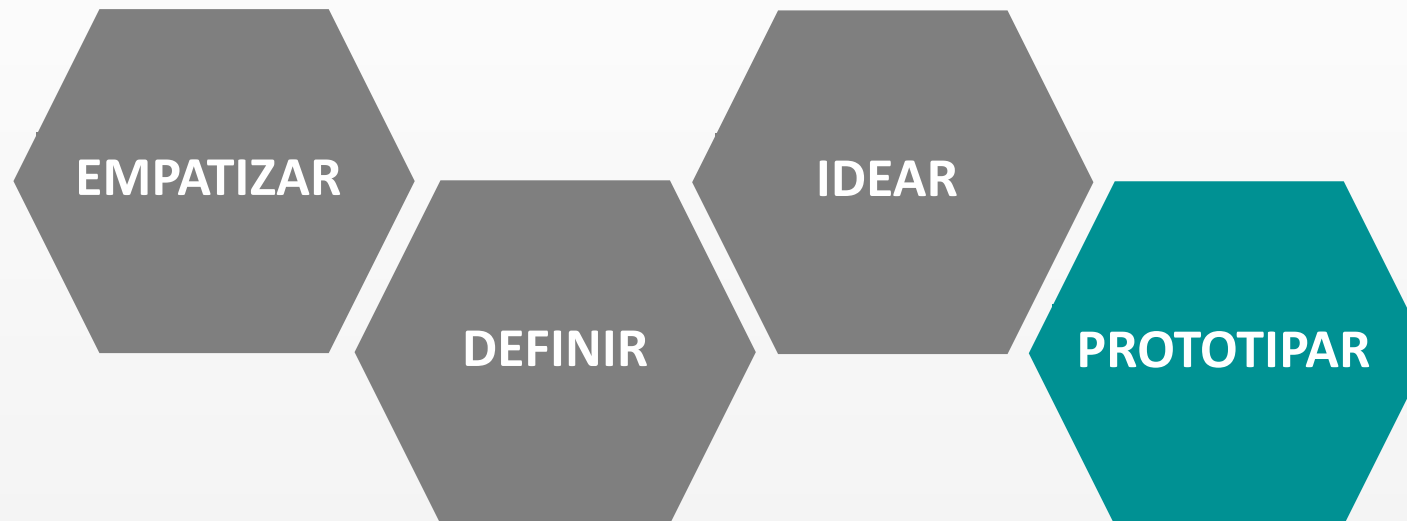


# Emprendimiento y Comunicación



Profesores: Ninoska Leiva – Renato León – Cristóbal Rojas

# DESIGN THINKING



Generación de elementos informativos (dibujos, objetos, historias, etc. para responder preguntas que nos acerquen a la solución final.

Debe ser algo con que el usuario pueda trabajar y experimentar.

Nos permite enfrentar al cliente con una *“experiencia”*

## ¡CREAR UNA EXPERIENCIA!

*«Es necesario comenzar por la “experiencia” del cliente y luego trabajar sobre la tecnología, no al revés».*

**Steve Jobs**

¿Qué vende Starbucks, café?



<https://www.youtube.com/watch?v=1W5MEjG4F5g>

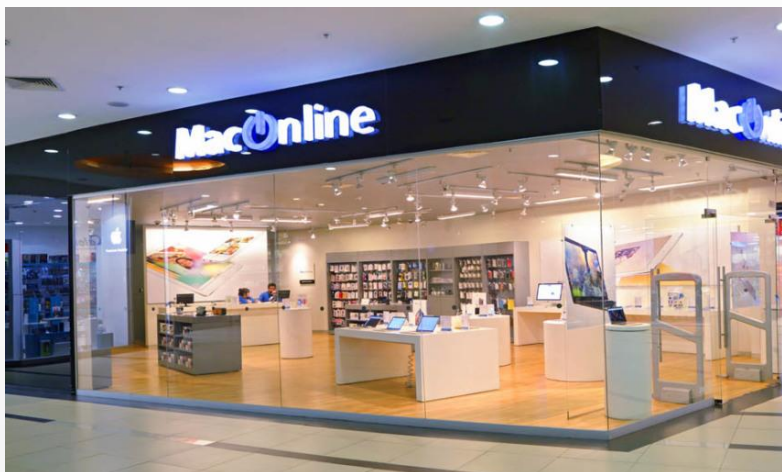
## ¿Qué es la Experiencia del Cliente?

Es el producto de las percepciones de un cliente después de relacionarse e interactuar racional, física, emocional y/o psicológicamente con cualquier parte de una organización.

Esta percepción afecta los comportamientos del cliente y genera recuerdos que impulsan su lealtad del Cliente y afectan positivamente el valor económico que genera dicha organización



**¡CREAR UNA EXPERIENCIA!**



## ¿Por qué hacer prototipos?

- **Conseguir empatía:** los prototipos son una herramienta para profundizar tu comprensión del espacio de diseño y tu cliente
- **Exploración:** se construyen para pensar ¿cómo se ve físicamente la idea de solución? ¿coincide con lo esperado? ¿Qué dirá el cliente?
- **Evaluación:** se contruyen para probar y refinar las soluciones
- **Inspiración:** para inspirar al equipo, clientes y potenciales inversionistasara inventar y construir, para pensar en resolver el problema

## ¿Por qué hacer prototipos?

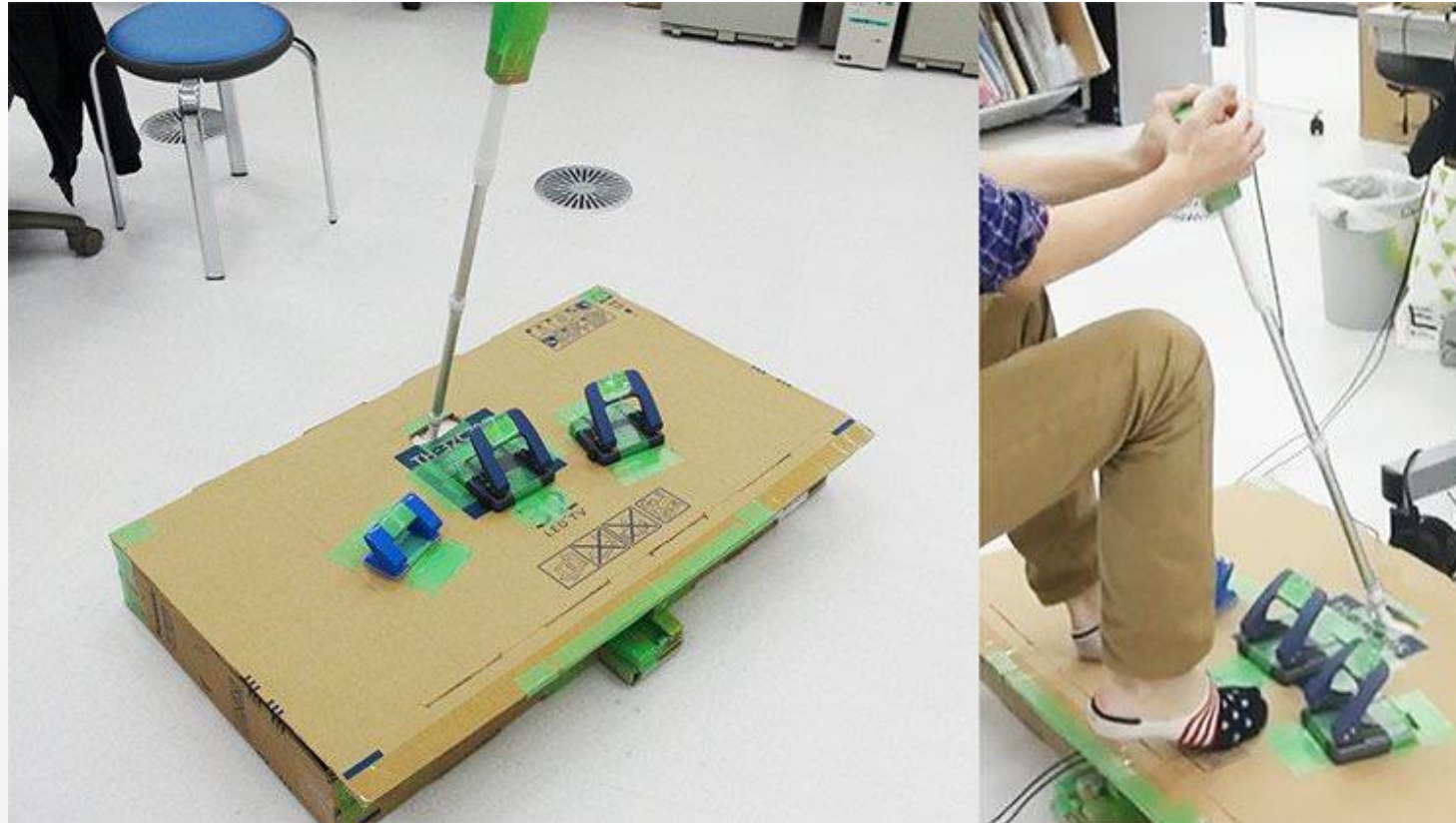
- **Para comunicar y aprender:** si una imagen vale mas que mil palabras, un prototipo vale mil imágenes
- **Iniciar una conversación:** las conversaciones con los usuarios son mas eficientes cuando están concentrados sobre algo, como un objeto
- **Fallar rápido y barato:** permite probar las ideas sin invertir mucho tiempo y dinero



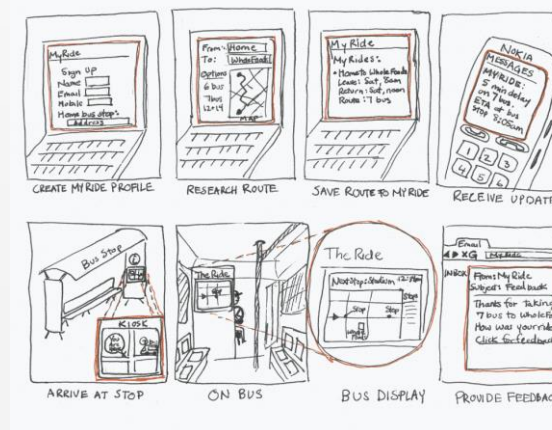
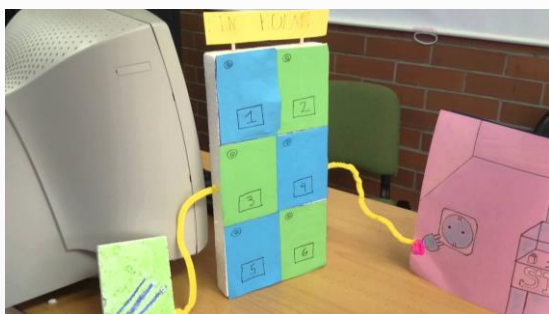
## Tipos de Prototipos

- Prototipo en papel
- Prototipo en cartón
- Prototipo 3D
- “Pinocho” (objeto funcional en madera)
- Role Playing (para servicios)
- Prototipo digital (power point)
- “Puerta falsa” (simulación en página web o folletos/carteles)
- Storyboard (dibujos o uso de legos)

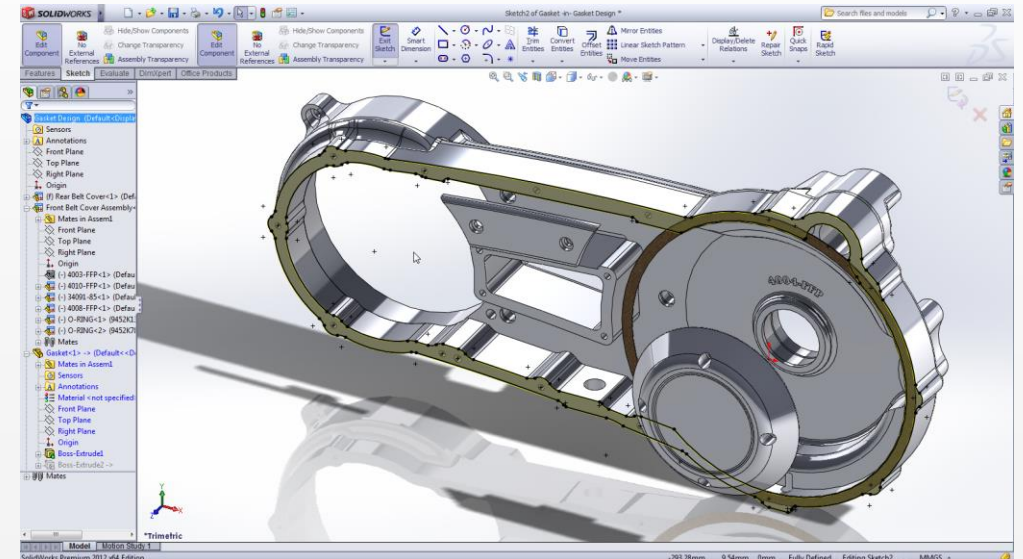
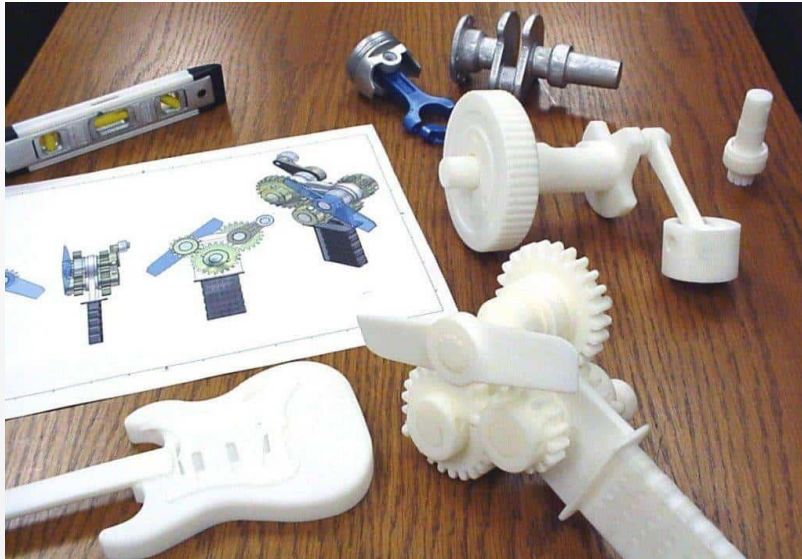
# Prototipos



# Prototipos



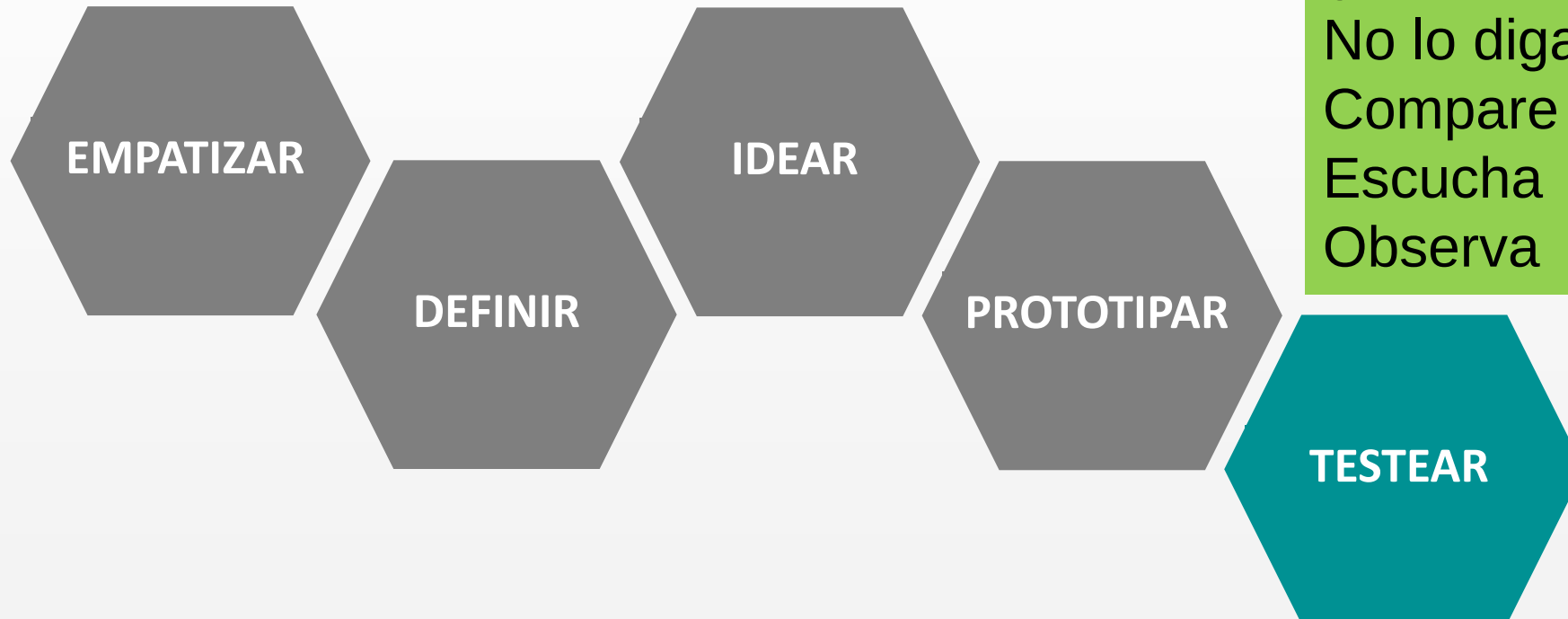
El proceso de prototipar es iterativo, mientras el proyecto avanza los prototipos van mostrando mas características funcionales, formales, de uso, etc.



## ¿Cómo hacer prototipos?

- Empieza construyendo, aún cuando no tengas claro lo que estas haciendo, el solo acto de recoger un material será suficiente para empezar a crear.
- No le dediques demasiado tiempo a un prototipo, dejalo ir antes que te involucres emocionalmente
- Identifica las variables. Cada prototipo debe ir respondiendo preguntas que nos acerquen a la solución
- Pensar en la etapa de testeo ¿Qué espero evaluar con el usuario? ¿Qué tipo de comportamiento espero que tenga? (sorpresa, ansiedad, satisfacción, etc.)

# DESIGN THINKING



Solicitar feedback  
sobre los prototipos  
que se han creado

¿Cómo testear?  
No lo digas, muéstralo  
Compare  
Escucha  
Observa



## TESTEAR

- Design Thinking es un método con enfoque en las personas, es decir, comienza y termina con ellas
- Cuando se testea la solución se pone a prueba la comprensión del problema y de las personas para las cuales se esta diseñando.
- En esta etapa nos volvemos a conectar con el usuario, interactuamos con el, escuchamos lo que dice y observamos sus reacciones (emociones)

## ¿Por qué testear?

- Para refinar prototipos y soluciones: mejora continua
- Para aprender mas del usuario: descubrir nuevo insight (¿Por qué?)
- Para refinar el POV: quizás no era la solución, incluso no era el problema

## ¿Cómo vamos a testear?

- Deja que el usuario experimente con el prototipo (que toque, manipule, lea, escuche). ¡Muestra, no cuentes!
- Incentiva a que hablen durante la experiencia, que manifiesten lo que sienten (un ¡wow! es una muy buena señal)
- Observa lo que el usuario hace con el prototipo. No lo corrijas si hace algo que a ti no te parece. Presta atención si se detuvo a pensar en algo
- Al final, pregunta por la experiencia: ¿Te gustó?, ¿Soluciona tu problema? ¿Imaginabas algo así?, ¿Algo no te gustó o no entendiste? ¿Lo llevarías a tu casa?

## Instrucciones Avance Proyecto Final

Aplique las etapas del Design Thinking para generar un Proyecto de Emprendimiento:

- **Empatizar:** Como grupo, entrevisten al menos a 5 personas de su entorno (familia, amigos, compañeros). Siga las pautas entregadas en clase (Ver clases N° 5)
- **Definir:** Construya los POV de los usuarios (Ver clase N°6)
- **Idear:** Realice un ejercicio de Brainstorming con sus compañeros de grupo para seleccionar una idea, que aborde los “insight” de las personas (Ver clase N°6).
- **Prototipar:** Confeccione una presentación o un video que sirva de prototipo para la idea seleccionada en el paso anterior (Ver clase N°7)
- **Testear:** Pida a las mismas personas que entrevistó, que vean la presentación o el video y luego haganles preguntas sobre la experiencia (Ver clase N°7)

Confeccione un Informe que incluya:

- 1) El registro de las Entrevistas realizadas (síntesis)
- 2) Los POV confeccionados
- 3) El registro del Brainstorming realizado: Fotos del Espacio de Trabajo, con las ideas propuestas. Indique cuál es la idea seleccionada
- 4) La presentación o video confeccionado
- 5) El registro de las entrevistas realizadas a las personas, luego de haber experimentado con el prototipo
- 6) Conclusiones de la aplicación del Método Design Thinking
- 7) Descripción de la solución que servirá de insumo para su Proyecto de Emprendimiento

**Fecha de Entrega: Martes 25 de Octubre (U-Cursos)**

# Emprendimiento y Comunicación



Profesores: Ninoska Leiva – Renato León – Cristóbal Rojas