



**Johnny
Martinez
Palomino**

Consultor en Innovación

**Seminarios Virtuales
Miércoles del Exportador**

Design Thinking:

**Herramienta de Innovación
y Transformación digital**

Lima, 23 de Junio del 2021

“El diseño no es sólo cómo se
se ve y cómo *se siente*.
el diseño es cómo *funciona*”

¿A qué nos enfrentamos hoy?

Tenemos grandes retos por delante

1

La disrupción tecnológica conlleva una revolución en las expectativas del cliente.

2

Nos enfrentamos a nuevos contextos, actores, insumos y herramientas.

3

Los modelos tradicionales de relacionamiento se están mostrando menos efectivos.

¿Qué es Design Thinking?

- Es una forma de pensamiento y acción para la resolución de problemas y para la creación de soluciones a clientes.



¿Qué es Design Thinking?

- Es una forma de pensamiento y acción para la resolución de problemas y para la creación de soluciones a clientes.
- Se basa en la investigación con usuarios, el aprendizaje a través de la experimentación con prototipos y en herramientas de trabajo colaborativo que potencian la creatividad.



¿Qué es Design Thinking?

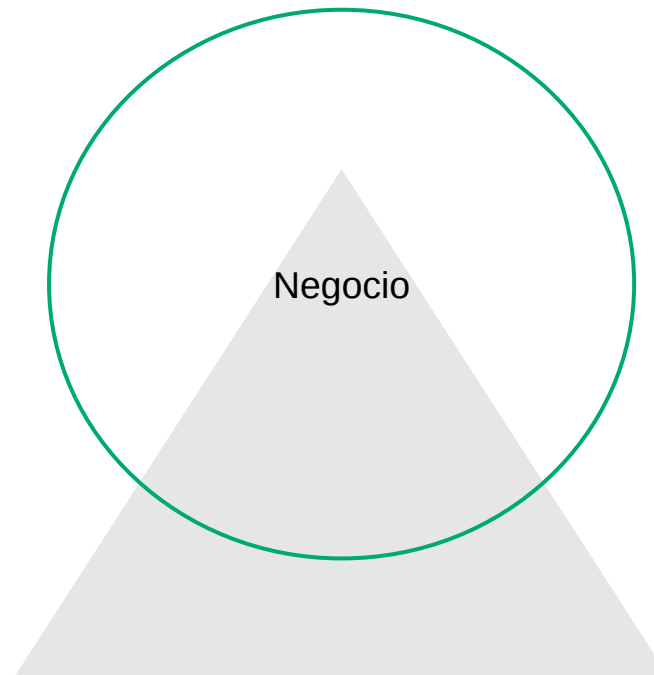
- Es una forma de pensamiento y acción para la resolución de problemas y para la creación de soluciones a clientes.
- Se basa en la investigación con usuarios, el aprendizaje a través de la experimentación con prototipos y en herramientas de trabajo colaborativo que potencian la creatividad.
- El pensamiento de diseño se enfoca estratégicamente en el descubrimiento, la acción y la mejora constante.



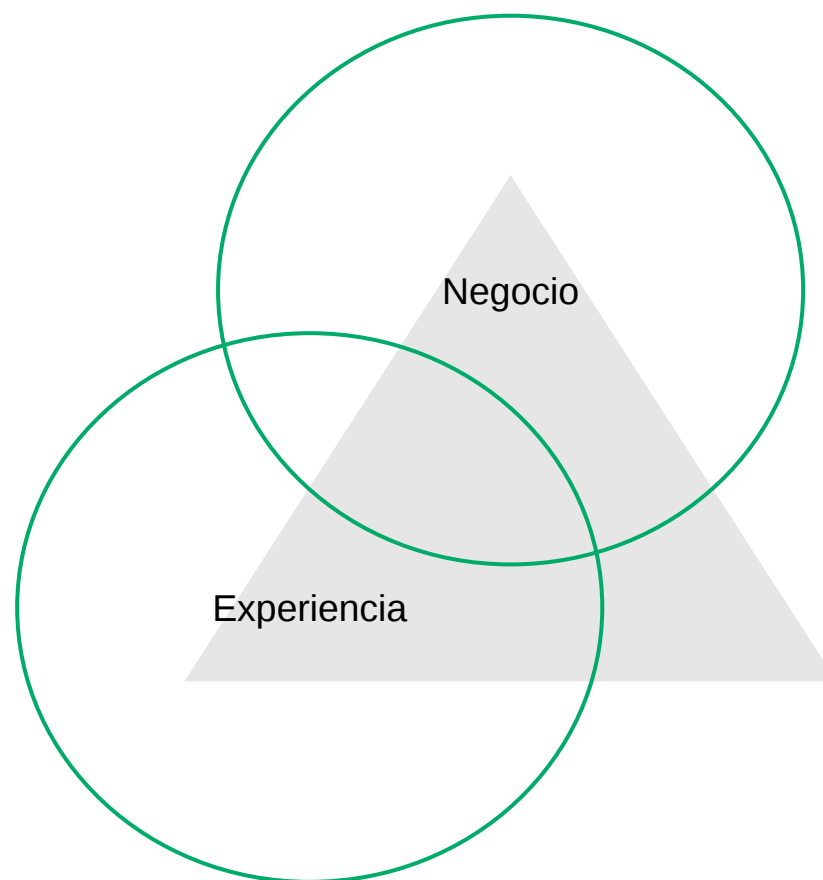
Las 3 aristas del Design Thinking



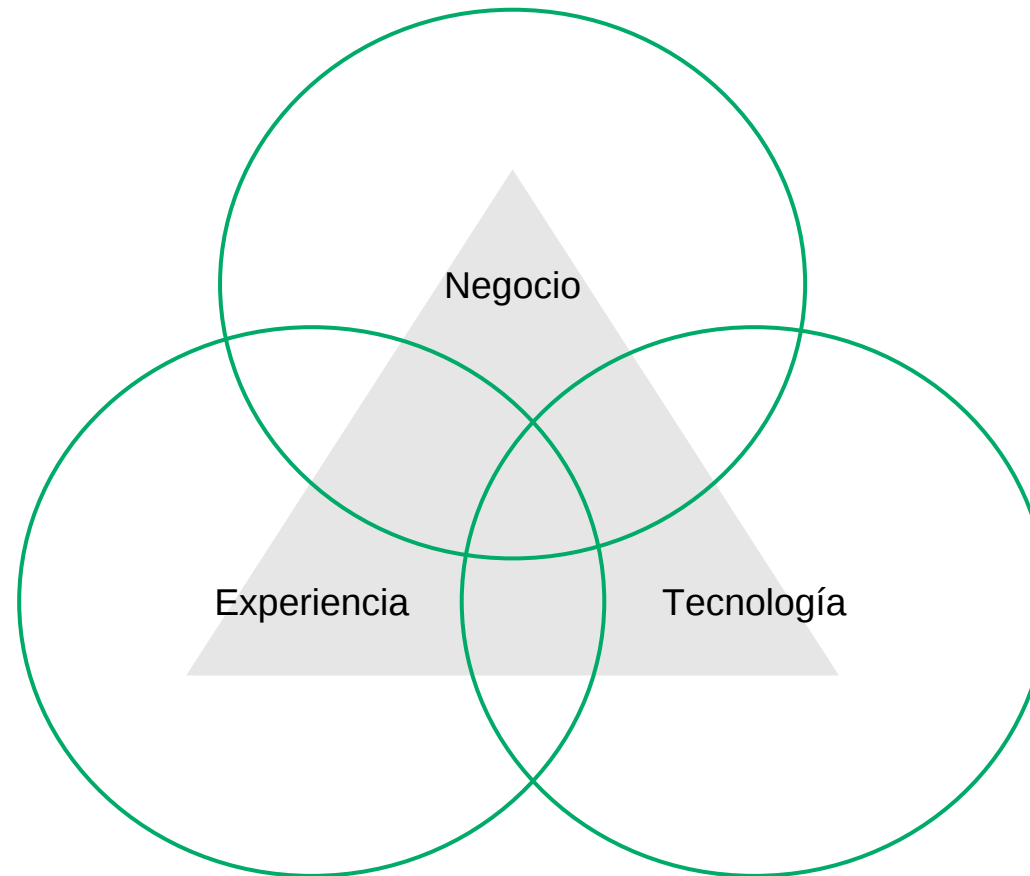
Las 3 aristas del Design Thinking



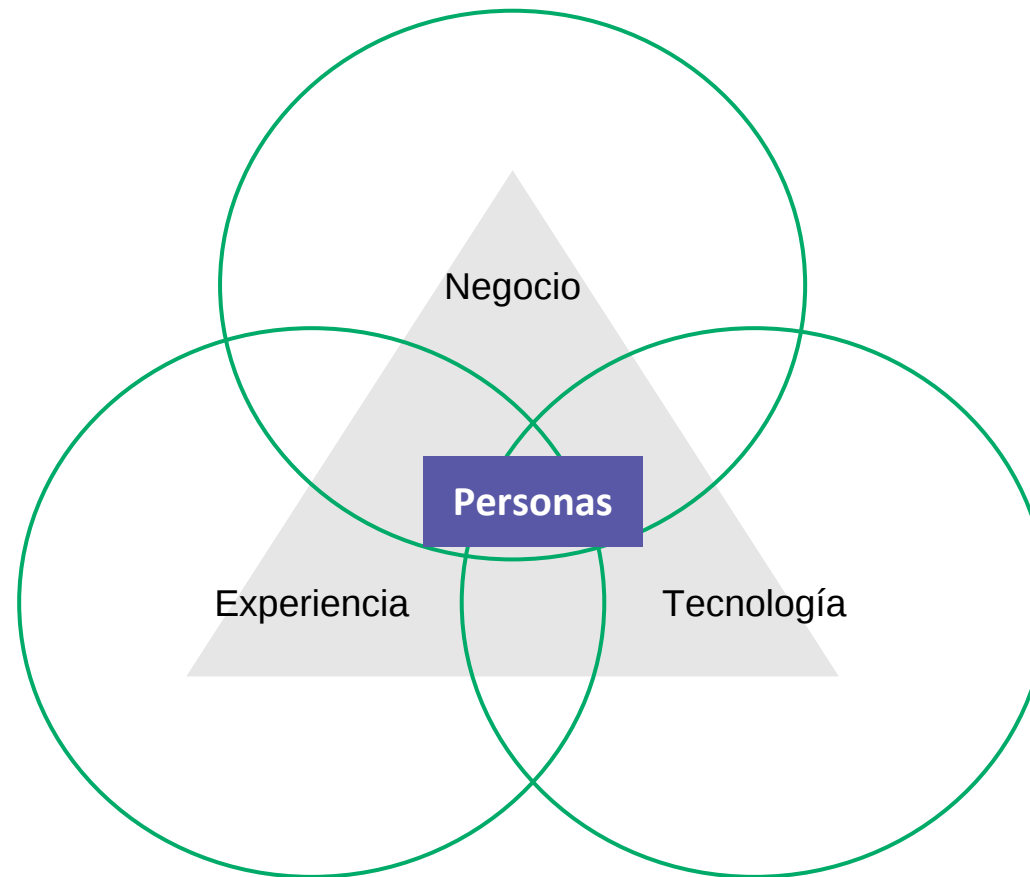
Las 3 aristas del Design Thinking



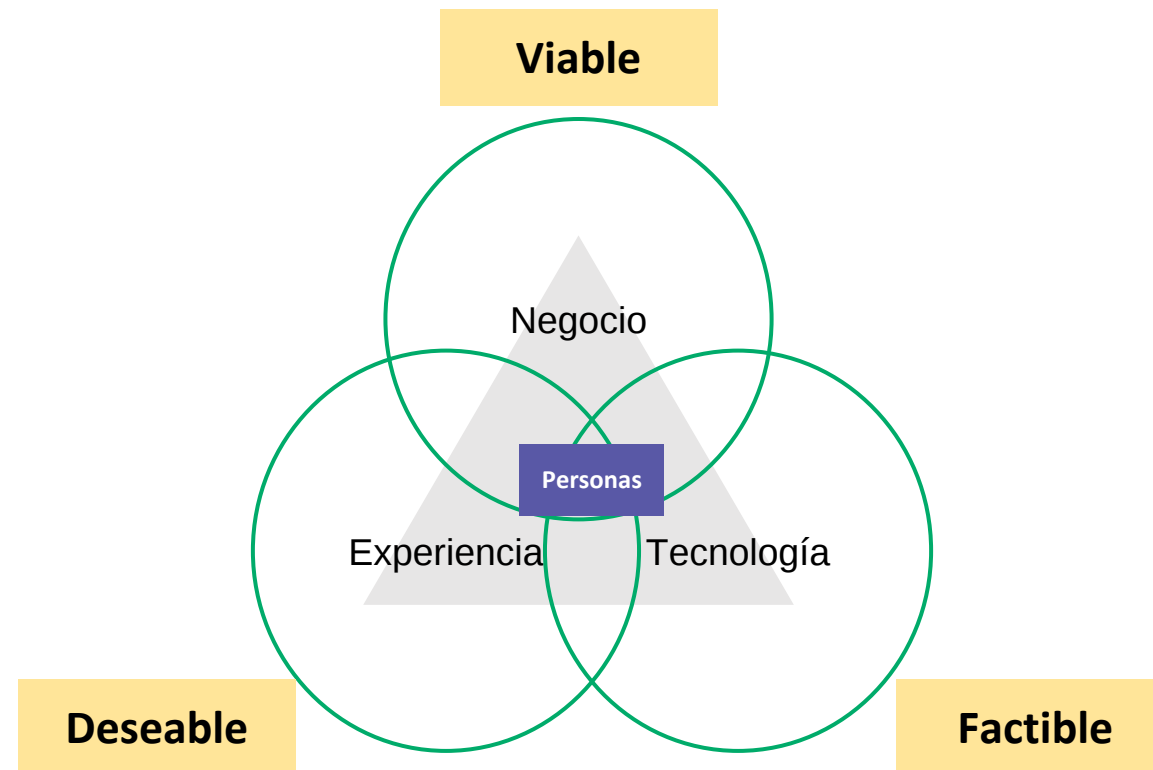
Las 3 aristas del Design Thinking



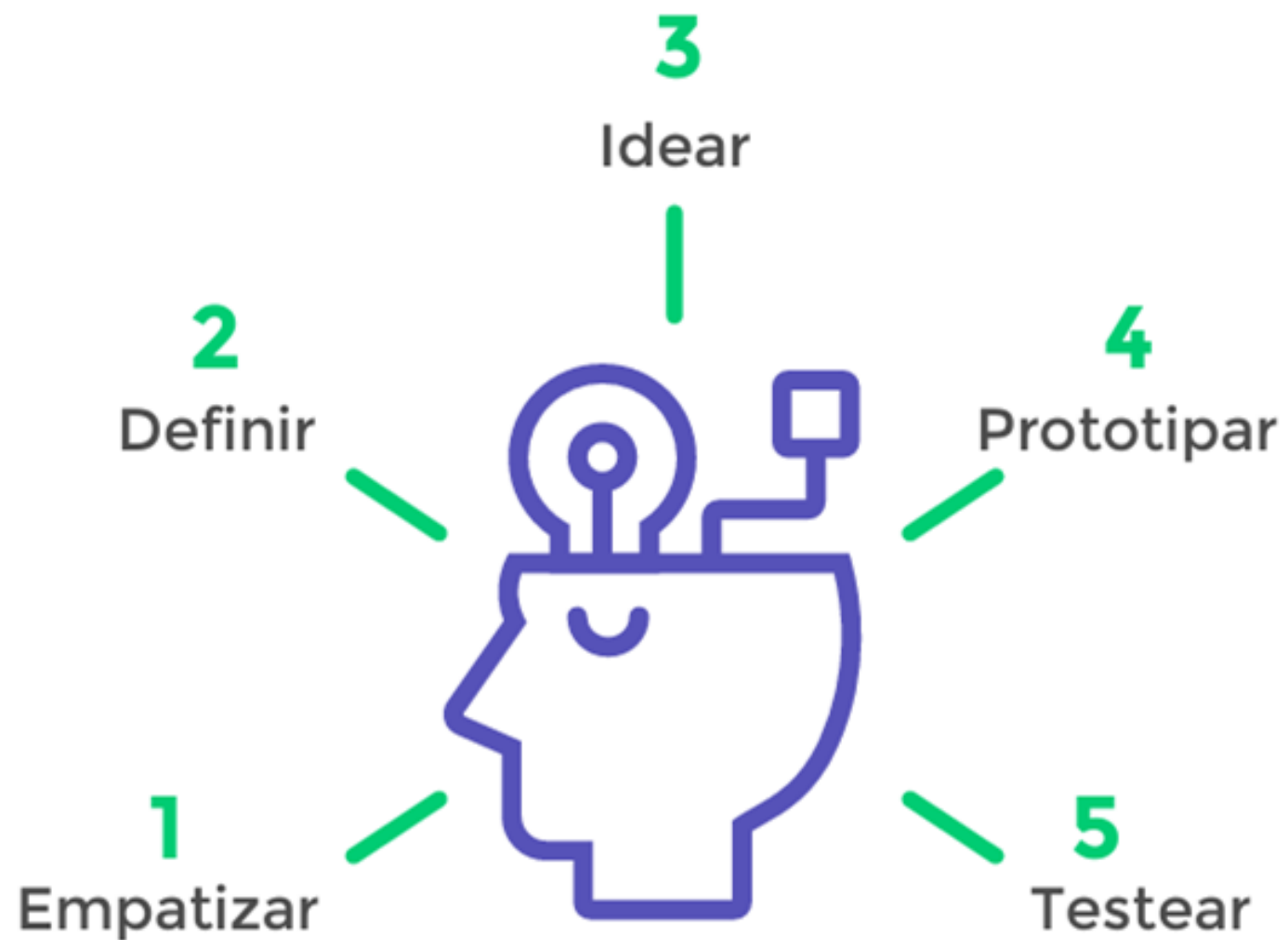
Las 3 aristas del Design Thinking



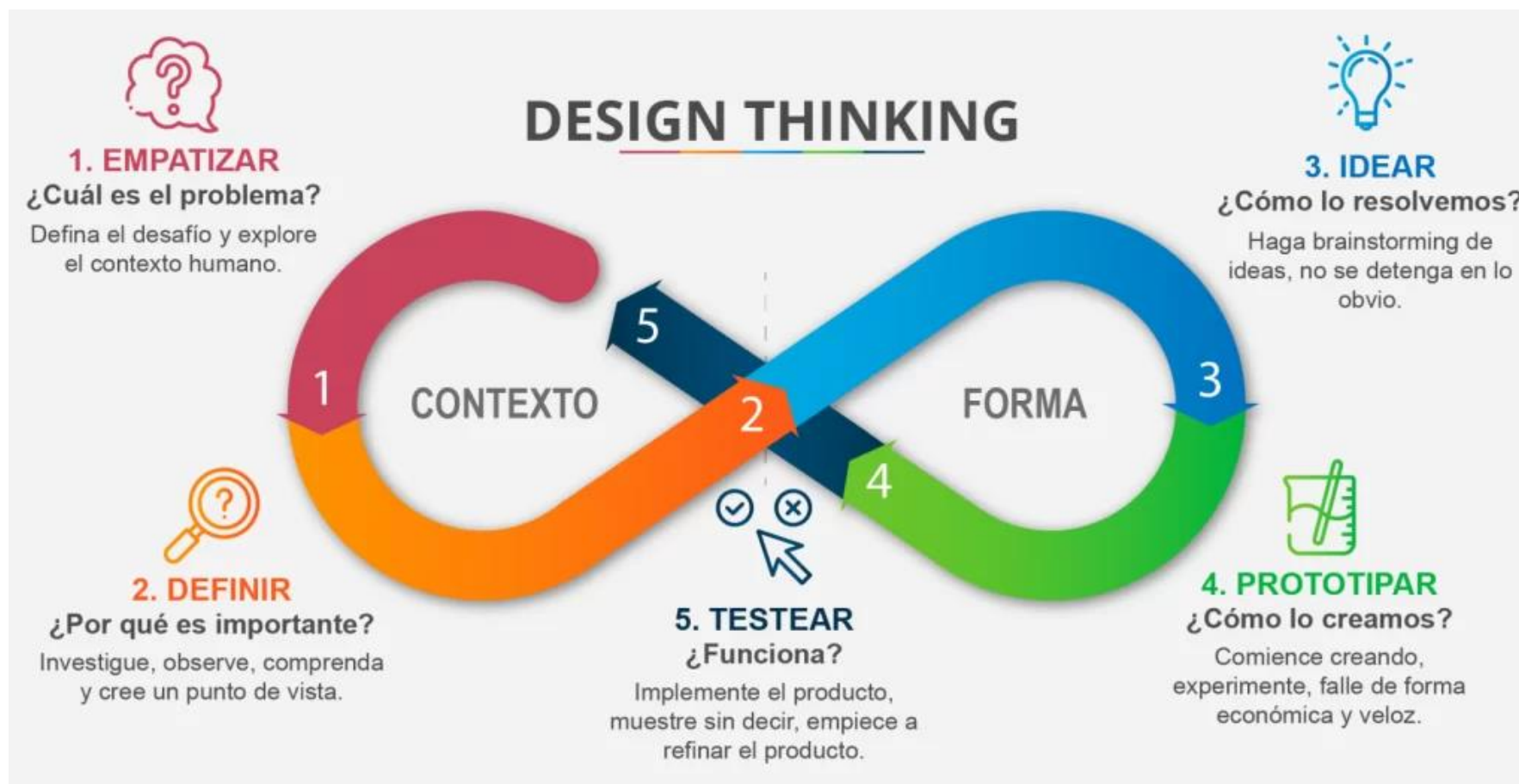
Las 3 aristas del Design Thinking



ETAPAS



ETAPAS

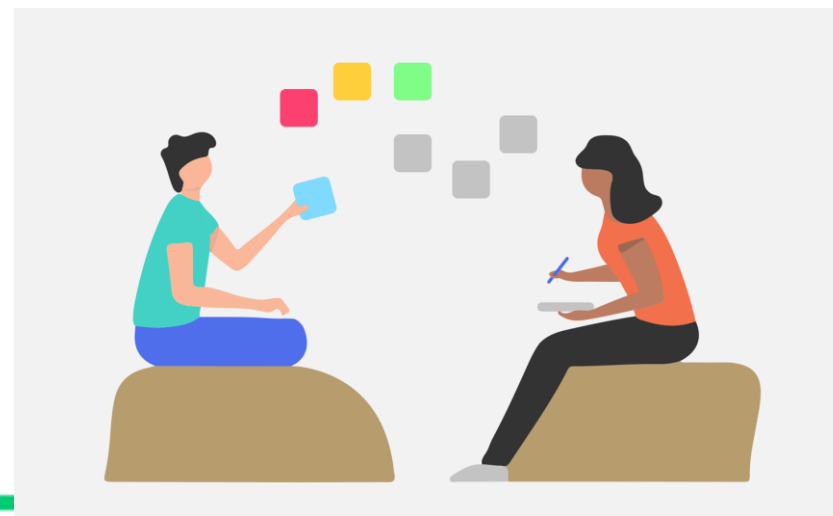


1 EMPATIZAR

Primero hay que **ponerse en el lugar de otro**, investigar para poder entender y comprender el comportamiento del usuario respecto a una problemática real.

Herramientas:

- Observación
- Entrevista
- Observación



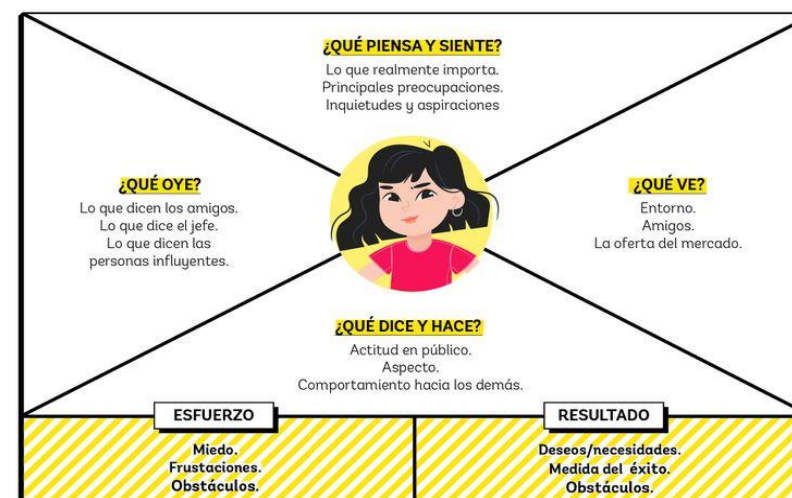
2 DEFINIR

Es la segunda fase de la metodología design thinking, aquí **analizamos toda la información y definimos cual es el problema real**. Al identificar los insights, destacamos las oportunidades de mejora e innovación.

Herramientas:

- How Might We

- Mapa de empatía



Herramientas:

- [illegible]

4 PROTOTIPAR

Es **hacer tangibles las ideas**; la única regla es usar la menor cantidad de recursos y en el menor tiempo. Los prototipos pueden ser de papel, bocetos, ilustraciones, bodystorming.

Herramientas:

- Bodystorming
- Proprotipo en papel
- Prototipo interactivo
- Story Board

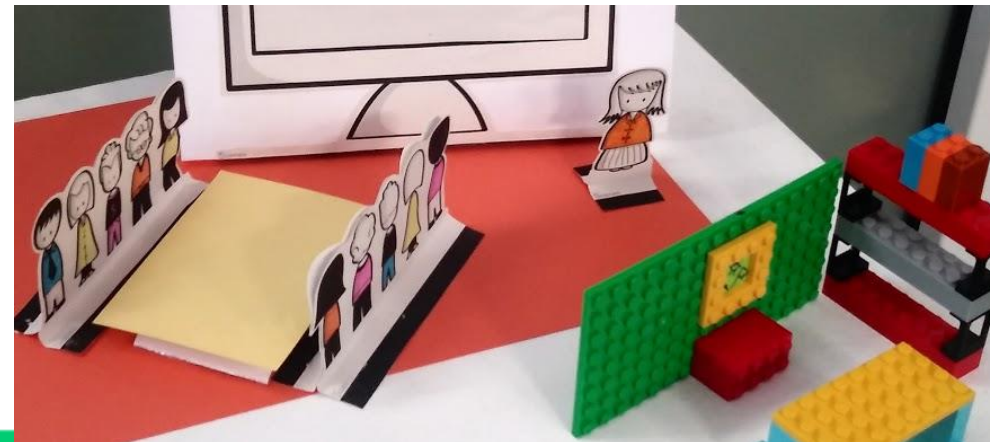


5 TESTEAR

Aquí **se prueban los prototipos con usuarios reales**, esto nos sirve para saber qué cosas se pueden mejorar, aprender rápido y sobre todo validar la utilidad de nuestra solución.

Herramientas:

- User Test
- Pruebas de concepto
- User Test de Guerrilla



El Design Thinking nos ayuda a crear productos y servicios innovadores basados en las necesidades de los clientes



Reduce
costes



Reduce el
riesgo



Mejora la
eficiencia



Mejora el
compromiso de los
colaboradores

Journey map

¿Sabemos contar historias?

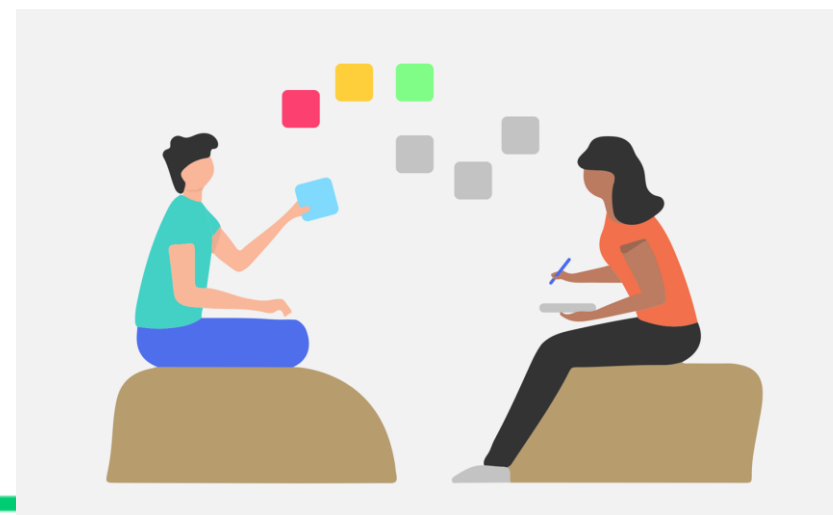


1 EMPATIZAR

Primero hay que **ponerse en el lugar de otro**, investigar para poder entender y comprender el comportamiento del usuario respecto a una problemática real.

Herramientas:

- Observación
- Entrevista
- Observación



Journey map

¿Qué es?

Una representación gráfica de la experiencia de usuario de un producto o servicio a lo largo del tiempo, desde la perspectiva de la Persona.



Journey map

¿Por qué?

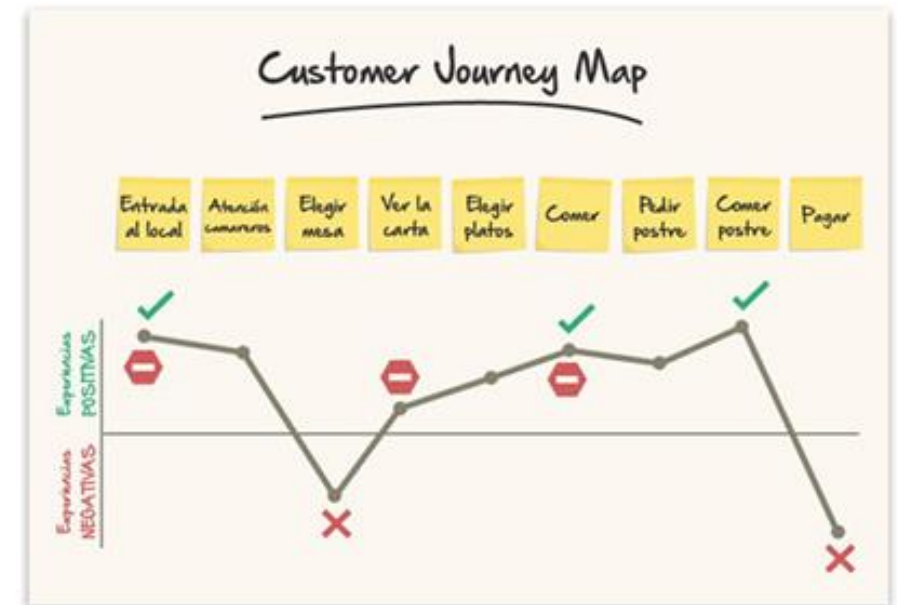
- Nos permite visualizar toda la experiencia del usuario a lo largo del tiempo.
- Captura lo que el usuario hace, piensa y siente en momentos concretos.
- Nos ayuda a identificar actores y artefactos relevantes, momentos críticos y oportunidades.



Journey map

¿Cómo?

1. Seleccionamos a nuestro usuario protagonista.
2. Definimos la situación que nos interesa dibujar y ponle un título a nuestro mapa.
3. Escribimos titulares que describan cada momento en el que se encuentra el usuario.
4. Escribimos y dibujamos una descripción de cada momento.
5. Identificamos puntos positivos y puntos de dolor.



Prototipado

Prototipado

¿Qué es un prototipo?

Cualquier artefacto u objeto, físico o digital, que permita al equipo o al usuario experimentar, interactuar y, en definitiva, probar e iterar.



Prototipado

¿Por qué prototipamos?

- Encontrar errores antes.
- Reducir costes y riesgos.
- Evitar malentendidos creando un lenguaje común.
- Generar nuevos descubrimientos.
- Ayudarnos a filtrar, evaluar e identificar las mejores ideas.
- Usar los prototipos como herramienta poderosa de creación en equipo.



Prototipado

Preguntas clave antes de prototipar

- ¿Por qué queremos hacer un prototipo?
- ¿Qué objetivos tiene ese prototipo?
- ¿Qué queremos hacer o saber con él?
- ¿Quién es nuestro público objetivo?
- ¿Qué técnica de prototipado vamos a utilizar?
- ¿Qué situación o escenario vamos a prototipar?



¡ Gracias !



Johnny Martinez

[Linkedin](#)

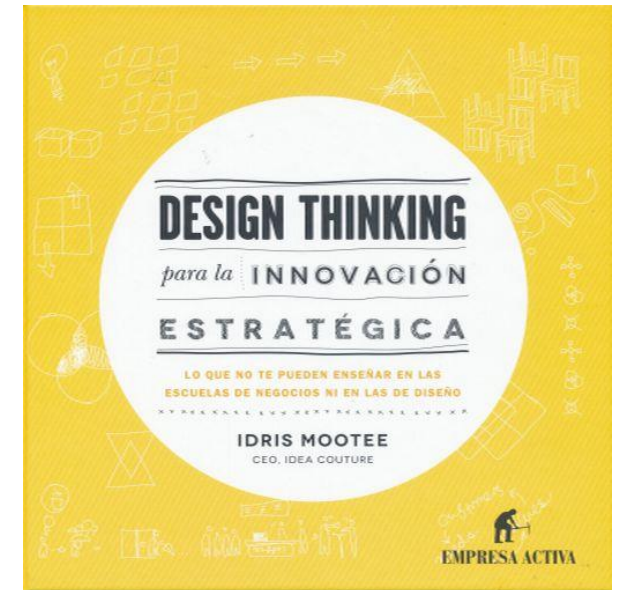
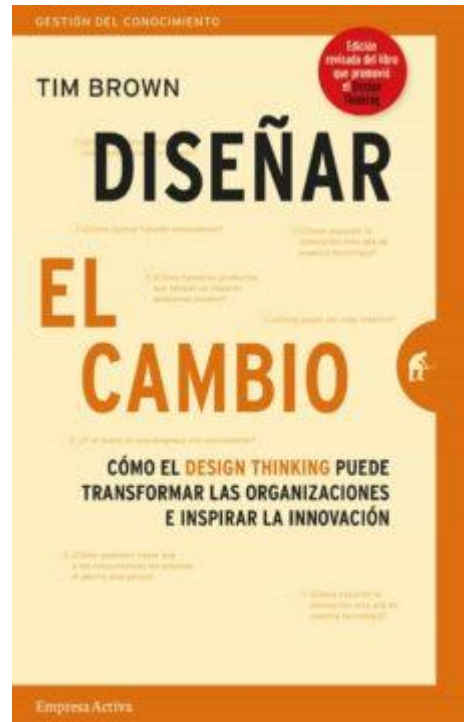
johnny@enestadobeta.la



975-554-910

Libros

Webinar
Exportador



Problema

En los países del tercer mundo es habitual que haya **niños prematuros de tan solo 01 mes que fallecen en sus primeras 24 horas de vida debido a la hipotermia.**

Esto es algo que sucede en Nepal y a la Stanford D. school le propusieron el reto de solucionar este problema diseñando incubadoras de bajo coste.

¿Problema?

Este es el primer éxito del design thinking:

Diagnosticar el verdadero problema. De nada hubiera servido que hubiéramos comprado mil incubadoras y las hubiésemos puesto en el hospital...

¿Cómo podría el design thinking solucionar este problema?

Quizás llevando las incubadoras a los niños, en lugar de llevar a los niños a las incubadoras. Tras ese insight inspirador, diseñaron una especie de saco de dormir incubadora.





**Johnny
Martinez
Palomino**

Consultor en Innovación

Johnny@enestadobeta.la

**Seminarios Virtuales Miércoles del
Exportador**

**Preguntas y
Respuestas**