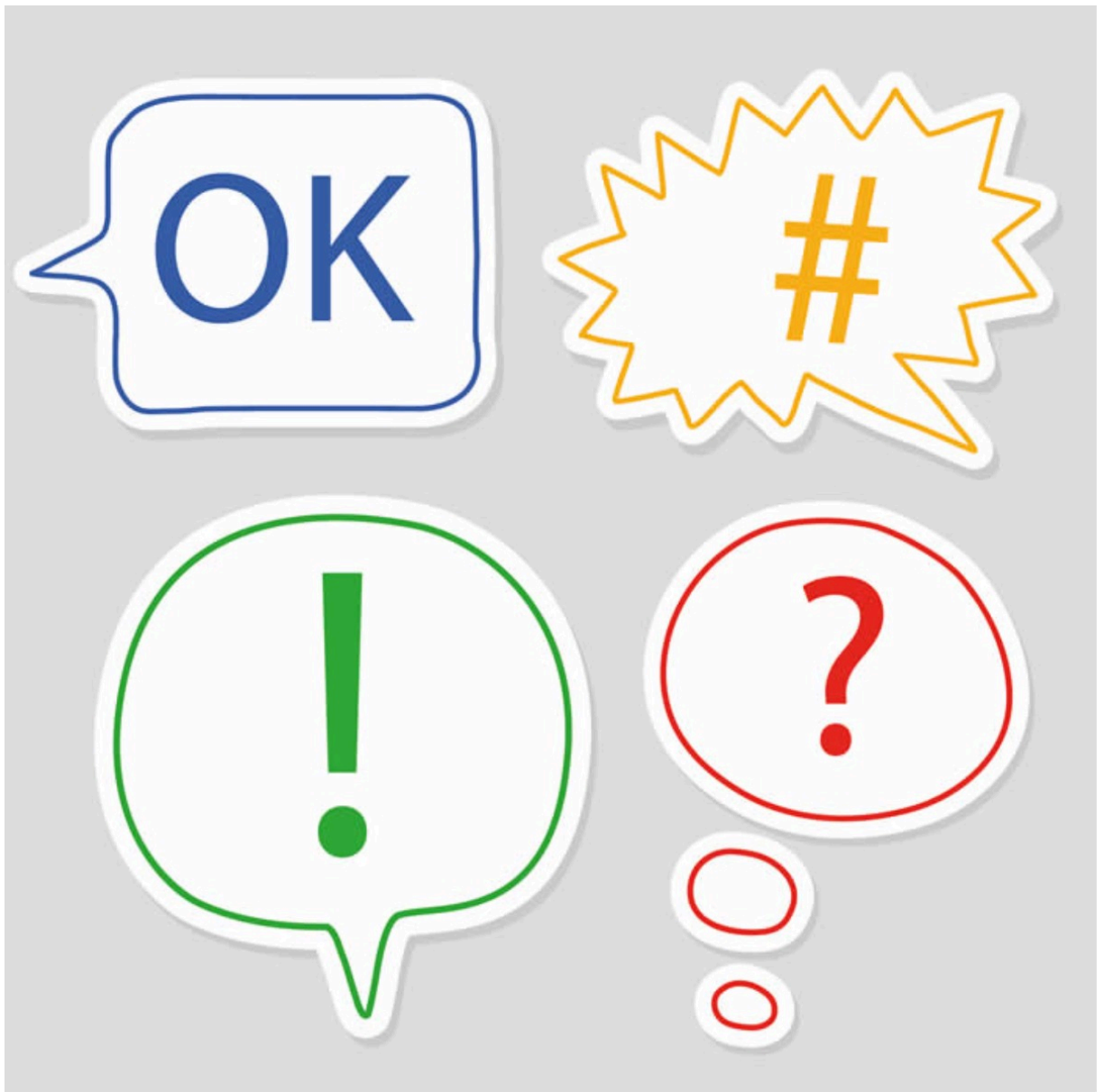


¿El diseño es importante?

Por Heleno Almeida

En 1997 Steve Jobs volvió al cargo de CEO en Apple, y cuando le preguntaron qué haría para salvar a Apple, respondió: «Diseño».



«Diseño no es solo lo que parece y lo que se siente. Diseño es cómo funciona».
Steve Jobs

En 1997, Michael Dell, el todopoderoso de la DELL, era el hombre que más computadores fabricaba en el mundo. En un evento de negocios y tecnología le preguntaron: «¿Qué harías para salvar a Apple?», a lo que él respondió: «Yo cerraría el negocio y devolvería el dinero a los accionistas». En el mismo año, Steve Jobs regresó al cargo de CEO de Apple, y cuando le hicieron la misma pregunta, respondió: «Diseño».¹

Diez años después de ese hecho, Apple Computers se convirtió en la empresa más valiosa del sector de informática en el mundo, superando a DELL en el ranking de fabricantes con mayor actividad rentable del sector. Michael Dell debió de revisar sus palabras, mientras en los años siguientes la prensa especializada asistía escéptica al lanzamiento de productos innovadores: el iPhone (2007) y el iPad (2010). Tres años después de su lanzamiento, el iPhone se quedó el mercado de usuarios corporativos de la entonces gigante canadiense RIM. ¿Cuál fue la sorpresa? Ninguna para Jobs.²



Steve Jobs presentando el iPhone en 2007.

Hoy observamos muchas empresas focalizadas en el diseño y empresas focalizadas en la ingeniería. En la primera década del siglo XXI Motorola lanzó dos modelos de relativo éxito: el StarTek y el RARZ V3. Ambos productos con una excelente ingeniería, pero con un diseño modesto.³ Ningún fabricante imaginaría que Apple, con su iPhone, cambiaría el rumbo de la arquitectura de los «smartphones». Todos los grandes fabricantes miraban al iPhone como algo para nerds, o como un producto que no amenazaría su cadena de ventas a gran escala.

Por lo tanto, por su diseño, interacción y tecnologías (multi-touch, iPod, Wi-Fi, Wireless, etc.) se percibió como una gran e inesperada innovación que atrajo millones de consumidores, cambiando la telefonía móvil, sepultado de una vez a la tecnología WAP e influenciado el diseño de las futuras generaciones de smartphones de diversos fabricantes.⁴



Celulares: Antes y después del iPhone.

Es casi un mantra en Internet, en los libros y en los seminarios de diseño industrial citar a Apple como ejemplo de empresa con diseño en su ADN. Todo el perfeccionismo de Jobs, la elegancia en los diseños de Ive y el gran equipo de investigadores e ingenieros, construyeron la imagen de una empresa innovadora, basada en productos con diseño.

También es notorio darnos cuenta de que hayan surgido pocos o raros productos considerados como parte del «*good design*». Hasta entonces, lo que veíamos eran aparatos que buscaban parecerse a los productos Apple. El iPhone tiene su diseño «referenciado» por fabricantes como Samsung, Nokia, RIM y HTC. La propia Dell, Sony y Acer han lanzado productos muy parecidos al iMac. La idea del computador-monitor sin CPU es un nuevo arquetipo de las computadoras, huyendo de aquella aburrida caja beige, en algunos casos de diversos colores y formatos, pero cajas al fin. Una vez más, Jobs estaba en lo cierto.⁵



Influencia del diseño de productos Apple en los demás fabricantes.

El uso del diseño en la cultura estratégica de las empresas cambió el escenario de la producción de productos. Actualmente, el diseño está mucho más ligado a la gestión que al contexto superficial de un producto o marcas en las empresas. Los nuevos productos no son solo «productos aislados», pero se comunican y crean nuevas experiencias con otros productos-accesorios (soportes y fundas, entre otros). Muchos negocios, oportunidades e ideas surgieron a partir de eso, y siguen surgiendo.⁶



Accesorio integra iPhone a autos.

Un buen ejemplo de producto que originó ese tipo de cambio es el propio iPhone —millones de gadgets fueron creados para ampliar la experiencia de usuario—. Cajas de sonido, soportes, bases sonoras, adaptadores de monitor, aplicaciones y juegos que lo convirtieron un gadget de convergencia para el entretenimiento y productividad, sumando nuevas tecnologías (3G, acelerómetro, multi-tasking, retina, display y 4G).⁷

Un buen producto no debe ser solo ingeniería —potente y robusto—, sino interesante, fácil de usar, rápido al funcionar, y responder a la necesidad para la cual fue creado. Esa es la filosofía detrás de todos los productos de Apple: el diseño no es solamente estético, sino también funcional.⁸

El diseño es importante, cuando funciona como aliado de tecnologías honestas y empresas que entienden que un buen producto puede no ser *hi-tech* al extremo, pero que su diseño tiene que cumplir su función, con el mejor costo-beneficio posible. Las empresas innovadoras tienden naturalmente a superar a las empresas tradicionales (focalizadas en la ingeniería, en los procesos), denotando su posicionamiento de mercado, presentado productos con un continuo proceso de innovación y mejoras.⁹

Apple versus Dell, ¿se acuerdan? Triunfó el diseño, la innovación. Jobs estaba en lo cierto al invertir en diseño. 18 años después de la respuesta de Jobs, Apple vale 723 mil millones de dólares.¹⁰ Hay estudios que apuntan que su valor actual estaría en la franja de los 100 mil

millones.

Entonces... ¿no es importante el diseño?

Publicado el 13/06/2016

-
1. BUNNET, Robert & EMERY, Stuart. *Gestión Estratégica del Diseño: cómo un óptimo diseño hará que las personas amen su empresa*. [Título original: *How great design will make people love your company*] São Paulo: M. Brooks, 2010.
 2. TODARO, Marcelo. [Según una investigación, el iPhone es lo que más satisface a los usuarios corporativos](#) [Artículo en portugués] (2008).
 3. LYNN, Gary S & REILLY, Richard R. *Productos Arrasadores: 5 secretos para desarrollar productos innovadores* [Título en portugués: *Produtos Arrasadores: 5 segredos para desenvolver produtos inovadores*] Rio de Janeiro: Campus, 2003.
 4. Revista MacMais. [Los celulares antes y después del iPhone](#) [Artículo en portugués] (2012).
 5. MARQUES, Eduardo. [Las copias continúan: HP lanza computadora todo en uno muy parecido con iMac](#). [Artículo en Portugués] MacMagazine (2012).
 6. MARQUES, Eduardo. [Apple quiere integrar sus mapas con Siri en carros y estaría proponiendo un rediseño de la consola de autos](#). [Artículo en portugués] MacMagazine. (2013).
 7. LANDIM, Wilkerson. [Ejecutivo de Samsung asume que ecosistema de Apple es mejor](#). [Artículo en portugués] Tecmundo (2012).
 8. MARQUES, Eduardo. Vídeo: site «explica» la filosofía de diseño de Apple. MacMagazine (2012).
 9. MARINS, Antomar. [El proceso de mejora continua](#). [Artículo en portugués] Administradores. São Paulo (2009).
 10. Economía. [Apple vale más que la suma de todas las empresas de Bovespa](#) [Artículo en portugués] (2015).
 11. DIAS, Guilherme. [La Historia de Motorola: Ascenso y estancamiento](#). [Artículo en portugués] Techmundo (2014).
 12. [Mundo de las Marcas](#). [Artículo en portugués] Motorola (2006).
 13. Fórum iPhoneInsiders. [Conozca la trayectoria de Steve Jobs](#). [Artículo en portugués] Brasil (2011).

FOROALFA

ISSN 1851-5606

<https://foroalfa.org/articulos/el-diseno-es-importante>

