

TOOLKIT

Innovación y Emprendimiento II

Sub Dirección Formación Transversal
Formación General
Vicerrectoría Académica

TOOLKIT

INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO II

72 HORAS



CONTENIDO

Técnicas e instrumentos UA1	3
Técnicas e instrumentos UA2	15
Técnicas e instrumentos UA3	24
Técnicas e instrumentos UA4	31

Criterios de evaluación

- 1.1.1. Aplica la fase de diagnóstico y selección de oportunidades propias del Ciclo de Innovación INACAP.
- 1.1.2. Aplica instrumentos pertinentes para la detección de necesidades.
- 1.1.3. Selecciona la problemática en consistencia con las necesidades de los usuarios.
- 1.1.4. Analiza antecedentes de carácter nacional que ilustran el estado actual del problema.
- 1.1.5. Planifica objetivos para el desarrollo de su propio aprendizaje, considerando diversidad de perspectivas y sus múltiples dimensiones.

Contenido mínimo obligatorio

- Modelo de I+E INACAP
- Fase de diagnóstico
- Fase de selección de oportunidades
- Ethnografía aplicada a procesos de innovación.
- Métodos de selección de necesidades
- Métodos para el estudio de antecedentes

TÉCNICA |

Pregunta Exploratoria

La pregunta exploratoria permite realizar un análisis profundo del tema a abordar, pues va al fondo del tema en cuestión y pretende indagar en las percepciones de los alumnos, dirigiéndose a la búsqueda de opiniones relacionadas con las capacidades de pensamiento que permiten enjuiciar o justificar, con base a argumentos. Estas preguntas, implican análisis, razonamiento crítico y creativo, descubrir los propios pensamientos e inquietudes (INACAP, 2017).

En la asignatura Innovación y Emprendimiento II, la evaluación diagnóstica busca:

- Saber cuál fue el nivel de aprendizaje que alcanzó el(la) estudiante en la UA1 de la asignatura Innovación y Emprendimiento I.
- Que el estudiante recuerde de manera consciente los contenidos de esa unidad, haciendo su transferencia desde la memoria permanente a la memoria de trabajo como punto de partida para UA1: Detección de necesidades de la asignatura Innovación y Emprendimiento II.

CÓMO SE UTILIZA | ?

Para poder realizar la pregunta exploratoria:

- Anote las preguntas en el centro para lo cual utilice el lienzo de ideas.
- Puede iniciar, por ejemplo, con estas:
¿Qué significa...?
¿Cómo se relaciona con...?

- ¿Qué sucede si yo cambio...?
- ¿Qué más se quiere aprender sobre...?
- ¿Qué argumentos te convencen más...? (INACAP, 2017)

RECOMENDACIONES | !

- Realice esta actividad de manera grupal para promover el análisis, razonamiento crítico y creativo, entre los estudiantes donde cada uno pueda descubrir los propios pensamientos e inquietudes.
- No es necesario que todos los estudiantes contesten, pero si es importante que todos jueguen un rol activo en el contexto grupal de la evaluación diagnóstica.
- Al término de la evaluación procure sistematizar las respuestas en un formato que todos puedan compartir.

INSTRUMENTO | 1.1.1.1

Pregunta Exploratoria (PE)

Preguntas:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Fuente: Elaboración propia.

- 1.1.1. Aplica la fase de diagnóstico y selección de oportunidades propias del Ciclo de Innovación INACAP.
- 1.1.2. Aplica instrumentos pertinentes para la detección de necesidades.
- 1.1.3. Selecciona la problemática en consistencia con las necesidades de los usuarios.
- 1.1.4. Analiza antecedentes de carácter nacional que ilustran el estado actual del problema.
- 1.1.5. Planifica objetivos para el desarrollo de su propio aprendizaje, considerando diversidad de perspectivas y sus múltiples dimensiones.

- Modelo de I+E INACAP
- Fase de diagnóstico
- Fase de selección de oportunidades
- Etnografía aplicada a procesos de innovación.
- Métodos de selección de necesidades
- Métodos para el estudio de antecedentes

TÉCNICA |

Entrevista a usuario

La entrevista es una técnica cualitativa y etnográfica que tiene como objetivo que el usuario se exprese sobre lo que sabe, piensa y cree, para poder comprender sus reflexiones, opiniones, sentimientos y actitudes, y por lo tanto, "consiste en seleccionar a una persona para tener una conversación guiada sobre tópicos atinentes al desafío, la problemática o la oportunidad que se está tratando" (Figueroa et al., 2017, p. 50). En general, la información obtenida suele hacer referencia a la biografía de las personas; al sentido que éstas le atribuyen a los hechos; a sus sentimientos, opiniones y emociones; a las normas o rituales que mueven su accionar; y a los valores, conductas o ideales que las motivan.

CÓMO SE UTILIZA | ?

Para realizar la entrevista a usuario es importante planificarla antes de llevarla a cabo con el fin de no olvidar ni pasar por alto ninguno de los aspectos relevantes a ser indagados.

A. Pauta de preparación de la entrevista a usuarios

Para preparar la entrevista defina el objetivo general de la investigación, los objetivos específicos que se buscan con la entrevista, los actores relevantes a ser entrevistados y el tipo de información específica que se pretende obtener de ellos. Primero observe que haya coherencia entre los objetivos y el tipo de información que se va a levantar. Segundo, observe que haya coherencia entre la información que se requiere levantar y los actores que se van a entrevistar. Tercero, tome contacto con cada una de las personas que se va a entrevistar.

RECOMENDACIONES | !

- Defina el listado de personas a entrevistar según los objetivos de la investigación.
- Defina un grupo heterogéneo de entrevistados buscando tener una representación de la diversidad del sistema de actores del tema que están indagando.
- Defina los temas que serán abordados en la entrevista de acuerdo a los objetivos de investigación.
- Organice las preguntas de acuerdo a las temáticas para que en la conversación puedan ser abordados todos los temas, y no se olvide ninguno.

INSTRUMENTO (A) | 1.1.2.1

Preparación de entrevista en profundidad a usuario

Objetivo general de la investigación			
Objetivos específicos	Persona a entrevistar	Información que se busca	Formato de la entrevista
1			
2			
3			

Fuente: Elaboración propia, basada en Figueroa et al. (2017).

Criterios de evaluación

- 1.1.1. Aplica la fase de diagnóstico y selección de oportunidades propias del Ciclo de Innovación INACAP.
- 1.1.2. Aplica instrumentos pertinentes para la detección de necesidades.
- 1.1.3. Selecciona la problemática en consistencia con las necesidades de los usuarios.
- 1.1.4. Analiza antecedentes de carácter nacional que ilustran el estado actual del problema.
- 1.1.5. Planifica objetivos para el desarrollo de su propio aprendizaje, considerando diversidad de perspectivas y sus múltiples dimensiones.

Contenido mínimo obligatorio

- Modelo de I+E INACAP
- Fase de diagnóstico
- Fase de selección de oportunidades
- Etnografía aplicada a procesos de innovación.
- Métodos de selección de necesidades
- Métodos para el estudio de antecedentes

TÉCNICA |

Entrevista a usuario

La entrevista es una técnica cualitativa y etnográfica que tiene como objetivo que el usuario se exprese sobre lo que sabe, piensa y cree, para poder comprender sus reflexiones, opiniones, sentimientos y actitudes, y por lo tanto, "consiste en seleccionar a una persona para tener una conversación guiada sobre tópicos atinentes al desafío, la problemática o la oportunidad que se está tratando" (Figueroa et al., 2017, p. 50). En general, la información obtenida suele hacer referencia a la biografía de las personas; al sentido que éstas le atribuyen a los hechos; a sus sentimientos, opiniones y emociones; a las normas o rituales que mueven su accionar; y a los valores, conductas o ideales que las motivan.

CÓMO SE UTILIZA | ?

Una vez planificada la entrevista y habiendo tomado contacto con las personas a entrevistar

B. Pauta de entrevista a usuarios

Primero, haga una breve descripción del contexto indicando tipo de entrevista, lugar, medio de registro e insumos. Segundo, solicite autorización para el registro de la entrevista. Tercero, inicie la entrevista desde las preguntas más generales, como nombre, lugar de procedencia, actividad, etc. y continúe con avanzando hacia las preguntas más específicas según sea el caso, buscando construir un espacio de confianza con la persona, para concluir con las preguntas más personales.

RECOMENDACIONES | !

- Pregunte siempre el por qué de la información que le entrega el usuario buscando no quedarse con la primera información.
- Comprenda las razones que hay detrás de las conceptos, acciones y sentimientos expresados por el usuario.
- Pregunte por temas específicos, no por temas generales.
- Nunca de por sabida la respuesta que el usuario puede darle.

INSTRUMENTO (B) | 1.1.2.1

Pauta de entrevista en profundidad a usuario

Nombre Edad Ocupación Tiempo en el cargo Relación con el servicio		Medio de registro: Fecha: Duración:
Temáticas	Citas clave	
1		
2		
3		

Fuente: Elaboración propia, basada en Figueroa et al. (2017).

Criterios de evaluación

- 1.1.1. Aplica la fase de diagnóstico y selección de oportunidades propias del Ciclo de Innovación INACAP.
- 1.1.2. Aplica instrumentos pertinentes para la detección de necesidades.
- 1.1.3. Selecciona la problemática en consistencia con las necesidades de los usuarios.
- 1.1.4. Analiza antecedentes de carácter nacional que ilustran el estado actual del problema.
- 1.1.5. Planifica objetivos para el desarrollo de su propio aprendizaje, considerando diversidad de perspectivas y sus múltiples dimensiones.

Contenido mínimo obligatorio

- Modelo de I+E INACAP
- Fase de diagnóstico
- Fase de selección de oportunidades
- Etnografía aplicada a procesos de innovación.
- Métodos de selección de necesidades
- Métodos para el estudio de antecedentes

TÉCNICA |**Observación no participante**

La observación no participante es una técnica cualitativa que “permite descubrir las prácticas y experiencias que ocurren en el lugar de los hechos, observando a los actores mientras realizan alguna acción” (Figueroa et al., 2017, p. 40). Esta técnica permite obtener información utilizando la vista, el oído y el olfato para descubrir las problemáticas y oportunidades presentes en las distintas situaciones.

- Defina la locación para que las situaciones a observar sean lo más naturales posibles
- Defina los roles en el equipo de trabajo, especificando quienes serán los observadores y quienes se encargaran del registro.

CÓMO SE UTILIZA | ?

Para realizar la entrevista a experto es importante planificarla antes de llevarla a cabo con el fin de no olvidar ni pasar por alto ninguno de los aspectos relevantes a ser indagados.

A. Pauta de preparación de la entrevista a expertos

Para preparar la entrevista defina el objetivo general de la investigación, los objetivos específicos que se buscan con la entrevista, los expertos a ser entrevistados y el tipo de información específica y/o técnica que se pretende obtener de ellos. Primero observe que haya coherencia entre los objetivos y el tipo de información que se va a levantar. Segundo, observe que haya coherencia entre la información que se requiere levantar y los expertos que se van a entrevistar. Tercero, tome contacto con cada una de las personas que se va a entrevistar.

RECOMENDACIONES | !

- Defina los usuarios a observar según los objetivos de la investigación.

INSTRUMENTO (A) | 1.1.2.2**Preparación de pauta de observación no participante**

Objetivo general de la investigación			
Objetivos específicos	a observar	Información que se busca	Formato de registro
1			
2			
3			

Fuente: Elaboración propia, basada en Figueroa et al. (2017).

Criterios de evaluación

- 1.1.1. Aplica la fase de diagnóstico y selección de oportunidades propias del Ciclo de Innovación INACAP.
- 1.1.2. Aplica instrumentos pertinentes para la detección de necesidades.
- 1.1.3. Selecciona la problemática en consistencia con las necesidades de los usuarios.
- 1.1.4. Analiza antecedentes de carácter nacional que ilustran el estado actual del problema.
- 1.1.5. Planifica objetivos para el desarrollo de su propio aprendizaje, considerando diversidad de perspectivas y sus múltiples dimensiones.

Contenido mínimo obligatorio

- Modelo de I+E INACAP
- Fase de diagnóstico
- Fase de selección de oportunidades
- Etnografía aplicada a procesos de innovación.
- Métodos de selección de necesidades
- Métodos para el estudio de antecedentes

TÉCNICA |**Observación no participante**

La observación no participante es una técnica cualitativa que “permite descubrir las prácticas y experiencias que ocurren en el lugar de los hechos, observando a los actores mientras realizan alguna acción” (Figueroa et al., 2017, p. 40). Esta técnica permite obtener información utilizando la vista, el oído y el olfato para descubrir las problemáticas y oportunidades presentes en las distintas situaciones.

CÓMO SE UTILIZA | ?

Una vez planificada la observación no participante, y habiendo organizado la salida a terreno.

B. Pauta de observación no participantes

Primero, haga una breve descripción del contexto, indicando lugar, hora, medio de registro e insumos. Segundo, inicie la observación a partir de la pauta “AEIOU”: actividades, entorno, interacciones, objetos y usuarios. Tercero, registre en notas de campo de manera descriptiva comenzando por lo más amplio y luego avanzando hacia los detalles más específicos.

RECOMENDACIONES | !

- Mantenga la mente abierta ya que pueden surgir distintas personas o elementos que no estaban programados durante la observación.
- Describa la situación de forma objetiva y sin realizar juicios de valor.

INSTRUMENTO (B) | 1.1.2.2**Pauta de observación no participante AEIOU**

Punto de contacto	Descripción general
Actividades	
Entornos	
Interacciones	
Objetos	
Usuarios	

Fuente: Elaboración propia (2019).

CrITERIOS de evaluación

- 1.1.1. Aplica la fase de diagnóstico y selección de oportunidades propias del Ciclo de Innovación INACAP.
- 1.1.2. Aplica instrumentos pertinentes para la detección de necesidades.
- 1.1.3. Selecciona la problemática en consistencia con las necesidades de los usuarios.
- 1.1.4. Analiza antecedentes de carácter nacional que ilustran el estado actual del problema.
- 1.1.5. Planifica objetivos para el desarrollo de su propio aprendizaje, considerando diversidad de perspectivas y sus múltiples dimensiones.

Contenido mínimo obligatorio

- Modelo de I+E INACAP
- Fase de diagnóstico
- Fase de selección de oportunidades
- Etnografía aplicada a procesos de innovación.
- Métodos de selección de necesidades
- Métodos para el estudio de antecedentes

TÉCNICA |

Entrevista a expertos

La entrevista es una técnica cualitativa y etnográfica, y específicamente, en la entrevista a expertos, tiene como objetivo que él se exprese en profundidad sobre el tema estudiado, y por lo tanto, "Profundiza en el conocimiento del tema y abre el caminos para la investigación" (Figueroa et al., 2017, p. 55). En general, la información obtenida hace referencia al área en la que se desenvuelve el experto y los aspectos técnicos que el maneja y que tienen relación con la investigación.

En la asignatura de Innovación y Emprendimiento II, la incorporación de la entrevista a expertos permite aumentar la complejidad por cuanto se incorpora información especializada sobre el tema que se está indagando, lo que resulta útil para la definición de las necesidades del usuario, el estudio de antecedentes y el estudio de referentes.

CÓMO SE UTILIZA | ?

Para realizar la entrevista a experto es importante planificarla antes de llevarla a cabo con el fin de no olvidar ni pasar por alto ninguno de los aspectos relevantes a ser indagados.

A. Pauta de preparación de la entrevista a expertos

Para preparar la entrevista defina el objetivo general de la investigación, los objetivos específicos que se buscan con la entrevista, los expertos a ser entrevistados y el tipo de información específica y/o técnica que se pretende obtener de ellos. Primero observe que haya coherencia entre

los objetivos y el tipo de información que se va levantar. Segundo, observe que haya coherencia entre la información que se requiere levantar y los expertos que se van a entrevistar. Tercero, tome contacto con cada una de las personas que se va a entrevistar.

RECOMENDACIONES | !

- Defina el listado de personas a entrevistar según los objetivos de la investigación.
- Defina el grupo de expertos buscando obtener profundidad del tema que están indagando.
- Consulte fuentes secundarias para preparar la entrevista, ya que permitirá focalizar los objetivos y llegar preparado para interactuar con el experto.
- Defina los temas que serán abordados en la entrevista de acuerdo a los objetivos de investigación.
- Organice las preguntas de acuerdo a las temáticas para que en la conversación puedan ser abordados todos los temas, y no se olvide ninguno, considerando que pueden plantear temas más técnicos de la investigación.

INSTRUMENTO (A) | 1.1.2.3

Preparación de entrevista en profundidad a expertos

Objetivo general de la investigación			
Objetivos específicos	Experto a entrevistar	Información que se busca	Formato de la entrevista
1			
2			
3			

Fuente: Elaboración propia (2019).

Criterios de evaluación

- 1.1.1. Aplica la fase de diagnóstico y selección de oportunidades propias del Ciclo de Innovación INACAP.
- 1.1.2. Aplica instrumentos pertinentes para la detección de necesidades.
- 1.1.3. Selecciona la problemática en consistencia con las necesidades de los usuarios.
- 1.1.4. Analiza antecedentes de carácter nacional que ilustran el estado actual del problema.
- 1.1.5. Planifica objetivos para el desarrollo de su propio aprendizaje, considerando diversidad de perspectivas y sus múltiples dimensiones.

Contenido mínimo obligatorio

- Modelo de I+E INACAP
- Fase de diagnóstico
- Fase de selección de oportunidades
- Etnografía aplicada a procesos de innovación.
- Métodos de selección de necesidades
- Métodos para el estudio de antecedentes

TÉCNICA |

Entrevista a expertos

La entrevista es una técnica cualitativa y etnográfica, y específicamente, en la entrevista a expertos, tiene como objetivo que él se exprese en profundidad sobre el tema estudiado, y por lo tanto, "Profundiza en el conocimiento del tema y abre el caminos para la investigación" (Figueroa et al., 2017, p. 55). En general, la información obtenida hace referencia al área en la que se desenvuelve el experto y los aspectos técnicos que el maneja y que tienen relación con la investigación.

En la asignatura de Innovación y Emprendimiento II, la incorporación de la entrevista a expertos permite aumentar la complejidad por cuanto se incorpora información especializada sobre el tema que se está indagando, lo que resulta útil para la definición de las necesidades del usuario, el estudio de antecedentes y el estudio de referentes.

ficas según sea el caso, buscando abordar todos los temas sobre los que el experto puede aportar a la investigación.

RECOMENDACIONES | !

- Pregunte siempre el por qué de la información que le entrega el experto buscando no quedarse con la primera información.
- Comprenda las razones que hay detrás de las conceptos, acciones y sentimientos expresados por el experto.
- Pregunte por temas específicos, no por temas generales.
- Nunca de por sabida la respuesta que el experto puede darle.

INSTRUMENTO (B) | 1.1.2.3

Pauta de entrevista en profundidad a expertos

Nombre Edad Ocupación Tiempo en el cargo Relación con el servicio		Medio de registro: Fecha: Duración:
Temáticas	Citas clave	
1		
2		
3		

Fuente: Elaboración propia (2019).

CÓMO SE UTILIZA | ?

Una vez planificada la entrevista a expertos y habiendo tomado contacto con las personas a entrevistar.

B. Pauta de entrevista a expertos

Primero, haga una breve descripción del contexto indicando tipo de entrevista, lugar, medio de registro e insumos. Segundo, solicite autorización para el registro de la entrevista. Tercero, inicie la entrevista desde las preguntas más generales, como nombre, profesión, actividad que realiza en su trabajo, etc. y continúe avanzando hacia las preguntas más especí-

- 1.1.1. Aplica la fase de diagnóstico y selección de oportunidades propias del Ciclo de Innovación INACAP.
- 1.1.2. Aplica instrumentos pertinentes para la detección de necesidades.
- 1.1.3. Selecciona la problemática en consistencia con las necesidades de los usuarios.
- 1.1.4. Analiza antecedentes de carácter nacional que ilustran el estado actual del problema.
- 1.1.5. Planifica objetivos para el desarrollo de su propio aprendizaje, considerando diversidad de perspectivas y sus múltiples dimensiones.

- Modelo de I+E INACAP
- Fase de diagnóstico
- Fase de selección de oportunidades
- Etnografía aplicada a procesos de innovación.
- Métodos de selección de necesidades
- Métodos para el estudio de antecedentes

TÉCNICA |

Procesamiento de hallazgos

El procesamiento de hallazgos es una técnica que “visualiza vínculos, generan agrupaciones, entiende las relaciones causa-efecto implícitas en las problemáticas, diferencia los problemas relacionados con los usuarios y detonar nuevas perspectivas de los hallazgos” (Figueroa et al., 2017, p. 61). Los problemas pueden ser estratégicos u operativos, relacionándose con los planteamientos de la organización, es decir, la misión, visión, valores y objetivos y con el cómo, cuándo y con qué se enfrentan las interacciones de los usuarios, respectivamente (Figueroa et al., 2017).

Esta técnica permite concluir respecto de los problemas y/o oportunidades del desafío en función de los hallazgos a partir de la información obtenida en las entrevistas a usuarios y expertos y observaciones no participantes, así como clasificarlos en categorías y priorizarlos de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

Por lo tanto, la aplicación de esta técnica considera 3 etapas:

I) Vaciado de hallazgos

II) Categorización de hallazgos

III) Priorización de hallazgos

Finalmente, los hallazgos e insights que dan origen a la definición de los problemas se pueden organizar en tipologías de acuerdo al desafío. Por ejemplo, se pueden clasificar en tópicos como: económico, medioambiental, productivo, social, cultural, así como, en tópicos operativos y estratégicos.

CÓMO SE UTILIZA | ?

Para realizar el procesamiento de hallazgos:

- Escriba las citas relevantes y los hallazgos
- Organice en los cuadros agrupando, conectando y vinculando entre sí los hallazgos según temáticas y por tipos, de acuerdo a lo que durante el trabajo en grupo puede emerger.
- Vincule los distintos tópicos para generar nuevas observaciones relevantes, como cruces y relaciones causa-efecto entre las problemáticas, permitiendo incluso identificar nuevos problemas.

RECOMENDACIONES | !

- Proponga 4 grupos de temas para iniciar el trabajo, pero no es necesario rellenar todos los temas y también se pueden agregar otros si hace falta.
- Agrupe todos los hallazgos relevantes que clasifican bajo un mismo tema.
- Imprima o confeccione dos copias del instrumento para diferenciar el vaciado de los usuarios y el de los expertos.
- Consolide los resultados utilizando post-it de distintos colores para identificar el tipo de fuente, es decir, si la información proviene de usuarios o expertos.

INSTRUMENTO | 1.1.3.1

Matriz de vaciado de hallazgos

	Temática 1:	Temática 2:
Tópico A		
Tópico B		

Fuente: Elaboración propia (2019).

- 1.1.1. Aplica la fase de diagnóstico y selección de oportunidades propias del Ciclo de Innovación INACAP.
- 1.1.2. Aplica instrumentos pertinentes para la detección de necesidades.
- 1.1.3. Selecciona la problemática en consistencia con las necesidades de los usuarios.
- 1.1.4. Analiza antecedentes de carácter nacional que ilustran el estado actual del problema.
- 1.1.5. Planifica objetivos para el desarrollo de su propio aprendizaje, considerando diversidad de perspectivas y sus múltiples dimensiones.

- Modelo de I+E INACAP
- Fase de diagnóstico
- Fase de selección de oportunidades
- Etnografía aplicada a procesos de innovación.
- Métodos de selección de necesidades
- Métodos para el estudio de antecedentes

TÉCNICA |

Procesamiento de hallazgos

El procesamiento de hallazgos es una técnica que “visualiza vínculos, generan agrupaciones, entiende las relaciones causa-efecto implícitas en las problemáticas, diferencia los problemas relacionados con los usuarios y detonar nuevas perspectivas de los hallazgos” (Figueroa et al., 2017, p. 61). Los problemas pueden ser estratégicos u operativos, relacionándose con los planteamientos de la organización, es decir, la misión, visión, valores y objetivos y con el cómo, cuándo y con qué se enfrentan las interacciones de los usuarios, respectivamente (Figueroa et al., 2017).

Esta técnica permite concluir respecto de los problemas y/o oportunidades del desafío en función de los hallazgos a partir de la información obtenida en las entrevistas a usuarios y expertos y observaciones no participantes, así como clasificarlos en categorías y priorizarlos de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

Por lo tanto, la aplicación de esta técnica considera 3 etapas:

I) Vaciado de hallazgos

II) Categorización de hallazgos

III) Priorización de hallazgos

Finalmente, los hallazgos e insights que dan origen a la definición de los problemas se pueden organizar en tipologías de acuerdo al desafío. Por ejemplo, se pueden clasificar en tópicos como: económico, medioambiental, productivo, social, cultural, así como, en tópicos operativos y estratégicos.

CÓMO SE UTILIZA | ?

Una vez vaciado los hallazgos y habiéndolos agrupado:

- Nombre los insights que se desprenden del análisis de los hallazgos.
- Describa en qué consiste el problema que el insight busca relevar
- Enuncie las “citas” que están detrás de los insights a modo de evidencia y respaldo de los insights
- Establezca las categorías de los insights de acuerdo a los objetivos del desafío para la posterior priorización

RECOMENDACIONES | !

- Identifique los temas que se saturan entre los hallazgos levantados en el instrumento anterior y que pueden generar categorías.
- Utilice un concepto o una frase que represente la problemática para nombrar el insight.

INSTRUMENTO | 1.1.3.2

Matriz de categorización de hallazgos

	Insight 1:	Insight 2:	Insight 3:	Insight 4:	
Descripción					
Reflexiones/ Citas clave					

Fuente: Elaboración propia (2019).

- 1.1.1. Aplica la fase de diagnóstico y selección de oportunidades propias del Ciclo de Innovación INACAP.
- 1.1.2. Aplica instrumentos pertinentes para la detección de necesidades.
- 1.1.3. Selecciona la problemática en consistencia con las necesidades de los usuarios.
- 1.1.4. Analiza antecedentes de carácter nacional que ilustran el estado actual del problema.
- 1.1.5. Planifica objetivos para el desarrollo de su propio aprendizaje, considerando diversidad de perspectivas y sus múltiples dimensiones.

- Modelo de I+E INACAP
- Fase de diagnóstico
- Fase de selección de oportunidades
- Etnografía aplicada a procesos de innovación.
- Métodos de selección de necesidades
- Métodos para el estudio de antecedentes

TÉCNICA |

Procesamiento de hallazgos

El procesamiento de hallazgos es una técnica que “visualiza vínculos, generan agrupaciones, entiende las relaciones causa-efecto implícitas en las problemáticas, diferencia los problemas relacionados con los usuarios y detonar nuevas perspectivas de los hallazgos” (Figuerola et al., 2017, p. 61). Los problemas pueden ser estratégicos u operativos, relacionándose con los planteamientos de la organización, es decir, la misión, visión, valores y objetivos y con el cómo, cuándo y con qué se enfrentan las interacciones de los usuarios, respectivamente (Figuerola et al., 2017).

Esta técnica permite concluir respecto de los problemas y/o oportunidades del desafío en función de los hallazgos a partir de la información obtenida en las entrevistas a usuarios y expertos y observaciones no participantes, así como clasificarlos en categorías y priorizarlos de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

Por lo tanto, la aplicación de esta técnica considera 3 etapas:

I) Vacío de hallazgos

II) Categorización de hallazgos

III) Priorización de hallazgos

Finalmente, los hallazgos e insights que dan origen a la definición de los problemas se pueden organizar en tipologías de acuerdo al desafío. Por ejemplo, se pueden clasificar en tópicos como: económico, medioambiental, productivo, social, cultural, así como, en tópicos operativos y estratégicos.

CÓMO SE UTILIZA | ?

Una vez categorizados los insights y habiéndolos descrito:

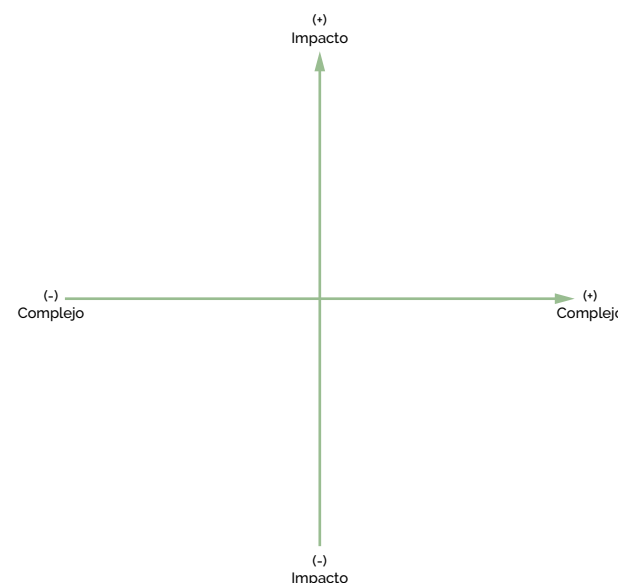
- Comience por revisar uno a uno los insight buscando generar relaciones sistémicas.
- Clasifique los insight en alguno de los cuatro cuadrantes generados por los ejes de la matriz referidos a complejidad v/s impacto
- Seleccione los insight o el conjunto de ellos de acuerdo a los objetivos del desafío.
- Priorice aquellos que queden en el cuadrante: (+) complejo y (+) impacto
- Evalúe el potencial de los insights priorizados para seguir trabajando en las siguientes fases

RECOMENDACIONES | !

- Defina los problemas y/o oportunidades que deben ser abordados en función de las características de los usuarios relacionados con el desafío.

INSTRUMENTO | 1.1.3.3

Mapa de priorización de hallazgos



Fuente: Elaboración propia (2019).

TÉCNICA |

Estudio comparativo de antecedentes

El estudio de antecedentes permite “determinar el estado del arte en relación a un proyecto determinado” (Figuerola et al., 2017, p. 79). Los antecedentes, como su nombre lo dice, hacen referencia a proyectos que ya han sido desarrollados y que tienen como objetivo resolver el mismo problema que se quiere abordar en el desafío. El estudio de antecedentes debe evidenciar los aspectos que aún no han sido resueltos y que por lo tanto es pertinente desarrollar un nuevo proyecto.

En la asignatura Innovación y Emprendimiento II, el análisis de antecedentes se adelanta a la UA1: Detección de necesidades con el fin de enriquecer la fase de diagnóstico a partir del estudio del estado del arte. La incorporación del estudio de antecedentes en el needfinding aumenta la complejidad por cuanto se incorpora información respecto de los avances que han habido en el ámbito del desafío, lo que resulta útil para la entrevista a expertos(as), la definición de las necesidades del usuario y el estudio de referentes.

CÓMO SE UTILIZA | ?

Para realizar el estudio de antecedentes:

- Defina las variables de análisis para la matriz de los antecedentes
- Levante los casos que sean antecedentes para el proyecto
- Complete las fichas con la información de cada caso

RECOMENDACIONES | !

- Defina las variables para la construcción de la matriz de análisis de antecedentes de tal manera que permita analizar las características de las soluciones existentes para el desafío que se está abordando.
- Seleccione los casos que muestren experiencias/servicios/productos realizados anteriormente que ya han buscado resolver el problema.

INSTRUMENTO (A) | 1.1.4.1

Ficha de antecedentes

Nombre Imagen	Variables:
Descripción	
Aspectos resueltos	Aspectos por resolver
Fuente	

Fuente: Elaboración propia (2019).

Criterios de
evaluación

- 1.1.1. Aplica la fase de diagnóstico y selección de oportunidades propias del Ciclo de Innovación INACAP.
- 1.1.2. Aplica instrumentos pertinentes para la detección de necesidades.
- 1.1.3. Selecciona la problemática en consistencia con las necesidades de los usuarios.
- 1.1.4. Analiza antecedentes de carácter nacional que ilustran el estado actual del problema.
- 1.1.5. Planifica objetivos para el desarrollo de su propio aprendizaje, considerando diversidad de perspectivas y sus múltiples dimensiones.

Contenido
mínimo
obligatorio

- Modelo de I+E INACAP
- Fase de diagnóstico
- Fase de selección de oportunidades
- Etnografía aplicada a procesos de innovación.
- Métodos de selección de necesidades
- Métodos para el estudio de antecedentes

TÉCNICA |

Estudio comparativo
de antecedentes

El estudio de antecedentes permite “determinar el estado del arte en relación a un proyecto determinado” (Figuerola et al., 2017, p. 79). Los antecedentes, como su nombre lo dice, hacen referencia a proyectos que ya han sido desarrollados y que tienen como objetivo resolver el mismo problema que se quiere abordar en el desafío. El estudio de antecedentes debe evidenciar los aspectos que aún no han sido resueltos y que por lo tanto es pertinente desarrollar un nuevo proyecto.

En la asignatura Innovación y Emprendimiento II, el análisis de antecedentes se adelanta a la UA1: Detección de necesidades con el fin de enriquecer la fase de diagnóstico a partir del estudio del estado del arte. La incorporación del estudio de antecedentes en el needfinding aumenta la complejidad por cuanto se incorpora información respecto de los avances que han habido en el ámbito del desafío, lo que resulta útil para la entrevista a expertos(as), la definición de las necesidades del usuario y el estudio de referentes.

- Concluya respecto los vacíos y las oportunidades que se presentan para el desafío

RECOMENDACIONES | !

- Seleccione casos que muestren diversas experiencias/ servicios/productos buscando ampliar la mirada hacia nuevos enfoques.
- Seleccione entre 8 y 10 casos por cada estudiante que conforme el grupo.

INSTRUMENTO (B) | 1.1.4.1

Matriz de antecedentes

	Variable 1:	Variable 2:	
Caso 1:			
Caso 1:			
Caso 1:			

Fuente: Elaboración propia (2019).

CÓMO SE UTILIZA | ?

Una vez fichados los casos y habiéndolos descrito:

- Vacíe la información a la matriz.
- Analice los casos orientándolos a los procesos de análisis de necesidades y de ideación de las propuestas de solución.
- Identifique los casos claves del estado del arte