

Fecha de recepción: marzo 2023  
Fecha de aceptación: abril 2023  
Versión final: mayo 2023

# Abordando los límites entre el diseño de interfaz y de experiencia de usuario en redes sociales. La evolución de Instagram y su diseño. (2015-2019)

Henry Andrés Escobar Tibán<sup>(\*)</sup> y  
Daniel Gustavo Castelo Tay-Hing<sup>(\*\*)</sup>

---

**Resumen:** Los límites disciplinares dentro del diseño son una de las incógnitas aún por resolver para la epistemología. Para comprender la relación entre los límites disciplinarios del diseño digital y el diseño multimedia, esta investigación propone el análisis de los discursos teóricos de dos referentes del diseño como lo son Ian Spalter y Luke Woods, partiendo de las lecciones aprendidas durante sus experiencias trabajando en una de las redes sociales más relevantes y utilizadas en Estados Unidos, Instagram. Las tecnologías emergentes y la cultura amplían las posibilidades del diseño de interfaces y a su vez provocan cambios súbitos en la usabilidad de las redes sociales. Este estudio se basa en el reciente trabajo de investigación de Toa Tripaldi quien en su marco metodológico incluyó a grandes teóricos del análisis del discurso como Morin, Deleuze, Guattari y Rorty. El enfoque metodológico cualitativo servirá para comprender cómo se ha conformado y adaptado la disciplina a los cambios contemporáneos en materia de diseño.

**Palabras clave:** Análisis del discurso - diseño de interfaz - diseño de experiencia - procesos creativos.

[Resúmenes en inglés y portugués en la página 223]

---

<sup>(\*)</sup> Ingeniero en Diseño Gráfico por la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo ESPOCH, Máster en Investigación de Arte y Diseño por la Universitat Autònoma de Barcelona UAB, Master en Educación y TIC por la Universitat Oberta de Catalunya UOC. Experiencia profesional en Departamentos de Comunicación de instituciones públicas y privadas. Actualmente docente de la Universidad Politécnica Salesiana, sede Quito.

<sup>(\*\*)</sup> Licenciado en Diseño y Producción Audiovisual, Máster en Diseño y Gestión de Marcas, por la ESPOL en Ecuador. Filiación de investigación a la Escuela Superior Politécnica del Litoral. Experiencia profesional como diseñador gráfico, fotógrafo e ilustrador para agencias de publicidad. Actualmente docente titular a tiempo completo en los programas de diseño gráfico, producción para medios de comunicación y diseño de productos.

## Introducción

Se entiende a la disciplina del diseño como el conjunto de reglas por el cual, su cumplimiento lleva a un resultado de manera consistente. El diseño como disciplina ha sido interpretado y reinterpretado continuamente desde distintos puntos de vista y enfoques teóricos, al punto de considerarlo no como una disciplina, sino como una interdisciplina (Rodríguez Morales, 2013).

En el caso del diseño de interfaces y experiencias, los límites de estas dos disciplinas se pueden entender como permeables, donde lo que se hace desde la interfaz, afecta la experiencia del usuario y por ende, la interfaz está condenada a reinventarse constantemente a pesar de ser perfectamente funcional. La vigencia del diseño de una interfaz está íntimamente ligado a la facilidad de uso que reporte el usuario en los primeros momentos de interactividad y hasta cuando las tendencias y coyunturas sociales, determinan que ese diseño debe sufrir metamorfosis. Para entender estos límites transdisciplinarios en cuestiones de diseño, es importante revisar el pensamiento que lleva hacia las decisiones en cuestiones de diseño y usabilidad.

Albornoz (2014) junto a Gómez (2000) exponen que existen tres puntos de vista al momento de diseñar una interfaz. El Modelo del Usuario, el Modelo del Diseñador y el Modelo del Programador, siendo el primero quien propone que el diseñador es el encargado de unir las ideas, necesidades y deseos del usuario, con las herramientas que dispone el programador para desarrollar el software.

Este modelo consta de tres partes: la *presentación* que es lo primero que llama la atención del usuario; luego adquiere más importancia seguido de la *interacción* que es donde el usuario constata si el producto satisface sus expectativas. La tercera y última parte es la de *relaciones entre objetos*, en este punto se define la relación entre el modelo mental del usuario y el diseño de la interfaz en sí.

Este artículo analiza dos análisis teóricos similares y diferentes a la vez, de cuándo y cómo debe cambiar el diseño de una interfaz y cuáles son los impactos en la cultura de los usuarios una vez implementados los cambios. Para esto se han considerado las dos escuelas más relevantes del análisis del discurso, la francesa y la anglosajona, quienes utilizan como herramienta de indagación a la teoría de Lakoff (2008) de los marcos y cerebros, puntualmente en el marco léxico; es decir, las palabras y frases más relevantes que conforman el discurso.

## Metodología

El presente trabajo de investigación está basado en la tesis de Tripaldi (2022) sobre análisis del discurso, y como metodología la selección de tipos de discursos a través del tiempo y en diferentes contextos. Se incluyen en la selección dos tipos: la entrevista y la conferencia a expertos, que analizó el discurso sobre los límites del diseño.

De lo mencionado, el análisis del discurso posee diversas perspectivas, pero principalmente permite indagar en aspectos ideológicos, culturales e identitarios que subyacen detrás del mensaje. Uno de los principales exponentes es Teu A. Van Dijk (2013), quien propone ex-

plicar qué son las ideologías y cómo se forman, puesto que se encuentran implícitas en el discurso y pueden tener un origen cultural, social o histórico.

Esta investigación se centra en explorar y tratar de definir los límites entre el diseño de la interfaz para el usuario y el diseño de la experiencia, en el caso de estudio de la interfaz de Instagram.

Se seleccionaron a expertos en el tema como Ian Spalter y Luke Woods, ambos diseñadores reconocidos en el ámbito del diseño de interfaces y experiencia. Spalter tuvo el cargo de líder de diseño en Instagram del 2015 al 2019, donde posteriormente se desempeñó como líder de diseño para Instagram Japón (Roma & Sorrentino, 2019). Complementario a su discurso se encuentra Woods, quien trabajó como jefe de diseño en Facebook, empresa que luego compraría Instagram y actualmente está a la cabeza del equipo de diseño desde el 2019 hasta la actualidad (TechCrunch, 2017).

Por parte de Ian Spalter, desde su sitio web oficial se obtuvo la siguiente muestra:

- La entrevista para “*High Resolution*”, una serie limitada de vídeos sobre diseño de productos y pensamiento de diseño, realizada en el año 2017.
- El episodio 5 de la segunda temporada de la serie documental *Abstract: El arte del diseño. Ian Spalter: Digital Product Design*, en el año 2019.

Para comparar y contrastar los diferentes discursos sobre el diseño de interfaces y experiencias, desde la mirada de Luke Woods se presentan los siguientes discursos:

- Una entrevista sobre el verdadero impacto del diseño y la creación para 2.000 millones de personas para “*High Resolution*”, una serie limitada de vídeos sobre diseño de productos y pensamiento de diseño, realizada en el año 2017.
- Una charla para *Disrupt San Francisco 2017*, organizada por TechCrunch, un sitio web de noticias tecnológicas donde Woods habló sobre la creación de productos que realmente ayuden a la gente en las catástrofes, el problema del mal uso de las redes sociales y la creación de nuevas soluciones.

## Resultados

Luego de analizar la disertación de ambos expertos se ha logrado extraer un total de 22 frases (Spalter 12 frases y Woods 10 frases) que conforman un discurso contemporáneo sobre el diseño de interfaces y la experiencia del usuario de redes sociales desde una perspectiva de reflexión, análisis y exploración personal de los autores. Esto se expone en la siguiente tabla.

Hipótesis	Objetivo General	Unidad de análisis	Variable	Indicador de Variable	Instrumento de recolección de datos
Los límites entre las disciplinas del diseño de interfaz y el diseño de experiencia son dinámicos y multifuncionales y dependen mutuamente de las tendencias culturales, el inevitable avance de la tecnología, al igual que el rechazo y la aceptación basados en los principios generales de la usabilidad.	Caracterizar los límites disciplinares del diseño de interfaces como flexibles, permeables y que permiten relaciones, a través del análisis de los discursos teóricos de los principales diseñadores involucrados en el diseño de la red social Instagram.	Discurso teórico. Entrevista a Ian Spalter. Serie Online: "High Resolution". <sup>a</sup>	Discursos que se enmarcan en los límites disciplinares, de los diseñadores definidos como influyentes y que se enmarcan en la historia de la red social Instagram	Que maneje palabras clave como: Diseño, disciplina, interdisciplina, multidisciplina, sistema, relación, límites, fronteras.	Análisis cualitativo / Descriptivo
		Discurso teórico. Entrevista a Ian Spalter. Serie: "Abstract" de Netflix <sup>b</sup>		Los discursos pueden estar enmarcados en las siguientes relaciones:	Análisis cualitativo / Descriptivo
		Discurso teórico. Entrevista a Luke Woods. Serie Online: "High Resolution". <sup>c</sup>		El diseño en relación con la sociedad (solución de problemas)	Análisis cualitativo / Descriptivo
		Discurso teórico. Entrevista a Luke Woods. SF Disrupt 2017. <sup>d</sup>		El diseño en relación con la producción  El diseño en relación con el mercado  El diseño en relación con las estrategias metodológicas.	Análisis cualitativo / Descriptivo

**Tabla 1.** Matriz de análisis del discurso de Ian Spalter y Luke Woods.

Nota: <sup>a</sup> High Resolution. (2017). <sup>b</sup> Roma, S. & Sorrentino, B. (2017).

<sup>c</sup> High Resolution. (2017). <sup>d</sup> TechCrunch. (2017).

Una vez expuesta la tabla podemos determinar que Ian Spalter, propone que el universo donde vivimos, lo percibimos y experimentamos de manera visual, en el que cada persona cuenta con un dispositivo móvil que nos permite capturar momentos y compartirlos a tiempo completo. Considera que el diseño se encuentra en todas partes y todo objeto ha sido diseñado previamente, por lo que, para completar una tarea, dicho objeto debe contar con un diseño apropiado que apele a la experiencia de usuario. Dicho concepto parte de la ergonomía, y el diseño de objetos, pues el diseño no existe por sí mismo si no cuenta con una experiencia que lo acompañe.

Así mismo expone que el diseño de productos es un campo joven que demanda del diseño de UI (diseño gráfico de interfaces) y UX (diseño de experiencia de usuario), donde lo importante para iniciar un proyecto es partir de un problema con dos preguntas, ¿qué se debe hacer? y ¿para qué se debe hacer? Esto da como consecuencia el correcto o fallido funcionamiento e interacción con una aplicación, en la que el usuario si luego de 5 segundos no ha logrado completar una acción, la determinará como un producto inconsistente o mal diseñado.

Por lo tanto, propone partir el proceso del diseño desde un lugar imaginativo e inventivo, enfocado en la gente y las necesidades humanas, teniendo en cuenta las variables sociales, culturales y tecnológicas que han incidido en la toma de decisiones, debido a que estas han evolucionado y no solo trata de comunicar un mensaje sino de conectar con la necesidad del deseo humano.

Por otro lado, Luke Woods, afirma que dependemos de los productos digitales (aplicaciones, dispositivos móviles, transmedia e hipermedia), para poder comunicarnos, informarnos y conectarnos con las personas que amamos y encuentra un error presente en las escuelas de diseño alrededor del mundo donde no se está enseñando a resolver problemas sino solo a entregar proyectos, a lo que se encuentra en contra y propone que el diseño en sí determina cómo surgen las cosas nuevas en nuestros entornos.

En el campo de diseño de interfaces, hace hincapié en que la prioridad no es que tan estéticamente se encuentre diseñada una aplicación sino en que tanto su interfaz incide en la toma de decisiones del usuario y cómo estas condicionan el comportamiento o los posibles desenlaces de una secuencia de pasos al momento de la interacción.

Así mismo considera que el diseño es universal y no existe una copia o algo similar sino que son el resultado de las expectativas de un objeto o producto y cuando algo está bien diseñado. Es decir, este sólo se replica de manera inconsciente pero siempre existirán micro variaciones entre resultados, pues una mejor experiencia de usuario será el objetivo. Finalmente expone que no se diseñan aplicaciones con una finalidad pasiva, sino que se debe enfocar en permitir que las personas se unan y formen una comunidad.

## Discusión

Gracias al análisis del discurso de Ian Spalter y Luke Woods, se entiende las razones de estos límites difusos entre estas disciplinas y, permite concluir que el diseño de interfaces y el diseño de experiencia para usuarios están condicionados por los aspectos culturales, tecnológicos y de ubicuidad. Además, lo más importante al momento de diseñar una interfaz de usuario no es que se vea bien y cumpla un rol en específico, sino que esta logre resolver un problema y pueda crear comunidades alrededor de ella.

La metodología planteada para el presente documento propone una contribución al campo del diseño de interfaces, así como al estudio de los límites del diseño que parten desde una perspectiva netamente teórica hasta el conocimiento de las nuevas fronteras del co-

nocimiento. De cara a futuros estudios, sería conveniente analizar estos límites con respecto al diseño en general y diseño de interfaces en muestras más representativas de población, así como la inclusión de nuevos discursos del diseño, así como complementar con metodologías cualitativas y cuantitativas que le aporten al análisis del discurso.

## Referencias bibliográficas

- Albornoz, M. C. (2014). *Diseño de interfaz gráfica de usuario*. In XVI Workshop de Investigadores en Ciencias de la Computación.
- Carrasco Pedraza, M. D. R. (2020). *Los límites entre el arte y el diseño*.
- García Garrido, S. (2019). Diseño como disciplina: concepto, evolución y ámbito contemporáneo. *i+Diseño. Revista Científico-Académica Internacional De Innovación, Investigación Y Desarrollo En Diseño*, 14, 241-254. <https://doi.org/10.24310/Idisenio.2019.v14i0.7106>
- Gómez, L. S. M. (2000). Diseño de interfaces de usuario, principios, prototipos y heurísticas para evaluación. January 2000, 13.
- High Resolution. (4 de junio de 2017). #17: *El jefe de diseño de Instagram, Ian Spalter, sobre el lanzamiento de Stories y lo que sigue* [Archivo de Vídeo]. Youtube. <https://youtu.be/8dEw1MA9oHM>
- High Resolution. (16 de abril de 2017). #10: *Facebook Head of Design, Luke Woods, on design's true impact and creating for 2 billion people*. [Archivo de Vídeo]. YouTube. <https://youtu.be/VhZoVFd5IeM>
- Lakoff, G. (2008). *Puntos de reflexión. Manual del Progresista*. Ediciones Península.
- Legrenzi, S., & Maffei, S. (2013). *Desenredando lo (in)visible.: Una investigación sobre los límites del diseño*. *Elisava Temes de disseny*, (29), 10-23.
- Rodríguez Morales, L. (2013). *Hacia la interdisciplina de una disciplina*, *Aristas del Diseño. Memorias del Segundo Coloquio Nacional en Investigación para el Diseño*. Universidad Autónoma de Aguascalientes, 77-90.
- Roma, S. & Sorrentino, B. (Productores). (2019). *Abstract: The Art of Design* [Serie]. Netflix. <https://www.netflix.com/ec/title/80057883>
- TechCrunch. (18 de septiembre de 2017). *Facebook's Head of Design | Disrupt SF 2017* [Archivo de Vídeo]. Youtube. <https://youtu.be/qbTxg015cgM>
- Tripaldi, T. (2022). *Caracterización de los límites disciplinares del diseño a partir de los discursos de Tomás Maldonado, Gui Bonsiepe, Victor Margolin y Richard Buchanan*. Universidad de Palermo.
- Van Dijk, T. A., & Mendizábal, I. R. (1999). *Análisis del discurso social y político*. Editorial Abya Yala.
- Van Dijk, T. A. (2013). *Discurso y contexto*. Editorial Gedisa.

**Abstract:** The disciplinary boundaries within design are one of the still unknowns, to be resolved for epistemology. To understand the relationship between the disciplinary boundaries of digital design and multimedia design, this research proposes the analysis of the theoretical discourses of two design references such as Ian Spalter and Luke Woods, based on the lessons learned during their experiences working in one of the most relevant and used social networks in the United States, Instagram. Emerging technologies and culture expand the possibilities of interface design and in turn cause sudden changes in the usability of social networks. This study is based on the recent research work of Toa Tripaldi who in his methodological framework included great discourse analysis theorists such as Morin, Deleuze, Guattari and Rorty. The qualitative methodological approach will serve as a basis for understanding how the discipline has been shaped and adapted to contemporary changes in design.

**Keywords:** Discourse analysis - interface design - experience design - creative processes.

**Resumo:** Os limites disciplinares dentro do design são uma das incógnitas ainda a serem resolvidas pela epistemologia. Pretende-se nesta pesquisa analisar os limites disciplinares do design digital e multimídia a partir dos discursos teóricos de Ian Spalter e Luke Woods. A análise é baseada em suas lições aprendidas e suas experiências no Instagram. Argumenta-se que as técnicas emergentes aliadas à tecnologia e à cultura interferem nas possibilidades de design de interface e por sua vez provocam mudanças na usabilidade das redes sociais. O estudo se baseia no trabalho anterior de Toa Tripaldi e seu referencial metodológico baseado em Morin, Deleuze, Guattari e Rorty. Esta pesquisa propõe uma abordagem metodológica qualitativa e usa a análise do discurso para encontrar pistas sobre como a disciplina foi moldada e adaptada às mudanças contextuais.

**Palavras chave:** Análise do discurso - design de interface - design de experiência - processos criativos.

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

---