Universidad de Navarra

Taller de Diseño VI (Servicios) (Gr. Diseño)
Guía docente 2026-27

PRESENTACIÓN

Breve descripción:

Esta materia constituye un mecanismo de **integración coordinada de experiencias creativas** y de aprendizaje para los alumnos de tercer curso. Con la dirección y el estímulo de los profesores en el taller, y de manera coordinada con el resto de las asignaturas del curso, se profundiza en el **aprendizaje integrado de la teoría y la práctica proyectual del diseño.**

Tras una formación previa de dos años en materias generales ("fundamentos" y "técnicas" básicas) vinculadas al campo del diseño, el tercer curso del Grado de Diseño de la Escuela de Arquitectura de la Universidad de Navarra se plantea como un curso preparatorio a la mención considerada. Un ejercicio para el que se considera de vital importancia la base adquirida en disciplinas como: la historia del arte; el diseño gráfico; el dibujo (entendido tanto como medio de exploración, así como su dominio en forma de lenguaje: para la comunicación de ideas, la relación entre las partes o productos finales); los métodos de representación en 2D y 3D; la exploración de técnicas y catálogos de materiales (y sus posibilidades); la realización de prototipos o modelos de productos finales; y la capacidad y estrategias de análisis, crítica, síntesis, ideación o comunicación (oratoria, presentación y representación, etc.) entre otras.

Cada semestre se desarrollará un único proyecto de introducción a la mención pertinente, específicamente en las asignaturas de Laboratorio y Taller de Diseño. Los estudiantes comparten un marco de asignaturas con el resto de las menciones, que va completando su perfil como diseñadores. La formación y el desarrollo de un rigor metodológico relativo a cada una de las menciones será objetivo fundamental del curso, fomentándose la actividad teórico-practica del diseño, y buscando favorecer la transversalidad y la integración de experiencias más adecuadas a cada caso.

Por otra parte, no hay que olvidar que la asignatura de Taller de Diseño se centra en la **actividad creativa**, y por ello se propone estimularla ligándola al desarrollo de las técnicas; a la evolución de la sensibilidad de la cambiante realidad cultural; a las necesidades generadoras de la demanda y a la propia interpretación personal de cada alumno, así como también a la integración de las enseñanzas humanísticas y técnicas que se imparten en el conjunto de la carrera. Asimismo, se tratan las técnicas tradicionales y de innovación, se utilizan estudios para la detección de últimas tendencias, se realizan análisis críticos de referentes de la historia del arte y del diseño, así como análisis sociológicos, estudios de ergonomía y utilidad, teniendo como base un planteamiento sostenible (en términos sociales, económicos y medioambientales) del diseño.

El profesorado del taller fomenta un efecto multiplicador educacional, potenciando las correcciones públicas de los trabajos y la crítica eficaz de los alumnos entre sí, al tiempo que se establece una exigencia y evaluación diferenciados por niveles (lo que implica plantear cuestiones de trabajo y organización de equipos, coordinación y distribución de tareas, etc.).

La asignatura de Taller de Diseño enmarcado en el campo del Diseño de Servicios abordará los conocimientos básicos para concebir, desarrollar y ejecutar un servicio que puede ser de naturaleza diversa, donde la evaluación y la definición de la calidad de la experiencia del usuario es el elemento central.

Esto significa planificar recursos y dar respuesta formal y técnica a las necesidades derivadas de un determinado encargo. Con este objetivo se trabajará el proyecto abordando las fases características del proceso de diseño de servicios: *Research* (Reconocimiento de actividades en primer y segundo plano; Interacción con el usuario; toma de datos); *Costumer Journey* (Prototipado, Identificación del Usuario); *Ideation* (Visión/revelación, Declaración de singularidad); *Storyboard* (Definición del perfil de Usuario "Persona", estudio y seguimiento de éste en espacio, tiempo y actividad para definir un modelo); *Service Blue-Print* (Ecosistema: mapa integral de actores, valor y actividades; Escenario: Hipótesis en el mundo real); y *Touch points* (Identificación y definición de puntos de contacto).

Además, se hará referencia a estratégicas del diseño como: *system design for sustainability*, *user and social innovation*, métodos de investigación contextual, *design futures (trends, foresight and intuition)*, artes aplicadas y prototipado, diseño de eventos, escenografía y ambientación espacial.

Como asignatura introductoria a la **mención en diseño de servicios** es importante recalcar algunos de los **objetivos** propios de la mención a la que introduce como: describir y aplicar al diseño de servicios sus procesos específicos; reconocer el usuario y su experiencia como elemento central del diseño, conocer las tendencias plásticas y las profesiones implicadas en el diseño de servicios; conocer y aplicar al diseño de servicios las técnicas actuales de diseño, gestión y producción; y conocer e interpretar las tendencias actuales en diseño de servicios.

- **Carácter**: Obligatoria
- **ECTS**: 9
- **Curso y semestre**: 2024/25, 2ºsemestre
- **Idioma**: Castellano e Inglés
- **Título**: Taller de Diseño VI
- **Módulo y materia de la asignatura**: Talleres de Diseño (5)
- **Profesor responsable de la asignatura**: Javier Antón - Responsible Instructor, Service Design Studio
- **Profesores**: Paula Tomás (Jakala) - Visiting Tutor, Service Design; Laura Galluzzo (Pol. Milano) - Visiting Tutor, Service Design Studio.
- **Horario**: Lunes (9:00-13:00 h & 15:30-17:30)
- **Aula**: Aula 1; Taller 6

Sello ApS Web ADI.png

RESULTADOS DE APRENDIZAJE (Competencias)

BÁSICAS

CB01 Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas que favorezcan un contexto de investigación e innovación dentro del campo de estudio.

CB02 Aplicar los conocimientos adquiridos y demostrar la capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos, dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.

CB04 Transmitir información, ideas, problemas y soluciones vinculadas al campo de estudio, tanto a un público especializado como no especializado.

CB05 Desarrollar aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.

GENERALES

CG03 Aplicar la creatividad al diseño por proyectos y al trabajo en equipo.

CG04 Proponer, crear y expresar (material y verbalmente) soluciones concretas a los retos de diseño de la sociedad actual.

CG07 Analizar productos o servicios en relación a las posibilidades tecnológicas y productivas de la industria creativa.

ESPECÍFICAS

CE08 Concebir y definir proyectos creativos aplicados al diseño.

CE09 Integrar los procesos creativos poniendo en relación las distintas disciplinas y artes aplicadas contemporáneas con el diseño.

CE15 Conocer los fundamentos y los criterios de utilidad, ecología y ergonomía de los objetos y su aplicación al diseño.

CE16 Comprender la importancia de las necesidades sociales y las demandas de calidad de vida en su aplicación al diseño.

CE18 Relacionar el conocimiento de los patrones culturales del entorno con las responsabilidades sociales del diseñador.CE20 Ejercer la crítica en el mundo de las artes aplicadas y el diseño.

CE20 Ejercer la crítica en el mundo de las artes aplicadas y el diseño.

CE21 Analizar y reflexionar sobre los componentes de la personalidad humana (biológico, afectivo, psíquico, espiritual) y su relación con el diseño creativo.

CE25 Conocer los procedimientos de control y coordinación de equipos profesionales en el trabajo de proyectos integrados de diseño.

PROGRAMA

El programa docente de la materia se construye en torno a la realización por parte de los estudiantes de un único **proyecto** enmarcado en una estrategia coordinada multidisciplinar. El desarrollo de tales proyectos es seguido por el profesorado, que orienta al alumno mediante revisiones y sesiones críticas en el taller, habitualmente individualizadas, y, en ocasiones, también colectivas.

El proyecto contará con una duración de tres a cuatro meses. En este proceso se contará con la participación de uno o más profesores invitados, referentes y expertos en la materia sobre la cual verse el propio proyecto.

Durante las semanas de trabajo proyectual, el equipo docente determinará una serie de hitos en forma de críticas, presentaciones o entregas. Las **etapas** relativas a estos hitos se desarrollarán tanto individualmente como en grupo, dependiendo de cada caso, prestándose especial atención al desarrollo de las capacidades intelectivas, gráficas, el pensamiento creativo y la metodología. El enfoque de todos los trabajos se vertebrará fomentando su complementariedad y coordinación con el carácter unitario del proyecto conjunto.

Al final de cada etapa, el alumno presentará su trabajo en formato de exposición pública. Siguiendo este formato, entregará y expondrá sus análisis gráficos, modelos o prototipos al tiempo que explicará oralmente las motivaciones creativas y el proceso de desarrollo que le han conducido al resultado concreto. En este sentido, no sólo será relevante la explicación del resultado final, sino también la del proceso seguido y su argumentación narrativa; ya que es competencia de esta asignatura que el alumno aprenda a dominar el funcionamiento de los mecanismos y estrategias creativas que implica la realización de un proyecto diseño con la máxima profundidad posible.

A lo largo de todo el semestre los profesores de la asignatura asignarán a los alumnos diversos ejemplos de diseño de reconocida calidad o interés para su estudio analítico y exposición pública al resto de la clase y realizarán un **mapa de Diseño de Servicios** desde distintos aspectos, así como un **mapeado de las habilidades duras y blandas** de cada estudiante, junto con el análisis y presentación de casos de estudio. Esta sección se conoce como los *1 Minute Talks*.

En tales exposiciones se buscará explicar el proceso creativo que llevó al creador concreto a diseñar el producto, servicio o colección de moda pertinente; así como su importancia y contribución en el marco de la Historia. Se pretende con ello que el estudiante se familiarice con una serie de diseños de relevancia, enriquezca su cultura y bagaje personal, y, sobre todo, comprenda cómo algunas figuras de referencia en el campo del diseño han procedido cuando se enfrentan a ejercicios de diseño.

En paralelo al desarrollo pormenorizado del proyecto, se plantean trabajos específicos que garanticen la progresiva adquisición de conocimientos y competencias, integrados siempre en el plan formativo de cada curso y del grado en su conjunto. Este proyectos o ejercicios de breve duración permitirán al alumno desarrollarse intensivamente, en un breve periodo de tiempo, en disciplinas de reconocida relevancia para con la temática

Los tres proyectos comparten la metodología docente la enseñanza por proyectos integrados. Así, los objetivos que se pretenden alcanzar son:

- **Objetivos Generales** del trabajo por proyectos a evaluar.

1. Formar competencias —integración del saber hacer en el saber y en el saber ser.
2. Resolver problemas contextualizados.
3. Construir la realidad en su complejidad.

- **Objetivos particulares** del trabajo por proyectos a evaluar.

1. Ser analítico, proactivo, reflexivo, significativo, comunicador
2. Aprender nuevas técnicas y aptitudes
3. Aprender a investigar, ser recursivo, madurar formación técnica y aprender a exponer/ vender una imagen, un producto.
4. Aprender a elegir, adaptar y aplicar una metodología.
5. Fortalecer las competencias o riquezas transversales

- **Metodología** de trabajo para la docencia.

1. Método de Preguntas.
2. Simulación de Juego.
3. Método de casos.
4. Juego de Roles.
5. Exposición.
6. Lluvia de Ideas.
7. Panel de discusión.

Los alumnos irán trabajando, pautadamente en la selección y clasificación de sus trabajos, así como de aquellas referencias que le resulten de relevancia para el mejor entendimiento de su trayectoria. Este compendio documental —***portfolio***—, será motivo de evaluación, presentación y exhibición al final del curso. Asimismo, se recomendará al alumno la constante actualización y disponibilidad de su borrador, pudiendo ser requerido para las posibles sesiones de tutoría.

Junto con la realización del proyecto y la elaboración del portfolio personal, la asignatura también cuenta con otras actividades complementarias como son: viajes y visitas, y sesiones formativas sobre ***Design Thinking***. Una vez más, se pretende que el alumno adquiera los mejores recursos, herramientas y estrategias para afrontar las distintas tareas creativas que realizará como estudiante y, más tarde, como profesional del diseño.

Se realizarán, en coordinación con otras asignaturas, distintos **viajes y visitas** a centros o lugares de gran interés: Museos, Centros de estudio de Arte y Diseño, Talleres de artistas de reconocido prestigio, Talleres de modistas, *Showrooms,* eventos u oficinas de referencia en el campo del diseño, en cualquiera de sus modalidades.

El enfoque “táctico”, metodológico, los objetivos particulares del taller de diseño obligan a una necesaria y profunda inmersión desde el análisis, en tres aspectos fundamentales en lo que al campo del diseño de Servicios se refiere.

a. Conocimiento de la **estructura** constitutiva de un servicio.

b. Reconocimiento y análisis pormenorizado de cada uno de los **elementos** que permiten el entendimiento preciso y la determinación de un servicio[1]:

- 1. Actividades en primer plano y actividades en segundo plano del servicio

- 2. Proceso interactivo del cliente con el servicio.

Herramienta que permite la representación grafica/visual de cómo el usuario de un servicio percibe las fases anteriores y posteriores a la interacción con un servicio.

Herramienta que permite a posteriori visualizar, entender (y dar a entender) y refinar el diseño de un servicio.

- 3. Proceso investigador para el diseño

Métodos de toma de datos, entrevistas, observación.

Inspiraciones, Análisis de la información recogida, orientación de proceso de diseño

Reconocimiento/descubrimiento de necesidades, establecimiento de conexiones, evaluación.

- 4. Prototipado de la experiencia del servicio que ayude a su entendimiento.
- 5. Centralización del diseño en el ser humano: entender al usuario.
- 6. Visión/Revelación.

Exposición sintética que resume el aprendizaje fundamental extraído, basado en el estudio analítico y lectura de patrones/repeticiones/respuestas características obtenidas en la investigación.

- 7. Declaración de singularidad

Exposición concisa que subraya el valor diferenciador/único que proporciona el servicio.

Debe apuntar los usuarios tipo a los que va dirigido.

- 8. Persona

Identidad ficticia que condensa y representa a un grupo de usuarios para el que se está diseñando un servicio. Es la representación de un segmento de usuarios a través de su arquetipo.

- 9. Modelo de servicio

Herramienta analítica que permite mapear procesos y actores en detalle a través del tiempo. Consiste en el estudio-seguimiento del usuario y su interacción con el servicio atendiendo a: espacio (actividades en primer plano o en segundo plano), tiempo (antes, durante y después de su interacción con el servicio) y tipo de relación/interacción con los agentes participantes.

- 10. Ecosistema del servicio

Mapa integral que muestra los actores que toman parte, su rol especifico, el valor producido o intercambiado, la actividad económica (monetaria) asociada y la información de la interacción entre las partes.

- 11. Escenario

Narrativa de la hipotética experiencia del usuario en el mundo real.

Historias breves de personas y actividades que describen el uso típico del servicio centrándose en los objetivos, las acciones y los objetos relativos a éste.

- 12. Puntos de contacto

Cualquier punto de contacto entre el usuario y el proveedor (del servicio, producto o experiencia) antes, durante y después de la transacción.

c. Conocimiento y análisis crítico de estrategias/**referencias** de servicios tipo (casos de estudio).

En consecuencia, el trabajo proyectual guiado se plantea como campo para la exploración, el manejo y la evaluación de los conocimientos adquiridos en el las fases de aprendizaje. Con la realización de un **proyecto** se trabajará y evaluarán los conocimientos adquiridos así como la capacidad para su uso y aplicación por parte del alumno, teniendo como objetivo principal la mejora de un servicio dado. En este proceso se valorará la correcta identificación de la estructura del servicio, el dominio de los elementos particulares en cada caso y su implementación en el proceso tanto de planteamiento de la propuesta como en el proceso de desarrollo.

- Etapas del proyecto de Diseño de Servicios

1. Investigación/Toma de Datos/ Estudio del contexto

2. Proceso interactivo del cliente con el servicio

3. Ideación

4. Representación gráfica y secuencial de la Narrativa

5. Definición del Modelo de Servicio

6. Definición de los puntos de contacto

Los trabajos/seminarios/*workshops*planteados en paralelo al desarrollo del proyecto, abordan aspectos integrados relativos al proyecto, y suponen un refuerzo en cuestiones relevantes al diseño de servicios.

[1]*Front-stage and backstage activities, Costumer Journey, Design Research, Experience prototyping, Human central design, Insights, Onlyness statement, Persona, Service Blue Print, Service Ecosystem, Scenario, Touch points*

ACTIVIDADES FORMATIVAS

METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	
Clases prácticas por proyectos en el taller, presenciales. 60 horas/semestre	Revisión del trabajo y del desarrollo de los ejercicios en el taller por parte de los profesores, con el fin de orientar y guiar al alumno en el proceso creativo del diseño. Se hará hincapié en la consolidación de estrategias creativas y su correcta aplicación, así como en el manejo de ejemplos y referencias hasta llegar al prototipado final.
Clases magistrales, presenciales. 15 horas/ semestre	Clases expositivas impartidas por los profesores de la asignatura, con la finalidad de establecer las bases conceptuales que vertebran los ejercicios. Igualmente, clases destinadas a analizar y presentar casos prácticos de referencia.

Seminarios 6 horas/ semestre	Seminarios, conferencias y charlas complementarias, impartidas por profesores invitados, diseñadores o expertos, sobre temas teóricos o trabajos profesionales relacionados con los distintos temas y ejercicios que se abordan en la asignatura.
Sesiones críticas y análisis de los trabajos, presenciales. 45 horas/ semestre	Presentaciones en formato de exposición pública de los distintos diseños realizados en el taller, así como del proceso creativo que ha conducido a tales diseños. Comentarios críticos y valoraciones de los distintos profesores.
Tutorías 2 horas/ semestre	Charlas personales con un profesor de la asignatura para la orientación académica y personal del alumno. Consulta de cuestiones referentes a la asignatura o a ámbitos transversales a las distintas asignaturas a los profesores correspondientes.
Estudio y trabajo personal del alumno 97 horas/ semestre	Estudio personal imprescindible para el correcto desarrollo del proyecto que se realiza en el taller: tanto consulta y lectura de fuentes disciplinares e históricas como análisis de casos de estudio y diseños relacionados, que servirán de referencia para el ejercicio.

EVALUACIÓN

CONVOCATORIA ORDINARIA

Sistema de evaluación

El proyecto desarrollado durante cada semestre se valora de forma continua: a través de sesiones críticas en el espacio de estudio. Durante las revisiones críticas, el trabajo del alumno será juzgado constructivamente por los tutores y los propios alumnos, descubriendo, corrigiendo y potenciando los valores de diseño del trabajo expuesto, explicado y exhibido.

El proyecto tendrá un conjunto de entregas parciales evaluables por el profesorado y concluirá con una entrega final y su posterior presentación. Cada una de las entregas tendrá una aportación mínima de documentación gráfica y escrita como requisito fundamental para su evaluación, que se especificará en función de cada fase del proyecto.

Las correspondientes presentaciones se harán en formato de exposición pública, donde el alumno explicará oralmente las motivaciones creativas de su diseño, el proceso y las herramientas que ha seguido para su desarrollo y las implicaciones del resultado final.

Todos los ejercicios deberán ser entregados, salvo excepciones justificadas, en la fecha y hora indicadas. La evaluación de cada proyecto, que será contrastada entre los distintos profesores de la asignatura y, además, con el profesor invitado que haya participado en el ejercicio concreto, responderá a los siguientes criterios, coincidentes con las fases habituales en todo proceso creativo:

Universidad de Navarra

Todos los ejercicios deberán ser entregados, salvo excepciones justificadas, en la fecha y hora indicadas. La evaluación de cada proyecto, que se comparará entre los distintos profesores de la asignatura y, además, con el profesor invitado que haya participado en el ejercicio específico, se ajustará a los siguientes criterios, coincidentes con las fases habituales en todo proceso creativo:

Captura de Pantalla 2024-01-09 a las 19.22.09.png

En la calificación final de cada semestre se computará la evaluación obtenida en el proyecto, así como el interés, participación y esfuerzo del estudiante en el trascurso de la asignatura.

	EVALUACIÓN FINAL
ASISTENCIA, ACTIVIDADES Y CONFERENCIAS RELACIONADAS CON LA ASIGNATURA	20%
NOTA DEL PROYECTO	60%
DEFENSA ORAL DE LOS TRABAJOS	20%

Para obtener el aprobado de la asignatura la calificación global resultante de la tabla anterior debe cumplir todas las condiciones siguientes:

1- La calificación ponderada del proyecto se computará como mínimo a partir de un 5,0 sobre 10.

2- Asimismo, se considera obligatoria la asistencia al 80% del horario de clases previsto, como mínimo.

3- La Revisión final deberá ostentar una calificación de aprobado (igual o superior a 5,0 puntos sobre 10).

CONVOCATORIA ORDINARIA

Si el alumno no hubiera aprobado la asignatura en la convocatoria ordinaria, es decir, haber obtenido 5.0 sobre 10, tendrá que realizar el proyecto extraordinario de junio. La fecha del proyecto será establecida en función del calendario académico. No obstante, el proyecto se plantea de la siguiente manera: dos semanas antes de dicha fecha se facilitará el enunciado del ejercicio a desarrollar. Diez días laborales después el alumno deberá presentar en exposición pública el proyecto en cuestión. El resultado de la calificación final saldrá de:

Captura de Pantalla 2024-01-09 a las 19.23.52.png

Para obtener el aprobado de la asignatura en la convocatoria extraordinaria la calificación global resultante será de 5,0 sobre 10 puntos totales.

Tal y como recoge la Normativa general de Evaluación de la Universidad de Navarra aprobada en mayo de 2019, “Los alumnos de grado que lo soliciten podrán ser evaluados en la convocatoria extraordinaria, aunque hayan superado la asignatura en ese curso. Para ello deberán solicitar ser incluidos en el acta al menos cinco días antes del comienzo del periodo de

exámenes de esa convocatoria. La calificación final de la asignatura será la de la convocatoria extraordinaria, incluso aunque sea inferior que la obtenida con anterioridad".

Por lo tanto, la calificación obtenida en la convocatoria extraordinaria será la válida, independientemente de la obtenida en la convocatoria ordinaria, pudiendo incluso el alumno no superar la asignatura si suspende o no se presenta.

HORARIOS DE ATENCIÓN

D. Javier Antón (jantonsa@unav.es)

D. Aitor Acilu (aacilu@unav.es)

- Despacho: B1102 Edificio de Arquitectura. Tercera Planta.
- Los profesores atenderán a los alumnos siempre con cita previa por correo electrónico

BIBLIOGRAFÍA

BURCKHARDT, Lucius, *Design is invisible*, Birkhäuser, (1980) 2017 Localízalo en la Biblioteca impreso y electrónico

PENING, Lara, *An introduction to Service Design: Designing the invisible*, Bloomsbury Visual Arts, 2018. Localízalo en la Biblioteca impreso Localízalo en la Biblioteca electrónico

POLAINE, Andy, LØVLIE, Lavrans, *Service design from insight to implementation,* Rosenfeld Media, 2013. Localízalo en la Biblioteca

REASON, Ben, LØVLIE, Lavrans,*Service Design for Business: A Practical Guide to Optimizing the Customer Experience,* Wiley, 2015. Localízalo en la Biblioteca impreso Localízalo en la Biblioteca electrónico

SAFFER, Dan,*Designing for Interaction: Creating Innovative Applications and Devices,* New Riders, 2009. Localízalo en la Biblioteca

STICKDORM, Marc, SCHNEIDER, Jacob, *This is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases,* Wiley, 2012. Localízalo en la Biblioteca

STICKDORM, Marc, LAWRENCE, Adam, SCHNEIDER, Jacob, HORMESS, Edgar, *This is Service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World,* O'Reilly Media, 2016. *Localízalo en la Biblioteca*

Filmografía

HEGEMAN, Jamin, "So you want to be a service designer".

https://www.youtube.com/watch?v=bA_gnQqjmz4

MAGER, Brigit, "Introduction to Service Design - What is Service Design?".

https://www.youtube.com/watch?v=f5oP_RlU91g

STICKDORN, Marc: Service Design Thinking

https://www.youtube.com/watch?v=LUsjjOtAwcs

Universidad de Navarra

Referencias On-line.

Service Design Tools | Communication methods supporting design processes The open collection of tools and tutorials that help dealing with complex design challenges.