

CV-DET010

CURSO DE DESIGN THINKING (Virtual Asíncrono)

DOCUMENTO INFORMATIVO



ÍNDICE

1.0 PRESENTACIÓN DEL CURSO	2
1.1 Descripción	2
1.2 ¿A quién está dirigido este Curso?	3
1.3 Principales Beneficios del Curso	3
2.0 OBJETIVOS	5
2.1 Objetivo General	5
2.2 Objetivos Específicos	5
3.0 SÍLABO	6
4.0 AULA VIRTUAL	8
4.1 Presentación del Curso	8
4.2 Unidades de Estudio	9
4.3 Material de Lectura	9
4.4 Material Interactivo de Estudio	10
4.5 Videos Explicativos	11
4.6 Recursos Adicionales	11
4.7 Plantillas, Herramientas y Recursos	12
4.8 Lecturas Complementarias	13
4.9 Examen de Unidad	14
4.10 Examen Final	14
5.0 OTRAS CARACTERÍSTICAS	15
5.1 Certificate of Completion	15
5.2 PDUs	15
5.3 Horas de Capacitación	16

1.0 PRESENTACIÓN DEL CURSO

1.1 Descripción

El Curso Virtual de Design Thinking está diseñado para proporcionar al participante una comprensión estructurada de los fundamentos, principios, fases, técnicas y herramientas de Design Thinking, así como de su aplicación para abordar problemas y oportunidades desde una perspectiva centrada en las personas, promoviendo la innovación y el desarrollo de soluciones que respondan a necesidades reales de usuarios y organizaciones.

El curso inicia abordando el concepto de innovación y sus diferentes manifestaciones en servicios, productos y procesos, así como el contexto de transformación y disrupción asociado a la era digital. Asimismo, se revisan las conexiones de Design Thinking con enfoques como Lean y Agile, y se precisan conceptos fundamentales como modelo, framework, técnica y metodología, proporcionando una base conceptual para comprender adecuadamente el enfoque.

Posteriormente, el participante conocerá los fundamentos de Design Thinking, sus principales elementos, bases y características, así como las fases que conforman su proceso: Empatizar, Definir, Idear, Prototipar y Evaluar. Se analizará cómo estas fases se relacionan dentro de un proceso iterativo que permite ampliar posibilidades, explorar alternativas y avanzar progresivamente hacia soluciones con mayor valor para los usuarios.

El curso profundiza especialmente en las fases de Empatizar y Definir, incorporando técnicas orientadas a comprender a los usuarios y su contexto, tales como Mapa de Empatía, Método Persona, Mapa de Actores, observación, entrevistas y Customer Journey. A partir de la información obtenida, se desarrollan herramientas para formular y analizar adecuadamente los problemas, incluyendo Point of View (POV), mapas mentales, preguntas “¿Cómo podríamos...?” (HMW) y diagramas de afinidad.

Finalmente, se desarrollan las fases de Idear, Prototipar y Evaluar, presentando técnicas para generar y priorizar alternativas, entre ellas Brainstorming, What If, Brain Dump, Reverse Brainstorming y SCAMPER. El participante también conocerá diferentes formas de representar y materializar ideas mediante prototipos y técnicas como Storyboard y Lego, así como mecanismos para obtener retroalimentación y evaluar soluciones mediante Focus Groups y pruebas de usabilidad.

La metodología de aprendizaje está organizada en cuatro unidades de estudio y combina materiales de lectura, contenidos multimedia interactivos, videos explicativos, recursos adicionales, plantillas y herramientas, lecturas complementarias y evaluaciones. Esta combinación permite avanzar desde la comprensión conceptual de Design Thinking hasta el conocimiento de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas para analizar problemas, explorar oportunidades y desarrollar soluciones centradas en las necesidades de las personas.

1.2 ¿A quién está dirigido este Curso?

El Curso de Design Thinking está dirigido a profesionales que participan en proyectos, productos, servicios, procesos o iniciativas de innovación y que desean incorporar un enfoque estructurado y centrado en las personas para comprender necesidades, definir problemas, generar alternativas y desarrollar soluciones.

En particular, resulta de utilidad para:

- Directores, gerentes, jefes y responsables de proyectos interesados en incorporar enfoques de innovación y técnicas centradas en los usuarios para analizar problemas y desarrollar soluciones.
- Project Managers, coordinadores y miembros de equipos de proyecto que requieren comprender mejor las necesidades de usuarios e interesados y generar alternativas frente a problemas y oportunidades.
- Product Managers, Product Owners y profesionales vinculados con el desarrollo de productos y servicios interesados en utilizar técnicas para comprender usuarios, explorar necesidades, generar ideas, desarrollar prototipos y evaluar soluciones.
- Scrum Masters y miembros de equipos ágiles que desean complementar las prácticas Agile con herramientas orientadas a la empatía, definición de problemas, ideación y experimentación.
- Profesionales responsables de innovación, transformación digital y mejora de procesos que buscan incorporar herramientas para identificar oportunidades y desarrollar nuevas propuestas de productos, servicios o procesos.
- Consultores, analistas e ingenieros que participan en la identificación y solución de problemas y requieren técnicas que faciliten la investigación, el análisis y la generación de alternativas.
- Profesionales de marketing, experiencia del cliente y diseño de servicios interesados en comprender mejor las necesidades, comportamientos y experiencias de usuarios y clientes.
- Emprendedores y profesionales vinculados con el desarrollo de nuevos negocios que necesitan explorar problemas, necesidades y oportunidades antes de desarrollar o implementar soluciones.
- Integrantes de Oficinas de Gestión de Proyectos (PMO) interesados en incorporar herramientas de innovación y resolución de problemas que puedan complementar las prácticas utilizadas en proyectos y organizaciones.
- Profesionales de diferentes especialidades interesados en iniciarse en Design Thinking, obteniendo una visión estructurada de sus fundamentos, fases, técnicas, herramientas y principales aplicaciones.

1.3 Principales Beneficios del Curso

El curso ha sido estructurado para que el participante no se limite a conocer las cinco fases de Design Thinking, sino que comprenda cómo funciona el enfoque y qué técnicas y herramientas pueden utilizarse en cada etapa para comprender a los usuarios, definir problemas, generar alternativas, desarrollar prototipos y evaluar soluciones.

Entre sus principales beneficios se encuentran:

- Comprensión integral de Design Thinking. Permite conocer sus fundamentos, elementos, bases, características y principales atributos, proporcionando una visión estructurada del enfoque.
- Comprensión de su relación con la innovación y la transformación digital. El participante analizará conceptos de innovación en productos, servicios y procesos, así como elementos asociados con transformación y disrupción digital.
- Conocimiento de las conexiones con Lean y Agile. Permite comprender cómo Design Thinking puede relacionarse con otros enfoques utilizados actualmente para desarrollar productos, servicios y soluciones.
- Dominio conceptual de las cinco fases de Design Thinking. El participante comprenderá el propósito y relación existente entre Empatizar, Definir, Idear, Prototipar y Evaluar.
- Capacidad para comprender mejor a los usuarios. Se desarrollan técnicas como Mapa de Empatía, Método Persona, Mapa de Actores, observación, entrevistas y Customer Journey, que permiten explorar necesidades, comportamientos y experiencias.
- Mejor definición de problemas y oportunidades. El participante conocerá herramientas como Point of View (POV), mapas mentales, preguntas "¿Cómo podríamos...?" (HMW) y diagramas de afinidad para organizar información y formular problemas desde la perspectiva del usuario.
- Desarrollo de capacidades para generar alternativas. Se presentan técnicas como Brainstorming, What If, Brain Dump, Reverse Brainstorming y SCAMPER para estimular la generación y exploración de ideas.
- Conocimiento de técnicas para priorizar ideas. El participante podrá comprender mecanismos que permitan analizar las alternativas generadas y seleccionar aquellas que resulten más convenientes para continuar su desarrollo.
- Comprensión del valor del prototipado. Se desarrollan conceptos y técnicas como Storyboard y Lego para representar ideas y facilitar su análisis antes de realizar inversiones mayores en su implementación.
- Capacidad para evaluar soluciones y obtener retroalimentación. El participante conocerá el propósito de la evaluación y herramientas como Focus Groups y pruebas de usabilidad para analizar las soluciones desarrolladas.
- Desarrollo de una perspectiva centrada en las personas. El curso promueve la comprensión de problemas y oportunidades considerando las necesidades, experiencias y expectativas de los usuarios como elemento central del proceso de diseño.
- Aplicabilidad en diferentes contextos profesionales. Los conceptos y herramientas estudiados pueden utilizarse en proyectos, productos, servicios, procesos, transformación digital, innovación y otras iniciativas organizacionales.
- Aprendizaje mediante múltiples recursos didácticos. Los materiales de lectura, contenidos interactivos, videos explicativos, recursos adicionales, plantillas, herramientas, lecturas complementarias y evaluaciones permiten abordar los conceptos desde diferentes perspectivas y reforzar progresivamente su comprensión.

2.0 OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Desarrollar en el participante los conocimientos y criterios necesarios para comprender los fundamentos, principios, fases, técnicas y herramientas de Design Thinking, así como analizar su aplicación para comprender las necesidades de los usuarios, definir problemas y oportunidades, generar y priorizar ideas, desarrollar prototipos y evaluar soluciones, fortaleciendo su capacidad para abordar desafíos de innovación mediante un enfoque centrado en las personas.

2.2 Objetivos Específicos

Al finalizar el curso, el participante estará en capacidad de:

- **Comprender los fundamentos de la innovación**, reconociendo sus aplicaciones en servicios, productos y procesos y su importancia en los actuales entornos organizacionales.
- **Reconocer los principales conceptos asociados con la era digital**, incluyendo transformación digital y disrupción digital, y su relación con los procesos de innovación.
- **Comprender las conexiones existentes entre Design Thinking, Lean y Agile**, identificando sus principales relaciones dentro de los enfoques modernos de innovación y desarrollo de soluciones.
- **Diferenciar conceptos como modelo, framework, técnica y metodología**, estableciendo una base conceptual adecuada para comprender Design Thinking.
- **Comprender los fundamentos, elementos, bases y características de Design Thinking**, reconociendo los atributos que sustentan su aplicación.
- **Describir y relacionar las cinco fases de Design Thinking**: Empatizar, Definir, Idear, Prototipar y Evaluar, comprendiendo su funcionamiento dentro de un proceso de exploración y desarrollo de soluciones.
- **Aplicar conceptualmente técnicas para comprender a los usuarios y su contexto**, incluyendo Mapa de Empatía, Método Persona, Mapa de Actores, observación, entrevistas y Customer Journey.
- **Analizar y definir problemas desde la perspectiva de los usuarios**, utilizando conceptos y herramientas como Point of View (POV), mapas mentales, preguntas "¿Cómo podríamos...?" (HMW) y diagramas de afinidad.
- **Comprender y utilizar diferentes técnicas de generación de ideas**, incluyendo Brainstorming, What If, Brain Dump, Reverse Brainstorming y SCAMPER.
- **Comprender mecanismos para analizar y priorizar ideas**, facilitando la selección de alternativas que puedan avanzar hacia etapas posteriores del proceso.
- **Comprender el propósito y la importancia del prototipado**, reconociendo técnicas como Storyboard y Lego para representar y explorar posibles soluciones.
- **Comprender el proceso de evaluación de soluciones**, utilizando mecanismos de retroalimentación como Focus Groups y pruebas de usabilidad.

- **Relacionar las diferentes fases, técnicas y herramientas de Design Thinking** dentro de un proceso orientado a transformar necesidades y problemas en alternativas de solución.
- **Aplicar los conceptos estudiados al análisis de situaciones relacionadas con proyectos, productos, servicios, procesos e iniciativas de innovación**, fortaleciendo la transferencia del aprendizaje al entorno profesional.

3.0 SÍLABO

Los temas por tratar en cada unidad son los siguientes:

UNIDAD	ESTRUCTURA
1. Introducción a Design Thinking	Innovación • ¿Qué es Innovación? • Persona Innovadora • Innovación en Servicios • Innovación en Productos • Innovación en Procesos Digital Age • Transformación Digital • Conceptos Relacionados • Disrupción Digital Conexiones con Design Thinking • ¿Qué es Lean? • ¿Qué es Agile? • ¿Cómo se conectan? Definiciones Clave • ¿Qué es un Modelo? • ¿Qué es un Framework? • ¿Qué es una Técnica? • ¿Qué es una Metodología?
2. Design Thinking y sus Fases	Design Thinking • ¿Qué es Design Thinking? • Elementos de Design Thinking • Bases de Design Thinking • Características de Design Thinking Fases del Design Thinking • Empatizar • Definir • Idear • Prototipar • Evaluar Flujo de Design Thinking • Comportamiento de las Posibilidades • Proceso de Pensamiento • Cantidad de Métodos Atributos de Design Thinking • Atributos Claves de Design Thinking

UNIDAD	ESTRUCTURA
	• Equipos Multidisciplinarios • Mentalidad Optimista • Conceptualización
3. Empatizar y Definir	Empatía • Definición de Empatía • Mapa de Empatía • Método Persona • Mapa de Actores • Observación • Habilidades de Investigación • Observación • Haciendo las Preguntas Correctas • Técnica Journey Maps • Creación de un Customer Journey • Técnica Interview • Investigación Definir • Definición del Problema • Punto de Vista - Point of View (POV) • Buenos Puntos de Vista (POV) • Crear Mapas Mentales • "¿Cómo podríamos nosotros?" HMW • Lista de Verificación de Lectura Crítica • Técnica Affinity Diagram
4. Ideación, Prototipar, y Evaluar	Ideación • Ideado • Ideación • 7 Reglas de Generación de Ideas • Brainstorming • Método ¿Qué pasa sí? (¿What If...?) • Brain Dump • Reverse Brainstorming • SCAMPER • Técnica de Priorización Prototipar • ¿Por qué Prototipar? • ¿Para qué nos sirven? • Storyboard Technique • Lego Evaluar • ¿Por qué evaluar? • ¿Cómo evaluar? • Focus Group Techniques • Pruebas de Usabilidad

4.0 AULA VIRTUAL

4.1 Presentación del Curso

La sección de Presentación del Curso reúne los recursos iniciales necesarios para que el participante conozca la organización de la capacitación y pueda desenvolverse adecuadamente dentro del Aula Virtual. Aquí encontrará la Guía de Estudio, el Programa de Actividades, los recursos de Inducción y Entrenamiento en la Plataforma y el Foro de Ayuda Académica, facilitando una experiencia de aprendizaje ordenada desde el inicio.

 **Introducción**



 **Guía de Estudio del Curso: CV-DET010**

 **Programa de Actividades del Curso: CV-DET010**

 **Inducción y Entrenamiento en la Plataforma**

 **Foro de Ayuda Académica**

- Guía de Estudio: Documento donde encontrará los objetivos del curso y cómo se promedia las evaluaciones.
- Programa de Actividades: Documento donde se encuentra los temas a tratar cada semana.
- Inducción y Entrenamiento en la Plataforma: Incluye instructivos que le explicarán el manejo de la plataforma.
- Foro de Ayuda Académica: Medio para hacer consultas académicas al tutor.

4.2 Unidades de Estudio

El curso está organizado en cuatro unidades de estudio, desarrolladas de manera progresiva. Cada unidad integra recursos de aprendizaje, evaluación y aplicación que permiten al participante comprender los conceptos y relacionarlos con situaciones propias de proyectos y organizaciones.

Unidad 1

UNIDAD 1
Introducción a
Design Thinking

Unidad 1 - Material de Lectura

Unidad 1 - Material Interactivo de Estudio

Unidad 1 - Examen de la Unidad

Recibir una calificación

Unidad 1 - Encuesta

4.3 Material de Lectura

Cada unidad dispone de un Material de Lectura que desarrolla de manera estructurada los conceptos, principios y prácticas correspondientes al tema estudiado. Este recurso permite profundizar en los contenidos de la unidad y constituye una referencia académica complementaria para quienes desean ampliar y consolidar sus conocimientos.



4.4 Material Interactivo de Estudio

El Material Interactivo de Estudio presenta los contenidos de cada unidad mediante una experiencia multimedia navegable que integra explicaciones, elementos gráficos y recursos complementarios. Su diseño facilita el aprendizaje progresivo y permite al participante explorar los conceptos de manera dinámica, reforzando la comprensión de los principales temas del curso.

UNIDAD 1

Introducción a Design Thinking

INTRODUCCIÓN

La presente unidad describe los conceptos introductorios de Innovación, Digital Age, conexiones con Design Thinking y definiciones clave.

Esta unidad está dividida en las siguientes secciones:

1.1 Innovación

Se describen los conceptos de Innovación, Persona Innovadora, Innovación en Servicios, Innovación en Productos, Innovación en Procesos.

1.2 Digital Age

Se detallan los conceptos de Transformación Digital y Disrupción Digital.

1.3 Conexiones con Design Thinking

Se describen los conceptos de Lean y cómo se conectan.

1.4 Definiciones Clave

1.2 DIGITAL AGE

En esta sección se detallan los Enfoques Ágile relacionados con Kanban como transformación digital y disrupción digital.

Transformación Digital

La transformación digital es la profunda transformación de las actividades, procesos, competencias y modelos empresariales y organizativos para aprovechar al máximo los cambios y oportunidades de una combinación de tecnologías digitales y su impacto acelerado en la sociedad de forma estratégica y priorizada, con presente y futuro.

1.3 CONEXIONES CON DESIGN THINKING

En esta sección se describe qué es Lean, Ágile y cómo se conectan.

¿Qué es Lean?

Es un modelo de gestión enfocado a la creación de flujo para poder entregar el máximo valor para los clientes, utilizando para ello los mínimos recursos necesarios.

La creación de flujo se focaliza en la reducción de los siete tipos:

- Sobreproducción.
- Tiempo de espera.
- Transporte.
- Exceso de procedimientos.
- Inventario.
- Movimientos.
- Defectos.

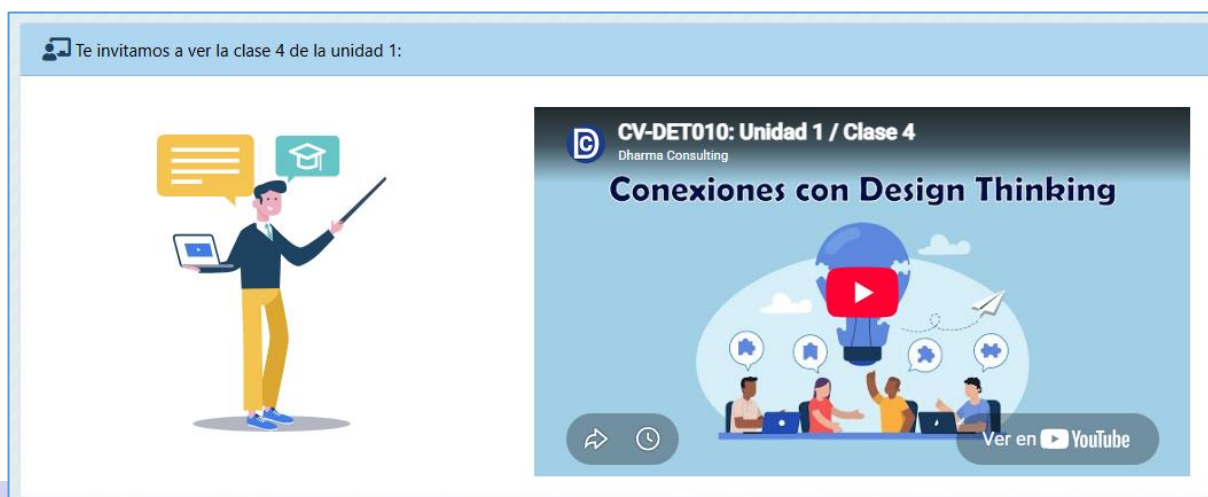
DESIGN THINKING
Explore the problem

LEAN
Build the right things

AGILE
Build the thing right

4.5 Videos Explicativos

Los Videos Explicativos complementan los contenidos de cada unidad mediante exposiciones desarrolladas para profundizar en los principales conceptos y facilitar su comprensión. Este recurso permite al participante revisar explicaciones adicionales, relacionar ideas y reforzar aquellos temas que requieren mayor detalle.



4.6 Recursos Adicionales

Los Recursos Adicionales complementan los contenidos desarrollados en las unidades mediante artículos, referencias y enlaces seleccionados que permiten ampliar determinados temas relacionados. Estos recursos ofrecen al participante otras perspectivas sobre su aplicación y facilitan la exploración de temas complementarios.





Para obtener mayor información sobre qué es y para qué sirve la metodología Agile, te invitamos a visitar el siguiente enlace:

[Clic aquí](#)

¿Qué es la metodología Agile?

La metodología Agile es aquella que permite adaptar la forma del trabajo a las condiciones del proyecto, proporcionando así flexibilidad e inmediatez en la comunicación con el cliente para amoldar el proyecto y su desarrollo a las circunstancias específicas del entorno. Por 'agile' entendemos métodos de trabajo donde los requisitos y las soluciones **evolucionan con el tiempo** (no se quedan estancados en la planificación inicial) según la necesidad de cada proyecto, los trabajadores se organizan de manera **multidisciplinar y autoorganizada** en equipos eficientes y flexibles para planear el flujo de trabajo, existe un **proceso compartido de toma de decisiones** y los proyectos se gestionan de forma flexible, autónoma, eficaz, reduciendo los costes e incrementando la productividad.



4.7 Plantillas, Herramientas y Recursos

Esta sección proporciona plantillas, herramientas y recursos prácticos relacionados con aplicaciones. Estos materiales permiten al participante visualizar distintas formas de organizar y aplicar el flujo de trabajo.

Plantillas, Herramientas y Recursos	
Item	Enlace
Plantillas de design thinking	Clic aquí
Recursos de Design Thinking	Clic aquí

Authors/Team: _____ Date: _____

DESIGN THINKING - CAUSES CANVAS **PIM-Go**
Product Integration Model

PROBLEM

Who suffers the problem or has a need?

What is the problem or need?

Paste here the sticky note of the most relevant problem or need

How does this problem or need affect him/her?

ROOT CAUSES

Include in this area the root causes of the selected problem

Influence on the problem

+

-

4.8 Lecturas Complementarias

Las Lecturas Complementarias reúnen libros, guías y documentos especializados que permiten profundizar en conceptos y prácticas abordados durante el curso. Estos materiales amplían temas relacionados con Design Thinking, brindando al participante fuentes adicionales de consulta para continuar fortaleciendo sus conocimientos más allá de los contenidos principales de cada unidad.



4.9 Examen de Unidad

Al finalizar cada unidad, el participante realiza un Examen de Unidad destinado a comprobar la comprensión de los conceptos, principios y prácticas estudiados. Cada examen contiene 10 preguntas, permite hasta tres intentos y considera la calificación más alta obtenida, facilitando una evaluación progresiva del aprendizaje y la identificación de aquellos temas que requieren mayor revisión o refuerzo.

 **Unidad 4 - Examen de la Unidad**

Pregunta 1
Sin responder aún
Se puntúa como 0 sobre 2
 Marcar pregunta
 Editar pregunta

La A de Scamper ¿A qué se refiere?
Seleccione una:

☐ a. Adaptar.
☐ b. Anular.
☐ c. Atribuir.
☐ d. Alimentar.

4.10 Examen Final

Al completar las cuatro unidades de estudio, el participante realiza el Examen Final del Curso, orientado a evaluar de manera integral la comprensión de los principales fundamentos, principios, elementos, prácticas y aplicaciones desarrollados a lo largo de la capacitación. Esta evaluación permite comprobar el nivel de dominio alcanzado y la capacidad del participante para reconocer y relacionar los conceptos fundamentales estudiados durante el curso.

 **Examen Final del Curso**

Pregunta 1
Sin responder aún
Se puntúa como 0 sobre 1
 Marcar pregunta
 Editar pregunta

¿Cuál es el modo prototipo?
Seleccione una:

☐ a. Es un mecanismo para decidir cómo definir el problema.
☐ b. Es una forma de ver sus ideas de forma más coherente creando una forma física de su solución.
☐ c. Es el producto de diseño final.
☐ d. Los prototipos se utilizan para engañar a los usuarios sobre cuál es su producto real.

5.0 OTRAS CARACTERÍSTICAS

5.1 Certificate of Completion

Se entregará un Certificate of Completion para los participantes que obtengan un promedio mínimo de 11 en el curso y Certificate of Participation para el resto de los participantes. Los certificados serán enviados en formato digital a cada participante según el siguiente formato y estilo:



5.2 PDUs

Para el participante que tenga alguna certificación del PMI, la aprobación de este curso le acreditará PDUs, con la siguiente distribución:

Certificaciones del PMI	Ways of Working	Power Skills	Business Acumen	Total de PDU's
PMP, CAPM, PgMP, PMI-CP	2	2	12	16
PMI-PMOCP	2	2	12	16
PfMP	0	2	12	14
PMI-PBA	0	2	12	14
PMI-ACP, DASM, DASSM, DAC, DAVSC	0	2	12	14
PMI-RMP	0	2	12	14
PMI-SP	0	2	12	14

5.3 Horas de Capacitación

Para los participantes que no cuenten con certificaciones del PMI®, la aprobación del curso será válida para la acumulación de 16 horas de capacitación en Dirección de Proyectos, las cuales podrán ser utilizadas como requisito formativo para postular a exámenes de certificación en esta disciplina.

