

## 8 CONSEJOS PARA IMPLEMENTAR DESIGN THINKING

### RESUMEN

EN EDUCACIÓN SUPERIOR, SE REQUIERE QUE LOS ESTUDIANTES VIVAN EXPERIENCIAS SIGNIFICATIVAS DE APRENDIZAJE, EN LAS QUE ELLOS SEAN EL CENTRO DEL PROCESO. ÉSTE TIPO DE ACTIVIDADES LES PERMITEN DESARROLLAR HABILIDADES EN CONTEXTO, DESPLEGANDO DESEMPEÑOS PROFESIONALES QUE CUMPLAN CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESPERADOS. EL DESIGN THINKING SE TRATA DE UNA ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN, QUE PERMITE EL LOGRO DE ESTAS METAS, DADO QUE LOS ESTUDIANTES DEBEN DISEÑAR SOLUCIONES PARA UN PÚBLICO REAL, A PARTIR DEL DIAGNÓSTICO DE UN PROBLEMA. EN LA PRESENTE GUÍA, SE DEFINE EN QUÉ CONSISTE ESTA METODOLOGÍA Y SE ENTREGAN 8 CONSEJOS PARA UTILIZARLA EN UNA ASIGNATURA.

### INTRODUCCIÓN

EL DESIGN THINKING (O PENSAMIENTO DE DISEÑO), SE TRATA DE UNA ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN, QUE SURGE EN EL MUNDO DE LAS INGENIERÍAS Y DEL DISEÑO, Y ACTUALMENTE SE APLICA EN LAS AULAS DE DIFERENTES DISCIPLINAS. ES UNA ESTRATEGIA CENTRADA EN LOS ESTUDIANTES, QUE BUSCA ACTIVARLOS PARA GENERAR PRODUCTOS Y SERVICIOS, QUE RESUELVAN PROBLEMAS REALES DE FORMA CREATIVA E INNOVADORA. ESTA METODOLOGÍA PUEDE DESARROLLARSE DURANTE TODO EL SEMESTRE, COMO PRINCIPAL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN (CONSIDERANDO UTILIZAR UN CONJUNTO DE EVALUACIONES DE PROCESO Y FORMATIVA), O PARA DISEÑAR UN PROYECTO ESPECÍFICO EN UN PERIODO DE TIEMPO ACOTADO DEL CURSO.

DEBIDO A SU NATURALEZA, PERMITE EVALUAR DE MANERA AUTÉNTICA A LOS ESTUDIANTES, YA QUE DEBEN REALIZAR UN PROCESO DE EVALUACIÓN DE NECESIDADES, EN UNA POBLACIÓN ESPECÍFICA, ASÍ COMO TAMBIÉN DISEÑAR



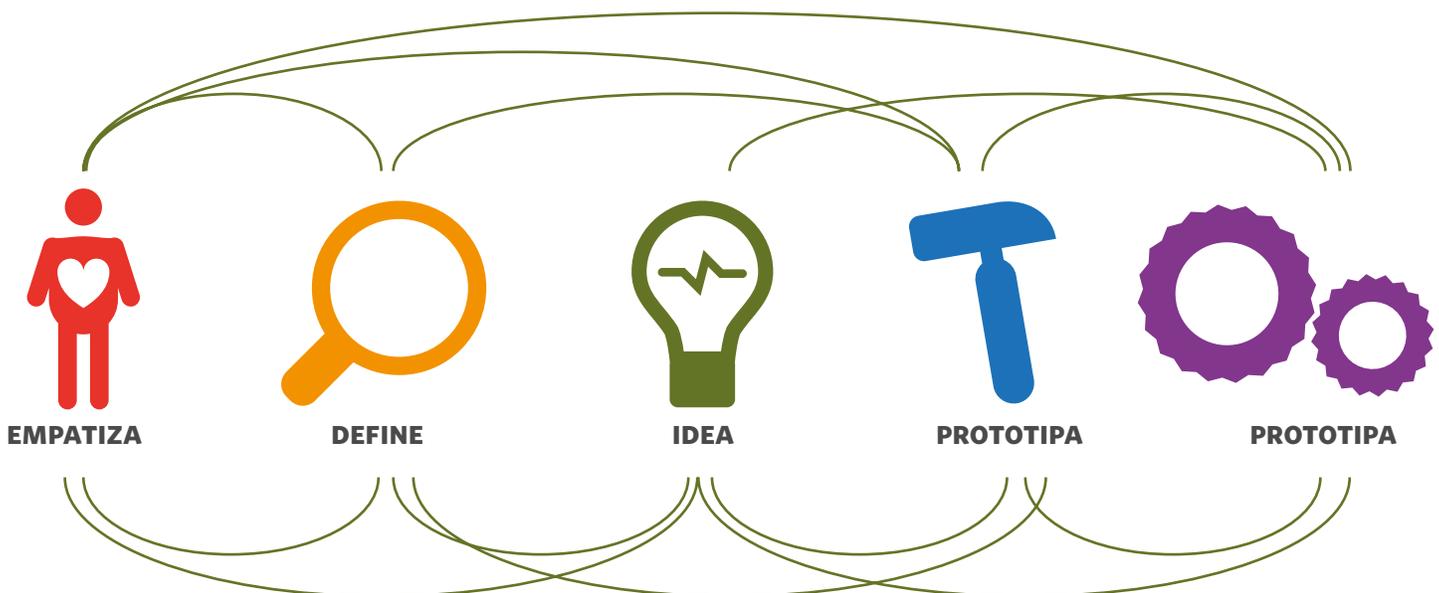
PROTOTIPOS, PARA POSTERIORMENTE TESTEARLOS. ESTO PERMITE QUE LA EVALUACIÓN SEA REALISTA, SIMULANDO CONTEXTOS PROFESIONALES EN LOS QUE ELLOS ESTUDIANTES DESPLIEGAN LAS COMPETENCIAS ESPERADAS EN EL MUNDO LABORAL, COMO TAMBIÉN DESAFIANTE, YA QUE SE DESARROLLAN Y PRACTICAN HABILIDADES COGNITIVAS DE ORDEN SUPERIOR, LIGADAS A LA TRANSFERENCIA, RECIBIENDO FEEDBACK DE SU DESEMPEÑO.

A PARTIR DEL PROCESO DE DESIGN THINKING, LOS ESTUDIANTES SE INVOLUCRAN EN DESCUBRIR UNA SITUACIÓN PROBLEMA QUE AFRONTA UN PÚBLICO ESPECÍFICO, ADQUIEREN CONOCIMIENTOS BÁSICOS SOBRE LOS USUARIOS DE LA POSIBLE SOLUCIÓN, DESARROLLANDO EMPATÍA CON ELLOS, Y LOGRANDO UN MAYOR COMPROMISO CON SUS RESULTADOS. ADEMÁS, SE PROMUEVEN HABILIDADES DE ANÁLISIS Y DE EVALUACIÓN, YA QUE SE EXAMINAN TANTAS IDEAS COMO SEA POSIBLE, PARA FINALMENTE, TRABAJAR EN EL DISEÑO DEL PRODUCTO/SOLUCIÓN.

## ● EL DESIGN THINKING SE REALIZA MEDIANTE 5 ETAPAS, LAS QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN:

1. **EMPATIZACIÓN:** EL PRIMER PASO ES ENTENDER A LOS USUARIOS. DURANTE ESTA ETAPA SE DEBEN INVESTIGAR LAS NECESIDADES Y HÁBITOS DEL PÚBLICO OBJETIVO PARA DEFINIR CON CLARIDAD EL PROBLEMA DE FONDO. ADEMÁS, SE DEBE ESTUDIAR SU ENTORNO PARA IDENTIFICAR LAS DIFICULTADES QUE EXPERIMENTAN.
2. **DEFINICIÓN DEL PROBLEMA:** LA INFORMACIÓN RECOLECTADA SOLO TIENE UTILIDAD AL SER ANALIZADA. EN LA SEGUNDA ETAPA SE DEBEN FILTRAR TODOS LOS DATOS IMPORTANTES PARA CREAR LAS CONCLUSIONES QUE GUIARÁN EL TRABAJO. JUNTO A ESTO, SE ESPECIFICARÁN LOS PROBLEMAS QUE NECESITAN SOLUCIÓN.
3. **IDEACIÓN:** UNA VEZ DEFINIDO EL PROBLEMA, SE DEBEN IDEAR SOLUCIONES. EN ESTA ETAPA SE ESTIMULA EL PENSAMIENTO DIVERGENTE, ALTERNANDO CON EL CONVERGENTE. PARA LOGRAR ESTO, SE PROPONE TRABAJAR CON UNA MIRADA INTERDISCIPLINARIA; DESDE LA VISIÓN DE DIFERENTES DISCIPLINAS SE CONTRIBUYE AL ANÁLISIS DEL PROBLEMA Y SUS POSIBLES SOLUCIONES. UNA TÉCNICA COMÚN ES HACER LLUVIAS DE IDEAS CON REPRESENTACIONES VISUALES PARA EXPLORAR NUEVAS ALTERNATIVAS, POR EJEMPLO, A TRAVÉS DEL USO DE POST-IT Y PAPELÓGRAFOS.
4. **PROTOTIPO:** LAS IDEAS SELECCIONADAS SE TRANSFORMAN EN PROTOTIPOS QUE AYUDAN A VISUALIZAR LAS SOLUCIONES. EN ESTE PROCESO SE VERÁ LA FACTIBILIDAD DEL TRABAJO PROPUESTO Y SE PODRÁN REFINAR DETALLES.
5. **TESTEO:** LA ÚLTIMA ETAPA CONSISTE EN REALIZAR PRUEBAS CON USUARIOS FINALES USANDO LOS PROTOTIPOS. DE ESTA FORMA SE VERÁ LA EFICIENCIA DE LA SOLUCIÓN Y LAS DIFICULTADES QUE EXPERIMENTAN LAS PERSONAS AL INTERACTUAR CON EL PRODUCTO O SERVICIO.

LAS ETAPAS DEL PROCESO, SE PRESENTAN EN LA SIGUIENTE FIGURA:



## Tip1 PRESENTAR UN PROBLEMA GENERAL, QUE MOTIVE Y ACTIVE A LOS ESTUDIANTES.

EN ESTE PRIMER PASO, EL PROFESOR DEBE PRESENTAR UNA TEMÁTICA GENERAL A LOS ESTUDIANTES, BUSCANDO ACTIVARLOS. POR EJEMPLO, EN EL RAMO "PSICOLOGÍA EVOLUTIVA DE LA ADULTEZ", SE PODRÍA PRESENTAR ACERCA DE LOS PROBLEMAS PSICOSOCIALES QUE PRESENTAN LOS ADULTOS MAYORES EN NUESTRO PAÍS. PARA ESTO, EL PROFESOR PODRÍA APOYARSE DE MATERIALES REALES COMO: INFORMACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS, ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS DEL SENAMA, NOTICIAS Y VIDEOS. POR EJEMPLO, SE PODRÍA PRESENTAR DESAFÍOS, QUE SE PRESENTAN EN DIFERENTES ÁREAS DEL DESARROLLO EN LA ADULTEZ MAYOR, COMO: ESTEREOTIPOS NEGATIVOS CON RESPECTO A LA VEJEZ, DETERIORO FÍSICO, DETERIORO COGNITIVO, MAYOR TIEMPO LIBRE, SENTIMIENTOS DE SOLEDAD, DUELO POR PARES, ENTRE OTROS.

## Tip3 ENTREGAREJEMPLOS DE ESTRATEGIAS PARA REALIZAR LA ETAPA DE EMPATIZACIÓN.

PARA ESTO SE SUGIERE QUE LOS ESTUDIANTES INVESTIGUEN Y CREEN INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN DE DIFERENTES FUENTES; ANÁLISIS DE REGISTROS, INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVO. POR EJEMPLO, ANÁLISIS DE PÁGINAS WEB, COMENTARIOS EN REDES SOCIALES, ENTREVISTAS INDIVIDUALES Y GRUPALES, ENCUESTAS Y OBSERVACIÓN. PARA ESTO, DEBEN SER ACOMPAÑADOS Y RECIBIR RETROALIMENTACIÓN, TANTO DE ASPECTOS ÉTICOS, COMO TÉCNICOS. EN ESTA ETAPA SE DEBE FINALIZAR CON LA ENTREGA DE UN INFORME, POR PARTE DE LOS ESTUDIANTES, QUE SINTETICE E INTEGRE LOS PRINCIPALES RESULTADOS ASOCIADO AL PROBLEMA Y SUS PROTAGONISTAS.

EN EL EJEMPLO DE LA ASIGNATURA DE "PSICOLOGÍA EVOLUTIVA EN LA ADULTEZ", LOS ESTUDIANTES PODRÍAN REALIZAR ESTA ETAPA EN CONTEXTOS REALES, POR EJEMPLO, PARQUES, HOGARES DE ANCIANOS, SALA DE ESPERA DE UN CESFAM Y/O VISITAS DOMICILIARIAS, ENTREVISTANDO Y OBSERVANDO A ADULTOS MAYORES. POSTERIORMENTE REDACTAN Y ENTREGAN UN INFORME CON LOS RESULTADOS DEL PROCESO.

## 8 TIPS PARA IMPLEMENTAR DESIGN THINKING EN UNA ASIGNATURA

**A CONTINUACIÓN, SE PRESENTAN SEIS CONSEJOS PARA UTILIZAR EL DESIGN THINKING EN EL CONTEXTO DE UNA ASIGNATURA.**

### Tip2 PRESENTAR LA METODOLOGÍA DE DESIGN THINKING.

DEBIDO A QUE ESTA ESTRATEGIA ES NUEVA PARA LOS ESTUDIANTES, ESPECIALMENTE EN CARRERAS DE CIENCIAS SOCIALES, COMO PSICOLOGÍA, ES IMPORTANTE EXPLICAR A LOS ESTUDIANTES LA METODOLOGÍA QUE SE UTILIZARÁ, DE MANERA QUE ENTIENDAN SU RELEVANCIA, SE DESCRIBA CADA UNA DE LAS ETAPAS, LAS COMPETENCIAS QUE SE ESPERA DESARROLLAR, EL ROL QUE SE ESPERA DE ELLOS Y TAMBIÉN DEL PROFESOR, LOS RESULTADOS ESPERADOS PARA CADA ETAPA Y SUS PRODUCTOS.

### Tip4 DISEÑAR, DE MANERA ESTRUCTURADA, LA ETAPA DE DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.

REALIZAR, AL MENOS, UNA SESIÓN, EN LA QUE LOS ESTUDIANTES PRESENTEN LOS RESULTADOS DE LA ETAPA DE EMPATIZACIÓN Y RECIBAN FEEDBACK DE OTROS, POR EJEMPLO, SUS PROPIOS COMPAÑEROS, O PERSONAS QUE SEAN PARTE DE LA POBLACIÓN QUE PRESENTA EL PROBLEMA. A PARTIR DE ESTE FEEDBACK DEFINEN EL PROBLEMA ESPECÍFICO SOBRE EL CUAL TRABAJARÁN. CONTINUANDO CON EL EJEMPLO ANTERIOR, LOS ESTUDIANTES PRESENTAN SUS CONCLUSIONES Y DEFINEN EL PROBLEMA ESPECÍFICO EN RELACIÓN AL CUAL TRABAJARÁN, RELACIONÁNDOLO CON EL PROBLEMA GENERAL PRESENTADO POR EL PROFESOR. EL OBJETIVO ES QUE LOS ESTUDIANTES CONSTRUYAN EL DESAFÍO, RESPONDIENDO A LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS, POR LO QUE ES IMPORTANTE NO ENTREGAR SOLUCIONES GENÉRICAS, NI ESTABLECIDAS CON ANTERIORIDAD.

## Tip5 REALIZAR LA IDEACIÓN COMO UN PROCESO.

COMO PRIMERA ACCIÓN, SE SUGIERE QUE LOS ESTUDIANTES REALICEN UNA BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN TEÓRICA Y EVIDENCIAS ACERCA DEL PROBLEMA DETECTADO. ADEMÁS, QUE ANALICEN REFERENTES DE OTRAS SOLUCIONES QUE SE HAN IMPLEMENTADO, EN OTROS CONTEXTOS. SE DEBE DETERMINAR EL PRODUCTO QUE ENTREGARÁN. A PARTIR DE ESTO, REALIZAN UNA LLUVIA DE IDEAS, EN LA QUE ENLISTAS POSIBLES SOLUCIONES, LAS CONSIGA ES QUE "TODAS LAS IDEAS SON VALIOSAS". POSTERIORMENTE, SE JERARQUIZAN ÉSTAS, SEGÚN VIABILIDAD., LOGRANDO DEFINIR CUÁL ES LA SOLUCIÓN QUE SE IMPLEMENTARÁ.

POR EJEMPLO, SI EL PROBLEMA DEFINIDO ES LA SENSACIÓN DE SOLEDAD, POR FALTA DE VISITAS EN UN HOGAR DE ANCIANOS, POSIBLES SOLUCIONES PODRÍAN SER CAPACITAR EN MEDIOS DIGITALES A CUIDADORES Y ANCIANOS, MEJORAR LA CONECTIVIDAD, REALIZAR CONVENIOS CON INSTITUCIONES PARA RECIBIR VISITAR, IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE VISITAS, TIPO "ADOPTA A UN HERMANO".

## Tip8 EVALUAR EL PROCESO, MEDIANTE MÚLTIPLES INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.

SE ESPERA QUE LA CALIFICACIÓN SE PONDERÉ EN MÚLTIPLES ENTREGAS, DE DIFERENTE TIPO, EN VEZ DE UNA SOLA NOTA FINAL. POR EJEMPLO, INFORMES ESCRITOS, PRESENTACIONES Y ENTREGA DE MATERIAL CONCRETO.

## Tip6 AYUDAR A LOS ESTUDIANTES A DEFINIR Y DISEÑAR SU PROTOTIPO.

EN ESTE PASO LOS ESTUDIANTES DISEÑAN SU PROTOTIPO. ÉSTE PUEDE SER DE LA MISMA NATURALEZA, O DIFERENTE PARA CADA GRUPO. POR EJEMPLO, TODOS LOS ESTUDIANTES PODRÍAN PLANIFICAR UN TALLER, UTILIZANDO UN MISMO FORMATO. POR EL CONTRARIO, CADA GRUPO PUEDE GENERAR DISTINTAS SOLUCIONES.

POR EJEMPLO, LOS ESTUDIANTES PODRÍAN CREAR UN TALLER PARA CAPACITAR EN USO DE MEDIOS DIGITALES A LOS ANCIANOS, O UN PROYECTO DE VISITAS DE JÓVENES UNIVERSITARIOS, ENTRE OTRAS SOLUCIONES.

## Tip7 PROPONER UN PROCESO DE TESTEO, QUE PERMITA VALIDAR EL PROTOTIPO.

EL OBJETIVO ES QUE LOS ESTUDIANTES PRUEBEN SU PROTOTIPO CON LOS POSIBLES USUARIOS, DE FORMA QUE ÉSTOS VALIDEN QUE EFECTIVAMENTE RESPONDE A LA NECESIDAD PRESENTADA. SE SUGIERE REALIZAR UNA ACTIVIDAD ABIERTA A PERSONAS EXTERNAS A LA ASIGNATURA, QUE PUEDAN EVALUAR TAMBIÉN LOS ESTUDIANTES Y SUS PRODUCTOS.

EN LA ASIGNATURA PRESENTADA COMO EJEMPLO, LOS ESTUDIANTES PODRÍAN PRESENTAR SU SOLUCIÓN A ADULTOS MAYORES, DE FORMA QUE ELLOS LA EVALÚEN Y VALIDEN.

## AUTORES

DANIELA BRUNA J.

DOCENTE- INVESTIGADORA CIME, Psicología UDD.

VERÓNICA VILLARROEL H.

DOCTORA EN PSICOLOGÍA, DIRECTORA CIME, Psicología UDD.

## REFERENCIAS

---

Educar Chile (s/f). *Design Thinking para Educadores*. Educar Chile. Descargado de [https://www.educarchile.cl/sites/default/files/201910/Design\\_Thinking\\_para\\_Educadores.pdf](https://www.educarchile.cl/sites/default/files/201910/Design_Thinking_para_Educadores.pdf)

Steinbeck, R. (2011). El Design Thinking como estrategia de creatividad en la distancia. *Comunicar*, 37, 27- 35.