

Programas de Asignatura

Diseño de Servicios

A. Antecedentes Generales

1. Unidad Académica	Facultad de Diseño					
2. Carrera	Diseño					
3. Código de la asignatura	DIGS412					
4. Ubicación en la malla	7º semestre, 4º año					
5. Créditos	6					
6. Tipo de asignatura	X	Obligatorio		Electivo		Optativo
7. Duración		Bimestral	X	Semestral		Anual
8. Módulos semanales	1	Teóricos	1	Prácticos	0	Ayudantía
9. Horas académicas	68	Hrs. de Clase			0	Hrs. de Ayudantía
10. Pre-requisito	Análisis y Representación de Sistemas Contexto y Tendencias de la Innovación					

Competencias de la Asignatura

	COMPETENCIAS GENÉRICAS		COMPETENCIAS DE INNOVACIÓN		COMPETENCIAS DE INVESTIGACIÓN		COMPETENCIAS TECNOLÓGICAS
	Ética		Creatividad		Observación y Conceptualización		Representación y Visualización
X	Emprendimiento y Liderazgo	X	Empatía		Dominio de herramientas Metodológicas		Dominio del herramientas Tecnológicas y Procesos de Producción
	Responsabilidad Pública	X	Trabajo en Equipo		Jerarquización de la Información		Dominio y Uso de Materiales
	Autonomía		Persuasión		Juicio Crítico		
	Eficiencia	X	Pensamiento Estratégico				
	Visión Global						
	Visión Analítica						
	Comunicación						

B. Aporte al Perfil de Egreso

Este curso tiene como propósito introducir a los estudiantes en el mundo del Diseño de Servicios para entender sus dimensiones, componentes, herramientas y vectores de salida que nutren los procesos sistemáticos. Se trata de un curso donde los estudiantes convergen en temáticas de investigación, planificación y organización de personas, infraestructura, comunicación y elementos tangibles para hacer visible lo intangible del servicio y evitar que aspectos específicos pasen inadvertidos; es así como la comunicación visual es utilizada como detonante de buenas rememoraciones después de finalizado los diferentes procesos del servicio. Esto plantea un desafío para los estudiantes en el modo de proyectar sistemáticamente cada uno de los puntos de contacto, entornos y actividades para hacer de ésta una experiencia satisfactoria y memorable para los clientes.

Se dicta en el ciclo de **Licenciatura**, pertenece a la **Línea de Innovación y Emprendimiento** y aporta en el desarrollo de competencias de innovación de **Empatía, Trabajo en Equipo y Pensamiento Estratégico**.

C. Competencias y Resultados de Aprendizaje que desarrolla la asignatura

COMPETENCIAS GENÉRICAS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE GENERALES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Emprendimiento y Liderazgo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Visualiza oportunidades para emprender desde el Diseño de Servicios, a partir de lo cual desarrolla propuestas de mediana complejidad con alto potencial innovador.
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE GENERALES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empatía ▪ Trabajo en Equipo ▪ Pensamiento Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplica sistemáticamente diversas técnicas de observación y análisis cuantitativo y cualitativo, para caracterizar al usuario desde varias perspectivas e identificar sus necesidades y requerimientos. ▪ Demuestra autonomía y proactividad para gestionar el trabajo colectivo, incorporando de forma equilibrada y adecuada la opinión y los talentos de los otros. ▪ Desarrolla la capacidad para detectar problemas u oportunidades de desarrollo a través de un conocimiento y empoderamiento del contexto en el que se encuentra. ▪ Genera propuestas conceptuales y formales susceptibles a ser abordadas desde el Diseño Gráfico, siendo estas coherentes con el diagnóstico realizado y los objetivos definidos desde la disciplina.

D. Unidades de Contenidos y Resultados de Aprendizaje

Los contenidos aquí explicitados deberán ser trabajados de manera integrada e interrelacionada a través de proyectos de diseño. Esta no es una pauta de contenidos que deba seguirse de manera lineal.

UNIDADES DE CONTENIDOS	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
<p>UNIDAD I: FUNDAMENTOS DEL DISEÑO DE SERVICIOS</p> <p>1.1 ¿Qué es un Servicio? 1.2 Características de los Servicios. 1.3 ¿Qué es el Diseño de Servicios? 1.4 Los 5 pilares del Diseño de Servicios. 1.5 El Diseño de Servicios y la innovación en el sistema público y la empresa privada.</p>	<p>Pensamiento Estratégico</p>	<p>Comprende el planteamiento teórico acerca del concepto de servicio y su vínculo con el Diseño Gráfico, a partir de la observación histórica global de contextos y realidades concretas.</p> <p>Detecta las oportunidades que presenta el campo del Diseño de Servicios vinculándolas con el ámbito de la comunicación visual.</p>
<p>UNIDAD II: INMERSIÓN Y DESIGN RESEARCH</p> <p>2.1 Metodología para el Diseño de Servicios: 2.2 Identificar y comprender: Entender profundamente al usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Needfinding y la búsqueda de necesidades. • Enfoques interdisciplinarios de investigación en el Diseño de Servicios. • Configuración de observaciones relevantes e insights. • Técnicas e instrumentos de recogida de datos y síntesis de la investigación. • Pensamiento divergente, descontextualizando la realidad observada. 	<p>Empatía</p> <p>Trabajo en Equipo</p>	<p>Desarrolla una investigación etnográfica utilizando recursos que se nutren de las capacidades del Diseño Gráfico, permitiéndole interactuar con usuarios reales.</p> <p>Trabaja en equipo y colabora con otros, abordando problemáticas desde una óptica interdisciplinaria.</p>



<p>UNIDAD III: INMERSIÓN Y DESIGN RESEARCH</p> <p>3.1 Analizar y problematizar: Ordenar y sistematizar la información recolectada mediante el uso de organizadores gráficos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profundizar en la problemática, sus causas y consecuencias. • Técnicas e instrumentos. <p>3.2 Conceptualizar y formalizar: Trabajar colaborativamente en la solución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Co-creación. • Conceptualización y reformulación del problema de diseño. • Ideación. • Prototipado. • Técnicas e instrumentos. <p>3.3 Testear e iterar: Probar y aprender rápido, barato e inteligentemente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Testeo. • Análisis iterativo de ideas. • Técnicas e instrumentos. <p>3.4 Implementar y evaluar: Planificar estrategias para la puesta en marcha.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sincronización interna y externa (Blueprint). • Generación de Briefs. • Planificación de la implementación. • Técnicas e instrumentos. 	<p>Emprendimiento y Liderazgo</p> <p>Empatía</p> <p>Pensamiento Estratégico</p> <p>Trabajo en Equipo</p>	<p>Visualiza oportunidades para emprender desde el Diseño de Servicios, a partir de lo cual desarrolla propuestas orientadas a la comunicación visual de mediana complejidad con alto potencial innovador.</p> <p>Involucra al usuario utilizando recursos de comunicación visual durante las distintas etapas del proyecto de Diseño de Servicios, para validar decisiones, testear y mejorar las propuestas.</p> <p>Comprende el proceso de diseño y su vinculación con la estrategia metodológica para el Diseño de Servicios mediante la aplicación a un caso determinado, a través del uso de herramientas del Design Research, Ciencias Sociales y Design Thinking.</p> <p>Genera propuestas conceptuales y formales susceptibles a ser abordadas desde el Diseño Gráfico, siendo estas coherentes con el diagnóstico realizado y los objetivos definidos desde la disciplina.</p> <p>Demuestra autonomía y proactividad para gestionar el trabajo colectivo, incorporando de forma equilibrada y adecuada la opinión y los talentos del otro.</p>
---	--	--

E. Estrategias de Enseñanza

En la formación basada en competencias el proceso de enseñanza-aprendizaje se enfoca en el desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas, y en su aplicación a la resolución de problemas similares a los que un profesional debe enfrentar en el mundo del trabajo. Requiere:

- Lograr profundidad en el conocimiento.
- Promover pensamiento de orden superior, como análisis, síntesis, aplicación, evaluación, resolución de problemas.
- Diseñar experiencias de aprendizaje activo (práctico), contextualizado (enfrentar situaciones reales), social (en interacción con otros) y reflexivo (evaluar el propio aprendizaje y generar estrategias para mejorar).
- Implementar estrategias de enseñanza variadas y auténticas (similares a las que se encuentran en el mundo del trabajo).

Diseño UDD ha definido un conjunto de metodologías de enseñanza que ofrecen una amplia gama de posibilidades para promover aprendizajes efectivos y relevantes en los estudiantes. Para esta asignatura se sugiere dar prioridad a las siguientes estrategias:

- Clase expositiva.
- Esquemas y organizadores gráficos.
- Discusión guiada.
- Salidas a terreno.
- Estudio de casos.
- Presentación oral y/o de proyectos.
- Aprendizaje basado en investigación.
- Aprendizaje basado en desafíos (ABD).

F. Estrategias de Evaluación

La evaluación debe estar presente a lo largo de todo el semestre, ya sea para identificar los conocimientos previos de los estudiantes (evaluación diagnóstica), monitorear la efectividad del proceso de enseñanza-aprendizaje (evaluación formativa), verificar el nivel de logro de los resultados de aprendizaje y calificar el desempeño de los estudiantes (evaluación sumativa).

- Los **procedimientos de evaluación** permiten evidenciar el desempeño de los estudiantes a través de la elaboración de distintos tipos de documentos o productos (textos escritos, presentaciones orales, pruebas, propuestas formales en soportes bi y tridimensionales, audiovisuales, desarrollo de proyectos, etc.). El docente debe privilegiar aquellos que permitan integrar conocimientos y aplicarlos en función de resolver situaciones auténticas (similares a las que aborda un diseñador profesional). Se deben utilizar al menos 2 procedimientos de evaluación diferentes a lo largo del curso, de manera de abordar diferentes complejidades y profundidades de conocimiento.



- Los **instrumentos de evaluación** permiten analizar la producción de los estudiantes, mediante criterios claros, transparentes y objetivos; verificar en qué medida se cumplen los resultados de aprendizaje y cuantificar el nivel de logro a través de un puntaje y una nota. Dependiendo del tipo de contenido, se sugiere utilizar: listas de cotejo, escala de valoración o rúbrica. El instrumento de evaluación debe ser entregado al estudiante junto con los criterios de evaluación, a lo menos un mes antes de su aplicación.

Instancias de evaluación:

Se deberán realizar al menos 4 evaluaciones calificadas durante el semestre, que en su totalidad podrán:

- Sumar el 100% de la Nota de Presentación a Examen, donde a su vez ésta equivaldrá al 70% de la nota final de la asignatura. Dejando 30% para el Examen Final.
- Sumar el 70% como promedio de la asignatura previo al Examen, dejando 30% para el Examen Final.

Ninguna evaluación por sí sola podrá ponderar más del 25% de la nota total del curso.

Examen Final:

Se realizará un examen final, con una ponderación del 30% de la nota total del curso. La fecha de esta evaluación será fijada por el Calendario Académico de la Facultad de forma semestral.

A criterio de la Facultad de Diseño, se podrán establecer comisiones revisoras para calificar el examen final. En dicho caso, las calificaciones emitidas por estas comisiones equivaldrán al 70% de la nota del examen y el 30% restante será determinado por el o los profesores del curso.

G. Recursos de Aprendizaje

Bibliografía Obligatoria:

- Navarrete, J. M. (2004). *Sobre la investigación cualitativa. Nuevos conceptos y campos de desarrollo*. Investigaciones Sociales, Lima, 8(13), 277-299.
- Cuesta Benjumea, C. D. L. (2003). *El investigador como instrumento flexible de la indagación*.
- Design Council, (s.f). *Design Methods for developing services*. Gran Bretaña, Design Council.
- Kelley D. y Kelley T. (2013). *Creative Confidence: Unleashing the Creative Potential within Us All*. Londres, Inglaterra: HarperCollins Publishers.
- Solomon, Robert (2008). *The Art of Client Service: 58 Things Every Advertising and Marketing Professional Should Know*. Chicago, Estados Unidos: Kaplan Aec Education.
- Stickdorn, M. y Schneider, J. (2012). *This is service Design Thinking*. Amsterdam, Holanda: BIS Publishers B.V.
- Thazara, John (2006). *In the Bubble: Designing in a Complex World*. Massachusetts, Estados Unidos: MIT Press.
- Viladas, Xenia (2011). *Design at Your Service: How to Improve a Business Idea with a Designer's Help*. Barcelona, España: Index Books.
- Namahn y Yellow Window (sin fecha). *Service Design - a toolkit for the design of public services*. Disponible en <http://www.servicedesigntoolkit.org/>



Bibliografía Complementaria:

- Curedale, R., (2013). *Service Design: 250 essential methods*. California, Estados Unidos Design Community College.
- Laurel, Brenda, (s.f). *Design research. Methods and perspectives*. Estados Unidos The MIT Press.
- Stickdorn, M. y Schneider, J. (2012). *This is Service Design Thinking*. Amsterdam, Holanda: BIS Publishers B.V.
- Viladas, Xenia (2011). *Design at Your Service: How to Improve a Business Idea with a Designer's Help*. Barcelona, España: Index Books.
- Yaneva, A. (2009). *Making the social hold: Towards an Actor-Network theory of design*. *Design and Culture*, 1(3), 273-288