



| 11 |

**Jimena Toledo**  
Arquitecta. Facultad de Arquitectura  
Urbanismo y Diseño, UNC.  
Doctoranda Cohorte 2019\_ Becaria SECYT

# El diseño en la Era de la Información: la metodología Design Thinking

## **Resumen**

En el campo profesional del diseño cada vez es más frecuente encontrarnos con la expresión <Diseño UX> o Diseño basado en la Experiencia de Usuarios. Dicha expresión sienta sus bases en la metodología de diseño Design Thinking, tendencia en el diseño desde los años 2000 y actualmente en auge en el ámbito de los negocios, el marketing y la educación. Tal es así que autores como Pelta Rensano (2013) revelan una “revolución educativa” generada por las “tecnologías interactivas” que proponen entender el aprendizaje desde otras perspectivas. Este artículo busca dilucidar la metodología de diseño basada en Design Thinking. Método que surge como respuesta al cambio tecnológico producto de la revolución informacional del siglo XX que dio por sentado el nuevo paradigma del siglo XXI:  
<del diseño de productos al diseño de servicios>.

De este modo se pretende brindar un pantallazo de las perspectivas contemporáneas en el pensamiento del diseño actual.

## **Introducción**

Design thinking o Pensamiento de Diseño es el nombre que lleva la “filosofía de diseño centrada en la persona” (Brown, 2008), utilizada en los equipos de diseño para resolver problemas complejos.

En la actualidad este concepto pasó del mundo del diseño al mundo del marketing y los negocios y es por ello que se la reconoce como una disciplina en auge que sienta sus bases en entender la conducta humana respecto del producto para luego llegar al desarrollo del mismo aplicando un proceso iterativo -no lineal- donde la empatía, creatividad, el prototipado y ante todo la innovación son conceptos fundantes para su desarrollo.

Pelta Resano (2020) -siguiendo la investigación del Cox Review -analiza los cambios significativos en la concepción del diseño y observa las diferentes definiciones que este informe brinda:

1. Sobre el diseño: “lo que enlaza creatividad e innovación. Da forma a las ideas para que se conviertan en propuestas prácticas y atractivas para los usuarios o los clientes.

El diseño puede describirse como la creatividad empleada para un fin específico” (Cox 2005:2)

2. Sobre la creatividad: “la generación de nuevas ideas —e incluso de nuevas maneras de observar los problemas existentes— o de ver nuevas oportunidades, quizá aprovechando las tecnologías emergentes o los cambios de los mercados”

3. Sobre la innovación: “La explotación exitosa de nuevas ideas. Es el proceso que las lleva a nuevos productos, nuevos servicios, nuevas maneras de funcionar los negocios o incluso nuevas maneras de hacer negocios.” (Cox 2005:2)

La autora nos advierte que la palabra <ideas> se distingue en estas definiciones manifestándose con valores positivos y entendiéndose como el “motor para impulsar oportunidades, servicios, negocios y productos”. De esta manera devela la importancia de este término en el ámbito del diseño actual, donde hasta hace muy poco el Producto asumía el rol principal. Tal es así que otras palabras como innovación y

creatividad también suman relevancia demostrando un cambio en las prioridades no solo del diseño sino también en la sociedad.

En este artículo se busca dilucidar la metodología proyectual que sugiere el Design thinking así como también, dar un pantallazo a la situación actual de los Diseñadores que deben asumir nuevas competencias para un próspero desarrollo de su práctica profesional en un contexto actual donde la Revolución Informacional (Castell, 2004) estableció nuevas lógicas sociales, políticas y económicas determinando cambios sustanciales en todas las áreas del ámbito humano. Provocando así lo que Pelta Resano definirá como; “el paso de la economía industrial a la economía del conocimiento”. La cual propone un escenario desafiante para los diseñadores donde “el tránsito del producto, es el pasado, y las ideas el presente” (Pelta Resano, 2011: 2).

## **Breve historia del pensamiento de Diseño**

Antes de abordar los diferentes pensamientos teóricos actuales de expertos en el campo del

diseño se presentará, a *acontecimientos claves para*  
 modo síntesis, una línea *el desarrollo teórico del*  
 cronológica contemplando *Pensamiento de Diseño (fig,1)*

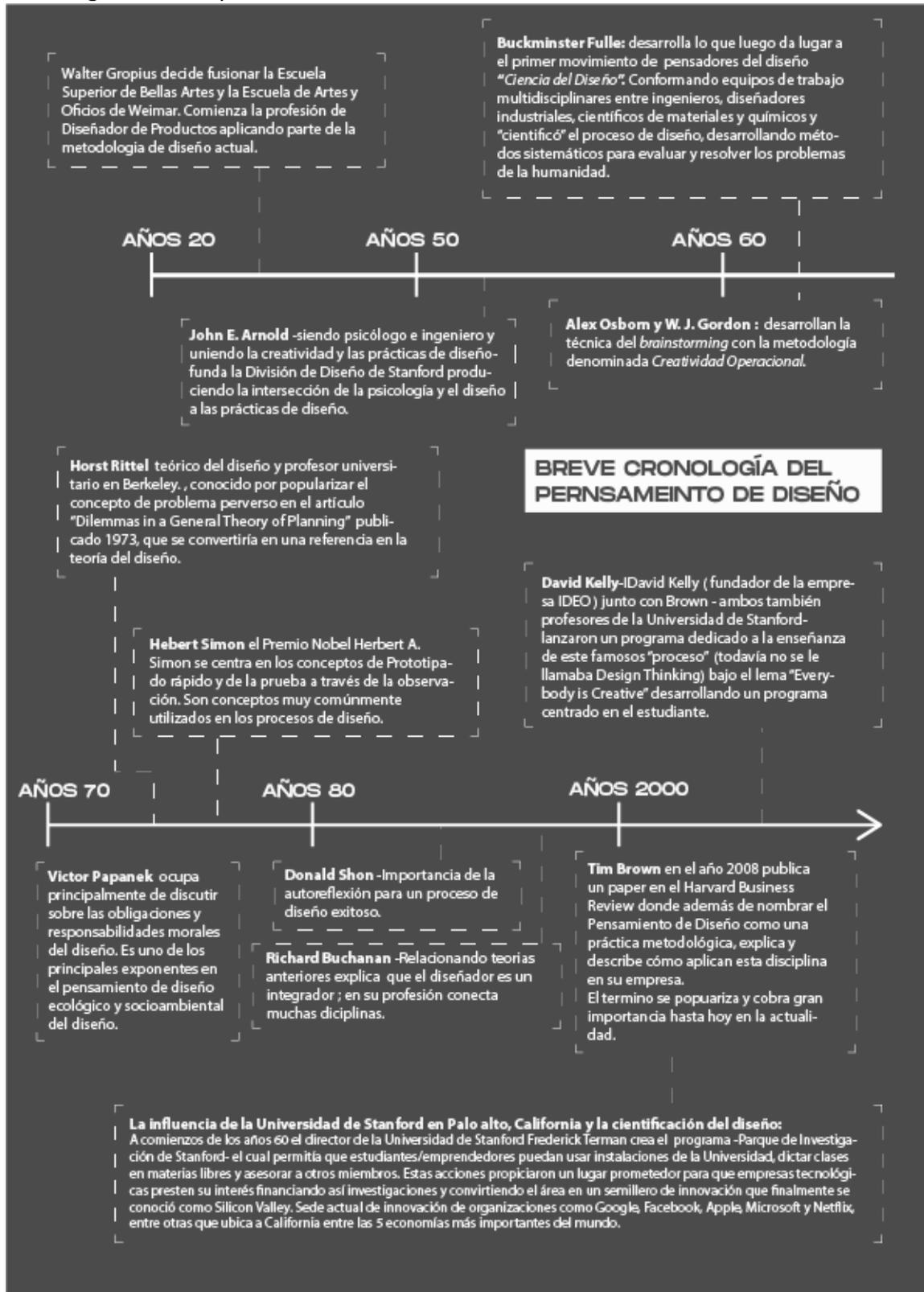


Figura 1. Breve cronología del Pensamiento del Diseño. Toledo Jimena, 2022 Fuente: Reelaboración propia.

## ***Principales características de la metodología Design thinking***

La metodología Design thinking plantea un proceso intuitivo, no lineal - iterativo- donde siempre se puede volver sobre los pasos para “mejorar” el prototipo de proyecto o de producto. Es un método centrado en la solución donde en lugar de trabajar para resolver un problema específico se comienza con un objetivo para luego explorar múltiples soluciones y alternativas. Aunque de vez en cuando varía según su implementación, la metodología Design Thinking propone 5 etapas para su desarrollo:

1) Empatizar: El enfoque hacia las personas es uno de los puntos más importantes para el éxito del proyecto. Se trata de intentar entender el mundo desde la perspectiva del usuario.

2) Definir: Recopilar y evaluar la información proporcionada por el Research. Reconocer todos los problemas planteados y necesidades de los usuarios para poder definir cuáles son las variables que componen el proyecto o modelo de negocio.

3) Ideación: Tiene como objetivo la generación de un sinfín de opciones basadas en los problemas previamente establecidos. Se utilizan varias técnicas para fomentar la creatividad tales como brainstorming, mapa de empatía, storytelling, storyboard, etc.

4) Prototipar: Una vez evaluados los conceptos generados en la fase anterior, se crean prototipos (dibujos, maquetas, modelos, etc.) para aprobarlos y evaluarlos ya que uno de los principales objetivos de esta metodología ágiles es “fracasar pronto, para tener éxito antes”.

5) Probar: En esta fase se requiere la opinión de expertos externos y la retroalimentación de los usuarios. Habrá que decidir, de acuerdo con el feedback de todos aquellos usuarios, qué acciones vamos a llevar a cabo para seguir evolucionando a una solución que encaje con las necesidades y deseos previamente analizados

## ***El pensamiento de diseño en la Arquitectura***

Cuando hablamos de Pensamiento de Diseño en Arquitectura nos resulta

sumamente reconocible el método propuesto por Design thinking en cuanto a aplicar una metodología para la resolución de problemas se trate. Conceptos como empatía y experiencia del usuario intentan retomar los principios de interacción del diseño con el usuario con el entorno, con lo vivencial.

Según Thackara (2005) en lo que él nombra Ficción social - haciendo referencia a los diferentes escenarios que pueden plantearse en un futuro- describe que una aproximación al concepto innovación podría ser que las personas vuelvan a formar parte del diseño de distintas situaciones. Y refiriéndose a la tecnología propone que el diseño deberá cambiar el foco de la misma y anteponerse al usuario, en sus propias palabras:

La tecnología es útil. Lo que podemos hacer es cambiar el ángulo del debate e insistir en que la gente está antes que la tecnología. (Thackara, 2005, pág. 2)

Desde el surgimiento de la Escuela Politécnica de Francia en el siglo XIX el método Académico propuesto por Durand (el cual establecía un catálogo de modelos resolutivos a

seguir para el desarrollo del proyecto arquitectónico, así como también el modelo de concurso y el método de esquicio que años posteriores dieron origen a lo que actualmente distinguimos como programa), esta disciplina como tantas otras, fue adaptándose a las nuevas metodologías proyectuales a medida que la sociedad se lo iba imponiendo.

Es así como en la década de los ochenta autores como Bryan Lawson (1980) en su libro "How Designers think" y de una manera más controversial Peter Rowe (1987) en el libro "Design thinking" comienzan a investigar sobre el pensamiento del diseño en la arquitectura contemplando algunas tensiones que aún se reflejan en la actualidad. Tensiones tales como la noción de arquitecto artista/autor en solitario, siendo Brunelleschi uno de los fieles referentes de esta postura, temática ampliamente abordada por Lluís Ortega (2009) en "El autor como diseñador total. Libro que nos invita a reflexionar sobre las tensiones actuales que resurgieron en la era digital. En donde la Web 2.0, que en sus comienzos proliferaba la práctica colaborativa participativa y

democrática del conocimiento, se contraponen a las políticas tales como la propiedad intelectual y el copyright. Tensiones que promueven reflexionar sobre dónde nos encontramos, hacia dónde va el diseño, cuáles son y serán nuestras competencias actuales y futuras. Para esto se hace necesario el desarrollo y aún más la promoción del trabajo teórico en la disciplina de diseño.

Pelta (2022) plantea que en la disciplina del diseño el trabajo teórico no está suficientemente reconocido y que ello interviene en la propia evolución del diseño ya que la construcción teórica no muestra efectos inmediatos, sino que más bien es una actividad a largo plazo.

### ***Hacia dónde vamos: nuevas competencias y desafíos para el futuro***

Según Thackara (2005:4) siguiendo los estudios de Mazini (2015) en otras culturas se descubrió que "la obsesión por las cosas está siendo reemplazada por la obsesión por los acontecimientos", porque las personas se están involucrando más en los procesos empleando la

tecnología para estimular la colaboración y la innovación. Sobre este cambio en el comportamiento social sostiene que en el futuro el diseño y la innovación será colaborativa, que las disciplinas tradicionales dejarán de existir y que los diseñadores...

"deben evolucionar de su condición de creadores individuales de objetos y edificios a la innovadora tarea de facilitar cambios entre grandes grupos de personas. Sensibilidad al contexto, a las relaciones y a las consecuencias son aspectos clave de la transición del desarrollo inconsciente al diseño responsable."

(Thackara, 2005 pág. 49)

Determinando que el diseño será más colaborativo que instrumental y que el diseño responsable y consciente implica:

1) Pensar en las consecuencias de las acciones de diseño antes de ponerlas en marcha prestando especial atención a los sistemas naturales, industriales y culturales que se encuentran en el contexto donde dichas acciones tienen lugar.

2) Tomar en consideración qué material y energía están presentes en los sistemas que diseñamos.

3) Dar prioridad a la entidad humana y no tratar a la gente como un simple "factor" dentro de algo mayor.

4) Proporcionar valor a las personas y no personas al sistema (como en la mayoría de los casos hace el marketing actual).

5) Tratar el "contenido" como algo que hacemos, no como algo que vendemos.

6) Concebir el lugar, el tiempo y la diferencia cultural como valores positivos, no como obstáculos.

7) Centrarse en los servicios y no en las cosas y abstenerse de inundar el mundo con artefactos carentes de sentido.

Según Enzo Manzini (2015) para abordar el diseño contemporáneo - el cual debe ser sostenible- el autor define el concepto de innovación social determinando que el trabajo de los diseñadores ha sido tradicionalmente conectar la tecnología con otras personas y en una sociedad, la actual, en la que "todo el mundo diseña", cada persona ha

de diseñar y rediseñar su negocio, vecindario, asociaciones o maneras de vivir, la innovación social ocurre cuando el diseño crea las plataformas que ayudan a generar ideas para luego ser reconocidas por las personas.

Propone diseñar comunidades creativas aplicando conceptos tales como:

- Colaboración: el poder de hacerlo juntos.
- Creatividad: recombinación de lo que existe.
- Tradiciones reinventadas: tradiciones que crean nuevos materiales.
- Soluciones ganar-ganar: diferentes motivaciones para nuevos modelos económicos.
- Ciudadanos involucrados: 'usuarios' como parte de la solución.

Definiendo al trabajo del diseño como la creación de puentes entre la técnica y la sociedad. Pelta (2022) siguiendo a Manzini determina que:

"El resultado es una red de redes de diseño, un sistema complejo de procesos de diseño interconectados que implica a individuos, empresas, organizaciones sin ánimo de lucro,

instituciones globales y locales que imaginan y ponen en práctica soluciones para una variedad de problemas individuales y sociales.

Operando en ese nuevo contexto, los diseñadores tienen que sentirse parte de la comunidad con la que colaboran, ser y actuar como expertos que participan junto a los otros miembros de la misma y colaborar con una gran variedad de interlocutores, desde técnicos que diseñan sin ser diseñadores, hasta diseñadores" (Pelta Resano, 2015 pág. 22)

Las perspectivas del diseño expuestas dan cuenta de los nuevos desafíos para el diseño y los diseñadores donde el sentido de participación social, colaborativa se perfilan como el mejor escenario posible. Una red de redes donde las nuevas tecnologías puedan contribuir y servir como plataformas/ puentes que enlacen sociedad con I tecnología promoviendo los nuevos escenarios del futuro, descrito por Mazini (2015) en cuatro palabras claves: pequeño, local, abierto y conectado (Small, Local, Open and Connected: SLOC).

Un cambio sociotécnico donde comunidades pequeñas adoptan el nuevo marco de

globalización, creando una red planetaria de sociedades locales que permanecen abiertas y conectadas entre sí.

## ***Bibliografía***

Manzini, E. (2015). *Cuando todos diseñan*. Massachusetts Institute of Technology. Experimenta Editorial.

Ortega, L. (2017). *El diseñador total: autoría en la arquitectura de la época posdigital*. Barcelona: Puente Editores. ISBN 978-84-945274-2-5.

Pelta Resano, R. (2011, enero). El Diseño en la Era de La Información. *I+Diseño: revista internacional de investigación, innovación y desarrollo en diseño*. ISSN 1889-433X, 4(4) <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4542270>

Pelta Resano, R. (2013). Design thinking. Tendencias en la teoría y la metodología del diseño. *I+Diseño: revista internacional de investigación, innovación y desarrollo en diseño*. ISSN 1889-433X, 4(4). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4542270>

Pelta Resano, R. (2015). Teoría del diseño y perspectivas críticas. *Eureca Media SI*, Universidad Abierta de Cataluña. <https://docplayer.es/94017376-Design-thinking-tendencias-en-la-teoria-y-la-metodologia-del-diseno.html>

Thackara, J. (2005). *In the Bubble. Designing in a Complex World*. Londres/Cambridge (Massachusetts): The MIT Press.