



FACULTAD DE  
ARTES Y  
HUMANIDADES



# EVALUACIÓN HEURÍSTICA APLICADA A LA TOMA DE DECISIONES EN DISEÑO PARA EL CAMBIO DE COMPORTAMIENTO

**Doctora Paula Andrea Escandón Suárez**

**Director de tesis:** Doctor Mauricio Mejía

**Línea de investigación:** Gestión y transmisión del conocimiento

## **Introducción**

El ejercicio del diseño exige una valoración constante y una toma de decisiones acertada que permita conocer si los artefactos que se diseñan, serán aceptados y cumplirán con los requerimientos del mercado y las necesidades de las personas. Los errores suelen ser costosos para las organizaciones que buscan en las evaluaciones una forma de prevenir consecuencias indeseables.

Las investigaciones en este campo se orientan en formular y probar herramientas adecuadas para diferentes áreas. Los métodos de evaluación en diseño comprenden una variedad de herramientas desde el uso de pruebas con usuarios y técnicas etnográficas, hasta la aplicación de heurísticas y sistemas de predicción con expertos. Estos métodos se aplican en diferentes áreas del diseño, por ejemplo, Nielsen & Mack (1994) mencionan ocho métodos en usabilidad, los cuales son empleados dependiendo del tipo de artefacto, el contexto y los recursos disponibles para ejecutar las pruebas.

En diseño para el cambio de comportamiento, el método más común para evaluar las estrategias de diseño son los ensayos controlados aleatorios, los cuales se realizan una vez implementada la estrategia, con altos costos y dificultando la retroalimentación o corrección de fallos a tiempo. Usualmente en proyectos de diseño para el cambio de comportamiento las



FACULTAD DE  
ARTES Y  
HUMANIDADES



estrategias que se implementan no cuentan con recursos suficientes ni métodos de evaluación prácticos, los cuales no impactan en el proceso proyectual de diseño, ni facilitan la toma de decisiones de los diseñadores durante fases tempranas del proceso.

La presente propuesta plantea analizar la toma de decisiones de los diseñadores, mediante el uso de una herramienta de evaluación heurística validada a partir de la literatura científica y pruebas en proyectos de diseño para cambiar comportamientos.

El interés de esta investigación radica en la preocupación creciente de la disciplina del diseño por las problemáticas relacionadas a los comportamientos de las personas, los cuales son cada vez más relevantes y foco de atención para organizaciones públicas y privadas. Las instituciones pretenden, a través de propuestas sociales y gubernamentales, dar bienestar a sus habitantes y mejorar sus condiciones de vida. Al respecto, Mooney et al. (2014) sugieren que muchos de los problemas sociales son generados por deficiencias en diversas instituciones como la familia, la religión, la política, la economía y la educación entre otros, disminuyendo la calidad de vida de las personas. Por lo que plantear modificar cambios a problemáticas sociales puede promover comportamientos que beneficien a todos (Staub, 2013).

El diseño ha influenciado el comportamiento de las personas, implícita o explícitamente. Para Dorrestijn & Verbeek (2013), los productos están destinados para satisfacer las necesidades existentes y conscientes, afectando la vida de los usuarios e influyendo sobre el comportamiento, las actitudes y las necesidades de la gente. Esta toma de conciencia del diseño frente al cambio de comportamientos, se ha configurado bajo el nombre de diseño para cambio de comportamiento, cuyo objetivo es producir prácticas humanas deseables (Niedderer, 2013). Este diseño ha tomado relevancia y se ha convertido en un componente estratégico para mejorar iniciativas en diferentes países.