

**Ponencia:** “El respeto a la dignidad de la persona en el diseño de interfaces para Web y aplicaciones y cómo es percibida por los diseñadores del ISDi”

**Autores:** MSc. Naida Blanco Vázquez

MSc. Julio César Delgado Montesino

### **Resumen**

El diseño de interfaces es, en la actualidad, uno de los problemas profesionales de mayor incidencia para los diseñadores de comunicación visual. Dada la importancia que estas han adquirido en nuestra vida diaria, es preciso que en su diseño se muestre el respeto a la dignidad de la persona que merece todo aquel al que va dirigida, patentando así el humanismo que como principio de diseño se enseña en el ISDi. Para describir la percepción que tienen los estudiantes de diseño de interfaz sobre el respeto a la dignidad de la persona que deben tener las interfaces por ellos diseñadas, se realizó un estudio en el ISDi en el que participaron mayormente estudiantes de 4to año de la carrera Diseño de Comunicación Visual, además de diseñadores graduados y profesores del Instituto. Partiendo de datos cuantitativos obtenidos en un trabajo anterior, se recogieron datos mediante la entrevista en profundidad para concluir que si bien los estudiantes no tienen un concepto del todo claro de lo que es dignidad y su respeto, sí son capaces de llevarlo a cabo en los trabajos de interfaz que realizan, y están ávidos de recibir una mayor formación ética que los ayude a potenciar las virtudes morales que poseen y sobre las que se ha trabajado en ellos durante la carrera.

### **Datos de los autores**

Naida Blanco Vázquez.

Lic. Cibernética Matemática. Universidad de la Habana.

Máster en Bioética. Universidad Católica de Valencia “San Vicente Mártir”.

Profesora del ISDi, UH. MES.

naida@isdi.co.cu

(+53)53538146

Julio César Delgado Montesino.

Doctor en Medicina. Universidad Médica de La Habana.

Máster en Bioética. Universidad Católica de Valencia “San Vicente Mártir”

Especialista en Primer Grado en Medicina General Integral y en Medicina Interna. MINSAP.

juliocdelgado@infomed.sld.cu, amcesa@nauta.cu

(+53)58310687

### **Palabras clave**

Ética, dignidad, respeto, interfaz, diseño y ética, interfaz y ética, interfaz y dignidad

### **Keywords**

Éthics, human dignity, respect, GUI, ethics and design, ethics and GUI design, human dignity and GUI design

## Introducción

El diseño de interfaces es, en la actualidad, uno de los problemas profesionales de mayor incidencia para los diseñadores de comunicación visual. Dada la importancia que estas han adquirido en nuestra vida diaria, es preciso que en su diseño se muestre el respeto a la dignidad de la persona que merece todo aquel al que va dirigida, patentando así el humanismo que como principio de diseño se enseña en el ISDi.

Humanismo que no es casual, sino parte integrante de nuestra identidad, tal y como lo muestran las palabras de Martí en 1891 en su discurso en el Liceo Cubano de Tampa: *“Porque si en las cosas de mi Patria me fuera preferir dado un bien a todos los demás, un bien fundamental que de todos los del país fuera base y principio, y sin el que los demás bienes serían falaces e inseguros, ese sería el bien que yo prefiriera: Yo quiero que la ley primera de nuestra república sea el culto de los cubanos a la dignidad plena del hombre”*.<sup>(i)</sup>

En esa “dignidad plena” se incluye nuestra interacción con los dispositivos, la cual es imposible sin las interfaces de usuario que de manera profesional son diseñadas por los diseñadores de comunicación visual. El diseñador de interfaz, persona él mismo, no puede perder de vista el respeto a la dignidad de las personas que van a consumir el producto que con su trabajo realiza.

Desde el diseño internacional, el reconocido Milton Glaser, en su ensayo *“El camino al infierno”* hace 12 preguntas a estudiantes de diseño, agregando que con cada una a la que se responda afirmativamente se adelanta un paso más en el camino al infierno. Estas preguntas de marcada connotación ética, también son conocidas como “test de la dignidad creativa de Milton Glaser”.<sup>(ii)</sup>

En la Universidad de Diseño en Cuba, la metodología para diseñar que se propone y se imparte, tiene al *Humanismo* como uno de los principios “que acompañan el desempeño del diseñador desde una postura de ética, en la que están presentes la aplicación de los valores con los que ha sido formado. Se trata de connotar lo socialmente significativo de la realidad e involucrar al diseñador en el desempeño de su actividad con una postura consciente, protagónica y comprometida. El principio *Humanismo* implica considerar los acontecimientos políticos, económicos y sociales para actuar en consecuencia. Exige del diseñador una postura ética, conciencia ciudadana, responsabilidad y respeto ante los clientes, usuarios y la sociedad en general.”<sup>(iii)</sup>

Es clara la intención y la voluntad de que el Diseño que se enseñe en el ISDi sea uno que ponga al ser humano en su justo lugar, que lo respete y haciéndolo, se respete como profesión, que se ejerce *por* y *para* las personas. Es entonces deseable, conocer la percepción que tienen los estudiantes de diseño de interfaz sobre el respeto a la dignidad de la persona que deben tener las interfaces por ellos diseñadas.

Para describir dicha percepción se realizó el presente trabajo.

## Método

Partiendo de datos cuantitativos obtenidos en una investigación anterior realizada en el ISDi, y siguiendo las recomendaciones que el mismo planteaba, se realizó un estudio donde participaron estudiantes de 4to año de la carrera de Diseño de Comunicación Visual del curso 2017-18, además de diseñadores graduados que trabajan como profesores, y directivos del Instituto. Se recopilaron datos mediante la entrevista en profundidad.

A los estudiantes que habían sido encuestados sobre el tema del respeto a la dignidad de la persona en el diseño de las interfaces de usuario, se les invitó a participar en una entrevista, a la que voluntariamente asistieron 12, que en su totalidad fueron entrevistados.

Aunque el objetivo del estudio fue describir la percepción de los estudiantes, se incluyó a profesores y directivos del ISDi para la triangulación de los datos. Se solicitó la participación voluntaria de profesores de la asignatura Diseño de Interfaz, y directivos del Instituto.

Para la entrevista a los estudiantes se elaboró un guion, que se anexa, con los temas que interesaban en la investigación. No se realizaron preguntas directas a los entrevistados, sino que se les sugirieron ideas, y se les dejó hablar libremente.

Para la entrevista a profesores y directivos, el procedimiento fue explicar lo que se había hecho con los estudiantes y pedirles que compartieran sus visiones del proceso de diseño de interfaces que realizan los estudiantes, atendiendo al respeto a la dignidad de la persona que estuviera involucrado o no.

El clima en todas las entrevistas fue cordial y relajado, y el diálogo fluyó de manera natural.

Se realizaron 14 entrevistas en total, durante casi 8 horas (7 horas con 53 minutos), en un período de 5 días, siempre respetando los tiempos de que disponían los entrevistados, con los cuales se concertó cada encuentro, de manera que les fuera factible y cómodo asistir a la entrevista.

El procesamiento de los datos obtenidos fue manual. No se utilizaron herramientas para análisis de los datos cualitativos asistido por computadora, como por ejemplo Atlas.ti®, Ethnograph®, o Decision Explorer® por no contar con versión completa de ellas, que fuera libre de pago.

### **Ética de la investigación**

En todo momento la participación en la investigación de estudiantes y profesores fue totalmente voluntaria. Se hizo un proceso de consentimiento informado y comprendido para explicar a los participantes los objetivos del estudio, y la aplicación que se piensa dar a los resultados obtenidos, así como para conseguir su autorización a la grabación en formato audio de cada una de las entrevistas. En todos los casos se garantizó la confidencialidad de los datos de los entrevistados, los cuales expresaron su conformidad de manera verbal.

En el caso de los directivos, dieron además su autorización para publicar sus datos, así como citas textuales de lo que expresaron en las entrevistas, si fuera pertinente.

Para mantener la confidencialidad de los datos de los participantes en las entrevistas, a cada uno se le asignó un identificador como seudónimo, que fue utilizado durante todo el tiempo de la investigación y así aparece en este trabajo.

No existió conflicto de intereses ni otros impedimentos de orden ético para la realización de la investigación. No se previeron futuros efectos perjudiciales en las personas que resultaran consecuencia de su participación en la realización de la misma.

### **Resultados**

Se entrevistó a 12 estudiantes entre 21 y 27 años de edad. De ellos, 5 de sexo femenino y 7, masculino. La edad promedio fue de 22.7 años.

La tabla muestra el tiempo y participantes en las entrevistas realizadas.

	<b><i>Cantidad de entrevistas</i></b>	<b><i>Cantidad de participantes</i></b>	<b><i>Tipo de participante</i></b>	<b><i>Duración total (horas:minutos:segundos)</i></b>
	10	12	estudiante	5:13:58
	2	3	profesor	1:28:20
	2	2	directivo	1:10:58
<b>total</b>	<b>14</b>	<b>17</b>		<b>7:53:16</b>

Fuente: Entrevista

Los participantes en las entrevistas corroboraron lo que habían respondido los estudiantes en las encuestas, pero aportaron perspectivas diferentes sobre los elementos que se listan a continuación.

– Concepto de dignidad:

Los estudiantes no son capaces de dar un concepto claro de dignidad, el término los confunde. *“No sabría explicar qué es la dignidad”* est\_fem\_21\_ar. *“No entiendo a qué se refiere con dignidad”* est\_masc\_23\_ol. *“Todavía no tengo experiencia profesional para saber lo que es la dignidad”* est\_fem\_21\_oc. *“No creo que pudieran definirla, no se les habla en esos términos”* prof\_28\_ar. *“Claro que no saben lo que es dignidad, muchos profesores tampoco podrían dar un concepto completo de ella”* dir\_ra.

– Respeto a la dignidad:

Todos los estudiantes expresaron que el respeto a la dignidad es relativo. Se basan en que lo que puede ser respetuoso para un público determinado, para otro no lo es, y viceversa. No se ponen frases textuales, porque todos lo expresaron más o menos con las mismas palabras con que está descrito.

Los componentes que identifican como determinantes de esta variación son:

- condiciones del diseñador (personales y de su contexto),
- tipo de cliente,
- tipo de encargo,
- tipo de público al que va dirigido.

Con esto se produce una discrepancia con el modo de pensar de los investigadores, que consideran la dignidad como un valor absoluto, que debe ser respetado siempre, con independencia del encargo de diseño que se reciba.

Los estudiantes perciben el respeto como la negación del irrespeto. Siempre le dan en sentido negativo. Sus frases empiezan *“Si no hay buena usabilidad...”*, *“Si no se estudió el público...”* y concluyen *“...entonces no se respeta a la persona”*. No hubo planteamientos que dijeran, por ejemplo, *“si se consigue una buena experiencia de usuario, entonces esa interfaz respeta a la persona.”* Los factores que marcan como influyentes en el irrespeto a la persona son:

- no quedaron satisfechas las necesidades de quien hizo el encargo: *“si no le doy al cliente lo que me pidió, le estoy faltando el respeto”* est\_masc\_21\_gu
- no se consiguió una buena experiencia de usuario: *“si diseño una página que cuando el cliente haga una búsqueda, le aparezca primero lo que yo quiero que compre, o un anuncio de algo que no tiene que ver con lo que él buscó, lo estoy ofendiendo”* est\_fem\_23\_pe; *“si para hacer determinada acción tengo que poner cualquier cantidad de información personal, que considero desproporcionada, me siento irrespetada”* est\_fem\_21\_an
- deliberadamente se violan principios de usabilidad: *“si pongo al usuario a dar 8 clics para hacer una tarea que se pudiera haber resuelto con 2, no lo estoy respetando”* est\_masc\_26\_al; *“si saco una ventana con un mensaje que ni yo mismo entiendo, me estoy burlando del usuario”* est\_masc\_25\_ho
- no se hizo un correcto estudio del público al que va dirigido y no se tuvieron en cuenta características importantes de este: *“si en un sitio de música rock pongo elementos visuales propios del reguetón, estoy ofendiendo al público objetivo del sitio”* est\_masc\_26\_al; *“si en un juego para niños pongo imágenes inapropiadas para su edad, les falta el respeto y puedo traerles consecuencias negativas”* est\_fem\_21\_ba
- se subestiman las capacidades del usuario, o al contrario, se sobreestiman: *“si lo trato como un tonto, de qué respeto estamos hablando”* est\_masc\_21\_gu; *“si tiene que resolver operaciones que para él son difíciles, por sus condiciones personales, o porque no está*

*acostumbrado al medio digital o a la interfaz en particular, no lo estoy respetando”* est\_masc\_24\_he

Los estudiantes entrevistados no son plenamente conscientes del proceso mediante el cual distinguen el irrespeto a la dignidad: *“no sé cómo, simplemente uno se da cuenta”* est\_fem\_21\_an. Piensan que esto sucede de manera intuitiva: *“no pienso en cómo lo hago, sólo sé que lo hago y ya”* est\_masc\_23\_ol.

No dan un trato diferenciado a los encargos de interfaz respecto a otros encargos profesionales en cuanto a respeto de la dignidad u otras cuestiones éticas: *“En todo lo que uno diseñe debe respetar a la persona. La persona es lo primero que se debe mirar.”* est\_masc\_27\_es. *“No creo que traten el diseño de interfaz de manera diferente a otros problemas profesionales. Tienen el mismo sentido del respeto en todos, si lo tienen en interfaz, lo manifestarán en todos lo que hagan, de la esfera que sea, si no lo tienen, no lo tendrán para ninguno”.* prof\_28\_ar.

– Criterios éticos para aceptar o rechazar un trabajo.

Los estudiantes expresan que no utilizan criterios éticos para aceptar o declinar la realización de un trabajo: *“La cosa está muy dura, hay que coger lo que caiga”* est\_masc\_27\_es. *“Yo vivo de esto, no me puedo poner a escoger, porque tampoco caen tantos trabajos”* est\_masc\_26\_al. *“Yo estoy empezando y no me han caído muchos trabajos, cuando me cae uno, lo cojo”* est\_fem\_21\_ar.

Sin embargo, cuando se les pregunta si aceptarían trabajar en determinados encargos que estuvieran en contra de sus convicciones personales, todos aseguran que hay cosas que no harían, ni aun cuando la paga fuera buena u obtuvieran otro tipo de ganancias.

Se transcribe un fragmento de entrevista que resulta representativa, pues en todas las realizadas a estudiantes sucedió de manera similar:

Investigadora: *¿Harías un sitio web porno?*

est\_masc\_25\_ro: *No me gustaría, pero... eh...depende, si me pagan un millón de dólares cierro los ojos y lo hago. (riendo) ¡Pero no lo firmo ni lo pongo en mi currículum!*

investigadora: *¿Y uno para trata de personas?*

est\_masc\_25\_ro: *(Abriendo mucho los ojos, agitando por delante las manos abiertas y subiendo la voz) ¡Estás loca! ¡Claro que no! ...¡Ni aunque me pagaran todo el dinero del mundo!*

Los criterios de aceptación/rechazo ante un determinado encargo de diseño que reciban, los achacan a la educación y principios personales, no a algo que lleve la profesión. *“Tiene que ver con tus principios, por cómo te enseñaron desde niño”.* est\_masc\_24\_he *“Creo que cada uno decide según su educación, lo que le hayan inculcado.”* prof\_26\_re

Creer que al ir adquiriendo mayor experiencia profesional, adquirirán en mayor medida criterios que les sirvan de brújula moral. *“Cuando tenga más experiencia creo que será más fácil decidir”* est\_fem\_21. *“A medida que me vaya consolidando como diseñadora, también habré aprendido más y tendré más criterios para guiarme”* est\_fem\_23\_pe.

Los trabajos que no harían (ordenados de mayor a menor rechazo) son aquellos relacionados con:

- Tráfico de personas o partes de ellas.
- Incitación a la violencia de cualquier tipo o agresión contra grupos sociales determinados: niños, mujeres, homosexuales, practicantes de alguna religión o de creencias minoritarias. Se rechazan aquí también otras acciones que tienen como sujeto a la mencionada violencia, tales como: promoverla, defenderla, legitimarla.
- Campañas que el diseñador sabe falaces.

- Incitación a la violencia o maltrato animal. (Igualmente: promoverla, defenderla, legitimarla)
  - Daño conocido al medioambiente.
  - Pornografía.
  - Daño a Cuba.
- Decisión ética en la profesión

Las opiniones están divididas en cuanto a si es responsabilidad del diseñador o no, cuando el encargo tiene un contenido ofensivo, o que el diseñador piensa que puede ser irrespetuoso, ya que ellos como diseñadores se sienten en la obligación profesional de satisfacer las necesidades de los clientes que encargan el trabajo. *“Yo hago el prototipo del sitio y lo entrego al cliente, le dejo pautado lo que va en cada uno de los espacios, el contenido que él ponga ahí, no es mi responsabilidad.”* est\_masc\_23\_ol. *“No puedo saber lo que el cliente haga con mi trabajo una vez que yo se lo entregue. Si cambia cosas, si pone otras que no fueron las que yo puse, no tiene que ver conmigo.”* est\_fem\_21\_ar. *“A lo mejor para mí el contenido es ofensivo, pero para el público objetivo de ese encargo, no lo es. Yo hago el trabajo y me tengo que adaptar a lo que me están pidiendo.”* est\_fem\_23\_pe.

A la vez reconocen la responsabilidad social del diseñador de comunicación visual, y su capacidad de influencia en diversos sectores de la población. *“Un diseñador es responsable de lo que con su trabajo muestra, tiene que saber, que si hay contenido inapropiado, tiene que negociar con el cliente para poder cambiar ese contenido por otro aceptable.”* est\_fem\_21\_ba.

*“Los jóvenes de hoy llegan al ISDi sin tener claro ese respeto (a la dignidad), y de alguna manera, van entendiendo que el diseñador tiene una responsabilidad social, y que eso lo tiene que transmitir en todo lo que haga. (...) En la asignatura Gestión del Diseño se les enseña a los estudiantes que «el cliente siempre tiene la razón» pero que una función indispensable del diseñador es educar a los clientes, en el sentido de explicarle los términos de diseño del encargo que está realizando, las opciones que tiene, cuáles son las ventajas que le puede traer realizar el trabajo de diseño. (...) No obstante hay cosas que si tú eres un diseñador que se respeta, por mucho que las quiera el cliente, tú no las haces.”* dir\_ra

- Formación ética

Los estudiantes plantean que no han recibido de manera sistemática una formación ética en la carrera, aunque reconocen acciones individuales al respecto llevadas a cabo por algunos profesores. Encuentran provechoso que a tal aspecto se le diera un peso importante en su formación como diseñadores. *“En otras carreras se da una asignatura llamada Ética. Aquí no. Creo que deberíamos darla.”* est\_fem\_21\_an. *“Profe, sería bueno que hablara con otros estudiantes sobre estos mismos temas que ha hablado conmigo, es interesante, deberíamos tener algo así en la carrera.”* est\_masc\_25\_ho. *“Nunca en mi vida había tenido una conversación así. Me gustó. Sería bueno poder hablar de esto en el aula.”* est\_masc\_27\_es. *“En el ISDi no nos ocupamos lo suficiente de los problemas y dilemas éticos de la profesión. Tampoco tenemos muchos profesores que fueran capaces de dar esa formación a sus estudiantes. Es algo que debemos comenzar a preparar y realizar, aunque sea con pequeñas acciones, pero ir abriendo el camino.”* dir\_fe.

## **Conclusiones**

Los diseñadores de interfaces para Web y aplicaciones formados en el ISDi en el curso escolar 2016-2017 no tienen un concepto definido de la dignidad de la persona.

Son capaces de distinguir cuando dicha dignidad se irrespeta, pero no son plenamente conscientes del proceso mediante el cual lo hacen. Piensan que esto lo llevan a cabo de manera intuitiva.

La percepción que poseen es en sentido negativo. Consideran que no hay respeto si al diseñar un producto: no quedaron satisfechas las necesidades de quien hizo el encargo; no se consiguió una buena experiencia de usuario; deliberadamente se violan principios de usabilidad; no se hizo un correcto estudio del público al que va dirigido y no se tuvieron en cuenta características importantes de este; se subestiman las capacidades del usuario, o al contrario, se sobreestiman.

Consideran que la dignidad es relativa y por tanto, respetarla o no, varía de un trabajo a otro que tengan que hacer. Los factores que identifican como determinantes de esta variación son: condiciones del diseñador (personales y de su contexto), tipo de cliente, tipo de encargo, tipo de público al que va dirigido.

No dan un trato diferenciado a los encargos de interfaz respecto a otros encargos profesionales en cuanto a respeto de la dignidad u otras cuestiones éticas.

Las opiniones están divididas en cuanto a si es responsabilidad del diseñador o no, cuando el encargo tiene un contenido ofensivo, o que el diseñador piensa que puede ser irrespetuoso, ya que ellos como diseñadores se sienten en la obligación profesional de satisfacer las necesidades de los clientes que encargan el trabajo. A la vez reconocen la responsabilidad social del diseñador de comunicación visual, y su capacidad de influencia en diversos sectores de la población.

No son capaces de identificar que utilizan criterios éticos al aceptar o declinar un trabajo que se les encargue, a pesar de que sí los tienen en cuenta.

En un acercamiento superficial parece ser que fueran completamente pragmáticos, al poner en primer lugar la ganancia económica que van a obtener con su trabajo, el cual es su fuente de sustento; pero al ser cuestionados sobre determinados trabajos que no aceptarían, todos tienen ciertos encargos en los cuales no trabajarían.

Sienten que no han recibido de manera sistemática una formación ética en la carrera, aunque reconocen acciones individuales al respecto llevadas a cabo por algunos profesores. Encuentran provechoso que a tal formación se le diera un peso importante en la carrera.

## **Recomendaciones**

Elaborar estrategias de superación profesional en temas éticos y de formación de valores para los profesores del ISDi que imparten las asignaturas de Diseño, en un primer momento, y luego hacerlo extensivo a todos los profesores que lo necesiten, de modo que ellos sean capaces de transmitirlos a sus estudiantes.

Elaborar estrategias educativas a corto, mediano y largo plazo de modo que los estudiantes de Diseño de Comunicación Visual reciban mejor formación ética en cada una de las asignaturas que se les imparten durante la carrera, y de implementarse correctamente, en una asignatura completamente preparada para tales fines.

## **Anexo**

### Guía para la entrevista a estudiantes

1. Edad, sexo.
2. Condición: estudiante de cuál año académico.
3. Si ha diseñado interfaces además de los trabajos obligatorios de la asignatura, de qué tipo han sido. Con qué frecuencia ha realizado ese tipo de trabajo. Si ha recibido paga por ello, cómo la valora.
4. Si siguió algún criterio ético para aceptar o declinar un encargo de interfaces, cuál es y por qué.
5. Lo mismo, pero para otro tipo de encargo de diseño.
6. Qué es la dignidad de la persona.
7. Cómo se respeta o irrespeta.
8. Si tiene algo q ver con el diseño de interfaz o con otro tipo de encargo de diseño.
9. Cómo percibe el respeto a la dignidad de la persona en las interfaces que utiliza como usuario.
10. Cómo percibe el respeto a la dignidad de la persona en las interfaces que diseña como profesional.

## **Bibliografía**

- 
- <sup>i</sup> Martí J. Obras Completas. Centro de Estudios Martianos. La Habana; 2001.
- <sup>ii</sup> DesignPASS. Camino al infierno creativo. Abre el Ojo [internet]. 2016. [citado marzo 2018]; Disponible en: <https://abreelajo.com/publicaciones/abre-el-ojo/>
- <sup>iii</sup> Pérez M, Peña SL. Diseño. El objeto de la profesión. A3 Manos [internet]. 2015. [citado marzo 2018]; (2): p.5-26 Disponible en: <http://a3m.mes.edu.cu/>