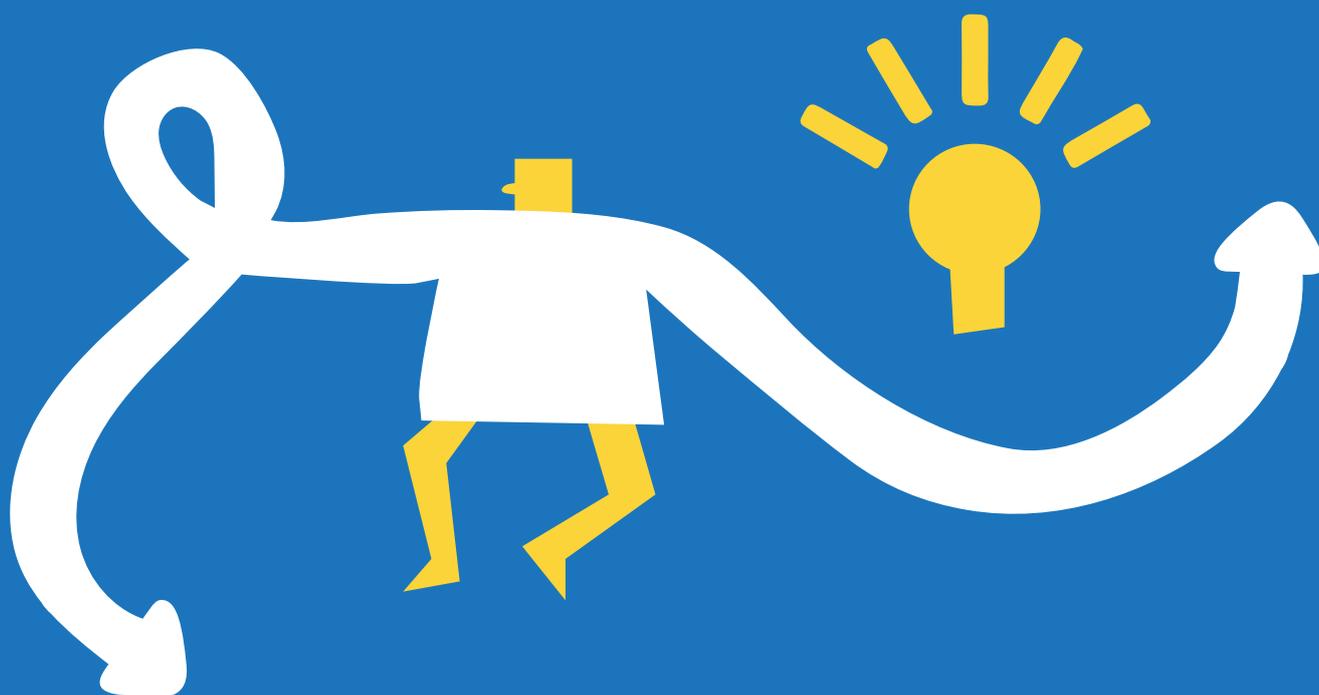


**TALLER MENTORTRAIN**

## **Enfoque Design Thinking para el diseño de las prácticas en empresa**

Orientaciones para el facilitador desarrolladas para el proyecto KA2 MentorTrain de la UE



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

[www.mentortrain.eu](http://www.mentortrain.eu)

## Información general

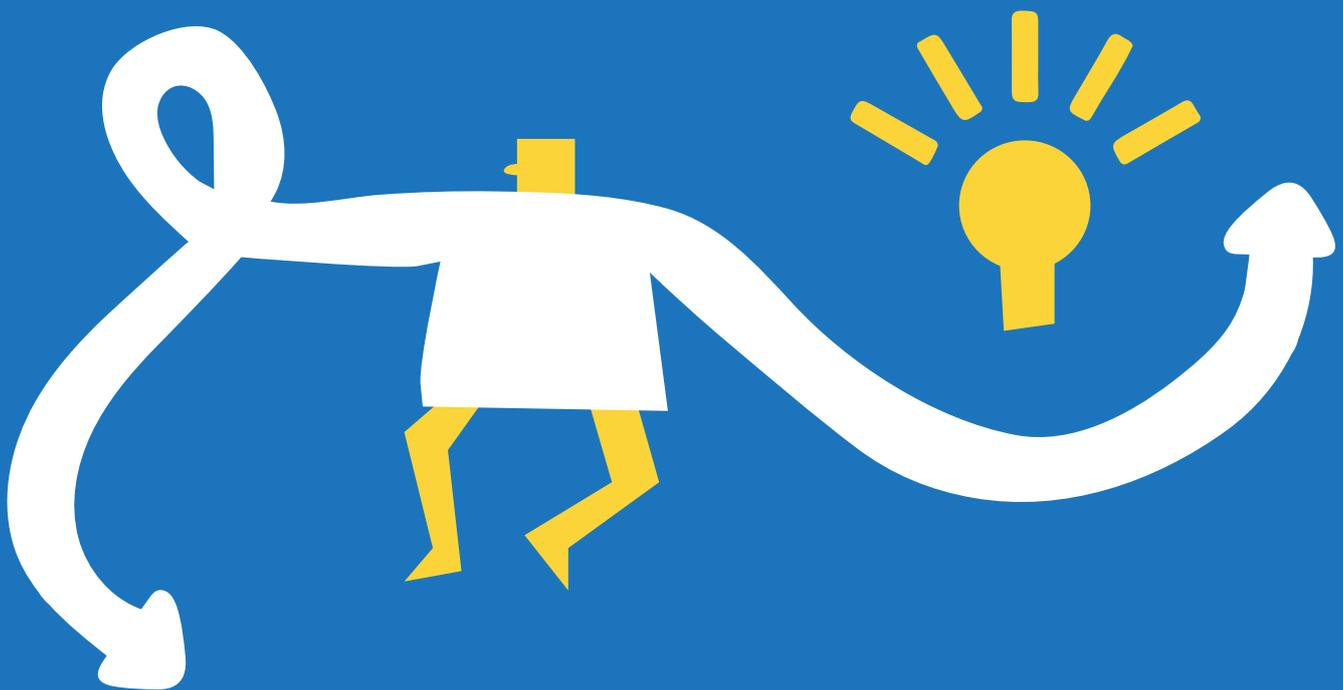
Este taller ha sido diseñado para gestores/mentores de experiencias de aprendizaje de diferentes empresas en un campo específico y para ser impartido a grupos de entre 6 y 10 participantes a la vez. El taller está diseñado para ser impartido en 4 horas y hay una pausa de confort incluida dentro de este tiempo de unos 30 minutos. La filosofía en la que se basa este taller es la de la participación activa, la contribución positiva y el aprendizaje mutuo.

Autor:

Nik Heerens – Knowledge Innovation Centre

Diseñado por:

Tara Drev – Knowledge Innovation Centre

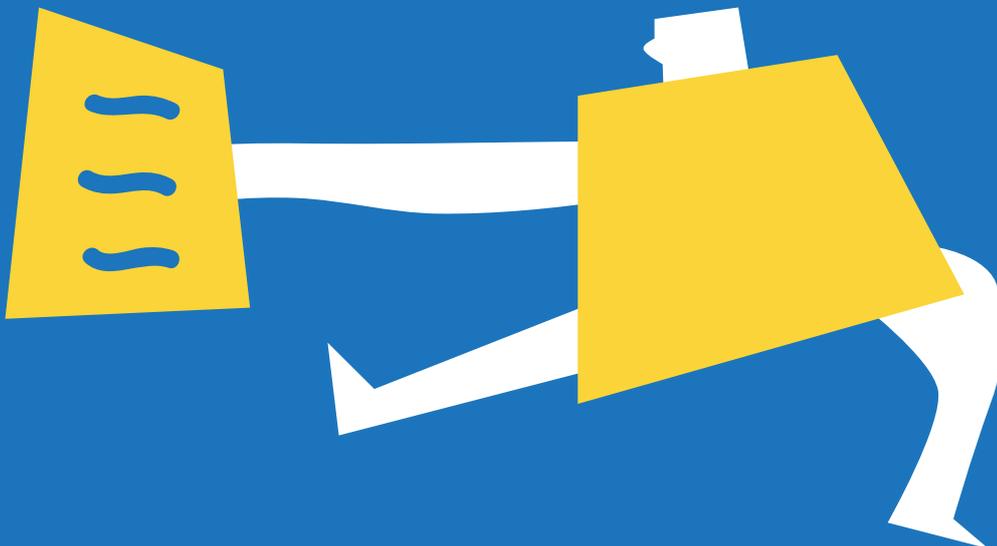


## Contexto y objetivo del taller

Este taller se desarrolla a través del proyecto MentorTrain, financiado por la UE. El objetivo principal de este proyecto es formar y equipar a los mentores de las pequeñas organizaciones para que ofrezcan aprendizajes de calidad. Para ello, el proyecto ha creado un curso dirigido a los futuros mentores y a los que se encuentran en la fase inicial, compuesto por un conjunto de unidades de microaprendizaje en línea, cada una de las cuales permite a los participantes dominar una competencia específica relevante para la mentoría de calidad.

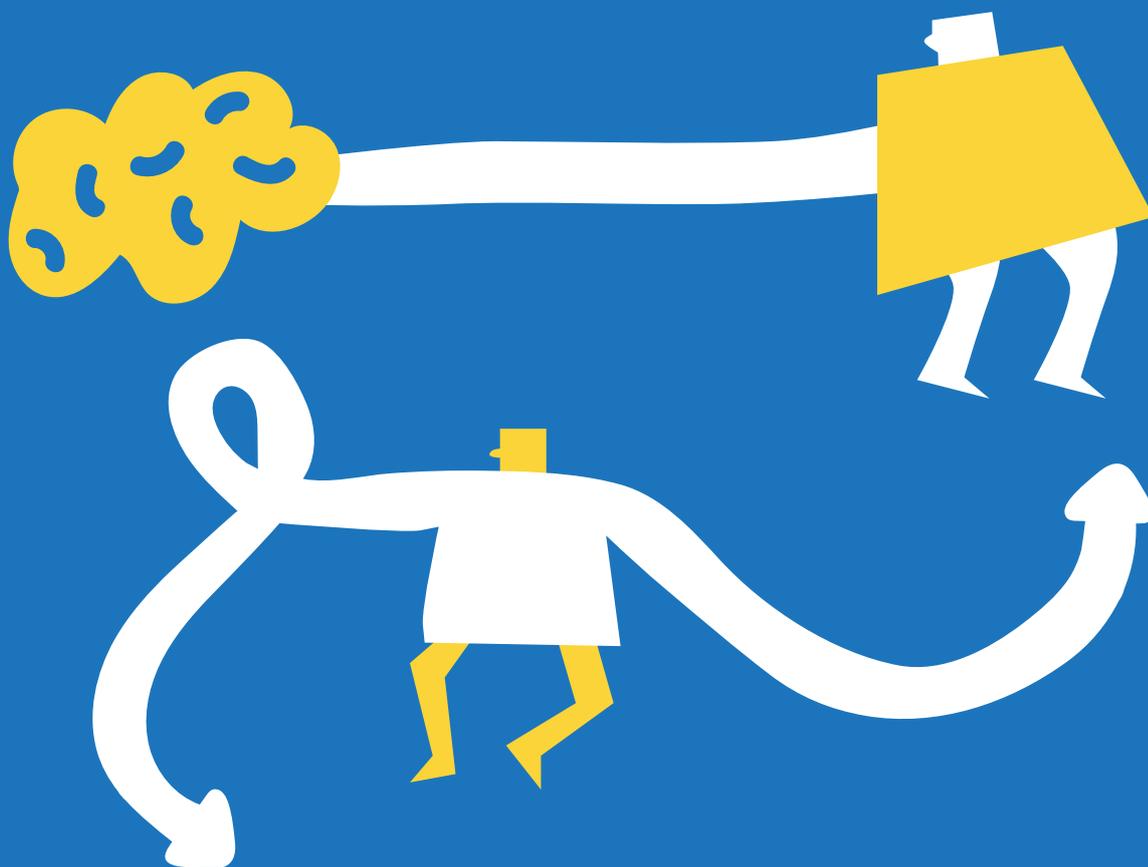
Además de las herramientas de formación para los mentores, el proyecto MentorTrain quiere ayudar a los mentores experimentados a diseñar planes de formación detallados para prácticas específicas. Para ello, el consorcio del proyecto ha desarrollado un formato de taller utilizando “Un enfoque con la metodología Design Thinking para definir las prácticas”, que estamos probando en 4 países diferentes y 12 ocupaciones distintas. El resultado de este taller es, por tanto, el diseño de un perfil de aprendizaje ideal detallado para [Ocupación X]. El perfil de aprendizaje creado a través de este taller y de otros similares que se realicen en torno a otras áreas ocupacionales se añadirá finalmente a una base de datos en línea de perfiles de aprendizaje y estos perfiles podrán consultarse libremente, copiarse o reutilizarse para crear otros adaptados.

Nota: debe explicarse claramente a los mentores participantes que los talleres tienen un alcance limitado en la medida en que sólo tienen en cuenta las opiniones de los mentores y que podrían necesitar un seguimiento con un taller adicional con representantes de la universidad/supervisores de aprendizaje para seguir discutiendo y desarrollando los marcos de competencias de aprendizaje existentes de acuerdo con los resultados de estos talleres.



## Alternativas de talleres

- 1 Siga la estructura que se indica a continuación. Esto es especialmente útil para los países en los que no existe un marco de competencias para el aprendizaje.
- 2 Concentrar el enfoque del taller en las lagunas específicas de los marcos de competencias de aprendizaje existentes, que pueden ser diferentes en los distintos países. Por ejemplo, examinar específicamente las actividades concretas de aprendizaje cuando el marco existente sólo describe las competencias, o las competencias/resultados del aprendizaje cuando el marco sólo contempla actividades concretas.
- 3 Ignorar los marcos de competencias de aprendizaje existentes y adoptar un enfoque de “mundo ideal”, en el que el enfoque de los talleres se centra específicamente en el desarrollo de perfiles de aprendizaje “ideales” desde la perspectiva de los mentores. Estos pueden ser comparados con los marcos existentes y quizás sirvan para mejorarlos/ajustarlos.



## Orden del día del taller

Para más detalles, véanse las notas de facilitación más abajo.

➔ <b>Introducción</b>	<b>30 minutos</b>
➔ <b>Fase 1: Crear empatía con el aprendiz</b>	<b>45 minutos</b>
➔ <b>Fase 2: Definir el planteamiento del problema (10 minutos)</b>	<b>15 minutos</b>
➔ <b>Descanso</b>	<b>30 minutos</b>
➔ <b>Fase 3: Ideación</b>	<b>45 minutos</b>
➔ <b>Fase 4: Prototipo</b>	<b>60 minutos</b>
➔ <b>Conclusiones/evaluación</b>	<b>15 minutos</b>

**Duración total: 4 horas**



## Notas facilitadoras

Tenga en cuenta lo siguiente:

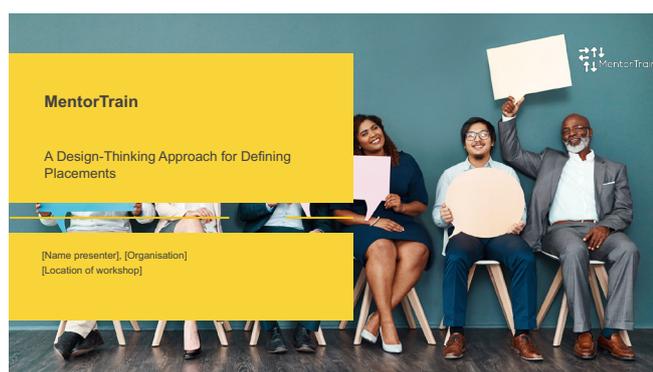
- Cada sección del taller se presenta brevemente en los cuadros de texto amarillos.
- En las notas de la presentación, la información incluida en cursiva es una “guía para el facilitador”.
- La información en letra estándar y en las diapositivas de PowerPoint son “guiones” para el facilitador.
- Las sugerencias de texto concretas se indican en negrita.

### Introducción

En esta sección, el facilitador ofrecerá una introducción al taller, repasando los objetivos y los resultados previstos del taller, los principales temas que se tratarán y presentando al facilitador y al grupo entre sí.

#### Presentación – Presentación del facilitador(es) y contexto

#### Diapositiva 1: Presentación del facilitador(es) y contexto



#### Presentación – Presentación del proyecto Mentor Train.

#### Diapositiva 2: Presentación del proyecto Mentor Train.



## Presentación de los participantes

El facilitador recorre la sala para averiguar los antecedentes de los participantes, de dónde proceden, a qué se dedican y cómo participan en la gestión de aprendizaje/tutoría.

Si es posible, esta información debería estar disponible de antemano y utilizarse en el diseño del taller en términos de cómo desarrollar y enmarcar los informes a lo largo del taller y utilizar más ejemplos aplicables.

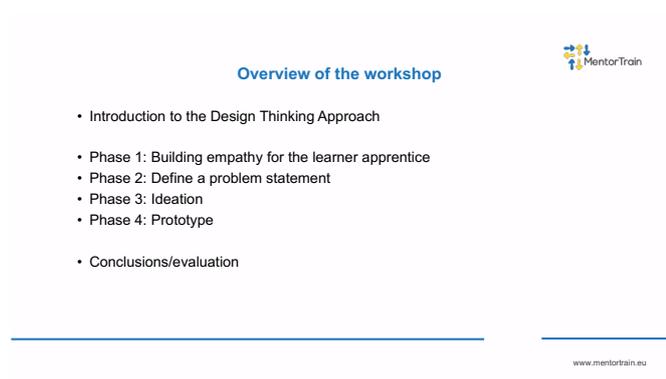
## Debate grupal



## Presentación – Resumen del taller

Presentación por parte del facilitador de los diferentes temas que se tratan en este taller.

## Diapositiva 3: Resumen del taller



Overview of the workshop

- Introduction to the Design Thinking Approach
- Phase 1: Building empathy for the learner apprentice
- Phase 2: Define a problem statement
- Phase 3: Ideation
- Phase 4: Prototype
- Conclusions/evaluation

www.mentortrain.eu

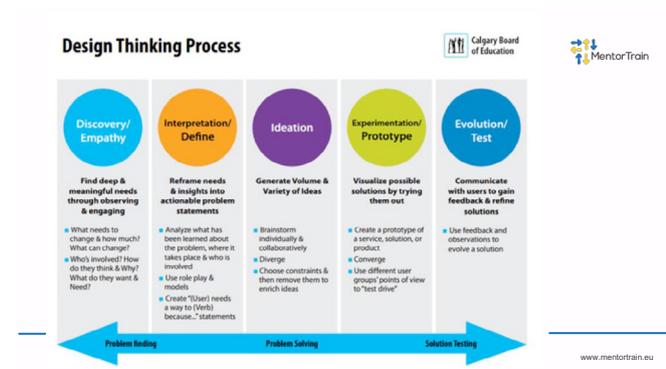
## Presentación – Presentación del enfoque Design Thinking

Presentación del enfoque Design Thinking por el facilitador.

Sugerencia de texto:

**“El Design Thinking es una metodología utilizada por los diseñadores para resolver problemas complejos y encontrar soluciones apropiadas. Es un enfoque centrado en las personas y de colaboración para la resolución de problemas que es creativo, interactivo y práctico. Se trata de combinar la empatía, la creatividad y la racionalidad para satisfacer las necesidades de los usuarios e impulsar el éxito empresarial.**

## Diapositiva 4: Presentación del enfoque Design Thinking



Design Thinking Process

Discovery/ Empathy	Interpretation/ Define	Ideation	Experimentation/ Prototype	Evolution/ Test
<b>Find deep &amp; meaningful needs through observing &amp; engaging</b>	<b>Reframe needs &amp; insights into actionable problem statements</b>	<b>Generate Volume &amp; Variety of Ideas</b>	<b>Visualize possible solutions by trying them out</b>	<b>Communicate with users to gain feedback &amp; refine solutions</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• What needs to change &amp; how much? What can change?</li><li>• Who's involved? How do they think &amp; why? What do they want &amp; need?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analyze what has been learned about the problem, where it takes place &amp; who is involved.</li><li>• Use role play &amp; models</li><li>• Create "User" needs a way to (Verb) because... statements</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Brainstorm individually &amp; collaboratively</li><li>• Diverge</li><li>• Choose constraints &amp; then remove them to enrich ideas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Create a prototype of a service, solution, or product</li><li>• Converge</li><li>• Use different user groups' points of view to "test drive"</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Use feedback and observations to evolve a solution</li></ul>

Problem finding      Problem Solving      Solution Testing

www.mentortrain.eu

## Presentación– Presentación del enfoque Design Thinking

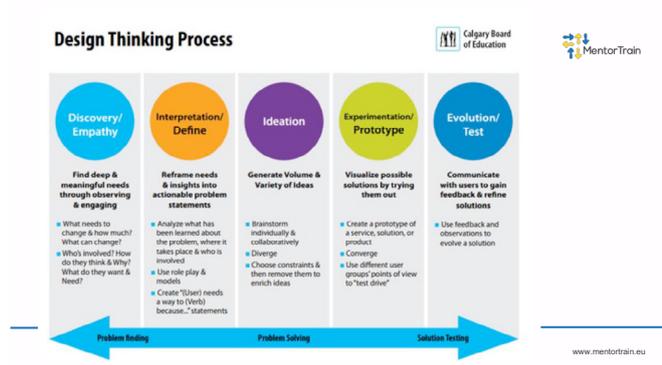
La mentalidad de diseño no se centra en los problemas, sino en las soluciones y está orientada a la acción para crear el futuro deseado. El Design Thinking se basa en la lógica, la imaginación, la intuición y el razonamiento sistémico para explorar las posibilidades de lo que podría ser y crear resultados deseados que beneficien al usuario final.

El Design Thinking ofrece un marco estructurado con diferentes pasos que ayudan a comprender y perseguir la innovación de forma que contribuya al crecimiento orgánico y añade valor real a nuestro trabajo. El ciclo de Design Thinking implica la observación para descubrir las necesidades no cubiertas dentro del contexto y las limitaciones de una situación concreta, enmarcando la oportunidad y el alcance de la innovación, generando ideas creativas, probando y refinando las soluciones.”

*El facilitador puede utilizar la diapositiva 4 para explicar con más detalle las diferentes fases del enfoque, pero haciendo hincapié en que es sólo un método que utilizamos para el taller y que la aplicación práctica quedará más clara en el resto del taller.*

*Durante la presentación, el animador pregunta a los participantes si están familiarizados con este enfoque. Si es así, los participantes pueden aportar más información. El animador también puede intentar pedir y/o dar ejemplos concretos, preferiblemente relacionados con el contexto profesional de los participantes*

## Diapositiva 4: Presentación del enfoque Design Thinking



## Fase 1: Crear empatía con el estudiante en práctica

El objetivo de esta sesión es animar a los participantes a ponerse en la posición de un futuro estudiante en prácticas, creando empatía con los estudiantes en prácticas y llegando a comprender sus necesidades, expectativas y comportamientos. Esta primera sesión también pretende llevar a los participantes a un nivel de comprensión similar sobre un enfoque centrado en el estudiante para diseñar modelos de aprendizaje, lo que puede contribuir a una participación más equitativa y activa en las siguientes sesiones de esta formación.

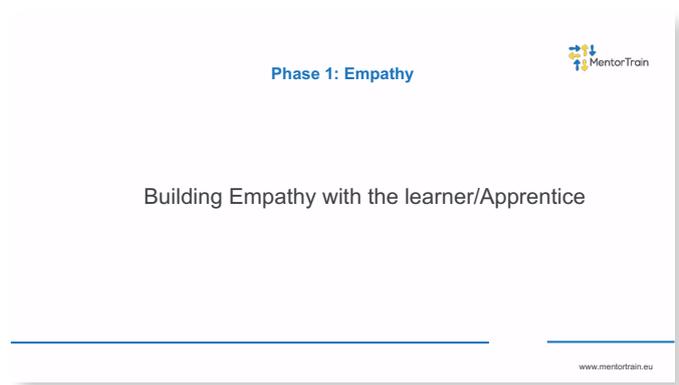
### Presentación – “Empatía”

*El facilitador hace una breve presentación sobre lo que se entiende por empatía en el contexto del design thinking y por qué es importante adoptar un enfoque centrado en el usuario/estudiante en prácticas.*

*Texto sugerido:*

**“El primer paso del proceso de design thinking es empatizar con nuestros grupos objetivo, es decir, los estudiantes que están realizando un aprendizaje en su empresa. Para entender realmente lo que desean o sienten, cuáles son sus expectativas, esperanzas y temores sobre esta importante parte de su educación; tenemos que implicarnos con ellos. En el contexto de un taller no podemos hablar directamente con los aprendices, pero una forma sencilla de empatizar es llevar a cabo un juego de rol en el que se realiza un simulacro de entrevista entre un mentor y un futuro aprendiz”**

### Diapositiva 5: Empatía



### Actividad de juego de rol en parejas: Simulacro de entrevista a un posible aprendiz

*El facilitador pide a los participantes que se pongan en parejas y se turnen para que uno haga de posible aprendiz que se presenta a una entrevista y el otro de posible mentor.*

*El facilitador les proporciona algunas preguntas iniciales: ¿Qué esperas de un aprendizaje?*

*¿Cuáles son tus esperanzas?*

*¿Cuáles son tus temores?*

### Juego de rol en parejas



El facilitador menciona que este ejercicio pretende ayudar a los participantes a imaginar lo que se siente al ser un posible aprendiz, para tratar de ponerse en su mentalidad y conseguir una mejor comprensión de las esperanzas y expectativas que tiene un aprendiz para un aprendizaje significativo en la empresa.

## Ejercicio – Crear un mapa de Empatía

Al final del ejercicio de juego de roles, el facilitador pide a las diferentes parejas que creen un “mapa de empatía” basado en la observación como “entrevistador” y el papel imaginado como “aprendiz”. En este mapa de empatía, que puede dibujarse en un papel o en un portafolio, hay cuatro cuadrantes: “dice”, “piensa”, “hace” y “siente”. Basándose en lo que han entendido de un aprendiz en la actividad anterior, completarán cada cuadrante con citas y observaciones hipotéticas (o directas) del juego de rol, así como con otras experiencias que tengan con aprendices.

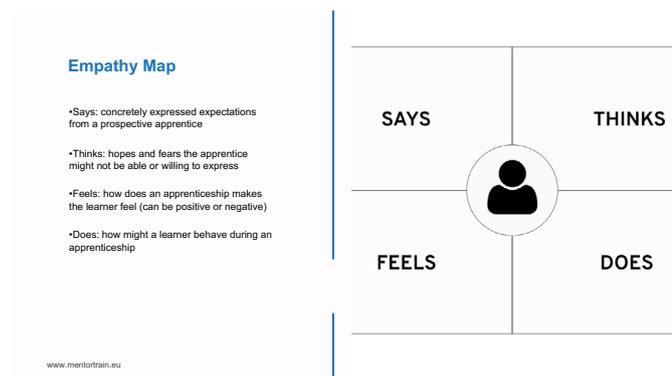
El facilitador pide a cada pareja que presente brevemente su mapa de empatía al resto del grupo y destaca/resume los principales puntos mencionados en cada uno de los cuatro cuadrantes.

El facilitador también puede preguntar al grupo en general y a algunos participantes al azar más específicamente si reconocen estos elementos con respecto a sus propias circunstancias cuando hicieron un aprendizaje o comenzaron su primer trabajo.

La duración de esta sección dependerá en gran medida de lo que los participantes hayan debatido en la lluvia de ideas; si se trata de cubrir el terreno que ya han identificado, hazlo muy rápidamente.

No obstante, es útil para apoyar a aquellos que todavía no están seguros o no están dispuestos a decirlo, así como para confirmar que esto es también lo que el facilitador ha planteado. Si ha sido difícil involucrarse en la lluvia de ideas, o si no parecen entenderlo, puede valer la pena tomarse el tiempo para desarrollarlo más antes de pasar a la siguiente sesión.

## Diapositiva 6: Mapa de Empatía



## Fase 2: Define a problem statement

En esta sesión se aborda la segunda fase del enfoque Design Thinking, que consiste en definir el planteamiento del problema. Normalmente, cuando se sigue el enfoque Design Thinking, el planteamiento del problema aún no está definido y se basa totalmente en la fase de empatía anterior. Sin embargo, en este taller, ya sabemos qué “problema” queremos resolver, es decir, la pregunta “¿cómo podríamos ofrecer un aprendizaje ideal para la ocupación que estamos considerando?”

El objetivo de esta sesión es doble: en primer lugar, simplemente hacer que los participantes sean conscientes de cuál es el objetivo principal de este taller (que también puede verse como un planteamiento del problema), y en segundo lugar, aumentar su comprensión de que unas “prácticas ideales” deben seguir un enfoque centrado en el estudiante y estar firmemente basado en la máxima empatía con los propios aprendices.

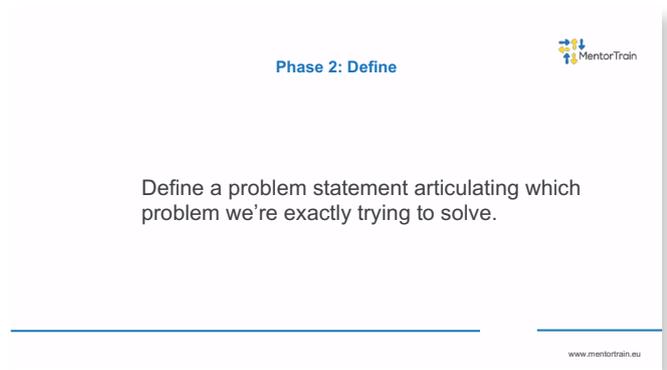
### Presentación: Fase 2 – “Definir el planteamiento del problema”

*El facilitador presenta brevemente la segunda fase del enfoque Design Thinking: “Definir” se deriva de la primera fase de “empatía” y plantea el problema que estamos tratando de resolver exactamente.*

*A continuación, el facilitador explica que el principal “Planteamiento del problema” para este taller ya está definido, a saber “¿cómo podríamos ofrecer un aprendizaje ideal para la ocupación que se está considerando?”*

*En este punto, el facilitador podría tener que reiterar que sólo estamos utilizando el enfoque del Design Thinking como herramienta pedagógica para este taller y que el “planteamiento del problema” que se presenta aquí es en realidad el objetivo principal del taller.*

### Diapositiva 7: Fase 2 – “Definir el planteamiento del problema”



### Diapositiva 8: Planteamiento del problema para el taller



### Descanso

*El facilitador hace un rápido repaso de los principales temas tratados antes de la pausa y pasa a la siguiente sesión.*

### Descanso

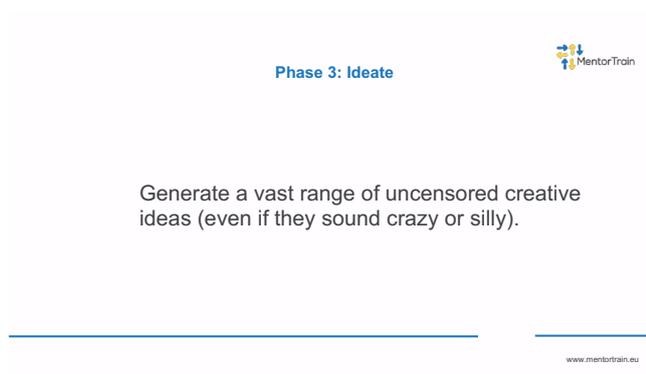
### Fase 3: Ideación

Esta sesión se centra en la fase 3 del enfoque de pensamiento de diseño, que consiste en generar ideas que contribuyan a resolver el problema definido en el paso anterior. En el contexto de este taller, la ideación significa generar ideas sobre todos los diferentes bloques de construcción que deberían formar parte de un aprendizaje en la ocupación específica. Estos bloques consisten en resultados de aprendizaje así como en actividades concretas que contribuyen a los resultados de aprendizaje y la fase de ideación debería considerar ambos. Uno de los objetivos adicionales de esta sesión es, por tanto, proporcionar a los participantes una comprensión de la conexión entre los resultados del aprendizaje y las actividades de aprendizaje que forman parte del aprendizaje.

#### Presentación – Fase 3: Ideation

*El facilitador hace una breve presentación sobre qué es la ideación, cómo funciona y la técnica de ideación más común, el Tormenta de Ideas, que también utilizará el grupo.*

#### Diapositiva 9: Ideación



#### Ejercicio de tormenta de ideas: generar ideas para el aprendizaje

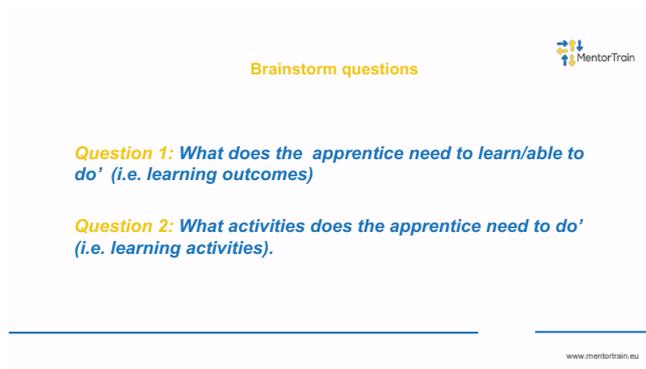
*El facilitador divide a los participantes en 2 grupos y explica que cada grupo realizará una tormenta de ideas paralela.*

*El primer grupo se centrará en la pregunta: “¿qué necesita aprender/es capaz de hacer el aprendiz?” (es decir, los resultados del aprendizaje);*

*El segundo grupo se centra en la pregunta “qué actividades necesita hacer el aprendiz” (es decir, actividades de aprendizaje).*

*El facilitador explica que la lluvia de ideas debe ser abierta, sin prejuicios y sin respuestas “incorrectas”. Todos los temas que se mencionen deben anotarse en un post it separado (un color diferente para el grupo 1 y para el grupo 2, para poder distinguir entre las dos preguntas diferentes).. El animador puede ofrecer algunos ejemplos para ayudarles a empezar.*

#### Diapositiva 10: Lluvia de preguntas



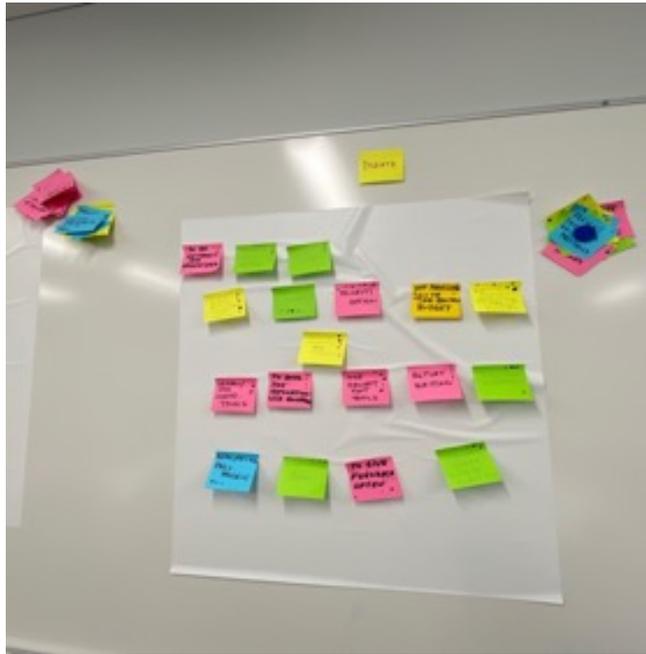
*Durante la tormenta de ideas, el facilitador intercambia participantes individuales entre los dos grupos mientras la tormenta de ideas continúa, asegurándose de que al final todos hayan formado parte de ambos grupos y hayan contribuido a las dos preguntas de la tormenta de ideas.*

*Después de la lluvia de ideas, se reúnen todas las notas post-it con ideas y el facilitador pide a cada participante que elija 5 ideas que le parezcan más importantes y las ponga delante. (Las ideas no elegidas son apartadas por el facilitador).*

*Una vez hecho esto, el facilitador pide a todos que expliquen brevemente las ideas que han elegido y por qué creen que son relevantes.*

*Como pregunta de seguimiento, el facilitador pide a los participantes que vayan de un lado a otro y marquen las ideas que apoyan (pueden marcar tantas ideas como quieran, pero sólo con una marca cada una y no pueden marcar las que ellos mismos han elegido).*

*A continuación, el facilitador recogerá todos los post its que hayan sido marcados por al menos el 50% de todos los participantes. Estas ideas pasarán a la siguiente fase. El resto se apartará.*



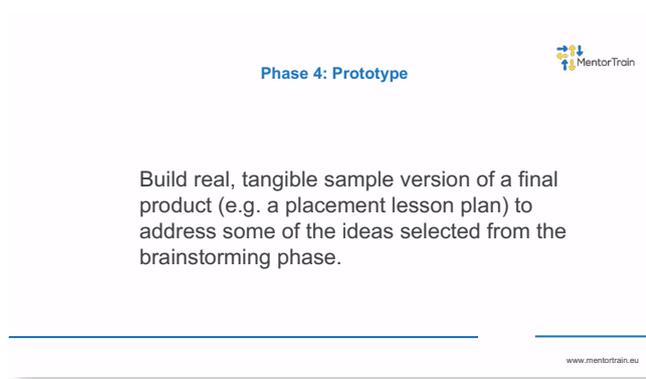
## Fase 4: Prototipo

En esta última sesión del taller, las ideas generadas en la fase 3 se utilizarán como bloques de construcción para crear un prototipo de aprendizaje ideal en la ocupación específica. Aunque el tiempo de este taller no es suficiente para crear un formato de aprendizaje perfecto, el objetivo sigue siendo ser lo más concreto y realista posible. Esto incluye las regulaciones y/o restricciones nacionales y/o profesionales específicas que puedan estar en vigor, como las obligaciones de aprendizaje, los plazos concretos y la duración del aprendizaje, etc.). El facilitador debe ser consciente de estas regulaciones y restricciones y proporcionar una orientación clara durante esta sesión. Esto también significa que el prototipo puede ser más o menos detallado.

### Presentación – Fase 4: Prototipo

*El facilitador hace una breve presentación sobre esta fase del enfoque Design Thinking, qué se entiende por prototipo y cómo se basa en la fase de ideación.*

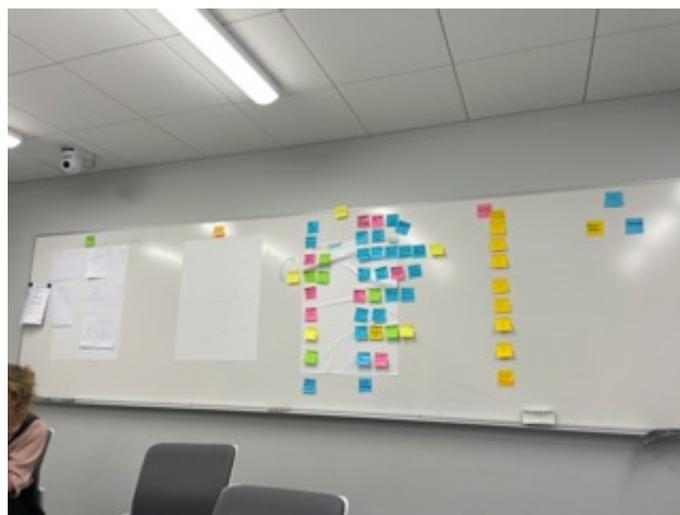
### Diapositiva 11 – Prototipo



### Ejercicio grupal – Crear un mapa de aprendizaje

*El animador proporciona a los participantes la colección de ideas en post-it que se han seleccionado y marcado en la fase anterior. El facilitador pide a los participantes que creen, en grupo, un mapa de aprendizaje que vincule los “resultados del aprendizaje” (es decir, el “qué” y el “cómo”) con las “actividades de aprendizaje” y que intente ponerlos en un orden lógico de “fases” del aprendizaje. En su caso, las fases del aprendizaje deberían basarse en períodos de tiempo concretos para un aprendizaje en el país y el perfil profesional específicos (en semanas o meses). Los participantes pueden añadir actividades a las RS y viceversa si no están disponibles en la colección de post-it.*

### Ejercicio grupal



Dependiendo de lo proactivo que sea el grupo, esta actividad puede necesitar cierta orientación por parte del facilitador a lo largo de la misma, incluyendo la estimulación del debate dentro del grupo cuando sea necesario para mantener a todo el mundo involucrado pero, por ejemplo, también para agrupar ideas similares y ayudar a conectar las dos categorías.

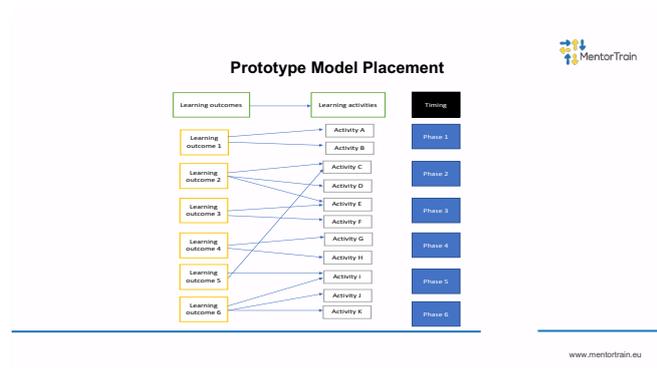
Una vez que los “resultados del aprendizaje” y las “actividades de aprendizaje” están organizados de forma lógica, el facilitador comprueba que todo el grupo está de acuerdo.

A continuación, el facilitador pide a los participantes que escriban un elemento que crean que todavía falta y un elemento que hay que cambiar.

A continuación, el facilitador dirigirá un debate plenario sobre estas ideas individuales de mejora, con el objetivo de tomar decisiones consensuadas al respecto.

En esta “etapa de finalización”, el facilitador resume y añade y/o reorganiza el mapa de aprendizaje cuando sea necesario.

## Diapositiva 12: Prototipo modelo de prácticas



### **Conclusiones/próximos pasos**

Como conclusión, el facilitador debería aclarar que un “prototipo en papel” de un modelo de prácticas en la materia profesional X es el resultado final de este taller, pero que un modelo final de aprendizaje sólo puede finalizarse después de una nueva consulta con otras partes interesadas (especialmente con las instituciones/supervisores de PHE) y una amplia prueba en la práctica.

Dependiendo del contexto nacional e institucional del taller, el facilitador podría esbozar actividades de seguimiento reales más concretas que podrían llevarse a cabo fuera del ámbito del proyecto MentorTrain.

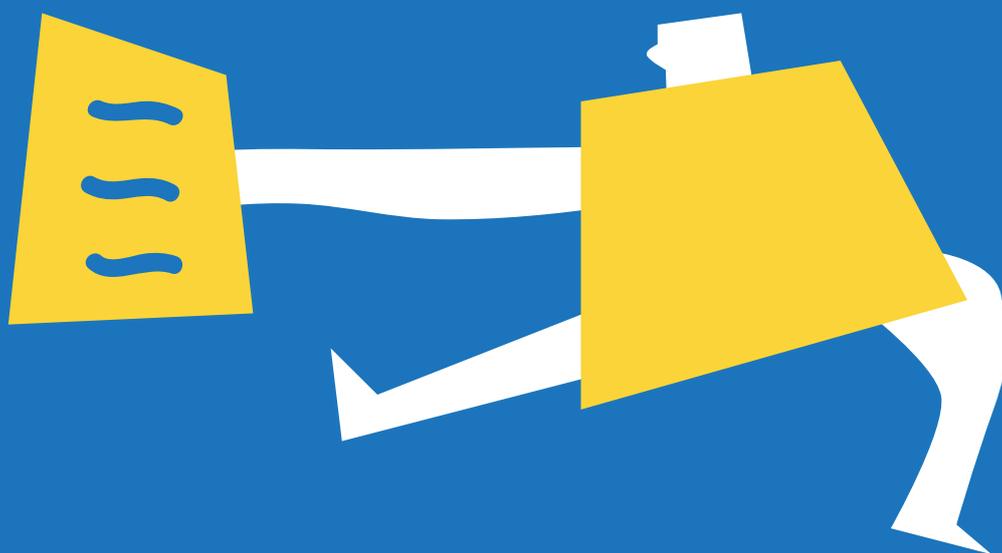
El facilitador también puede informar a los participantes de los resultados adicionales de los proyectos Mentor Train y dirigirlos al sitio web del proyecto, a las próximas publicaciones, a los eventos multiplicadores, etc.

### **Evaluación del taller**

En beneficio del aprendizaje y de la mejora del formato del taller, el facilitador debe reservar unos minutos al final del taller para obtener la opinión de los participantes. Dependiendo del tiempo que quede o de las ganas que tengan los participantes de irse, el facilitador tiene que decidir cuál es la mejor manera de llevar a cabo esta sesión de feedback.

Dos posibles formas podrían ser:

1. Dedicar unos 5 minutos a un debate abierto sobre cómo ha ido el taller, qué han sacado de él los participantes, qué ha sido bueno/útil, qué hay que mejorar, etc.
2. Repartir 6 notas post-it a cada participante y pídeles que escriban 3 puntos positivos del taller y 3 puntos que no fueron tan buenos/necesitan ser mejorados, los cuales pueden pegar en una hoja “:)” y “:(” en la pared antes de irse.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



Cofinanciado por la Comisión Europea, según la decisión de concesión nº EAC-2016-0508 Conferencia con Presidencia maltesa: El estado de la educación digital. Relación/implicación con el aprendizaje conectado, combinado y abierto.

Este texto posee la licencia Creative Commons Atribución/Compartir igual 4.0 Licencia Internacional.

El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no constituye una aprobación del contenido, el cual refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en la misma.