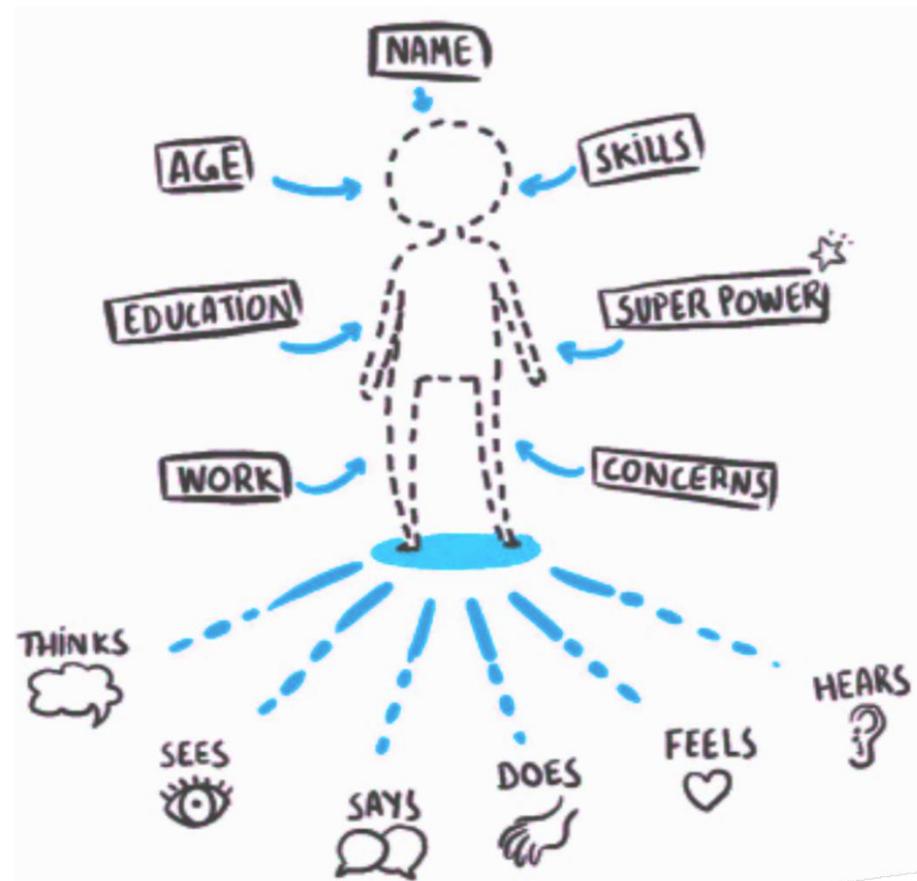


# Design Thinking

## Guía de **eraneos**



# Ponte en la mentalidad correcta

Design Thinking es más que un proceso. Es una forma de pensar y actuar.

La creatividad es la inteligencia divirtiéndose.

Es increíble lo que se puede lograr cuando no estás pendiente de quién se lleva el beneficio.



Trabaja en equipo.

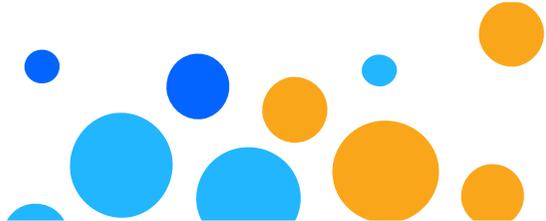
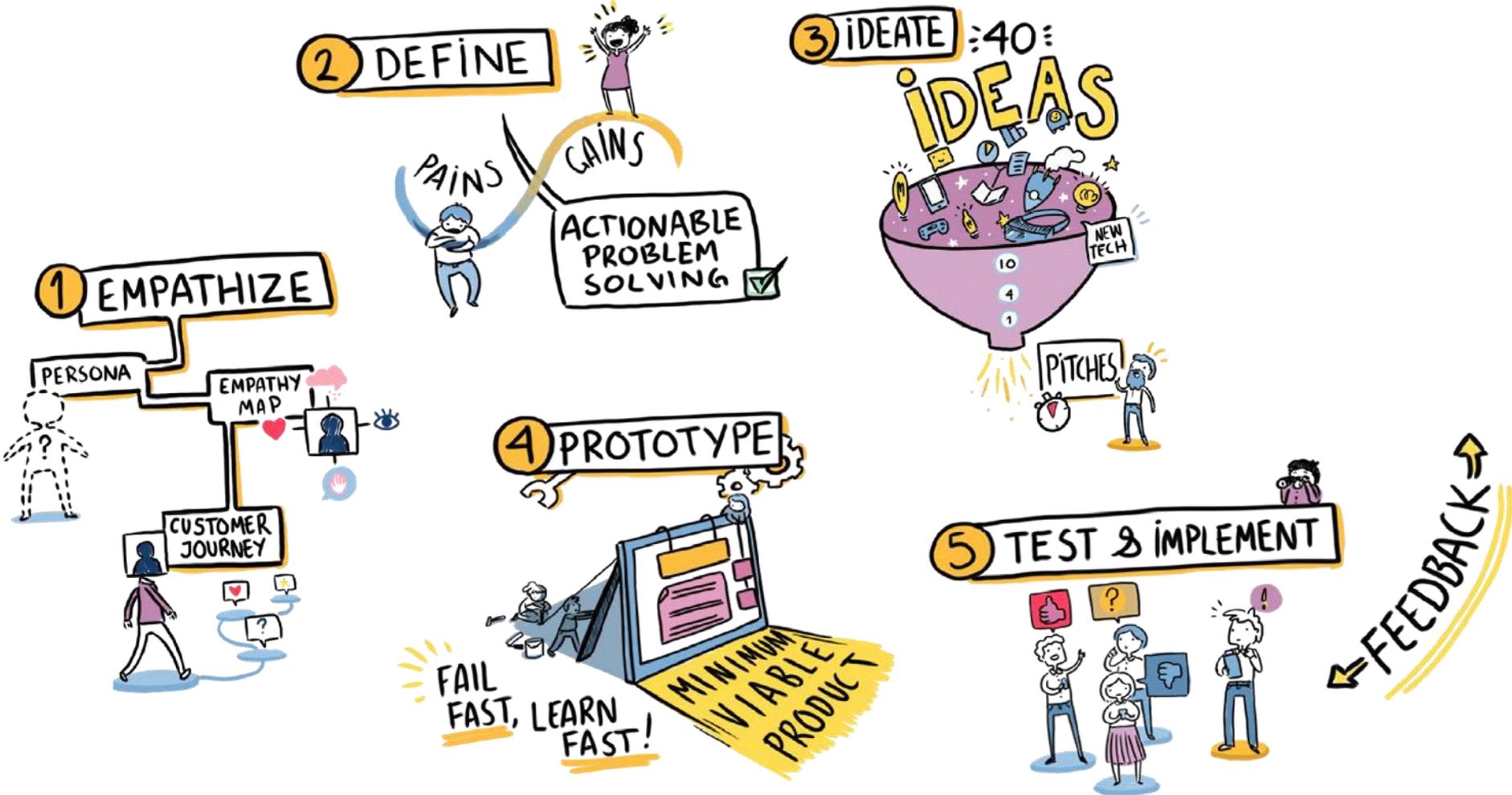
Los equipos que celebran pequeños éxitos obtienen más beneficio que los que no lo hacen. Está bien chocar los cinco el uno con el otro.

¡No te olvides de disfrutar!

El fracaso es parte del proceso. No tengas miedo de probar algo nuevo. ¿Fracasaste? ¡Genial! Aprenderás de tu fracaso.



# El proceso de Design Thinking



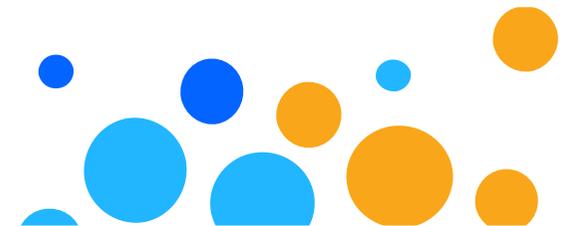
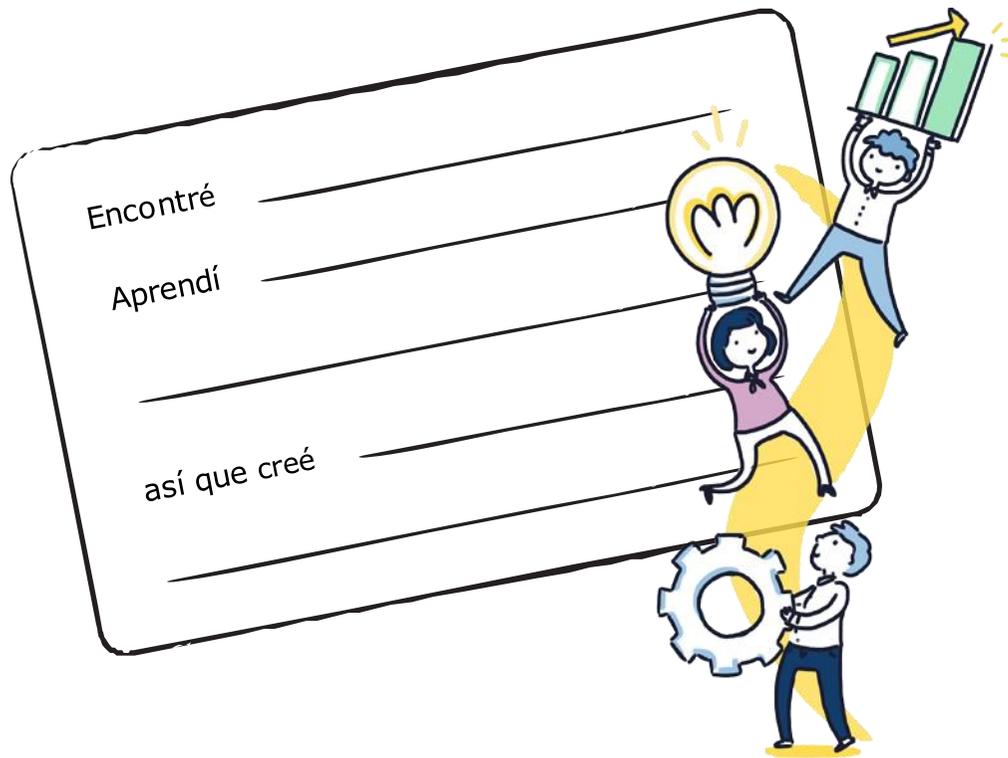
# Antes de empezar...

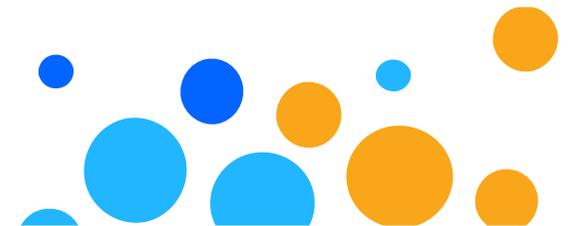
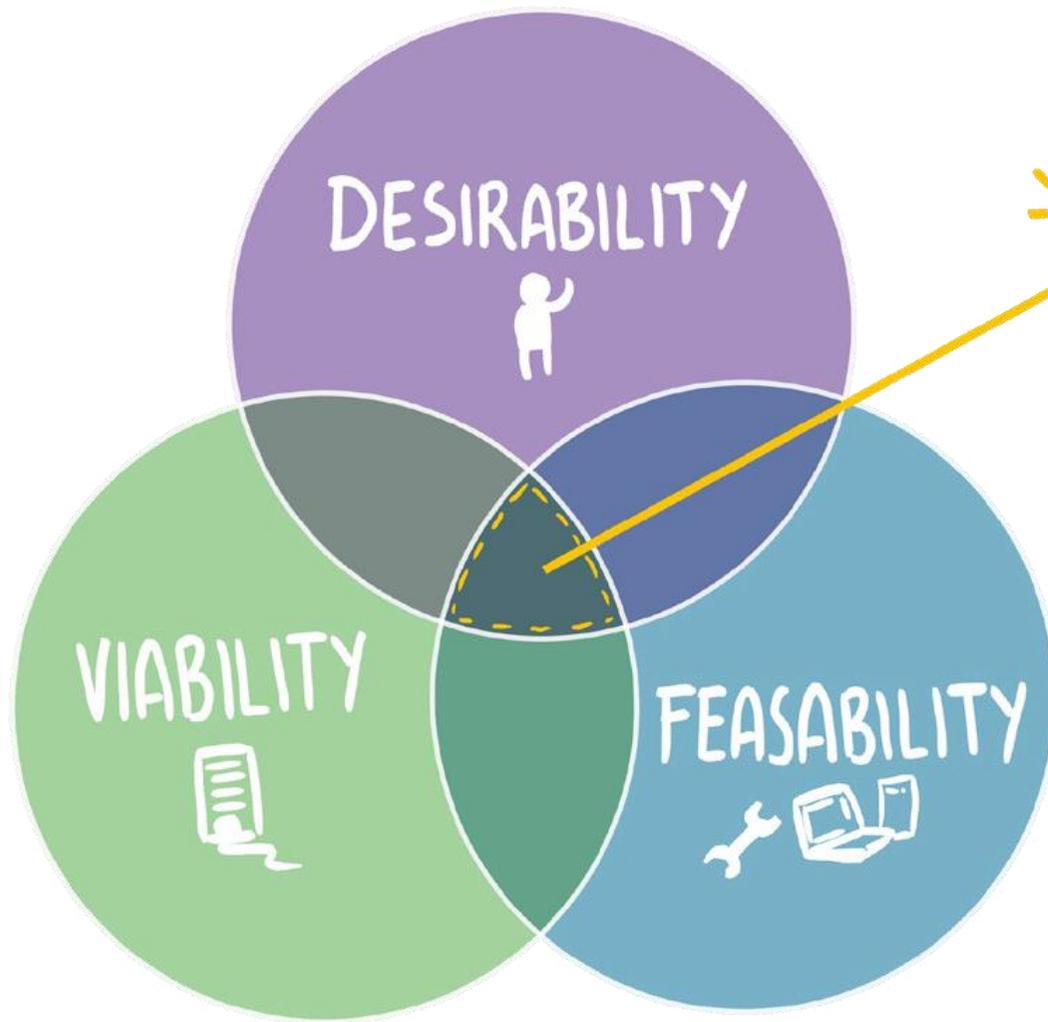
¿Cuál es el reto?

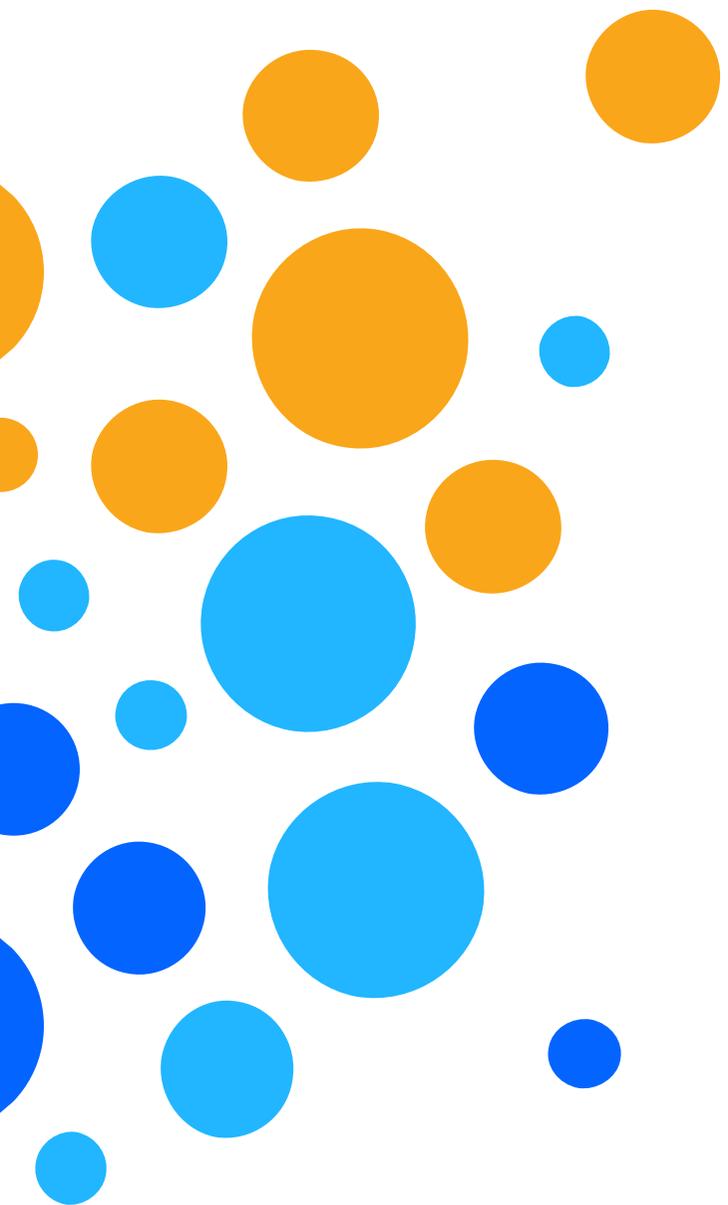
¿Qué tipo de problema estás resolviendo?

¿O cuál es tu meta?

Formula tu reto o meta aquí:







# 1 EMPATHIZE

PERSONA



EMPATHY MAP



CUSTOMER JOURNEY



# Comencemos por la empatía

## Realiza una investigación previa para comprender mejor a tu cliente

Antes de comenzar la lluvia de ideas, nos gustaría tener una mejor visión del cliente. Así definamos a la **Persona**. ¿Quién es? ¿Cómo se gana la vida? ¿A qué dedica el tiempo libre? etc.

Haz que tus **Personas** sean lo más realistas posible. Trata de imaginar realmente que eres esa persona cuando aportes tus ideas sobre el **mapa de empatía**.

¿Cuál es la mayor preocupación de esta persona? ¿Cuál fue la última discusión de esta persona sobre (negocios y / o vida privada)?  
¿En qué fue lo primero que pensó esta persona cuando se despertó esta mañana?

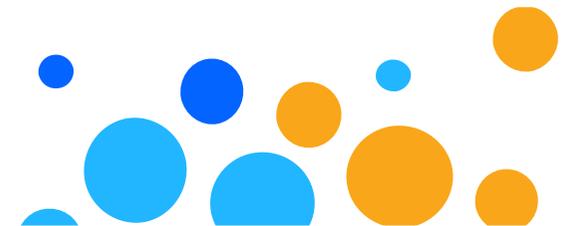
**01**  
Emphasize

**02**  
Define

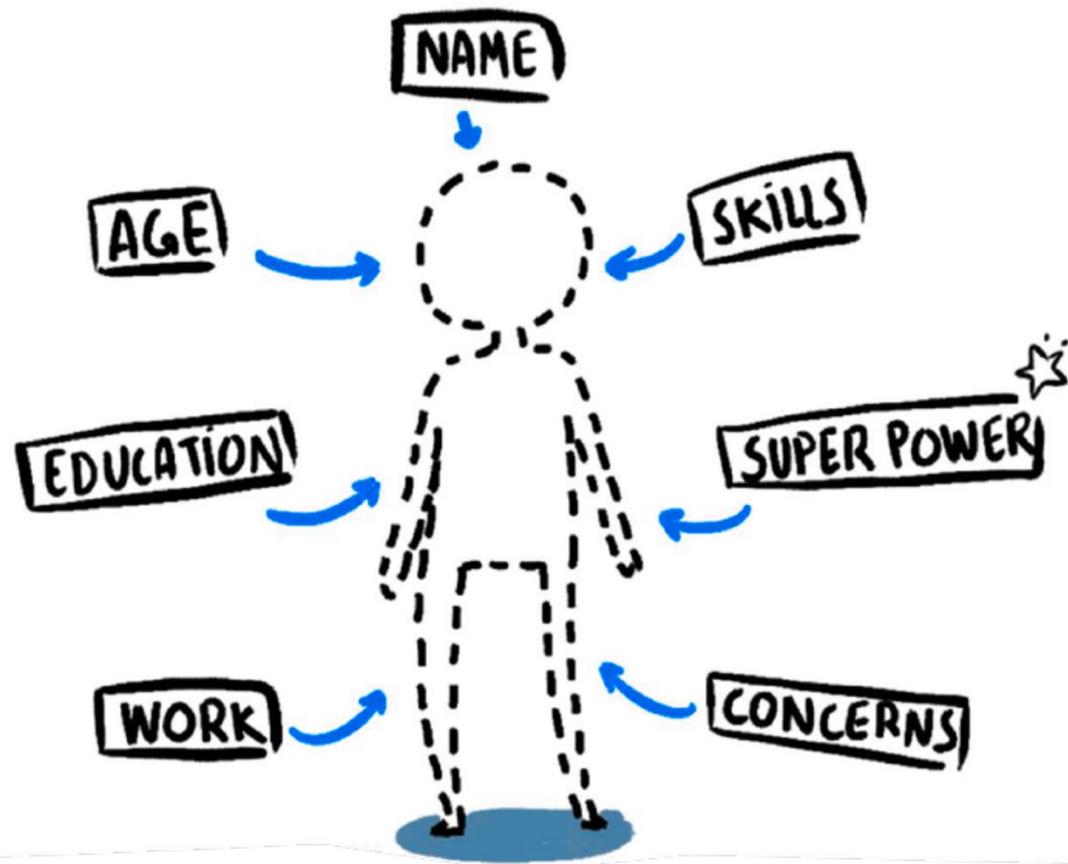
**03**  
Ideate

**04**  
Prototype

**05**  
Test &  
Implement



# DEVELOP A PERSONA



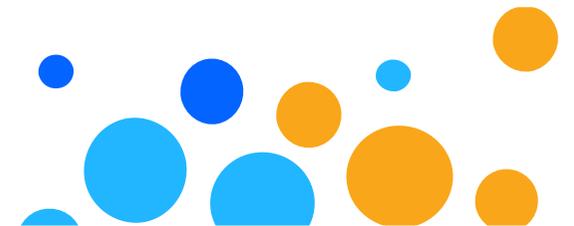
**01**  
Emphasize

**02**  
Define

**03**  
Ideate

**04**  
Prototype

**05**  
Test &  
Implement

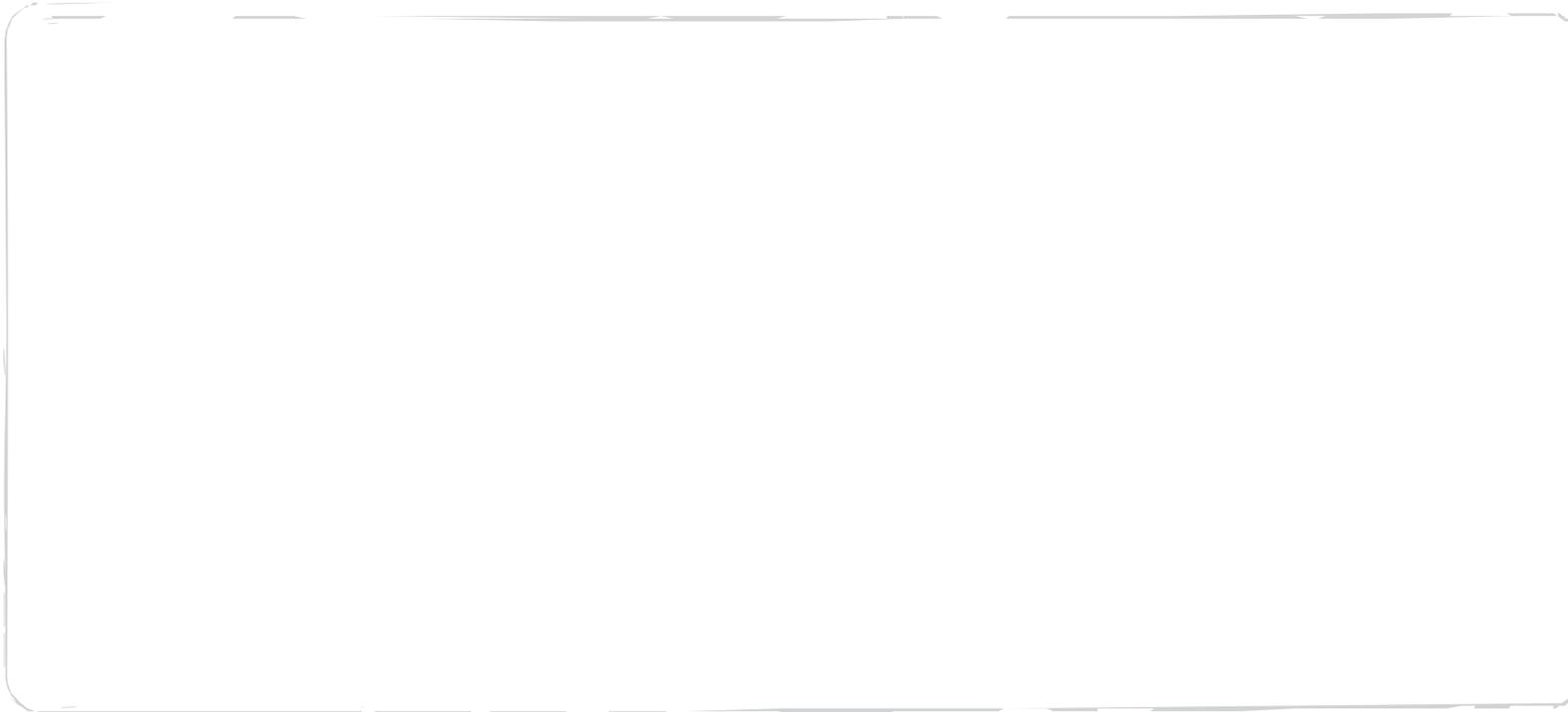


# Crea tu persona!

## Dibuja a tu Persona y escribe sus características

Nombre de tu Persona:

\_\_\_\_\_



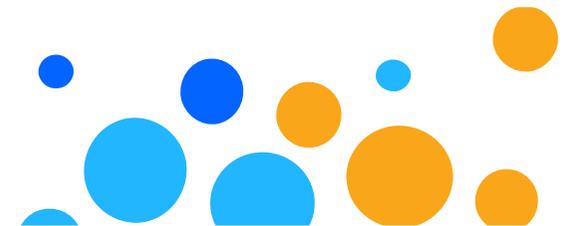
**01**  
Emphatize

**02**  
Define

**03**  
Ideate

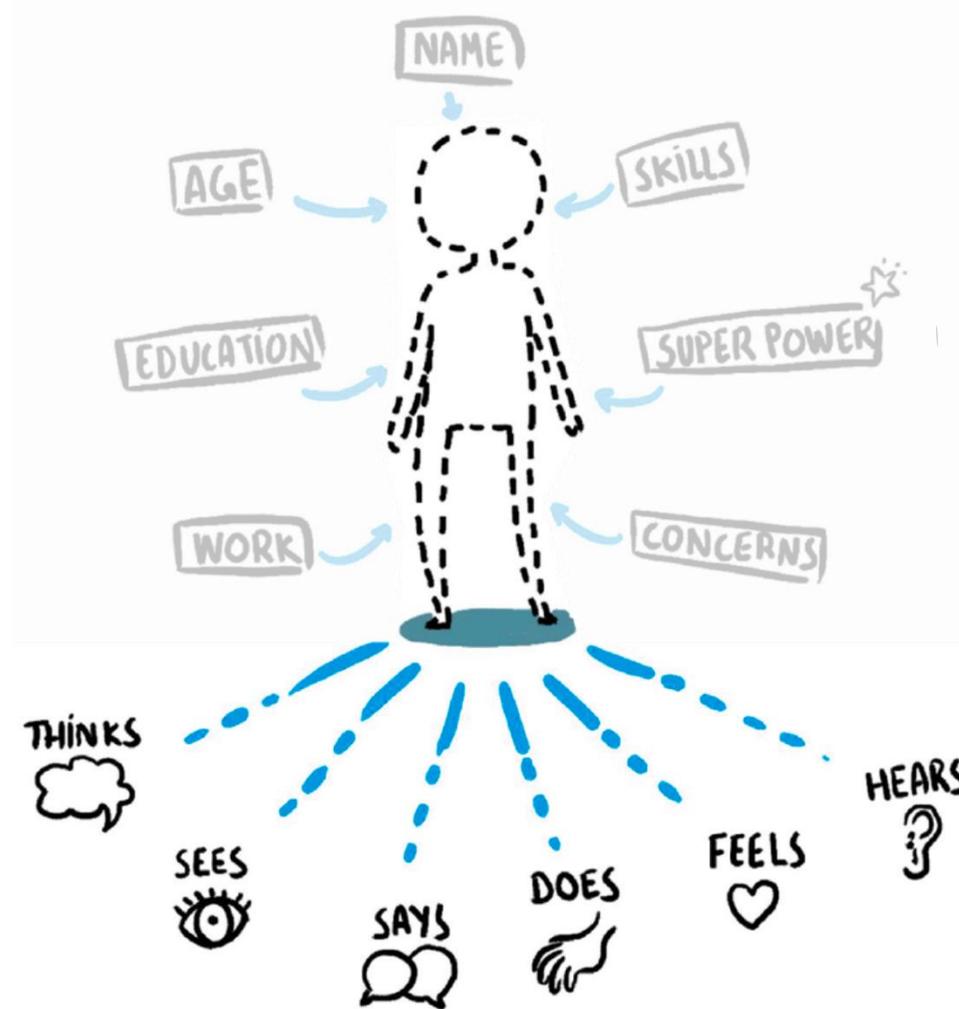
**04**  
Prototype

**05**  
Test &  
Implement

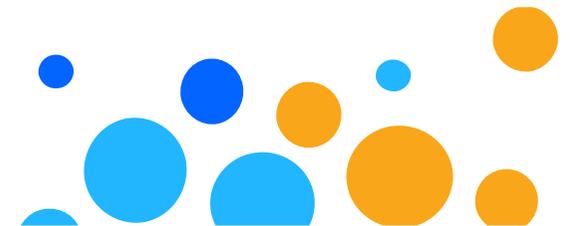


# ¡Empaticemos!

Ahora que tenemos una imagen de nuestra **Persona** la llevamos a un nivel más profundo. Queremos tener una comprensión profunda de nuestra persona y de cómo ven el mundo.



- 01**  
Emphatize
- 02**  
Define
- 03**  
Ideate
- 04**  
Prototype
- 05**  
Test & Implement



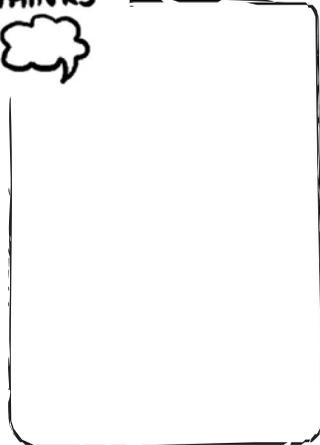
# ¡Empatiza con tu Persona!

Seamos más específicos.

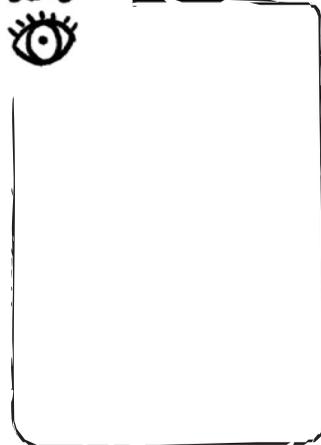
¿Cuáles son los pensamientos de tu persona?

¿Qué dicen sobre el reto?

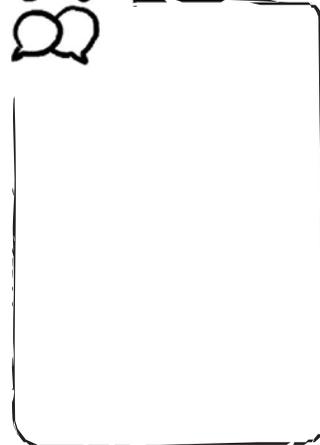
THINKS  

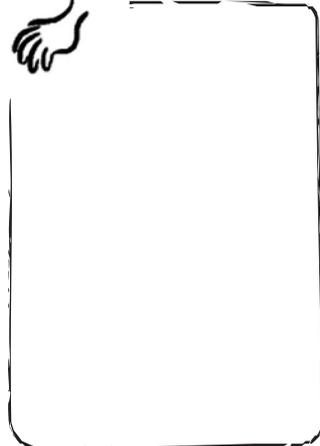
SEES  

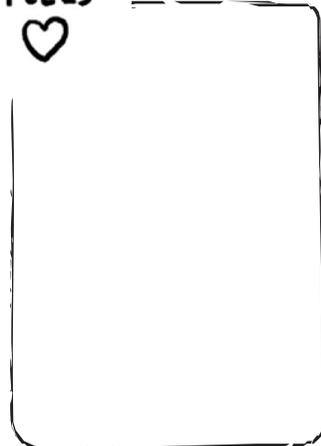
SAYS  

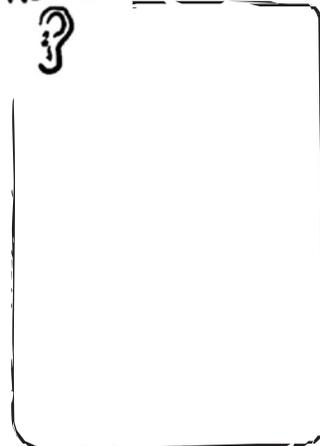
DOES  

FEELS  

HEARS  

**01**

Emphatize

**02**

Define

**03**

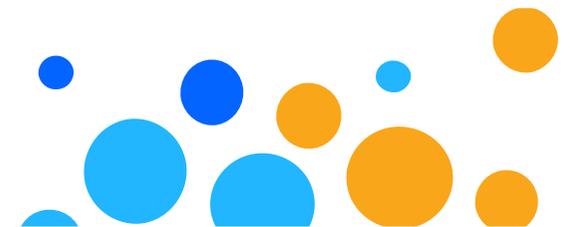
Ideate

**04**

Prototype

**05**

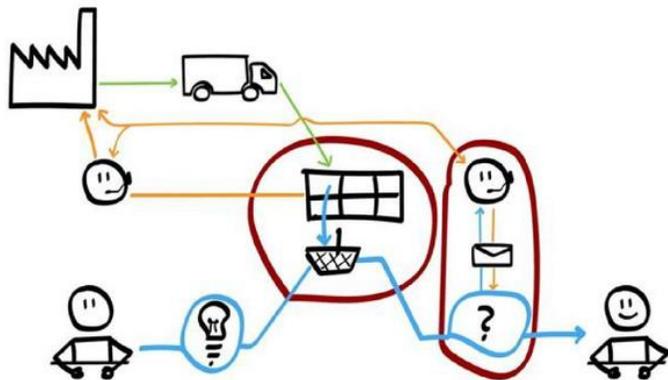
Test & Implement



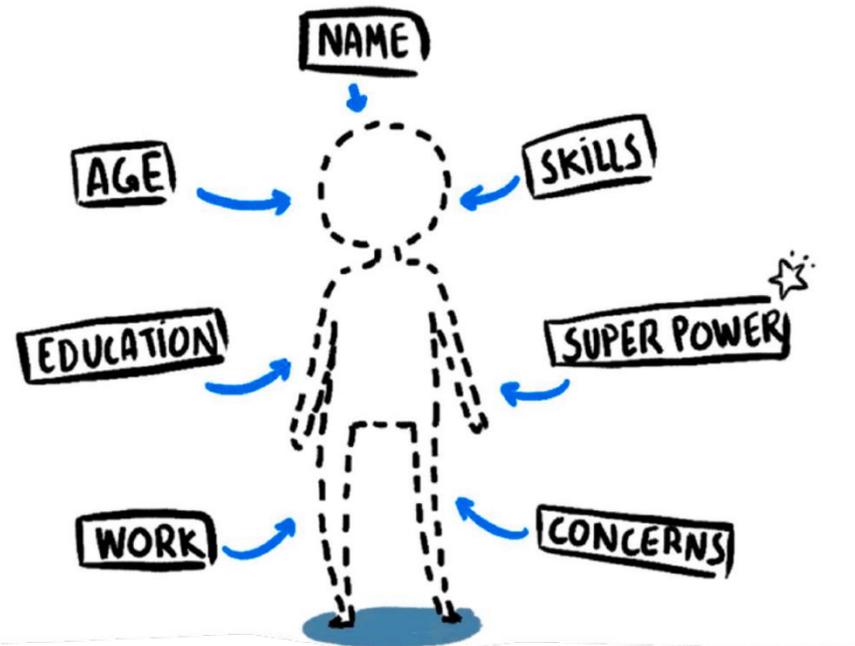
# Crear el Customer Journey

Describe aquí la situación actual tal, y cómo la **Persona** está haciendo uso del servicio o producto. Hazlo sencillo y concéntrate en los pasos clave en el proceso de compra.

Enfócate en los puntos de contacto que tu **Persona** encuentra en este viaje.



## DEVELOP A PERSONA



01

Emphasize

02

Define

03

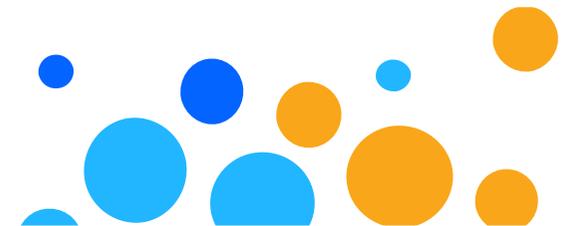
Ideate

04

Prototype

05

Test & Implement





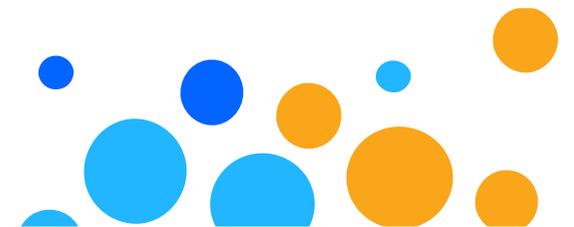
**01**  
Emphasize

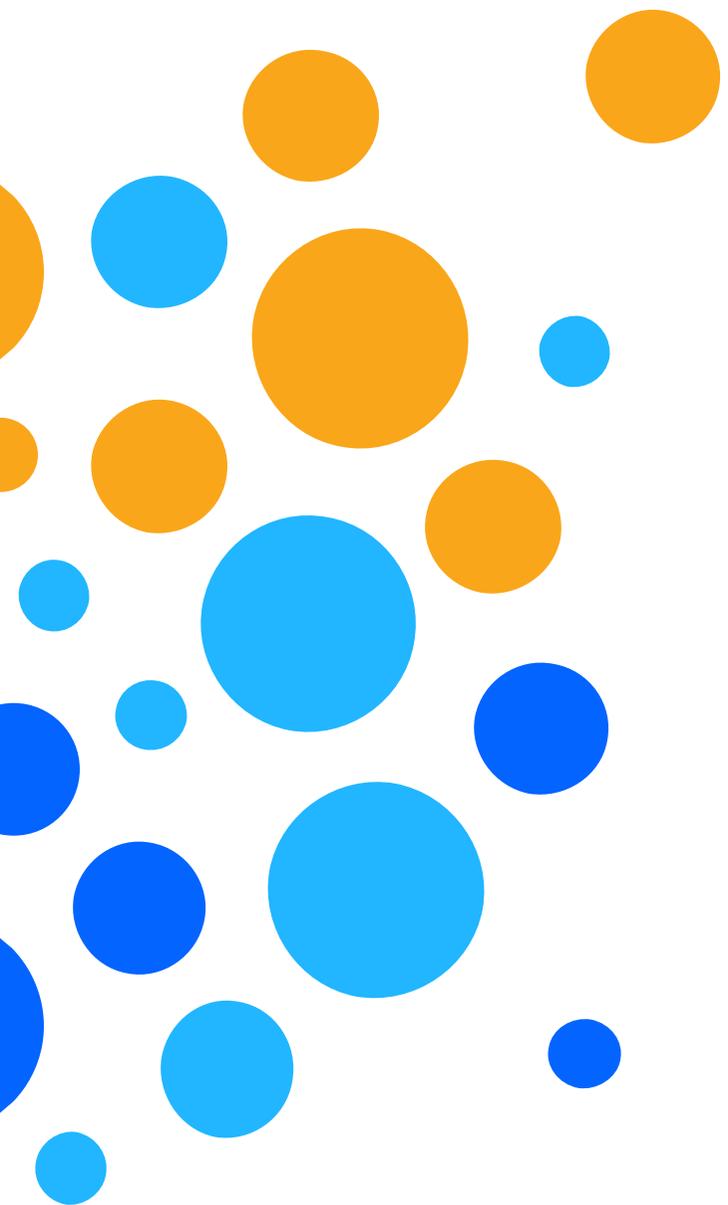
**02**  
Define

**03**  
Ideate

**04**  
Prototype

**05**  
Test &  
Implement





## 2 DEFINE



# ¿Qué está pasando?

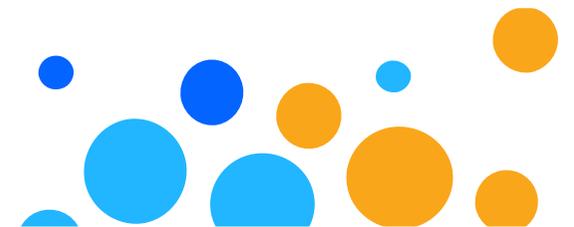
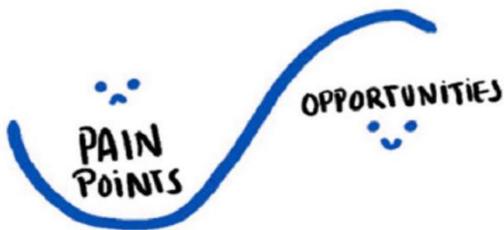
Enumera aquí 5 puntos débiles y 5 oportunidades del viaje de tu persona como cliente, clasificándolas por impacto. Hágalo concreto: ¿Cuáles son los puntos de dolor? ¿Cuáles son las oportunidades?

## PAIN POINTS

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

## OPPORTUNITIES

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_



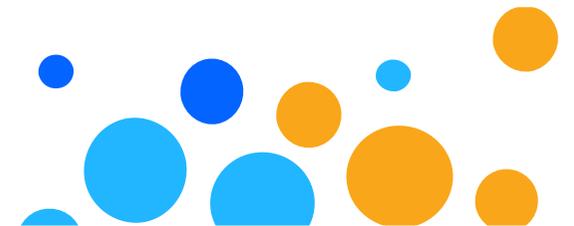
**01**  
Emphatize

**02**  
Define

**03**  
Ideate

**04**  
Prototype

**05**  
Test &  
Implement



# Redefine tu reto

¡Reflexionemos!  
¿Sigue siendo preciso  
el reto definido?  
Comprueba los  
puntos débiles y  
las oportunidades  
de la persona  
que has creado.  
Redefine tu reto.



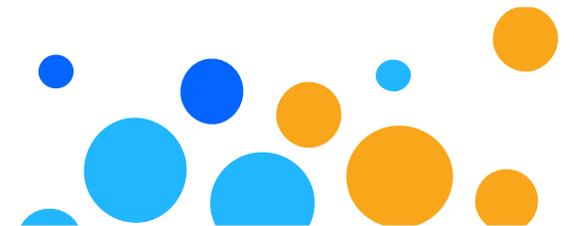
**01**  
Emphasize

**02**  
Define

**03**  
Ideate

**04**  
Prototype

**05**  
Test &  
Implement



3 IDEATE :40:

IDEAS



PITCHES





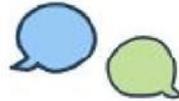
GO FOR QUANTITY

BE VISUAL



**YES**  
INSTEAD OF  
NO OR BUT

ONE CONVERSATION  
AT A TIME



BUILD ON THE



IDEAS  
OF OTHERS

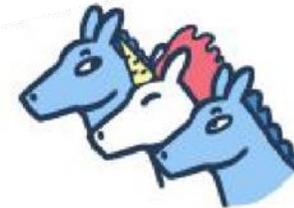


STAY FOCUSED  
ON THE CHALLENGE

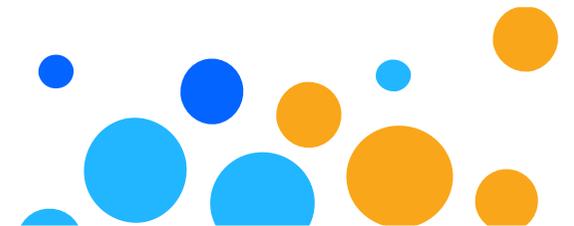
ENCOURAGE  
WILD  
IDEAS



DEFER JUDGEMENT



- 01 Emphasize
- 02 Define
- 03 Ideate**
- 04 Prototype
- 05 Test & Implement



# Métodos de Ideación

**01**  
Emphatize

**02**  
Define

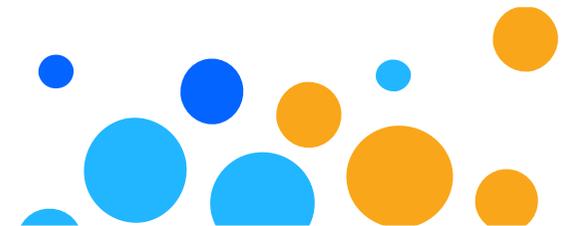
**03**  
Ideate

**04**  
Prototype

**05**  
Test &  
Implement

## Lluvia de ideas / escritura de ideas

Escribe **40 (!) ideas** para responder a su reto





## Método del héroe



Piensa en un  
**héroe personal o**  
**en tu Persona.**  
¿Cómo resolverían  
el problema?  
¿Qué idea elegirían?

## Pregunta de activación

Usa preguntas para  
estimular nuevas ideas..



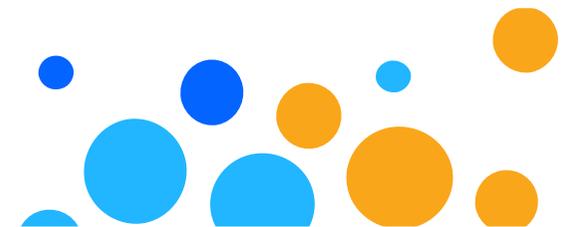
**01**  
Emphatize

**02**  
Define

**03**  
Ideate

**04**  
Prototype

**05**  
Test &  
Implement



# Haz una lista de sus +40 ideas

Propón **por lo menos 40 ideas** que sean valiosas para tu Persona y apoyen el reto de hoy.



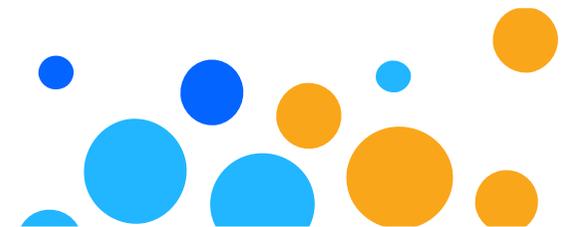
**01**  
Emphatize

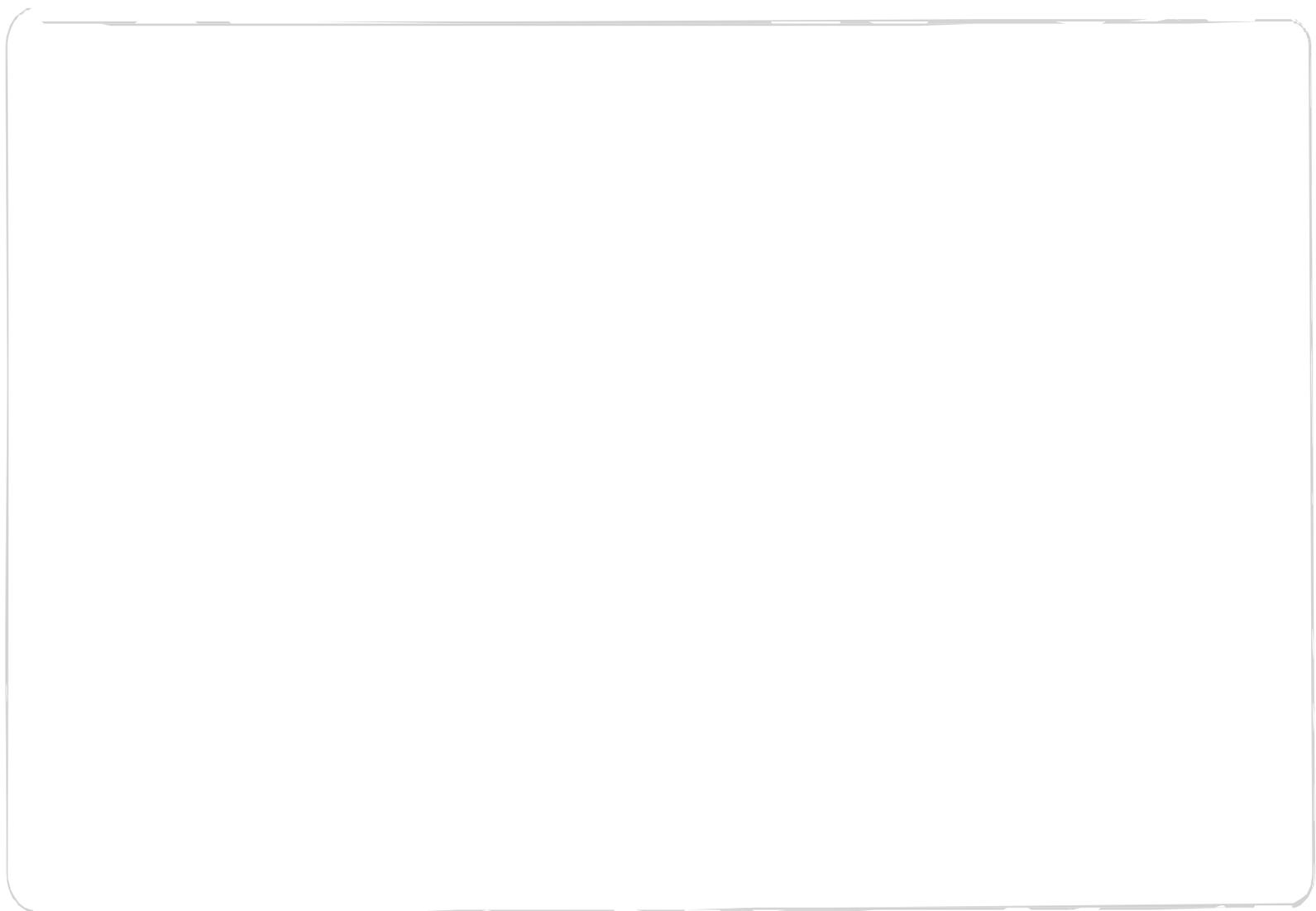
**02**  
Define

**03**  
Ideate

**04**  
Prototype

**05**  
Test &  
Implement





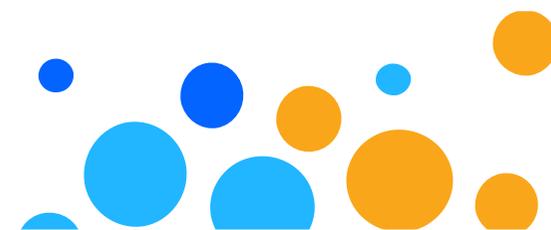
**01**  
Emphatize

**02**  
Define

**03**  
Ideate

**04**  
Prototype

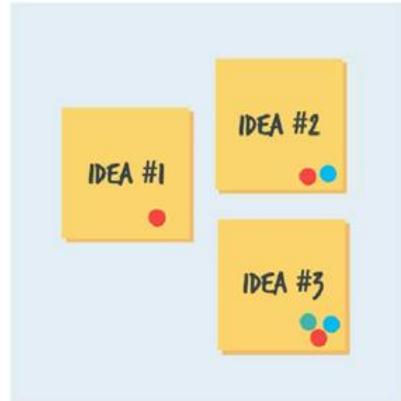
**05**  
Test &  
Implement



# Selección de ideas

Primero agrupa tus ideas.

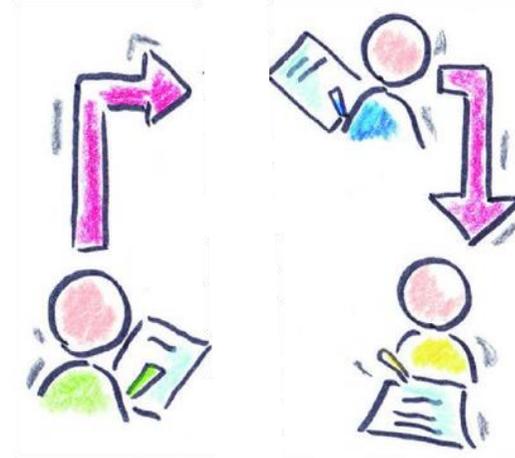
¿Qué ideas responden al mismo reto?



## ¡Vamos a votar!

Ahora que las ideas están agrupadas, cada miembro del equipo puede poner un punto junto a la idea que más le guste. Cada miembro del equipo tiene 5 puntos.

Ahora tienes una lista de las mejores ideas que puedes discutir y luego una nueva lista con el top 3, repite.... ¡hasta que sólo te quede una idea!

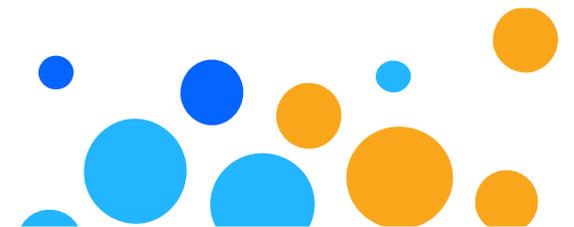


## Matar la idea

- 1 - Elige una idea poco convencional
- 2 - Escribe una razón por la cual fallaría
- 3 - Anota una forma de contrarrestar las críticas

Consejo: Prueba esto con tus compañeros de equipo. Después de cada paso, da su hoja a tu vecino y deja que ellos realicen el siguiente paso por ti.

- 01 Emphatize
- 02 Define
- 03 Ideate**
- 04 Prototype
- 05 Test & Implement



# La idea que hemos seleccionado es:



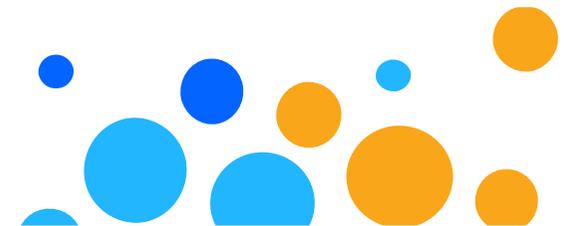
**01**  
Emphatize

**02**  
Define

**03**  
Ideate

**04**  
Prototype

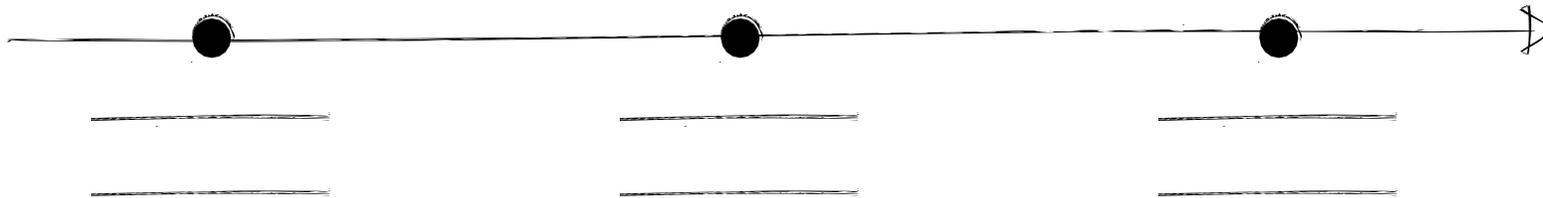
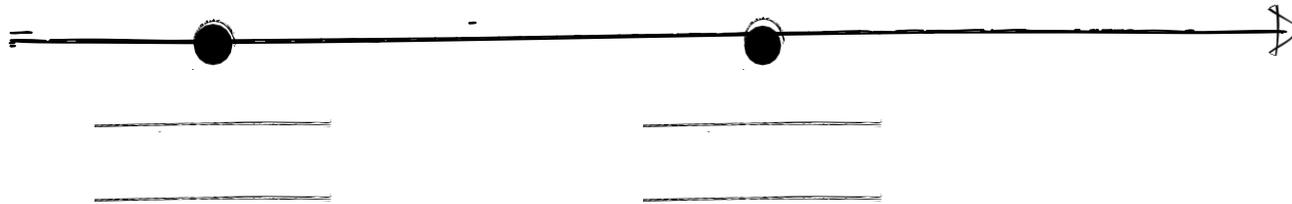
**05**  
Test &  
Implement



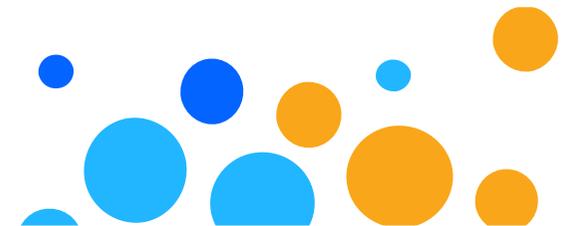
# Crear el futuro Customer Journey

Crea el futuro viaje del cliente basado en la idea que seleccionasteis.  
Comienza en el mismo punto que el viaje del cliente actual.

Tiene que ser relevante y crear valor para tu Persona.



- 01**  
Emphatize
- 02**  
Define
- 03**  
Ideate
- 04**  
Prototype
- 05**  
Test & Implement



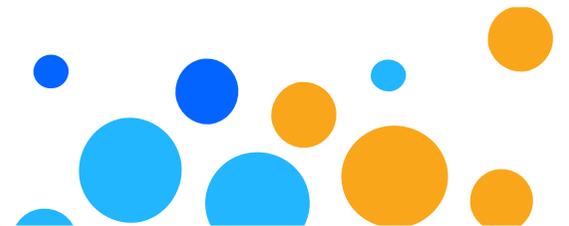
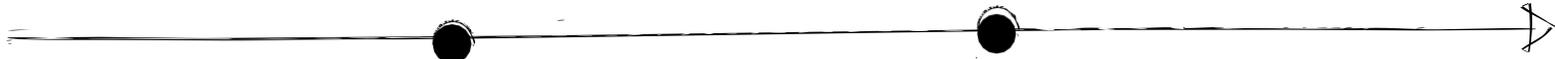
**01**  
Emphasize

**02**  
Define

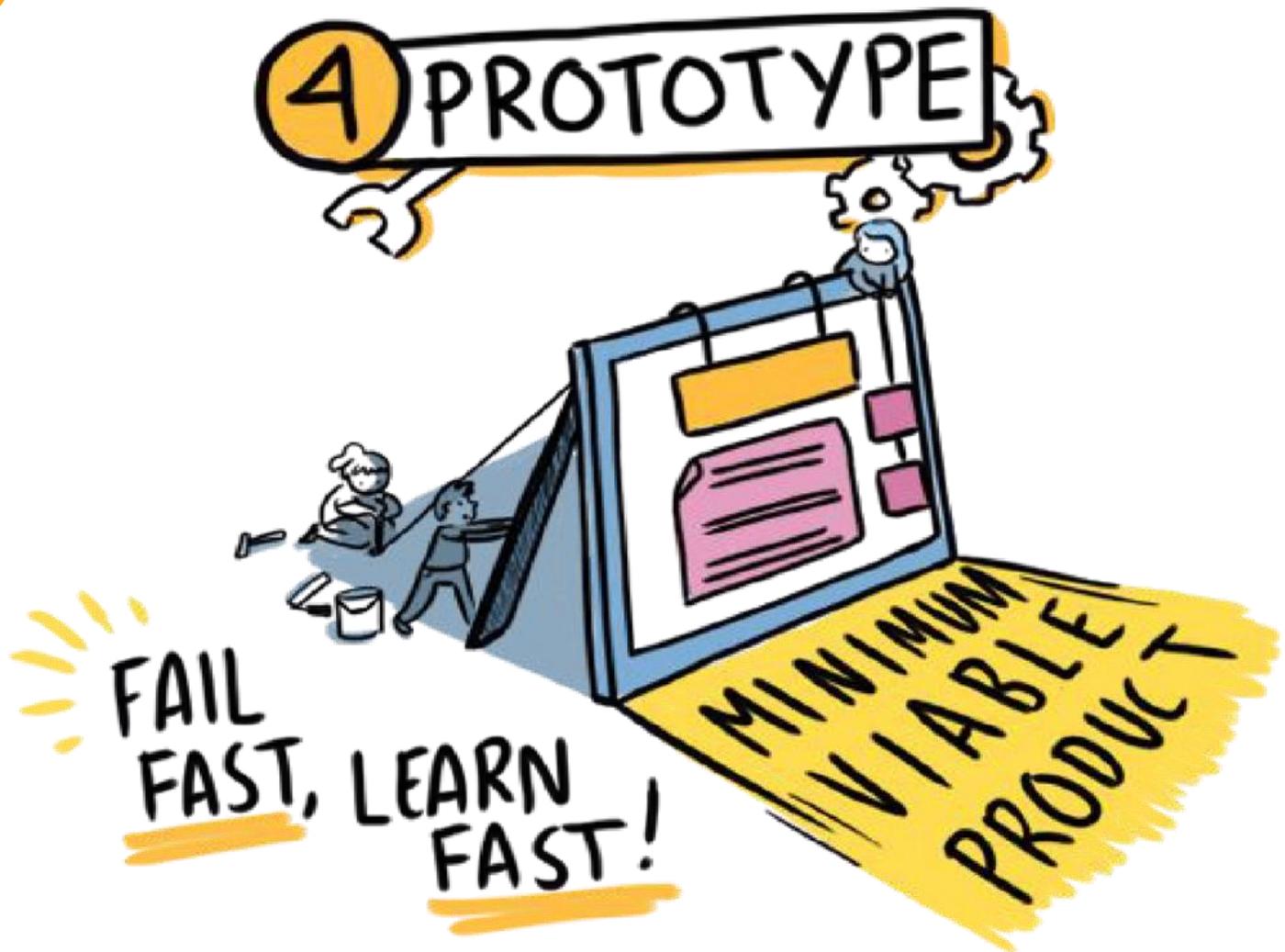
**03**  
Ideate

**04**  
Prototype

**05**  
Test &  
Implement



# 4 PROTOTYPE



# iPrototipemos!

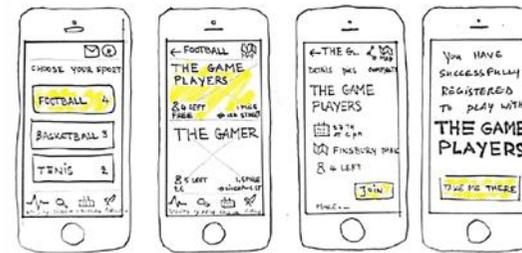
Hacer un prototipo puede parecer un paso difícil, pero no lo es. Simplemente empieza. El truco es crear algo con lo que tu Persona pueda interactuar. De esta manera recibirás retroalimentación - el ingrediente esencial para la mejora.

Prueba con una hoja de ruta o esboce la solución, o crea un discurso.

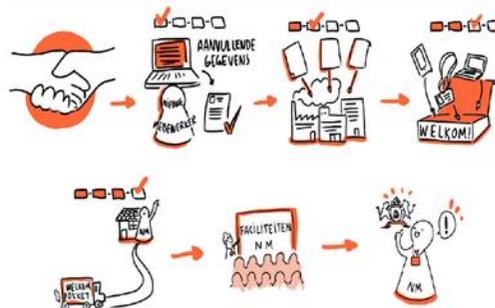
Mapa



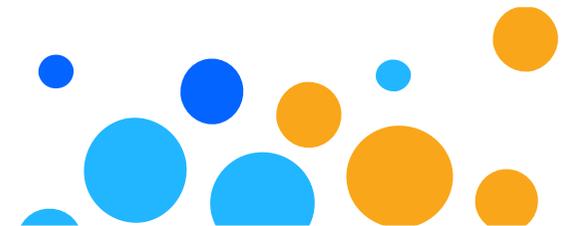
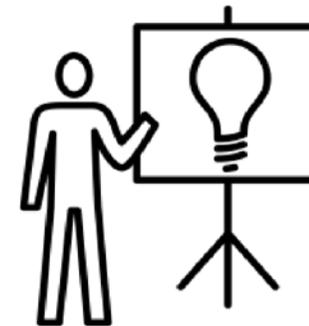
Hacer un boceto



Storyboard



Discurso



# Trucos del prototipado

¿Aún no has empezado con tu prototipo? Prueba estos consejos. Y recuerda: Prueba rápido - Falla rápido - Ajusta rápido.

¿Tu idea es parte de una aplicación o sitio web? Entonces **dibuja** la página principal.

¿Tu idea es un producto?

**Constrúyelo!** Usa papel, Lego o plastilina.

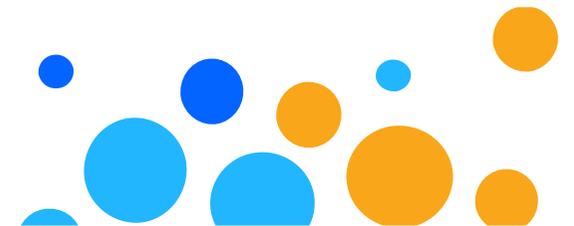
**Llévalo al siguiente nivel**

Utiliza una aplicación como Marvel, o utiliza una herramienta de creación de prototipos.

Pero se realista. ¿Cuál es la manera más rápida de empezar?

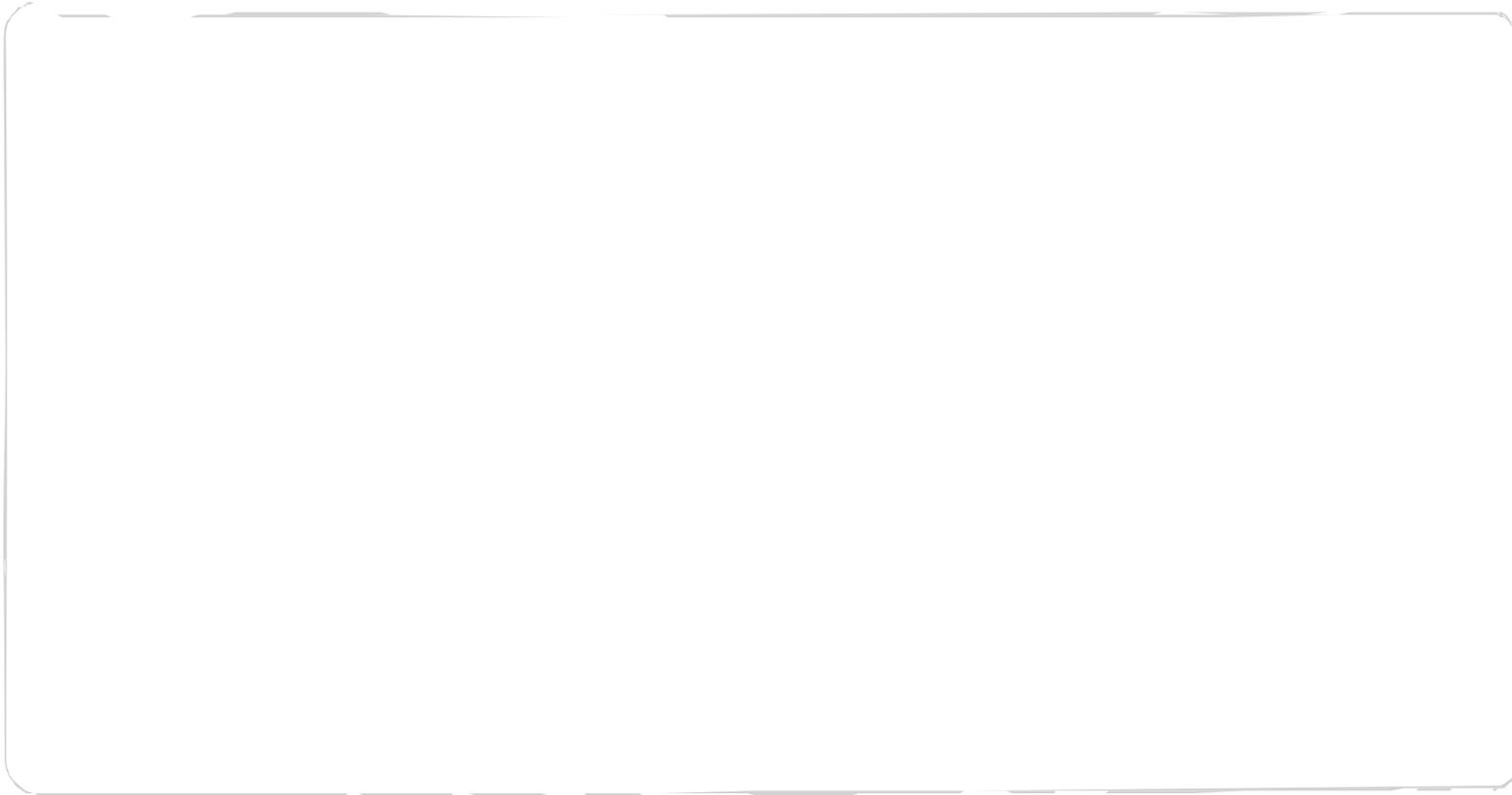
- 01 Emphatize
- 02 Define
- 03 Ideate
- 04 Prototype
- 05 Test & Implement

## Journey through Prototypes



# Revisemos el prototipo

A continuación, visualice su prototipo



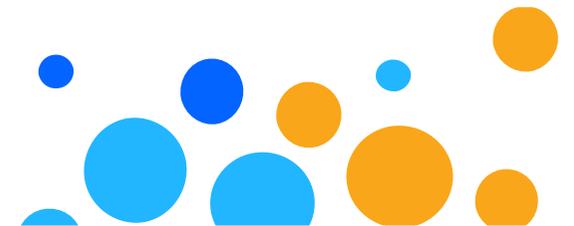
**01**  
Emphatize

**02**  
Define

**03**  
Ideate

**04**  
Prototype

**05**  
Test &  
Implement



# 5 TEST & IMPLEMENT



FEEDBACK ↕

# ¡Vamos a probarlo!



**Vuelve con tus usuarios para obtener sus comentarios. Vamos a responder a una pequeña serie de preguntas.**

¿Cuál es la **suposición principal** detrás de tu idea?  
(Si se demuestra que tu suposición es errónea, tu idea fracasará)

---

---

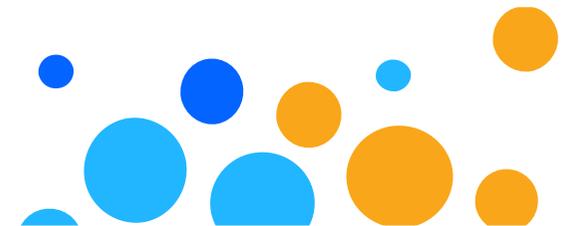
¿Cómo se puede **verificar** su suposición? Encuentra 2 o 3 preguntas que puedes hacer durante las entrevistas de testeo.

---

---

---

Encuentre al menos 2 ó 3 personas que sean similares a tu Persona y verifica su suposición mediante entrevistas.



# Test con entrevistas

01  
Emphatize

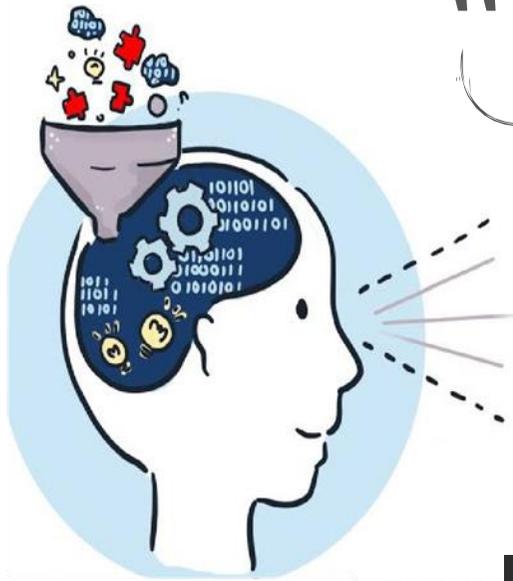
02  
Define

03  
Ideate

04  
Prototype

05  
Test &  
Implement

## Esquema para guiar sus entrevistas de prueba:



“Muestre tu prototipo y deja que el entrevistado reaccione. Pídale que “piensen en voz alta”.

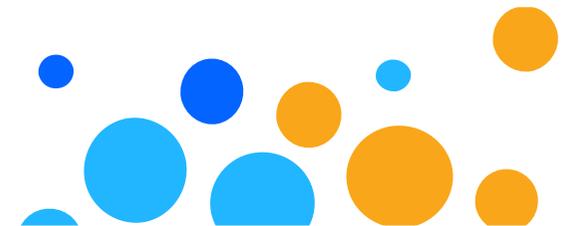


“Se abierto a las preocupaciones y críticas. Caza reacciones emocionales, usa la escucha empática!

“Empieza con una pequeña charla.



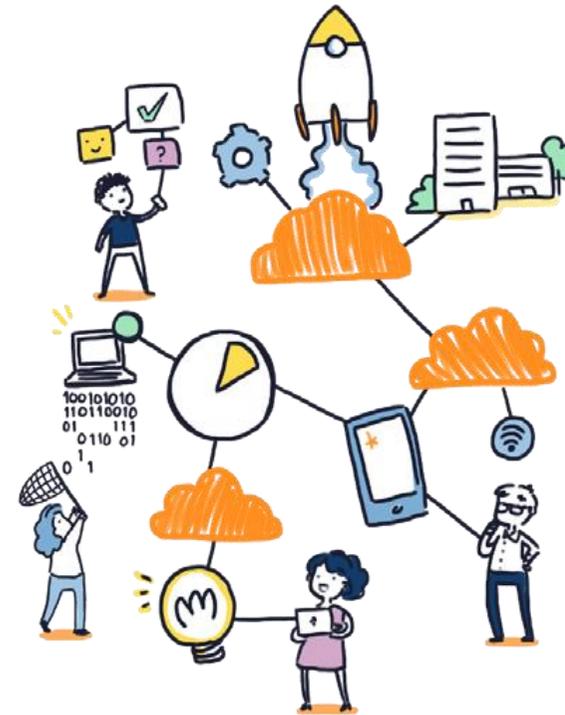
**Última pregunta:**  
“¿Qué debería haberte pedido que no te haya pedido?”



# Test con un discurso

## Esquema para crear un discurso:

1. Primero decida a quién va dirigido.  
¿Potenciales clientes? ¿O la dirección?
2. ¿Qué es lo que quieres lograr? ¿Aprobación?  
¿O retroalimentación? ¿O ambas cosas?
3. Concéntrate en tu propuesta de valor.  
No expliques las +40 ideas que obtuviste. Concéntrate en el problema que estás resolviendo.
4. Piensa en un título pegadizo.  
Vender es cuestión de comunicación.
5. ¿A qué preguntas te enfrentarás?  
Anticípate y ten tus respuestas preparadas.



¿Qué problema resolvemos?  
¿Cómo funciona la solución?  
¿En qué se diferencia?  
¿Cuánto cuesta?  
¿Cuál es el siguiente paso?

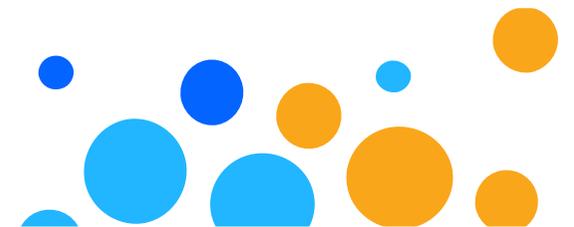
**01**  
Emphasize

**02**  
Define

**03**  
Ideate

**04**  
Prototype

**05**  
Test &  
Implement



# El feedback es un regalo

¿Has oído eso antes? Eso es porque es verdad. A veces la retroalimentación conduce a una idea completamente nueva. Así que asegúrate de escuchar atentamente.

Acepta todos los comentarios como un regalo.



El cliente es el rey. Mantenga su foco en los clientes.

Valida tus suposiciones e intente llegar a tus clientes



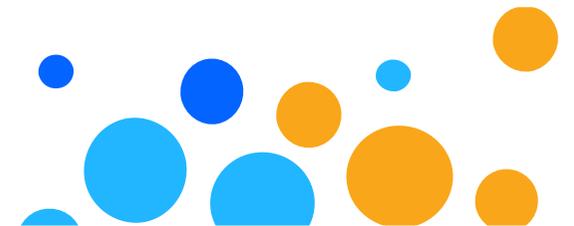
01  
Emphatize

02  
Define

03  
Ideate

04  
Prototype

05  
Test &  
Implement



# Busca tiempo para mejorar



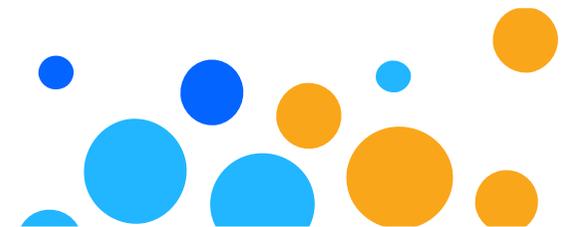
La retroalimentación lleva tiempo. **Planifícalo**, y hazlo más de una vez.

MAKE TIME   
FOR RE-CAP



Haz una lista de comentarios. Úsalos para **mejorar**.

- 01 Emphatize
- 02 Define
- 03 Ideate
- 04 Prototype
- 05** Test & Implement



# Tiempo para reflexionar

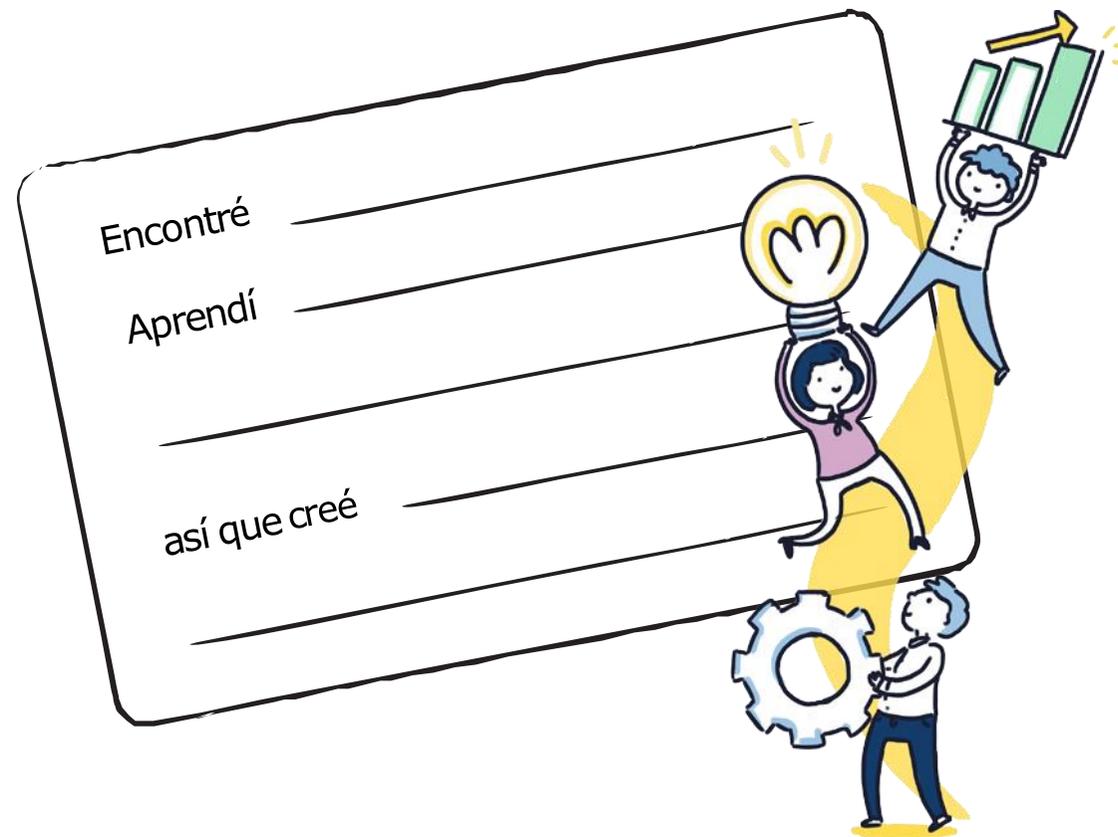
Tómate el tiempo para reflexionar sobre lo que pasó.

¿Te encontraste con algún obstáculo en el camino?

¿Cómo los resolviste?  
¿Qué aprendiste de ello?

¡Piensa en positivo!  
¿Qué quieres llevarte a casa a partir de hoy?

¿Qué mejores prácticas descubriste?



**01**

Emphasize

**02**

Define

**03**

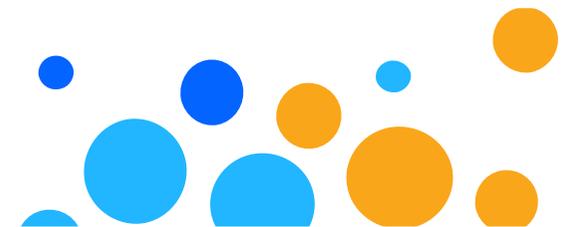
Ideate

**04**

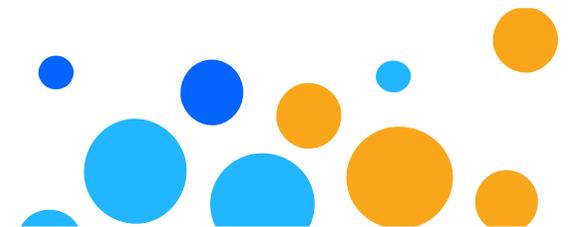
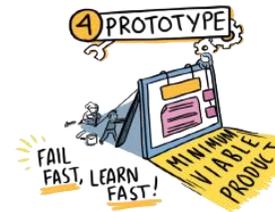
Prototype

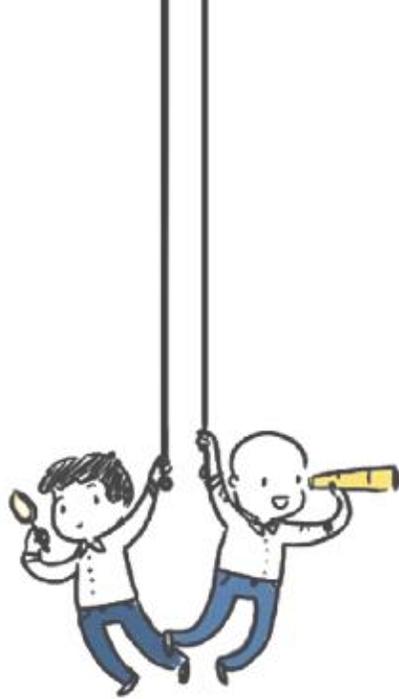
**05**

Test &  
Implement



¿Quieres saber más?  
¿Tiene comentarios para nosotros?  
¡Nos encantaría oírlo! Nos encantan los regalos!





**eraneos**

