

# DESIGN THINKING

Un framework para la innovación

**solvalia**  
consultores estratégicos

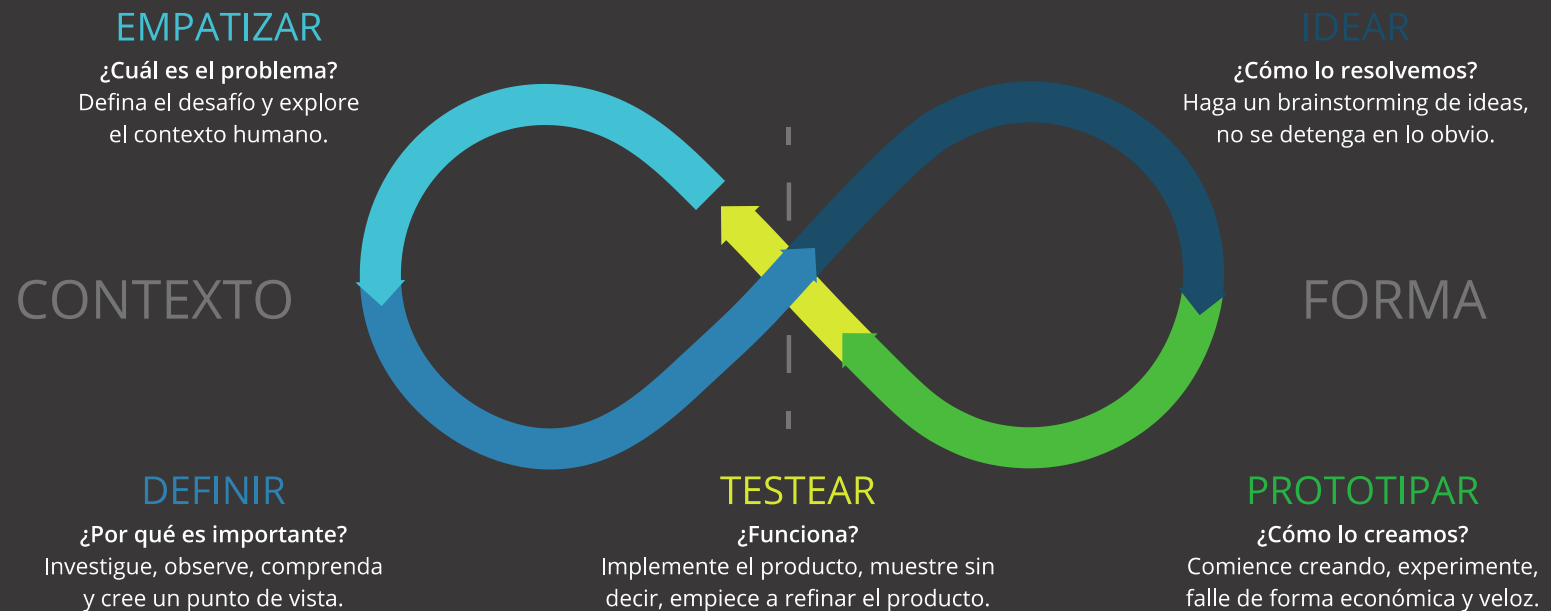
# ¿En qué situaciones puede ayudarnos a resolver problemas el Design Thinking?

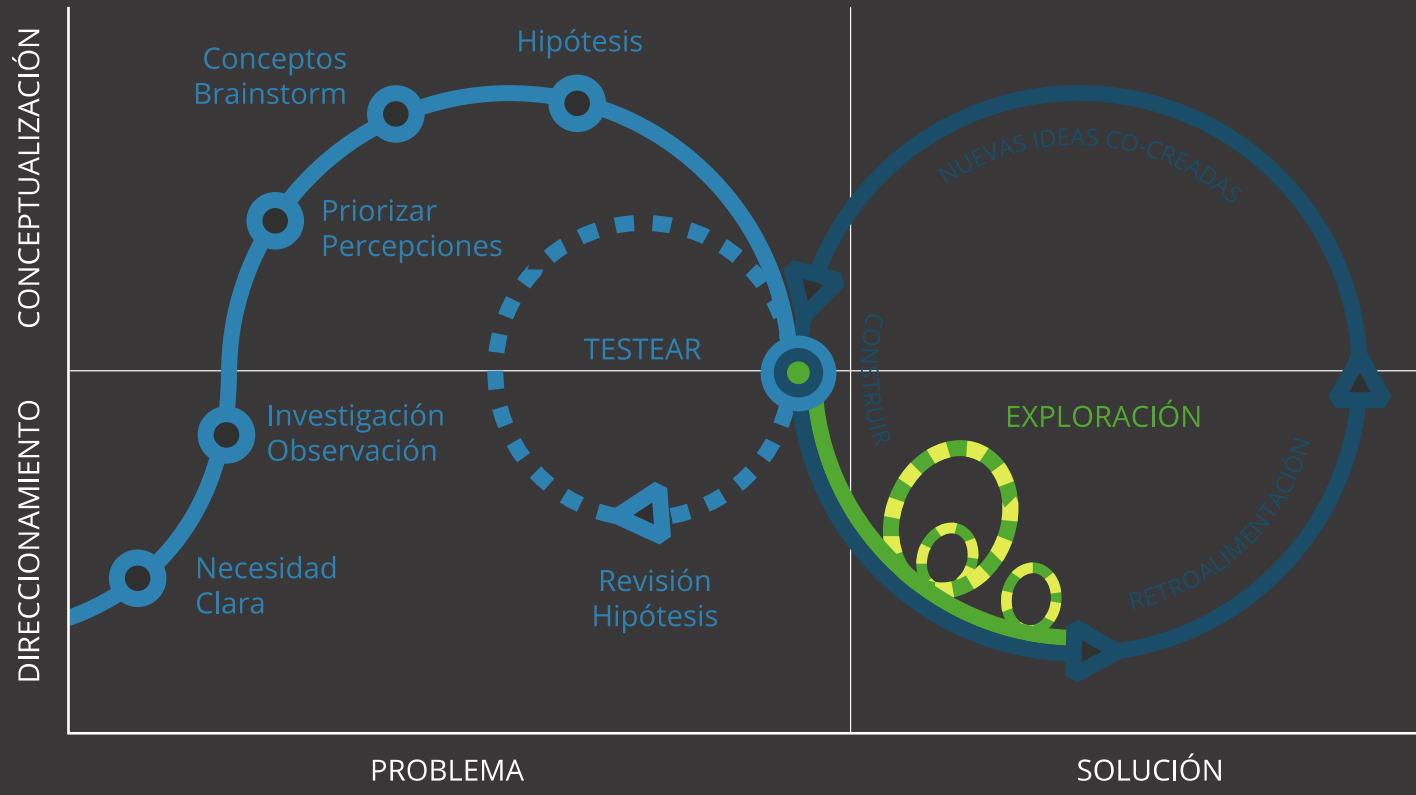
Una de las primeras preguntas que la gente se hace al escuchar sobre Design Thinking es:

"¿Para qué se utiliza mejor el Design Thinking?" Design Thinking es adecuado para abordar una amplia gama de desafíos y se utiliza para lograr la innovación en los siguientes contextos, entre otros.

- Redefinición del concepto de valor.
- Innovación centrada en el ser humano.
- Calidad de vida.
- Problemas que afectan a diversos grupos de personas.
- Donde se involucran múltiples sistemas.
- Hacer frente a los rápidos cambios sociales o de mercado.
- Cuestiones relacionadas con la cultura corporativa.
- Cuestiones relacionadas con las nuevas tecnologías.
- Reinventar modelos de negocio.
- Abordar cambios rápidos en la sociedad.
- Complejos desafíos sociales no resueltos.
- Escenarios que involucran equipos multidisciplinarios.
- Iniciativas emprendedoras.
- Avances educativos.
- Avances médicos.
- Cuando se necesita inspiración.
- Problemas que los datos no pueden resolver.
- Un enfoque holístico de los desafíos.

El Design Thinking es la manera más adecuada para abordar problemas en los que colisionan múltiples esferas, en la intersección de negocios y sociedad, lógica y emoción, racional y creativa, necesidades humanas y demandas económicas y entre sistemas e individuos. Lo más probable es que no necesitemos Design Thinking para abordar los problemas ya dominados, es decir, problemas que son simples y que tienen soluciones fijas y conocidas, a menos que estemos buscando un medio novedoso o innovador para resolver el problema con un objetivo deseado diferente al típico disponible. Su única estructura se basa en 5 pilares Empatizar, Definir, Idear, Prototipar, Testear. Las identificamos en los gráficos, y su relación con otros marcos de trabajo como el Lean y el Agile.





## **NO es solo un proceso o conjunto de pasos**

Sin embargo, el pensamiento de diseño no solo debe entenderse como un proceso o método para resolver una colección de problemas. También es una mentalidad que se puede aplicar en casi cualquier escenario donde se requiere innovación o pensamiento diferente. Se puede combinar con otras metodologías, estrategias comerciales, modelos de innovación social y prácticas de gestión. Es algo que cambia según su contexto y puede usar herramientas y técnicas de otras disciplinas.

## **Se trata de innovación centrada en las personas**

Design Thinking funciona mejor cuando necesitamos dar sentido humano a las cosas, abordando los desafíos de la manera que mejor se adapte a sus necesidades, independientemente de la escala o la autoridad del desafío. Un enfoque conformista, controlado, técnico o lineal ya no es capaz de lidiar con las necesidades recientes, complejas y sensibles de la sociedad moderna.

Comienza con una intención, un deseo, una necesidad o un anhelo hacia una mejor situación o estado. No tenemos forma de saber si se trata de un simple sueño o de un camino práctico y viable. Design Thinking nos brinda las herramientas para explorar "qué" podría ser.

## **Hacer frente a las disrupciones culturales en la sociedad**

Desde las interrupciones en el desarrollo humano causadas por la Revolución Industrial, los analistas han estado elaborando estrategias para racionalizar casi todos los procesos comerciales, de producción y económicos imaginables con el objetivo de extraer el máximo beneficio de la menor cantidad de tiempo y recursos. Si bien esto puede haber tenido cierto grado de éxito en el nivel de productividad y eficiencia, la receta para esa innovación tan necesaria en todos los sectores ha sido un enigma. Aquí es donde Design Thinking interviene con un nuevo y audaz enfoque centrado en el ser humano para cambiar radicalmente la forma en que exploramos los problemas y encontramos soluciones a esos problemas, ayudándonos a salir de los viejos moldes en los que nos hemos atascado, para tomar una nueva mirada al mundo que nos rodea.

Además de las continuas luchas entre los mundos analíticos y creativos, otros factores han interrumpido dramáticamente la forma en que vemos, entendemos, experimentamos e interpretamos el mundo que nos rodea. La tecnología se está desarrollando a un ritmo tan rápido que las descripciones del trabajo apenas pueden mantenerse al día, y mucho menos industrias enteras. Los consumidores exigen mucho más ahora que están constantemente encendidos, siempre informados y compartiendo obsesivamente todo con sus redes. La velocidad con la que súbitamente se están dando los cambios, hace que no hablemos más de interrupciones, sino de disrupciones y esta definición vino para quedarse.

## **Centrarse en las personas, no en los usuarios**

Para seguir siendo relevantes, las empresas y organizaciones también están luchando una batalla por la atención en un nivel sin precedentes. Además del constante escrutinio y responsabilidad, la sobrecarga de información también está llegando a su punto máximo. Las personas buscan cada vez más aquellos productos, servicios y organizaciones con los que se conectan personalmente a un nivel significativo. Muchas personas seleccionan las pocas opciones que hablan directamente a sus necesidades y experiencias humanas. Esto ha impulsado el diseño centrado en las personas y los enfoques del Design Thinking de todos los tipos, para crecer en los últimos años. Los enfoques de la innovación empresarial y social buscan cada vez más alternativas a los viejos modelos de agregar valor, centrándose en las necesidades y la experiencia humana como factores motivadores primarios.

Es necesario encontrar soluciones innovadoras que puedan mantenerse al día con las disrupciones masivas que afectan a los recursos humanos, la energía, la sostenibilidad, la educación, las restricciones económicas y la inestabilidad política. A estos grandes problemas sistémicos y complejos con letras mayúsculas, se añaden una gran cantidad de otros desafíos que existen como, por ejemplo, que las prácticas y los procesos de gestión no pueden separarse, con lo cuál los cambios se deben generar rápidamente y en movimiento.

## Innova o déjate llevar

Idris Mootee, CEO de Idea Couture y experto líder en Design Thinking aplicado en innovación estratégica a gran escala, escribió su libro Design Thinking for Strategic Innovation sobre la implementación de la metodología Design Thinking en los negocios. El libro describe una serie de disrupciones en el entorno empresarial, incluidos los nuevos comportamientos y expectativas de los consumidores, lo que obliga a las empresas a repensar cada uno de sus movimientos.

*"Esta disrupción no ha sido tan amable con las empresas que operan según las reglas del modelo anterior. Ya no tenemos que ver sus anuncios. Ya no creemos en su bombo publicitario. Ya no queremos comer sus ingredientes basura. Ya no tenemos que comprar en sus tiendas. Y ya no queremos que lo mejor de ellos sean solo máquinas de ganancias. Queremos más, cuando lo queremos, cómo lo queremos y al precio que queremos". - Idris Mootee*

Él utiliza la analogía del estudio de los sistemas climáticos, donde se determinó que incluso el más mínimo cambio en las condiciones atmosféricas puede tener resultados que varían drásticamente en la forma en que se desarrollan los patrones climáticos. El clima actual (VUCA) volátil, incierto, complejo y ambiguo es aún más difícil de pronosticar para el futuro.



No podemos ver qué hay a la vuelta de la esquina, y mucho menos meses o años más adelante. Esto significa que necesitamos un enfoque completamente nuevo y dinámico para la innovación y la planificación estratégica: algo menos rígido que pueda adaptarse rápida y fácilmente a las condiciones variables en las que nos encontramos y a esos cambios dramáticos que ya no se pueden planificar y resolver a largo plazo.

Las habilidades para comprender y actuar rápidamente sobre los cambios en nuestros entornos y los cambios en el comportamiento humano, se están convirtiendo en habilidades cruciales que aún estamos desarrollando y refinando.

Design Thinking ofrece un medio para lidiar con todo este cambio de una manera más centrada en las personas.

**En conclusión: para adoptar con éxito el Design Thinking y la innovación, debemos asegurarnos tener la mentalidad correcta, los equipos de colaboración capacitados y los entornos propicios para su desarrollo.**