

# Design thinking en el mundo real

**DigitalHouse** >  
Coding School



**Certified Tech  
Developer**  
The Ultimate Degree

# Índice de casos

1. [Introducción](#)
2. [Salud](#)
3. [Educación](#)
4. [Espacios públicos](#)
5. [Servicios de atención al cliente](#)

# 1 | Introducción

“

**Design thinking** puede ser descrito como una disciplina que usa la sensibilidad y los métodos de diseño para articular las necesidades de las personas con lo que es tecnológicamente factible y con lo que una estrategia de negocios viable puede convertir en valor para el cliente y oportunidad de mercado.

Tim Brown, 2008  
Harvard Business Review



”

# Design thinking por Tim Brown

La metodología puede ser implementada para resolver cualquier problema complejo. Algunos ejemplos de los diferentes ámbitos donde se puede aplicar:

- *Salud*
- *Educación*
- *Espacios públicos*
- *Servicios de atención al cliente*

A continuación te contamos un caso de cada uno en la vida real.

# 2 | Salud

# Design thinking en salud

*Ambientación de la sala de resonancia magnética del Hospital Garrahan, Buenos Aires.*

**PROBLEMA:** Miedo y estrés que genera en los niños realizarse estudios en un resonador magnético.

**OBJETIVO:** Lograr que los niños vivan una experiencia “divertida” y se olviden del estudio, reduciendo el estrés, pero logrando realizar los estudios con éxito.

**SOLUCIÓN:** Con la intervención de calcomanías (tecnología utilizada en este caso), transformaron la sala de resonancia magnética del hospital en un juego que consiste en ayudar a los extraterrestres a encontrar su nave espacial (resonador).





Sala de resonancia magnética del  
Hospital Garrahan, Buenos Aires





Sala de resonancia magnética del  
Hospital Garrahan, Buenos Aires



Sala de resonancia magnética del  
Hospital Garrahan, Buenos Aires



Sala de resonancia magnética del  
Hospital Garrahan, Buenos Aires

# 3 | Educación

# Design thinking en educación

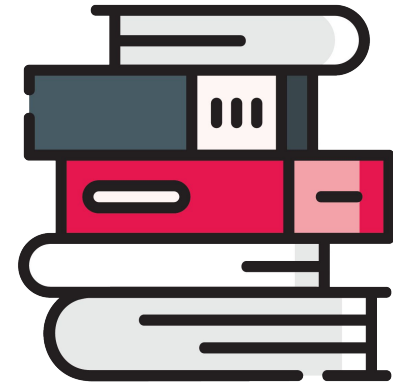
*Mi casa tu escuela, OpenIdeo Barcelona Chapter*

**PROBLEMA:** La pandemia Covid-19 obligó a cerrar escuelas, afectando la vida cotidiana de alumnos, familias y educadores. Se puso en jaque a la educación convencional teniendo que adoptar rápidamente el aprendizaje remoto como alternativa.

**OBJETIVO:** Hacer más accesible la educación para estudiantes en zonas rurales y aisladas.

**SOLUCIÓN:** Mi casa tu escuela es una herramienta\* (juego de cartas) que sirve como guía para adaptar un hogar cualquiera en un espacio educativo en zonas donde la brecha educativa y tecnológica se ha visto aún más afectada por la irrupción del COVID.

*\*El proyecto aún se encuentra en construcción*



## Mi casa tu escuela, OpenIdeo Barcelona Chapter

### ¿QUÉ estamos creando?



Un juego de cartas que se divide en 4 secciones para que el adulto tenga todas las herramientas posibles:



1

Consejos para ponerse en el rol de educador.



2

Actividades para enseñar buenos hábitos.



3

Actividades para aprender jugando.



4

Actividades para enseñar la cultura local.

# Mi casa tu escuela, OpenIdeo Barcelona Chapter

## ¿En qué fase estamos?

Actualmente nos encontramos en plena **recopilación de contenido para diseñar las cartas**, por eso necesitamos tu ayuda para que cada una de estas cartas sea un recurso valioso para aquellos que quieran usarlas.



### FASE 1

Investigación, ideación y conceptualización del proyecto.

SABER MÁS



### FASE 2

Generación de contenido para diseñar las cartas mediante la cocreación.

CONTRIBUIR



### FASE 3

Curación de contenidos, diseño y producción final del juego.



### FASE 4

Difusión del proyecto, sesiones de feedback y... ¡CELEBRACIÓN!



# 4 | Espacios públicos



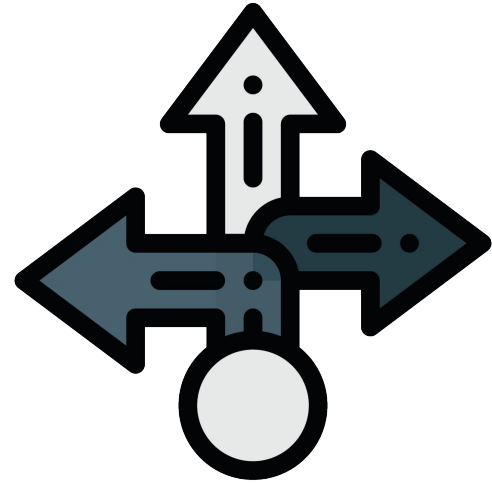
# Design thinking en espacios públicos

*Urinal Fly, baño público de hombres en el Aeropuerto de Schiphol, Ámsterdam, Países Bajos*

**PROBLEMA:** La alta circulación de personas en aeropuertos y el uso de los baños públicos genera un gran costo de limpieza.

**OBJETIVO:** Reducir los costos de limpieza y mantener la higiene en los baños.

**SOLUCIÓN:** Grabaron la imagen de una mosca realista en un lugar estratégico del urinal, lo que garantiza que al apuntar ahí, no haya “splashback” (no salpique). Además, lograron que el momento se transforme en un juego para los hombres y les brinda una “experiencia distinta”.





Urinal Fly, Aeropuerto  
Schiphol - Amsterdam



Urinal Fly, Aeropuerto  
Schiphol - Amsterdam

# 5 | Servicios de atención al cliente

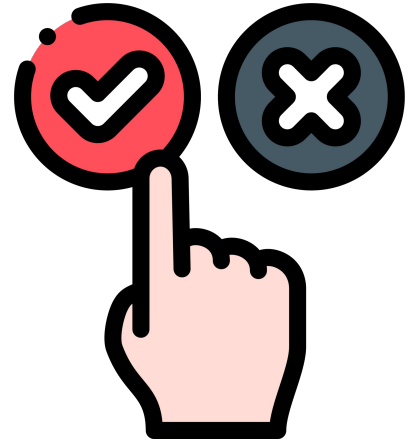
# Design thinking en atención al cliente

*Rediseño de cajeros automáticos, Banco Francés.*

**PROBLEMA:** El uso de los cajeros automáticos se produce en un contexto que predispone a la frustración, apuro, nerviosismo, inquietud y ansiedad.

**OBJETIVO:** Empoderar a las personas para que se sientan más seguros frente a la máquina.

**SOLUCIÓN:** Se cambió la relación y posición de la persona con respecto a la ubicación del cajero, de forma tal que el usuario no se sienta intimidado por la máquina y realice su operación o trámite desde otra perspectiva (mirando desde arriba al cajero automático).





## Rediseño de cajeros automáticos, Banco Francés



## Rediseño de cajeros automáticos, Banco Francés



## Rediseño de cajeros automáticos, Banco Francés





Rediseño de cajeros  
automáticos, Banco Francés



Rediseño de cajeros  
automáticos, Banco Francés

DigitalHouse>  
Coding School