



# DESIGN THINKING

## PROFESSIONAL CERTIFICATE



DTPC® Versión 012020

**CertiProf**®

## Design Thinking Professional Certificate DTPC<sup>®</sup>

### Syllabus V012020

Introducción	3
Objetivos	3
Formato y duración del examen	3
Elegibilidad para certificación	3
Contenido	4



## Introducción

La certificación profesional de Design Thinking, proporciona una comprensión detallada de conceptos y definiciones claves para mejorar su interacción con la experiencia de usuario. **CertiProf®** abarca cinco fases claves para ser un Design Thinker: empatizar, definir, idear, prototipar y evaluar, las cuales ayudan a las organizaciones a crear propuestas útiles que se adapten a las necesidades reales de las personas; permitiendo ampliar el portafolio de servicios, consolidar marca y así mejorar los resultados. Aprenda a reunir ideas de múltiples disciplinas en un entorno libre de juicios, el cual proporcionará una gama más amplia de ideas.

Un Design Thinker con empatía centrado en el ser humano, colaborativo, experimental y optimista, cualidades que le ayudarán a utilizar recursos asertivos para que la idea seleccionada sea exitosa.

## Objetivos

- Aprender a elegir el problema correcto y proponer soluciones creativas.
- Practicar las fases del Design Thinking.
- Conocer los conceptos claves de innovación.

## Formato y duración del examen

Este programa de estudios tiene un examen en el cual el candidato debe lograr alcanzar una puntuación para obtener la certificación en Design Thinking Professional Certificate (DTPC®).

- Tipo: Opción múltiple. 40 Preguntas.
- Duración: 60 minutos como máximo, para todos los candidatos en su respectivo lenguaje.
- Prerrequisito: Ninguno.
- Supervisado: Será a discreción del Partner.
- Libro abierto: No.
- Puntaje de aprobación: 24/40 o 60 %.
- Entrega: Este examen está disponible en línea.

## Elegibilidad para certificación

Cualquier persona que esté interesada en ampliar sus conocimientos en Design Thinking y desee implementar nuevas herramientas para planificar y organizar los componentes de un servicio, para mejorar su interacción con la experiencia de usuario.

## Contenido

### Introducción

- ¿Qué es Innovación?
- Innovación
- Innovación en Servicios
- Innovación en Productos
- Innovación en Procesos

### Digital Age

- Transformación Digital
- Conceptos Relacionados
- Ejemplos de Transformación Disruptiva

### Beneficios de esta Certificación

#### Conexiones con Design Thinking

- ¿Qué es Lean?
- ¿Qué es Agile?
- ¿Cómo se conectan?

#### Definiciones Claves

- ¿Qué es un Modelo?
- ¿Qué es un Framework?
- ¿Qué es una Técnica?
- ¿Qué es una Metodología?

#### Design Thinking

- ¿Qué es Design Thinking?
- Características de Design Thinking

#### Fases del Design Thinking

- Empatizar
- Definir
- Idear
- Prototipar
- Evaluar
- Ejemplo de Alto Nivel de las Fases de DT
- Comportamiento de las Posibilidades
- Proceso de Pensamiento
- Número de Métodos
- 7 Atributos Chave de Design Thinking
- Multidisciplinary Teams
- Optimistic Mindset
- Conceptualization

#### 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

### 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

### Certificación

- Enlaces Recomendados