

El diseño de servicios como contribución al Consultorio Móvil de la Responsabilidad Social de la FULL

Por: Nidia Raquel Gualdrón*
Natalia Hernández Parra**



Fuente: <https://bit.ly/3Xx9rsx>

Las últimas décadas han reconfigurado el rol del diseño y los diseñadores, expandiendo su acción mediante enfoques más estratégicos y sistémicos en beneficio de la sociedad que está en constante cambio. Entre los aspectos que caracterizan esta evolución se destaca su potencial para posibilitar procesos metodológicos de participación en la definición y/o búsqueda de alternativas de solución a situaciones problemáticas que esperamos mejorar, y al rol del diseñador como facilitador quien, por medio de técnicas creativas y del pensamiento visual, aporta en la reconfiguración de relaciones, formas de comunicación y organización de las comunidades con sus recursos disponibles.

* Profesora del Programa de Diseño Gráfico
Facultad de Ciencias de la Comunicación
Fundación universitaria Los Libertadores
nrgualdronc@libertadores.edu.co
<https://orcid.org/0000-0003-3003-2874>

** Integrante del Semillero Diseño de Información
Estudiante del Programa de Diseño Gráfico
Facultad de Ciencias de la Comunicación
Fundación universitaria Los Libertadores
nhernandezp@libertadores.edu.co

Con este enfoque, el diseño desempeña un papel creciente en la gestión de servicios haciendo que estos sean útiles, eficientes, eficaces y deseables no solamente para el usuario final sino para quienes participan en la ruta del servicio, al mismo tiempo que favorecen a las organizaciones. En el presente texto, el servicio al que se hace referencia son las *Rutas*

de *bienestar psicosocial* que ofrece el Consultorio Móvil de la responsabilidad social¹, de la Fundación Universitaria Los Libertadores (FULL) en Bogotá, Colombia, las cuales consisten en charlas, talleres y/o capacitaciones dirigidas a la comunidad, bien sea en intervenciones individuales o colectivas, de manera presencial o remota (Figura 1).

Figura 1. Rutas de bienestar psicosocial Consultorio Móvil de la responsabilidad social.



FULL Bogotá. 2022. Elaboración propia.

“ El diseño desempeña un papel creciente en la gestión de servicios haciendo que estos sean útiles, eficientes, eficaces y deseables no solamente para el usuario final sino para quienes participan en la ruta del servicio, al mismo tiempo que favorecen a las organizaciones ”

El diseño de servicios (Service Design - SD)

El diseño de servicios es un enfoque de diseño que surgió en las últimas décadas debido a la transformación de las tendencias en las economías industrializadas, que expandieron la fabricación de productos a la prestación de servicios. Desde principios de los años 90 ha sido creciente el interés de académicos, industria y servicios públicos de todo el mundo por aplicar el pensamiento y métodos del diseño de servicios para sus nuevas propuestas y ofertas.

Slater (2022) , define el Diseño de Servicios como

una práctica de diseño no estético que ayuda a los proveedores de servicios a ofrecer un beneficio a los usuarios. Las herramientas y técnicas centradas en el usuario de la práctica permiten a los proveedores lograr resultados

1 El Consultorio Móvil de la responsabilidad social es un proyecto creado en 2014 desde la Vicerrectoría de Proyección Social de la FULL, en alianza con la empresa Masivo Capital, que presta atención psicosocial mediante visitas y atención virtual a comunidades, familias, colegios y algunas empresas aliadas, generando espacios de escucha y apoyo por parte de profesionales.

más predecibles y exitosos. (...) Se utilizan para diseñar nuevos servicios y abordar inquietudes o desafíos con los servicios existentes, como mejorar el servicio, alterar partes clave del servicio para adaptarse a las circunstancias cambiantes y evaluar el valor de un servicio para usuarios y proveedores por igual.

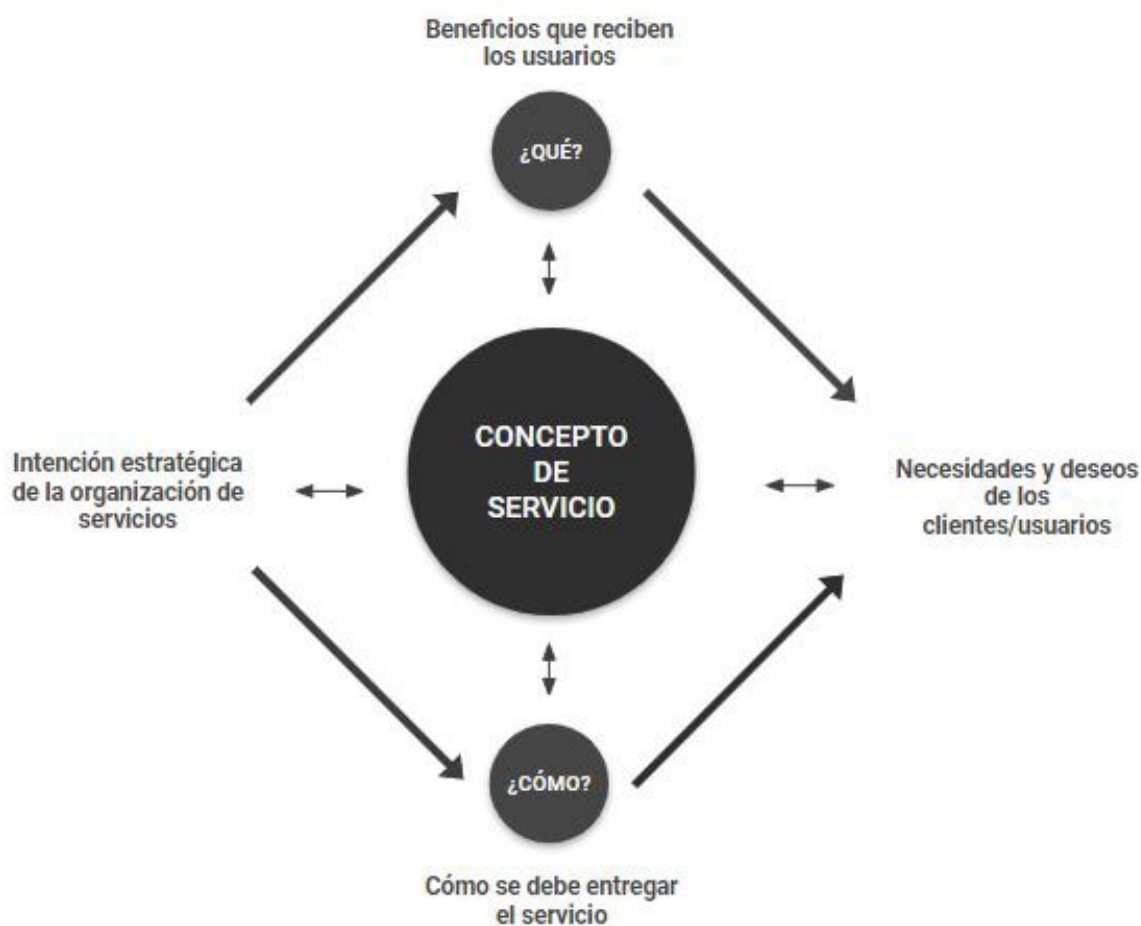
Concepto de servicio

Para efectos de validar los procesos y resultados del presente estudio, se cita como marco de referencia

lo que *The Interaction Design Foundation* (s.f.) muestra como proceso de diseño de servicios, dando como resultado un “concepto de servicio” (Figura 2) a partir de cuatro factores:

- Necesidades y deseos de los clientes/usuarios.
- Intención estratégica de la organización de servicios.
- Beneficios que reciben los clientes/usuarios (conocidos como qué)
- Descripción de cómo se debe entregar el servicio (referido como el cómo)

Figura 2. El concepto de servicio, adaptado de Goldstein et al., 2002.



Tomado de *What is Service Design*, The Interaction Design Foundation.

El concepto de servicio debe articular estos cuatro elementos, dando como resultado: 1) un buen diseño del servicio, lo que acerca las expectativas del cliente/usuario o parte interesada con el servicio que se entrega; 2) una buena comunicación, que consigue alinear los usuarios, las partes interesadas y los proveedores de servicios; 3) una herramienta para visualizar nuevos servicios, para refinar los detalles de un conjunto emergente de ofertas de servicios y para guiar la implementación y evaluación de nuevas ofertas; 4) una estrategia, para hacer operativo este concepto y hacer la transición de una organización de servicios de su estado actual a este estado futuro preferido; 5) una guía para desarrollar nuevas ofertas compatibles, para ser usada por equipos de innovación independientes, una vez que se ha completado.

Metodología

La ruta metodológica del diseño de servicios se estructura en etapas consecutivas inspiradas en métodos como el *Double diamond* propuesto por primera vez por el *British Design Council* en 2005, el *Human Centered Design* y el *Design Thinking*, con etapas muy similares entre ellas. Para la aplicación de este método se han desplegado técnicas o conjuntos de instrumentos orientados a comprender, proyectar, interpretar y

visualizar los procesos de manera secuencial, holística y dinámica.

Las primeras aproximaciones al funcionamiento del Consultorio Móvil, arrojaron varios hallazgos: 1) la necesidad emergente de construir un mapa del sistema sobre la organización del Consultorio Móvil 2) mapear el servicio de manera que sus buenas prácticas sean replicables a otros servicios con los demás centros de proyección, anticipándose a fallos en las conexiones en el sistema y otros potenciales; y 3) la necesidad de involucrar prácticas de innovación en el servicio, no por debilidades en este, sino porque su demanda desborda la capacidad de gestión y visibilización que se tiene.

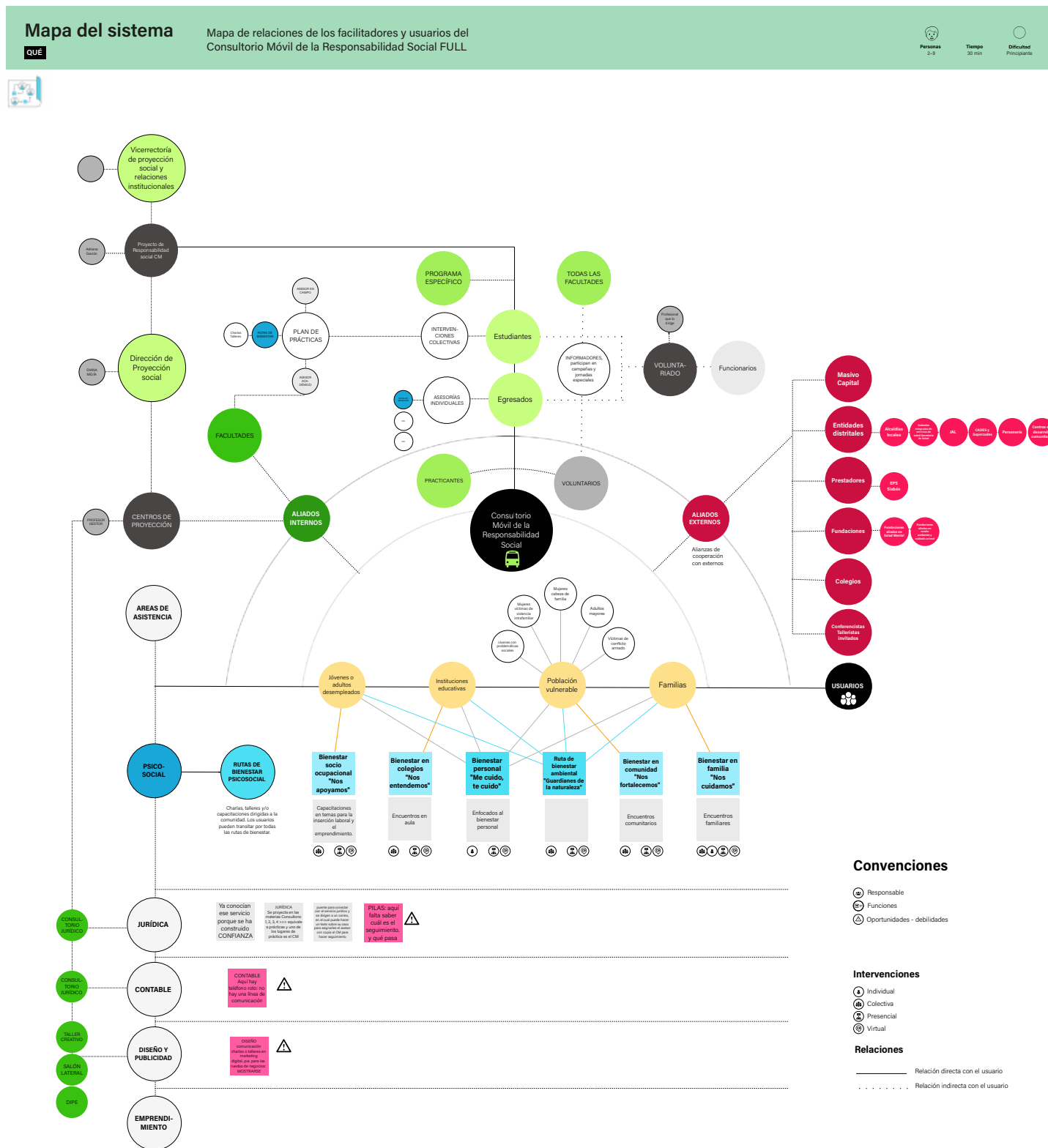
Los instrumentos que se desarrollaron para este propósito fueron:

Mapa del sistema

Es una representación sintética que muestra en un solo marco a todos los actores involucrados en la prestación de un servicio y cómo están conectados entre sí, destacando los valores que intercambian. Se utiliza para comprender la dinámica del servicio, detectar brechas y oportunidades. Este mapa se puede combinar con el mapa de ecosistemas, que se construye para visualizar todas las entidades, flujos y relaciones que caracterizan el ecosistema circundante. El mapa se realizó de manera colaborativa en un tablero *online* durante varias sesiones, y la última versión -que estará en constante actualización- es la siguiente:

“Las primeras aproximaciones al funcionamiento del Consultorio Móvil, arrojaron varios hallazgos: 1) la necesidad emergente de construir un mapa del sistema sobre la organización del Consultorio Móvil (...)”

Figura 3. Mapa del sistema Consultorio Móvil de la Responsabilidad Social.FULL. Elaboración propia. 2022.



Mapa de viaje (*journey map*)

Es definido por Service Design Tools. (s.f.) como una representación sintética que describe paso a paso cómo un usuario interactúa con un servicio. El proceso se mapea desde la perspectiva del usuario, describiendo lo que sucede en cada etapa de la interacción, qué puntos de contacto están involucrados, qué obstáculos y barreras pueden encontrar. Al iniciar la construcción de este mapa de viaje de usuario se identificaron diferencias significativas entre dos líneas de servicio que presta el consultorio: las intervenciones individuales y las intervenciones colectivas. Esto condujo a combinar el instrumento con el plano de servicio (*blueprint*) ya que aunque los resultados que de cara al usuario final tienen propósitos muy similares, en su configuración interna requieren de actores, materiales y procesos distintos.

Plano de servicio (*blueprint*)

Un *blueprint* de servicio es un diagrama que muestra todo el proceso de prestación del servicio, enumerando todas las actividades que suceden en cada etapa, realizadas por los diferentes roles involucrados. El esquema permite destacar las acciones que el usuario puede ver por encima de la línea de visibilidad (*front-stage*) y las que suceden por debajo de la línea de visibilidad (*backstage*).

En la parte inferior del mapa de viaje se articuló el plano de servicio por practicidad para entender el sistema en su totalidad y en su detalle. La elaboración de estos mapas inició en una pizarra colaborativa online que luego se sustituyó por una hoja de cálculo colaborativa, de fácil acceso en dispositivos de escritorio o móviles sin mayor requerimiento tecnológico y con una ventaja adicional que por la numeración de filas y columnas, facilitaba la navegación en el diagrama que resultó bastante extenso.

En el mapa de *intervención individual*, los ejes son:

Columnas. Son las fases del servicio, descritas en momentos:

1) Ingreso, 2) Atención y remisión, 3) Seguimiento y evaluación, 4) En proyección: articulación con otras áreas.

Filas. Todos los factores implicados en cada fase:

Fases: descripción concreta de cada una de ellas, acciones detalladas.

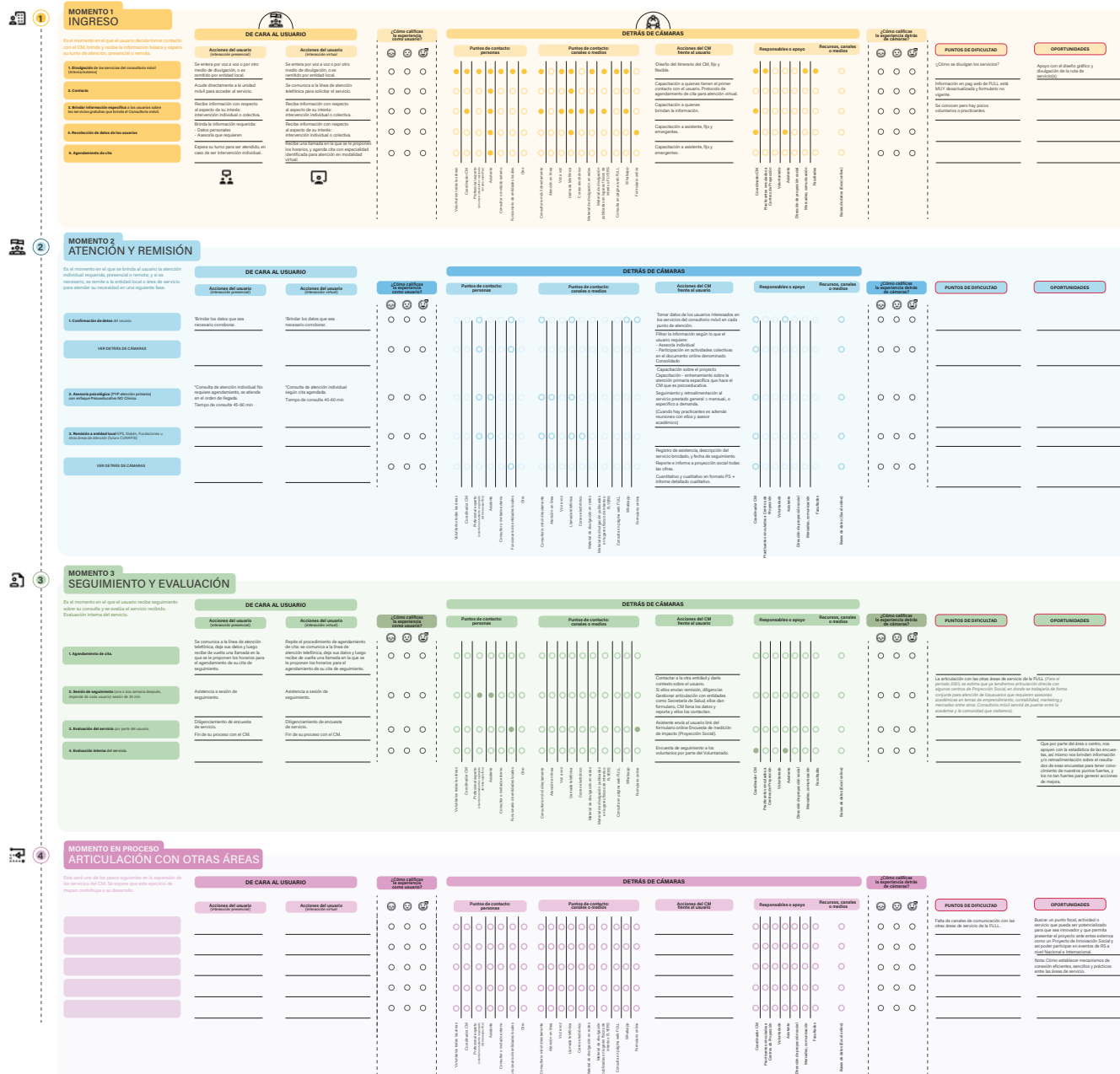
De cara al usuario: acciones del usuario en atención presencial, acciones del usuario en atención virtual. Emociones. Puntos de contacto: personas. Puntos de contacto: recursos, canales o medios.

Detrás de cámaras: acciones del CM frente a los usuarios. Emociones. Responsables o participantes de FULL-CM. Puntos de dificultad.

“Un *blueprint* de servicio es un diagrama que muestra todo el proceso de prestación del servicio, enumerando todas las actividades que suceden en cada etapa, realizadas por los diferentes roles involucrados. El esquema permite destacar las acciones que el usuario puede ver por encima de la línea de visibilidad (*front-stage*) y las que suceden por debajo de la línea de visibilidad (*backstage*).”

Figura 4. Mapa de viaje (*Journey map*) y plano del servicio (*blueprint*) de intervenciones individuales del Consultorio Móvil de la Responsabilidad Social. FULL.

Intervención Individual



Elaboración propia. 2022.

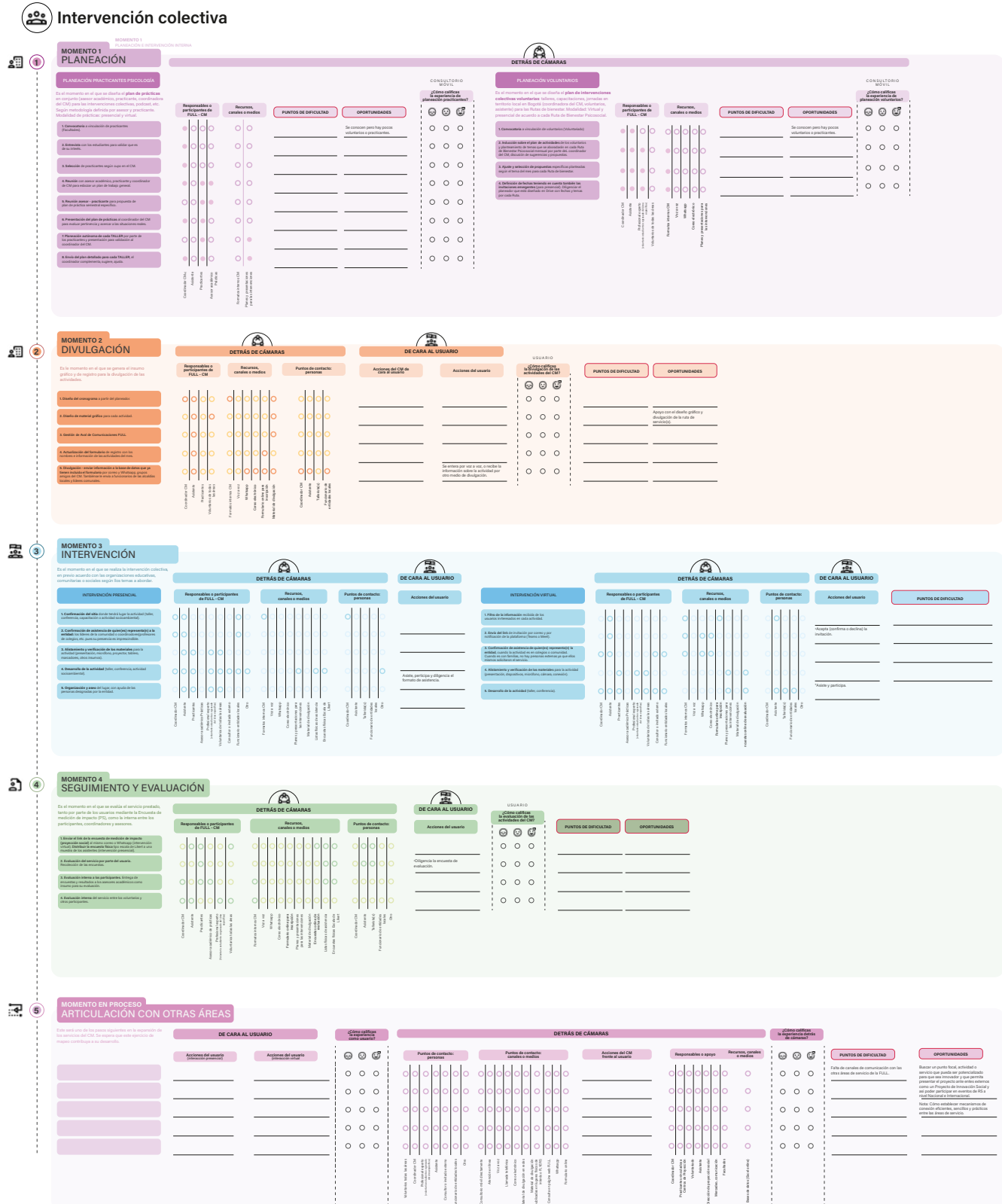
En el mapa de *intervención colectiva*, los ejes son: **Columnas.** Son las fases del servicio, descritas en momentos:

- 1) Planeación practicantes Psicología / planeación voluntarios, 2) Divulgación,

3) Intervención presencial / intervención virtual, 4) Evaluación, 5) En proyección: articulación con otras áreas.

Filas. Las mismas categorías que en la intervención individual.

Figura 5. Mapa de viaje (*Journey map*) y plano del servicio (*blueprint*) de intervenciones colectivas del Consultorio Móvil de la Responsabilidad Social. FULL.



Elaboración propia. 2022.

“ La aplicación de los instrumentos permitió conocer de manera holística y con detalle las fases, pasos, actores, recursos, canales, medios y percepciones de los servicios ofertados denominados Rutas de bienestar ”

Los dos instrumentos incluyeron un viaje emocional y un campo correspondiente a puntos de dificultad en el cruce con cada paso se registraron los vacíos y posibles oportunidades relacionadas con cada factor involucrado: actores, recursos, canales o medios.

Discusión

La aplicación de los instrumentos permitió conocer de manera holística y con detalle las fases, pasos,

actores, recursos, canales, medios y percepciones de los servicios ofertados denominados Rutas de bienestar. Esto arrojó como hallazgo que la experiencia de los usuarios es en general satisfactoria y se identificaron oportunidades de mejora detrás de la línea de visibilidad. Implementar métodos como el pensamiento de diseño de servicios aporta beneficios en múltiples dimensiones:

Para el servicio que se está ofreciendo: surgieron nuevas ideas para expandir los servicios con la oferta de los demás centros de proyección de la institución, esta vez partiendo de una experiencia sistematizada y abierta a nuevas e innovadoras conexiones.

Para los usuarios finales del servicio: aunque no son ellos los únicos que deben tener experiencias positivas, pues cada uno de los actores de la ruta es un nodo que aporta o resta para esa percepción final.

Para la institución: en este caso, durante el proceso se comprobó la necesidad de sistematizar la experiencia de la ruta de servicio, del flujo de conocimiento y de las buenas prácticas replicables a otras instancias de proyección social.



Origen del artículo: Proyecto de Investigación “Diseño de servicios: aplicación del diseño estratégico al flujo de servicio de los programas para el bienestar social ofertados por el Consultorio Móvil de la FULL”, financiado por la Fundación Universitaria Los Libertadores, 2022. Grupo de investigación: Comunicación, cultura y tecnología.

Referencias

- Boag (2020). *Service Design: What Is It, What Does It Involve and Should You Care?*. Recuperado de: <https://boagworld.com/digital-strategy/service-design/>
- Design Kit, I. D. E. O. (2016). *The field guide to human centered design*.
- Gibbons, S. (2017). *Service Design 101*. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/service-design-101/>
- Service Design Tools. (s.f.). *Service Design Tools | Communication methods supporting design processes*. Recuperado en <https://servicedesigntools.org/>
- Slater, S. J. (2022). *What is Service Design Really? Theory to Reality - Service Design Insight*. Medium. Recuperado de: <https://medium.com/service-design-insight/what-is-service-design-really-theory-to-reality-2ac2002d0335>
- The Interaction Design Foundation. (s.f.). *Service Blueprint: Definition, Benefits & Examples*. (2022). Recuperado de: <https://www.interaction-design.org/literature/article/service-blueprints-communicating-the-design-of-services>
- The Interaction Design Foundation. (s. f.). *Service Design*. Recuperado de: <https://www.interaction-design.org/literature/book/the-encyclopedia-of-human-computer-interaction-2nd-ed/service-design>
- The Interaction Design Foundation. (s.f.). *What is Service Design?* Recuperado de: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/service-design>