

diseño alejando así a los diseñadores del deterioro que invade su oficio y permitiéndoles visualizarse como directivos y no como operadores para finalmente aprehender su compromiso con la sociedad del conocimiento y la educación visual de los seres humanos, como afirmaba Gillo Dorfles, asumiendo el diseño como un servicio a la comunidad.

#### Fuentes de documentación

- Bellucia, R. (2007). *El diseño gráfico y su enseñanza: ilusiones y desengaños*. Buenos Aires: Paidós.
- Bower, G. (2014). *Teorías del aprendizaje*. 1ª reimpresión. México: Editorial Trillas.
- Bustos Cobos, F. (2010). *M.D.O. Modelo Didáctico Operativo*. Medellín: Servicio Nacional de Aprendizaje. SENACENTRO.
- Estrada, M. (2005) "Félix Beltrán, La esencia de las síntesis / The Essence of Synthesis" en *Experimenta*. Número 50. Madrid: Asociación de Revistas Culturales de España / MECED, enero, pp. 60-74.
- Goleman, D., Kaufman, P. y Ray, M. (2010), *El espíritu creativo*. Barcelona: Zetas Limitada de Bolsillo.
- Grijemlo, A. (2000), *La seducción de las palabras*. Madrid: Santillana Ediciones (Colección Punto de Lectura).
- Nevid, J. S. (2011), *Psicología. Conceptos y aplicaciones*. 3ª edición. México: Cengage Learning Editores.
- Penrose, R. (1996). *La mente nueva del emperador. En torno a la cibernética, la mente y las leyes de la física*. 2ª ed. México: Fondo de Cultura Económica.
- Pérez Gómez, Á. I. (2012). *Educarse en la era digital*. España: Ediciones Morata.
- Pérez Monfort, R. (2000). *Juntos y medio revueltos*. México: Ediciones Uníos.
- Schunk, D. H. (2012). *Teorías del aprendizaje. Una perspectiva educativa*. 6ª edición. México: Pearson Educación

**Abstract:** This proposal is an insight into the current constraints of design education and the importance of the impact that new technologies have had on the loss of perspectives that include theory and criticism as methodological choices in teaching. The new scenarios of teaching in the design, which are shown archaic in a short time, which fail a break with the traditional practices of teaching and learning, have led to the evolution of pragmatism in favor of "excellence" of "doing" leaving aside the discussions the importance of "thinking".

**Key words:** Analysis - Education - Methods - Theories - Design.

**Resumo:** Esta proposta é uma visão nas atuais condicionantes do ensino do design e a importância do impacto que as novas tecnologias têm tido na perda de perspectivas que incluem a teoria e a crítica como opções metodológicas na docência. Os novos cenários da docência no design, que se mostram arcaicos em pouco tempo, que não conseguem uma ruptura com as práticas tradicionais de ensino-aprendizagem, têm propiciado o devir do pragmatismo em pró da "excelência" do "fazer", deixando à margem das discussões a transcendência do "pensar".

**Palavras chave:** Análise - Educação - Métodos - Teorias - Design.

(\*) **Luz del Carmen Vilchis Esquivel**. Mexicana. Catedrática en la Facultad de Artes y Diseño, UNAM. Estudió Diseño Gráfico, Filosofía, Psicología y Comunicación; Doctorada en Bellas Artes y Filosofía. Autora de 20 libros, 32 colaboraciones y 114 artículos internacionales. Pionera en tecnología digital, dirigió más de 200 tesis, dictando 91 cursos y 155 conferencias en 38 países. Evaluadora de 136 proyectos y 98 artículos en 16 comités editoriales. Como diseñadora gráfica, ha recibido premios en México y Suiza. Primera Directora de la FAD-UNAM, recibió el Reconocimiento a la Trayectoria Académica en Diseño, Universidad de Palermo, 2013 y el Lifetime VIP en Who'sWho Worlwide Branding, 2014.

## ¿Diseñador o investigador? Nuevos roles del profesional en diseño

Actas de Diseño (2015, Julio),  
Vol. 19, pp. 143-146. ISSN 1850-2032  
Fecha de recepción: abril 2013  
Fecha de aceptación: julio 2013  
Versión final: noviembre 2014

Leyda Milena Zamora Sarmiento(\*)

**Resumen:** Presenciamos un cambio en el ejercicio del diseño. El diseñador deja su rol como artista creativo y asume retos de entender al usuario, contexto y demás variables que intervienen en los proyectos de diseño. ¿Cómo la enseñanza se está adaptando a esto? La ponencia resalta la importancia del trabajo articulado del diseñador en el proceso de comprensión de problemáticas convirtiéndolo en interlocutor que escucha, analiza, interpreta y propone con expertos de otras áreas, a partir del entendimiento de problemas socialmente determinantes y con análisis complejos que llevan a múltiples soluciones relevantes, coherentes y pertinentes respecto a los usuarios y contextos.

**Palabras clave:** Diseñador - Investigador - Roles - Diseño - Enseñanza.

[Resúmenes en inglés y portugués y currículum en p. 146]

El diseño centrado en el usuario se ha convertido en un cliché dentro de la academia del diseño. A partir de los años noventa, hablar del usuario más allá que de factores humanos tales como la antropometría y la ergonomía se convirtió en una tendencia que cualquier práctica de diseño debiese ejercer. Pero el asunto es que el diseño siempre ha tenido que ver con el usuario. Desde que existe el diseño como actividad siempre ha respondido a las “necesidades” del usuario. No existe el diseño (como actividad o como producto o servicio) si no existe el hombre (como hacedor o como usuario) por lo tanto el asunto es entender qué nos ha hecho pensar en que hablar del usuario es novedoso.

Realmente la diferencia a lo largo de la historia del diseño se marca en cómo se aborda el conocimiento del usuario para realizar algún proyecto de diseño. La práctica tradicional (sobre todo en la enseñanza del diseño) ha llevado al diseñador a abordar un proyecto a partir del planteamiento que otros realizan, y me refiero puntualmente a la enseñanza porque es ahí en donde vemos a un maestro plantear el problema de diseño y orientar el conocimiento del usuario como algo tangencial al propio proceso de diseño. En el ejercicio profesional del diseño sucede algo similar: el cliente llega con cierto “problema”, e incluso con la solución, y el diseñador se encarga de formalizarla. Diseñar para cierto tipo de usuario, con cierto nivel socioeconómico y de cierto grupo social, es diseñar para usuarios estereotipados que tienen que ver con lo que otros pretenden que nuestras sociedades sean. Estos perfilamientos de usuarios sirven para profesiones tales como el marketing (aunque dentro de este ya se comienza a requerir investigaciones de otra índole), en donde lo que deben hacer es comercializar productos o servicios de la mejor manera posible, pero definitivamente no sirven para el diseño porque aquí necesitamos conocer a profundidad a estos usuarios y sus contextos con el único objetivo de hacer diseños más pertinentes e innovadores. El auge del usuario en el diseño se evidencia en el surgimiento de tendencias como el diseño estratégico, *design thinking*, diseño centrado en el usuario, el diseño participativo. Todas estas tendencias muy de moda en estos tiempos y cuya dirección se enfoca hacia el mismo punto, ampliar el campo de acción del diseñador e incluir a no diseñadores en el proceso de diseño.

Los puntos comunes de estas tendencias se enfocan en el diseñador asumiendo un rol diferente dentro del proceso de diseño. Ya no es suficiente con que el diseñador “formalice” las ideas, sino que se convierta en aquel individuo que llega a trabajar en equipos multidisciplinarios para poder lograr una mayor comprensión de la problemática y así llegar a soluciones de muchas índoles que cuando llegan a materializarse son más pertinentes, coherentes y responsables social y culturalmente.

El pensamiento de diseño es una invitación directa a complejizar sobre los diferentes temas en que el diseño puede actuar, es decir, en todo. Su objetivo principal es que a partir del profundo conocimiento del contexto y del usuario se detecten áreas de oportunidad para resolver problemas específicos y generar estrategias en cualquier nivel pertinentes al contexto y con una clara trascendencia social. Como dice Tim Brown CEO de IDEO “El diseño puede que tenga su mayor impacto cuando se saca

de las manos de los diseñadores y se mete en las manos de todos”. Para lograr esto es indispensable que toda una comunidad participe en los diferentes roles de investigación, ya sea como objeto de estudio o investigador e intérprete de la realidad. Es volver al proceso de diseño un proceso en el cual todos los involucrados interactúen en la búsqueda de la solución, esto nos lleva a un enfoque mucho más abierto, colaborativo y participativo.

El *design thinking*, definido por Brown:

Es una disciplina que usa la sensibilidad y los métodos del diseñador para hacer coincidir las necesidades de las personas con lo que es tecnológicamente factible y con lo que una estrategia viable de negocios puede convertir en valor para el cliente y una oportunidad de mercado.

Partiendo de lo que Roger Martin llama Pensamiento Integrado, los proyectos deben enmarcarse dentro de estas tres esferas: lo deseable (parte humana) la viabilidad técnica y la viabilidad económica (o de negocio) Esto nos garantiza que el proyecto será realmente innovador y con un grado alto de implementación. Esta visión viene de la escuela de negocios de la Universidad de Toronto y lo que nos permite entender es que el diseñador tiene que volver los ojos hacia las oportunidades del negocio en sí y los de las áreas de negocios deben hacer es mirar hacia el origen de cualquier buen proyecto de innovación: lo deseable. El proceso tradicional del diseño parte de un problema (ya definido) y llega a una solución, el proceso del pensamiento de diseño parte de un contexto y todos los elementos que están inmersos en él (cultura), para que, a partir del entendimiento de éstos se comience a complejizar logrando un alcance máximo de abstracción y análisis, para posteriormente comenzar con la fase de propuesta de estrategias y desarrollo de “prototipos”. que ayudan de una manera efectiva en la prueba de las soluciones a implementar. Lo importante de todo esto es que abre la puerta de la multidiscipliplina en el quehacer del diseñador y genera no sólo una posible solución, sino múltiples conceptos que derivan en muchos productos y servicios. Es decir, se propone un pretexto y a partir de él comienza el proceso de divergencia para que después se tengan múltiples opciones para decidir y empezar el proceso de convergencia.

Retomando la idea del usuario, es importante resaltar que este término va más allá de la persona que usa, es más podríamos decir que el origen de cualquier proyecto se debería dar a partir de una profunda y minuciosa observación de contextos definidos con el objetivo de comprender su funcionamiento complejo y detectar áreas de innovación de proyectos. El usuario está inmerso en el contexto y más adelante el proyecto tendrá diferentes tipos de usuarios que en su momento cambiarán de nombre (instalador, productor, empresario, cliente, etc). Pero si seguimos en esta línea, en la cual comenzamos a ampliar nuestra visión de usuario a usuarios, el siguiente paso es entender la complejidad de sus contextos, y es ahí en dónde las diferentes técnicas provenientes de las ciencias sociales nos pueden ayudar a obtener los datos adecuados para llegar a las soluciones pertinentes.

Pero no basta con obtener los datos, siempre es necesaria una actitud de ir más allá, de buscar más allá de lo evidente y de lograr realizar relaciones que sean productivas a los planteamientos de las líneas de innovación posibles. Las fases de investigación, análisis y síntesis terminan siempre en la detección de múltiples oportunidades de diseño y en recomendaciones. El conocimiento generado a partir de todo el proceso es accionable y útil a la hora de desarrollar los proyectos puntuales. Las decisiones de diseño están entonces argumentadas pertinentemente, el diseño deja de ser intuitivo y un proceso creativo y se convierte en un proceso sistemático que permite llegar a soluciones que responden no sólo a las necesidades del usuario sino que responde a las esferas del pensamiento integrado, es decir tienen una gran posibilidad y viabilidad de negocio. El detectar un problema o necesidad a partir de un contexto real logrando una comprensión “completa” de los actores y situaciones del contexto para luego generar estrategias y desarrollar soluciones pertinentes, se convierte en una fortaleza de quien sabe hacerlo. El diseñador es uno de los profesionales invitados a este proceso porque las diferentes competencias que desarrolla durante su formación profesional aunadas a ciertas características que puede desarrollar lo hacen una pieza clave del equipo que realizará estos procesos.

Pedirle a un diseñador o a un grupo de diseñadores, que hagan todo este ejercicio de comprensión del usuario y su contexto es seguir en el supuesto erróneo que somos capaces de hacer todo. Es por eso que para este tipo de proyectos lo más importante en los equipos de trabajo son las diferentes disciplinas que desde su formación específica enriquecerán el trabajo de análisis y de interpretación que se logra a partir de los datos recabados en la fase de investigación de campo. Disciplinas como la antropología, la sociología, la psicología, la administración son algún ejemplo de aquellas profesiones que aportan nuevos métodos que nos ayudan a hacer mejor este tipo de estudios. A parte del papel que el diseñador juega en este tipo de procesos de diseño, y dadas las características o competencias que un diseñador tradicional tiene, los profesionales en diseño se convierten en piezas claves en las diferentes etapas del proyecto.

¿Qué papel debe asumir la Escuela para promover este nuevo rol del diseñador? Formación con mayor multi e interdisciplina, mayor profundidad de análisis y argumentación, mayor compromiso con la sociedad. Una práctica pedagógica y formativa que promueva proyectos pertinentes socialmente. Ese es el verdadero reto: dejar de formar diseñadores de “productos” (industriales, gráficos, de muebles, etc) y promover más diseñadores investigadores que se conviertan en profesionales capaces de generar estrategias y proyectos que realmente tengan un impacto en esta vertiginosa y cambiante sociedad latinoamericana. ¿Qué hacemos en la Universidad Autónoma Metropolitana de Xochimilco? Con un Sistema Modular, en donde el aprendizaje se da desde la propia gestión del estudiante y el profesor es sólo un facilitador del proceso, y el pretexto para el aprendizaje es partir de una problemática para identificar problemas cuya posible solución sea en el ámbito del diseño, la UAM Xochimilco fortalece la faceta de investigadores de los diseñadores en formación y les promueve un pensamiento crítico y pertinente de su que-

hacer y de su contexto. Sin partir del Design Thinking, se promueve este proceso en donde la postura del diseñador se da en la fase de investigación de usuario, de contexto, para posteriormente llegar a proponer soluciones más allá de las ocurrencias.

Después de varios años interviniendo en el proceso de formación de diseñadores tanto a nivel de pregrado como a nivel de posgrado, los principales problemas que enfrenta los estudiantes en el momento en que se involucra en el proceso de investigación de cualquier proyecto de diseño son:

Problema 1. La falta de rigor y de sistematización para realizar investigaciones de tipo cualitativo. El aspecto intuitivo en este proceso de diseño entorpece el rigor metodológico con el cual se debe abordar el contexto y el usuario. La metodología tradicional del diseño invita al diseñador a realizar propuestas a partir de investigaciones de “escritorio”. Esta metodología lo que plantea es una completa inmersión en el contexto con el ánimo de detectar oportunidades de innovación, esto demanda una mayor inversión de tiempo del proyecto en investigación primaria y secundaria y deja para el final la fase creativa del proyecto.

Problema 2. La metodología tradicional que el estudiante aprende impide una mayor apertura al emprender el proceso de investigación. El diseñador pasa directamente del planteamiento del problema a la solución sin llegar a entender la complejidad del contexto y mucho menos a un usuario “real”. Por lo tanto, cualquier proceso de diseño se convierte en el proceso de justificación de una idea preconcebida. Cuando se aborda el proyecto de diseño se sabe de antemano la solución a la que se va a llegar. En el proceso de *design thinking* se parte sin soluciones, con la mente abierta a cualquier posibilidad y en el camino, entendiendo la complejidad del contexto y sus relaciones con el usuario comienzan a surgir posibilidades para múltiples proyectos de diseño con un gran número de soluciones.

Problema 3. La poca formación para el trabajo en equipo y por supuesto el trabajo multidisciplinario. El estudiante está acostumbrado a llevar un proyecto desde el principio hasta el final sin delegar trabajo en otros. Si trabajar entre diseñadores mismos genera múltiples conflictos, trabajar con otros profesionales tales como antropólogos, psicólogos o administradores crea dificultades mayores. Solo aprendiendo a asumir roles y a trabajar por objetivos es que se logran verdaderos equipos de trabajo. Aprender de las múltiples visiones y comenzar a dialogar con otras profesiones enriquece la dinámica y por lo tanto los resultados del proyecto.

Problema 4. El miedo a los otros y la poca disposición para debatir y defender una idea. Este problema tiene dos caras, la primera es en relación a la investigación de campo, abordar a nuestros usuarios en espacios públicos o privados, tomar fotografías, juntar evidencias les causa mucho problema. El diseñador no está acostumbrado a escuchar a otros y mucho menos a ser él mismo el que determine esta interacción. La segunda parte se da al interior del equipo de trabajo, cuando se llega a la fase de análisis de la información en donde el cruce de todos los datos comienza a revelarnos asuntos prometedores para la investigación. A la hora de argumentar es importante

asumir una actitud abierta y de búsqueda constante, se trata de construir a partir de la opinión de otros y de la propia del diseñador.

Problema 5. El diseñador piensa que él es el usuario y hace todo el planteamiento a partir de su propia experiencia. No podemos excluirnos de ese grupo potencial de usuarios, pero realmente es desalentador cuando después de realizar todo un proceso de investigación primaria y secundaria los únicos argumentos expuestos se dan en función de "lo que yo hago". Es muy importante tomar distancia de mi propia experiencia para entender la experiencia de los otros.

Cuando se empieza a entender el proceso y entra en la dinámica de discusión y análisis, los diseñadores, son buenos aterrizando la conceptualización del proyecto. Son expertos en el momento de la comunicación de los resultados facilitando el entendimiento de la complejidad y mostrando claramente los procesos para llegar a las propuestas. Las cualidades que el diseñador debe fortalecer para integrarse a estos equipos de trabajo y a este tipo de proyectos son:

Ser observador, detallista y minucioso pero a la vez integrador. Al tanto de lo que sucede en su alrededor y de las implicaciones que esto tiene, capaz de comprender el "¿por qué?" de las cosas y capaz de ver todos los aspectos de un problema, con habilidades de integración de conocimientos provenientes de diferentes fuentes.

Ser crítico y analítico. Insatisfecho con el status quo y en constante cuestionamiento y reflexión. Inquieto frente a las respuestas obvias y con capacidad de reflexionar a niveles abstractos logrando un entendimiento holístico de las problemáticas y contextos.

Ser imaginativo, propositivo. Dispuesto a resolver problemas de manera creativa, arriesgado a proponer algo nuevo, más allá de lo conocido. Capaz de imaginar soluciones de distinta índole y aplicables al proyecto.

Ser sintético, comunicativo. Capaz de concretar ideas abstractas (modelos, dibujos) y de simplificar ideas complejas aunque no se tenga toda la información necesaria, con grandes habilidades de comunicación y manejo de diferentes lenguajes de diferentes disciplinas.

Este tipo de diseño promueve e invita a los diseñadores a que se involucren activamente en la investigación de cualquier problemática. A que analicen, entiendan y reflexionen en torno a las oportunidades del contexto. A generar planteamientos más integradores, con proyectos que realmente respondan a necesidades del contexto y del usuario.

Finalmente la invitación es a que el diseñador se convierta en investigador, para que los proyectos de diseño asuman soluciones más pensadas y argumentadas que ocurrentes.

#### Bibliografía

- Brown, T. (2008). *Design Thinking*. Harvard Business Review. América Latina. Recuperado de: <http://designthinking.ideo.com/?author=2>
- Brow, T. *Designers - think big!* [archivo de video], Recuperado en [http://www.ted.com/talks/tim\\_brown\\_urges\\_designers\\_to\\_think\\_big#t-14797](http://www.ted.com/talks/tim_brown_urges_designers_to_think_big#t-14797)
- Buchanan, R. (2001). "Design Research and the New Learning", *Design Issues*: Vol. 17, N° 4, pp. 3-23.
- Buchanan, R. y Voguel, C. (1994) "Design in the learning organization: Educating for the new culture of product development", *Design Management Journal*, Vol. 5, Iss:4, pp. 39-46.
- González, C. (s.f.) *El pensamiento proyectual*. Manuscrito no publicado.
- ICSID. Definición. Recuperada de <http://www.icsid.org/about/about/articles31.htm>. Consultada mayo de 2011.
- Vijay, K. (2009). "A process for practicing design innovation", *Journal of Business Strategy*, Vol. 30 Iss: 2/3, pp.91 – 100.
- Martin, R. (2009). *The Design of Business, Why Design Thinking is the next competitive advantage*. Boston: Harvard Business Press, pp. 151-177.
- Sánchez, R. (2010). *Enseñar a Investigar. Una dialéctica nueva de la investigación en ciencias sociales y humanas*. Issue, Universidad Nacional Autónoma de México. México: Plaza y Valdés Editores, pp. 57-84.
- Schön, D. (1992). *La formación de profesionales reflexivos. Hacia un nuevo diseño de la enseñanza y el aprendizaje en las profesiones*. España: Paidós Editores.
- Owen, C. (2007). Design Thinking: notes on its nature and use. *Design Research Quarterly*. Vol. 2, N° 1, pp. 16-27.

**Abstract:** We witness a change in the practice of design. The designer leaves his role as a creative artist and assumes challenges of understanding the user, context, and other variables involved in design projects. How education is adapting to this? The paper highlights the importance of joint work of the designer in the process of understanding problems making interlocutor who listens, analyzes, interprets and proposes with experts from other areas, from the understanding of social determinants problems and complex analyzes that lead to multiple relevant, consistent and relevant solutions for users and contexts.

**Key words:** Designer - Investigator - Roles - Design - Teaching.

**Resumo:** Testemunhando uma mudança no exercício do design. O designer deixa seu papel como artista criativo e assume reptos de entender ao usuário, contexto e demais variáveis que intervêm nos projectos de design. ¿Como o ensino se está a adaptar a isto? A conferência realça a importância do trabalho articulado do designer no processo de compreensão de problemáticas convertendo-o em interlocutor que escuta, analisa, interpreta e propõe com experientes de outras áreas, a partir do entendimento de problemas socialmente determinantes e com análises complexas que levam a múltiplas soluções relevantes, coerentes e apropriados com respeito aos usuários e contextos.

**Palavras-chave:** Designer - Pesquisador - Papéis - Design - Ensino.

(\*) **Leyda Milena Zamora Sarmiento**. Diseñadora Industrial / Maestra en Diseño Industrial de la Universidad Autónoma Metropolitana Xochimilco.