

Optimización organizacional a través del codiseño: Un enfoque basado en Investigaciones Apreciativas

Fernando Drakes^(*) y Olga De León^(**)

Resumen: El trabajo está basado en el anteproyecto de tesis presentado por Leticia Pedruzzi y Miriam de Magdala Pinto, en el seminario avanzado en Diseño del Doctorado en Diseño de la Universidad de Palermo, con el tema Impacto del co-diseño en organizaciones por medio de investigaciones apreciativas, analizando los dos casos de estudio en los que se involucran a personas, relaciones y organizaciones, siendo en uno de los casos una comunidad vinculada a desarrollo y preservación de los ecosistemas y en otro un Centro Social para la atención de Niños y Adolescente en la que los involucrados son integrados a los procesos, valorando las opiniones en la construcción del soluciones evidenciadas en el producto como soluciones a los problemas. La generación de conocimientos de estos dos estudio aporta a la comprensión de los beneficios del codiseño donde las investigaciones apreciativas dejando ver que los procesos pueden ser aplicables en diferentes contextos.

Palabras claves: codiseño - investigaciones apreciativas - diseño participativo - metodologías de codiseño.

[Resúmenes en inglés y portugués en la página 178]

^(*) Diseñador Gráfico de la Universidad de Panamá, Mgter. En Docencia superior, Mgter. en Publicidad y Mercadeo con énfasis en Creatividad. Profesor Especial I de tiempo completo en la Universidad de Panamá, Facultad de Arquitectura y Diseño, Profesor Investigador Grupo DINDES (Diseño Integral de Desarrollo Sostenible), director de FabLab-UP (Laboratorio de fabricación de la universidad de Panamá),

^(**) Diseñadora de Modas y Diseño en artes aplicadas, Mgter. en Diseño Creativo, Mgter. en Curriculum, Mgter. en Accesibilidad Universal con Énfasis en la Comunicación y la Información, Especialista en Docencia Superior. Profesora catedrática tiempo completo en Diseño de Vestuario de la Facultad de Arquitectura y Diseño de la Universidad de Panamá, directora de la Escuela de Diseño de Modas, Coordinadora del grupo de investigación DINDES (Diseño Integral de Desarrollo Sostenible),

Introducción

Para las organizaciones, el impacto del codiseño se manifiesta como un fenómeno transformador, los aportes de las investigaciones se conforman como eje. En este sentido se presenta el codiseño como un paradigma que va más allá del ámbito creativo y cruza a estructuras organizativas como pueden ser las comunidades conformadas por diversas ideologías o fines y de tales procesos llegan a resultados que suelen ser innovadores al tener como orientador las necesidades y deseos de los usuarios.

La interacción de los miembros de las organizaciones y los agentes externos a esta, pero con injerencia en los resultados cobra importancia y es observable en la correlación de la planificación y valoración del producto, llevando al análisis sobre las fortalezas de la organización, generando un ambiente propicio para la cocreación que lleve a soluciones significativas.

El codiseño por medio de las investigaciones apreciativas no sólo reconoce los desafíos y limitaciones de las organizaciones, sino que también reconoce sus fortalezas y potenciales. La intersección entre la planificación conjunta y la investigación apreciativa despierta un proceso donde la colaboración multiplica la efectividad de las soluciones, fomentando una cultura organizacional que abarca diversas perspectivas. Esta unión estratégica entre el codiseño y la investigación apreciativa promete no sólo transformar productos y servicios, sino también cambiar la dinámica interna de las organizaciones hacia una mayor eficiencia y creatividad.

Relación Diseño y Codiseño

El codiseño, también conocido como diseño colaborativo o diseño participativo se refiere a un enfoque transformador que redefine la comprensión tradicional del proceso de diseño. Al observar el panorama de la creación desde una perspectiva más amplia, el codiseño reconoce la riqueza de conocimientos, experiencias y diversidad de perspectivas inherentes a un problema. Este método va más allá de la perspectiva tradicional de centrarse en un único equipo creativo o multidisciplinar y abre la puerta a innumerables actores que pueden aportar sus experiencias.

La investigación, es primer paso decisivo en la planificación conjunta, se convierte en un análisis detallado de la situación problema, utilizando estrategias para comprender a fondo el contexto, las necesidades y los deseos de los usuarios (Villasante, 2010). Sin embargo, la verdadera innovación del diseño colectivo se manifiesta en el paso de esta etapa a los procesos creativos. En los casos de estudio se presenta los miembros del grupo de estudio, se reconocen las partes tanto de forma macro la existencia del problema, como los componentes del problema, para ello en esta fase, los usuarios, clientes, expertos, empleados y otras partes interesadas se integran activamente en la configuración de la solución como también lo expone (Casado, 2020). Esta participación va más allá de la mera escucha; sig-

nifica empoderar a los participantes involucrados y reconocer sus aportes como contribuciones invaluableles al proceso creativo, etapas que fueron realizadas en los casos de estudio. Como eje central en los procesos del codiseño está la idea de que la creatividad no es monopolio como usualmente se reconoce al proceso de diseño, sino un trabajo compartido entre diferentes agentes. Esta democratización del proceso creativo no sólo enriquece la calidad de las soluciones finales, (Melero & Fleitas, 2015) sino que también aumenta la creatividad de cada participante. Por el contrario de los procesos tradicionales de diseño, el codiseño fomenta un entorno donde las ideas fluyen libremente, impulsadas por una diversidad de experiencias y enfoques que llevan a una combinación de planteamientos hacia soluciones más auténticas y adaptadas a las necesidades reales de las personas que enfrentan el problema como se observó en los casos de estudio siendo agrupaciones civiles que trabajan por un fin común (Martí, 2016).

Sin embargo, este proceso no está exento de desafíos y limitaciones. La complejidad de la planificación conjunta surge de la necesidad de gestionar eficazmente la diversidad de opiniones y perspectivas. La tarea no es sólo reunir voces, (Tommasino & Pérez, 2022) sino organizar un diálogo productivo que permita que las ideas converjan en soluciones viables. Este proceso requiere viabilizar la gestión en la medición de conflictos, como lo expone la autora (Martínez, 2018), ya que diferentes partes pueden tener puntos de vista contradictorios, en ambos casos de estudio se observó una cultura de paz y de entendimiento, abiertos a conocer la visión o sueños de los compañeros. Sin embargo, la verdadera fortaleza de la planificación conjunta radica en aliviar estas tensiones, porque la yuxtaposición de diferentes ideas a menudo conduce a la creación de soluciones nuevas e inusuales.

En el contexto de la planificación conjunta también aparecen limitaciones inherentes en términos de plazos y presupuestos. La participación de diversos actores puede prolongar los procesos creativos, porque apunta al consentimiento informado y duradero. Sin embargo, este desafío temporal se compensa con el aumento de la eficiencia y eficacia en las últimas etapas del diseño, donde la autenticidad y la importancia de las soluciones mejoran significativamente.

Investigaciones Apreciativas y el Codiseño

El desarrollo de las investigaciones apreciativas involucra el codiseño convirtiéndose en una poderosa herramienta para la transformación y la innovación aplicables en diversos ámbitos, en ese sentido (Espinel, Monterrosa, & Guacari, 2019), aborda la esencia del diseño como una disciplina centrada en la creación de significado y experiencias para los usuarios. Este enfoque se entrelaza de manera significativa con la filosofía de las investigaciones apreciativas como se ha hecho mención, buscando comprender y maximizar lo positivo en las organizaciones.

La presentación del diseño centrado en el usuario (Sánchez, 2011) se mantiene la premisa que el diseño no es simplemente una actividad que genera una respuesta estética, sino un

proceso que da forma y enriquece la experiencia humana, en este sentido los resultados de la investigación dejan ver la interpretación como la representación de las propuestas. Estas investigaciones persiguen la búsqueda común por comprender las necesidades y aspiraciones de las personas, en este sentido el abordaje de esta metodología, según Mulgan, va más allá de la problematización y se enfoca en descubrir lo que funciona bien, utilizándolas como fortalezas. Esta mentalidad se alinea con el propósito fundamental del diseño de crear soluciones que mejoren la calidad de vida de las personas.

Como se ha hecho mención el codiseño basado en investigaciones apreciativas impulsa la colaboración activa de diversas partes interesadas, incluyendo a los usuarios finales, en todas las fases del proceso. Esta metodología va más allá de solo resolver problemas; busca identificar y potenciar lo positivo en las experiencias y entornos existentes. Al integrar la opinión y apreciaciones de quienes afectan directamente la situación problema de estudio, se construye un entendimiento más profundo de las necesidades reales, lo que resulta en soluciones más originales y contextualizadas a las realidades.

Por lo expuesto la conexión entre codiseño e investigaciones apreciativas va más allá de la teoría, extendiéndose a la práctica, en este sentido se presentan las investigaciones adicionales, como lo exponen de (Wood and Smith, 2018), quienes respaldan esta correlación, destacan cómo la aplicación conjunta de estas metodologías han demostrado ser especialmente efectiva en entornos de diseño participativo. La idea subyacente es que, al reconocer y construir sobre las fortalezas existentes, se establece un fundamento sólido para la innovación.

En la era actual, marcada por la complejidad y la interconexión, el co-diseño basado en investigaciones apreciativas se presenta como una guía como lo expone Villasante. El pensamiento del diseño destaca la importancia de la empatía y la colaboración en el diseño centrado en el usuario. Este enfoque se alinea con la filosofía apreciativa, que también compete la comprensión profunda y la participación de las partes interesadas.

La integración exitosa de estas metodologías no solo requiere la aplicación de marcos teóricos, sino también una transformación cultural. Explorar la adopción de enfoques participativos y orientados al usuario implica un cambio en la mentalidad y la práctica del diseño en cómo la construcción de soluciones, no solo mejora la relevancia de los productos y servicios, sino que también nutren una cultura organizacional con más apertura al cambio y con ello más adaptables siendo esto uno de los resultados alcanzados en los casos de estudio.

El Codiseño en las Organizaciones

La integración del codiseño en la planificación estratégica de las organizaciones redefine la manera en que se afronta la innovación y el desarrollo de productos o servicios. Como se ha hecho mención este enfoque colaborativo crea una dinámica interna que involucra a diversas partes interesadas en el proceso creativo, siendo importante la inclusión del usuario final desde las etapas iniciales, como destaca (Wood and Smith, 2018), resulta en una mejora significativa en la autenticidad de los productos y servicios. La participación no

solo garantiza la alineación con las expectativas del mercado, sino que también fortalece la relación entre la organización y sus clientes.

La planificación colaborativa aborda desafíos como la gestión de opiniones contrapuestas y por ello la necesidad de un proceso de facilitación estructurado previo al encuentro de los participantes, no solo reduce malentendidos y retrabajos, sino que también conduce a soluciones más precisas alineadas con los objetivos estratégicos. La gestión eficaz de recursos y tiempo, conforme a lo expuesto, establece las bases para un codiseño exitoso con beneficios a largo plazo, mejorando la autenticidad de los productos, sino que también transforma la cultura organizacional; que en este orden de ideas la relevancia de la priorización del compromiso y la colaboración, según destacan los autores citados en este documento posiciona a las organizaciones como entidades más ágiles, innovadoras y centradas en el usuario. La planificación estratégica fusionada con el codiseño siendo una estrategia hacia el éxito hacia un entorno empresarial en constante evolución y sostenible en el tiempo.

Conclusión

El codiseño por medio de investigaciones apreciativas generan un impacto positivo en las organizaciones promoviendo la innovación, la cohesión y la eficiencia. La integración de los actores que intervienen en los diferentes procesos y usuarios del producto promueven la cultura colaborativa donde se da valor a los aportes y el reconocimiento como cocreadores de los resultados finales siendo un objeto tangible o intangible.

El compartir la exploración de problemas y las alternativas de solución genera propuestas auténticas en respuesta a necesidades reales, esto no solo cambia la dinámica de la organización, sino que fortalece la conexión emocional entre la organización o bien comunidades con los grupos relacionados, lo que aumenta la fidelidad y satisfacción de los usuarios del producto o servicio. Además, la eficiencia y la eficacia mejoran cuando la planificación colaborativa basada en la indagación apreciativa reduce los malentendidos y el retrabajo. La relación entre codiseño e investigaciones apreciativas representa una evolución significativa en la forma en que se aborda la innovación en el diseño; la exploración continua insta a redefinir no solo cómo se diseña, sino también cómo se comprende la situación problema de estudio y de diseño, dando provecho a la riqueza de las experiencias humanas en el proceso creativo.

Al reconocer y explotar la diversidad de conocimientos y perspectivas del colectivo, este enfoque no sólo mejora la creatividad inherente de cada participante, sino que también crea soluciones más auténticas centradas en el usuario. Si bien el codiseño no está exento de desafíos, como la diversidad y las limitaciones de tiempo, es un paso audaz hacia un proceso de diseño más inclusivo, colaborativo y en última instancia, eficaz.

Referencias

- Casado, R. (2020). Intervención Comunitaria y Análisis de la Realidad Social Mediante Investigación Participativa. *CREA*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/10953.1/13235>
- Martí, J. (2016). La Investigación - Acción Participativa. Estructura y Fases. *BEU*, 27. Obtenido de <http://beu.extension.unicen.edu.ar/xmlui/handle/123456789/175>
- Martinez, M. (2018). La Formación en Convivencia: Papel de la mediación en la Solución de Conflictos. *Educación y Humanismo*, 16. Obtenido de <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/educacion/article/view/2838>
- Melero, N., & Fleitas, R. (2015). La Investigación Acción participativa en los Procesos de Desarrollo Comunitario: Una Experiencia de Cooperación Interuniversitaria en el Barrio de Jesús María, La Habana Vieja (Cuba). *IDUS*. Obtenido de <https://idus.us.es/handle/11441/49448>
- Tommasino, H., & Prez, M. (2022). La investigación Participativa: Aportes a la Extensión Crítica. *BEU*. Obtenido de <http://beu.extension.unicen.edu.ar/xmlui/handle/123456789/408>
- Villasante, T. (2010). Redes Sociales para la Investigación Participativa. *Sociedad Hoy*, 22. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/902/90223045008.pdf>
- Wood, J., & Smith, A. (2018). The Emotional Interface: Applying Affective Strategies to Enrich User Experience. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction*.

Abstract: The work is based on the draft thesis presented by Leticia Pedruzzi and Miriam de Magdala Pinto, in the advanced seminar in Design of the Doctorate in Design of the University of Palermo, Impact of co-design in organizations through appreciative investigations, presenting two case studies involving people, relationships and organizations. Allowing the evaluation of processes and results contrasting with the position of authors such as Mulgan, G., Tucker, S., Ali, R., & Sanders, B. (2007). Social innovation: What it is, why it matters and how it can be accelerated; Kimbell, L. (2011). Rethinking design thinking: Part I. *Design and Culture*, 3(3), 285-306; Manzini, E. (2015). *Design, when everyone designs: An introduction to design for social innovation*. MIT Press; Buchanan, R. (2001). Design research and the new learning. *Design Issues*, 17(4), 3-23. Among other authors. These works provide valuable information that will be helpful in the analysis of the case studies.

Keywords: co-design, appreciative investigations, participatory design, co-design methodologies, user experience.

Resumo: O trabalho baseia-se no projeto de tese apresentado por Leticia Pedruzzi e Miriam de Magdala Pinto, no seminário avançado em Design do Doutorado em Design da Universidade de Palermo, Impacto do co-design nas organizações através de investigações apreciativas, apresentando dois estudos de caso envolvendo pessoas, relacionamentos e organizações. Permitindo a avaliação de processos e resultados contrastando com a posição

de autores como Mulgan, G., Tucker, S., Ali, R., & Sanders, B. (2007). Inovação social: o que é, porque é importante e como pode ser acelerada; Kimbell, L. (2011). Repensando o design thinking: Parte I. *Design e Cultura*, 3(3), 285-306; Manzini, E. (2015). *Design, quando todos projetam: uma introdução ao design para inovação social*. Imprensa do MIT; Buchanan, R. (2001). A pesquisa em design e os novos aprendizados. *Questões de Design*, 17(4), 3-23. Entre outros autores. Esses trabalhos fornecem informações valiosas que serão úteis na análise dos estudos de caso.

Palavras chaves: co-design - investigações apreciativas - design participativo - metodologias de co-design - experiência do usuário.

[Las traducciones de los abstracts fueron supervisadas por su autor]
