



# Observar la comunidad utilizando el enfoque Design Thinking

## MÓDULO 2



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Project No: 2021 -1 FR01 - KA220 - ADU - 000035257

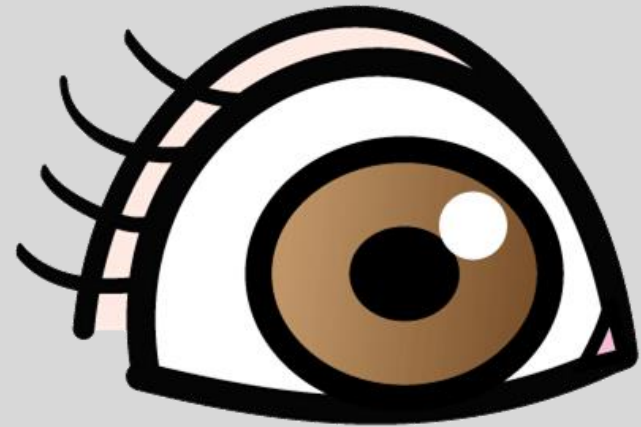


# El poder de la observación

Observar es mirar atentamente la forma en que ocurre algo o la forma en que alguien hace algo para aprender más sobre ello. Observar significa fijarse o ver algo con atención a los detalles. La observación puede ser una forma de recopilar información que puede conducir a la comprensión.

Por ejemplo, los científicos observan el mundo que les rodea para aprender más sobre él y comprenderlo mejor.

observe

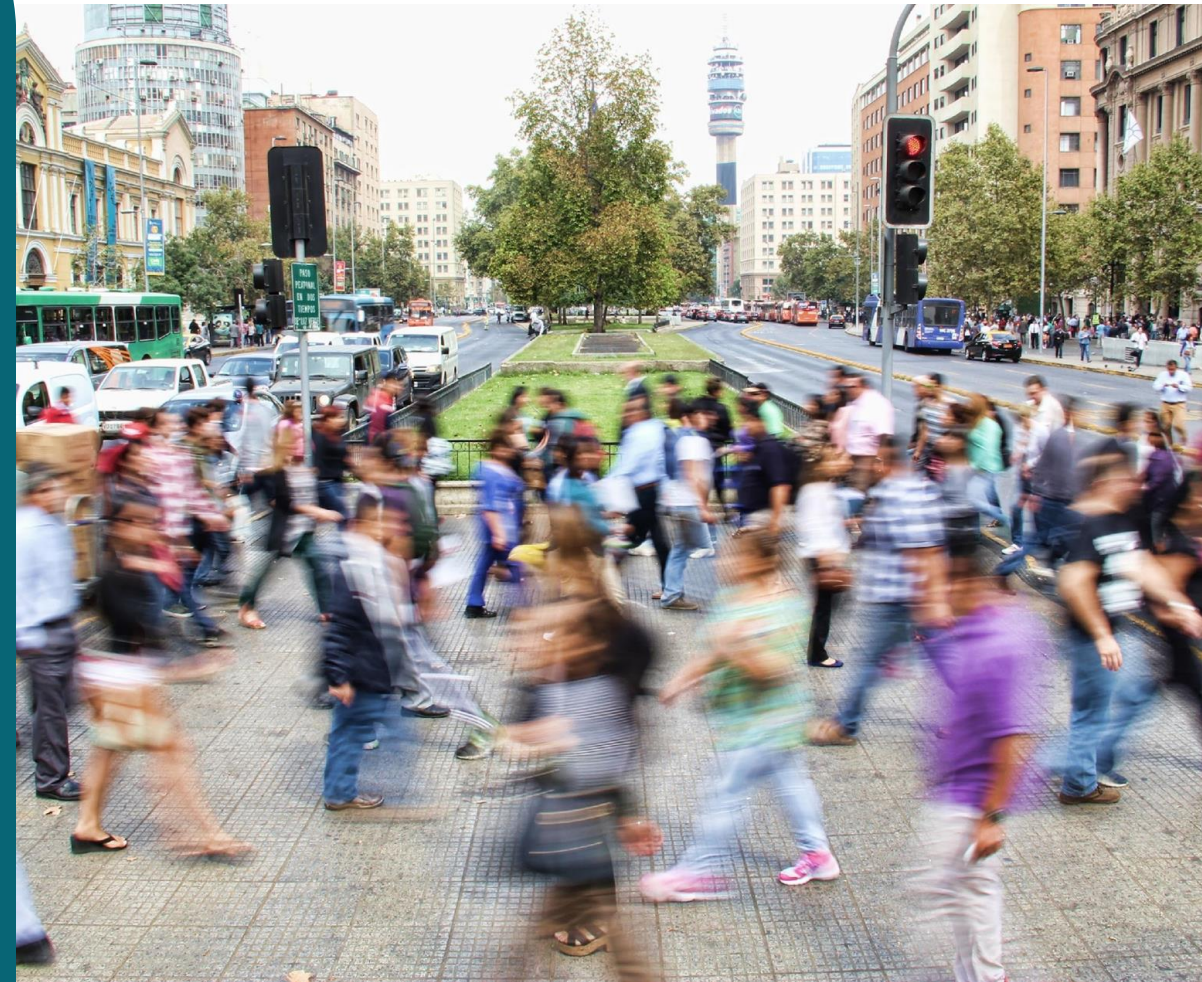


*Amalia Jepsen*

# Observación de la Comunidad

Utilizar la metodología de Design Thinking es una forma estupenda de observar cualquier cosa, especialmente tu comunidad.

Adopta un enfoque centrado en el ser humano para comprender las necesidades, problemas y aspiraciones de la comunidad.



## Utilizar la empatía para la observación

La empatía consiste en ponerse en el lugar de otra persona para comprender sus necesidades, retos y objetivos.

Cuando se observa utilizando la empatía, se está tratando de comprender realmente las experiencias y los retos a los que se enfrenta la comunidad.

Obtendrás una visión vital de la comunidad, que te dará los peldaños para desarrollar soluciones eficaces que aborden los problemas de la comunidad.



# Cuando observas a tu comunidad, debes

- **Escucha activamente:** Presta atención a lo que dicen, a su lenguaje corporal y a su tono de voz. Intenta no interrumpir.
- **Abre tu mente:** Olvídate de tus propias experiencias o pensamientos que puedan impedirte comprender realmente a tu comunidad.
- **Preguntas abiertas:** Utiliza preguntas que animen a tu comunidad a compartir sus experiencias y pensamientos.
- **Evita juzgar:** Es importante no juzgar al observar a tu comunidad, todo el mundo tiene una historia y una opinión, a ti te corresponde escuchar.
- **Inversión de roles:** imagínate en su lugar, ¿cómo te sentirías?, ¿cómo te enfrentarías a los retos?



# Cómo empatizar con una comunidad diversa

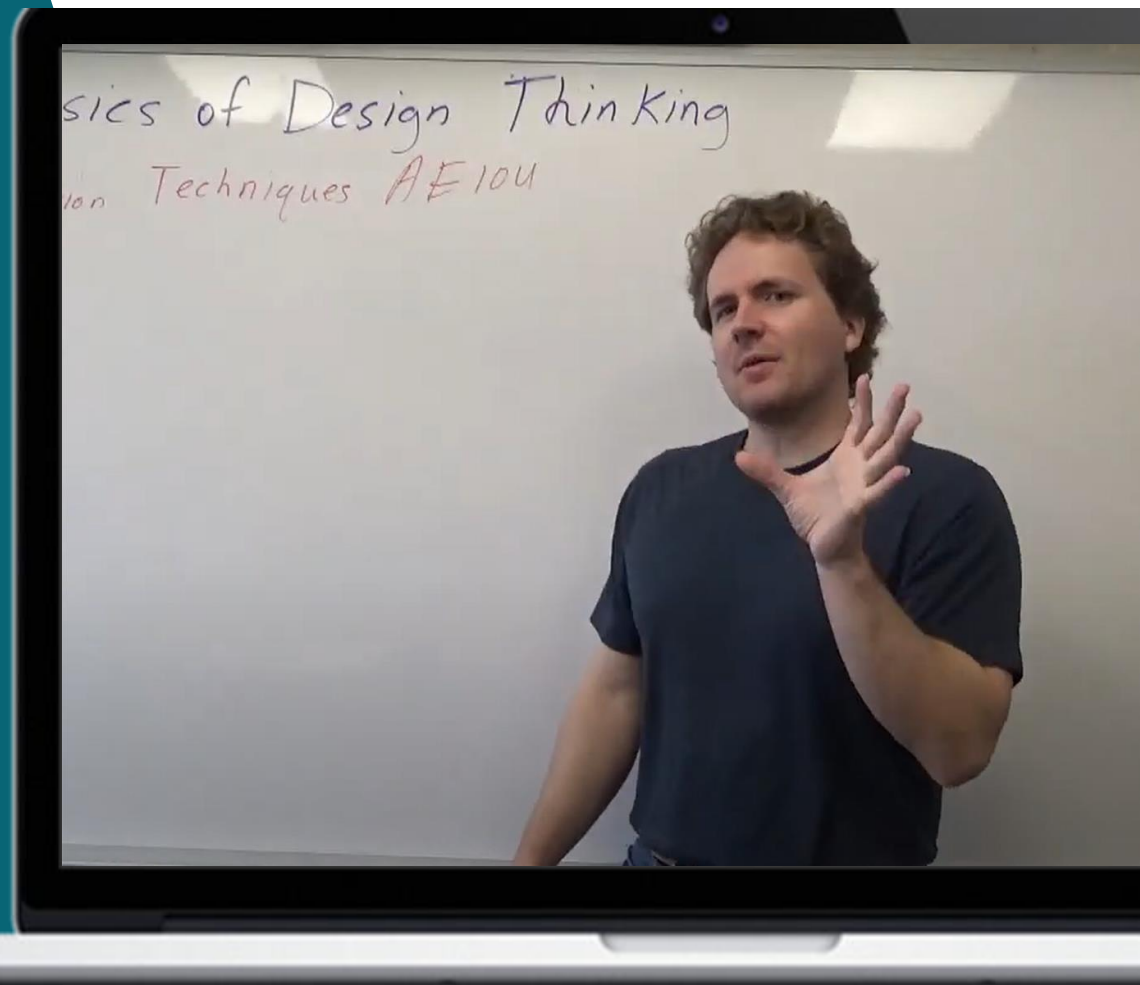
1. Sé generoso con tu tiempo mientras ayudas a los demás.
2. Pasa tiempo con gente diferente a ti.
3. Encuentra similitudes/intereses comunes con los demás.
4. Identifica y cuestiona los propios prejuicios y sesgos.
5. Pasa más tiempo con tu comunidad.
6. Enseña a alguien una nueva habilidad.
7. Servicio voluntario a una persona o grupo desfavorecido.
8. Pídele a alguien que te cuente la historia de su vida.



## ¿Cómo lo reconocemos?

En este ejemplo aprendemos algunos consejos sobre cómo utilizar la observación de forma eficaz.

Haz clic en la imagen de la derecha para ver el vídeo, o accede a través del siguiente enlace <https://youtu.be/kkhoq6Hq12M>



# Definir lo observado

Una vez incluida la empatía para observar a tu comunidad, tendrás que utilizar la información recogida para definir los problemas y oportunidades fundamentales que pretendes abordar.

Revisa tus notas e historias recopiladas, busca temas, emociones y retos recurrentes. Esto te ayudará a identificar el reto más urgente dentro de tu comunidad.





# Idear tus observaciones

Idear es un proceso estructurado que consiste en guiar a las personas adecuadas a través de una serie de ejercicios cuidadosamente diseñados para que aporten ideas innovadoras.

Reúne a un grupo diverso de miembros de tu comunidad, diseñadores, expertos y otras personas que puedan aportar ideas creativas. La pregunta #Whatif es muy poderosa.

La técnica del brainstorming (lluvia de ideas) te ayudará a crear un amplio abanico de ideas para abordar los retos definidos.

Fomenta un ambiente abierto y sin prejuicios en el que todas las ideas sean bienvenidas.



**10 HERRAMIENTAS DE AYUDA:**  
Nuestras herramientas de ideación  
favoritas - Board of Innovation

# Algunas estrategias/ideas:

Observa, pregunta y escucha, escucha, escucha. Involucra a la comunidad en la grabación de sus propias historias e imágenes, utilizando herramientas como [Photovoice](#). Piensa en esto desde el principio como un proceso compartido.

- Elabora un mapa compartido de la comunidad para identificar posibles necesidades y activos. [Ejemplo](#)
- Asiste a las reuniones del Consejo Local y anota los temas que se debaten durante los foros abiertos, u organice actos lúdicos comunitarios en los que también esté cultivando la participación.
- Busca eventos organizados por la comunidad a través de Meetup | [Find Local Groups, Events, and Activities Near You](#) [Attend local NGO fairs and Outreach events](#)
- Aprende todo lo que puedas, teniendo en cuenta tus propias suposiciones y prejuicios, sobre el contexto medioambiental, histórico y político de la comunidad.



**Leer más sobre Cómo el Design Thinking transforma comunidades, proyecto a proyecto | Getting Smart**

# Prototipado de ideas

La innovación se basa en un concepto llamado "prototipado rápido". En esta fase del proceso de diseño, la gente construye modelos de sus soluciones utilizando cualquier material disponible. Selecciona algunas de las ideas más prometedoras generadas durante la fase de ideación y crea prototipos sencillos.

Pueden ser bocetos, maquetas o modelos sencillos que representen las posibles soluciones. Los prototipos son formas rápidas y rentables de poner a prueba las ideas sin comprometer todos los recursos.



# Observación de las pruebas

Presenta tus prototipos a los miembros de la comunidad y recaba sus opiniones.

Observa cómo interactúan con los prototipos y escucha sus pensamientos y reacciones.

Este bucle de retroalimentación ayuda a perfeccionar y mejorar las soluciones basándose en las aportaciones de los usuarios del mundo real.



# Pensemos en cómo observar una comunidad diversa



Investigación y  
preparación



Compromiso e  
inmersión



Observación activa



Reflexión

# Consejos y sugerencias

## Investigación y preparación

Recopilación de información básica sobre la cultura, la historia y la demografía de la comunidad, así como cualquier aspecto específico que pueda influir en sus observaciones. Puede hacerse mediante entrevistas, encuestas, etc.



## Compromiso e inmersión

Establece relaciones con los miembros de tu comunidad, los líderes y los propietarios de negocios locales, ellos te darán grandes ideas o podrán presentarte a otros. Asiste a eventos o reuniones de la comunidad y sumérgete en ellos.



## Observación activa

Entabla conversaciones con su comunidad para comprender sus experiencias. Escucha con atención y formule preguntas abiertas. Presta atención al lenguaje corporal, las expresiones faciales y los gestos para comprender mejor las emociones.



## Reflexión

Tomar notas y registrar sus conclusiones es esencial para desarrollar soluciones eficaces. Captar tanto los hechos como las reflexiones personales. Después de observar, tómate tiempo para analizar tus notas y reflexionar sobre el contexto cultural, los comportamientos y las percepciones.



# DESAFÍO



- Conseguir y mantener la participación de la comunidad.
- Superar las diferencias entre el mundo académico y la comunidad.
- Trabajar con comunidades no tradicionales.
- Iniciar un proyecto con una comunidad y desarrollar un asesoramiento comunitario.
- Superar las prioridades contrapuestas y las diferencias institucionales.

# Profundicemos en el tema

Recuerda que esto es sólo un ejercicio y que no tienes por qué pasarse días trabajando en ello.

El objetivo es que te hagas una idea de lo que es el design thinking y cómo puedes utilizarlo para crear una comunidad mejor para ti y tus vecinos, amigos, colegas y compañeros.

## El desafío

Utilizar la observación en el design thinking

## Tarea 1

Trabajar en parejas para observar las comunidades del mundo real.

## Tarea 2

Recoge datos, fotos y notas que capten las necesidades, los retos y las emociones de la comunidad.

## Tarea 3

Piensa en soluciones utilizando tus conocimientos de observación. Propón ideas que beneficien a las necesidades de la comunidad.

## Tarea 4

Crea un prototipo basado en sus observaciones y en las necesidades de la comunidad.

## Tarea 5

Pon a prueba tu prototipo, destacando cómo tu observación ha influido en cada fase del Design Thinking.



# Aquí tiene algunos recursos que puede utilizar

## Utiliza esta herramienta

Mapa de empatía: esta herramienta se utiliza para construir una comprensión compartida de las necesidades del usuario y proporcionar contexto a una solución centrada en el usuario.



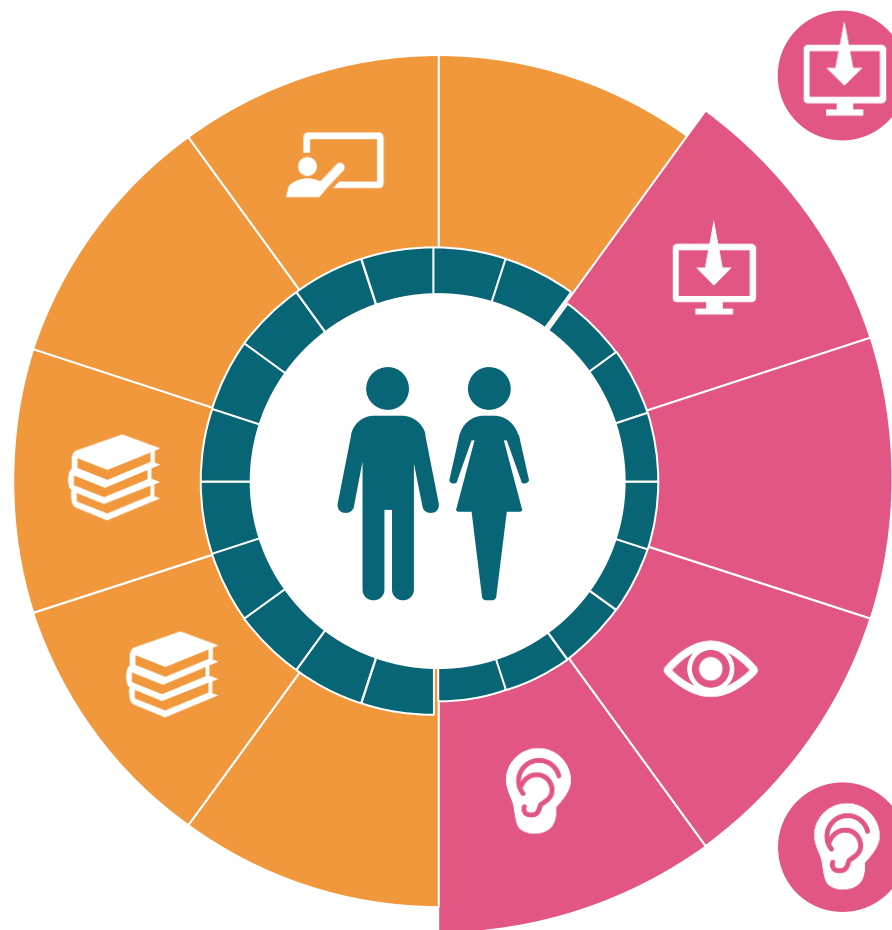
## Echa un vistazo

Este artículo sobre Comprender y describir la Comunidad.



## Lectura

Artículo sobre el lenguaje corporal, qué es y cómo leerlo.



## Descarga esta guía práctica

La sección "Participación de la comunidad" de las Herramientas de planificación comunitaria. Le ofrece ideas sobre cómo implicar a su comunidad. Centrándose en la calidad y la eficacia.



## Mira

Pensamiento de diseño para la educación: Observación

## Escucha

¿Quieres escuchar mejor? Baja el volumen de tus pensamientos y sintoniza el podcast de otros



# Es hora de escribir lo que has aprendido.

Resume en una frase lo que ha aprendido.

---

---

¿Sabes ahora qué es lo que resolverá este desafío y qué es lo que hay que hacer?

---

---



# Empatizar con una comunidad diversa

Aprender a través de un reto



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# Empatía

La metodología de Design Thinking incluye una serie de diferentes pasos.

El primero de ellos es la empatía.

La empatía consiste en conocer a los seres humanos para los que se fabrican las soluciones.

Comprender las necesidades, los sentimientos y los puntos de mira de una población determinada.



# Cómo empatizar con una comunidad diversa

En este módulo nos centraremos en la comunidad diversa.

Por comunidad diversa entendemos personas de distinto origen social, edad, sexo, raza, cultura, hábitos, religión, puntos de vista, etc.

Este módulo ayudará a los alumnos a saber empatizar con una comunidad diversa a través de herramientas.

La diversidad puede ser la clave para tener un enfoque global que permita encontrar soluciones que respondan a necesidades comunes.

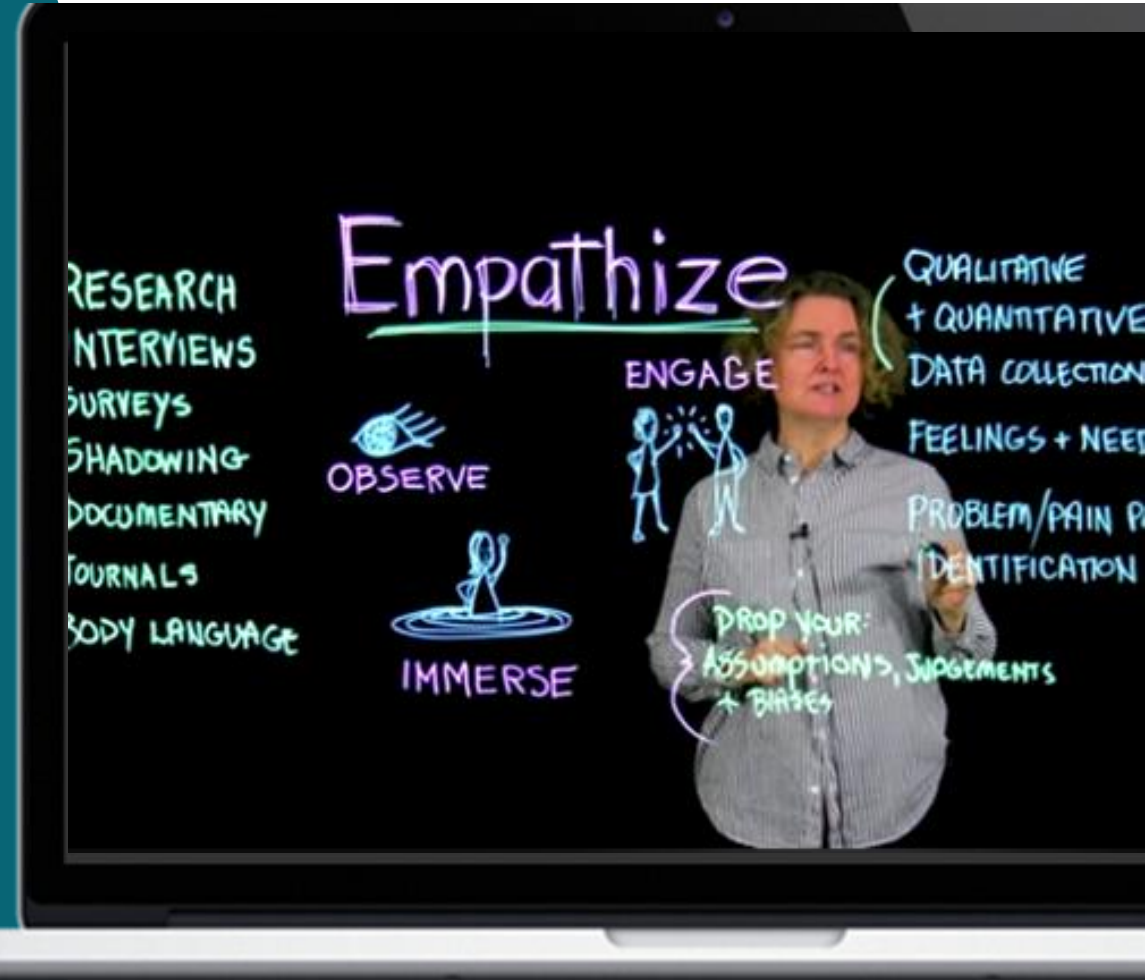


# ¿Cómo lo reconocemos?

En este ejemplo puedes ver una introducción sobre Empatía, un primer paso importante.

Haz clic en la imagen de la derecha para ver el vídeo

"Abandonar las suposiciones" es un ingrediente esencial en lo que respecta a la comunidad diversa. Cuanto menos prejuicios haya, mejor.





# DESAFÍO

En las botas de un antropólogo, periodista o sociólogo, sólo por un rato: ¡conoce tu comunidad de forma integral!

# Pensemos en cómo empatizar con una comunidad diversa



¿Cómo puedo encontrar información sobre mi comunidad?



¿Cómo puedo entender mejor el comportamiento diario de mi comunidad?



¿Cómo puedo reconocer sus sentimientos?



¿Tengo suficiente información para representar la situación?



# Consejos y sugerencias

## Investigación documental

La investigación es importante para recopilar los datos existentes sobre tu comunidad. Puedes crear un conjunto de artículos, vídeos que te ayuden a conocerlos mejor. Acude al ayuntamiento, a la biblioteca pública o al periódico local. ¡Verifica siempre tus fuentes!



## Datos cuantitativos

Las cifras son siempre una buena ayuda para comprender los hábitos y pueden obtenerse mediante entrevistas: ¿cuántas veces van al centro cultural? ¿cuánto tiempo pasan en el comercio local? Se puede hacer un mapa de viaje. Véase el siguiente ejemplo.



## Datos cualitativos

Las observaciones y entrevistas apoyarán una inmersión total con la comunidad. Esto puede completarse con mapas de empatía. A continuación se elaborarán mapas de empatía.



## Comprobar y mejorar

Para evaluar si va por buen camino, hágase las siguientes preguntas: ¿es el grupo representativo para responder a las necesidades?  
-Utiliza datos sobre sexo o edad  
-Asegúrate de que se ajusta a la realidad.



# Profundicemos en el tema

Recuerda que esto es sólo un ejercicio y que no tienes que pasarte días trabajando en ello. El objetivo es que te hagas una idea de lo que es el design thinking y cómo puedes utilizarlo para crear una comunidad mejor para ti y tus vecinos, amigos, colegas y compañeros.

## El desafío

Entiende las necesidades de todos los miembros de tu comunidad

## Tarea 1

Busca un artículo de los últimos 5 años sobre la diversidad de tu comunidad y resúmelo en 1000 caracteres.

## Tarea 2

Investiga las cifras demográficas de tu comunidad y crea una tabla con los "principales grupos representados". (edad, sexo, profesiones, etc.)

## Tarea 3

Prepara una entrevista de 8 preguntas sobre sus hábitos y sentimientos.

## Tarea 4

Busca a 3 personas de distintos orígenes para entrevistarlas.

# Aquí tiene algunos recursos que puede utilizar

## Utiliza esta herramienta

Mapa de empatía: esta herramienta se utiliza para construir una comprensión compartida de las necesidades del usuario y proporcionar contexto a una solución centrada en el usuario.



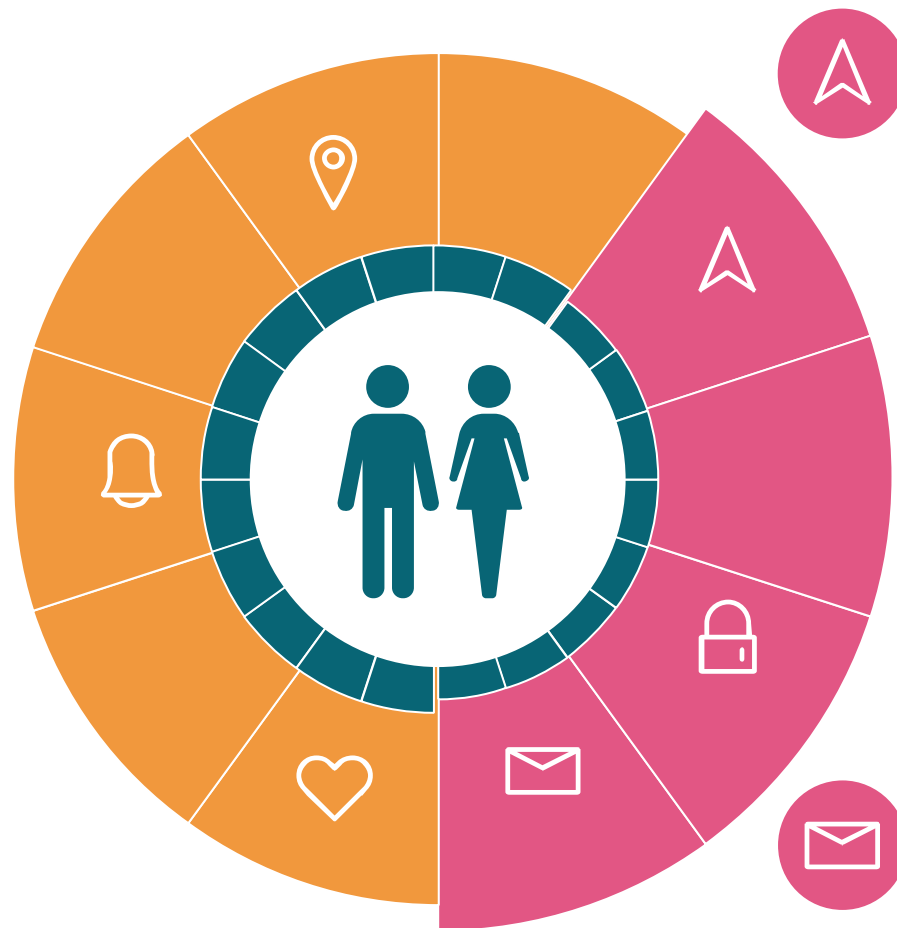
## Utiliza este

Mapa de viaje: es una visualización del proceso que sigue una persona para alcanzar un objetivo.



## Lee

Estadísticas (EUROSTAT) sobre población de población para cifras demográficas



## Descargar esto

El recurso Historias Rurales es un conjunto de 11 kits de formación paso a paso que te permite aprender sobre periodismo móvil (MoJo), el kit n°4 es sobre Cómo organizar tu inmersión en el terreno y cómo preparar una buena entrevista



## Mira

¿Qué es la sociología?  
<https://www.youtube.com/watch?v=YnCJU6PaCio>

## Escucha

Podcast sobre cómo co-crear a través de la empatía



# !Es tu momento de ACTUAR!

ESTE ES TU ÚLTIMO PASO PARA RESOLVER EL RETO

Es hora de crear tus propios materiales:

- Resumen de un artículo
- Un documento demográfico
- Un mapa de viaje y empatía
- Entrevista

## **DESAFÍO#1:** Busca un artículo de los últimos 5 años sobre la diversidad de tu comunidad y resúmelo en 1000 caracteres.

- Comprobar e indicar la fuente: nombre del autor, fecha de publicación
- Exponer las ideas principales.
- Dar cifras
- Identificar los detalles más importantes que apoyan las ideas principales.
- Resumirlo con tus propias palabras.
- No copiar frases u oraciones a menos que se utilicen como citas directas.
- Expresar el significado subyacente del artículo, pero no criticarlo ni analizarlo.
- El resumen debe tener aproximadamente un tercio de la extensión del artículo original.

**DESAFÍO#2:** Investiga las cifras demográficas de tu comunidad y crea una tabla de los "principales grupos representados". (edad, sexo, origen social) y descubre si tu grupo es diverso.

Ejemplo de tabla

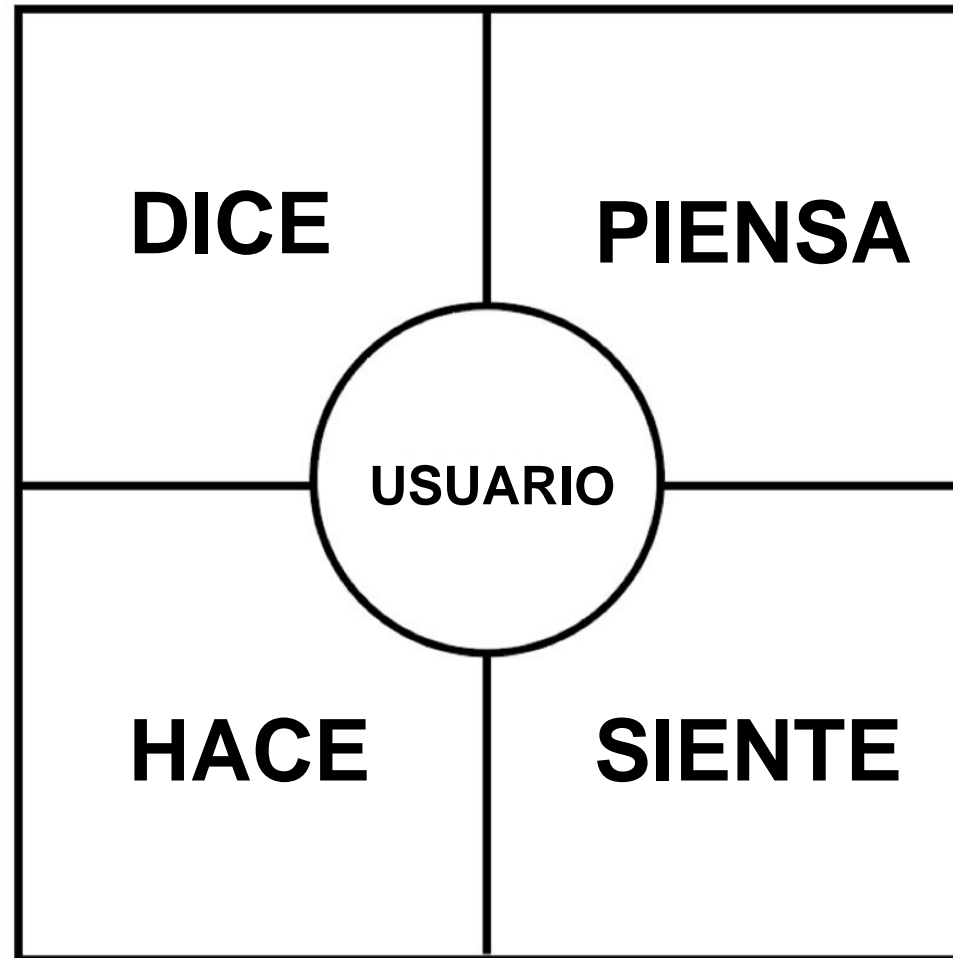
EDAD	GÉNERO	CONTEXTO SOCIAL	CATEGORÍA SOCIOPROFESIONAL
0–14 años	FEMENINO	Renta baja	ESTUDIANTE
15–47 años	MASCULINO	Renta media	TRABAJADOR
48–63 años	NO DEFINIDO*	Renta alta	JUBILADO
≥ 64 años	*Es importante haber abierto categorías en función del tema	*La gente puede autoevaluarse o se pueden fijar unos criterios de ingresos	DESEMPLEADOS

# DESAFÍO#3: Prepara una entrevista de 8 preguntas sobre hábitos y sentimientos.

Ideas de preguntas típicas para una entrevista

HÁBITOS	SENTIMIENTOS	FUTURO
1. Con quién	1. ¿Qué te parece xxxxx?	1. ¿Cómo crees que evolucionará?
2. Cuando	2. ¿Qué palabra utilizaría para describir esa sensación?	2. ¿Te gustaría que esto cambiara en el futuro?
3. Qué acción....	3. ¿Qué te preocupa?	3. ¿Qué podríamos hacer para tener una nueva situación?
4. Donde	4. ¿Qué te emociona de xxxx?	4. ¿Estarías dispuesto a ser un agente de cambio?
5. ¿Por qué haces esta elección?	5. ¿En quién confías sobre este tema?	5. ¿Cuál es el siguiente paso que hay que dar?

## MAPA DE EMPATÍA





## DESAFÍO#4: Busca a 3 personas de distintos orígenes para entrevistarlas.

Ideas para encontrar a las personas adecuadas

DÓNDE ENCONTRARLOS	CRITERIOS	ACCESO
Organizaciones locales	Motivación	Flexibilidad: estar disponible y ser flexible con su horario
Redes Sociales	Benevolencia/bondad	Apertura de mente: Adapta sus preguntas
Club deportivo	Representativo de la población	Embajadores: pregúntales si conocen a otras personas que puedan ayudarle en su investigación.
Eventos locales	Disponibilidad	No dudes en hacerles repetir o precisar su declaración

# Es hora de escribir lo que has aprendido

Resume en una sola frase lo que has aprendido

---

---

¿Sabes ahora qué es lo que resolverá este desafío y qué es lo que hay que hacer?

---

---



# Comprender las necesidades y los problemas

Aprender a través de un reto



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## ¿Cómo entendemos las necesidades y los problemas?

*Definir es la segunda fase de la metodología del **design thinking**. Las necesidades y los problemas experimentados por la comunidad diversos en función de la composición de la comunidad y en función de quién participa en la comunidad. Es durante esta fase cuando se identifican las necesidades y problemas.*



## ¿Cómo lo reconocemos?

En este ejemplo podemos aprender como la metodología de Design Thinking puede ayudar a individuos y comunidades a llegar a la raíz de un problema.

El Design Thinking da prioridad a las personas. Cuanto más cerca estemos de las personas que queremos ayudar, mejor comprenderemos el problema real Haz clic en la imagen de la derecha para ver el vídeo.



# Pensemos en cómo podemos definir claramente las necesidades y los problemas



¿Quiénes son los miembros de la comunidad con los que tenemos que reunirnos para hablar de sus necesidades?



¿Qué métodos utilizaremos para identificar las necesidades?



¿Cómo registramos sus aportaciones?



¿Disponemos de información suficiente para analizar y completar una "Declaración de necesidades del usuario"?

# Consejos y sugerencias

## Compromiso

Desarrollar canales de comunicación sólidos con la comunidad utilizando las redes sociales, los medios de comunicación tradicionales y los contactos existentes con grupos comunitarios para fomentar la participación.



## Método

Una vez que los miembros de la comunidad se comprometan a participar, se pueden utilizar grupos de discusión y talleres para recopilar información sobre el problema.



## Registro de datos

Para asegurarte de que llegas al núcleo de las necesidades y los problemas, es muy importante contar con un sistema sólido para registrar el contenido de los participantes; asegúrate de que tienes rotafolios, rotuladores, post-its, etc.



## Definición

Recopilar toda la información obtenida para tratar de identificar una necesidad o problema claro mediante una "Declaración de necesidades del usuario".





# DESAFÍO

---

La llegada de refugiados ucranianos a tu comunidad, ¿cómo puedes identificar sus necesidades y problemas?



# Profundicemos en el tema

Recuerda, esto es sólo un ejercicio y no tiene que pasar días trabajando en ello. El objetivo es comprender mejor la resolución de problemas/ definición del pensamiento de diseño, ofreceindote ayuda sobre cómo definir una necesidad o un problema con claridad.

## El desafío

Con la llegada de refugiados ucranianos a su comunidad, ¿cómo puede identificar sus necesidades y los problemas a los que se enfrentan?

## Tarea 1

Identifique cómo llegará a los refugiados ucranianos y cómo les prestará apoyo en su comunidad.

## Tarea 2

Elabora preguntas para un grupo de discusión que le ayuden a identificar claramente la necesidad

## Tarea 3

Invitar al menos a 15 refugiados ucranianos a un grupo de discusión/taller y facilitar el proceso para identificar las necesidades.

## Tarea 4

Analizar los datos y resumir de forma visible la información obtenida para presentar el problema

# Aquí te ofrecemos algunos recursos que puedes utilizar

## Utiliza esta herramienta



Canva es una buena herramienta para crear un problema o una declaración del usuario

<https://www.youtube.com/watch?v=w7l8qEj1JX0>

## Descarga esto



Mural es una pizarra digital intuitiva que permite a los grupos colaborar para resolver problemas

<https://mural.co/>



## Lee

Información sobre el uso de las herramientas de visualización de datos

<https://chartexpo.com/blog/excel-data-visualization-tool#>

## Mira

Este es un vídeo de fácil manejo sobre esta fase

<https://www.youtube.com/watch?v=4AHO42Aq5fM>



## Escucha

Podcast en el que se describe una empresa real que utilizó el pensamiento de diseño para resolver un problema.

<https://podcasts.apple.com/us/podcast/ep-33-solving-problems-through-design-thinking/id1528395292?i=1000516698648>



# Es hora de escribir lo que has aprendido

Resume en una sola frase lo que has aprendido

---

---

¿Sabes ahora qué es lo que resolverá este desafío y qué es lo que hay que hacer?

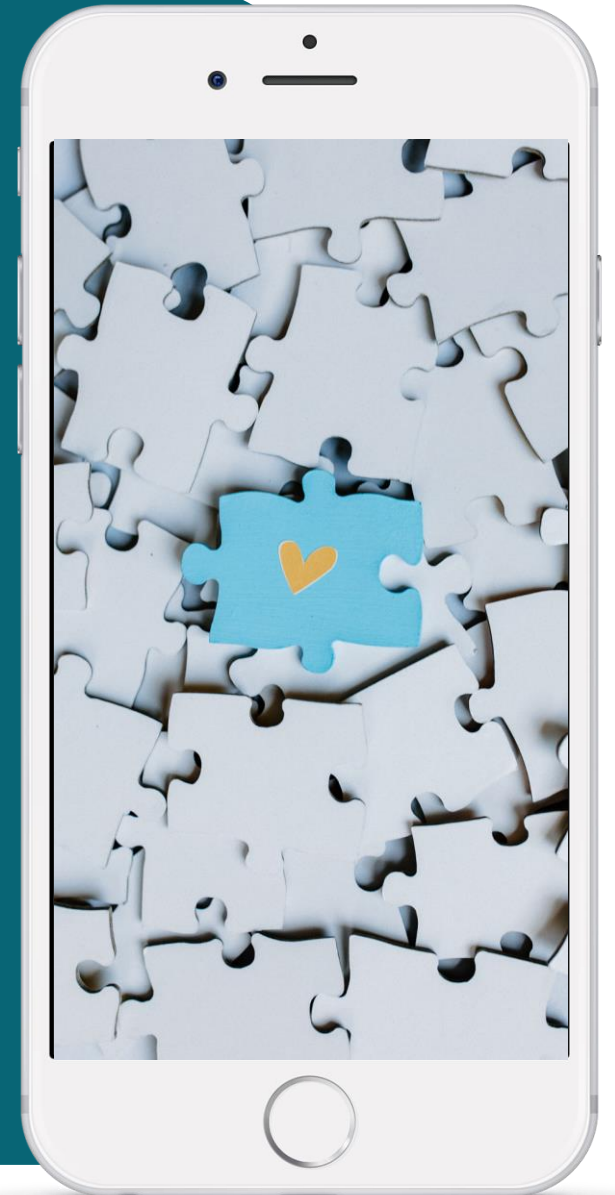
---

---

# Encuentra inspiración

Consulta estos casos prácticos para saber más

<https://www.innovating.ie/design-thinking>



# Ahora que ya sabes qué hacer, vamos a planificar cómo hacerlo. ¡Es hora de ACTUAR!

En la siguiente diapositiva hay espacio para que escribas todas tus ideas en un papel. Piensa en uno o varios retos de tu comunidad, escríbelos en el círculo central y piensa cómo resolverlos utilizando el pensamiento de diseño.

Definir

Actuar

Desafío

Probar

Resultado



# ¡Enhorabuena!

Has resuelto el reto



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union