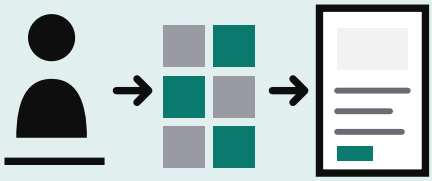
Proceso

Contextual Design

Un proceso de diseño que parte de observar a las personas en su contexto, ordena lo aprendido en modelos y diagramas compartidos y lo convierte en visiones, estructura del producto y prototipos.



Origen

Beyer y Holtzblatt (1998)

Para qué sirve

Ayuda a que todo un equipo diseñe a partir de datos reales sobre cómo trabajan y viven las personas, y no de opiniones o supuestos.

Fases

Los datos, del contexto

Todo empieza con la indagación contextual, en el lugar donde ocurre la actividad.

Interpretar en equipo

Las observaciones se comentan juntas y se ordenan en un diagrama de afinidad y en modelos.

De los datos a la visión

El equipo recorre los datos antes de imaginar soluciones y contarlas con storyboards.

Probar con papel

La estructura del producto se comprueba pronto con prototipos en papel y con las personas.

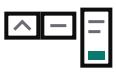
Cómo se hace

1 

Se observa y se pregunta a las personas mientras trabajan, con la indagación contextual.

2 

El equipo interpreta y modela lo aprendido en sesiones conjuntas, un diagrama de afinidad y modelos del trabajo.

3 

Se imagina, se estructura y se prueba el producto con visiones, storyboards y prototipos en papel.

Aplicaciones en diseño

Cuándo usarlo

Cuando hay que rediseñar un producto o un sistema complejo y el equipo necesita entender a fondo el trabajo o la vida de las personas.

Evita

Quedarse solo con la indagación contextual y saltar a las soluciones sin interpretar ni modelar lo observado.

Para no caer

Es un proceso largo: elige los modelos que de verdad necesitas en vez de hacerlos todos.

Conexiones

Lo usan

- Investigación en diseño

Relacionado con

- Diagrama de afinidad
- Diseño centrado en el usuario
- Indagación contextual
- Prototipado
- Storyboard

Autores y obras

1998	**Hugh Beyer y Karen Holtzblatt**	Reunieron en un solo proceso la indagación contextual, la interpretación en equipo, los modelos del trabajo y el diseño de la estructura del producto.
2016	**Karen Holtzblatt y Hugh Beyer**	En la segunda edición lo ampliaron a productos de consumo y móviles, con modelos de la experiencia como el día a día, la identidad o las relaciones de las personas.

Fuentes

Fuentes originales

- Beyer, H. y Holtzblatt, K. (1998). Contextual design: Defining customer-centered systems. Morgan Kaufmann.
- Holtzblatt, K. y Beyer, H. (2016). Contextual design: Design for life (2.ª ed.). Morgan Kaufmann. Ver fuente (https://www.oreilly.com/library/view/-/9780128011362/)

Última revisión: 25 de octubre de 2026

Atlas público de diseño, de Adriana Ojeda. Texto e ilustraciones bajo licencia CC BY 4.0.