

DISEÑO DE EXPERIENCIA
DIÁLOGO FORMATIVO EN CLAVE DE INTEGRALIDAD

Damián Demaro

Metal(N.º12), e59, 2026. ISSN 2451-6643

<https://doi.org/10.24215/24516643e59>

<http://papelcosido.fba.unlp.edu.ar/metalojs>

Facultad de Artes, Universidad Nacional de La Plata
La Plata, Buenos Aires, Argentina

DISEÑO DE EXPERIENCIA

DIÁLOGO FORMATIVO EN CLAVE DE INTEGRALIDAD

EXPERIENCE DESIGN
FORMATIVE DIALOGUE THROUGH INTEGRALITY

DAMIÁN DEMARO

damian@demaro.com.ar

<https://orcid.org/0009-0000-3294-0177>

Facultad de Artes, Universidad Nacional de la Plata,
Argentina

Resumen

En la actualidad, la universidad como espacio de producción de conocimiento se ve interpelada a partir de la emergencia de un escenario global de circulación de saberes abierto, colectivo y transversal, potenciado por la inteligencia artificial, la digitalización y las plataformas colaborativas. Este artículo propone reflexionar sobre el cambio de paradigma a partir de una experiencia desarrollada en el ámbito del diseño con el abordaje de las prácticas integrales como habilitadoras de escenarios formativos, desde una perspectiva político-pedagógica y experimental.

Palabras clave

Diseño de experiencia; prácticas integrales; formación; universidad

Abstract

Currently, the university as a space for knowledge production is facing the emergence of a global scenario characterized by open, collective, and transversal circulation of knowledge, strengthened by artificial intelligence, digitalization, and collaborative platforms. This article reflects on this paradigm shift through an experience developed within the field of design education, addressing integral practices as enablers of learning scenarios from a political-pedagogical and experimental perspective.

Keywords

Experience design; integral practices; education; university

Recibido: 24/04/2026 | Aceptado: 10/06/2026



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons
Atribucion-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

El diseño de experiencia emerge como un campo de creciente relevancia asociado a la expansión de las tecnologías digitales. En este escenario, el *Design Thinking*,¹ difundido globalmente como una metodología centrada en las personas y estructurada en las etapas *empatizar, definir, idear, prototipar y testear* (Brown, 2020), ofrece herramientas para explorar soluciones creativas a problemas complejos. Su incorporación a contextos universitarios promueve dinámicas que permiten estimular la participación de los estudiantes junto a otros actores, fomentando procesos de innovación.

El contexto actual impone avanzar hacia propuestas más dialógicas y situadas, capaces de repensar los modos de enseñar, investigar y proyectar en la universidad. La perspectiva de las Prácticas Universitarias Integrales (PUI) y el diseño de experiencia se presenta como un camino posible. Aunque provenientes de tradiciones distintas, ambos enfoques ofrecen claves relevantes para comprender cómo se configuran las experiencias formativas y los procesos de innovación, articulando un espacio de reconfiguración de saberes y producción de conocimientos en términos de *hibridación cultural*² (García Canclini, 1990).

En línea con lo que expresa Frascara (2018), enseñar diseño implica transformar la práctica profesional en conocimiento transmisible, convirtiendo la experiencia en materia de aprendizaje. Tal como se desarrollará más adelante, este enfoque se materializa en un formato híbrido y co-formativo en el marco del Seminario de Prácticas Integrales de Diseño y Comunicación (PRIN) de la Facultad de Artes de la Universidad Nacional de La Plata (FDA, UNLP), en el que docentes con mirada integralista convocan a profesionales del ámbito UX³ para compartir una propuesta áulica que permita reflexionar acerca de los roles de la formación y vincular la enseñanza del diseño con la futura práctica laboral de los estudiantes. Se trabaja como caso con Samay Huasi, la casa de descanso de la UNLP.

Desde la experiencia uruguaya conceptualizada por Tomassino (2018) hasta los desarrollos de Bonicatto (2022) en la UNLP, la integralidad se afirma como una apuesta por repensar el vínculo entre saber y hacer, entre teoría y práctica y entre sujetos y contextos. En consonancia con la tradición de la extensión crítica latinoamericana, busca trascender la separación entre docencia, investigación y extensión, amplificando la capacidad de la universidad para intervenir en la complejidad social. Las prácticas integrales se estructuran en torno a cinco dimensiones fundamentales según la mirada de la cátedra libre de Prácticas Integrales de la UNLP:⁴ la *situacionalidad*, que implica reconocer que cada práctica se construye en diálogo con el territorio y sus actores concretos; la *interdisciplinariedad*, orientada a promover la

1 Metodología de diseño de origen industrial, centrada en las personas, difundida por IDEO y la Universidad de Stanford.

2 El autor hace referencia al proceso mediante el cual prácticas y saberes de distintos orígenes se articulan, dando lugar a configuraciones culturales emergentes.

3 UX (*User Experience*) es un concepto desarrollado por Don Norman en la década de 1990 que amplía el diseño hacia una comprensión integral de la experiencia de uso.

4 A cargo de la Dirección de Prácticas Integrales de la Secretaría de Políticas Sociales de la UNLP.

articulación entre diferentes campos del conocimiento; la *intersectorialidad* que propone incorporar actores estatales, comunitarios, académicos y privados en una misma dinámica de trabajo; la *producción de conocimiento en la acción*, entendida como la capacidad de articular el saber académico con el saber-hacer del territorio; y, por último, la *sistematización*, dimensión que se ocupa del registro de la experiencia y de la posibilidad de producir reflexiones y retroalimentación entre los distintos actores de la sociedad.

Estas dimensiones consolidan una perspectiva en la que los procesos formativos se conciben como espacios de encuentro entre actores diversos que coproducen saberes situados. Así, se construye una fuente legítima de producción de conocimiento entre saberes teóricos y prácticos. La consolidación de un sentido integral del abordaje permite construir procesos transformadores de mediano y largo plazo enraizados en el territorio. Además, la integralidad se concibe como una nueva forma de habitar la universidad y como parte activa de los procesos sociales, en la que el conocimiento se construye con los otros y no sobre los otros.

Se plantea entonces la idea de que las personas no se relacionan únicamente con productos u objetos, sino con experiencias. En este punto, Frascara (2018) propone desarrollar en futuros diseñadores y diseñadoras la capacidad de comprender contextos, comunicar eficazmente y asumir una responsabilidad social frente a sus decisiones. El diseño de experiencia se presenta como una oportunidad pedagógica para aprender a diseñar con otros; articulando sensibilidad, análisis y compromiso ético. Inscribe esta perspectiva dentro de una tradición formativa más amplia (HCD),⁵ en la que la comunicación, la empatía y el sentido público del diseño participan como dimensiones inseparables del proceso creativo.

En este marco, el Seminario PRIN de la FDA-UNLP es concebido como un espacio experimental para materializar estas convergencias, articulando dinámicas colaborativas con metodologías del diseño de experiencia dentro de un enfoque de integralidad. Las distintas etapas del proceso se transforman en un acto pedagógico que habilita a los equipos a «pensar haciendo» a través del aprendizaje situado, el error y la interacción, para revisar colectivamente las decisiones proyectuales en un espacio de cocreación de conocimiento entre estudiantes, docentes y actores sociales, poniendo en juego la dimensión creativa y política del acto educativo [Figura 1].

⁵ *Human Centered Design*: hace referencia al diseño centrado en las personas.



Figura 1. Taller de indagación.
Participación de María Bonicatto y
Juan Pablo Pettorutti (UNLP)

La experiencia situada de la Facultad de Artes

El Seminario PRIN es una propuesta optativa destinada a los últimos años de las carreras de Diseño —Comunicación Visual, Multimedial e Industrial— y Artes Audiovisuales de la FDA-UNLP. Su objetivo es abordar una práctica preprofesional situada, orientada a enriquecer la formación proyectual y acompañar la transición hacia el campo laboral. La edición especial aquí analizada fue diseñada como un caso experimental de enseñanza y aprendizaje que permite poner a prueba desde la praxis, los cruces conceptuales entre la perspectiva de la integralidad y el diseño de experiencia.

La propuesta se basa en un dispositivo de co-formación que articuló la docencia universitaria con la participación de profesionales del sector productivo. Previo al inicio de la cursada, se invitó como referentes a Lucrecia y Fernando Feller —ambos egresados de la universidad pública y profesionales del sector tecnológico— quienes desarrollaron distintas instancias de trabajo pedagógico junto al equipo docente de las PRIN. Estos encuentros permitieron construir un enfoque híbrido para evitar la superposición de contenidos y enriquecer el intercambio a partir de un diálogo genuino entre ambas miradas.

Las primeras instancias de cursada estuvieron orientadas a introducir la mirada político-pedagógica de las prácticas universitarias integrales. Se propuso a las y los estudiantes un ejercicio de revisión crítica de sus trayectorias formativas y proyecciones profesionales, a partir de un trabajo sobre el curriculum vitae y las entrevistas laborales como herramientas de autoconocimiento y posicionamiento. Esta actividad buscó tensionar la lógica tradicional de la empleabilidad, invitando a reflexionar no solo sobre la condición de ser seleccionados por organizaciones, sino también sobre la capacidad de elegir, reconocerse y comprender las distintas tipologías y estructuras del sector productivo como parte de su futura realidad profesional.

Sobre esta base, se incorporó de manera progresiva el enfoque del diseño de experiencia aplicado a un caso real: la Casa de Descanso Samay Huasi. El trabajo se realizó enfatizando la experiencia como objeto de diseño y como construcción relacional, más que como un conjunto cerrado de técnicas. A partir de este encuadre, se desarrollaron dinámicas de mapeo de actores y se convocó tempranamente a distintos *stakeholders*⁶ a participar del aula, generando un espacio de encuentro donde estudiantes, docentes y referentes institucionales construyeron diagnósticos y miradas situadas sobre la problemática abordada [Figura 2].



Figura 2. Mapeo de actores

6 Mención que hace referencia a los actores involucrados en proyectos UX.

Uno de los momentos más significativos del proceso fue la etapa de entrevistas, en la que se realizaron más de cuarenta instancias de indagación. En este punto se evidencia la tensión entre ambos enfoques: mientras que desde el diseño de experiencia se prioriza la amplitud del relevamiento para identificar patrones y necesidades, desde las prácticas integrales se puso especial atención al cuidado del territorio y de las personas entrevistadas. Esto implicó acuerdos institucionales previos, entrevistas acompañadas por docentes y la generación de un espacio de reflexión para analizar colectivamente representaciones sobre los roles de quienes forman parte de Samay Huasi. La experiencia permitió así problematizar el lugar del diseño como práctica situada y éticamente comprometida.

El proceso continuó con un «Taller de Ideación» del que participaron referentes de la Dirección de Servicios Sociales (DSS), la Dirección del hotel-escuela *Amau*, la Dirección de Prácticas Integrales (DPI) y la Secretaría de Políticas Sociales (SPS) de la UNLP; extensionistas vinculados al Plan Samay Huasi 2026-2030, estudiantes y docentes. Posteriormente se desarrollaron etapas de prototipado y testeo que culminaron en la elaboración de propuestas conceptuales devueltas al comitente como insumo para futuras acciones. En las instancias de presentación final participaron, además de los representantes de las áreas mencionadas, la directora y el personal no docente de Samay Huasi [Figura 3].



Figura 3. Taller de ideación en Amau Hotel

Este caso experimental permite sostener como posicionamiento que la co-formación, la multiactorialidad y la producción de conocimiento en la acción operan como principios organizadores de una experiencia formativa integral. La cursada puso en juego un modo de habitar el aula y el territorio, en el que las tensiones entre lo académico y lo profesional

se transformaron en un motor de aprendizaje y reflexión crítica, generando aportes para mejorar instancias futuras del proyecto.

A partir de esta articulación de abordajes puede reconocerse la convergencia de ambas perspectivas: la centralidad en las personas, usuarios o actores del territorio y el valor del proceso, donde se aprende haciendo, probando y volviendo a hacer, desde la lógica de iteración, que habilita espacios de reflexión y aprendizaje, donde el error se asume como parte clave del conocimiento. Se destaca lo colaborativo como modo de trabajo por sobre las visiones unilaterales y la interdisciplina como valor en la articulación de saberes. La apertura hacia la multiactorialidad constituye otro punto de convergencia, aunque en las prácticas integrales adquiere un sentido político más amplio. Al igual que en la sistematización, asume una dimensión más reflexiva y política, ya que permite resignificar la experiencia y transformarla en conocimiento colectivo para la universidad y el territorio.

Asimismo, también emergen diferencias sustantivas que trascienden lo metodológico y se inscriben en planos epistemológicos, políticos y temporales. Las Prácticas Integrales, tal como las conceptualiza Bonicatto (2022) y como se mencionó al comienzo, se inscriben en una genealogía latinoamericana vinculada a la pedagogía crítica de Paulo Freire (1970) y a una tradición universitaria que concibe el conocimiento como práctica emancipadora y transformadora. En contraste, el diseño de experiencia se desarrolla principalmente en ámbitos vinculados al sector productivo y a la innovación tecnológica. La creatividad y empatía con las necesidades de las personas es el aporte de la metodología del *Design Thinking* orientada a la generación de valor, mejora de servicios y competitividad organizacional (Brown, 2020).

Mientras la integralidad tiene como horizonte la transformación social y la democratización del conocimiento, el diseño de experiencia orienta su propósito hacia la resolución de problemas y la optimización de la experiencia del usuario, sin necesariamente problematizar las estructuras de poder ni las condiciones de desigualdad que las sustentan. Desde la mirada de Bonicatto (2022) y Tomassino (2018), el acto de «intervenir»⁷ en el territorio implica co-construir procesos de aprendizaje colectivo donde los diferentes saberes se entrelazan de manera dialógica y horizontal, habilitando espacios de reciprocidad cognitiva entre universidad y comunidad.

En términos de temporalidad, las prácticas integrales se desarrollan a partir de procesos sostenidos en el tiempo, orientados a consolidar vínculos territoriales estables y respetando los ritmos sociales, culturales y políticos de cada comunidad (Tomassino, 2018). El diseño de

⁷ Los autores toman la mirada crítica de la lógica extensionista tradicional de Freire [1970] (2022) y proponen una intervención dialógica.

experiencia, en cambio, privilegia ciclos breves de experimentación, donde el valor reside en la iteración, prototipación y testeo para evaluar decisiones tempranas con el objetivo de generar microaprendizajes. Sin embargo, este contraste no implica una oposición irreconciliable: en algunos abordajes territoriales, la lógica iterativa puede aportar operatividad y permitir visualizar avances tempranos sin desarticular la perspectiva integral.

Finalmente, el rol del conocimiento constituye otro punto de inflexión. En el enfoque de integralidad, el conocimiento se produce de modo dialógico y situado, en interacción con los actores territoriales y desde un sentido de corresponsabilidad colectiva (Freire, [1970] (2022); Bonicatto, 2022). En el diseño de experiencia, por el contrario, tiende a funcionar como un insumo instrumental destinado a generar soluciones centradas en el usuario. En este punto, resulta apropiado repensar el papel de la universidad en la producción de conocimiento, particularmente en el contexto contemporáneo donde se configura como un bien de mercado o *commodity*, tensionando su sentido público y su función social (de Sousa Santos, 2005; Dussel, 2018).

En el contexto latinoamericano, esta articulación exige una reflexión ética y política sobre los modos en que se produce y se valida el conocimiento; especialmente cuando los lenguajes de la innovación tienden a homogeneizar las prácticas y a desplazar las dimensiones culturales y comunitarias del diseño. Comprender el diseño como una práctica situada permite reconocerlo como una mediación social que interviene en la configuración de vínculos, significados y futuros posibles.

Conclusiones en torno a la experiencia

El Seminario PRIN permitió consolidar un espacio experimental donde es posible materializar la articulación entre estos dos marcos epistemológicos que en apariencia se muestran antagónicos, configurando un dispositivo formativo en el que la praxis funcionó simultáneamente como reflexión crítica y como laboratorio metodológico. A ello se sumó la docencia compartida entre profesionales y docentes universitarios, que recuperó la tensión de las fronteras entre lo académico y lo productivo, abriendo interrogantes sobre la legitimación de los saberes y la distribución de la capacidad de intervenir en lo social.

Las prácticas integrales emergen como una perspectiva estratégica para revisar el rol de la universidad en el contexto actual y la experiencia transitada en la FDA-UNLP aporta diálogos y acercamientos a nuevas propuestas, como el diseño de experiencia en auge con la industria tecnológica. Esto permite un beneficio en un doble sentido: incorporar herramientas del diseño de experiencia y sostener la mirada crítica, situada y política de la integralidad, resguardando así el compromiso con la transformación social y evitando la instrumentalización tecnocrática de la innovación.

La experiencia muestra que la formación proyectual requiere de una reconfiguración para superar la histórica división entre docencia, investigación y extensión. En términos de Maggio (2018) reinventar la clase implica tensionar sus formas tradicionales, interrumpir rutinas y habilitar nuevas modalidades de encuentro. La cursada evidenció que no solo es posible, sino también que es deseada por los estudiantes. Las dinámicas implementadas basadas en el juego y la horizontalidad habilitaron una presencia plena y una disposición subjetiva que los y las estudiantes describen como estar «más abiertos, más conectados y disponibles» [Figura 4].



Figura 4. Retrospectiva de final de cursada

En un marco de integralidad, las y los estudiantes reconocieron haber aprendido que «el diseño centrado en las personas no empieza en la pantalla, sino en el encuentro y la conversación atenta». Por otro lado, la necesidad de integrarse en equipos nuevos y construir vínculos con actores desconocidos puso en evidencia la multiactorialidad como dimensión constitutiva del proceso proyectual. Al afirmar que el seminario les enseñó a «priorizar la comodidad del otro», se demuestra la situacionalidad como una práctica relacional en la que diseño y sensibilidad se articulan en acción, volviendo operativa la dimensión de trabajar *con* y no *sobre* los otros.

De esta manera, las prácticas integrales muestran su capacidad de actuar como marco crítico que orienta y resignifica las herramientas del diseño centrado en las personas; y como atracción entre las y los estudiantes a partir del interés en las metodologías de *Design Thinking*, funcionando como puerta de entrada para involucrarse en perspectivas de integralidad y resignificando la propuesta universitaria desde una lógica de compromiso creativo y social.

Tal como se expresó, la cursada propició una hibridación que no buscó neutralizar las tensiones entre ambos enfoques, sino utilizarlas como recurso formativo. El trabajo con «profesionales y comitente real», junto con la incorporación de contenidos provenientes del mundo laboral, permitió a las y los estudiantes visualizar escenarios de manera concreta y experimentar su complejidad, sostenida por un andamiaje docente comprometido. Esto derivó en procesos de construcción identitaria y permitió, a modo de devolución por parte de los estudiantes, una revisión crítica de las propias trayectorias y expectativas, para crecer en su rol actual como estudiantes y como futuros profesionales.

Las experiencias recientes demuestran que esta hibridación es posible y fecunda. En la medida en que la universidad logre integrar la potencia de metodologías como el diseño de experiencia con la mirada situada de la integralidad, podrá formar profesionales capaces de imaginar futuros y habitarlos junto a sus comunidades, reconociéndose sujetos activos de transformación. La propuesta vivenciada en la FDA-UNLP, muestra la posibilidad de una formación ética y proyectual que articula sensibilidad, rigor metodológico y conciencia política e invita a repensar la formación universitaria a partir de su inclusión metodológica.

Referencias

- Bonicatto, M. (2022). *Prácticas universitarias integrales. Aportes situados y colectivos para consolidar el saber desde la revisión del hacer*. Prueba de galera editoras.
- Brown, T. (2020). *Diseñar el cambio. Como el design thinking puede transformar las organizaciones e inspirar la innovación*. Traducción Marta García Madera. Ediciones Urano.
- de Sousa Santos, B. (2005). *La universidad en el siglo XXI: Para una reforma democrática y emancipatoria de la universidad*. Miño y Dávila.
- Dussel, I. (2018). ¿Nuevas formas de enseñar y aprender? En *Revista Perfiles Educativos*, vol. XL, número especial, IISUE-UN.
- Frascara, J. (2018). *Enseñar diseño: Educación, investigación y práctica profesional*. Ediciones Infinito.
- Freire, P. [1970] (2022). *Pedagogía del oprimido*. Siglo XXI Editores.
- García Canclini, N. (1990). *Culturas híbridas: Estrategias para entrar y salir de la modernidad*. Grijalbo.
- Maggio, M. (2018). *Reinventar la clase en la universidad*. Paidós.
- Tomassino, Á. (2018). *La integralidad como horizonte universitario: saberes y prácticas en la UdelaR*. Universidad de la República.