



FACULTAD DE
ARTES Y
HUMANIDADES



MODELO METODOLÓGICO DE APROXIMACIÓN A SISTEMAS PRODUCTO / SERVICIO

Doctora Nancy Mahecha Lagos

Director de tesis: Doctor Alejandro Boada Ortiz

Línea de investigación: Gestión y transmisión del conocimiento

Resumen

Esta tesis aborda la problemática de las soluciones Sistema Producto-Servicio (SPS) en los países emergentes con el objetivo de proporcionar entendimiento de cuáles son los aspectos estructurales a considerar para asegurar su implementación en el contexto socio económico de Colombia. Entendimiento que concluye con un Modelo Metodológico de Aproximación a los SPS. (M.M.SPS) para ser usado en contextos emergentes, objetivo principal de esta investigación.

El estudio se enmarca dentro de la dinámica de la respuesta del diseño al desafío de la sostenibilidad. El aporte de la disciplina se puede entender a través de dos respuestas concretas: la expansión de su ámbito de estudio de artefactos físicos a artefactos sociales y la creación de nuevas áreas de actuación específicas del diseño para la sostenibilidad.

Una de esas nuevas áreas es el Diseño Estratégico para la sostenibilidad el cual plantea cambiar el eje de diseñar soluciones discretas como un producto, un servicio a diseñar sistemas que aportan en la solución de problemas sociales como la salud, educación, cambio climático. Dentro de esta perspectiva de diseño nacen las soluciones Sistema Producto Servicio entendidas como soluciones de diseño de modelos de negocios donde se integra en su oferta productos y servicios, a través de nuevas formas de organización de actores,



FACULTAD DE
ARTES Y
HUMANIDADES



DOCTORADO EN
DISEÑO
y creación

reconfiguración de los roles de cliente e inclusión de consideraciones ambientales y sociales. La investigación teórica y práctica reconoce que pueden ser una poderosa opción para transitar hacia la sostenibilidad.

A través de un profundo ejercicio de investigación teórica, se identificaron los factores críticos de implementación de los Sistema Producto-Servicio, se identificó cuatro metodologías europeas con un potencial de ser implementadas en el contexto de Colombia. A partir de estos resultados se trazó un prototipo de modelo metodológico: para el diseño de las soluciones SPS. El prototipo fue validado con cuatro casos de estudio, realizándose un proceso permanente de retroalimentación teórico – práctica.

Los hallazgos de la investigación se materializan en el modelo teórico propuesto, en aportes teóricos a manera de conclusiones originados en la validación práctica de conceptos, los cuales son útiles para la industrial y la academia. En particular se realizó a lo largo de la investigación una recapitulación y análisis de como diseñar Sistema Productos Servicio en la práctica, identificando nuevos aspectos del diseño y por consiguiente nuevos roles a ser asumidos por los diseñadores como aporte teórico al conocimiento de la disciplina del Diseño.