

Espacios que escuchan

Reflexiones sobre el diseño centrado en el usuario aplicado a la arquitectura

 Margot López

Fig_001 Superilla de Sant Antoni, en Barcelona, diseñada para priorizar al peatón y reducir el tráfico vehicular.
Fotografía de Mariona Gil, recuperada de barcelona.cat, bajo licencia CC BY-NC-ND 4.0.

Resumen

La Ciudad de Panamá vive un boom inmobiliario que, torre a torre, fragmenta barrios y reduce la experiencia urbana a metros cuadrados vendibles. ¿Es inevitable sacrificar identidad barrial, confort y seguridad en nombre de la rentabilidad? Este artículo responde que no. A partir de casos locales y referentes internacionales, demuestra cómo la arquitectura puede reconciliar negocio y bienestar integrando metodologías de UX Research en cada etapa del diseño. El lector descubrirá por qué escuchar a residentes, peatones y trabajadores produce evidencia capaz de ajustar alturas, densidades y usos mixtos, generando proyectos financieramente sólidos que, además, fomentan sentido de pertenencia. Al seguir el principio “*la forma sigue a la experiencia*”, la arquitectura panameña puede recuperar su vocación humanista y transformar la ciudad en un lugar que se disfruta, no solo que se vende. Este ensayo ofrece un mapa práctico para que desarrolladores, diseñadores y autoridades tracen el camino hacia una Panamá más habitable y competitiva.

Palabras claves

Diseño Centrado en el Humano, Densificación urbana, Experiencia de usuario en arquitectura, Participación Ciudadana, Regulación urbana.

Abstract

This article argues that integrating Human-Centered Design (HCD) and User-Experience Research (UXR) into Panamanian architectural practice can reconcile financial viability with urban liveability. After revisiting Louis Sullivan’s maxim “form follows function,” the paper proposes that function itself must follow experience. A personal shift—from drawing board to field notebook—frames a methodological discussion of ethnographic observation, in-situ interviews, and co-creation workshops. Case studies from Vancouver, Barcelona, and New York demonstrate how regulations grounded in user experience protect public space while sustaining real-estate value. The paper closes with an appeal to bottom-up participation in Panama City, showing that evaluating shade, traffic load, and housing accessibility before approving densities is not naïve but a proven path to profitable and humane cities.

Hace tres décadas concebía la arquitectura como un ejercicio de forma y espacio; hoy la recorro como flâneur benjaminiano, atento a los gestos cotidianos que revelan la coreografía urbana. Esa mutación de mirada ocurrió cuando mi práctica derivó hacia la investigación de experiencia de usuario (UXR): cambiar la regla T por el diario de campo me obligó a observar cómo la gente siente la ciudad antes de trazar cómo la habita. Comprendí que los planos rara vez capturan el olor del asfalto mojado, la sombra que agradece el peatón o la ansiedad que provoca un cruce hostil; pero esos detalles, invisibles al cálculo estructural, determinan si un lugar se aprecia o se padece.

En el léxico del diseño centrado en el humano (HCD), esta evidencia sensorial traduce lo poético en parámetro: entrevistas in situ, recorridos comentados y mapas de experiencia permiten que la subjetividad se documente, se contraste y, finalmente, se convierta en criterio de proyecto. Así, la investigación no sofoca la intuición artística; al contrario, le confiere una estructura que equilibra la poesía con lo funcional y lo meramente transaccional.

Si la forma sigue a la función, como proclamó Sullivan, mi práctica UX me enseñó que la función sigue a la experiencia.

Esa convicción guía la tesis de este artículo: la ciudad solo se humaniza cuando el proceso arquitectónico escucha primero y

diseña después. Pero ¿qué ocurre cuando la arquitectura omite esa escucha?

Si la forma sigue a la función, ¿qué sigue la función?

Cuando Louis Sullivan proclamó en 1896 que *"form follows function"*³, ancló el diseño a la utilidad concreta del edificio. Un siglo después esa función se ha endurecido en hojas de cálculo que maximizan el área vendible y la eficiencia operativa, pero rara vez interrogan la experiencia humana que procuran.

El Diseño Centrado en el Humano (HCD) reactiva la pregunta implícita de Sullivan: ¿al servicio de quién y de qué calidad de vida opera esa función?



Fig_002 Vancouver combina crecimiento urbano denso con una estricta planificación territorial que protege su entorno natural. La imagen muestra cómo la ciudad ha limitado la expansión horizontal para preservar vistas y accesos al paisaje montañoso. Fotografía de Magnus3D, recuperada de Wikimedia Commons.

El método HCD exige que la decisión arquitectónica sea respaldada por la evidencia empírica obtenida en tres momentos clave:

1. Descubrir la experiencia.

Observaciones etnográficas y recorridos comentados revelan fricciones diarias: la acera interrumpida por estacionamientos, el vestíbulo que no aclara como encontrar lo que buscamos, el parque que nadie usa porque carece de sombra.

2. Definir la función.

Esas fricciones se traducen en requisitos de proyecto: temperatura operativa confortable, jerarquía de accesos que otorgue dignidad, vegetación que invite a la estancia. Aquí la función deja de ser una abstracción programática

y se convierte en hipótesis de bienestar.

3. Iterar la forma.

Prototipos a escala, simulaciones microclimáticas y modelos participativos permiten ajustar volúmetrías, materialidades y usos mixtos hasta comprobar que la función—ahora calibrada—se expresa en una forma que favorece la habitabilidad sin sacrificar la viabilidad económica.

La secuencia se invierte: la forma sigue a la función, pero la función se calibra continuamente según la experiencia real de quienes ocuparán el lugar. Solo así la arquitectura logra ensamblar valor financiero y calidad de vida.

Cuando la arquitectura no escucha a las comunidades

En la práctica panameña, adoptar la perspectiva del Diseño Centrado en el Humano implica reconocer que la función de un edificio multifamiliar no se agota en el interior de sus muros, sino que asume responsabilidad sobre el tejido urbano que lo sostiene.

Cuando la zonificación permite erigir 200 unidades en una vía concebida para tráfico residencial ligero, el impacto es doble: se eliminan árboles, áreas permeables y espacios públicos; además, lo que venimos observando es que surge un producto costoso que a menudo permanece vacío —o se destina a la especulación inmobiliaria y al alquiler turístico de corta estancia— mientras el daño espacial ya está consumado.



Fig_003 Taller comunitario para repensar el barrio del Cangrejo organizado por Vía Argentina Culturosa.

Los Estudios de Impacto Ambiental reducen la “*calidad de vida*” a indicadores cuantitativos y omiten variables como el confort térmico, la seguridad peatonal o la cohesión cultural.

Al carecer de mecanismos sistemáticos para incorporar la voz del usuario —residente, peatón o comerciante— en las etapas tempranas del proyecto, la arquitectura local se distancia de su función social fundamental y se convierte en un vector de fragmentación. El caso de El Cangrejo ilustra las fricciones resultantes. Este barrio, históricamente valorado por su identidad peatonal y mezcla de usos, vive hoy una pugna entre asociaciones vecinales y promotores que buscan verticalizarlo sin una visión de conjunto.

En contraste, diversas ciudades que incorporan la Investigación de Experiencia de Usuario—observación etnográfica, entrevistas in situ y talleres de co-creación— han demostrado que rentabilidad y habitabilidad pueden reforzarse mutuamente. La evidencia empírica derivada de estos métodos permite ajustar densidad, altura y usos mixtos de manera que la viabilidad económica esté alineada con el bienestar

colectivo. Integrar prácticas semejantes abriría la puerta a una arquitectura panameña capaz de escuchar —y de responder adecuadamente— a las comunidades que moldea.

Ahora bien, el fenómeno no se resuelve con la fórmula reduccionista “*más UX, menos problemas*”.

La densificación desmesurada de Panamá obedece a una cadena de incentivos gestada desde los años cincuenta: flexibilización progresiva de la zonificación, ausencia de un impuesto de plusvalía realmente disuasorio y controles laxos sobre la procedencia del capital. Mientras la normativa permita “*todo lo que quepa*” y los costos externos recaigan sobre la ciudadanía, el mercado seguirá maximizando metros vendibles sin valorar su impacto territorial.

Este artículo plantea, por tanto, una estrategia dual: restaurar regulaciones que impongan límites claros antes de que la ciudad colapse y, en paralelo, aplicar el Diseño Centrado en el Humano como marco que demuestre —con datos— cómo tales límites generan valor compartido para desarrolladores, residentes y autoridades.



Lecciones internacionales: equilibrio entre ganancia y bien común

Múltiples ejemplos existen de cómo las ciudades han empezado a regular el crecimiento desbordado para lograr un balance saludable entre rentabilidad y habitabilidad. A continuación tres ejemplos relevantes:

Vancouver: Protección de vistas, plusvalía paisajística

Desde 1989 la capital de la Columbia Británica aplica las View Protection Guidelines: 26 corredores visuales que fijan alturas y volumetrías para no bloquear la silueta de las montañas ni la bahía. El límite no inhibe la inversión; al contrario, otorga certidumbre regulatoria—si el proyecto “cabe” dentro del cono, el trámite se agiliza—y mantiene la demanda por un skyline que sigue ofreciendo panoramas icónicos. Estudios municipales atribuyen a esta política la estabilidad de la plusvalía en el centro y la aceptación social de la densificación vertical, siempre que respete el paisaje colectivo.

Barcelona: Supermanzanas, calidad de vida como indicador urbano

La redefinición del viario en bloques de nueve manzanas (supermanzanas) expulsa el tráfico de paso, libera 70 % del espacio público para usos peatonales y limita nuevas licencias en suelo saturado. Evaluaciones recientes muestran descensos medibles en ruido y NO₂, así como mejoras declaradas en descanso, interacción social y salud mental de residentes y trabajadores. Comercios perimetrales registran incrementos de facturación al beneficiarse de calles más caminables, demostrando que la restricción vial no ahuyenta el capital sino que lo redistribuye hacia usos de proximidad.

Nueva York: Densidad a cambio de asequibilidad

El programa Mandatory Inclusionary Housing (MIH) autoriza mayor edificabilidad solo si entre 20% y 30% de las nuevas unidades permanecen perpetuamente asequibles (hasta 80% del ingreso medio del área). El desarrollador retiene rentabilidad vía metros adicionales, mientras la ciudad captura plusvalía en forma de vivienda accesible en barrios de alta demanda. Informes del presupuesto municipal señalan que, desde su adopción en 2016, el MIH ha generado miles de departamentos regulados y ha permitido una mezcla socio-económica más estable en zonas históricamente sujetas al aburguesamiento (gentrification) acelerado.

Estas experiencias prueban que limitar densidad, proteger paisaje o exigir vivienda asequible no espanta la inversión: la canaliza hacia proyectos que conservan identidad urbana y elevan la calidad de vida.

intervenciones que mejoren propia los efectos de cada decisión. Si los residentes con menor capacidad de desplazarse, los pescadores que dependen de su costa, o los adultos mayores que recorren la acera a pie quedan fuera de la conversación, el proceso nace cojo y perpetúa la inequidad

Participación ciudadana: el verdadero punto de partida

El desgaste emocional provocado por la congestión, el calor urbano y la pérdida de espacios públicos y el desplazamiento de comunidades vulnerables es palpable; sin embargo, esa incomodidad colectiva puede ser la chispa de la transformación. Un indicio alentador es el trabajo del colectivo Vía Argentina Culturosa, que ha comenzado a organizar talleres participativos junto a profesionales como Patrick Dillon, José

Isturaín y Olmedo Varela para explorar, desde la comunidad, intervenciones que mejoren la habitabilidad del barrio. Aunque la iniciativa se encuentra en sus primeras etapas, ya evidencia cómo la colaboración vecinal y el respaldo técnico pueden abrir nuevas posibilidades.

Las consultas públicas solo cumplen su función cuando invitan, ante todo, a quienes sufrirán en carne propia los efectos de cada decisión. Si los residentes con menor capacidad de desplazarse, los pescadores que dependen de su costa, o los adultos mayores que recorren la acera a pie quedan fuera de la conversación, el proceso nace cojo y perpetúa la inequidad que dice combatir.

Incluir a los actores más vulnerables —y otorgarles un peso proporcional a su grado de afectación— no es un gesto de cortesía: es la condición mínima para que la ciudad que diseñamos responda a la experiencia de quienes la habitan. De lo contrario, ¿para quién estamos resolviendo el problema?

La legitimidad de cualquier intervención urbana depende de escuchar primero a quienes tienen más que perder si no se les escucha. UX Research y el Diseño Centrado en el Humano convierten esa escucha en datos accionables y demuestran, con evidencia, qué decisiones mejoran la vida de las personas y la viabilidad económica de la ciudad. Apostar por estas disciplinas no es un lujo académico: es el camino más sólido hacia intervenciones urbanas legítimas, sostenibles y realmente humanas.

Referencias

Espacios que escuchan

Benjamin, W. (2002). The Arcades Project (H. Eiland & K. McLaughlin, Eds. & Trans.).

Harvard University Press. (Original work published 1982).

Castrezzati, M. (2023, marzo 28). Barcelona's superblocs: Putting people at the centre — Literally. CityChangers. <https://citychangers.org/barcelona-superblocks>.

City of Vancouver. (s. f.). Protecting public views. Recuperado el 19 de mayo de 2025, de <https://vancouver.ca/home-property-development/protecting-public-views.aspx>.

IDEO.org. (2015). The field guide to human-centered design. IDEO. <https://www.ideo.org/tools>.

New York City Council. (2016, marzo 22). Mandatory Inclusionary Housing (MIH): Zoning text amendment. <https://council.nyc.gov/land-use/plans/mih-zqa/mih>.

Sullivan, L. H. (1896, marzo). The tall office building artistically considered. Lippincott's Magazine 57(3), 403–409.
