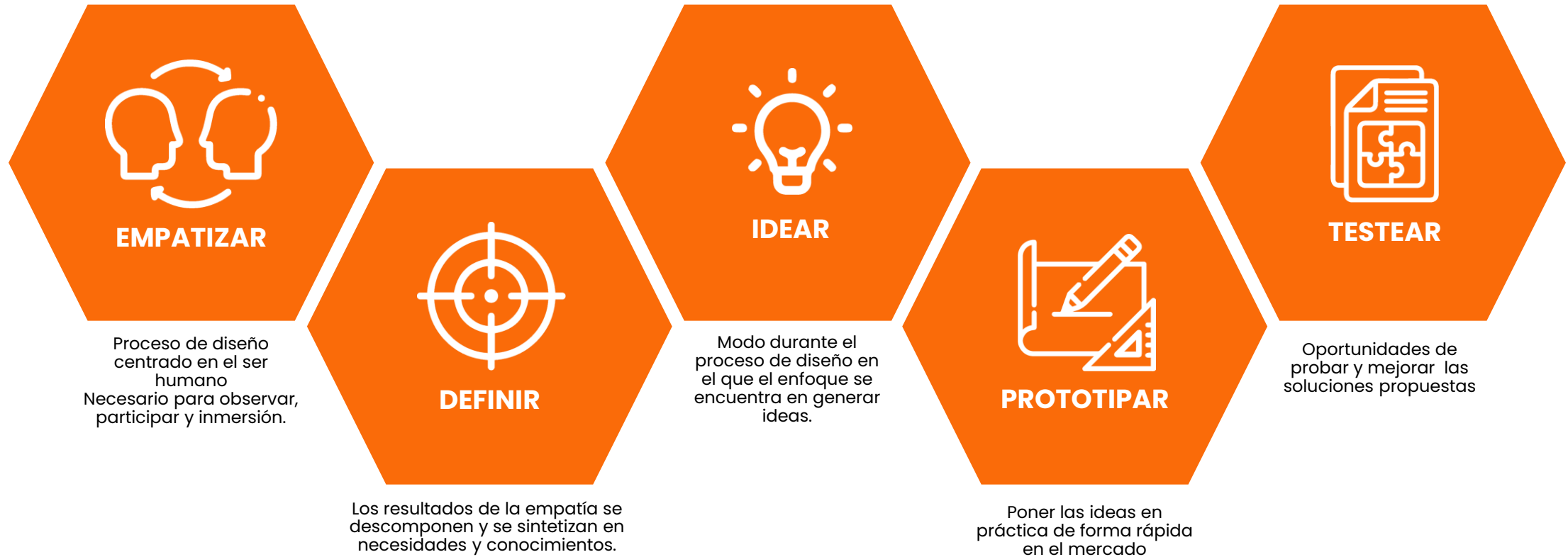
Innovación  
**en Servicios**

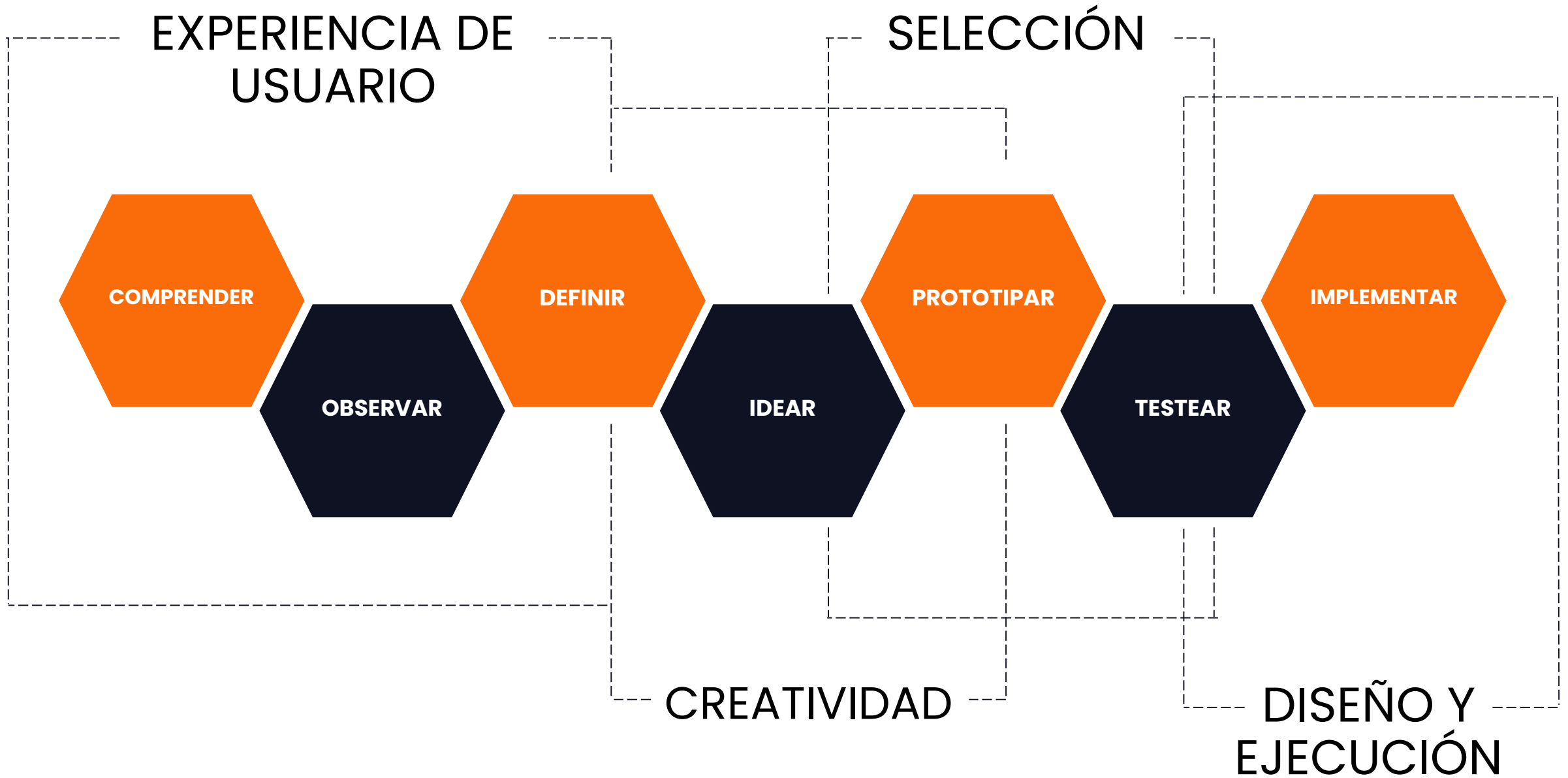
Innovación  
**en Procesos**

Innovación  
**en Modelo  
de Negocios**

# DESIGN THINKING

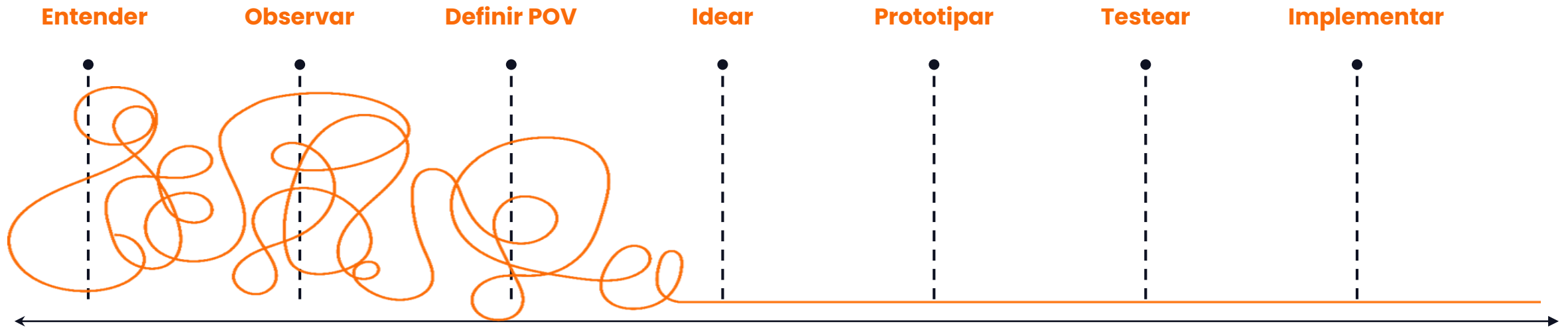
## Pasos

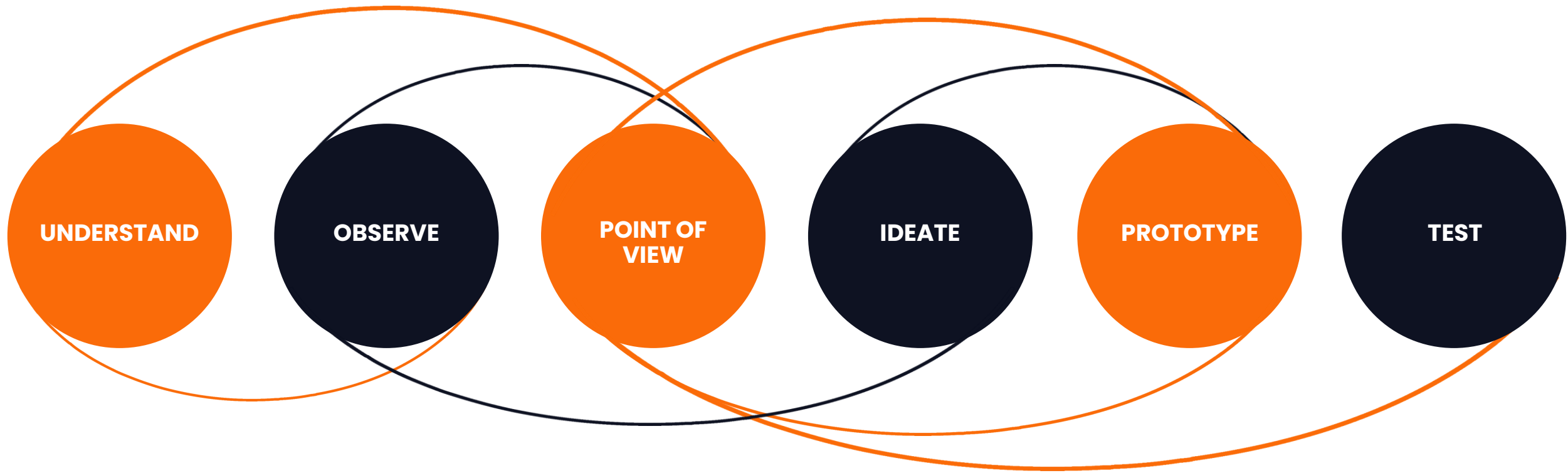




# DESIGN THINKING

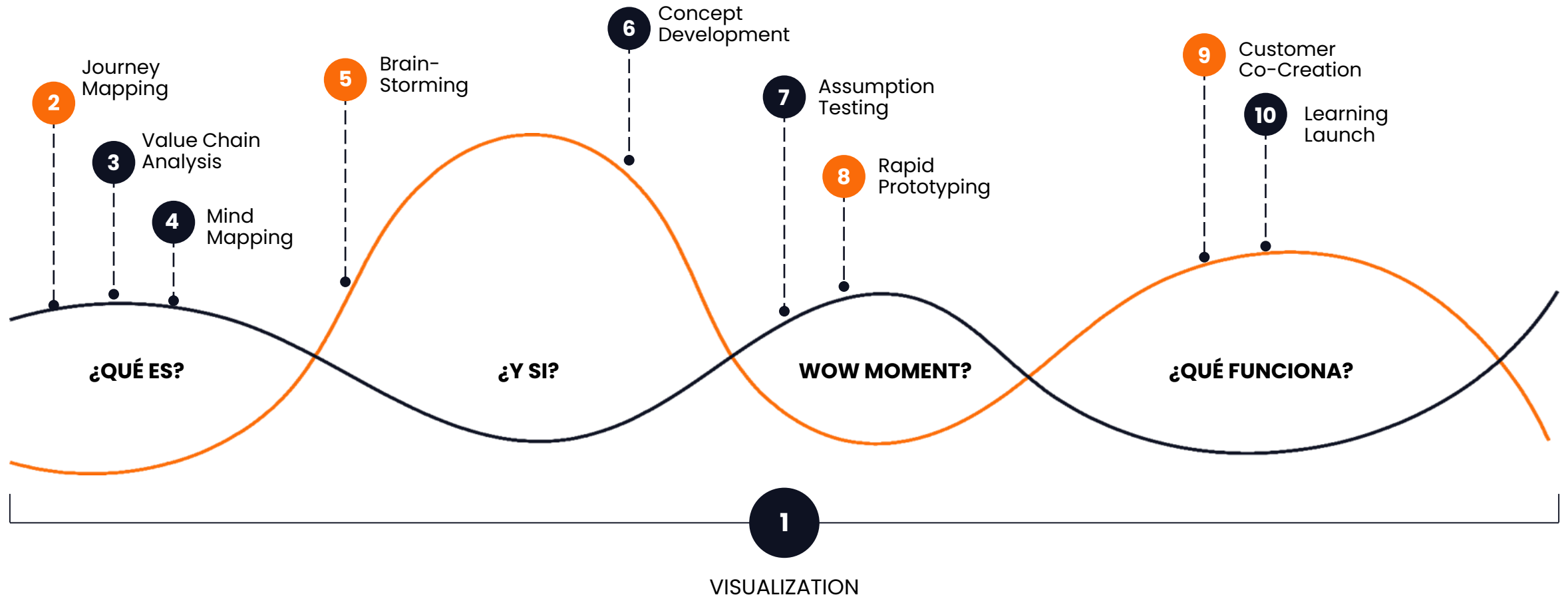
Learning





# DESIGN THINKING

## Herramientas Básicas





# DESIGN THINKING

¿Qué es y en qué consiste?

Se basa en el proceso de diseño **human-centered**

En qué consiste:

- **Observar:** Observar a los usuarios y sus comportamientos en su propio contexto
- **Involúcrate:** Interactuar con el usuario a través de entrevistas y encuentros para conocerlo en profundidad
- **Sumérgete:** Experimentar lo que el usuario experimenta

Paso 01  
**EMPATIZAR**



“Para crear innovaciones significativas necesitas conocer a tus usuarios y preocuparte de sus vidas”

# DESIGN THINKING

## Paso 02 DEFINIR

- **Objetivo:** traer claridad y enfoque al espacio del diseño en que se definen y redefinen los conceptos
- Determinar bien el desafío del proyecto basado en el usuario y su contexto
- Crear coherencia sobre la variada información que se ha reunido en la fase anterior
- Es crear el "Point of View" (POV) que significa crear una declaración de problema viable y significativo
- Enfrentar el problema para hacer conexiones y descubrir patrones racionales. Esta debe cumplir con ciertos criterios para que funcione bien
  - Enmarcar un problema con un enfoque directo
  - generé criterios para evaluar ideas y contrarrestarlas



"Enmarcando el problema adecuado es la única manera de crear la solución correcta"

# DESIGN THINKING

## Paso 03 IDEAR

- Todas las ideas son válidas y se combinan todo desde el pensamiento inconsciente y consciente, pensamientos racionales y la imaginación.
- Brainstorming at it's best!!!
- La creación de múltiples ideas permiten atacar distintos focos
  - Pensar sobre soluciones que son obvias y por lo tanto aumenta el potencial de innovación del set de posibilidades
  - Aprovechar las distintas visiones de cada equipo de trabajo y el trabajo colectivo
  - Descubrir áreas inesperadas de exploración, creando mayor volumen y mayores opciones para innovar



“No es sobre tener la idea correcta, es sobre el crear la mayor cantidad de posibilidades”

# DESIGN THINKING

## Paso 04 PROTOTIPAR

- Es la generación de elementos informativos como dibujos, artefactos y objetos con la intención de responder preguntas que nos acerquen a la solución final.
- No necesariamente debe ser un objeto, sino cualquier cosa con que se pueda interactuar. Puede ser un Post-it, un cartón doblado o una actividad e incluso un storyboard. Idealmente, debe ser algo con que el usuario pueda trabajar y experimentar.
- Es un proceso de mejora en las fases iniciales
- Debe ser de manera rápida y barata de hacer
- Debe permitir debatir y recibir feedback de usuarios y colegas
- Este proceso se va refinando mientras el proyecto avanza y los prototipos van mostrando más características como funcionales, formales y de uso



“Construye para pensar y  
evalúa para aprender”

# DESIGN THINKING

- Solicitar feedback y opiniones sobre los prototipos que se han creado (usuarios y colegas)
- Actitud: hacer un prototipo creyendo que estamos en lo correcto, pero debemos evaluar pensando que estamos equivocados.
- **¿Por qué evaluar?**
  - Para refinar los prototipos y soluciones. (Ayuda a iterar)
  - Para aprender más sobre el usuario. (Oportunidades para crear empatía a través de observaciones)
  - Para refinar el POV. Algunas veces la evaluación revela que no solo nos equivocamos en la solución, pero también en enmarcar bien el problema.
- **¿Cómo evaluar?** No lo digas, muéstralo: Dale a los usuarios tus prototipos sin explicar nada. Deja que la persona interprete el objeto y observa tanto el uso como el mal uso de lo que le entregas y cómo interactúan con el, posteriormente escucha todo lo que tengan que decir al respecto y responde las preguntas que tengan

## Paso 05 TESTEAR



“Evaluar te da la oportunidad para aprender sobre los usuarios y las posibles soluciones”

# DESIGN THINKING

¿Qué cambia?



**La forma de ver**  
los problemas  
y soluciones

# DESIGN THINKING

## Traditional vs. Design Thinking

### Traditional Thinking

Planificación impecable

Evitar el fracaso

Análisis riguroso

Presentaciones

Costosas investigaciones del cliente

Periódico

Orientado a "PENSAR"

### Design Thinking

Basado en ensayo - error

Fallar rápido y mejor

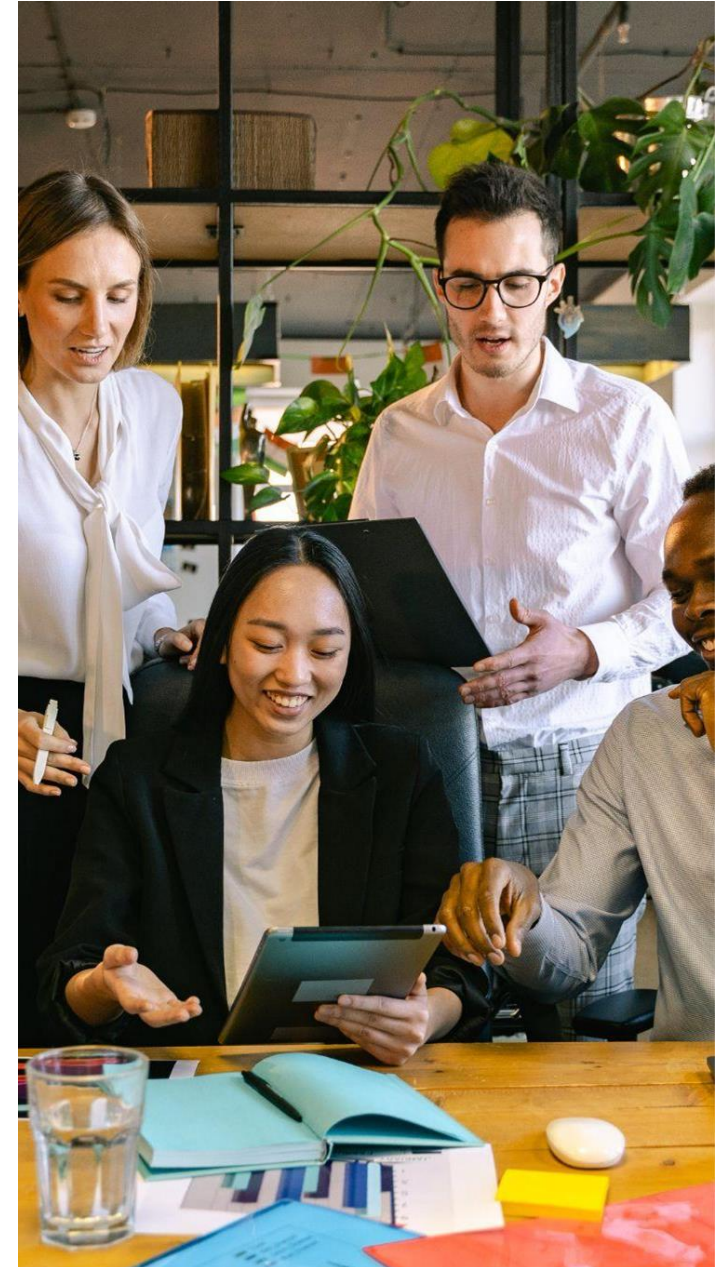
Testeo riguroso

Prototipado participativo

Customer immersion

Continuo

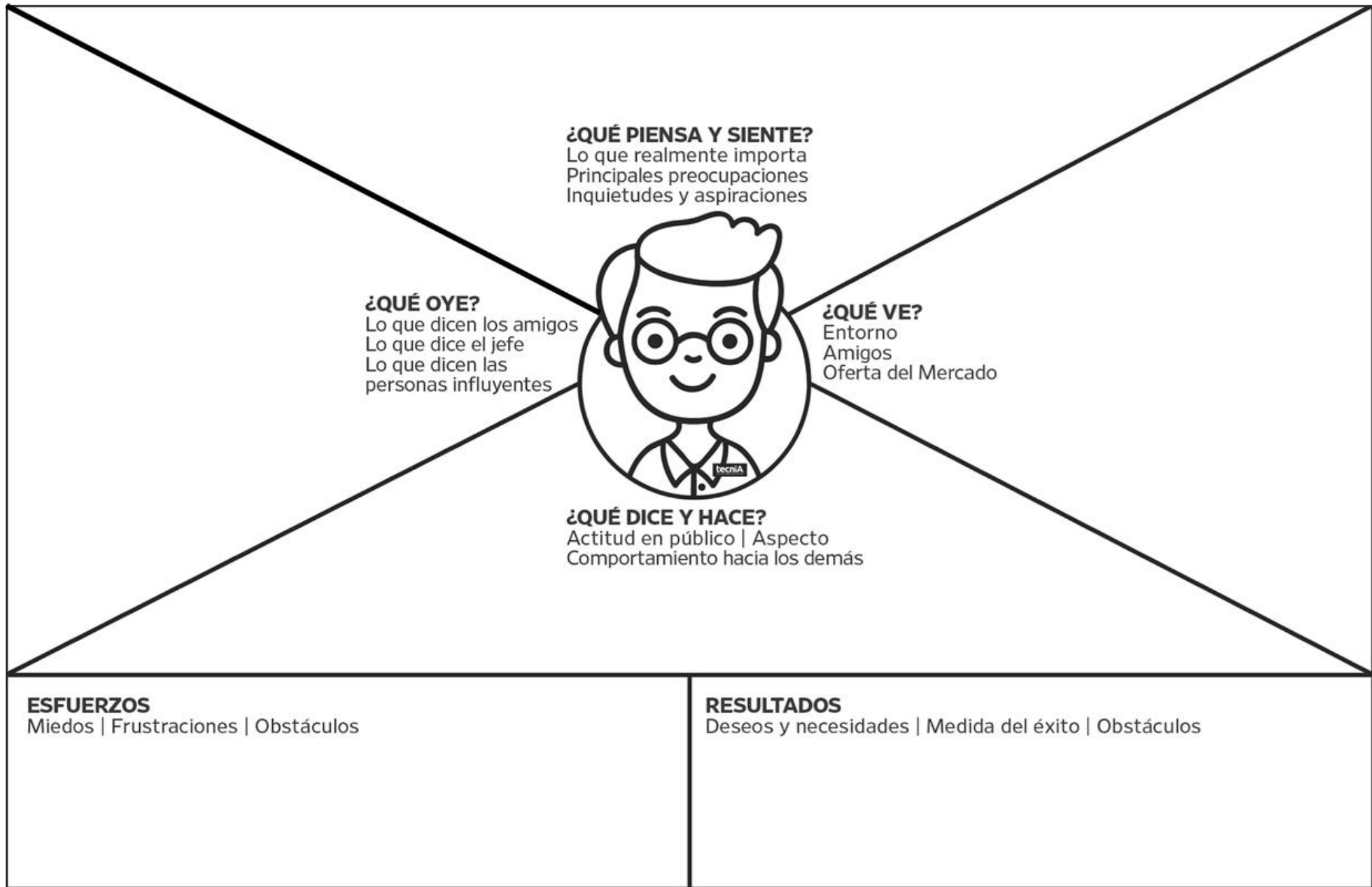
Orientado al "HACER"







**EMPATIZAR**





---

**Derechos reservados 2024 © - UCC: Concepto de diseño /  
Carlos Varela: Material de Apoyo y Contenido de Ambientes Digitales Institucionales.**

**\*Corporación Universitaria Taller Cinco Centro de Diseño - Vigilado MinEducación\***