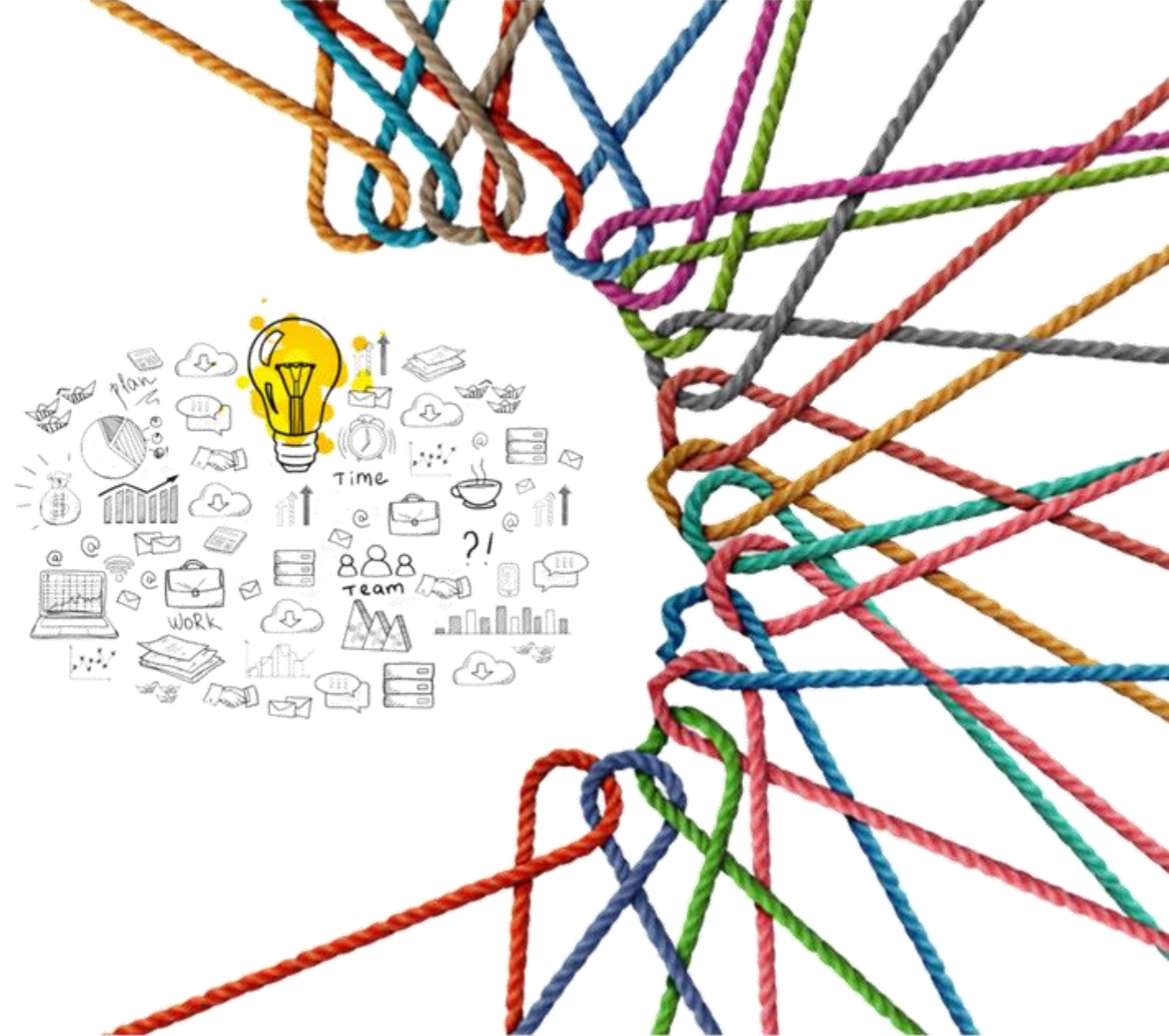



# **Empatizar y definir: Descubriendo el autoconocimiento y las necesidades de otros**



# ¿Qué tenemos para esta sesión?

- 
- Conceptos básicos de Design Thinking
  - Conceptos Básicos de Coaching
  - Herramientas sobre Empatía
  - El Poder de las Preguntas
  - Herramientas de Autoconocimiento
  - Definición de Objetivos de Relación

# Bienvenidos



"¿Cuál ha sido el motivo que te ha llevado a participar en este taller?."

**Tienes un minuto para responder en el chat**

# Bienvenidos



"En pocas palabras, ¿qué significado tiene para ti empatía?"

**Tienes un minuto para responder en el chat**

# Bienvenidos



¿Qué te gustaría llevarte de esta sesión que pudieras aplicar en tu día a día?

**Tienes un minuto para responder en el chat**

# Utilidad

## ¿Cuál es la utilidad de este taller?

### 1. Mejora de Servicios a los Ciudadanos

- **Empatía:** Entender mejor las necesidades de los ciudadanos
- **Design Thinking:** Generar soluciones centradas en las personas
- **Ejemplo:** Reducción de tiempos en la tramitación de documentos

# Utilidad

**¿Cuál es la utilidad Design Thinking, Empatía y Autoconocimiento en el general y en el contexto Sector Público en particular?**

## **2. Optimización de Procesos Internos**

- **Colaboración:** Mejora en la comunicación interdepartamental
- **Autoconocimiento:** Identificar áreas de mejora en el trabajo en equipo
- **Ejemplo:** Simplificación de trámites burocráticos

# Utilidad

**¿Cuál es la utilidad Design Thinking, Empatía y Autoconocimiento en el general y en el contexto Sector Público en particular?**

## **3. Liderazgo y Desarrollo de Habilidades**

- **Objetivos SMART:** Definir metas claras y alcanzables
- **Empatía y Autoconocimiento:** Facilitar decisiones más informadas y mejorar la motivación
- **Ejemplo:** Implementar plataformas digitales más accesibles basadas en el feedback de los usuarios

# **① Conceptos básicos de Design Thinking**

# Conceptos básicos de Design Thinking

**Observa la imagen. Participa ofreciendo todas las ideas que se te ocurran dando respuesta a estas dos preguntas:**

- ¿Qué herramientas se te ocurre que se podrían implementar para **mejorar** su **contexto** educativo?.
- ¿Qué **podrías** hacer para que estuvieran más **cómodos**?.



Ten en cuenta la **cantidad** de **ideas frente** a la **calidad**



# Conceptos básicos de Design Thinking

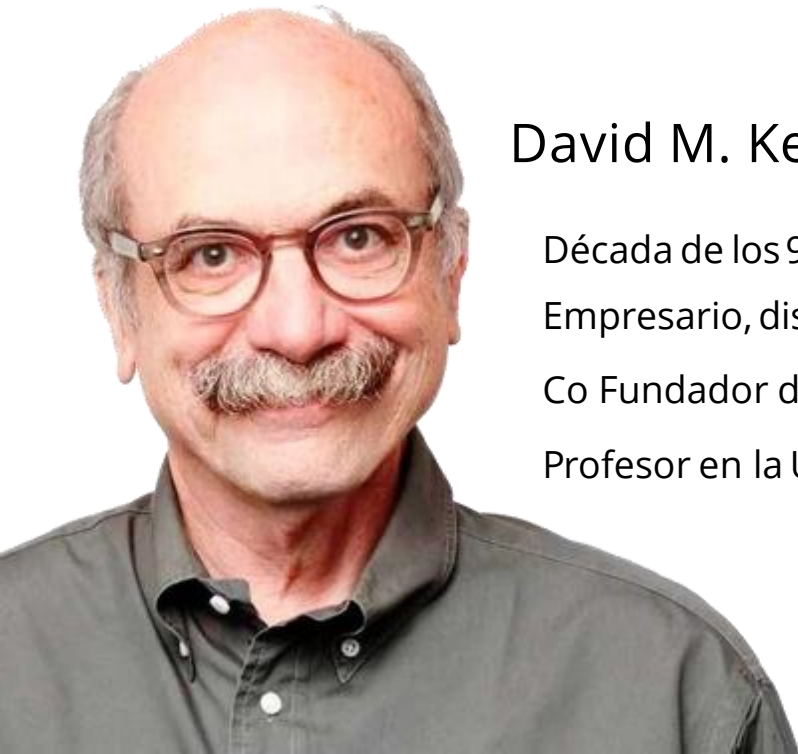
## Design Thinking o Pensamiento de Diseño

El **Design Thinking** es una **metodología** centrada en el **ser humano** que fomenta la **innovación** y la **creatividad** al abordar **problemas complejos** a través de la **empatía** con los usuarios, la **ideación** de **soluciones**, la experimentación y la colaboración.



# Conceptos básicos de Design Thinking

## Los padres del Design Thinking



David M. Kelley

Década de los 90s

Empresario, diseñador, ingeniero y maestro estadounidense.

Co Fundador de IDEO

Profesor en la Universidad de Stanford

# Conceptos básicos de Design Thinking

## Los padres del Design Thinking

Tim Brown

Década de los 90s

Empresario, diseñador, ingeniero

Co Fundador de IDEO

Profesor en la Universidad de Stanford



# Conceptos básicos de Design Thinking

## Las 5 fases de la metodología

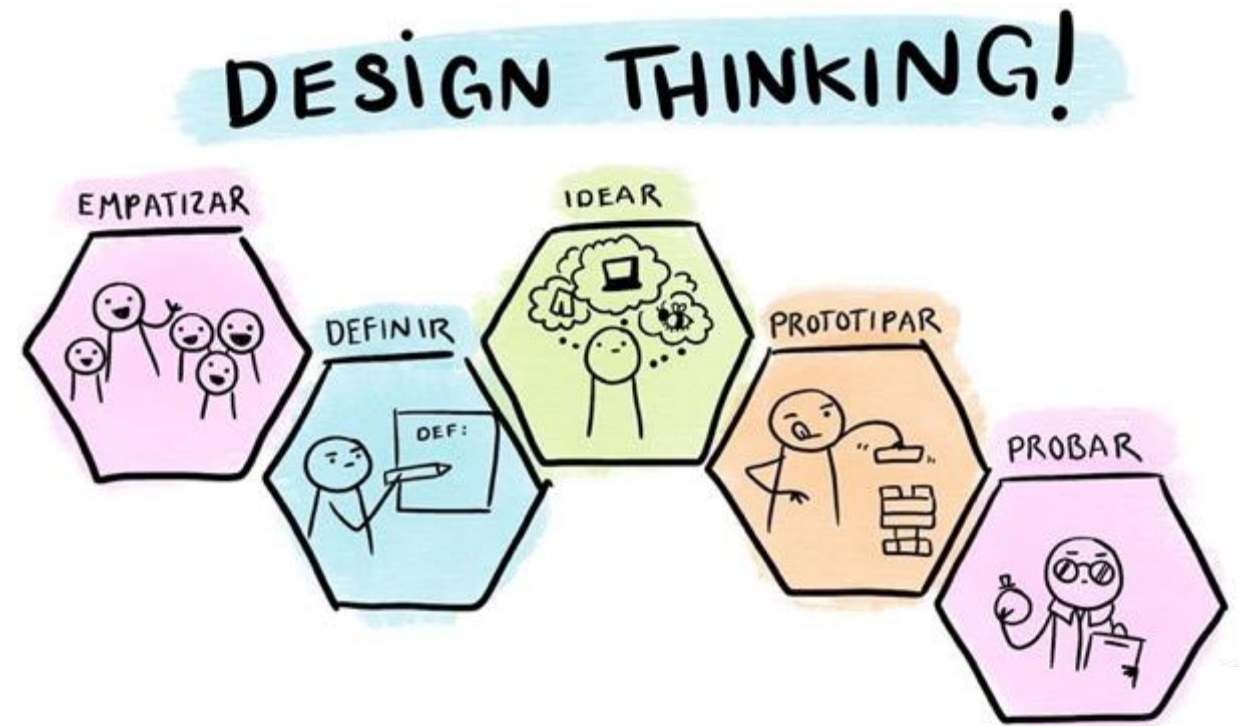
**Empatizar:** Comprender profundamente las necesidades y desafíos de las personas.

**Definir:** Enmarcar el problema de manera clara y precisa.

**Idear:** Generar una amplia gama de ideas y posibles soluciones.

**Prototipar:** Crear versiones simples y funcionales de las ideas.

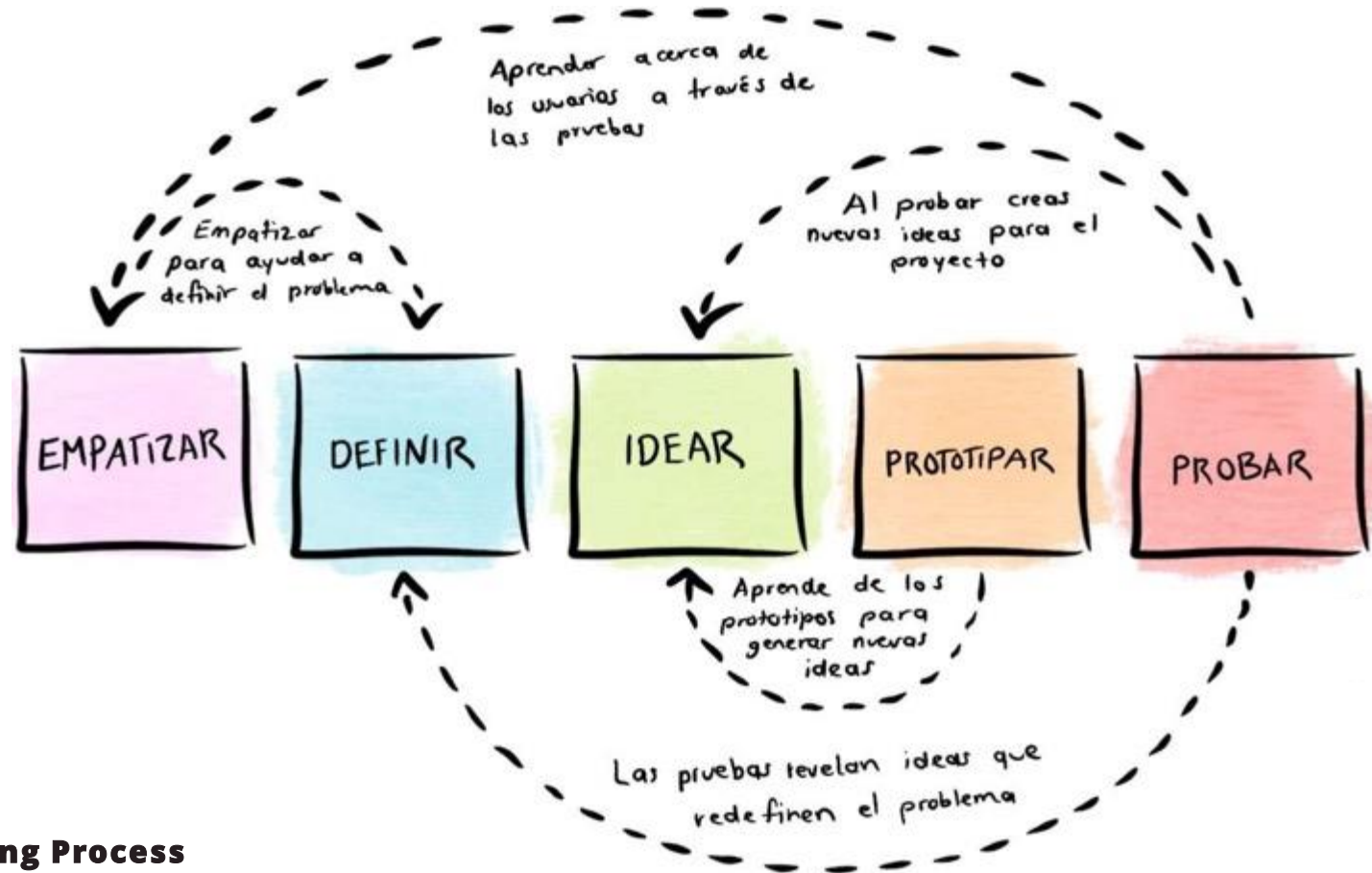
**Testear:** Probar los prototipos con usuarios reales y recoger feedback.



Stanford d.school -Design Thinking Process

# Conceptos básicos de Design Thinking

## Las 5 fases de la metodología



# Conceptos básicos de Design Thinking

## Un ejemplo Mejorar el proceso de petición de vacaciones

### 1. Empatizar

**Objetivo:** Comprender profundamente las experiencias, necesidades y frustraciones de los empleados al solicitar vacaciones.

- **Entrevistas y Encuestas:** Realizar entrevistas individuales con empleados de diferentes departamentos y niveles jerárquicos para conocer sus experiencias al solicitar vacaciones.
- **Enviar encuestas anónimas** para recopilar información más amplia sobre el proceso.

# Conceptos básicos de Design Thinking

## Un ejemplo Mejorar el proceso de petición de vacaciones

### 1. Empatizar

**Objetivo:** Comprender profundamente las experiencias, necesidades y frustraciones de los empleados públicos al solicitar vacaciones.

- **Entrevistas y Encuestas:** Realizar entrevistas individuales con profesionales de diferentes departamentos y niveles jerárquicos para conocer sus experiencias al solicitar vacaciones.
- **Enviar encuestas anónimas** para recopilar información más amplia sobre el proceso.

# Conceptos básicos de Design Thinking

## Un ejemplo Mejorar el proceso de petición de vacaciones

### 1. Empatizar

#### Descubrimientos:

- El sistema de solicitud es poco intuitivo.
- Falta de transparencia en el estado de la solicitud.
- Demoras en la aprobación por parte de los supervisores.

#### Necesidades Identificadas:

- Un proceso más sencillo y rápido.
- Comunicación clara sobre el estado de la solicitud.
- Posibilidad de planificar con anticipación.

# Conceptos básicos de Design Thinking

## Un ejemplo Mejorar el proceso de petición de vacaciones

### 2. Definir

**Objetivo:** Sintetizar la información recopilada para definir el problema central desde la perspectiva del empleado.

**Definición del Problema:** “Nuestros profesionales necesitan un proceso de petición de vacaciones que les permita solicitar y recibir aprobación de manera rápida y sin incertidumbre, lo que les ayuda a equilibrar su vida laboral y personal manteniendo la motivación.”

# Conceptos básicos de Design Thinking

## ¿Para que es útil Design Thinking?

- ✓ **Resolver problemas** de todo tipo
- ✓ **Crear** de **nuevos productos** o servicios alineados con necesidades
- ✓ **Crear** de nuevos **procesos** y **estrategias** tanto profesionales como personales
- ✓ **Mejorar procesos internos**, productos, servicios, y estrategias
- ✓ **Construir** y **fortalecer** la relación de equipos
- ✓ **Fomentar** la **innovación** y la **creatividad**

# Conceptos básicos de Design Thinking

**¿Eres capaz de encontrar la palabra más relevante que falta aun por definir?**

**Agudiza tus sentidos que no es una tarea sencilla**

El Design Thinking es una metodología centrada en el ser humano que fomenta la innovación y la creatividad al abordar problemas complejos a través de la

**empatía** con los usuarios, la ideación de soluciones, la experimentación y la colaboración.



## **② Conceptos Básicos de Coaching**

# Conceptos básicos del Coaching

## Design Thinking o Pensamiento de Diseño

El **Coaching** es un **proceso** de **acompañamiento** a las personas para alcanzar sus **objetivos profesionales** y **personales mediante** el **desarrollo** de sus propias **habilidades** y **recursos**.



# Conceptos básicos de Design Thinking

## Principios del Coaching

- **Empatía:** Entender el mundo del otro desde el otro.
- **Escucha Activa:** Prestar total atención a lo que dice el interlocutor.
- **Preguntas Poderosas:** Formular preguntas que inviten a la reflexión profunda.
- **Colaboración desde la confianza:** Crear un espacio seguro para la apertura y honestidad, libre de juicios.
- **Acción y Seguimiento:** Establecer planes de acción y revisar el progreso.

# Conceptos básicos de Design Thinking

## Modelo GROW

G Goals (Metas)

R Reality (Realidad)

O Options (Opciones)

W ill (Voluntad compromiso para acción)



# **③ Design Thinking y Coaching trabajando juntos**

# Design Thinking y Coaching trabajando juntos

El **Design Thinking** y el **Coaching** combinan lo mejor de **dos enfoques** para **resolver problemas** de **manera creativa** y **ayudar a las personas a crecer**.

El **Design Thinking** se enfoca en entender las necesidades de las personas para ofrecerles **soluciones útiles** e **innovadoras**, el **Coaching** se centra en **apoyar** a las **personas** en alcanzar sus **metas** y **mejorar** sus **habilidades**.

Juntos, permiten **desarrollar ideas nuevas** y al mismo tiempo **ayudar** a las **personas** a **adaptarse** y **mejorar** en su trabajo de manera más efectiva.



# Design Thinking y Coaching trabajando juntos

## Similitudes

- ✓ Enfoque **Centrado** en las **Personas**
- ✓ Proceso **Iterativo** y **Exploratorio**
- ✓ **Pensamiento Creativo** centrado en la **Resolución** de **Problemas**
- ✓ **Comunicación efectiva: Empatía** y **Escucha** Activa
- ✓ El uso de las **preguntas** para **comprender**
- ✓ Centrado en la consecución de **objetivos**

# **4 El Poder de las Preguntas**

# El Poder de las Preguntas

## La importancia de las preguntas

Las **preguntas** facilitan la **comprensión profunda**, fomentan la **innovación** y mejoran la **colaboración**.

Hacer **buenas preguntas** es una **habilidad** fundamental tanto en el desarrollo personal como en el profesional.

No hay **creatividad** sin **curiosidad**, la **herramienta** para saciar la curiosidad es: **la pregunta**



# El Poder de las Preguntas

## Características de una Pregunta Bien Formulada

**a. Clara y Precisa:** La pregunta debe ser fácil de entender y enfocarse en un aspecto específico.

### Ejemplo:

**Pregunta Bien Formulada:** ¿Qué aspectos del proceso de solicitud de vacaciones generan más frustración entre los empleados?

**Pregunta mejorable:** ¿Cómo podemos mejorar?



# El Poder de las Preguntas

## Características de una Pregunta Bien Formulada

**b. Abierta y Cerrada:** La pregunta abierta lleva a la reflexión la cerrada a la concrección y al cierre.

### Ejemplo:

**Pregunta Bien Formulada:** ¿Qué innovaciones opinas que podrías implementar para hacer más eficiente el proceso de aprobación de permisos?

**Pregunta mejorable:** ¿Te gusta el proceso de permisos actual?



# El Poder de las Preguntas

## Características de una Pregunta Bien Formulada

**c. Enfocada en Soluciones:** Las preguntas deben orientar hacia la identificación de soluciones y mejoras, no solo en la identificación de problemas.

### Ejemplo:

**Pregunta Bien Formulada:** ¿Qué herramientas digitales podríamos utilizar para reducir el tiempo de aprobación de solicitudes de vacaciones?

**Pregunta mejorable:** ¿Por qué el proceso de aprobación de vacaciones es tan lento?



# El Poder de las Preguntas

## Características de una Pregunta Bien Formulada

### d. Fomentan la Empatía y el Entendimiento Profundo:

Las preguntas deben ayudar a comprender las necesidades, emociones y perspectivas de otros, ya sean colegas o ciudadanos.

### Ejemplo:

**Pregunta Bien Formulada:** ¿Cómo se siente un ciudadano al interactuar con nuestro servicio de atención en línea?

**Pregunta mejorable:** ¿Te parece que nuestro servicio en línea es bueno?



# El Poder de las Preguntas

## Características de una Pregunta Bien Formulada

**e. Relevante y Contextualizada:** La pregunta debe estar alineada con el contexto y los objetivos específicos del taller o proyecto.

### Ejemplo:

**Pregunta Bien Formulada:** ¿Qué cambios podemos hacer en el sistema de gestión de recursos humanos para mejorar la satisfacción de los empleados?

**Pregunta mejorable:** ¿Qué te gusta de tu trabajo?



# El Poder de las Preguntas

## Utilidad

- ✓ **Mejora de la Comunicación y Colaboración:** Facilita diálogos más efectivos y reduce malentendidos
- ✓ **Fomento de la Innovación y Creatividad:** Estimula a los equipos a pensar de manera innovadora y a generar ideas
- ✓ **Resolución Efectiva de Problemas:** Ayuda a desglosar problemas complejos en componentes manejables

# El Poder de las Preguntas

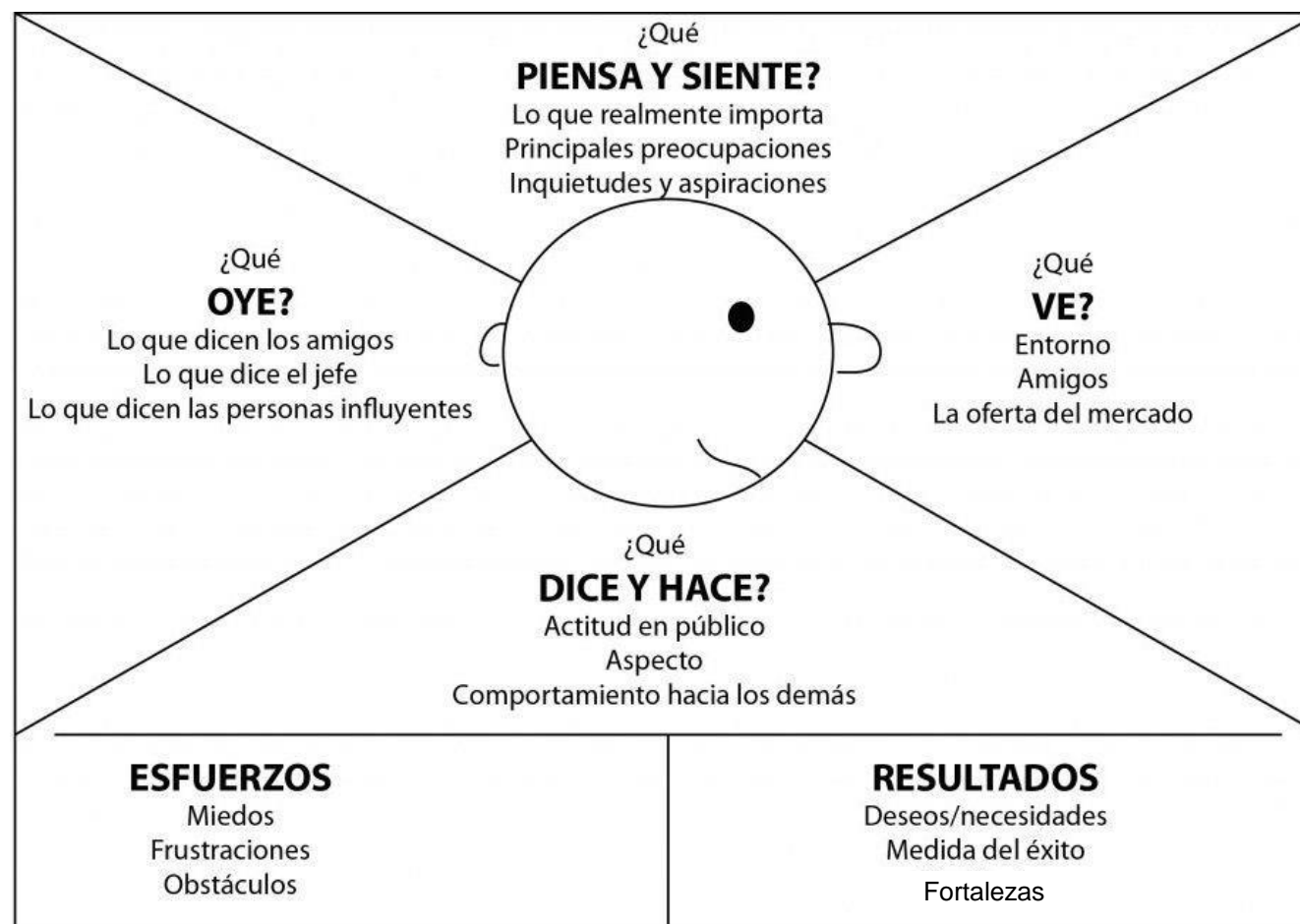
## Utilidad

- ✓ **Desarrollo Personal y Profesional:** Promueve el autoconocimiento y el crecimiento individual, mejorando el desempeño colectivo.
- ✓ **Empoderamiento de los Empleados:** Al hacer preguntas que invitan a la reflexión, se empodera a los empleados para que tomen iniciativa y propongan mejoras.

# **5 Herramientas sobre Empatía**

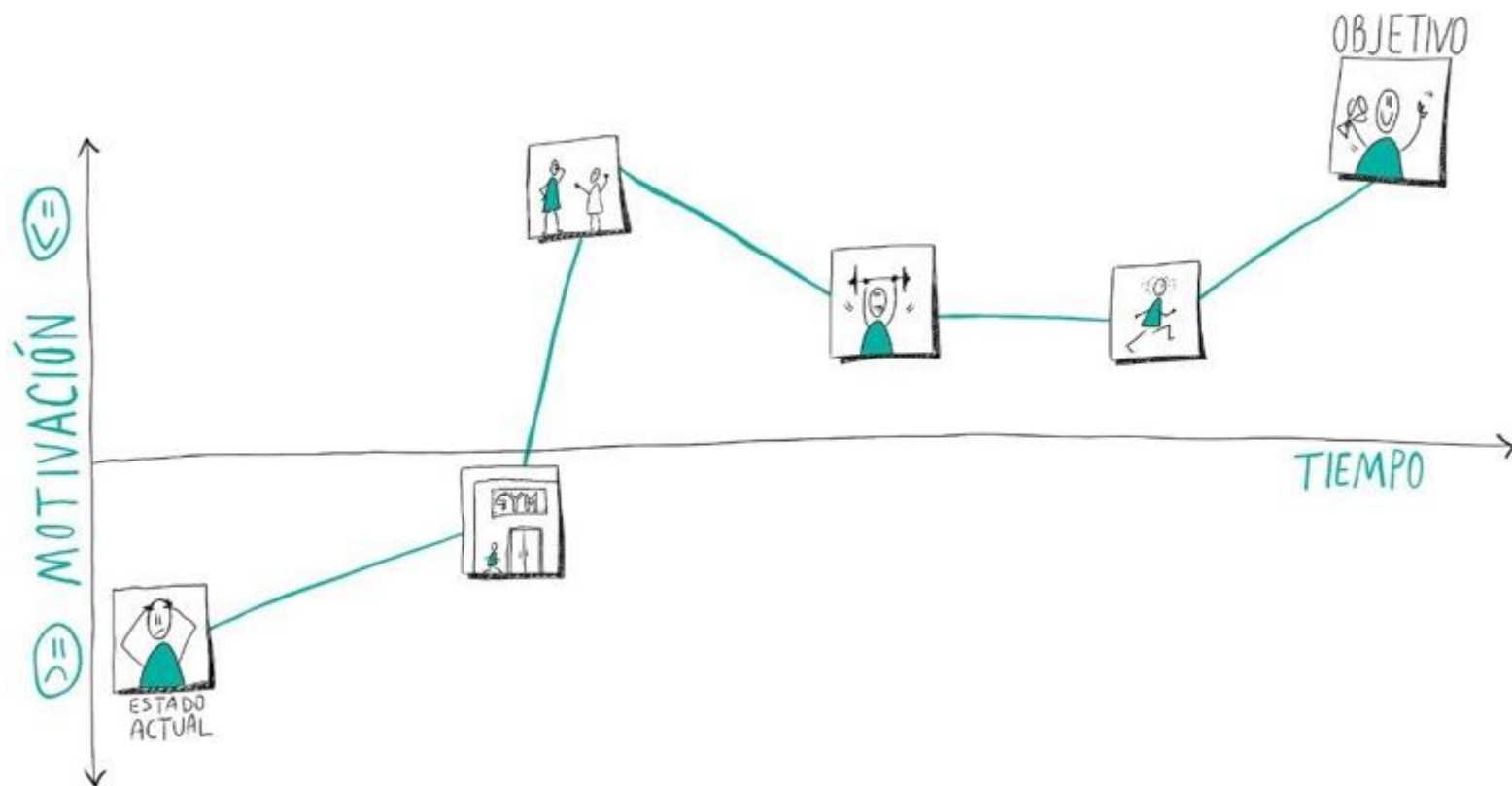
# Herramientas sobre Empatía

## Mapa de Empatía



# Herramientas sobre Empatía

## Mapa del Viaje del Cliente / Ciudadano / Persona



# Herramientas sobre Empatía

<b>FASES</b> Descritas por el cliente	Escribe aquí	Escribe aquí	Escribe aquí	Escribe aquí	Escribe aquí
<b>NECESIDADES</b> Del cliente en cada momento de las fases	Escribe aquí	Escribe aquí	Escribe aquí	Escribe aquí	Escribe aquí
<b>ACTIVIDADES</b> Del cliente para satisfacer necesidad	Escribe aquí	Escribe aquí	Escribe aquí	Escribe aquí	Escribe aquí
<b>CANALES, PUNTOS DE CONTACTO, EMPRESAS IMPLICADAS</b>	Escribe aquí	Escribe aquí	Escribe aquí	Escribe aquí	Escribe aquí
<b>EXPECTATIVA</b> Del cliente en cada una de las fases	Escribe aquí	Escribe aquí	Escribe aquí	Escribe aquí	Escribe aquí
<b>EXPERIENCIA</b> Percepción del cliente real positiva, negativa o neutra					
<b>EXPERIENCIA MEMORABLE</b> Experiencia perfecta	Escribe aquí	Escribe aquí	Escribe aquí	Escribe aquí	Escribe aquí
<b>OPORTUNIDADES</b> Derivadas de este análisis	Escribe aquí	Escribe aquí	Escribe aquí	Escribe aquí	Escribe aquí

# **6 Autoconocimiento**

# Design Thinking y Coaching trabajando juntos

## ¿Qué es el autoconocimiento?

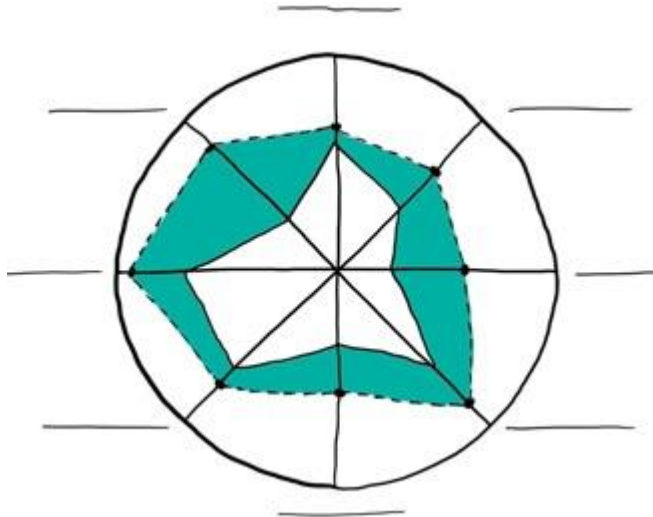
El **autoconocimiento** es la **capacidad** de una **persona** para **identificar y comprender** sus propias emociones, valores, fortalezas, debilidades, motivaciones, comportamientos y talentos.



# Design Thinking y Coaching trabajando juntos

## Herramientas para el autoconocimiento

### La rueda de la vida



### La ventana de Johari



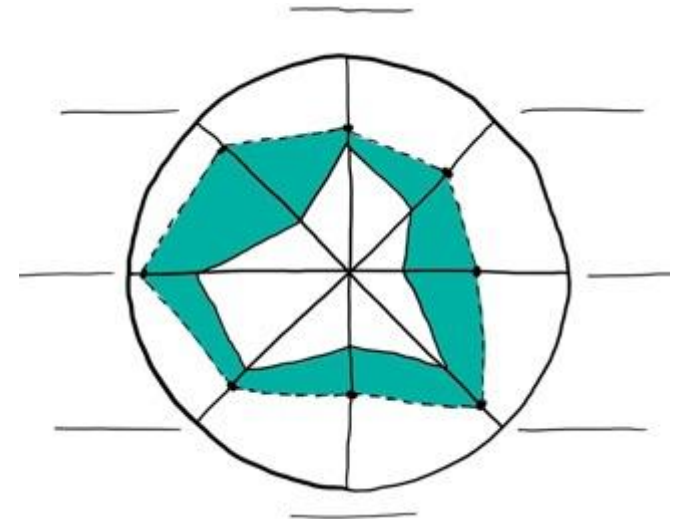
# Design Thinking y Coaching trabajando juntos

## La rueda de la vida

Es una herramienta visual ámpliamente utilizada en **Coaching**.

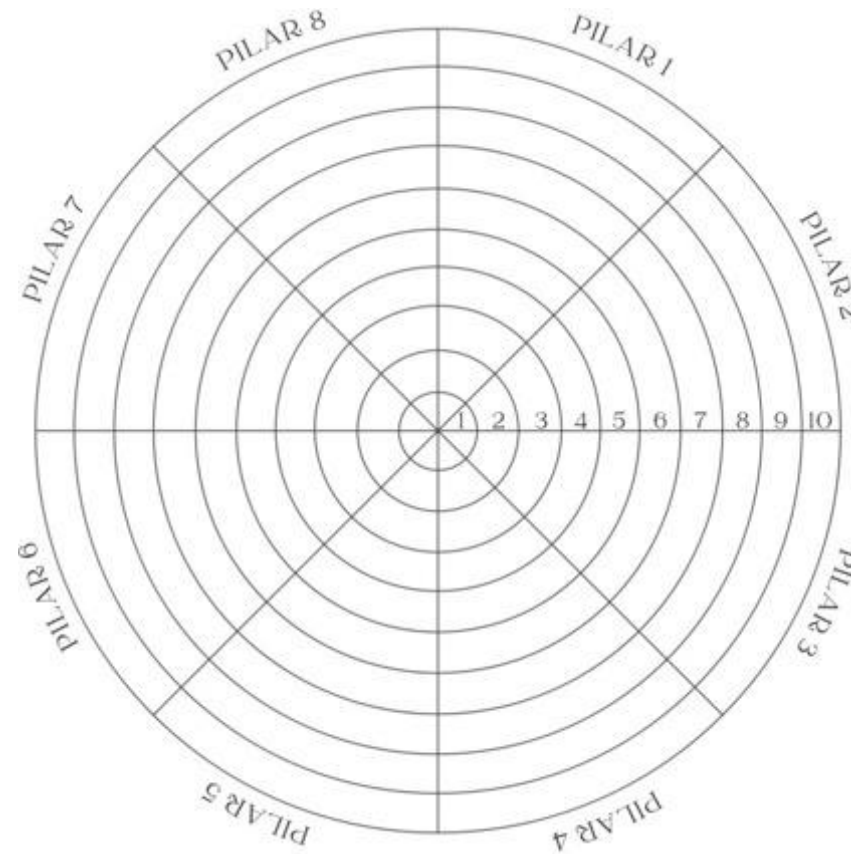
Es una **herramienta** de **diagnóstico** que sirve para ayudar a las personas a identificar el estado de pilares, habilidades y o competencias necesarias para su mejor desempeño.

En el contexto del **Design Thinking** y el **coaching**, se adapta para **evaluar** y **mejorar** la **experiencia** del **usuario**, el **rendimiento del equipo**, mejorar como **lider**, etc.



# Design Thinking y Coaching trabajando juntos

## La rueda de la vida



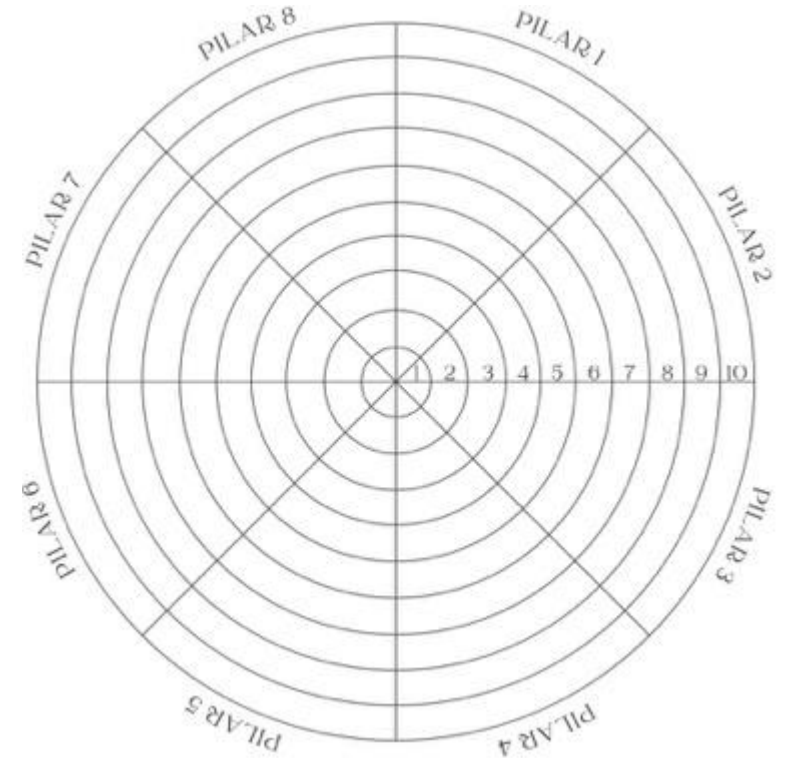
# Design Thinking y Coaching trabajando juntos

## La rueda de la vida en la práctica

La **rueda** de la **vida** gira **alrededor** de un **contexto** sobre el que nos **queramos evaluar**, por ejemplo nuestro **liderazgo, gestión de proyectos**, como **comunicador**, etc.

**Paso 1: Dibujar la rueda y escribir cada pilar** o área fundamental a ser evaluada.

**Paso 2: Autoevaluación:** Cada **pilar** se evalúa utilizando una escala entre **1 a 10**, indicado cada valor en el radio de la circunferencia que corresponda.



# Design Thinking y Coaching trabajando juntos

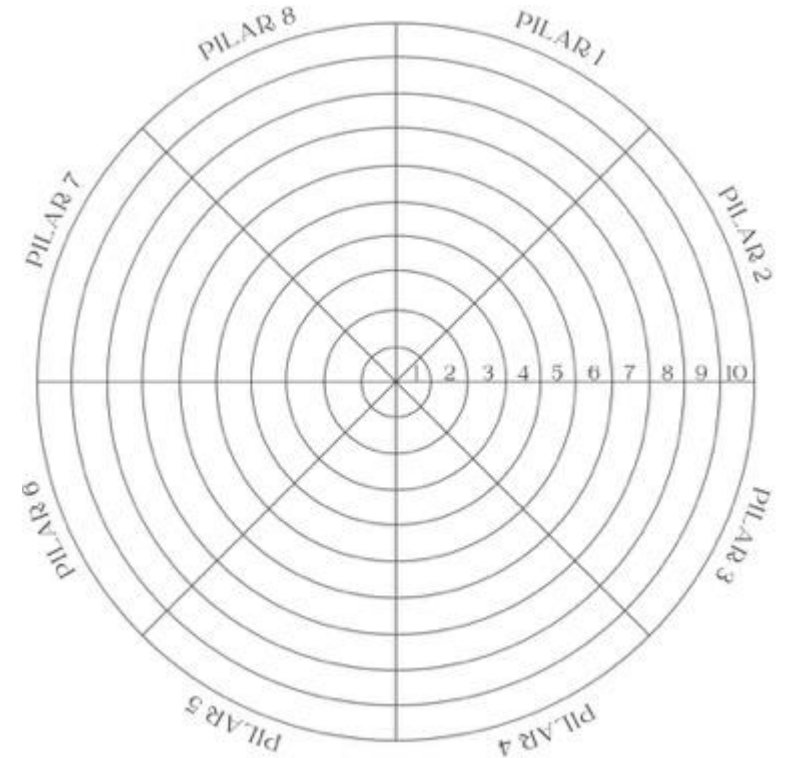
## La rueda de la vida en la práctica

### Paso 3: Identificar Fortalezas y Debilidades

Analiza dónde están las **puntuaciones** más **altas** y más **bajas**. Reflexiona las razones detrás de estas evaluaciones y como impacta en lo que quieres lograr, por ejemplo mejorar como líder.

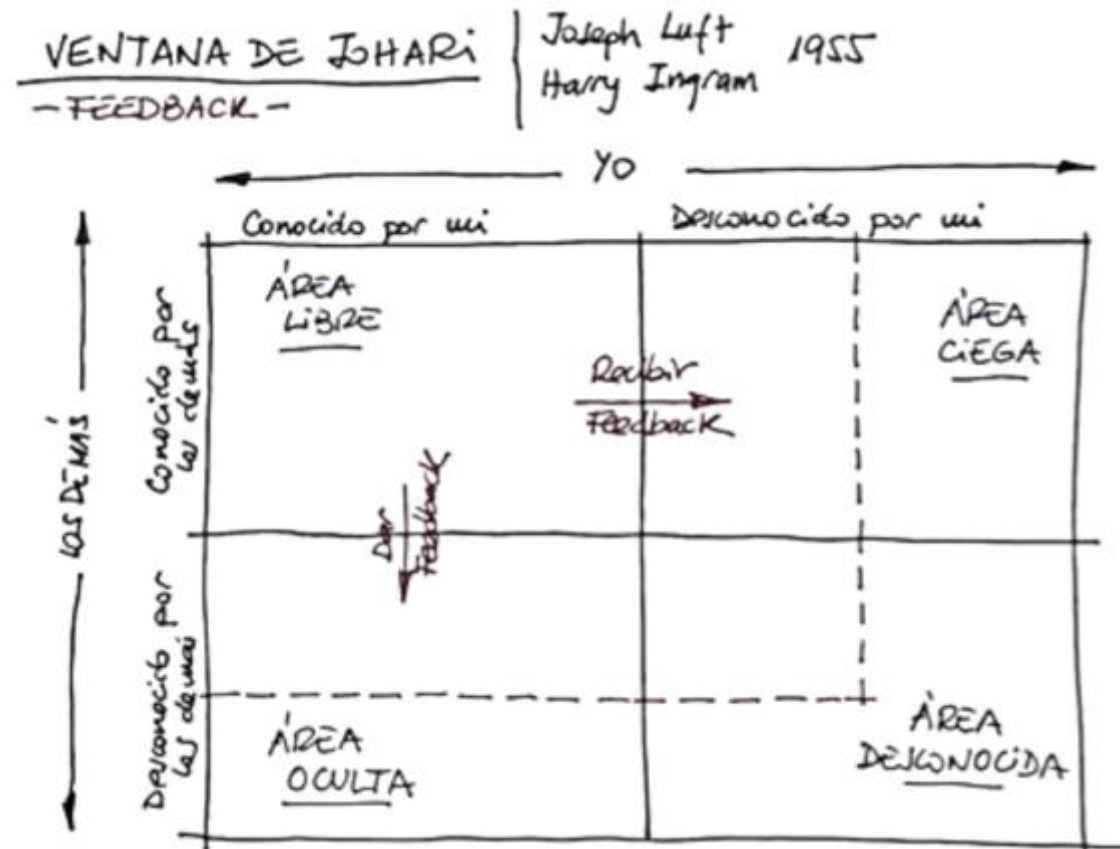
### Paso 4: Identificación de Acciones

- **Definir Objetivos:** Basándose en las áreas de menor puntuación, establece objetivos para mejorar.
- **Plan de Acción:** Desarrolla un plan de acción con pasos concretos para abordar estas áreas.



# Design Thinking y Coaching trabajando juntos

## La ventana de Johari: Cómo aplicarla



# Design Thinking y Coaching trabajando juntos

## La ventana de Johari

Es un **modelo** que facilita el **entendimiento** de las **relaciones interpersonales** a través del intercambio de información sobre nosotros mismos con otras personas.

El **conocimiento** que tenemos de **nosotros mismos** es mínimo y además está sesgado por nuestras creencias.

Porqué **pasa** lo que **pasa** en **mis interacciones** con **otros**



# Design Thinking y Coaching trabajando juntos

## La ventana de Johari: Beneficios

- ✓ Solucionar **problemas** de **comunicación** en el equipo.
- ✓ Mejorar las **relaciones** personales.
- ✓ **Motivar** a los equipos.
- ✓ Tener una **visión compartida** de los objetivos que se quieren alcanzar
- ✓ Tener mayor **conocimiento** de uno **mismo** y o del **equipo**.



# Design Thinking y Coaching trabajando juntos

## La ventana de Johari: Las 4 ventanas

- **Área Abierta:** Lo que conozco de mí y los demás también conocen.
- **Área Ciega:** Lo que no conozco de mí, pero los demás sí.
- **Área Oculta:** Lo que conozco de mí, pero los demás no.
- **Área Desconocida:** Lo que ni yo ni los demás conocemos de mí.



# Design Thinking y Coaching trabajando juntos

## La ventana de Johari: Cómo aplicarla

### Paso 1: Elige objetivo y elabora lista de adjetivos:

Elabora una lista de entre 20 y 30 adjetivos que creas son necesarios para el objetivo que persigues.

### Paso 2: Selección de Adjetivos:

Elige 7 adjetivos que creas que te identifican.

### Paso 3: Entrega la lista a otras personas:

Pide a las personas que hayas elegido que seleccionen 7 adjetivos de la lista de entre 20 y 30



# Design Thinking y Coaching trabajando juntos

## La ventana de Johari: Cómo aplicarla

### Paso 4: Contruye la ventana

### Paso 5: Analiza y Clasifica.

- Los adjetivos que hayan coincidido irán al área pública
- Los que tu hayas elegido y los otros no van al área secreta
- Los que ellos hayan identificado y tu no van al área ciega.



# **7 Definición de Objetivos**

# Design Thinking y Coaching trabajando juntos

## Utilidad



# Design Thinking y Coaching trabajando juntos

## Propósitos de los objetivos

1. **Proporcionan dirección y enfoque**
2. **Motivan y comprometen** a los equipos
3. **Facilitan** la **medición** del progreso
4. **Ayudan** en la toma de **decisiones**



# Design Thinking y Coaching trabajando juntos

## Propósitos de los objetivos



# Design Thinking y Coaching trabajando juntos

## Propósitos de los objetivos

- 1.Específicos:** El objetivo debe ser claro y detallado. ¿Qué exactamente quieres lograr?
- 2.Medibles:** Debe ser posible evaluar el progreso y el éxito. ¿Cómo sabrás que lo has logrado?
- 3.Alcanzables:** El objetivo debe ser realista. ¿Es posible lograrlo con los recursos disponibles?
- 4.Relevantes:** Debe alinearse con tus valores y con los objetivos de la organización. ¿Por qué es importante?
- 5.Tiempo definido:** Debe tener un plazo. ¿Cuándo esperas lograrlo?

# Design Thinking y Coaching trabajando juntos

## Ejemplo

**No SMART:** Mejorar la comunicación con mis compañeros.

**SMART:** Organizar reuniones mensuales interdepartamentales durante los próximos 6 meses para mejorar la colaboración y compartir información relevante.

# Design Thinking y Coaching trabajando juntos

**Hazlo tu**

## **Objetivo Propuesto:**

Mejorar la eficiencia en el proceso de aprobación de solicitudes de vacaciones.

# Design Thinking y Coaching trabajando juntos

## Hazlo tu

### **Objetivo Propuesto:**

Para el próximo trimestre, reducir el tiempo de aprobación de solicitudes de vacaciones de 10 a 5 días hábiles mediante la implementación de un sistema digital de gestión que permita aprobaciones automáticas bajo ciertos criterios, alineándose con las metas de eficiencia y satisfacción de los empleados de la organización.

# Llegamos al Final del Seminario

# ¿Qué hemos tratado en esta sesión?

- Conceptos básicos de Design Thinking
- Conceptos Básicos de Coaching
- Herramientas sobre Empatía
- El Poder de las Preguntas
- Herramientas de Autoconocimiento
- Definición de Objetivos de Relación

# Llegamos al Final del Seminario

**Gracias** por su **dedicación** y **compromiso**.

Juntos, con **empatía** e **innovación**, transformaremos **nuestros servicios públicos** para crear un **futuro** mejor para todos

# Terminamos

# ¡¡ Muchas gracias!!