

# Prontuario de Técnicas Creativas 2a Edición


## INTRODUCCIÓN

El Centro de investigación en Economía Creativa de CENTRO ha desarrollado y ampliado el prontuario de técnicas creativas en esta segunda edición, cuyo fin es mostrar diversos caminos para facilitar y sistematizar el uso del ingenio. Los usuarios encontrarán diferentes vías para inspirarse y sintetizar soluciones, diseñar un producto o un servicio, iniciar un proyecto de investigación o mejorar toda una cadena productiva, por ejemplo.

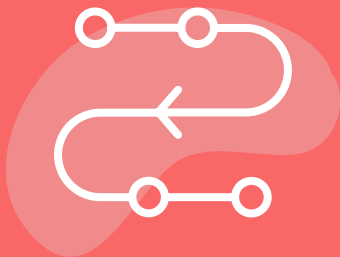
Esta edición incluye técnicas clásicas como SCAMPER o los Seis sombreros para pensar; métodos completos como SIMPLEX o TRIZ; así como soluciones de creación propia, como Mindblower o el Acelerador para la solución creativa de problemas. En esta edición se incluyen también referencias a otros compendios o toolkits completos. El uso de unos u otros depende del tipo de reto que se enfrente y de las preferencias del equipo.

Las tarjetas se han clasificado en tres categorías: **ideación**, **solución de problemas** e **investigación y gestión de proyectos**, dependiendo del alcance de cada técnica o método. En la tarjeta se indica la fuente que recomendamos para descargar los recursos que se requieren para la implementación.

*Prontuario de técnicas creativas (2ª ed.) 2020 editado por Centro de Diseño y Comunicación S.C. a través del Centro de Investigación en Economía Creativa (CIEC), con domicilio en Av. Constituyentes 455, Colonia América, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11820, Ciudad de México, T. (55) 2789 9000, centro.edu.mx, Reserva de Derechos al Uso Exclusivo No. XX-XXX-XX otorgado por el Instituto Nacional del Derecho de Autor. Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional*



Investigación y gestión de proyectos



# Asq Quality Tools

Asq

A1

### Asq Quality Tools

Base de técnicas e instrumentos para hacer investigación cualitativa, gestión de proyectos e implementación de procesos de calidad. Incluye: *Affinity diagram, Balanced scorecard, Benchmarking, Cause-and-effect-diagram, Control chart, Design of experiments, Decision matrix, Failure mode effects analysis (FMEA), Five S, Impact effort matrix, Kano model, Nine windows, Pareto chart, SIPOC+CM diagram, Tree diagram, Value stream mapping*, entre otros recursos.

### Instrucciones

Cada una de las herramientas incluidas en el conjunto de técnicas posee instrucciones específicas que pueden consultarse en el enlace.

American Society for Quality. (2020). Quality Tools.  
<https://asq.org/quality-resources/quality-tools>

Solución de problemas



# Atomic's Design Thinking Toolkit

Atomic

A2

### Atomic's Design Thinking Toolkit

Base de herramientas de pensamiento de diseño, que incluye: *What's in your radar?*, *Story Mapping*; *P.O.E.M.S.*, *Speed Boat*, *How Might We...?*, *I like, I Wish, What If?*, *2x3*, entre otras.

#### Instrucciones

Cada una de las herramientas incluidas en el conjunto de técnicas posee instrucciones específicas que pueden consultarse en el enlace.

Crawford, K. (18 de mayo, 2017). Design Thinking Toolkit - What is Design Thinking? [Entrada de blog]. <https://spin.atomicobject.com/2017/05/18/what-is-design-thinking/>

Ideación



# Biomimicry Toolbox

Biomimicry Institute

# Biomimicry Toolbox

Método para la ideación e implementación de soluciones de diseño inspiradas en la naturaleza.

## Instrucciones

- 1 Definir el reto.
- 2 Biologizar la función y el contexto.
- 3 Descubrir las estrategias biológicas.
- 4 Abstractar las estrategias de diseño.
- 5 Emular las lecciones de la naturaleza.
- 6 Evaluar la adecuación y la función.

Biomimicry Institute. (2015-2020). Manual de Biomimesis.  
<https://toolbox.biomimicry.org/es/>



Investigación y gestión de proyectos



# Brand Positioning Bullseye

Phillip Kotler y Kevin Lane Keller

### Brand Positioning Bullseye

Herramienta que facilita la visualización de los atributos de la marca en su contexto, facilitando su análisis para la mejora del posicionamiento.

#### Instrucciones

- 1 Elaborar un diagrama de cuatro círculos concéntricos siguiendo los elementos correspondientes (mantra, puntos de paridad, puntos de diferencia, substanciadores, identidad visual, carácter).
- 2 Realizar el análisis de marca y llenar el diagrama de acuerdo con sus componentes.
- 3 Sintetizar los hallazgos.

Diagrammo. (2015). Brand Positioning Bullseye.  
<http://diagrammo.com/brand-positioning-bullseye/>

Solución de problemas



# Break up/Love Letter

Smart Design

A5

### Break up/Love Letter

Técnica exploratoria que permite sintetizar las percepciones y emociones que las personas asocian con las marcas top of mind. Devela las relaciones entre marca y consumidor, la percepción de la marca y la lealtad a esta, por medio de una “carta de amor” o bien de una “carta de rompimiento”.

#### Instrucciones

- 1 Realizar la convocatoria para los participantes que colaborarán en el proceso.
- 2 Escribir una carta de ruptura dirigida a la marca más aborrecida.
- 3 Escribir una carta de amor a la marca más amada.
- 4 Reunir al equipo y revisar todas las cartas; identificar tendencias y puntos en común.
- 5 Sintetizar los resultados obtenidos.

Wordpress. (3 de enero, 2014). Brand research method: The love letter and the break up letter. <http://anthropologizing.com/2014/01/03/design-research-method-the-love-letter-and-the-breakup-letter/#:~:text=One%20easy%20design%20research%20method,put%20together%20about%20the%20technique>

Solución de problemas



# Colección de técnicas de creatividad

Fundación Neuronilla

### Colección de técnicas de creatividad

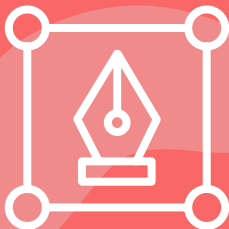
Base de técnicas de creatividad. Incluye: Análisis morfológico, Analogías, Biónica, *Brainstorming*, *Brainswarming*, *Blue Slip*, *Brainwriting*, Conexiones morfológicas forzadas, Listado de atributos, Mapas mentales, Método 635, *SCAMPER*, Técnica de Da Vinci. TRIZ. 4X4X4. *Braingoogleplussing*, Método Walt Disney, PNI, Seis sombreros para pensar, entre otras.

#### Instrucciones

Cada una de las herramientas incluidas en el conjunto de técnicas posee instrucciones específicas que pueden consultarse en el enlace.

Fundación Neuronilla. (2020). Técnicas de Creatividad para la Innovación.  
<https://www.neuronilla.com/desarrolla-creatividad/tecnicas-creatividad/>

Investigación y gestión de proyectos



# Customer Journey Canvas

Jakob Schneider y Marc Stickdorn

### Customer Journey Canvas

Herramienta para el diseño o la mejora de productos y servicios que permite documentar la experiencia del usuario, incluyendo sus etapas, puntos de contacto, emociones y retos, entre otros elementos.

#### Instrucciones

- 1 Definir el servicio o producto a explorar.
- 2 Seleccionar a los informantes para el trabajo de campo.
- 3 Realizar entrevistas semiestructuradas.
- 4 Analizar la información y llenar el formato con base en la recogida de datos, identificando los retos, puntos de contacto, etapas del servicio o experiencia.
- 5 Sintetizar los hallazgos.

Schneider, J. & Stickdorn, M. (s.f.). This is the online touchpoint of This is service Design Thinking. <http://thisisservice.designthinking.com/>





# Creative Approaches to Problem Solving. Methods Toolkit

Q Community, The Health Foundation

# Creative Approaches to Problem Solving. Methods Toolkit

Selección de técnicas e instrumentos para facilitar la solución de problemas. Incluye: *Skill Swap*, *Stakeholder Mapping*, *A Day in the Life*, *Circles of Influence*, *Hopes and Fears*, *Goal Roadmapping*, *Segmentation*, *TRIZ*, *Two Brains*, *Circles and Soup*, *Min Specs*, entre otros.

## Instrucciones

Cada una de las herramientas incluidas en el conjunto de técnicas posee instrucciones específicas que pueden consultarse en el enlace.

The Health Foundation. (2020). Q Creative Approaches to Problem Solving.  
<https://s20056.pcdn.co/wp-content/uploads/2017/08/Q-community-CAPS-toolkit-2017.pdf>

Ideación



# Creativity Innovation Toolkit

Edward de Bono Foundation

### **Creativity Innovation Toolkit**

Conjunto de técnicas desarrolladas por Edward de Bono.  
Incluye: *Six Thinking Hats*, *Lateral Thinking*, *Direct Attention Thinking Tools*, *Simplicity*, *CoRT Tools* y *Focus on Facilitation*.

#### **Instrucciones**

Cada una de las herramientas incluidas en el conjunto de técnicas posee instrucciones específicas que pueden consultarse en el enlace.

The Edward de Bono Foundation. (2014). Creativity & Innovation Toolkit.  
<http://www.edwarddebonofoundation.com/Creativity-Innovation-Toolkit/Creativity-And-Innovation-Toolkit.html>

Investigación y gestión de proyectos



# Cultural Probes

Bill Gaver, Tony Dunne, Elena Pacenti

### Cultural Probes

Técnica consistente en la creación de sondas culturales para conocer las vidas diarias, las actitudes y los valores de las personas.

#### Instrucciones

- 1 Definir el área del problema a investigar y los sujetos involucrados.
- 2 Establecer los elementos que la sonda cultural contendrá (diario, *moodboard*, arqueología) y los parámetros de la recogida de datos (duración, formato, materiales, tipo de datos que se deben registrar).
- 3 Recopilar el material producido por los informantes.
- 4 Analizar e interpretar el material recibido.
- 5 Sintetizar los hallazgos.

Gaver, B., Dunne, T., Pacenti, E. (1999). Design: Cultural Probes. *Interactions*, VI (1). 21.  
<https://interactions.acm.org/archive/view/jan.-feb.-1999/design-cultural-probes1>

Ideación



# Dansk Design Center Toolbox

Dansk Design Center

### Dansk Design Center Toolbox

Base de herramientas del Dansk Design Center que incluye: *Interview Guide, Pitch, Prototype Matrix, Value Mapping System, Scenario Planning, The problem disc, Recognizing Patterns, Storyboard, Service Journey, Priority Graph, Personas, Brainstorm Matrix, Concept Poster, How Might it be, Fast Forward.*

#### Instrucciones

Cada una de las herramientas incluidas en el conjunto de técnicas posee instrucciones específicas que pueden consultarse en el enlace.

Danish Design Centre. (s.f.). Toolbox.  
[https://danskdesigncenter.dk/en/toolbox?field\\_tool\\_type\\_tid=All](https://danskdesigncenter.dk/en/toolbox?field_tool_type_tid=All)



Ideación



# Design Better Business Tools

Design Better Business

### Design a Better Business. (2019)

Colección de lienzos para ideación y solución de problemas, incluye: *5 Bold Steps Vision Canvas*, *Business Model Canvas*, *Business Model Ideation*, *Context Canvas*, *Cover Story Vision Canvas*, *Creative Matrix*, *Customer Journey Canvas*, *Design Criteria Canvas*, *Investment Readiness Level*, *Persona Canvas*, *Prototype Canvas*, *Riskiest Assumption Canvas*, *Sketching*, *Storytelling Canvas*, *Validation Canvas*, *Value Proposition Canvas*, *War Room Checklist*, entre otros.

#### Instrucciones

Cada una de las herramientas incluidas en el conjunto de técnicas posee instrucciones específicas que pueden consultarse en el enlace.

DesignABetterBusiness. (2019). Tools.  
<https://www.designabetterbusiness.tools/tools>

Ideación



# Design Kit

IDEO

A3

### Design Kit

Base de herramientas e instrumentos para la ideación de soluciones centradas en las personas. Incluye: *Photo Journal*, *Body Language*, *The Five Whys*, *Recruiting Tools*, *Interview*, *Card Sort*, *Collage*, *Extremes and Mainstreams*, *Journey Map*, *Design Principles*, *Gut Check*, *How Might We*, *Storyboard*, *Role Play*, *Rapid Prototyping*, *Pilot*, *Sustainable Revenue*, *Capabilities Quickchek*, *Create a Pitch*, entre otros.

### Instrucciones

Cada una de las herramientas incluidas en el conjunto de técnicas posee instrucciones específicas que pueden consultarse en el enlace.

Design Kit. (s.f.). The Field Guide to Human Centered Design.  
<http://www.designkit.org/resources/1>

Ideación



# Design-Led Research Toolkit

Parsons Transdisciplinary Design Program

### Design-Led Research Toolkit

Base de herramientas del programa transdisciplinario de diseño de Parsons, incluye: *Photo Studies*, *Fly on the Wall Observation*, *Ethnography*, *Competitive Testing*, *AEIOU*, *Participatory Design*, *Mind Map*, *Customer Journey Map*, *Contextual Design*, *Collage*, *Desktop Walkthrough*, *Design For Emotions*, entre otros recursos.

#### Instrucciones

Cada una de las herramientas incluidas en el conjunto de técnicas posee instrucciones específicas que pueden consultarse en el enlace.

Parsons Transdisciplinary Design program. (2017). Design-led research Toolkit.  
<http://dlrtoolkit.com/http://dlrtoolkit.com/>

Investigación y gestión de proyectos



# Design Method Toolkit

Amsterdam University of Applied Sciences

### Design Method Toolkit

Base de técnicas e instrumentos para el pensamiento de diseño. Incluye: *Actors Map*, *Backcasting*, *Behavioral Lenses*, *Day in the Life*, *Emoji Story*, *Harris profile*, *Heuristic Evaluation*, *MoScow*, *Nine Dimensions*, *People planner profit*, *Sensorial*, *Stakeholders map*, *The AOKI Method*, *Wireframes*, *The KJ Method*, entre otros.

#### Instrucciones

Cada una de las herramientas incluidas en el conjunto de técnicas posee instrucciones específicas que pueden consultarse en el enlace.

Digital Society School. (s.f.). The Design Method Toolkit.  
<https://toolkits.dss.cloud/design/>



Ideación



# Design Strategy for Social Innovation. Toolkit for Educators

Penny Herscovitch, Dan Gottlieb, Abby Fifer Mandell

## Design Strategy for Social Innovation. Toolkit for Educators

Este kit de herramientas incluye varios ejercicios prácticos de pensamiento de diseño para el impacto social.

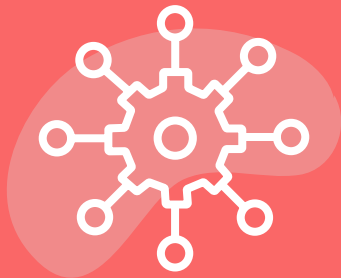
### Instrucciones

Cada una de las herramientas incluidas en el conjunto de técnicas posee instrucciones específicas que pueden consultarse en el enlace.

Designmatters at ArtCenter College of Design. (2005-2020). Design Strategy for Social Innovation Toolkit.

<https://designmattersatartcenter.org/library-entries/social-innovation-toolkit/>

Investigación y gestión de proyectos



# Development Impact & You

NESTA

### Development Impact & You

Conjunto de técnicas y herramientas de NESTA para facilitar el diseño y el desarrollo de proyectos con impacto social.

Incluye: Diagrama de flujo de la innovación, planificación de pruebas, matriz FODA, lienzo de modelo de negocios, mapa de creación de alianzas, definición del problema, diagrama de causas, seguimiento de personas, guía de entrevistas, sombreros para pensar, mapa de valor, plan de pruebas de prototipo, mapa de experiencias, lista de tareas críticas, plan de negocios, entre otros recursos.

### Instrucciones

Cada una de las herramientas incluidas en el conjunto de técnicas posee instrucciones específicas que pueden consultarse en el enlace.

Desarrollo e Impacto, ¡Ya! (s.f.). *Desarrollo e Impacto, ¡Ya!*  
<http://es.diytoolkit.org/>

Solución de problemas



# Draw How to Make a Toast

Tom Wujec

A6

### Draw how to make a toast

Técnica de pensamiento sistémico que permite la visualización, la sistematización, el análisis y la mejora de procesos diversos.

#### Instrucciones

- 1 Identificar el sistema sobre el que se trabajará.
- 2 Reunir notas adheribles y plumones, disponer de un lugar adecuado para trabajar.
- 3 Solicitar a los participantes que dibujen cómo se hace el pan tostado por etapas.
- 4 Analizar los resultados distinguiendo niveles de complejidad, formas de representación y elementos conectores.
- 5 Mostrar tutorial en video.
- 6 Aplicar los mismos principios al reto específico elegido para la sesión.
- 7 Sintetizar los hallazgos.

Drawtoast. (s.f.). Draw how to make toast.  
<https://www.drawtoast.com/>

Ideación



# Empathy Map

Dave Gray

A3

# Empathy Map

Herramienta para sintetizar los hallazgos del trabajo de campo en torno al usuario; permite crear perfiles de personas ficticias inspiradas en casos reales para después sistematizar, visualizar y comunicar con facilidad los hallazgos.

## Instrucciones

- 1 Realizar trabajo de campo (observación participante, entrevistas, grupos focales, etc.)
- 2 Analizar los patrones identificados.
- 3 Con base en los resultados, sintetizar diferentes perfiles de usuario.
- 4 Llenar el lienzo documentando los diferentes aspectos con base en la recogida de datos.
- 5 Sintetizar los hallazgos.

Gray, D. (15 de julio, 2017). Updated Empathy Map Canvas. [Entrada de blog]. <https://medium.com/the-xplane-collection/updated-empathy-map-canvas-46df22df3c8a>



Investigación y gestión de proyectos



# Hyperisland Toolbox

Hyperisland

### Hyperisland Toolbox

Base de herramientas de Hyperisland que incluye: *I Like, I Wish, I Wonder; How Might We Questions; How, Now, Wow Matrix; Diffusion Curve Reflection; Future Mapping; Mash up Innovation; World Cafe*, entre otras.

#### Instrucciones

Cada una de las herramientas incluidas en el conjunto de técnicas posee instrucciones específicas que pueden consultarse en el enlace.

Hyper Island. (2020). HI: Toolbox.  
<https://toolbox.hyperisland.com/>

Ideación



# Internet of Things Service Kit

Ricardo Brito y Paul Houghton

A3

# Internet of Things Service Kit

Método para la ideación de experiencias que contribuyan a solucionar problemas mediante Internet de las cosas. Incluye material didáctico (mapas, tokens 3D y tarjetas) descargable.

## Instrucciones

- 1 Identificar el reto a solucionar.
- 2 Documentar los elementos del sistema.
- 3 Imprimir los tokens, tarjetas y formatos del kit.
- 4 Reconstruir el viaje del usuario.
- 5 Identificar las interacciones que pueden mejorar con base en IoT.
- 6 Diseñar las mejoras utilizando los elementos del kit.
- 7 Sintetizar los hallazgos.

Brito, R., Houghton, P. (2020). IoT Service Kit.  
<https://iotservicekit.com/>

Solución de problemas



# Ishikawa Diagram

Kaoru Ishikawa

# Ishikawa Diagram

Técnica para el análisis de problemas con base en sus diversas causas posibles y considerando un enfoque sistémico.

### Instrucciones

- 1 Identificar lo que se desea mejorar o controlar.
- 2 Escribir la frase que resume el problema en la cabeza del pescado.
- 3 Dibujar la columna del pez y marcar las espinas principales, que representan las categorías de recursos o de factores causales. No hay restricciones acerca de qué categorías o causas se deben utilizar, pero las más comunes son: materiales, métodos, máquinas, personas, y/o el medio.
- 4 Definir de manera grupal las causas del problema. En esta fase no se formulan soluciones.
- 5 Identificar las causas más probables encerrándolas en un círculo, ya que no todas las causas citadas en el diagrama están relacionadas de cerca con el problema.
- 6 Analizar el diagrama.
- 7 Complementar con técnica para la ideación de soluciones.

MoreSteam. (2020). Fishbone Diagram.  
<https://www.moresteam.com/toolbox/fishbone-diagram.cfm>

Ideación



# Lotus Flower

Yasuo Matsumura

A3

### Lotus Flower

Técnica para idear y visualizar las relaciones entre un concepto central y sus subconceptos asociados, haciendo las veces de un mapa mental. Otra de sus ventajas es su carácter limitado, que acota el proceso de ideación.

#### Instrucciones

- 1 Utilizar el canvas específico para esta técnica (problema al centro con 8 pétalos o círculos alrededor) y 8 flores semejantes alrededor de la flor central.
- 2 Escribir el concepto central a resolver en el núcleo de la flor.
- 3 Pensar en ideas relacionadas y escribirlas en círculos que se colocarán alrededor del foco.
- 4 Los subconceptos se convertirán ahora en ideas centrales de las flores que están alrededor.
- 5 Continuar así hasta haber agotado todas las ideas centrales y periféricas.
- 6 Sintetizar las ideas obtenidas.

Matsumura, Y. (2014). Diagrama de la flor de loto. Clover Management Research.  
[https://martinignaciosegura.files.wordpress.com/2014/07/flor\\_de\\_loto.pdf](https://martinignaciosegura.files.wordpress.com/2014/07/flor_de_loto.pdf)



Solución de problemas



# Mindtools

Emerald Works

### Mindtools

Base de técnicas para solución de problemas, toma de decisiones, comunicación, creatividad y aprendizaje. Se incluyen:

*Rolestorming, Affinity Diagrams, Tree Diagrams, SOAR Analysis, Porter's Five Forces Analysis, TOWS Matrix, PEST Analysis, Baker's Analysis, The EPRG Model*, entre otros. Algunos contenidos son libres, otros requieren suscripción.

### Instrucciones

Cada una de las herramientas incluidas en el conjunto de técnicas posee instrucciones específicas que pueden consultarse en el enlace.

Emerald Works Limited. (2020). Mindtools.  
<https://www.mindtools.com/><https://www.mindtools.com/>



**NABC**

Stanford Research Institute

### NABC

Procedimiento que permite enumerar las necesidades, el enfoque, los beneficios y la competencia para crear y comunicar rápidamente el mayor valor para el usuario.

#### Instrucciones

- 1 Dibujar la matriz de cuatro cuadrantes: (*Need, Approach, Benefit, Competition*).
- 2 Describir la necesidad que cubre y para quién:  
(Perspectiva del cliente) ¿Cuál es la necesidad clave del cliente?
- 3 Definir el enfoque, la relevancia de su idea y su singularidad:  
(Perspectiva interior) ¿Cómo se entregan los elementos innovadores de la idea?
- 4 Describir los beneficios de usarlo: (Propuesta de valor, calidad, cantidad).
- 5 Estudiar la competencia, los riesgos y la diferenciación en esta área:  
(Perspectiva exterior). Competidores, alternativas y presión del mercado.
- 6 Dividir el tiempo de la presentación así: conectar a la audiencia (5%), necesitar (20%), enfocar (50%), beneficios (10%), competencia (10%). Concluir con un listado completo de los puntos más importantes (5%).

KTN. (2020). Value Proposition. Pitching Template [Canvas].  
<https://www.innovationcanvas.ktn-uk.org/uploads/Watering-Hole-Pitch-Template-A5-2.pdf>

Ideación



# Observatory of Public Sector Innovation Toolkit

OCDE

A3

# Observatory of Public Sector Innovation Toolkit

Base de métodos y técnicas de innovación. Incluye: *AEI, Inclusive Design Cards, Legal Design Toolbox, Social Lean Canvas, Digital Outreach Playbook, Digital Transformation Assessment, Smart Cities Made Human Playbook, Regime ShiftCanvas, Systems Practice Workbook, Scenario Exploration System (SES), Lean Brand Creation Canvasses, Lean Service Creation Handbook, Validation Guide, Ethical OS Toolkit*, entre otros.

## Instrucciones

Cada una de las herramientas incluidas en el conjunto de técnicas posee instrucciones específicas que pueden consultarse en el enlace.

Organisation for Economic Cooperation and Development. (2020). Toolkit Navigator.  
<https://oecd-opsi.org/toolkit-navigator/>

Ideación



# Open Innovation Toolkit

Mozilla

A3

# Open Innovation Toolkit

Colección de métodos y técnicas de innovación.

Incluye: *Jobs to be done*, *Quick Market Research*, *Quick Competitive Research*, *Market Validation*, *Usability Testing*, *Feature Ideation*, *Card Sort*, *Guerrilla Research*, *Interviewing 101*, entre otros.

## Instrucciones

Cada una de las herramientas incluidas en el conjunto de técnicas posee instrucciones específicas que pueden consultarse en el enlace.

Mozilla. (2019-2020). Methods.  
<https://toolkit.mozilla.org/methods/>



Ideación



# Personas

Alan Cooper

### Personas

Herramienta para sintetizar los hallazgos del trabajo de campo en torno al usuario; permite crear perfiles de personas ficticias inspiradas en casos reales para después sistematizar, visualizar y comunicar con facilidad los hallazgos.

#### Instrucciones

- 1 Realizar trabajo de campo (observación participante, entrevistas, grupos focales, etc.).
- 2 Analizar los patrones identificados.
- 3 Con base en los resultados, sintetizar diferentes perfiles de usuario.
- 4 Elaborar un formato por cada personaje ficticio (inspirado en datos reales), incluyendo fotografía, nombre, descripción de qué actividades realiza la persona en su día, cita textual de testimonio ilustrativo, motivaciones, objetivos, frustraciones, síntesis biográfica, personalidad, nivel de adopción de diversas tecnologías.
- 5 Sintetizar los hallazgos.

Mayer, S. (30 de enero, 2019). Complete guide: How to create personas based on data.

[Entrada de blog].

<https://www.testingtime.com/en/blog/complete-guide-how-to-create-personas-based-on-data/>

Solución de problemas



# Problem-Solving Accelerator

CENTRO

# Problem-Solving Accelerator

Instrumento para la integración del brief de diseño a partir de la identificación de los problemas fundamentales y sus principales relaciones de causa en una situación dada.

### Instrucciones

- 1 Integrar el equipo de trabajo.
- 2 Realizar investigación documental y de campo de acuerdo con los requerimientos del caso.
- 3 Llenar las casillas del canvas siguiendo cuidadosamente las instrucciones.
- 4 Sintetizar los hallazgos.

Solano, A. (2018), Problem-Solving Accelerator. CENTRO.  
<https://www3.centro.edu.mx/PDF/CIEC/Acelerador.pdf>

Ideación



# The Public Impact Starter Kit, Centre for Public Impact

BCG Foundation

## Ideación

### The Public Impact Starter Kit, Centre for Public Impact

Conjunto de herramientas para la evaluación y el diseño de políticas públicas. Incluye: *Diagnostic Tool*, *The Public Impact Fundamentals Diagnostic Tool*, *The Checklist for Policymakers*.

#### Instrucciones

Cada una de las herramientas incluidas en el conjunto de técnicas posee instrucciones y formatos específicos que pueden consultarse en el enlace.

Centre for Public Impact (21 de agosto, 2020).  
<https://www.centreforpublicimpact.org/public-impact-starter-kit/>

Solución de problemas



# SCAMPER

Bob Eberle

### SCAMPER

Técnica que permite sistematizar la ideación de soluciones para el problema planteado con base en la aplicación de operaciones concretas.

#### Instrucciones

- 1 Identificar el reto a resolver.
- 2 Identificar y enunciar los componentes del sistema de manera exhaustiva.
- 3 Aplicar las herramientas de SCAMPER (Sustitución, Combinación, Adaptación, Modificación, cambio de Propósito, Eliminación y Reversa).
- 4 Documentar las ideas resultantes.
- 5 Modelar y evaluar las ideas.
- 6 Sintetizar los hallazgos.

Mulder, P. (25 de enero, 2018). SCAMPER Technique.  
<https://www.toolshero.com/creativity/scamper-technique-bob-eberle/>



Solución de problemas



# Service Blueprinting

Lynn Shostack

# Service Blueprinting

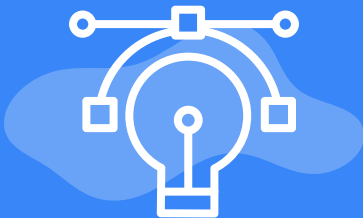
Técnica que permite sistematizar la ideación de soluciones para el problema planteado con base en la aplicación de operaciones concretas.

### Instrucciones

- 1 Definir el proceso a diagramar.
- 2 Elaborar un diagrama incluyendo acciones de los clientes, acciones que front y backstage.
- 3 Procesos.
- 4 Elementos secundarios.
- 5 Analizar los procesos, puntos de contacto, fricciones y áreas de oportunidad.
- 6 Sintetizar los hallazgos.

Sdt. (s.f.). Service Blueprint.  
<https://servicedesigntools.org/tools/service-blueprint>

Solución de problemas



# SIMPLEX

Min Basadur

# SIMPLEXITY

Método que con base en ocho pasos hace posible la resolución de problemas de distinta escala, utilizando la creatividad de manera deliberada.

### Instrucciones

- 1 Identificación del tema o reto a resolver.
- 2 Identificación de problema con base en situación difusa.
- 3 Identificación de hechos.
- 4 Definición del problema.
- 5 Identificación de ideas.
- 6 Evaluación y selección.
- 7 Plan.
- 8 Venta de la idea.
- 9 Implementación.

Basadur Applied Creativity. (1999-2018). Simplexity explained.  
<https://www.basadur.com/simplexity-explained/>

Solución de problemas



# Sistematica Inventive Thinking

Drew Boyd y Jacob Goldenberg

### Sistemative Inventive Thinking

Método para la solución de problemas de distinta escala. Incluye una aplicación para facilitar la comprensión y aplicación de las herramientas.

#### Instrucciones

- 1 Identificar el problema a resolver.
- 2 Documentar los elementos del sistema.
- 3 Aplicar las herramientas de SIT: Sustracción, Multiplicación, División, Dependencia de atributos, Unificación de Tareas.
- 4 Documentar los resultados.
- 5 Prototipar las propuestas más interesantes.
- 6 Evaluar prototipos.
- 7 Sintetizar los hallazgos.

Drew Boyd. (2016-2020). Innovate! Inside the Box.  
<https://drewboyd.com/the-app/>



# Six Principles to Work Differently

Salesforce

### Six Principles to Work Differently

Método de ideación y solución de problemas.

El portal incluye la guía metodológica, tarjetas descargables y otros materiales útiles.

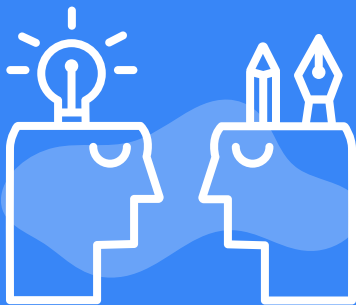
#### Instrucciones

- 1 Definir el reto a resolver.
- 2 Observar el comportamiento del cliente y experimentar.
- 3 Dimensionar y diagramar el problema.
- 4 Plantear preguntas y replantear las aseveraciones en torno al problema.
- 5 Imaginar y modelar las ideas.
- 6 Probar y dar forma a las soluciones.
- 7 Presentar la propuesta y comprometerse para la implementación.

Salesforce. (2020). Work Differently.  
<https://www.salesforce.com/workdifferently/>



Solución de problemas



# Social Design Lab

Fundación Hans Sauer

### Social Design Lab

Base de recursos para el diseño social. Incluye: *Urban Design Thinking*, *Refuge Open Cities Toolkit*, *Sustainability Guide*, *Change Points: A toolkit for designing interventions that unlock unsustainable practices*; *NESTA compendium of innovation methods*, entre otros recursos.

### Instrucciones

Cada una de las herramientas incluidas en el conjunto de técnicas posee instrucciones específicas que pueden consultarse en el enlace.

Social Design Lab. (2020). Toolkits.  
<https://socialdesign.de/tools/>

Solución de problemas



# Sprint

Google

# Sprint

Método para la resolución de problemas con base en los principios del pensamiento de diseño.

### Instrucciones

- 1 Identificar y trazar un mapa del problema.
- 2 Elegir aspecto específico del problema a abordar.
- 3 Esbozar soluciones competitivas.
- 4 Identificar las decisiones a tomar.
- 5 Convertir las ideas en hipótesis comprobables.
- 6 Elaborar modelos de soluciones.
- 7 Evaluar los modelos de solución.
- 8 Sintetizar los hallazgos.

GV. (2019). The Design Sprint.  
<https://www.gv.com/sprint/>

Solución de problemas



# SWOT-TOWS

Albert Humphrey y Heinz Wehrich

### SWOT-TOWS

Técnica para el análisis de sistemas (individuos, organizaciones, comunidades, etc.) con base en sus debilidades y fortalezas *versus* sus oportunidades y amenazas, para después idear las estrategias de solución y prevención de problemas que en cada caso correspondan.

#### Instrucciones

- 1 Elegir el sistema en torno al cual se realizará el análisis.
- 2 Realizar investigación documental y de campo para obtener la información necesaria.
- 3 Elaborar matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas), diferenciando los elementos endógenos (FD) de los exógenos (AO).
- 4 Con base en los resultados, elaborar matriz CAME: Estrategias de reorientación para Corregir debilidades; de supervivencia para Afrontar amenazas; defensivas para Mantener fortalezas y Ofensivas para explotar oportunidades.
- 5 Sintetizar los hallazgos.

Target Internet. (2020). SWOT/ Tows Analysis for Digital Marketers.  
<https://www.targetinternet.com/a-short-guide-to-swot-tows-analysis-for-digital-marketers/>

Solución de problemas



# Tenkuä

CENTRO

A6

# Tenkuä

Técnica para el análisis de sistemas (individuos, organizaciones, comunidades, etc.) con base en sus debilidades y fortalezas *versus* sus oportunidades y amenazas, para después idear las estrategias de solución y prevención de problemas que en cada caso correspondan.

### Instrucciones

El objetivo del juego es visualizar los futuros alternativos de una ciudad o vecindario imaginario, para después elaborar tácticas de cambio.

- 1 Formar equipos de 2-5 personas; cada equipo deberá contar con un kit de materiales.
- 2 Establecer los temas que se trabajarán por equipo (máximo 2); puede ser el mismo para todo el grupo.
- 3 Elegir los arcos de futuros que se trabajarán por equipo (mínimo 2); todos los equipos deberán elaborar el escenario tendencial y al menos uno más.
- 4 Fundar una ciudad o vecindario imaginario, dibujando para ello un círculo (con ayuda del cordel) y colocando el nombre de la ciudad al centro. La circunferencia se dividirá en 4 cuadrantes: Principios, Grietas, Escenarios y Tácticas. Llenar cada uno con base en el tutorial incluido en la página oficial.
- 5 Presentar los resultados de cada equipo.
- 6 Sintetizar los hallazgos.

Cornejo, P., y Paniagua, K., (2019) Tenkuä. Diseñando futuros para ciudades rotas. Centro de diseño, cine y televisión.  
<https://www3.centro.edu.mx/tenkuä/>



Ideación



# The Circular Design Guide

Ellen MacArthur Foundation/IDEO

# The Circular Design Guide

Base de métodos para idear e implementar soluciones de Economía Circular. Se incluyen: *Regenerative Thinking*, *Service Flip*, *Circular Business Model*, *Create Brand Promise*, *User-Centred Research*, *Circular Brainstorming*, *Smart Material Choices*, *Product Journey Mapping*, *Create Your Narrative*, *Materials Journey Mapping*, entre otros.

## Instrucciones

Cada una de las herramientas incluidas en el conjunto de técnicas posee instrucciones específicas que pueden consultarse en el enlace.

Ellen MacArthur Foundation. (2018). The Circular Design Guide.  
<https://www.circulardesignguide.com/>

Solución de problemas



# The CPS Process

Creative Education Foundation

### The CPS Process

Método para la solución de problemas inspirado en los principios de ideación de Alex Osborn.

#### Instrucciones

- 1 Clarificar. Explorar la visión para identificar la meta, el deseo o el desafío.
- 2 Idear. Explorar ideas para generar otras que respondan a las preguntas del desafío.
- 3 Desarrollar. Pasar de la idea a la solución; evaluar, fortalecer y seleccionar los resultados para adecuarlos de la mejor manera.
- 4 Implementar. Formular un plan para explorar la aceptación e identificar recursos y acciones que respaldarán la implementación de las soluciones elegidas.

Creative Education Foundation. (2020). The CPS Process.  
<http://www.creativeeducationfoundation.org/creative-problem-solving/the-cps-process/>

Investigación y gestión de proyectos



# The Creative Enterprise Toolkit

Nesta

A7

# The Creative Enterprise Toolkit

Modelo desarrollado para el diseño e implementación de modelos de negocios, así como para consolidar y mantener una red de clientes. Incluye formatos descargables y casos de estudio.

### Instrucciones

- 1 Idea para el negocio.
- 2 Visión y misión.
- 3 Propiedad intelectual.
- 4 Evidencia.
- 5 Valores.
- 6 Análisis FODA.
- 7 Delineado de cliente.
- 8 Modelado.
- 9 Plan de marketing.
- 10 Plan financiero.

Nesta. (2020). Creative Enterprise Toolkit.  
<https://www.nesta.org.uk/toolkit/creative-enterprise-toolkit/>

Investigación y gestión de proyectos



# The Marshmallow Challenge

Peter Skillman

# The Marshmallow Challenge

Técnica útil para experimentar un reto de diseño y construcción con el fin de reflexionar en torno a la gestión de proyectos, el valor del error, el proceso de diseño y la creatividad, entre otros aspectos.

### Instrucciones

- 1 Reunir materiales según las instrucciones.
- 2 Integrar equipos de trabajo.
- 3 Llevar a cabo el reto tomando en cuenta las reglas de operación y el tiempo límite para realizar las tareas.
- 4 Sintetizar los hallazgos.

The Wujec Group Inc. (s.f.). Tools.  
<https://www.tomwujec.com/marshmallowchallenge>



Ideación



# The World Cafe

The World Café Community Foundation

# The World Cafe

Técnica para guiar conversaciones con grupos extensos con el propósito de generar ideas útiles y significativas en torno a temas de interés.

### Instrucciones

- 1 Establecer el propósito y en función de este, seleccionar a los invitados adecuados y diseñar preguntas relevantes.
- 2 Configurar un ambiente especial con pequeñas mesas, decoración, materiales y un “bastón para ejercer la palabra”, previendo máximo cinco sillas por mesa.
- 3 Dar bienvenida e introducción al proceso de *World Cafe*, estableciendo el contexto y compartiendo el propósito de la conversación.
- 4 El proceso comienza con la primera de tres o más rondas de conversación de veinte minutos para grupos pequeños de cuatro (cinco como máximo) personas. Al final de los veinte minutos, cada miembro del grupo se mueve a una nueva mesa. Dejar a una persona como anfitriona de la mesa para la próxima ronda para informar al siguiente grupo sobre lo que sucedió en la ronda anterior.
- 5 Cada ronda debe estar precedida por una pregunta especialmente diseñada para el contexto específico y el propósito deseado del *World Cafe*. Se pueden usar las mismas preguntas para más de una ronda, o puede desarrollarse una para enfocar la conversación.
- 6 Invitar a las personas a compartir los resultados en plenaria.
- 7 Identificar patrones.
- 8 Comunicar los resultados más relevantes.

The World Cafe. (2020). The World Cafe: Shaping Our Futures Through Conversations That Matter. <http://www.theworldcafe.com/>

Ideación



# This is Service Design Doing

Marc Stickdorn, Markus Edgar Hormess,  
Adam Lawrence, Jakob Schneider

# This is Service Design Doing

Base de métodos y técnicas para el diseño de servicios.

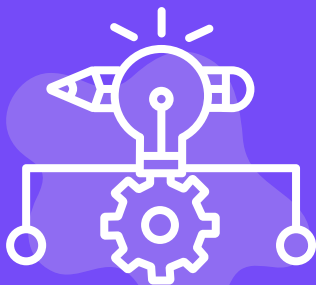
Incluye: *Preparatory Research, Desk Research, Autoethnography, Participant Observation, In-depth Interview, Cultural Probes, Co-Creative Workshops, Co-Creating Personas, Co-Creating Journey Maps, Co-Creating System Maps, Building a Research Wall, Mapping Journeys, Generating Jobs-to-be-Done, Writing User Stories, Compiling Research, Slicing the Elephant and Splitting the Ideation Challenge, AESEO – The Ergonomics of Need, Ideas from Future-State Journey Mapping. Journey Ideation with Dramatic Arcs, Ideas from Future-State Network Mapping. “How Might We ...?”, Ideation Based on Analogies and Association, Octopus Clustering, Benny Hill Sorting, Idea Portfolio, Decision Matrix, Investigative Rehearsal, Desktop Walkthrough, Cardboard Prototyping, Interactive Click Modeling, Business Model, Sketching, Mood Boards, Wizard of Oz Approaches, Three-brain Warm-Up, Color-Chain Warm-up, Red and Green Feedback.*

## Instrucciones

Cada una de las herramientas incluidas en el conjunto de técnicas posee instrucciones específicas que pueden consultarse en el enlace.

This is Service Design Doing. (2020). # TISDD Method Library.  
<https://www.thisisservicedesigndoing.com/methods>

Ideación



# Tools for Taking Action

The Stanford D.School

### Tools for Taking Action

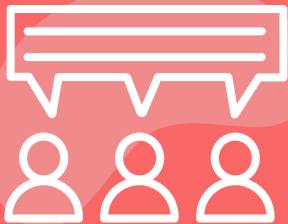
Colección de técnicas e instrumentos para la ideación y la solución de problemas. Incluye: *Ethnography Fieldguide*, *Critical Lens Protocol*, *The Design Thinking Bootleg*, *D.School Starter Kit*, *Design Expedition Guide*, entre otros.

### Instrucciones

Cada una de las herramientas incluidas en el conjunto de técnicas posee instrucciones específicas que pueden consultarse en el enlace.

Hasso Plattner Institute of Design at Stanford University. (2020).  
<https://dschool.stanford.edu/resources>

Investigación y gestión de proyectos



# Knowledge Exchange Toolbox

UNICEF

### Knowledge Exchange Toolbox

Selección de técnicas e instrumentos para facilitar la integración y toma de decisiones en grupo. Incluye: *Brown Bag Lunch*, *Chat Show*, *Online Jam*, *Topsy Turvy*, *VIPP Card Collection* and *Clustering*, *SWOT & PESTEL*, entre otros.

#### Instrucciones

Cada una de las herramientas incluidas en el conjunto de técnicas posee instrucciones específicas que pueden consultarse en el enlace.

UNICEF. (27 de febrero, 2020). UNICEF Knowledge Exchange Toolbox.  
[https://www.unicef.org/knowledge-exchange/index\\_82053.html](https://www.unicef.org/knowledge-exchange/index_82053.html)



Ideación



# The Wallet Challenge

The Stanford D.School

# The Wallet Challenge

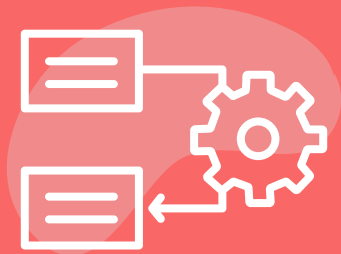
Técnica para el diseño centrado en el usuario que cubre los aspectos de empatía, definición, ideación, modelado y evaluación de la propuesta.

### Instrucciones

- 1 Integrar los equipos de trabajo.
- 2 Explicar el reto de diseño.
- 3 Desarrollar bocetos y prototipos con base en los formatos proporcionados para este reto.
- 4 Evaluar los prototipos desarrollados.
- 5 Sintetizar los hallazgos.

Both, T. (27 de abril, 2016). The Wallet Project.

[https://dschool-old.stanford.edu/groups/designresources/wiki/4dbb2/The\\_Wallet\\_Project.html](https://dschool-old.stanford.edu/groups/designresources/wiki/4dbb2/The_Wallet_Project.html)



# WRKSHP Tools

WRKSHP

### WRKSHP Tools

Portal de recursos de WRKSHP que incluye: *Design Criteria Canvas*, *Golden Circle Canvas*, *Customer Journey Canvas*, *Algorithm Maturity Canvas*, *Customer Need Canvas*, *Experiment Canvas*, *Ikigai Canvas*, *Storytelling Canvas*, *Trend Canvas*, *Uncertainty Matrix*, *Lean Canvas*, *Eisenhower Matrix*, entre otros.

### Instrucciones

Cada una de las herramientas incluidas en el conjunto de técnicas posee instrucciones específicas que pueden consultarse en el enlace.

WRKSHP:tools. (2019). Tools.  
<https://wrkshp.tools/tools>

Ideación



# Zwicky Box

Fritz Zwicky

### Zwicky Box

Técnica para la ideación y solución de problemas. Permite un análisis sistemático de los elementos que conforman el universo del problema para la generación de soluciones inesperadas.

#### Instrucciones

- 1 Especificar el problema u objetivo.
- 2 Seleccionar los parámetros del problema (para determinar si un parámetro es lo suficientemente importante para añadirlo, hay que preguntarse: ¿seguiría existiendo el problema sin el parámetro que estoy pensando para la matriz?).
- 3 Hacer una lista de variaciones; debajo de cada parámetro, relacionar tantas variaciones como se deseen para éste: el número de parámetros y variaciones determinará la complejidad de la matriz. Generalmente, es más fácil encontrar ideas nuevas dentro de un marco sencillo que dentro de uno complejo, por ejemplo, una matriz con 10 parámetros, cada uno de los cuales tiene 10 variaciones y produce 10.000 millones de conexiones potenciales.
- 4 Probar combinaciones diferentes. Cuando la matriz esté terminada, hacer recorridos a través de los parámetros y variaciones, seleccionando uno o más de cada columna y luego combinarlos de formas completamente nuevas. Se pueden examinar todas las combinaciones de la matriz para ver la manera en que afectan al problema. Si se está trabajando con una matriz que contiene 10 o más parámetros, puede que sea útil examinar toda la matriz al azar y luego, enfocarse en combinaciones especialmente útiles.
- 5 Sintetizar resultados.

Ritchey, T. (2002). General Morphological Analysis.  
<http://www.swemorph.com/ma.html>