



PROGRAMA	
1. Nombre de la asignatura:	Prototipado y comunicación de experiencias y servicios (3 SCT).
2. Nombre de la sección:	-
3. Profesores:	-
4. Ayudante:	-
5. Nombre de la actividad curricular en inglés:	-
6. Unidad Académica:	Escuela de Pregrado / Departamento de Diseño
7. Horas de trabajo de estudiante:	4,5 horas
7.1 Horas directas (en aula):	3 horas
7.2 Horas indirectas (autónomas):	1,5 horas
8. Tipo de créditos:	Sistema de Créditos Transferibles
9. Número de créditos SCT – Chile:	3

10. Propósito general del curso
<p>El objetivo principal del curso es dotar a los estudiantes de las competencias necesarias para abordar los desafíos actuales del diseño de servicios, considerando aspectos como la experiencia del usuario, la co-creación y la integración de tecnologías digitales. Se fomentará el pensamiento crítico y creativo, así como la capacidad de trabajar en equipos multidisciplinarios, promoviendo la colaboración y la comunicación efectiva.</p> <p>A lo largo del curso, se abordarán temas como la investigación de usuarios, el mapeo de servicios, la generación de ideas, el prototipado, la implementación y la evaluación de servicios. Se analizarán casos de estudio y se llevarán a cabo proyectos prácticos que permitirán a los estudiantes aplicar los conceptos y técnicas aprendidas.</p> <p>Además, se explorarán los aspectos éticos y sostenibles del diseño de servicios, promoviendo la responsabilidad social y medioambiental en el desarrollo de propuestas y soluciones.</p>



Al finalizar el curso, los estudiantes estarán preparados para enfrentar los desafíos del diseño de servicios en diversos contextos, ya sea en el sector público o privado. Podrán generar propuestas innovadoras, mejorar la experiencia del usuario y contribuir al desarrollo de servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios.

11. Competencias del perfil de egreso a las que tributa

- 1.1 Identifica, analiza y determina problemas, demandas y necesidades
- 2.3 Produce objetos de mediación que impacten social, económica y culturalmente en las ciudadanías y el entorno.
- 3.3 Concibe y diseña estrategias de intervención de acuerdo al contexto para la formulación e implementación de proyectos e iniciativas de emprendimiento.
- 4.2 Analiza actores, situaciones y contextos para identificar oportunidades de intervención.

12. Resultados de Aprendizaje:

1. Evalúa la interacción del ser humano con su entorno físico y cultural mediante la aplicación de metodologías propias del diseño de servicios y el trabajo colaborativo con otros agentes, con el objetivo de identificar necesidades y oportunidades para la acción profesional. Estas necesidades y oportunidades pueden manifestarse en forma de diagnóstico, monitoreo de procesos y evaluaciones de impacto relacionados con su labor.
2. Desarrolla propuestas innovadoras que añaden significado y valor, abordando formas, códigos, lenguajes y fenómenos comunicacionales y relacionales entre las comunidades, las personas y los contextos. Esto implica la integración de diversas tecnologías en el marco productivo y en la transferencia de información.
3. Gestiona sistemas productivos y de servicio, coordinando procesos, recursos y actores vinculados a la industria, las organizaciones sociales y la gobernabilidad. Esta gestión requiere la integración de equipos multidisciplinarios en diversos ámbitos.
4. Sistematiza experiencias dentro del ámbito disciplinario o profesional, generando, transfiriendo y preservando conocimientos, estableciendo vínculos con otros saberes. Esto facilita la identificación de necesidades y la generación de soluciones de diseño en diferentes entornos y escalas.

13. Saberes / contenidos:

1. Fundamentos del diseño de servicios
 - Objetivos: Comprender los principios fundamentales del diseño de servicios, incluyendo conceptos clave, metodologías y enfoques.

<ul style="list-style-type: none"> • Contenido: Introducción al diseño de servicios, experiencia del usuario, mapeo de servicios, co-creación con los usuarios, diseño centrado en las personas, diseño de interacciones, prototipado y pruebas de servicios. • Actividades de aprendizaje: Lecturas y análisis de casos de diseño de servicios, ejercicios prácticos de mapeo de servicios, entrevistas a usuarios, creación de prototipos y pruebas de concepto. <p>2. Investigación y análisis de usuarios en diseño de servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos: Aprender técnicas de investigación y análisis de usuarios para identificar necesidades, deseos y comportamientos en el contexto de los servicios. • Contenido: Métodos de investigación cualitativa y cuantitativa, entrevistas, observación de usuarios, análisis de datos, creación de personas y mapas de empatía. • Actividades de aprendizaje: Realización de entrevistas y observaciones de usuarios, análisis de datos cualitativos, creación de personas y mapas de empatía basados en los hallazgos de investigación. <p>3. Diseño y prototipado de servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos: Desarrollar habilidades en la creación de conceptos y prototipos de servicios, teniendo en cuenta la experiencia del usuario y los diferentes puntos de contacto. • Contenido: Ideación de servicios, diseño de flujos de servicio, creación de blueprints, creación de prototipos de bajo y alto nivel de fidelidad, pruebas y refinamiento. • Actividades de aprendizaje: Generación de ideas para nuevos servicios, diseño de flujos de servicio, creación de blueprints y prototipos de servicios utilizando herramientas y técnicas adecuadas, pruebas de usabilidad y retroalimentación de usuarios. <p>4. Implementación y evaluación de servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos: Aprender estrategias para implementar y evaluar servicios de manera efectiva, teniendo en cuenta la mejora continua y la adaptación a las necesidades cambiantes. • Contenido: Diseño de estrategias de implementación, gestión del cambio, medición del desempeño de los servicios, evaluación de la experiencia del usuario, mejora continua. • Actividades de aprendizaje: Desarrollo de estrategias de implementación, evaluación del desempeño de los servicios, recopilación y análisis de datos de experiencia del usuario, propuestas de mejora y rediseño iterativo de los servicios.

14. Metodología:
- Clases teóricas



- Visitas virtuales o a terreno
- Presentación de expertos externos
- Presentaciones orales con apoyo gráfico de los estudiantes
- Debate guiado
- Plenarios de discusión y análisis

15. Recursos:

No aplica

16. Gestión de materiales:

No aplica

17. Evaluación:

- Presentaciones orales con apoyo gráfico de los estudiantes sobre las perspectivas revisadas.
- Debate guiado que contraste e interrelacione posiciones y perspectivas.
- Reflexión plenaria de conclusiones y análisis prospectivo.

18. Requisitos de aprobación:

La asignatura será aprobada con nota superior o igual a 4.0 (cuatro). Se contempla una asistencia mínima del 75% (de acuerdo a reglamento).

19. Palabras claves:

20. Bibliografía obligatoria / complementaria:

Archer, B. (1979). Design as a discipline. Design Studies, 1(1), 17–20.
[https://doi.org/10.1016/0142-694X\(79\)90023-1](https://doi.org/10.1016/0142-694X(79)90023-1)

Findeli, A., Brouillet, D., Martin, S., Moineau, C., & Tarrago, R. (2008). Research Through Design and Transdisciplinarity: A Tentative Contribution to the Methodology of Design Research. «FOCUSED» — Current Design Research Projects and Methods Swiss Design Network Symposium, January, 67–91.

Rodgers, P., & Yee, J. (Eds.). (2015). *The Routledge Companion to Design Research* (1st ed.). London, UK: Taylor & Francis - Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315758466>

Guerrini, L. (2011). *Notes on Doctoral Research in Design*. Contributions from the Politecnico di Milano.

Koskinen, I., Zimmerman, J., Binder, T., Redstrom, J., & Wensveen, S. (2011). *Design Research Through Practice: From the Lab, Field, and Showroom*. *Journal of Mechanical Design* (Vol. 133). <https://doi.org/10.1115/1.4003851>

Universidad de Chile. (2019). *Transdisciplina en la Universidad de Chile: Conceptos, barreras y desafíos*

Angheloiu, C., Chaudhuri, G., & Sheldrick, L. (2017). *Future Tense: Alternative Futures as a Design Method for Sustainability Transitions*. *Design Journal*, 20(sup1), S3213–S3225. <https://doi.org/10.1080/14606925.2017.1352827>

Isley, C., & Rider, T. (2018). *Research-Through-Design: Exploring a design-based research paradigm through its ontology, epistemology, and methodology*. In C. Storni, K. Leahy, M. McMahon, P. Lloyd, & E. Bohemia (Eds.), *DRS2018: Catalyst* (Vol. 1, pp. 25–28). <https://doi.org/10.21606/drs.2018.263>

Matt Malpas. (2017). *CRITICAL DESIGN IN CONTEXT History, Theory, and Practices*. Bloomsbury.

Zimmerman, J., & Forlizzi, J. (2008). *The Role of Design Artifacts in Design Theory Construction*. *Artifact*, 2(1), 41–45. <https://doi.org/10.1080/17493460802276893>

Stickdorn, M., & Schneider, J. (2010). *This is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases*. Wiley. ISBN: 978-1118156308

Polaine, A., Løvlie, L., & Reason, B. (2013). *Service Design: From Insight to Implementation*. Rosenfeld Media. ISBN: 978-1933820332

Kalbach, J. (2016). *Mapping Experiences: A Guide to Creating Value through Journeys, Blueprints, and Diagrams*. O'Reilly Media. ISBN: 978-1491923535

Mager, B., & de Wandeler, K. (2017). *Service Design: From Insight to Implementation*. BIS Publishers. ISBN: 978-9063694377

Van Der Pijl, P., Lokitz, J., & Solomon, L. K. (2016). *Design a Better Business: New Tools, Skills, and Mindset for Strategy and Innovation*. Wiley. ISBN: 978-1119272113

IMPORTANTE

- Sobre la asistencia a clases:

La asistencia mínima a las actividades curriculares queda definida en el Reglamento General de los Estudios de Pregrado de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo (Decreto Exento N°004041 del 21 de Enero de 2016), Artículo 21:

“Los requisitos de asistencia a las actividades curriculares serán establecidos por cada profesor, incluidos en el programa del curso e informados a los estudiantes al inicio de cada curso, pero no podrá ser menor al 75% (...) El no cumplimiento de la asistencia mínima en los términos señalados en este artículo constituirá una causal de reprobación de la asignatura.

Si el estudiante presenta inasistencias reiteradas, deberá justificarlas con el/la Jefe/a de Carrera respectivo, quien decidirá en función de los antecedentes presentados, si corresponde acogerlas”.

- Sobre evaluaciones:

Artículo N° 22 del Reglamento General de los Estudios de Pregrado de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo (Decreto Exento N°004041 del 21 de Enero de 2016), se establece:

“El rendimiento académico de los estudiantes será calificado en la escala de notas 1,0 a 7,0 expresado hasta con un decimal. La nota mínima de aprobación de cada asignatura o actividad curricular será cuatro (4,0)”.

- Sobre inasistencia a evaluaciones:

Artículo N° 23 del Reglamento General de los Estudios de Pregrado de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo:

“El estudiante que falte sin la debida justificación a cualquier actividad evaluada, será calificado automáticamente con nota 1,0. Si tiene justificación para su inasistencia, deberá presentar los antecedentes ante el/la Jefe/a de Carrera para ser evaluados. Si resuelve que la justificación es suficiente, el estudiante tendrá derecho a una evaluación recuperativa cuya fecha determinará el/la Profesor/a.

Existirá un plazo de hasta 3 días hábiles desde la evaluación para presentar su justificación, la que podrá ser presentada por otra persona distinta al estudiante y en su nombre, si es que éste no está en condiciones de hacerlo”.