



El *Design Thinking* es un concepto cuya metodología se ha venido implementando gradualmente en los últimos años en diferentes empresas como una forma de crear productos y servicios que tiendan a satisfacer en mejor manera las necesidades de los usuarios haciéndolos parte activa del proceso de creación.

La importancia de esta metodología está ligada directamente con la innovación y la creatividad, por lo que en los últimos años se ha consolidado en ciertas empresas en las que estos aspectos resultan altamente críticos. Sin embargo, hoy en día el *Design Thinking* cobra cada vez mayor importancia, aplicándose también en ámbitos como el de los RRHH y la gestión del talento.

¿Cómo podemos desde RRHH crear grandes experiencias de los empleados que potencien la creatividad, la colaboración y la innovación? *Design Thinking* es un enfoque que funciona.

En el [siguiente video](#) puede ver una breve charla de Tim Brown, profesor de la escuela de ingeniería de la Universidad de Stanford, que se ha convertido en uno de los mayores exponentes del *Design Thinking* desde 2008 cuando por primera vez apareció un artículo suyo en el [Harvard Business Review](#) en el que hablaba sobre el tema.

El diseño tiene un tremendo poder para influir en el comportamiento humano y, por lo tanto, influir en el cambio. Es lógico que, si el diseño influye en el comportamiento, el mal diseño tendrá un efecto negativo en el comportamiento. Podemos ver ejemplos en el deterioro urbano, en los tramos de carreteras de alta siniestralidad y también en el lugar de trabajo. Por ejemplo, un elevado porcentaje de los candidatos que encuentran difícil su experiencia de selección para un puesto de trabajo, desarrollan una impresión negativa de los productos y servicios de la empresa.

Design Thinking tiene éxito cuando encuentra soluciones ideales basadas en las necesidades reales de las personas reales. En un artículo reciente de la Harvard Business Review sobre la evolución del *Design Thinking*, Jon Kolko señaló: “La gente necesita que sus interacciones con las tecnologías y otros sistemas complejos sean simples, intuitivas y placenteras. El diseño es empático, y por lo tanto implícitamente impulsa un pensamiento más reflexivo, y una aproximación al negocio más humana “.

Cuando se hace bien, *Design Thinking*, el diseño centrado en el ser humano mejora la experiencia

del usuario en cada punto de contacto y alimenta la creación de productos y servicios que conectan profundamente con los clientes. *Design Thinking* es fundamental para el éxito de empresas como Apple, SAP, o AirBnB.

¿Por qué no aplicar *Design Thinking* para mejorar la experiencia del empleado con el mismo cuidado dado a los clientes?

Algunas empresas están cambiando la función de Jefe de Recursos Humanos a la función de Jefe de [Experiencia de Empleado](#), reconociendo que la “experiencia” es la esencia de un lugar de trabajo, especialmente entre los [millenials](#).

5 tendencias que vinculan RRHH y *Design Thinking*

Los equipos de RRHH dejarán de diseñar “programas” y en su lugar diseñarán “experiencias” integradas y de alto valor que emocionarán, involucrarán e inspirarán a los empleados. Podemos aprovechar *Design Thinking* a través de:

1. **Diseño organizacional**, que puede incorporar *Design Thinking* al reestructurar roles o la propia organización.
2. **Compromiso** que puede ser impulsado por el uso de *Design Thinking* para hacer el trabajo más fácil, más eficiente, más satisfactorio y más gratificante.
3. **Aprendizaje**, en el cual las nuevas experiencias de aprendizaje autodirigidas pueden ser moldeadas por el principio central del *Design Thinking* de poner la experiencia del usuario antes del proceso.
4. ***Analytics***, en el que el análisis de datos y el *Design Thinking* pueden vincularse para recomendar mejores soluciones directamente al empleado.
5. **Digitalización**, donde *Design Thinking* es fundamental en el desarrollo de nuevas herramientas digitales que pueden hacer el trabajo más fácil y mejor.

Algunas preguntas para la reflexión:

- ¿Qué experiencia tienen los empleados en el proceso de incorporación o salida de la empresa?
- ¿Qué proceso tiene una gran experiencia de empleado de inicio a fin?
- ¿Cómo podemos desde RRHH ayudar a construir principios de diseño centrados en el ser humano en toda la organización?

Desde **Human Performance** podemos ampliarte esta información y, si lo consideras oportuno, ayudarte a adoptar e implementar el **Design Thinking** a tu organización. [Ponte en contacto con nosotros](#) y nuestro equipo profesional te atenderá encantado.

Si te ha gustado esta entrada, y deseas recibir todos nuestros artículos cómodamente en tu email, te invitamos a [suscribirte a nuestro blog](#).



[Àngels Mora](#)

Socia y Directora de Consultoría de RR. HH. en Human Performance.

Te invito a visitar mi [perfil completo](#).