

# Design Thinking & Innovation

## Resolución de problemas desde la Creatividad

### MODALIDAD PRESENCIAL O VIDEOCONFERENCIA



## OBJETIVO

El *Design Thinking* es una metodología para la resolución de problemas mediante un proceso usando la creatividad. Sirve para diseñar cualquier cosa, un servicio, un proceso, un programa de fidelización, una app o hasta un indicador de negocio. Siempre enfocado a la búsqueda de soluciones mediante el aprovechamiento del conocimiento colectivo

Cada proyecto que se realiza con Design Thinking cuenta con 5 etapas: **Comprensión, Conceptualización, Prototipado, Evaluación y Iteración**, de distinta duración, según la complejidad de la iniciativa. Esta metodología está siendo cada vez más usada por las organizaciones para desarrollar productos, servicios o modelos de negocio que les permiten diferenciarse de la competencia.

En este curso los participantes aprenderán a empatizar con sus clientes, internos o externos, detectando sus necesidades y creando soluciones para éstos con un enfoque humano basado en procesos y herramientas técnicas.

Aplicable a todas las áreas de la organización porque promueve en los/as participantes un nuevo enfoque al trabajo, asociado a valores muy positivos, como la colaboración y el foco en resultados, mejorando así su desempeño. Se promueve el trabajo práctico de campo para que

los alumnos/as puedan enfrentarse con éxito a un proceso de *Design Thinking* e Innovación en el mundo real.

Por ello, los alumnos acometerán durante el curso una iniciativa por equipo de 4 – 5 personas, para que puedan entender todo el potencial de las iniciativas.

**HORAS** 16 HORAS

## PERFIL DE ALUMNOS:

- Profesionales de cualquier ámbito, con interés en profundizar en técnicas de Innovación, Resolución de problemas y *Design Thinking*.
- Directivos, ejecutivos y profesionales con proyectos y equipos a su cargo.

## TEMARIO:

### 1. ONBOARDING PROCESS

- Inmersión en las 5 fases del *Design Thinking*: Empatizar, Definir, Idear, Prototipar y Evaluar.
- Gestionar las expectativas focalizando en el programa y la metodología.
- El proyecto transversal: entendiendo la metodología desde mi realidad.
- Marcar el ritmo de trabajo y el compromiso por parte del formador y los alumnos.

### 2. RESEARCH I: INVESTIGATE TO KNOW

- El valor de la investigación cualitativa: cómo encontrar insights que apoyen un proceso de diseño.
- Crear y desarrollar un *Research Plan*.
- Cómo entender al cliente y sus necesidades utilizando 5 herramientas clave: Entrevista en profundidad, grupos de discusión, etnografía, Encuesta online, panel de usuarios.

### 3. RESEARCH II: ANÁLISIS DE CONCLUSIONES

- Como realizar un volcado de información en Excel.
- Del dato al insight. Como extraer conclusiones de forma sistemática.
- Herramientas para presentar las conclusiones: Customer Persona o Arquetipo, Customer Journey, Canvas de propuesta de Valor.

#### 4. COCREACIÓN I: CÓMO CREAR SESIONES EFECTIVAS PARA DISEÑAR SOLUCIONES EN GRUPO

- Cuando usar cocreación: la función del pensamiento colectivo.
- Facilitar un taller de Design Thinking: trucos para gestionar grupos
- Las reglas de la ideación. El proceso de divergencia – convergencia.
- Técnicas de ideación realmente útiles.
- Herramientas de priorización

#### 5. COCREACIÓN II: CANVAS Y PUESTA EN PRÁCTICA

- Algunas metodologías “estándar” útiles para distintos tipos de taller. El canvas de modelos de negocio, el journey, el project canvas...
- Ejercicio conjunto: mentorización de una sesión de cocreación facilitada por el equipo.

#### 6. TÉCNICAS DE DISEÑO

- Service Design: cómo representar un servicio concebido desde la perspectiva del usuario.
- Customer Experience: la mejora continua de la calidad de servicio, desde la perspectiva del diseño.
- Business Design: Como plantear un nuevo modelo o línea de negocio, desde el concepto al business case

#### 7. PROTOTYPING, ASSESSING & VALIDATING

- La importancia del prototipado
- Técnicas de prototipado para productos digitales, servicios y conceptos
- Validación de ideas

#### 8. PRESENTAR Y VENDER TU IDEA

- Diseño gráfico ágil para presentaciones

Contamos con un equipo humano altamente cualificado, compuesto por los **mejores expertos de España** en cada materia. Son formadores de vocación, motivados por un clima de aprendizaje continuo, que combina la actividad formativa con el desarrollo de su actividad profesional, garantizando experiencia real en las materias que imparten.

El objetivo de nuestra formación es que sea **innovadora**, aportando **valor y especialización**. Todos los servicios están diseñados para adaptarnos a **su realidad concreta**, desde la gestión de bonificaciones pasando por formación a medida, consultoría de proyectos hasta los valores añadidos que creamos expresamente para usted.

Hemos implantado sistemas que permitan garantizar de forma objetiva la calidad de los servicios que ofrecemos y así lo certifica TÜV RHEINLAND, desarrollando nuestra actividad según la norma UNE-EN-ISO 9001:2008.

GESTIÓN EMPRESARIAL – TECNOLOGÍA  
IDIOMAS – NEGOCIO DIGITAL  
EMPRESA SALUDABLE

C/ Fortuny 3 - 1º Dcha.  
28010 Madrid  
T. 91 391 44 29  
F. 91 771 07 90  
[info@cretiabusiness.com](mailto:info@cretiabusiness.com)