

Pensamiento de Diseño



Diseño de ideas es un enfoque de la innovación centrada en el ser humano, el cual se basa en la aplicación de un conjunto de herramientas para integrar las necesidades de las personas, las posibilidades de la tecnología y las posibilidades de encontrar éxito empresarial en el mercado (Brown, 2008). Este método genera ideas innovadoras que centra su eficacia en entender y dar solución a las necesidades reales de los usuarios. Es por eso que este enfoque es vital para poder encontrar soluciones que impacten a los beneficiarios de los proyectos, pues son ellos quienes afrontan los impactos positivos o negativos de una situación específica que quieres solucionar.

Las etapas del Diseño de ideas son:

1. Empatizar - con los usuarios
2. Definir - las necesidades de los usuarios, el problema y claves
3. Idear - desafiar suposiciones y crear ideas para soluciones innovadoras
4. Prototipar - hacer realidad soluciones creadas
5. Testear - probar las soluciones para mejoras

Este Kit contiene varias herramientas que te ayudarán como líder del proyecto de innovación a implementar el enfoque de Design Thinking-Diseño de ideas a problemáticas que encontrarás en el día a día y que deseas solucionar. Por lo que te sugerimos determinar



previamente cuál es el problema que quieres afrontar de una forma innovadora y seguir los pasos que este Kit te recomienda, para que al final puedas contar con un Kit de herramientas que sean aplicables a la problemática y al estado del proyecto que estás realizando.

La aplicación de esta metodología es sistémica, esto quiere decir que tienes que seguir el orden de las etapas y no saltarte pasos. De esta forma podrás obtener resultados que realmente impacten a un problema real de los usuarios.

Objetivo:

Ofrecer un marco estructurado para poder comprender y buscar soluciones innovadoras que aporten al crecimiento y agregue valor a sus usuarios, generando ideas creativas, probando y refinando soluciones (Brown, 2008).

Esta metodología busca:

- Resolver problemas complejos
- Encontrar soluciones deseables para clientes
- Establecer una nueva forma de pensar, centrado en el usuario
- Brindar capacidad creativa para transformar difíciles desafíos en oportunidades para el diseño
- El diseño de una propuesta de valor original y factible, alineada con el mercado
- El desarrollo de un nuevo producto, un nuevo servicio o la innovación radical de procesos
- La adopción y adaptación de nuevas tecnologías para mejorar procesos o interrumpir los mercados establecidos

Requerimientos:

Para obtener los resultados descritos previamente es necesario realizar la siguiente actividad para recibir retroalimentación de parte de personas que vivan la problemática o que conozcan el problema que se quiere resolver.

Esto debe llevarse a cabo en un taller con los siguientes lineamientos, en el cual podrás utilizar varios de los recursos planteados en este kit:

- Espacio: Espacio adaptable en el cual se puedan reunir en una mesa mínimo 3 personas. Si es un taller para varias personas asegurarse que se puedan acomodar mesas y sillas para el número requerido. Proyector y pantalla, si es posible un pizarrón móvil por cada grupo.
- Personas: Por cada grupo de 25 a 30 personas debe haber un moderador. Cada grupo participante debe contar con por lo menos tres integrantes. Los integrantes de cada



- grupo deben tener diferentes perfiles, conocimientos e intereses. Sería de mucho valor integrar a los beneficiarios o personas que están afrontando el problema actualmente.
- **Materiales:** Tener a la mano diferentes herramientas del Diseño de Ideas (detalladas en este Kit) para cada etapa del proceso. Adicionalmente necesitarán pliegos de papel, post its y marcadores.
 - **Duración:** un taller de Diseño de Ideas puede durar desde 1 a 7 días. Sin embargo, la implementación de esta metodología puede ser un poco más larga en sus etapas de investigación y el tipo de problemática a afrontar.
 - **Extras:** Cada proceso de diseño comienza abordando un problema específico e intencional, a lo que llamamos un desafío de diseño. Un desafío debería ser abordable, comprensible y realizable y estar bien delimitado (Dam, 2019). La herramienta “Diseño de Desafíos” es indispensable para las etapas iniciales de la implementación de esta metodología.

Diagrama de acción:

El Pensamiento de diseño - Diseño de Ideas tiene cinco etapas que ayudan a conducir el desarrollo, desde la identificación de un reto de diseño hasta la búsqueda y la construcción de una solución (Dam, 2019). En cada etapa se aplican diferentes herramientas que guían el proceso, ayudan a generar conclusiones y lineamientos.



Proceso de Design Thinking por Escuela de Diseño de Stanford (Stanford U, 2014)

Proceso:

- a. **Empatizar:** Comprender la experiencia del usuario para el que se está diseñando. Se realiza por medio de observación, interacción y sumergiéndose en sus experiencias. Existen herramientas a utilizar como:
 - Diseño de Desafío
 - Entrevistas de Empatía
- b. **Definir:** Procesar y sintetizar los hallazgos del trabajo de empatizar para formar un punto de vista del usuario para quien se va a diseñar. Existen herramientas como:
 - Mapas de Empatía
 - Perfil del Usuario
 - Mapa de experiencia del cliente
 - Trabajos a realizar/Jobs to be done - JTBD



- c. Idear: Explorar una amplia variedad de soluciones posibles mediante la generación de una gran cantidad de diversas soluciones. Existen herramientas como:
 - Lluvias de Ideas
 - SCAMPER (sustituir, combinar, adaptar, modificar, poner en otros usos, eliminar y reordenar)
- d. Prototipar: Transformar ideas en una forma física para que puedan ser experimentadas e interactuar con ellas, y, en el proceso aprender y mejorar. Existen herramientas como:
 - Narración de historias
 - Guión gráfico
 - Prototipos básicos
 - Lienzo de Modelo de Negocio
- e. Testear y Validar: Probar el o los productos y utilizar observaciones y comentarios para refinar prototipos, aprendiendo más sobre el usuario y mejoras. Existen herramientas como:
 - Laboratorios de prueba
 - Mingaton

Bibliografía:

Brown. T. (2008) *Design Thinking Thoughts: Definitions of Design Thinking* retrieved from <https://designthinking.ideo.com/?p=49>

“The Design Thinking Process.” *Stanford U* , Hasso Plattner Institute of Design at Stanford University, 2014, web.stanford.edu/group/cilab/cgi-bin/redesigningtheater/the-design-thinking-process/.

Dam, Rikke, and Teo Siang (2019). “What Is Design Thinking and Why Is It So Popular?” *The Interaction Design Foundation*, www.interaction-design.org/literature/article/what-is-design-thinking-and-why-is-it-so-popular.

Elaborado por

