

<b>Nombre de la asignatura</b>	<b>DISEÑO DE EXPERIENCIAS DE SERVICIO</b>		
<b>Unidad académica</b>	Escuela de Administración de Servicios		
<b>Créditos SCT-Chile</b>	4		
<b>Horas de dedicación</b>	<b>Totales</b> 120	<b>Docencia directa</b> 36	<b>Trabajo autónomo</b> 84
<b>Tipo de asignatura</b>	Minor		
<b>Prerequisitos/ Aprendizajes previos</b>	No tiene		
<b>Profesor responsable</b>	Felipe Wilson L.		
<b>Definición de la asignatura</b>			
Esta es una asignatura práctica, en la que se enseña a diseñar servicios centrados en las personas. A través de la metodología Design Thinking, los alumnos aprenderán a conocer a los usuarios y a empatizar con ellos, para luego poder proponer soluciones deseables, viables y factibles. Las clases tendrán partes teóricas, y serán complementadas con actividades tipo taller, a través de los cuales los alumnos podrán implementar lo aprendido, desarrollando proyectos en equipo, fomentando así el trabajo interdisciplinario de los participantes.			
<b>Aporte al propósito del programa</b>			
Esta asignatura proporciona herramientas reales y prácticas para que los alumnos sepan diseñar servicios que consideren las necesidades de las personas y de las empresas. Por otra parte, el trabajo con equipos interdisciplinarios, de distintas carreras, permitirá a los alumnos potenciar los distintos conocimientos para lograr soluciones centradas en las personas. Por otra parte, la asignatura aportará a la comprensión de las múltiples dimensiones de los servicios, y como estas deben ser consideradas para ofrecer un servicio exitoso.			
<b>Resultados de aprendizaje generales de la asignatura</b>			
Al final de la asignatura, el alumno:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conoce los principios del diseño de servicio para identificarlos en servicios existentes.</li> <li>▪ Aplica herramientas del Design Thinking para el conocimiento de los usuarios de un servicio</li> <li>▪ Aplica técnicas de Brainstorming y creatividad para encontrar soluciones innovadoras a los problemas de los usuarios en distintos entornos.</li> <li>▪ Construye prototipos para ser evaluados por los usuarios</li> <li>▪ Diseña servicios de nivel de complejidad media, utilizando la metodología de Design Thinking</li> </ul>			
<b>Contenidos/Unidades Temáticas</b>	<b>Resultados de aprendizaje específicos para cada Unidad</b>	<b>Estrategias o metodologías de enseñanza-aprendizaje</b>	<b>Metodología de evaluación</b>
<b>I. Introducción a los servicios</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Características esenciales de los servicios</li> <li>- Los servicios como producto</li> <li>- La Flor de Servicio</li> </ul>	Conoce los principios del diseño de servicio para identificarlos en servicios existentes.	Clases expositivas, talleres en grupo, dinámicas y ejercicios con la materia	Evaluaciones formativas, evaluación entre pares durante los talleres y ejercicios

<b>II. Service Design Thinking</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los principios del Service Design Thinking</li> <li>- El proceso del Design Thinking: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Fase de Empatía</li> <li>ii. Fase de Definición</li> <li>iii. Fase de Ideación</li> <li>iv. Fase de Prototipos</li> <li>v. Fase de Evaluación</li> </ul> </li> </ul>	<p>Aplica herramientas del <i>Design Thinking</i> para el conocimiento de los usuarios de un servicio</p> <p>Aplica técnicas de Brainstorming y creatividad para encontrar soluciones innovadoras a los problemas de los usuarios en distintos entornos.</p> <p>Construye prototipos para ser evaluados por los usuarios</p>	<p>Clases expositivas, talleres en grupo, dinámicas y ejercicios con la materia</p> <p>Proyectos breves de aplicación de la materia</p> <p>Trabajo en grupos</p>	<p>Proyectos de diseño de menor envergadura.</p> <p>Presentación de proyectos y soluciones</p>
<b>III. Proyecto de Diseño de Servicios</b>	Diseña servicios de nivel de complejidad media, utilizando la metodología de <i>Design Thinking</i>	Proyecto de Diseño grupal, guiado por profesor	Proyecto de Diseño Final: Presentación del proceso de Design Thinking completo, y del servicio diseñado.
<b>Requisitos de aprobación</b>	Para aprobar el alumno debe obtener una nota igual o superior a 4,0 y una asistencia igual o mayor al 65%.		
<b>Nota final de la asignatura</b>			
<b>Evaluaciones</b>	<b>Ponderación</b>		
Presentación PD1	15%		
Primera Presentación PDS	20%		
Segunda Presentación PDS	25%		
Autoevaluación Grupal	10%		
Examen Final	30%		

## **Recursos de aprendizaje**

### **Bibliografía Básica:**

- “This is Service Design Doing - Applying Service Design and Design Thinking in the Real World” - Marc Stickdorn, Adam Lawrance, Markus Hormess, Jakob Schneider - O’Reilly Media 2018, California, EE.UU.
- “Mini Guía: Una Introducción al Design Thinking – Bootcamp Bootleg” – Hasso Platner Institute of Design at Stanford. Traducción de Felipe González. Disponible en Canvas del Curso, o en <https://dschool.stanford.edu/resources/>
- “Guía para Trabajo de Campo – Diseño Centrado en las Personas” – IDEO – Fundación Bill & Melinda Gates. Disponible en Canvas del Curso

### **Bibliografía Complementaria:**

**Informáticos:** Mural (Web based), Google Docs