

Empatizar

Definir

Idear

Prototipar

Testear



CARPETA

DE

TRABAJO

Educación

para el

trabajo

Tercer grado

SECUNDARIA

2022



Empatizar

Definir

Idear

Prototipar

Testear



PRESENTACIÓN

Estimado estudiante la finalidad de brindarte esta carpeta de recuperación es ayudarte a comprender y desarrollar las experiencias de aprendizajes en donde tú serás el gestor de tus propios aprendizajes durante un periodo de 5 semanas en donde aprenderás de manera muy sencilla y fácil todos los temas a desarrollar que son esenciales para que sigas adelante en tus estudios y avances en el desarrollo de algunas competencias del área de Educación para el Trabajo teniendo a su vez el soporte de cada tema tratado a través de enlaces o link mencionados en el mismo para facilitar tus aprendizajes. Estoy seguro que disfrutaras el proceso del mismo en compañía de tus familiares quienes estarán muy contentos por tus logros obtenidos. Saludos a la distancia.



Llena tu información:



Nombre y Apellidos:

Grado y sección:

ACTIVIDAD 1

COMPETENCIA	CAPACIDADES	CRITERIO DE EVALUACION
Desarrolla actividades de emprendimiento realizando cada fase del design thinking aplicado al entorno donde se encuentra.	Comprende y desarrolla soluciones creativas a través de un bien o servicio tomando en cuenta el medio que lo rodea.	Emprende y evalúa aplicando la metodología del design thinking con soluciones acertadas adaptándose a las condiciones presentadas en su comunidad.

Título 1

Explicamos la metodología del Design Thinking



Hola, Estimado estudiante en esta sesión te explicaremos que es el design thinking y cómo podemos aplicarlo para poder emprender. Lee el siguiente texto

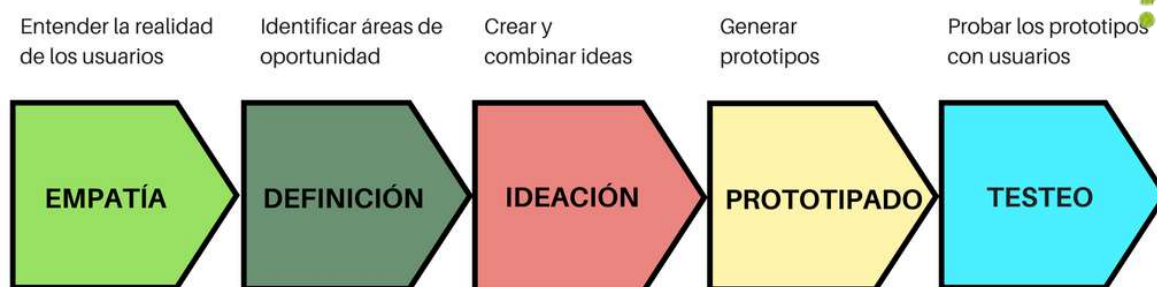
"El Design Thinking" busca construir soluciones más allá de paradigmas empresariales bajo exigencia de la innovación. Pensar en un producto o servicio acorde a esa filosofía redefine el convencionalismo para hacer negocios ofreciéndole nuevas experiencias de satisfacción a sus consumidores.



¿Qué es el Design Thinking?

Es un método para generar ideas innovadoras que centra su eficacia en entender y dar solución a las necesidades reales de los consumidores.

Además el design thinking cuenta de 5 fases:



Respondemos: para crear tu reto o desafío

1.- ¿En qué te gustaría emprender?

.....

2.- ¿Qué clase de emprendimiento podrías desarrollar en tu comunidad?

.....

Escribe tu reto o desafío:.....

Ahora comenzaremos con la primera fase:

Empatizar:

La fase **EMPATIZAR** está dedicada a la observación para identificar las necesidades de las personas a las que nos queremos dirigir y lo que realmente es importante para ellas. La empatía es clave durante esta etapa.



Como podemos ver empatizar es ponerse en los zapatos del otro para poder entender sus necesidades.

En la fase de exploración, a la hora de solucionar un problema utilizando Design Thinking es ponernos en la piel de los usuarios frente a ese problema. Entender cómo y por qué actúa y/o se relaciona con el marco de trabajo.

Técnica de la Entrevista

Esta fase es muy importante porque estamos acostumbrados a pasar del problema a la solución directamente. En Design Thinking, **es necesario hacer un paréntesis que nos permita entender el problema desde diferentes puntos de vista.**

Aquí también debemos entender las necesidades y motivaciones de nuestro usuario, además nos sirve para recabar información. El objetivo de esta investigación es inspirar nuestro diseño, aprendiendo y comprendiendo a la persona para la que diseñas.

Debemos tomar en cuenta:

¿Quién es mi cliente?

¿Qué le preocupa?

¿Cuáles son sus necesidades?

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

Nombre y apellido de la persona entrevistada: **Sofía Hernández**

Parentesco: **Tía**

Edad: **35 años** Profesión/oficio: **Comerciante**

Ítem	Pregunta	Respuesta
Problemas	¿Cómo transporta actualmente las compras del mercado? ¿Crees que es adecuado? ¿Por qué?	Actualmente, transporto las compras del mercado mediante bolsas de plástico. No considero que esta bien porque daña al planeta; pero no existen muchas alternativas.
Necesidades	¿Qué otras alternativas propondría o necesitaría para transportar sus compras del mercado?	Propondría la elaboración de bolsas de tela o bolsas biodegradables para transportar mis compras del mercado.
Deseos	Diseñar productos ecológicos que reemplacen los envases de plástico para transportar las compras del mercado. ¿Es una buena alternativa? ¿Por qué?	Sí, porque es justo lo que necesitamos todas las personas que acudimos al mercado a comprar, además, de esta manera somos ecológicos y evitamos los problemas que generan los envases de plástico.



Ahora para entender y tener esta información realizaremos la técnica de la entrevista creando un formulario y entrevistando a 3 usuarios de tu comunidad comenzando con tus familiares. Usando el siguiente formulario.

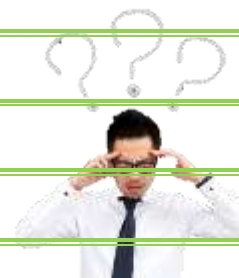
CUESTIONARIO DE ENTREVISTA 1

Nombres y Apellidos de la persona entrevistada:

Parentesco: Edad:

Profesión u oficio:

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA



CUESTIONARIO DE ENTREVISTA 2

Nombres y Apellidos de la persona entrevistada:

Parentesco: Edad:

Profesión u oficio:

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA



CUESTIONARIO DE ENTREVISTA 3

Nombres y Apellidos de la persona entrevistada:

Parentesco: Edad:

Profesión u oficio:

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA



Es muy importante tomar en cuenta el formulario
de entrevista para poder entender realmente a los usuarios.

TECNICA DE OBSERVACION O SHADOWING



La **observación** encubierta consiste básicamente en observar a un grupo de personas sin que se den cuenta. No interviniendo en su comportamiento en ningún caso. Y dejando que se expresen tal y como desean hacerlo sin emitir ningún juicio al respecto o tratar de influir en ellos.



Aquí a diferencia de la entrevista
Solo observaremos y tomaremos
nota de todo lo que realiza el
usuario para poder tener una idea de
su comportamiento como consumidor

FICHA DE OBSERVACIÓN BÁSICA

1.-Datos Generales.

Fecha de observación:/...../.....

Ocupación u profesión:

Persona observada:

Edad:

2.-Aspectos.

¿? Aquí colocaremos las preguntas de acuerdo al reto planteado.

Ejemplo: ¿Cuáles son los productos que compra y lleva? ¿Qué utiliza para transportar el producto? ¿Otras preguntas observables? ¿Cómo lo usa? ¿Qué color? ¿Para qué color? R.-Aquí se coloca la respuesta.

¿?	¿?	¿?	¿?	Evidencia fotográfica
R.-	R.-	R.-	R.-	

FICHA DE OBSERVACIÓN BÁSICA

1.-Datos Generales.

Fecha de observación:/...../.....

Ocupación u profesión:

Persona observada:

Edad:

2.- Aspectos

¿? Aquí colocaremos las preguntas de acuerdo al reto planteado.

Ejemplo: ¿Cuáles son los productos que compra y lleva? ¿Qué utiliza para transportar el producto? ¿Otras preguntas observables? ¿Cómo lo usa? ¿Qué color? ¿Para qué color? **R.-**Aquí se coloca la respuesta.

¿?	¿?	¿?	¿?	Evidencia fotográfica
R.-	R.-	R.-	R.-	

FICHA DE OBSERVACIÓN BÁSICA

1.-Datos Generales.

Fecha de observación:/...../.....

Ocupación u profesión:

Persona observada:

Edad:

2.-Aspectos

¿? Aquí colocaremos las preguntas de acuerdo al reto planteado.

Ejemplo: ¿Cuáles son los productos que compra y lleva? ¿Qué utiliza para transportar el producto? ¿Otras preguntas observables? ¿Cómo lo usa? ¿Qué color? ¿Para qué color? R.-Aquí se coloca la respuesta.

¿?	¿?	¿?	¿?	Evidencia fotográfica
R.-	R.-	R.-	R.-	

Información para tomar en cuenta.....

Un 67% de clientes en el Perú se aleja de un servicio por mala atención.



Restaurantes se estarían adaptando mejor a las demandas y mejoras en los procesos, a diferencia de otros rubros, señala JL Consultores. Una mala experiencia se refleja en menores ventas, dice. Todo el proceso de atención al cliente es parte vital para que el consumidor vuelva a realizar una compra o emplear un servicio. De lo contrario, se pierde para siempre. Eso se puede desprender del último informe Relevancia de la Calidad de Servicio 2018, realizado por **Global Research Marketing (GRM)**, por encargo de JL Consultores.

Es así que el 67% de los encuestados ha señalado que no regresaría si tiene una mala experiencia en el servicio, mientras que un 60% pide el libro de reclamaciones.

“Todas las empresas viven de los clientes, y si no me tratan bien no vuelvo, eso no está discriminado por nivel socioeconómico”, refirió Javier Lauz, director de JL Consultores, quien dijo que en sectores como retail no se ve que las empresas estén poniendo un mayor énfasis en mejorar sus procesos en torno a una mejor atención al cliente.

Caso contrario ocurrió en el rubro de restaurantes, que se está adaptando mejor a las demandas y mejoras en los procesos.

Con relación al año pasado, Lauz dice que las respuestas han variado en uno o dos puntos hacia arriba. “Si la empresa no tiene un control o registro de cuántos clientes van al mes no sabrá cuántos clientes ha perdido, porque algunos ni solicitan el libro o dicen algo, solo no vuelven”, comentó.

Reflexionemos y respondamos:



¿Cuál sería las preguntas que debo tomar en cuenta para llenar mi formulario de entrevista?

.....

.....

.....

¿Cómo puedo mejorar y satisfacer sus necesidades?



Que puedes resaltar de las entrevistas realizadas:

.....

.....

.....

Conclusiones (acerca de toda la información recopilada y si tu reto es posible)

.....

.....

.....

Ahora nos autoevaluaremos. Respondemos "SI" o "NO"

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Lo logre	Estoy en proceso de lograrlo	¿Qué puedo hacer para mejorar los aprendizajes?
Comprendo la importancia de emprender aplicando metodología design thinking.			
Desarrolle y aplique la tecnica de entrevista en la fase EMPATIZAR.			



ACTIVIDAD 2

COMPETENCIA	CAPACIDADES	CRITERIO DE EVALUACION
Desarrolla actividades de emprendimiento realizando cada fase del design thinking aplicado al entorno donde se encuentra.	Comprende y desarrolla soluciones creativas a través de un bien o servicio tomando en cuenta el medio que lo rodea.	Emprende y evalúa aplicando la metodología del design thinking con soluciones acertadas adaptándose a las condiciones presentadas en su comunidad.

Título 2

Desarrollamos la fase definir del Design Thinking

2.- DEFINIR



Conociendo bien el grupo de personas para el que vamos a resolver el problema, debemos definirlo. Identificar claramente cuál o **cuáles son los problemas** que intentaremos solucionar es fundamental en esta etapa.

En este momento también es importante pensar en las soluciones posibles para este problema, no solamente considerando tu experiencia, sino intentando pensar como el dueño del problema usando todas las informaciones que obtuviste en el paso anterior.

Deja volar tu imaginación, este es el momento de pensar en las más variadas ideas. **Explora áreas inesperadas**, de esta forma podrás tener alguna idea innovadora.



Ahora usaremos el Mapa de Empatía.

¿Qué es el mapa de empatía?

El **mapa de empatía** es una herramienta que permitirá conocer a profundidad al usuario ya que permite notar todas sus características psicográficas.



Ahora desarrollaremos nuestro mapa de empatía para conocer a nuestros usuarios. Aquí deberas llenar el mapa de empatía de acuerdo a las respuestas de tus usuarios.

Formulario para desarrollar un Mapa de Empatía:

- Un espacio central con una imagen de un hombre en traje y corbata, dividido por una X amarilla.
- Un espacio rectangular vacío a la izquierda.
- Un espacio rectangular vacío a la derecha.

Ahora veremos la técnica del P.O.V

P.O.V



(TECNICA DEL PUNTO DE VISTA)

El Punto de Vista o Point of View (**POV**) es una herramienta que sirve para definir el problema o dolor de los usuarios basada en las necesidades e insights obtenidos durante la creación del mapa de empatía.

EJEMPLO:



Para empezar, observa detenidamente las siguientes imágenes y responde las preguntas:



Aquí colocaremos la información de nuestros usuarios y sus necesidades.

Usuario 1

USUARIO	+	NECESIDAD	+	INSIGHT O REVELACION

Usuario 2

USUARIO	+	NECESIDAD	+	INSIGHT O REVELACION

Usuario 3

USUARIO	+	NECESIDAD	+	INSIGHT O REVELACION

Ahora, transforma ese POV en dos preguntas empleando la técnica “¿Cómo podríamos nosotros...?”:



Pregunta 1:

Pregunta 2:

Selecciona una pregunta o combina las dos en una y listo, ya tendrás tu pregunta utilizando la técnica “¿Cómo podríamos nosotros...?”.

Pregunta:

¡Excelente trabajo! Ahora ya podemos iniciar a proponer ideas creativas para dar solución al problema que has formulado.

Ahora nos autoevaluaremos. Respondemos “SI” o “NO”

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Lo logre	Estoy en proceso de lograrlo	¿Qué puedo hacer para mejorar los aprendizajes?
Comprendo la importancia de emprender aplicando metodologia design thinking.			
Desarrolle y aplique la tecnica de mapa de empatia y el P.O.V en la fase DEFINIR.			

ACTIVIDAD 3

COMPETENCIA	CAPACIDADES	CRITERIO DE EVALUACION
Desarrolla actividades de emprendimiento realizando cada fase del design thinking aplicado al entorno donde se encuentra.	Comprende y desarrolla soluciones creativas a través de un bien o servicio tomando en cuenta el medio que lo rodea.	Emprende y evalúa aplicando la metodología del design thinking con soluciones acertadas adaptándose a las condiciones presentadas en su comunidad.

Titulo 3

Desarrollamos la fase Idear del Design Thinking

3.- IDEAR



Llegó el momento de seleccionar las ideas recolectadas en la etapa anterior, hazlo con calma. Naturalmente tenemos la costumbre de descartar las ideas más distantes de nuestra zona de confort, así que ten cuidado para no caer en lo mismo de siempre. Es el momento de ser innovador, pero con cautela.

AHORA CONOCEREMOS:

LA TECNICA BRAINSTORMING O LLUVIA DE IDEAS

La lluvia de ideas es una herramienta de trabajo que potencia la creatividad de los equipos para encontrar soluciones a situaciones concretas. Generalmente, estas sesiones de brainstorming se realizan en un ambiente más relajado, pues el objetivo principal es que las ideas fluyan. ... Es una técnica de trabajo en equipo.



Aquí veremos un ejemplo:



De la misma manera plantearemos nuestras ideas en cada uno de los espacios asignados.

LLUVIA DE IDEAS

IDEA 1	IDEA 2	IDEA 3
IDEA 4	IDEA 5	IDEA 6

AHORA APLICAREMOS LA TECNICA DOT VOTING

En mejores palabras votaremos por la mejor idea. Marcaremos un puntaje de 0-5 por cada idea.

ITEM	IDEA 1	IDEA 2	IDEA 3	IDEA 4	IDEA 5	IDEA 6
Es original (0-5)						
Brinda solución al problema (0-5)						
Esta fuera de lo común (0-5)						
Es económico (0-5)						
Es fácil de implementar (0-5)						
TOTAL						

IDEA GANADORA:

Ahora nos autoevaluaremos. Respondemos “SI” o “NO”

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Lo logre	Estoy en proceso de lograrlo	¿Qué puedo hacer para mejorar los aprendizajes?
Comprendo la importancia de emprender aplicando metodologia design thinking.			
Desarrolle y aplique la LLUVIA DE IDEAS en la fase IDEAR.			

ACTIVIDAD 4

COMPETENCIA	CAPACIDADES	CRITERIO DE EVALUACION
Desarrolla actividades de emprendimiento realizando cada fase del design thinking aplicado al entorno donde se encuentra.	Comprende y desarrolla soluciones creativas a través de un bien o servicio tomando en cuenta el medio que lo rodea.	Emprende y evalúa aplicando la metodología del design thinking con soluciones acertadas adaptándose a las condiciones presentadas en su comunidad.

Titulo 4

Desarrollamos la fase Prototipar del Design Thinking



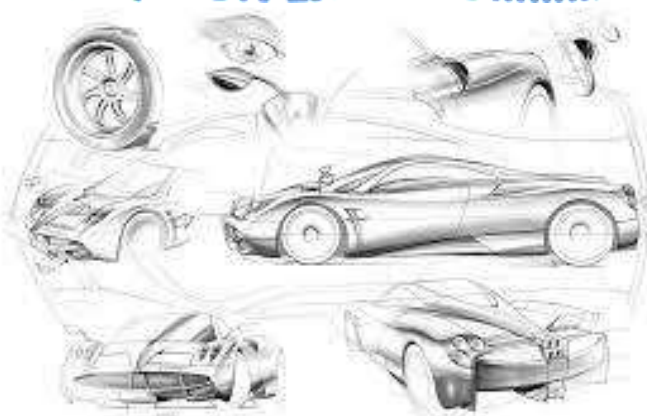
4.- Prototipar

Prototipar significa **que** estás creando lo mínimo necesario para validar tu idea. El **prototipado** te ayudará a: Testear, validar nuevas ideas rápidamente. Entender las claves de la interacción del usuario.

Técnica de boceto

La forma más inmediata de expresar una idea técnica es coger un lápiz y un papel y ponerse a dibujar. Al resultado le llamamos boceto. La técnica del encuadre te ayudará a que tu boceto sea proporcionado. Un croquis es un dibujo más elaborado, con dimensiones exactas y realizado con instrumentos de dibujo.

AQUÍ UN EJEMPLO.....





**PUEDES REALIZAR
TU BOCETO
DIGITALMENTE**

DIBUJA TU BOCETO AQUI

¿Como podríamos nosotros? mejorar nuestro prototipo





Opiniones del usuario ¿Qué piensa de nuestro prototipo?

ITEM	Pregunta 1	MALO	REGULAR	BUENO
1	¿QUÉ OPINA DE NUESTRO PROTOTIPO?			

ITEM	Pregunta 2	NO	REGULAR	SI
2	¿ES ECONÓMICO Y FÁCIL HACER?			

ITEM	Pregunta 3	Respuesta
3	¿QUE PODRIAS MEJORAR EN TU PROTOTIPO?	

Ahora dibujaremos nuestro prototipo mejorado.

Ahora nos autoevaluaremos. Respondemos "SI" o "NO"

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Lo logre	Estoy en proceso de lograrlo	¿Qué puedo hacer para mejorar los aprendizajes?
Comprendo la importancia de emprender aplicando metodología design thinking.			
Desarrolle y aplique la LA TECNICA DE BOCETO en la fase PROTOTIPAR.			

ACTIVIDAD 5

COMPETENCIA	CAPACIDADES	CRITERIO DE EVALUACION
Desarrolla actividades de emprendimiento realizando cada fase del design thinking aplicado al entorno donde se encuentra.	Comprende y desarrolla soluciones creativas a través de un bien o servicio tomando en cuenta el medio que lo rodea.	Emprende y evalúa aplicando la metodología del design thinking con soluciones acertadas adaptándose a las condiciones presentadas en su comunidad.

Título 5

Desarrollamos la fase Testear del Design Thinking

5.- Testear

Se trata de **testear** la propuesta y modificarla para que el producto final esté lo más adaptado posible al target elegido. Los test tienen que prepararse con tiempo y cuidado pues estos serán los que nos digan si la idea está funcionando o no.

Ahora testaremos nuestro producto consultando a los usuarios para saber que piensan.

Lista de usuarios	¿Qué opinan de mi producto?
Usuario 1	
Usuario 2	
Usuario 3	
Usuario 4	
Usuario 5	
Usuario 6	
Usuario 7	



Técnica de Scamper

SCAMPER es una **técnica** de lluvia de ideas en equipo que se utiliza para desarrollar o mejorar productos o servicios. **SCAMPER** es un acrónimo de Sustituir, Combinar, Adaptar, Modificar, Propósito, Elimina y Reorganizar/Revertir.

AHORA TE MOSTRAREMOS UN EJEMPLO

Carteras de jean

VERBO	PREGUNTA	PROPUESTA 1	PROPUESTA 2	PROPUESTA 3
SUSTITUIR	¿Se puede sustituir el acabado de la cartera con otro material?	Usando cuero	Usando lana	Usando una tela sintética.
COMBINAR	¿Se pueden combinar dos materiales en una sola cartera?	El cuero junto con la tela de jean	Tela vinilo con el cuero	Tela lienzo con cuero
ADAPTAR	¿Se puede adaptar algún elemento a la cartera?	Un bolsillo por dentro para colocar un monedero	Una minilinterna	Un broche para colgar las llaves, dentro de la cartera
MAGNIFICAR	¿Se podría magnificar el tamaño?	Podría usarse tela de cuero	Usando un poco de lana	Más tela de jean
MODIFICAR	¿Se podría modificar el material del jean por otro?	Se puede cambiar por el lienzo	La tela vinilo	Usando solo tela de cuero
DARLE OTRO USO	¿Qué otro uso se le podría dar a la cartera?	Se puede usar como bolsa de compras	Para guardar accesorios de cabello	Guardar maquillaje
ELIMINAR	¿Se podría dejar de elaborar carteras?	Dejar de elaborar carteras	Dejar de elaborar carteras de tela jean	Eliminar los cierres de algunas carteras
REVERSE (INVERTIR)	¿Se podría invertir el modo de abrir de las carteras?	En vez de arriba, por adelante	En vez de cierres, broches	La tela de adentro puede ser reemplaza por tela de algodón

Ahora te toca a ti aplica la técnica de Scamper escribiendo tus propias preguntas



VERBO	PREGUNTA	PROPUESTA 1	PROPUESTA 2	PROPUESTA 3
SUSTITUIR				
COMBINAR				
ADAPTAR				
MODIFICAR				
PROPONER OTRO USO				
ELIMINAR				
REORDENAR				



Una forma de evaluar el prototipo es a través de la técnica denominada “**Malla receptora** de información”, que sirve para recopilar información en tiempo real cuando presentamos nuestro prototipo a los posibles usuarios.

Aquí un ejemplo de cómo elaborar tu malla receptora.....

CRITICAS CONSTRUCTIVAS	IDEAS NUEVAS
- El diseño podría mejorar - Los soportes deberían ser mas pequeños - Los rodillos mas suaves - Las clavijas mas seguras - El color mas agradable - Un poco mas pequeño	- Los rodillos podría ser de silicona - El diseño seria de una forma irregular - Los rodillos indeppendienes para cada pie - Una nueva forma de regular la altura - El color del diseño café o negro
PREGUNTAS Y DUDAS	ASPECTOS POSITIVOS
¿Para que sirvene los rodillos? ¿Para que sirven las clavijas? ¿El producto es portatil? ¿Los diseños pueden variar? ¿Los soportes podrian ser de otro material	- La idea de portabilidad excelente - El peso ideal para llevar - Mejora la comodidad al sentarse - El proposito del producto excelente - Se regula la altura al gusto del cliente



Ahora elabora tu malla receptora

Cosas interesantes <i>¿Qué aspectos destacan más de tu prototipo?</i>	Críticas constructivas <i>¿Qué mejoras se pueden hacer?</i>
Preguntas y dudas <i>¿Qué preguntas o dudas tienen a partir de la experiencia?</i>	Ideas nuevas <i>¿Qué nuevas ideas tienen a partir de la experiencia?</i>

Ahora nos autoevaluaremos. Respondemos “SI” o “NO”

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Lo logre	Estoy en proceso de lograrlo	¿Qué puedo hacer para mejorar los aprendizajes?
Comprendo la importancia de emprender aplicando metodologia design thinking.			
Desarrolle y aplique la LA SCAMPER en la fase TESTEAR.			
Desarrolle y aplique la LA MALLA RECEPTORA en la fase TESTEAR.			

VINCULOS INFORMATIVOS (LINK)

1-DESIGN THINKING

<https://youtu.be/BTCMa9x8XPM>

2-ORIENTACION PARA DESARROLLO DE LA CARPETA DE TRABAJO.

<https://youtu.be/RJVoIEY9x5E>




Carlos A. Cuenca Pacheco
 Profesor: Educación por el trabajo