



**LOS LIBERTADORES**  
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA

# Plan de Formación - Fundación Universitaria Los Libertadores 2017

*INNOVACIÓN A TRAVÉS DEL PENSAMIENTO DE DISEÑO  
(DESING THINKING)*



## **DOCUMENTO ELABORADO POR:**

Oscar Perilla Vaca  
Jefe de Desarrollo Organizacional  
Septiembre 2017

William Rodríguez  
International Licensed Master Practitioner of NLP  
\*Coach Internacional de Alto nivel avalado por ICF de USA  
\*Master in Leadership and Organizational Development with Coaching - avalado por ICF de USA  
\*Executive Master's in Leadership Skills Developed in Harvard - Avalado por Association for Coaching de Europa.  
\*Miembro Activo Institute for Evolutionary Leadership, Oakland, CA. USA



## Modelo de formación la Fundación Universitaria Los Libertadores

Dentro del plan estratégico de la Fundación Universitaria Los Libertadores imagen 1 se establecen unos objetivos estratégicos, estos se encuentran enmarcados en planes de ejecución para cumplimiento del mismo. Dentro de este mapa estratégico se encuentra el objetivo **“asegurar la capacidad de aprendizaje y fortalecimiento institucional”**, dicho objetivo fue punto de partida para el diseño de la nueva estrategia de la Gerencia del Talento Humano, la cual está encaminada al mejoramiento de las necesidades de la institución en cuanto a alcanzar la acreditación institucional mediante la generación de una cultura de alto desempeño.

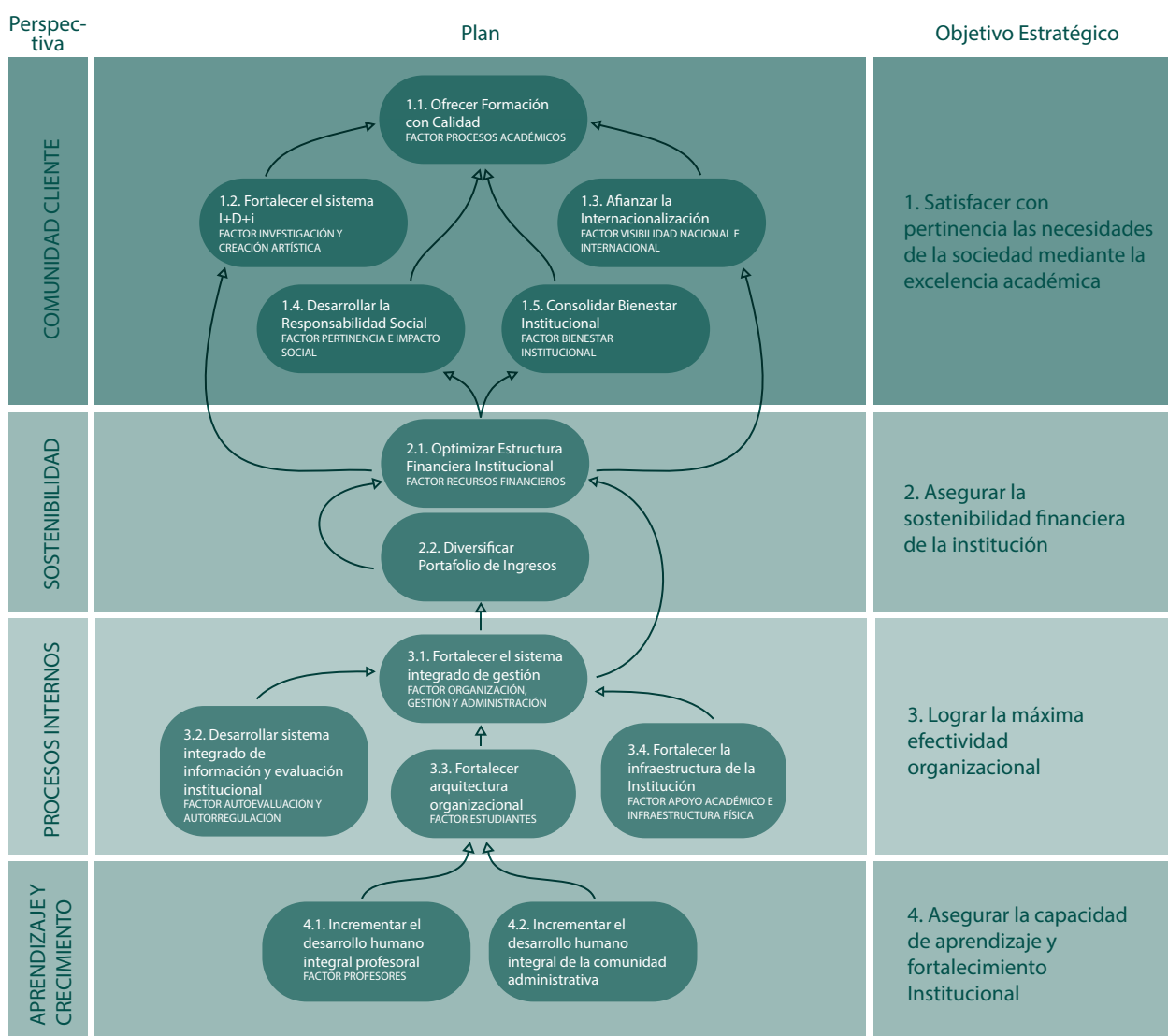


Imagen 1. Mapa estratégico F. Universitaria los Libertadores



La estrategia de talento humano se encuentra definida en un modelo que se compone de 4 planes de acción como se evidencia en la *imagen 2*, dichos planes se encuentran encaminados al logro del objetivo previamente establecido **“asegurar la capacidad de aprendizaje y fortalecimiento institucional”**. Estos planes también cumplen con una función específica en el marco de crear una cultura de alto desempeño que contribuya al logro de la acreditación institucional con alta calidad.

Los planes se definen de la siguiente manera:

- 1. Desarrollo de competencias:** enfoque en el mejoramiento de las competencias y la cualificación de nuestros colaboradores
- 2. Liderazgo Libertador:** crear el perfil del modelo Libertador
- 3. Ambiente de trabajo:** medición del clima laboral dentro de la institución
- 4. Cultura de alto desempeño:** abarca procesos como el de descriptivos de cargo, evaluación del desempeño y el modelo compensación Libertador.

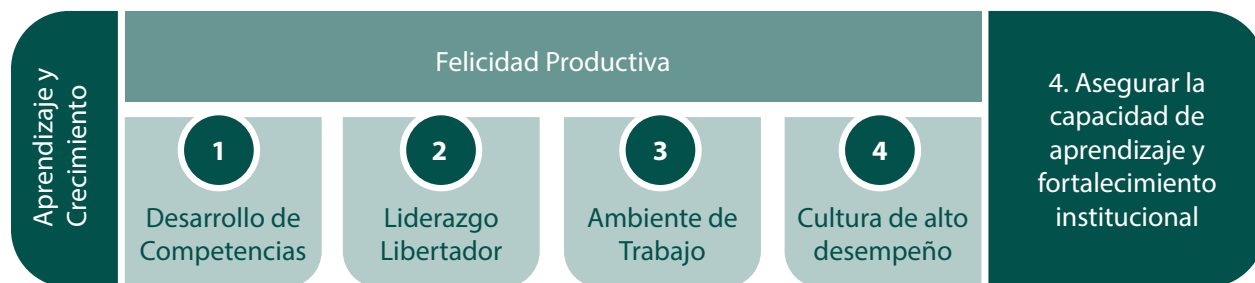


Imagen 2. Modelo estratégico de Talento Humano



## 1. Desarrollo de Competencias

El primer componente de la estrategia y del cual se va a hablar en este documento se define como **Desarrollo de las Competencias**, este plan tiene como fin:

- Fortalecer cada una de las competencias organizacionales, competencias específicas de cada colaborador.
- Aumentar el nivel de cualificación de los profesores en formación posgradual (Maestría y Doctorado),
- Desarrollar las competencias académicas entorno a las funciones sustantivas que se definen dentro del plan de trabajo de cada profesor (Investigación, Extensión, Internacionalización, Cualificación)
- Fortalecer el dominio de la segunda lengua, esto con el fin de mejorar el nivel de inglés de nuestros colaboradores entorno a la globalización que se está viviendo actualmente.
- Por ultimo esta la alineación del proyecto de vida del colaborador con el plan de desarrollo institucional.

¿Cómo podemos desarrollar las competencias? lo definimos mediante un plan de formación estructurado en 6 dimensiones de trabajo como lo muestra la **imagen 4**. Dichas dimensiones se establecen de la siguiente manera

- 1.1 Fortalecimiento en la formación posgradual:** Comprende el apoyo económico que la institución brinda a todos los colaboradores para el desarrollo de programas de Maestría y Doctorado, bajo los criterios establecidos en la resolución 0124 de 2009. Esta dimensión tiene como prioridad la cualificación profesoral de planta.
- 1.2 Desarrollo de las competencias organizacionales:** Son las competencias definidas por la Fundación y se dividen en dos grupos:
  - **Competencias Transversales:** Pasión por servir, innovación y orientación a resultados. Esta grupo de competencias se define para cada uno los colaboradores en todos los cargos ya sean estratégicos, tácticos y operativos como se evidencia en la **imagen 3**.
  - **Competencias de Nivel:** Liderazgo y empoderamiento, estas competencias se encuentran definidas por el nivel del cargo, es decir la competencia de Liderazgo está determinada para desarrollar por los cargos estratégicos y parte de los cargos tácticos. Mientras que la competencia de empoderamiento esta definida para desarrollar en los cargos operativos y parte de los tácticos como se evidencia en la **imagen 3**.

Para el año 2016 se trabajó en el fortalecimiento de la competencia PASIÓN POR SERVIR, donde se estructuro el modelo de servicio libertador y su protocolo respectivo.

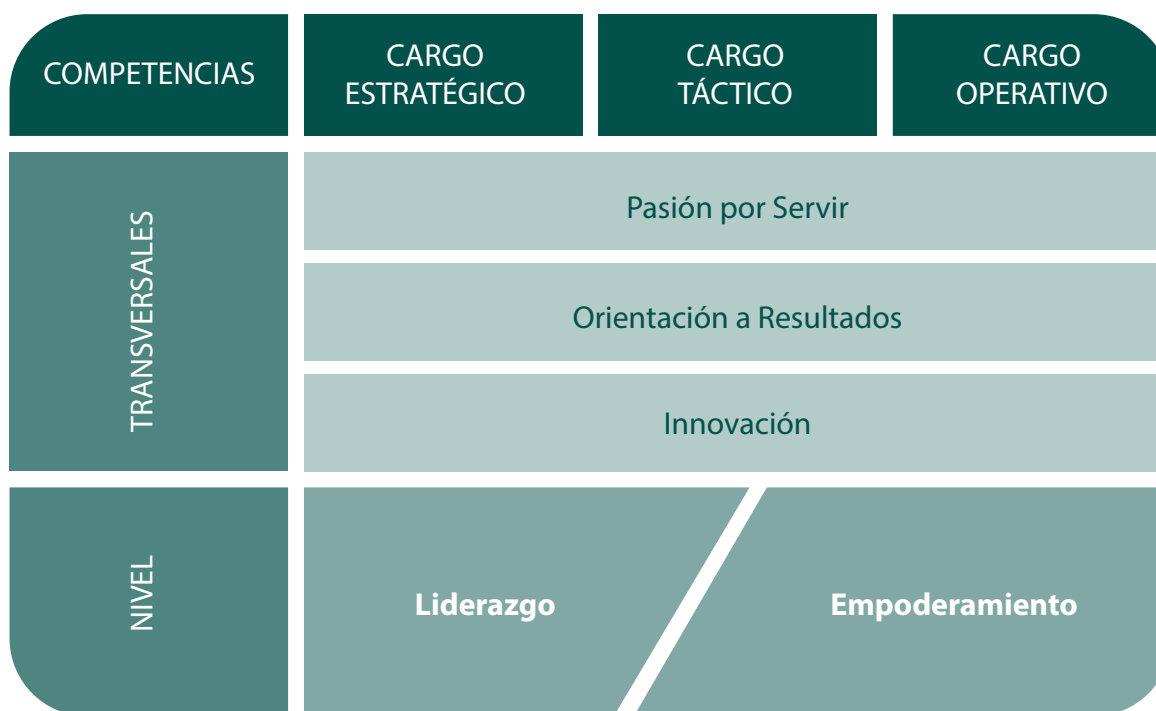


Imagen 3. Competencias Organizacionales

- 1.3 **Fortalecimiento en las Competencias Académicas:** Este grupo de competencias son especializadas en la comunidad profesoral y pretenden desarrollar las funciones sustantivas de formación, investigación, extensión e internacionalización.
- 1.4 **Competencias Disciplinarias:** Comprende las necesidades específicas de capacitación de cada área, las cuales la universidad apoya hasta el 100%, claro está que el apoyo se determina de acuerdo con la ejecución presupuestal. Además la institución brinda el tiempo para el desarrollo de la capacitación que se solicita.
- 1.5 **Lengua Extranjera:** Este programa tiene como fin fortalecer el dominio de la segunda lengua, lengua extranjera inglés de todo el personal de la institución, mediante la metodología be-learning (Parte presencial, parte virtual), utilizando como herramienta la plataforma Dexway en el desarrollo de dicha competencia.
- 1.6 **Proyecto de vida con proyecto institucional:** Dentro de este componente se pretende asociar el proyecto de vida del colaborador con el plan de desarrollo institucional. Actualmente se diseñó y se está poniendo en marcha el programa de cambio organizacional con el libro “7 hábitos de la gente altamente efectiva”, el cual pretende formar a unos líderes en específico y que al final sean replicadores de lo aprendido con otros colaboradores.



Imagen 4. Dimensiones que componen el Plan de Formación Institucional.

### 1.3 Fortalecimiento en las competencias académicas

En el marco del fortalecimiento de las competencias organizacionales, se establecieron tres competencias transversales para toda la comunidad libertadora las cuales se denominan Pasión por servir, Innovación y Orientación a resultados, se estableció en trabajar a una competencia por año.

Desde la Gerencia de talento humano se estructuró un programa de formación enfocado al fortalecimiento de dichas competencias. En el año 2016 -2 se realizó un curso – taller denominado Pasión por servir dirigido a toda la comunidad libertadora la cual tenía como fin buscar metodologías para el mejoramiento del servicio que presta la institución.

Para el año 2017 -2 se dictará el curso – taller denominado innovación a través del pensamiento de diseño (Desing Thinking) dirigido a un grupo piloto inicialmente el cual estará conformado por 20 colaboradores de la institución, este programa tiene como fin mostrar nuevas metodologías de innovación en los procesos académicos y poder mostrar mejoras dentro del desarrollo de los mismos.

A continuación validaremos como se encuentra estructurado el curso- taller innovación a través del pensamiento de diseño (Desing Thinking).



### **1.3.1. Presentación**

---

Capacitar a diferentes miembros de la Universidad Los Libertadores en innovación a través de la metodología de pensamiento de diseño (Design Thinking) que permita brindar soluciones a los procesos de innovación del Modelo pedagógico de la universidad, Innovación en el departamento de Educación continuada y extensión, Innovación pedagógica, e Innovación en áreas administrativas de la universidad.







## 1.3.2. Justificación

---

Todo proceso de innovación exitoso radica en entender al cliente a profundidad. Transformar el desarrollo de productos, servicios, procesos o cualquier estrategia se logra pensando como un diseñador, esta es la filosofía del Pensamiento de Diseño (Design Thinking).

El Design Thinking “usa la sensibilidad y métodos de los diseñadores para hacer coincidir las necesidades de las personas con lo que es tecnológicamente factible y con lo que una estrategia viable de negocios puede convertir en valor para el cliente y en una oportunidad para el mercado” (Brown. T. 2001).

En la actualidad el término y el proceso innovación ha tomado bastante fuerza y relevancia debido a su éxito en los diferentes sectores de la economía. La academia no debe quedarse fuera de este proceso puesto que, allí es donde se forma y se fortalecen los agentes de cambio para la sociedad en general.

## Qué es Design Thinking

Es difícil enfrentarse a una definición cuando la palabra no sugiere o explica de forma clara lo que quiere decir. Design Thinking se traduce como Pensamiento de Diseño.

El pensamiento de diseño consiste en pensar como un diseñador. Los diseñadores pueden transformar la manera de desarrollar productos, servicios, procesos y cualquier estrategia de la empresa. El Design Thinking es una manera de resolver problemas reduciendo riesgos y aumentando las posibilidades de éxito. Empieza centrándose en las necesidades humanas y a partir de ahí, observa, crea prototipos y los prueba, consigue conectar conocimientos de diversas disciplinas (psicología, sociología, marketing, ingeniería...) para llegar a una solución humanamente deseable, técnicamente viable y económicamente rentable.

El Design Thinking, está siendo utilizado cada vez más en las empresas en Europa, Asia y Estados Unidos. Se basa en el método utilizado por los diseñadores para pensar y solucionar problemas. El Design Thinking se basa en la observación de la conducta humana respecto del producto o servicio para luego llegar al desarrollo del mismo.

## En que consiste el proceso de Desing Thinking

El proceso de Design Thinking se compone de cinco etapas. No es lineal. En cualquier momento podrás ir hacia atrás o hacia delante si lo ves oportuno, saltando incluso a etapas no consecutivas. Comenzarás recolectando mucha información, generando una gran cantidad de contenido, que crecerá o disminuirá dependiendo de la fase en la que te encuentres.

**EMPATIZA:** El proceso de Design Thinking comienza con una profunda comprensión de las necesidades de los usuarios implicados en la solución que estamos desarrollando, y también de su entorno. Debemos ser capaces de ponernos en la piel de dichas personas para ser capaces de generar soluciones consecuentes con sus realidades.

**DEFINE:** Durante la etapa de Definición, debemos cribar la información recopilada durante la fase de Empatía y quedarnos con lo que realmente aporta valor y nos lleva al alcance de nuevas perspectivas interesantes. Identificaremos problemas cuyas soluciones serán clave para la obtención de un

resultado innovador.

**IDEA:** La etapa de Ideación tiene como objetivo la generación de un sinfín de opciones. No debemos quedarnos con la primera idea que se nos ocurra. En esta fase, las actividades favorecen el pensamiento expansivo y debemos eliminar los juicios de valor. A veces, las ideas más estrambóticas son las que generan soluciones visionarias.

**PROTOTIPA:** En la etapa de Prototipado volvemos las ideas realidad. Construir prototipos hace las ideas palpables y nos ayuda a visualizar las posibles soluciones, poniendo de manifiesto elementos que debemos mejorar o refinar antes de llegar al resultado final.

**TESTEA:** Durante la fase de Testeo, probaremos nuestros prototipos con los usuarios implicados en la solución que estamos desarrollando. Esta fase es crucial, y nos ayudará a identificar mejoras significativas, fallos a resolver, posibles carencias. Durante esta fase evolucionaremos nuestra idea hasta convertirla en la solución que estábamos buscando.





## **Tipos de Inteligencia que engloba el Design Thinking**

El Design Thinking es una metodología para la resolución de problemas que usa diferentes tipos de inteligencia:

- Inteligencia Integral
- Inteligencia Emocional
- Inteligencia Experimental

## **¿Qué valor aporta o puede aportar el Design Thinking en las instituciones?**

Vivimos una época de cambios constantes en todos los aspectos de la vida y la sociedad. No solo cambian los comportamientos de los mercados sino los comportamientos sociales y las estructuras de conocimiento y de poder. Las sociedades del siglo XXI se están reinventando a sí mismas, así como lo deben hacer empresas y gobiernos para adaptarse a nuevos esquemas de participación y consumo. Las técnicas de Design Thinking aplicadas en Innovación ayudan a pensar y optimizar los sistemas y estrategias que han venido funcionando muchos años de manera estable pero que ahora necesitan nuevas ideas y esquemas de funcionamiento.

### **1.3.3 Objetivos**

#### **Objetivos General**

Desarrollar una actitud innovadora centrada en las personas para asumir riesgos, formular preguntas y aprender por medio del pensamiento de diseño (Design Thinking) a generar procesos creativos dentro de la institución que permitan la generación y selección de ideas prometedoras que lleven a la creación de nuevas propuestas o servicios que den un valor agregado y permitan crear una cultura innovadora orientada a optimizar y mejorar procesos y situaciones presentes en la institución o con los usuarios de esta.

#### **Objetivos Específicos**

- Comprender algunos patrones de forma de pensar y trabajar, y así, entender las capacidades positivas y por mejorar tanto del estilo de trabajo propio, como el de los demás por medio del pensamiento de diseño.
- Proporcionar una herramienta poderosa de Pensamiento de Diseño (Design Thinking) para entender comportamientos y resolver problemas de manera creativa aportando valor a la institución.
- Planificar y desarrollar herramientas y técnicas de investigación para adquirir conocimiento sobre los desafíos planteados en un proceso de innovación.



### 1.3.4 Estructura del curso

El curso se compone de (5) cinco módulos que abordan el proceso en pensamiento de diseño (Design Thinking), el cual desarrolla herramientas de innovación que permiten interacción entre equipos multidisciplinares en la búsqueda de soluciones creativas.

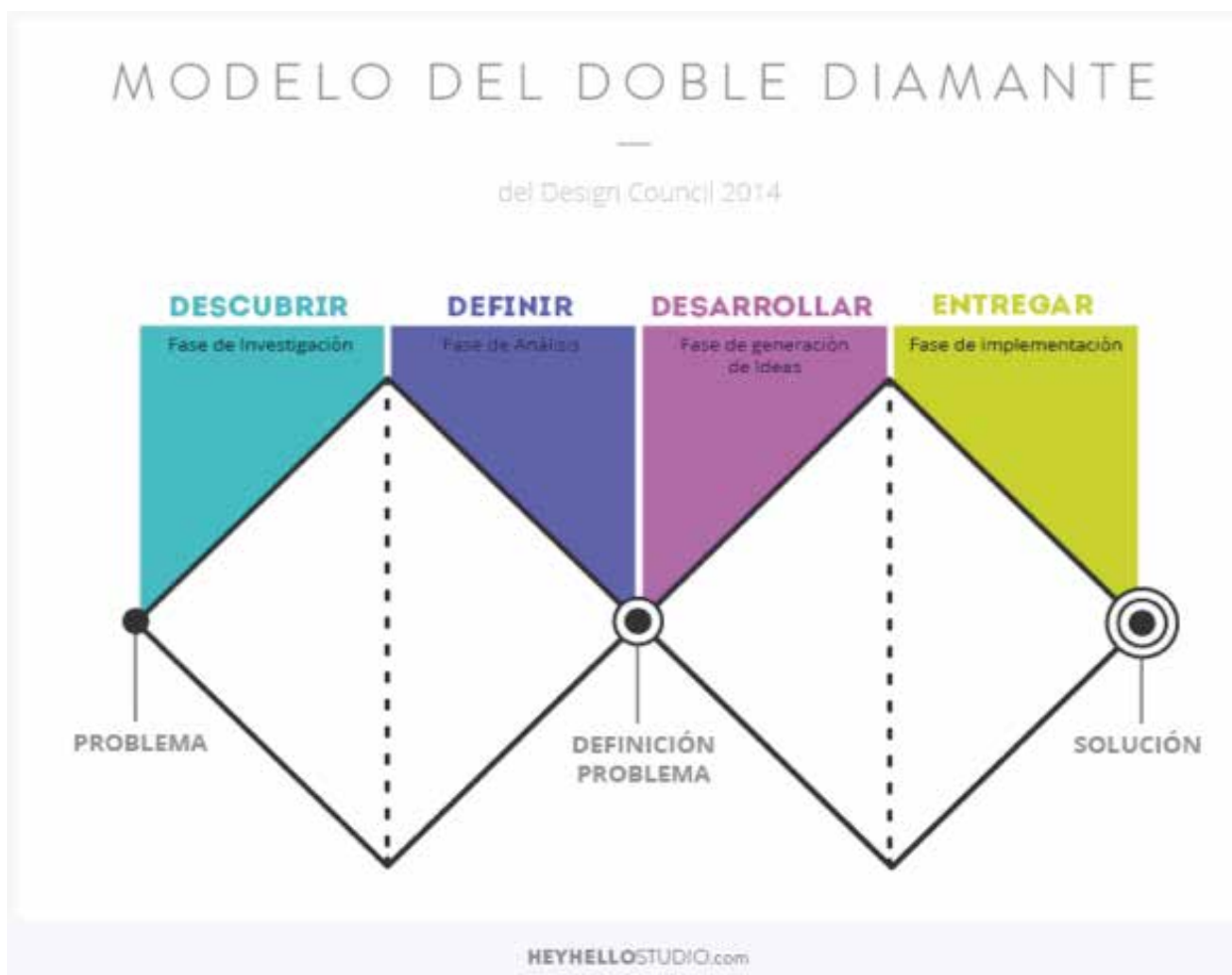
MÓDULOS	TEMAS	HORAS DE TRABAJO
<b>MÓDULO 0</b> <b>Confianza Creativa</b> Desarrollar una actitud innovadora centrada en las personas para asumir riesgos, formular preguntas y aprender en un proceso continuo.	Todos somos creativos. El poder de aprender de los errores. Comunicar ideas. ¿Que necesitamos para ser innovadores? El miedo a la incertidumbre.	<b>4 HORAS</b>
<b>MÓDULO 1:</b> <b>DESCUBRIR:</b> Etapa de entendimiento de las necesidades de la Universidad Los Libertadores	Introducción al pensamiento de diseño (Design Thinking): Conceptualización básica general del proceso del pensamiento de diseño para generar soluciones innovadoras. Personas: Creación de perfiles imaginarios para la caracterización del usuario. Mapa de empatía: Herramienta que permite explorar aspectos emocionales de nuestro usuario.	<b>4 HORAS</b>
<b>MÓDULO 2:</b> <b>DEFINIR:</b> Interpretación de las necesidades de la Universidad Los Libertadores	Introducción al pensamiento de diseño (Design Thinking): Conceptualización básica general del proceso del pensamiento de diseño para generar soluciones innovadoras. Personas: Creación de perfiles imaginarios para la caracterización del usuario. Mapa de empatía: Herramienta que permite explorar aspectos emocionales de nuestro usuario.	<b>4 HORAS</b>
<b>MÓDULO 3:</b> <b>DESARROLLAR:</b> exploración de ideas de forma expansiva y prototipado de ideas para la obtención de la solución.	Journey maps: Pensar en el recorrido del usuario dentro del servicio  Storytelling: contar una historia de la idea hasta el prototipado.  world café: Forma de conocer, interactuar y aportar a las demás ideas planteadas.	<b>4 HORAS</b>
<b>MÓDULO 4:</b> <b>TESTEAR:</b> Validación del prototipo con el usuario final.	BACK CASTING: Se crea un futuro deseado y se analiza las condiciones del presente que permitan llegar a este.  JUEGO DE ROLES: Los participantes del equipo se les asignan distintos roles e interpretarán una hipotética actuación en la que hagan uso de los prototipos.  Feedback : Observaciones y cierre de la solución.	<b>4 HORAS</b>
<b>TOTAL HORAS DE TRABAJO PARA CADA GRUPO DE 20 PERSONAS</b>		<b>20 HORAS</b>

## 10. Metodología

El desarrollo de la metodología se enfoca en el entendimiento del usuario como eje central del diseño para lograr dar soluciones a sus necesidades latentes de manera innovadora.

La propuesta se busca desarrollar por medio de talleres interactivos que orientan a los participantes en la búsqueda y creación de soluciones creativas.

Cada módulo comprende una conceptualización general y desarrollo de herramientas de pensamiento en diseño, para proponer soluciones innovadoras al problema planteado. De manera que cada módulo es consecutivo donde se desarrollará todo el proceso de pensamiento de diseño en sus cuatro etapas, adicionalmente deberá ser complementado por parte de los asistentes, con algunas actividades propuestas por los facilitadores, entre clases que servirán de insumo para las siguientes sesiones y como validaciones de los hallazgos en las fase anteriores.





La forma de trabajo, es en equipo, conformado por (1) un grupo de 20 docentes, que a su vez se dividirán en 4 sub grupos de (5) docentes de áreas multidisciplinarias, no homogéneos.

Grupo 1: conformado por (5) docentes trabajaran DISEÑO DE ESPACIO ACADÉMICO

Grupo 2: conformado por (5) docentes trabajaran SYLLABUS

Grupo 3: conformado por (5) docentes trabajaran TRABAJO EN EL AULA (METODOLOGÍA)

Grupo 4: conformado por (5) docentes trabajaran EVALUACIÓN (FORMAS DE AVALUAR, NUEVAS HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN)

Al final de las 20 horas cada grupo entregará una propuesta o producto final, Cada docente que participe en la Capacitación de Design Thinking tendrá la responsabilidad y compromiso de aplicar en sus clases y a su vez monitorear y hacer el seguimiento respectivo del producto final, ya que posteriormente en una sesión de (3) tres horas que se llevará al cabo de un mes posterior a la finalización del taller de Design Thinking se hará una retroalimentación del producto aplicado y se evaluará la pertinencia, eficacia y aceptación por parte del público objetivo de la institución.

## **11. PERFIL DE FACILITADORES**

---

### **WILLIAM FERNANDO RODRÍGUEZ**

---

Licenciando en Lenguas modernas de la Universidad de La Salle, Maestría en Traducción Económica, Financiera y Negocios Internacionales, Universidad EAN, International Licensed Master Practitioner of NLP, Coach Internacional de Alto nivel avalado por ICF de USA, Master in Leadership and Organizational Development with Coaching - avalado por ICF de USA, Executive Masters in Leadership Skills Developed in Harvard - Avalado por Association for Coaching de Europa, Miembro Activo Institute for Evolutionary Leadership, Oakland, CA. USA, Coach de Equipos, Consultor Corporativo en Acciones de Comunicación Corporativa y Comunicación Organizacional, Innovación estratégica y de emprendimiento empresarial. Docente universitario en Formación organizacional, creación de equipos de alto desempeño e innovación organizacional. Es Director General del Centro de Liderazgo e Innovación Personal – CLIIP.

### **EDWIN JAVIER TORRES C**

---

Profesional con formación en desarrollo de innovación en las organizaciones por medio de herramientas como Design Thinking (pensamiento de diseño), Human Centered Design (diseño centrado en el usuario) y diseño estratégico, para brindar soluciones creativas y acordes con las tendencias a nivel mundial. Experiencia en el área de investigación y desarrollo de nuevos productos mediante las metodologías en pensamiento de diseño y Humans Center Design. Gestión, planeación, dirección y administración de sistemas técnicos, evaluación y asesorías de proyectos empleando metodologías TPM, lean six sigma, gestión temprana de nuevos productos.



## MELISSA CORREA VÉLEZ

---

Profesional con experiencia en la creación, dirección y desarrollo de proyectos y programas de cooperación internacional y nacional, en la planificación, control y ejecución de presupuestos de origen privado, gubernamental y de fondos internacionales, así mismo en el entrenamiento y preparación de organizaciones para trabajar bajo estándares de calidad acordes a la norma ISO 9001, conocimiento en labores de investigación y producción académica, docencia y asesoría en proyectos universitarios, con pensamiento estratégico, orientación al logro, innovación, administración y optimización de recursos y mejoramiento continuo.

## INGRID TATIANA CARRILLO

---

Profesional con conocimiento teórico y técnico en el desarrollo de propuestas gráficas de diseño. Experta en desarrollo de interfaces web y móviles enfocadas a la mejora de la experiencia de usuario UI y UX. Apasionada por el Design Thinking aplicado como estrategia de innovación empresarial. ductos.



