

Recorrido de escritorio

Un prototipo a escala, hecho con cartón, piezas o figuras, sobre el que el equipo mueve a los personajes paso a paso para ensayar un servicio de principio a fin.

En inglés

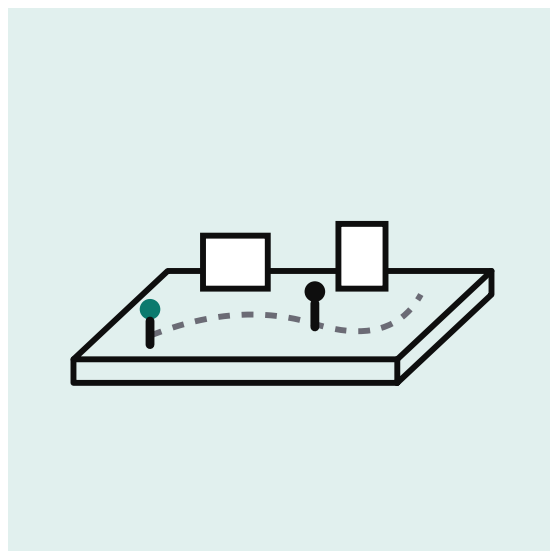
Desktop walkthrough

Origen

Stickdorn, Hormess, Lawrence y Schneider (2018)

Produce

una maqueta del servicio y una lista de cambios



Para qué sirve

Permite ver fallos y momentos críticos de un servicio o un espacio antes de construir nada, con muy pocos medios.

Cómo se hace

1



Montar el espacio y los personajes sobre la mesa.

2



Recorrer el servicio paso a paso, en voz alta.

3



Anotar dudas y fallos, cambiar y volver a jugar.

Aplicaciones en diseño

✓ Úsalo así

Para ensayar un servicio o un espacio con el equipo antes de un prototipo a tamaño real.

✗ Evita

Pulir la maqueta: le quita tiempo a jugar.

👁 Para no caer

Juega también los casos difíciles: una espera, un error, alguien con prisa.

Elementos clave

Barato y rápido

Cartón, piezas de construcción y figuras bastan.

Lo valioso es jugarlo

Se aprende al recorrer el servicio, no al mirar la maqueta.

Todos los papeles

Mueve también al personal y lo que pasa detrás.

Autores y obras

Marc Stickdorn, Markus E. Hormess, Adam Lawrence y Jakob Schneider (2018)

Lo describen entre los métodos para prototipar servicios: compartir una visión de la experiencia completa y probar un concepto de forma barata.

Conexiones

Relacionado con

Bodystorming
Método

Juego de roles
Método

Prototipado
Método

Service blueprint
Artefacto

Fuentes

Fuentes originales

- Stickdorn, M., Hormess, M. E., Lawrence, A. y Schneider, J. (2018). This is service design doing: Applying service design thinking in the real world. O'Reilly Media.
- Stickdorn, M., Hormess, M. E., Lawrence, A. y Schneider, J. (2018). Desktop walkthrough [Método]. This is service design doing. Ver fuente (<https://www.thisisservicedesigndoing.com/methods/desktop-walkthrough>)

Última revisión: 24 de octubre de 2026
