



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CHILE



Duoc UC 

PRODUCTO N°1

# Oportunidades para el diseño de servicios en el territorio

16PAEI-68060

---

Directora Proyecto: Katherine Mollenhauer

Coordinadora de Proyecto: Paula Wuth

Profesionales: Bernardita Figueroa  
Rocio Salvatierra  
Mariluz Soto  
Mercedes Rico

Proyecto apoyado por

**CORFO** 



gob.cl

## Introducción

- pág. 5** — **1. Los territorios del PAEI.**
- 1.1. La Serena, Coquimbo
  - 1.2. Concepción, Biobío
- pág. 9** — **2. Construcción de los desafíos desde el territorio**
- 2.1. La Serena, Coquimbo
  - 2.2. Concepción, Biobío
- pág. 16** — **3. Consideraciones para el ajuste metodológico del proyecto.**
- 3.1. Consideraciones para el curso de Diseño de Servicios
    - 3.1.1. Consideraciones para el curso en La Serena
    - 3.1.2. Consideraciones para el curso en Concepción
  - 3.2. Consideraciones para el III Congreso de Diseño de Servicios en sus versiones regionales
  - 3.3. Consideraciones para la publicación “Creando valor para el diseño de servicios”
  - 3.4. Consideraciones para el diseño de la plataforma Comunidad Diseño de Servicios Chile

El presente informe se enmarca en el proyecto “Diseño de Servicios y Territorio: transferencia y empaquetamiento de metodologías que cristalizan, generan y detonan innovaciones locales de alto impacto” (16PAEI- 68060), financiado por el Programa de Apoyo al Entorno para el Emprendimiento y la Innovación (PAEI) de CORFO y co-ejecutado con DUOC UC.

Este proyecto ha tenido por objetivo detonar las potencialidades productivas a través de la transferencia y la difusión de metodologías de Diseño de Servicios —como herramienta para la creación de valor— a los actores que constituyen el ecosistema de innovación y emprendimiento: empresas, universidades, institutos profesionales e instituciones públicas. El foco territorial de este proyecto han sido las regiones del Biobío, Coquimbo y Metropolitana.

El proyecto ha considerado el desarrollo de cinco componentes a través de sus productos:

Componente nº1: Articulación y coordinación de los actores del sector servicios y de sus intereses con el fin de determinar el foco del proyecto, a través del informe de “Oportunidades para el Diseño de Servicios en el Territorio”;

Componente nº2: Transferencia de la metodología pertinente de Diseño de Servicios al proyecto a través del “Curso de introducción al Diseño de Servicios”;

Componente nº3: Empaquetamiento metodológico pertinente respecto a las necesidades, oportunidades e intereses del ecosistema atendido, a través de la publicación “Creando valor a través del Diseño de Servicios”;

Componente nº4: Construcción de la “Comunidad Diseño de Servicios Chile” a través de una plataforma digital que permita difundir el proceso y los resultados entre los actores que han participado en el proyecto;

Componente nº5: Difusión de las metodologías de Diseño de Servicios a través del 3er Congreso de Diseño de Servicios con sede en Santiago y en las regiones atendidas;

El presente informe “Oportunidades para el Diseño de Servicios en el Territorio” -que corresponde al producto nº 1 del proyecto- tiene por objetivo específico comprender las variables territoriales relacionadas con una potencial capacidad de innovación en Diseño de Servicios a través de la identificación de los intereses, necesidades, oportunidades y contingencias de los actores relevantes del emprendimiento y la academia, en el país.

El plan de trabajo consideró 2 etapas:

### **Etapas 1 - Vinculación con actores de regiones**

Esta etapa consideró dos reuniones remotas con representantes del sector público, la academia y la industria.

La primera reunión comenzó con la socialización del proyecto y resolución de dudas, donde los participantes conocieron en detalle el proyecto -sus objetivos, etapas, resultados y actores involucrados- e interactuaron entre ellos y con el equipo en Santiago, con el propósito de alinear expectativas, visiones e inquietudes sobre el alcance del proyecto. Luego, se continuó visualizando posibles temáticas a abordar, las cuales debían estar alineadas tanto con la estrategia regional como con lo que los actores locales lograban identificar según su experiencia trabajando en el territorio. Por último, se acordó que cada participante debería llegar a la próxima reunión remota con una propuesta para abordar en el curso.

La segunda reunión se dividió en dos partes: la primera consistió en entender la visión de los distintos actores, planteando preguntas como: ¿Cuáles son las preocupaciones en la línea de Fomento Productivo? ¿Qué experiencias han tenido? ¿Dónde el DS puede ser un aporte? ¿Cuáles son las necesidades u oportunidades de negocio donde el DS puede generar valor?; la segunda parte, se enfocó en definir cómo se construirán los desafíos en la siguiente etapa.

Esta etapa finalizó con la definición de posibles temáticas a abordar en el curso.

### **Etapas 2 - Construcción de Desafíos en regiones y Conceptualización de la Comunidad**

Esta etapa consideró 2 sesiones presenciales con representantes del sector público, la academia y la industria.

El propósito de ambas instancias fue lograr definir de manera colaborativa los desafíos que se abordarían en el curso durante los próximos meses.

La primera sesión comenzó con la presentación del proyecto “Diseño de Servicios y Territorio” y continuó con una Introducción al Diseño de Servicios. Luego se realizó una actividad práctica para definir los desafíos regionales que se trabajarían durante el curso. Para facilitar el proceso, se utilizaron tres instrumentos: 1) Mapa de actores; 2) Mapa del territorio y sus potencialidades; 3) Ficha de construcción del Desafío.

La segunda sesión comenzó con la explicación del concepto de Comunidad y su ejemplificación mediante casos concretos. Luego, se realizó una actividad práctica para definir la “súper comunidad” y definición colaborativa de lo que se entiende por Diseño de Servicios. Los resultados de esta actividad fueron procesados e incorporados en el producto n°4 de proyecto “Plataforma Comunidad Diseño de Servicios Chile”.

Esta etapa finalizó con la primera definición de los desafíos de las regiones y con una primera aproximación sobre la definición de la Comunidad Diseño de Servicios Chile.

Los dos Encuentros realizados en la región de Coquimbo tuvieron lugar en las dependencias de Universidad de La Serena (ULS), ubicada en Amunátegui 851, La Serena y contaron con la participación de 17 personas.

Los dos Encuentros realizados en la región del Biobío se desarrollaron en las dependencias de DUOC UC ubicado en Paicaví 3280, Concepción, y contaron con la participación de 13 personas.



*Imágenes 1 y 3 - Encuentros Concepción.  
Imagen 2 - Encuentros La Serena*

## 1.1. La Serena - Coquimbo

La Estrategia de Desarrollo Regional (ERD) de Coquimbo declara la siguiente Visión estratégica de desarrollo al 2020:

“La Región de Coquimbo, tiene una localización privilegiada y un medio natural de características únicas, destacando su alta biodiversidad y sus cielos puros y estrellados. Con una identidad regional vinculada a un territorio de valles, montañas, interfluvios y bordemar ensalzados en la poesía de Gabriela. La minería, la agricultura, la pesca y acuicultura, los servicios, el turismo y la producción de energía son sus principales sostenes. Ofrece una calidad de vida excepcional derivada de un uso racional de los recursos naturales y de un crecimiento económico sostenido diversificado y centrado en las personas. Es un territorio integrado, abierto y conectado al mundo, socialmente inclusivo y cohesionado, sus habitantes están fuertemente orientados a la innovación y al emprendimiento y sus niveles de participación aseguran una administración regional basada en el buen gobierno”<sup>1</sup>

El presente proyecto se plantea desde una mirada territorial e incorpora dentro de los contenidos del curso una sección dedicada a entender cómo se diseña considerando el territorio. El Diseño de Servicios trabaja desde tres miradas: usuario, organización y negocio; lo que se relaciona con el crecimiento económico sostenido y diversificado y el foco en las personas. Este último punto, además, consiste en uno de los pilares del Diseño de Servicios que se relaciona con el Diseño Participativo, otro pilar del Diseño de Servicios; el cual resulta pertinente con la ERD que define la participación ciudadana y el buen gobierno como un eje primordial y permanente de la Estrategia.

En la ERD de Coquimbo se ha optado por integrar dos enfoques -aparentemente antagónicos- para definir una

estrategia de acción en materia de desarrollo: centrar las acciones en las personas o centrarlas en los territorios; partiendo de la premisa que muchas de las dificultades que enfrenta la población no solo se asocian a la ausencia de oportunidades sino que también a las condiciones del medio en que ellas se desenvuelven. Por lo tanto, este proyecto se vincula directamente con la forma en que se está abordando la estrategia regional, ya que por un lado se enfoca en las personas -pilar propio del Diseño de Servicios- y por otro lado, se enfoca en el Diseño para el Territorio; entregando técnicas e instrumentos que permiten llevar a cabo dicha labor, durante todo el tiempo de ejecución del proyecto y especialmente del curso impartido en la región.

Los lineamientos definidos en la EDR se dividen en dos grupos, el primero apunta a buscar un mayor equilibrio y sustentabilidad del territorio regional; y el segundo postula una búsqueda de una mayor igualdad y cohesión social para reducir las brechas sociales, económicas, ambientales y culturales, a través de políticas sectoriales aplicadas al conjunto de la región.

En el primer caso, el Diseño de Servicios y su enfoque holístico, propone entender los desafíos desde diversas aristas que permiten, por un lado, asegurar el equilibrio entre los distintos elementos que componen una propuesta y, por otro lado, ser pertinentes y alineada con los actores regionales y el ecosistema local.

En el segundo caso, el Diseño de Servicios -y la metodología propuesta para desarrollar este proyecto- se plantea como una herramienta para el levantamiento de oportunidades y necesidades (needfinding), lo que permite contar con materia prima relevante para el desarrollo de proyectos en la región.

<sup>1</sup> Estrategia Regional de Desarrollo: Región de Coquimbo al 2010.

La Estrategia Regional de Innovación<sup>2</sup> (ERI) nace con la ambición de impulsar en la región de Coquimbo un proceso participativo compartido entre las instituciones públicas y la iniciativa privada, dirigido a impulsar la utilización y rentabilización de la innovación por parte de las empresas de la región.

La ERI Coquimbo está definida sobre 4 ejes estratégicos:

Eje Estratégico 1 - Articular territorialmente redes de agentes y empresas para el desarrollo y aplicación de la I+D+i.

Eje Estratégico 2 - Promover una economía de desarrollo sustentable basada en el conocimiento.

Eje Estratégico 3 - Promover una sociedad creativa, innovadora y competitiva.

Eje Estratégico 4 - Propiciar la interacción de las universidades con los actores de la Estrategia Regional de Innovación, en el marco de la gobernanza establecida en la región, promoviendo un desarrollo de la institucionalidad pública en materia de innovación.

El presente proyecto utiliza la participación como pilar transversal del proceso y propone vincular al ecosistema de innovación compuesto por el sector público, sector privado y la academia; mediante el uso de la metodología de Diseño de Servicios, sus técnicas e instrumentos. Se propone trabajar de manera colaborativa con los diversos actores de la región, comenzando desde la academia hacia los demás sectores, lo cual se alinea con los ejes estratégicos de la región y donde el diseño de servicio tiene cómo responder en términos efectivos y prácticos.

En la fase 1 del proyecto se realizaron reuniones con diversos actores con el fin de ajustar la metodología y otorgar el mayor grado de pertinencia local posible a la iniciativa. Desde esta perspectiva se conformó un petit comité liderado por el Director de Escuela de Diseño de la Universidad de La Serena (ULS), Prof. Ricardo Baeza, quien convocó a sus pares del Instituto Profesional Santo Tomás, Prof. Gabriela Vargas y del INACAP, Prof. Daniel Olguin. También asistió Diego López, ejecutivo de CORFO Región de Coquimbo.

Este Petit Comité, discutió acerca de la pertinencia de trabajar en el sector turismo, por la relevancia que este tiene para la ciudad de La Serena y para la región de Coquimbo en general. Estas sesiones por skype se llevaron a cabo los días 26 de Abril y 3 de Mayo. En estas sesiones remotas, realizadas por skype, hubo consenso en la necesidad de focalizar el trabajo de los talleres del curso de Diseño de Servicios en el sector turismo, ya que era consistente con la ERI y con el trabajo que las unidades académicas llevaban desarrollando desde hacía ya bastante tiempo y con un relativo éxito, por lo tanto, les pareció pertinente aprovechar el capital relacional y social, que cada institución académica tenía.

<sup>2</sup>Estrategia Regional de Innovación Región de Coquimbo.

## 1.2. Concepción - Biobío

La Estrategia Regional de Desarrollo para el periodo 2015-2030 para la región del Biobío mapeó un total de 6 problemas a atender en el periodo por las diferentes iniciativas a realizarse en la región<sup>3</sup>:

- Condiciones sociales y territoriales desfavorables y poco inclusivas.
- Infraestructura limitante y vulnerable.
- Gobernanza débil, sin enfoque sistémico y con bajos niveles de gestión sustentable.
- Insuficiente creación de valor en la producción de bienes y servicios.
- Insuficiente desarrollo de capital humano, capital social y capital cultural.
- Ciudades poco competitivas en un entorno globalizado.

Del total de problemas analizados, los tres últimos son especialmente significativos en el marco del presente proyecto. Estos relevan una oportunidad de colaborar con los objetivos planteados en este PAEI.

En primer lugar, se declara la “insuficiente creación de valor en la producción de bienes y servicios”. Este proyecto, teniendo como uno de sus objetivos catalizar las potenciales de innovación de las regiones atendidas, a través de la generación de bienes y servicios más complejos y de mayor valor agregado, podría colaborar con esta brecha presentada.

Respecto del problema de insuficiente desarrollo de capital humano, social y cultural, este proyecto tiene entre sus componentes la capacitación en temas de innovación en diseño de servicios, la difusión de la innovación en diseño de servicios y la generación de espacios masivos de convergencia entre actores relevantes del país para la innovación en Diseño de Servicios. Las capacitaciones y

espacios de convergencia, vienen a aportar en el desarrollo de capital humano. Esto se refuerza si se considera que las Universidades locales son socias directas del proyecto.

Por último el macro problema “Ciudades poco competitivas en un entorno globalizado” declara que existen oportunidades en torno a la baja oferta de espacios culturales y deportivos, la pérdida de patrimonio y ciudades poco competitivas y con baja calidad de vida. En este problema, el proyecto aporta desde lo que fue finalmente el área de trabajo seleccionada que fue el turismo (ver siguientes apartados).

En el marco de esta Estrategia es que la región del Biobío define además su estrategia regional de innovación. Para su elaboración, primero se definen las principales brechas que fueron detectadas en el diagnóstico sobre innovación en PYMES.

En respuesta a este diagnóstico de la región se establecen los siguientes objetivos estratégicos:

- Objetivo Estratégico 1. Mejorar la competitividad de las PYMES regionales a través del impulso a la innovación.
- Objetivo Estratégico 2. Mejorar las habilidades y actitudes para innovar, de las personas que participan del Sistema Regional de Innovación.
- Objetivo Estratégico 3. Conseguir la colaboración y cooperación entre todos los agentes del Sistema Regional de Innovación. Sobre la base de un sistema generador de conocimiento integrado por 14 universidades, más de 40 Centros Tecnológicos y 12 Instituciones públicas.

<sup>3</sup> Mapa de Problemas Regionales Estrategia Regional de Desarrollo 2015-2030 Región del Biobío.



En relación al presente proyecto, se hizo además una revisión de los objetivos operativos vinculados a esta estrategia, determinándose que existía particular relación con los mencionados a continuación (3 de un total de 7):

- Obj. operativo 1.2: Sistematizar la Innovación en PYMES: las empresas deben planificar la innovación, gestionarse como organizaciones innovadoras y estar permanentemente conectadas a las fuentes de I+D.
- Obj. operativo 2.1: Crear Cultura de la Innovación.
- Obj. operativo 2.2: Entregar a la sociedad, herramientas para que valoren y participen en procesos innovativos, instalando capacidades en las PYMES.

La información anteriormente levantada fue analizada de forma conjunta con el comité regional responsable de proyecto conformado por:

- Pablo Briones - Director Diseño DUOC - Jefe equipo Biobío proyecto PAEI
- Marcelo Cifuentes - Profesor DUOC
- Rodrigo Bastías - Director Diseño INACAP
- Francisco del Despósito - Director Diseño UDD
- Luis Tiznado - Director Diseño Santo Tomás

A través de una primera reunión remota, se estableció la estrecha concordancia que existía entre el proyecto, los problemas declarados en el diagnóstico de la estrategia regional y la ERI confirmándose la pertinencia del proyecto. Los participantes además concordaron en la selección de objetivos operativos.

Posteriormente, se procedió a discutir sobre el potencial ámbito de intervención sobre el cual trabajarían en la región. El comité mencionó la posibilidad de intervenir en 2 campos: actividad portuaria y turismo. Para lo primero, se declaró la

importancia de esta área para el desarrollo de la región y el papel que juega en los ingresos que ésta tiene. La segunda se visualizó como una potencialidad importante pero poco explotada desde la mirada de los servicios. Finalmente el comité optó por trabajar en el ámbito turismo especialmente por 2 motivos:

En el caso del ámbito portuario, se trata esencialmente de un negocio industrial, donde la vinculación se ejerce entre empresas (B to B). En ese marco existían ciertas limitantes de acceso para abordarlo.

El caso de turismo era un caso con fuerte potencial para empatizar con los participantes. Además, la región viene desarrollando diversas iniciativas para promoverlos tales como los programas transforma o la promoción del turismo empresarial.

Dentro del ámbito de turismo se considera que la intervención podría hacerse en alguno de estos sub ámbitos: turismo empresarial, gastronomía patrimonial, rutas, santuarios, viñas, etc.

Debido a que existe una fuerte potencialidad para que este proyecto promueva la formación especializada en Diseño de Servicios de agentes catalizadores, como lo son los profesores universitarios de la región, es que se establece además la figura del monitor. Los monitores serán profesores de las instituciones participantes que estarán a cargo de guiar los procesos de los grupos de trabajo. Para ello se realizó una capacitación para los monitores en torno a la didáctica que se trabajaría durante el curso de diseño de servicios (ver siguiente apartado). En términos logísticos esta figura será el enlace entre los participantes y el equipo a cargo del presente proyecto.

### 2.1. La Serena - Coquimbo

Como parte de la Fase 1 del proyecto, se llevaron a cabo dos Encuentros de detección de oportunidades regionales para el Diseño de Servicios con el mismo Comité, con el objetivo de identificar las potencialidades a abordar durante los curso de capacitación y para levantar información relevante para la creación de la Plataforma de la Comunidad Diseño de Servicios.

La primera sesión se llevó a cabo el día 16 de mayo de 2017 en las dependencias de la Escuela de Diseño de la ULS. En esta sesión se realizó un taller que tenía por objetivo determinar los potenciales ámbitos, oportunidades y desafíos que la región de Coquimbo ofrecía en el contexto del Curso de Diseño de Servicio.

La segunda sesión presencial, la que se llevó a cabo el día 6 y 7 de Junio. En la oportunidad, viajaron Katherine Mollenhauer, Paula Wuth y Mariluz Soto, quienes realizaron las siguiente actividades:

#### Día martes 6/6

- Se realizó un taller de construcción de comunidades
- Se llevó a cabo una visita a terreno para mapear las potencialidades del territorio que podrían ser consideradas para la construcción de los desafíos por parte del equipo ejecutor del proyecto

#### Día miércoles 7/6

- Se constituyó el grupo de monitores conformado por 4 docentes de las instituciones participantes del proyecto.
- Se realizó una capacitación para los monitores en torno a la didáctica que se trabajaría durante el curso de diseño de servicios, se dieron las indicaciones a los monitores para la construcción del desafío los cuales debían ser presentarlos a los participantes del curso en la sesión 1 del taller para su validación.

Los desafíos propuestos para el desarrollo del curso de introducción al diseño de servicios fueron:

**BORDE COSTERO:** desafío asociado a revalorizar la costanera de La Serena entre el Faro y la caleta Peñuelas, especialmente en las épocas del año donde no se reciben visitantes y disminuyen los servicios ofrecidos.

**CENTRO DE LA CIUDAD:** desafío asociado al significado que se le otorga a la plaza de la ciudad de La Serena como kilómetro cero y su conexión con otros lugares icónicos de la región.

**PARQUE JAPONÉS:** desafío asociado a la experiencia vivida por los visitantes del parque japonés, la vinculación con su historia y su potencial como lugar educativo.

**PARQUE PEDRO DE VALDIVIA:** desafío asociado a repensar la experiencia que actualmente viven las personas que visitan el parque, considerando los distintos perfiles de usuarios y las actividades que realizan.

Como parte del primer encuentro, se estableció la línea base sobre el grado de comprensión que el grupo tenía sobre el concepto “diseño de servicio”.

Para ello, y de acuerdo a las metodologías de Diseño de Servicios UC, se realizó un taller y se les solicitó contestar a la pregunta: **¿Qué entendemos por Diseño de Servicios?**

Las respuestas estuvieron orientadas a:

RESPECTO DE LA METODOLOGÍA (CÓMO)	RESPECTO DEL RESULTADO (PARA QUÉ)	RESPECTO DEL SUJETO DE APLICACIÓN (A QUIÉN)
Diseño de la Experiencia Coherencia entre lo dicho y lo hecho Estrategia para optimizar recursos	Reforzar la identidad propia Énfasis en lo local Sinergia Deseo, Experiencia, Satisfacción El diseño de servicios optimizan a la persona natural o comunidad para manejar de manera eficaz un servicio	Dejar un recuerdo más allá de lo económico (afectivo) Entregar, intangible Pensar en la vivencia del usuario (Cómo hacerlo?)

Respuestas de los participantes de los Encuentros.

En segundo lugar, con el objetivo de establecer su opinión respecto del aporte que podría hacer el Diseño de Servicios al desarrollo del territorio en la región de Coquimbo, los participantes contestaron a la pregunta: **¿Cuál es/puede ser el aporte del diseño de servicios al desarrollo del territorio?**

Las respuestas estuvieron focalizadas en:

APORTES EN LAS PERSONAS	APORTES EN TÉRMINOS DE RESULTADOS	APORTES EN CONSTRUCCIÓN DE INTANGIBLES
Situar a la comunidad Fidelización de clientes Capacitación de los actores (mejores trabajos) Fidelizar al cliente (diferenciación)	Reforzar la sustentabilidad Proyectar una comunidad a nivel nacional e internacional Generar empleos Mejorar la calidad de los servicios existentes	Querer nuestro entorno y valorizar más Visualizar con claridad los valores de la región

Respuestas de los participantes de los Encuentros.

Los asistentes que participaron en estas sesiones fueron:

Carla Carvajal - M+E y Universidad Santo Tomás  
Daniel Olguín - Inacap  
Débora Zepeda - M+E y Universidad Santo Tomás  
Evelyn Lostarnau  
Félix Cáceres - Corporación de Turismo de Coquimbo  
Franklin Pincheira - Corporación Regional de Desarrollo Productivo  
José Manuel Aguayo - Universidad de La Serena  
Katherine Manriquez - Universidad de La Serena  
Marcela Flores - Inacap  
Marcelo Valdivia - Inacap  
Maricarmen Torrealba - Inacap  
Pamela Cartes - Universidad de La Serena  
Patricia Cáceres - Corporación de Turismo de Coquimbo  
Ricardo Baeza - Universidad de La Serena  
Rodrigo Carmona - Universidad Santo Tomás  
Victor Campos - Municipalidad de La Serena  
Viviana Arias - Corporación Regional de Desarrollo Productivo

—

Monitores:

Daniel Olguín - Inacap  
Débora Zepeda - M+E y Universidad Santo Tomás  
Gabriela Vargas - Universidad Santo Tomás  
Rodrigo Carmona - Universidad Santo Tomás

## 2.2. Concepción - Biobío

Teniendo como ámbito de trabajo el turismo para la región de Biobío, se procedió a realizar el primer Encuentro de detección de oportunidades regionales para el Diseño de Servicios el día martes 23 de mayo de 2017. Este encuentro consideraba la realización de un taller que tenía por objetivo determinar los ámbitos, oportunidades y desafíos de la región de Biobío y conformar el equipo de monitores que liderará el curso de Diseño de Servicios. Asistieron entonces los miembros del comité regional responsable, 2 académicos seleccionados por institución (para totalizar 8 monitores) y fueron invitados actores relevantes del ecosistema de innovación en diseño y turismo.

La primera actividad consistió en hacer un mapeo de actor/contacto/buenas prácticas locales relativas al tema de turismo que fueron vinculadas de forma geográfica a un mapa del territorio. Posteriormente, y habiendo seleccionado un caso de interés, los participantes debían completar una ficha que contemplaba los siguientes ítems:

- Ámbito
- Sector
- Territorio
- Problema / oportunidad: ¿Qué necesidades/problemas se identifican en el contexto local /territorial y que pueden ser resueltas desde el Diseño de Servicios?
- Usuario/cliente potencial: ¿A quiénes afecta el problema? / - ¿A quiénes involucra la oportunidad?
- Tendencias a considerar: ¿Qué está pasando en el contexto (a nivel global, regional y nacional) que da pertinencia al desafío?

En el caso de Biobío, se establecieron 6 casos con potencialidad de intervención: Rock en Concepción (REC), Rutas de vino (particularmente vinos de patio), observatorio astronómico (Yepún), Biovías, galerías comerciales

tradicionales del centro de Concepción y centros de información turística.

Luego de finalizada esta sesión, se incorpora como actor clave el proyecto Transforma Turismo Arauco, representado por Iván Pérez. La incorporación de este actor viene a potenciar el proyecto debido a que se incorporan actores directamente vinculados con el ámbito turismo en la región (ver listado de participantes al principio del documento) quienes además ponen al servicio del proyecto sus iniciativas.

Así quedan finalmente como desafíos a abordar durante el proyecto los siguientes casos:

CIUDAD REC: desafío asociado al festival Rock en Concepción que busca potenciarlo como panorama con polos gastronómicos dentro del territorio.

RUCA ITINERANTE: desafío busca potenciar una experiencia previa sensorial asociado al Territorio de Arauco.

TREKAN RUPU - Sanación tradicional natural Mapuche: desafío asociado a potenciar las virtudes de las tradiciones y los conocimientos de alimentación ancestral Mapuche.

VINOS DE PATIO: desafío asociado a la difusión de la asociación Vinos de Patio como parte de la ruta enológica y la oferta de vinos del territorio.

YEPUN: desafío asociado al potenciar el observatorio YEPUN ubicado al borde sur del Lago Lanalhue, como un polo de atracción turística que ofrece sesiones de observación, cosmovisión y relato astronómico.

Con el fin de establecer la línea base sobre los conocimientos sobre el diseño de servicios y el territorio de los monitores y actores relevantes del comité, se realiza durante los encuentros un ejercicio separado en 2 partes.

La primera parte consistía en responder a la pregunta: **¿Qué entendemos por Diseño de Servicios?**

Las definiciones fragmentadas de los participantes se pueden organizar en torno a las siguientes categorías:

RESPECTO DE LA METODOLOGÍA (CÓMO)	RESPECTO DEL RESULTADO (PARA QUÉ)	RESPECTO DEL SUJETO DE APLICACIÓN (A QUIÉN)
Diseño emocional Diseño experiencia Comunicación Diseño centrado en las personas Design thinking Proceso Consciente Inter/multi disciplina Aplicación del sentido común Vínculo: consciencia y contexto	Bienestar Facilitar procesos Solución de problemas Determinar Ordenar Dar consistencia a etapas o acciones e interacciones de un servicio Mejoras en la interacción de usuario y proveedor Mejoras en la experiencia Proceso para mejorar la experiencia de la relación entre un proveedor de un servicio y un cliente-usuario Dar pertinencia a un servicio en relación al entorno, comunidad	Intangibles / tangibles Toda la línea de trayectoria: pre > insitu (transacción) > post venta Intangible

Respuestas de los participantes de los Encuentros.

Luego, se obtuvieron los siguientes resultados:

- Proceso proyectual que involucra la experiencia percibida de un sector del mercado o sector público que tiene por objeto mejorar la calidad de las prestaciones y la producción de servicios para usuarios determinados.
- Modelar y configurar a través del diseño la experiencia del servicio.
- Impactar en la calidad de vida de manera positiva a través de metadiseño.
- Planificar para optimizar el proceso de entrega de un servicio para mejorar la experiencia del usuario y el alcance del mismo.
- Disciplina que articula metodologías para obtener resultados innovadores.
- Utilizar las herramientas del diseño aplicados a productos intangibles con la finalidad de agregar valor y mejorar las experiencias de los usuarios.
- Metodología para la configuración y organización de mejores ambientes, procesos, procedimientos y experiencias que mejoren un servicio.
- Diseñar experiencias memorables para usuarios.
- Proceso en el cual se desarrollan estrategias para mejorar la experiencia de usuario frente a un servicio.
- Observar al cliente para desarrollar acciones que impacten en su calidad de vida.

En segundo lugar, y ahora para establecer la línea base sobre cuál es el aporte que podría generar el Diseño de Servicios en el territorio para la región del Biobío específicamente en

el ámbito del turismo, los participantes contestaron a la pregunta: **¿Cuál es/puede ser el aporte del diseño de servicios al desarrollo del territorio?**

APORTES EN TÉRMINOS DE PROCESO	APORTES EN LAS PERSONAS
<p>Facilitar procesos: optimizar recursos</p> <p>Permite ejecutar procesos de manera planificada y estratégica realzando la identidad local</p> <p>Integrar - Unificar</p> <p>Soluciones pertinentes</p> <p>Potencia / comunica / transparente /</p> <p>Planificar y organizar lo que compone un servicio</p> <p>Optimización de procesos y procedimientos</p> <p>Acelerar nuevas oportunidades de negocios</p>	<p>Pone en valor / capital humano / talentos</p> <p>Fidelización de clientes</p> <p>Capacitación de los actores (mejores trabajos)</p> <p>Fidelizar al cliente (diferenciación)</p>
APORTES EN TÉRMINOS DE RESULTADOS	APORTES EN CONSTRUCCIÓN DE INTANGIBLES IDENTITARIOS
<p>mejorar la experiencia de usuarios en servicios turísticos</p> <p>Mejores experiencia de servicio (más turistas, más trabajos)</p> <p>Descentralización</p> <p>independencia territorial</p> <p>Vivir experiencias para fidelizar al cliente</p> <p>Mayores recursos gubernamentales</p> <p>mejorar la calidad de vida</p> <p>Aporte, agregación de valor generando diferenciación y competitividad local a sectores industriales y organizaciones públicas</p> <p>mejoramiento del vínculo usuario / cliente / empresa</p> <p>Nuevas experiencias</p> <p>Permitir la activación de nuevas áreas de servicios</p> <p>Identificar, desarrollar y potenciar las áreas productivas tangibles e intangibles de la región</p>	<p>Elaborar un discurso identitario que permita explotar el potencial creativo</p> <p>Valoriza oficios, patrimonio, tradición</p> <p>Definir identidad regional local</p> <p>"identidad local"</p> <p>Retratar mejor la oferta haciéndola comprensible y por tanto fomentando el encadenamiento</p>

Respuestas de los participantes de los Encuentros.

Los asistentes que participaron en estas sesiones fueron:

Pablo Briones - DUOC -  
Marcelo Cifuentes - DUOC  
Rodrigo Bastías - INACAP  
Francisco del Despósito - UDD  
Luis Tiznado - Santo Tomás.  
Pablo Melzer - DUOC  
Carolina Huilcamán - UDD  
Daniela Cartes - UDD  
Ana Paula Leiva - Santo Tomás  
Juan Reyes - Santo Tomás  
Alejandro Palma - Presidente Gremio de industrias creativas  
de Concepción  
Carolina Godoy - SERNATUR Biobío  
Rodrigo Mena - SERNATUR Biobío

—

Monitores:

Marcelo Cifuentes - Duoc UC  
Pablo Melzer - Duoc UC  
Carolina Huilcamán - UDD  
Daniela Cartes - UDD  
Ana Paula Leiva - Universidad Santo Tomás  
Juan Reyes - Universidad Santo Tomás.



## 3.1. Consideraciones para el Curso de Diseño de Servicios

Las consideraciones para cada territorio fueron definidas de acuerdo a lo siguiente:

### 3.1.1. Consideraciones para La Serena

A partir del trabajo realizado durante las sesiones remotas y las sesiones presenciales de la Fase 1, se definió que:

- El foco del curso estaría en el sector turismo, y que por razones de logística, los desafíos se levantarían en el contexto de la ciudad de La Serena, facilitando la aplicación en las etapas de needfinding y testeo de la metodología.

- Los desafíos considerarían el capital relacional que tenían las instituciones de educación superior participantes. Cada una de ellas había realizado numerosas intervenciones, la cuales dejaban algunos aprendizajes útiles para el curso de diseño de servicios.

- El curso se llevarían a cabo en las dependencias de la Escuela de Diseño de la ULS, los días miércoles, de acuerdo al siguiente calendario:

Módulo 1: Miércoles 28 de junio de 8.30 a 17.00 h.

Módulo 2: Miércoles 19 de julio de 8.30 a 12.00 h.

Módulo 3: Miércoles 19 de julio de 13.00 a 17.00 h.

Módulo 4: Miércoles 2 de agosto de 9.00 a 12.30 h.

Módulo 5: Miércoles 16 de agosto (sesión virtual)

Módulo 6: Miércoles 27 de septiembre de 9.00 a 12.30 h.

### 3.1.2. Consideraciones para Concepción

El diseño del curso tuvo por consideración diversos elementos que condicionaban su desarrollo. A continuación se presentan los requerimientos que se establecieron en este caso:

- En primer lugar se tomó en consideración que los participantes tenían diferentes grado de conocimiento de Diseño de Servicios. Por una parte, algunos monitores habían realizado en el año 2016, un taller de capacitación en Diseño de Servicios guiado por las profesoras Bernardita Figueroa y Paula Wuth. Estos participantes ya estaban sensibilizados con el tema, conocían las definiciones principales y habían comenzado a aplicar de forma incipiente algunas consideraciones en su docencia. Por otra parte, existía un público, específicamente empresarios turísticos vinculados al programa Transforma Turismo Arauco que nunca habían escuchado de este tema. Así hubo que modelar contenidos y didáctica para que fuesen significativos para toda la audiencia.

- Debido a la vinculación con el programa Transforma Turismo Arauco, algunos de los desafíos preliminarmente establecidos tuvieron que ser cambiados por desafíos propuestos por los empresarios de la zona. Esto permitió dar un grado de realidad y

cercanía a la implementación a las propuestas que pudiesen resultar de los talleres. Cabe resaltar la generosidad que tuvieron los monitores a cargo de los respectivos grupos de cambiar su propuesta inicial para recibir estos casos.

- Se diseñaron sesiones virtuales de corrección de los grupos para poder hacer un seguimiento más acabado de cada uno de los casos.

- En la planificación hubo que considerar que algunos de los participantes se desplazaban desde zonas alejadas de Arauco para asistir al curso. Esto definió algunas consideraciones de carácter logístico para el curso.

- El curso se llevaría a cabo en las dependencias de la Escuela de Diseño del DUOC, de acuerdo al calendario que se presenta a continuación:

Módulo 1: Miércoles 5 de julio de 9.30 a 18.30 h.

Módulo 2: Miércoles 26 de julio de 9.30 a 18.30 h.

Módulo 3: Martes 8 de agosto de 9.30 a 13.30 h.

Módulo 4: Miércoles 23 de agosto (sesión virtual)

Módulo 5: Viernes 8 de septiembre de 15.00 a 19.00 h.

### 3.2. Consideraciones para el 3er Congreso de Diseño de Servicios en sus versiones regionales.

Para el 3er Congreso de Diseño de Servicio en sus versiones regionales se consideraron tres territorios (regiones): Metropolitana, Coquimbo y Biobío. En los últimos dos casos, se definió junto con los participantes de los Encuentros, la manera de construir las versiones en regiones y se conversó sobre las posibles temáticas a abordar en los talleres que dictarían tanto el invitado internacional como los profesionales de la Escuela de Diseño de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Laboratorio de Gobierno y Service Design Network Chile. En ambas versiones se definió mantener la trilogía: sector público, sector privado y academia, relacionada con el ecosistema de innovación y emprendimiento con el cual se trabajaría durante el proyecto.

En el caso de la región de Coquimbo el expositor internacional sería del sector público, acompañado de expositores nacionales del sector privado y de la academia; la decisión se tomó con el propósito de fortalecer el vínculo existente entre el sector público y la región. Por su parte, la región de Biobío contaría con la visita del expositor internacional de la academia, complementado con expositores nacionales del sector privado y del sector público; ya que los académicos de la región habían sido capacitados previamente en Diseño de Servicios, por lo que se buscaría consolidar las capacidades asociadas con la sub-disciplina.

### 3.3. Consideraciones para la publicación “Creando valor para el diseño de servicios”

Para el diseño de la publicación “Creando valor para el Diseño de Servicios” se consideró que ésta respondería a la necesidad de disponer de una publicación sobre Diseño de Servicios en español, la cual expresaría los conceptos claves del Diseño de Servicios y pusiera a disposición una metodología de Diseño de Servicios y sus técnicas e instrumentos. El propósito es hacer accesible dicho contenido rompiendo la barrera del idioma que podría generarse a causa de disponer de literatura que está disponible, principalmente, en idioma inglés.

### 3.4. Consideraciones para el diseño de la plataforma Comunidad Diseño de Servicios Chile

La plataforma es un espacio virtual con tres propósitos principales: el primero, difundir los objetivos, avances y resultados del proyecto; segundo, alojar y promover el encuentro de quienes estén interesados en difundir y promover el Diseño de Servicios con un enfoque profesional y académico; y tercero, articular a la comunidad de profesionales que estén desarrollando conocimiento y experiencias en ésta área.

En este contexto, la plataforma tiene que ser concebida como una comunidad en la que se fomente la interacción de sus participantes para la generación de conocimiento en español y el amplio conocimiento de los alcances del proyecto y el beneficio que representa para el empoderamiento de los actores locales de las regiones cubiertas durante el proyecto.

Para lograr que la plataforma sea una comunidad, es necesario comenzar con una definición clara del Diseño de Servicios que establezca los criterios y delimite el espacio de acción y posibilidades de desarrollo. Esta definición estará sustentada por el contenido de la publicación comprometida en el marco de este proyecto.

Es importante para el proyecto tener una exposición permanente a través de una sección dedicada a compartir la descripción, desafíos, avances y resultados, más allá del tiempo de realización, más bien una vitrina que inspire a otros profesionales a descentralizar el conocimiento y destacar las experiencias que se desarrollan en las regiones del país.

En el marco de este PAEI, durante el 1er encuentro, se realizaron sesiones de trabajo tanto en La Serena como en Concepción, que permitieron en conjunto con los participantes realizar algunos talleres que orientaran el diseño de la plataforma Comunidad Diseño de Servicios Chile. Posteriormente, el equipo ejecutor del proyecto, trabajo sobre la información levantada y definió los requerimientos y recomendaciones para el diseño.

#### Requerimientos y recomendaciones

La comunidad debe ser un espacio gratuito y que fomente la difusión de conocimientos y experiencias en el ámbito del Diseño de Servicios. El objetivo que esté construido sobre una plataforma digital es que diluya las fronteras geográficas permitiendo a profesionales de todo Chile participar y compartir. Al mismo tiempo, ser un espacio que difunda el diseño de nuestro país al resto del mundo, especialmente para aquellos países de habla hispana.

Es fundamental que la plataforma tenga tres secciones de contenido formal para dar a conocer:

- El Proyecto.
- El área de desarrollo, es decir Diseño de Servicios.
- Las actividades que desarrolla el Grupo DS UC.

Estas tres áreas, aunque pueden ser editadas tendrán contenidos que no requieren actualización debido a que son tres pilares fundamentales que dan el contexto y sustento a la plataforma.

Por otra parte existirán dos secciones de contenido dinámico, es decir que será proporcionado y aumentado en relación a la difusión que alcance.

Recursos: es una sección que contendrá inicialmente la publicación "Creando valor a través del Diseño de Servicios" la cual estará disponible para descarga gratuita para todos quienes estén interesados en la metodología y herramientas que contendrá. En esta sección se pueden sumar más contenidos de tipo académico como investigaciones, casos de estudio, etc.

Comunidad: será una sección que crecerá según las interacciones y contenido que compartan sus usuarios. Se desarrollarán dos categorías de usuarios, los embajadores, son los monitores y participantes del curso realizado en el contexto del Proyecto. Además serán los representantes de sus regiones, por lo tanto, también serán difusores de la comunidad e invitarán a otros profesionales y académicos a participar. Los colaboradores, son profesionales y académicos que estén interesados en compartir conocimiento a través de la comunidad para desarrollar una visión de Diseño de Servicios en sus regiones. La diferencia entre ambos usuarios sólo serán las atribuciones concedidas los primeros podrán para editar, aprobar y publicar contenidos propios o de otros, los segundos sólo podrán cargar sus contenidos en la plataforma pero deberán esperar la aprobación de algún embajador. Ambos tendrán un perfil o página personal que contendrá una breve biografía, fotografía y la recopilación de sus textos publicados.

Una de las recomendaciones principales es mantener activa la comunidad a través de la difusión y la invitación de profesionales y académicos para publicar en la plataforma y ser parte de la conversación de Diseño de Servicios en español, desde Chile y hacia el resto del mundo.

---

16PAEI-68060

“Diseño de Servicios y Territorio: transferencia  
y empaquetamiento de metodologías que  
cristalizan, generan y detonan innovaciones  
locales de alto impacto”