

PROPUESTA CROMÁTICA PARA EL DESARROLLO DE LOS COMPONENTES Y ELABORACIÓN DE UN PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN A NIVEL LICENCIATURA

Chromatic proposal for the development of the components and preparation of a research protocol at the undergraduate level

Alma Patricia Huerta Martínez

Máster en Artes Plásticas, Diseñador Gráfico, Profesor Investigador Asociado A, de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Facultad de Arquitectura, Colegio de Diseño Gráfico y titular en la materia de Metodología y en el Taller de Tesis desde 2000

alma.huertama@correo.buap.mx



Resumen

Se expone una propuesta diseñada en la práctica de forma cromática, respondiendo a las necesidades de transmisión de los componentes formales de un protocolo de investigación de forma didáctica y estratégica para el aprendizaje del alumno y con ello facilitar la realización de un documento de investigación y diseño de nivel licenciatura, contando con los fundamentos emitidos por el Turniting para su evaluación

Palabras clave: Metodología de la investigación, protocolo de investigación, redacción, citación, referencias, turniting.

Introducción

Este documento ha sido creado por la Maestra Alma Patricia Huerta Martínez, quien cuenta con más de 20 años de experiencia en el área de revisor y director de tesis en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, con el fin de hacer mucho más accesible y reconocible cada uno de los aspectos fundamentales para el desarrollo de una investigación, en el que presenta un sistema cromático útil para docentes y estudiantes en la elaboración de su proyecto de investigación y desarrollo, de forma coherente y cubriendo las partes de una tesis, haciendo del cromatismo un sistema de visualización y cualificación de la parte referenciada, la cual debe corresponder a citas y parafraseos de documentos científicos, de expertos en las áreas que serán investigadas y respaldados siempre en los métodos y técnicas de acuerdo a cada tema que será abordado.

Por otra parte, también se hace visible a través del color, lo que estará considerado como argumentación, es decir, la aportación del investigador al documento, haciendo con ello una revisión mucho más eficiente por parte del docente, así como para el desarrollo de la investigación de forma consciente por parte del estudiante.

El objetivo es que apegados a los lineamientos del APA y los valores que el Turniting aprueba en la revisión de tesis, sea mucho más fácil identificar el desarrollo de cada par-

te de la investigación.

De esta forma se presentan algunas partes del protocolo, así como páginas de capítulos, en los que sus estudiantes han aplicado el sistema cromático para su ejemplificación.

Sistema cromático

Dado que esta es una carrera enfocada a resolver problemas de diseño en diversos contextos, ya sea de forma teórica o de forma práctica, el alumno deberá establecer los problemas detectados desde el diseño, vinculados sí, a un contexto claro, pero su visión investigativa deberá ser desde su conocimiento e interés y siempre avalado por teóricos que han estudiado y establecido teorías respecto al problema detectado.

Los recursos de los que se vale todo proyecto de investigación se establecen en los diferentes métodos y técnicas de investigación que son proporcionadas en clase, para que, con base en ello, el alumno desarrolle los contenidos de su protocolo, más las estrategias que el maestro establezca para detectar si el problema está bien encausado, y sobre todo si es suficiente para ser expuesto como una tesis.

Por lo tanto y considerando lo que en la plataforma *Turniting* sostiene que un proyecto de investigación para ser evaluado satisfactoriamente debe considerar 40% de citación y 60% de argumentación propia del autor o autores, es que se ha desarrollado una estrategia que tanto para el asesor como para el alumno investigador sea útil, al momento de investigar.

FIGURA 1.

Sistema cromático para la entrega de redacción

CITAS CORTAS	CITAS LARGAS	PARAFRASIS	ARGUMENTACIÓN
Todas las citas de referencia al tema de investigación que se detecte útil, menor a 40 palabras, deberá ser presentada en texto verde para su reconocimiento visual y de acuerdo al APA en vigencia se colocarán las comillas al inicio y final de lo citado	Para distinguir las citas largas, que son aquellas con más de 40 palabras, no sólo se deberán destacar con el color anaranjado, sino además separarlas en un ancho de columna menor del texto corrido, así como presentar su referencia al final de esta, siguiendo los lineamientos del APA en vigencia	Tomando en cuenta que existen temas que no son del dominio del estudiante y que para la investigación son necesarios, se hará uso del parafraseo de un autor o autores, el texto en este caso se debe presentar en color azul marino para detectarlo y tal como lo establece el APA en vigencia al principio debe referirse al autor y año entre paréntesis quien será enunciado	Por último para asegurar el cumplimiento del 60% de argumentación propuesta por el turniting, es que se solicita que tanto citas largas, como cortas y parafraseos sean argumentados en todo momento, destacando lo más importante de lo referido, pero con sus palabras y dirigiendo su redacción en función de la investigación y el problema a destacar, de esta manera también las imágenes en las que se apoyen, así como gráficas, tablas y diagramas deberán ser argumentados en este color morado.

Nota: Esta tabla servirá de guía para el asesor y para el alumno, tomando conciencia plena de la redacción citada, parafraseada y argumentativa en su documento de investigación. Los datos necesarios para cumplir con la investigación han sido tomados del taller de titulación de Cocío

Tanto la Mtra. Alma Patricia Huerta Martínez, como el Dr. Obed Meza Romero, quienes han trabajado desde hace más de 10 años juntos, exponen a sus alumnos este esquema de notas para que el alumno sea consciente de su desarrollo tanto teórico como argumentativo, y así asegurar que se apropie y entienda con claridad hacia donde se está llevando la investigación, y con

ello no desviarse del tema, para concluirlo satisfactoriamente, cumpliendo con los requisitos planteados por la plataforma *Tur-ning*.

Finalmente, en el proceso de revisión por parte del o los asesores, tanto la redacción como el cumplimiento de los requisitos al momento de recibir el documento, será mucho más fácil detectar errores

FIGURA 2.

Uso y aplicación del sistema cromático en el desarrollo de un proyecto de investigación de tesis

SITUACIÓN ACTUAL

La globalización, es un proceso que, acerca a seres humanos en muchos ámbitos y ha traído consigo nuevos medios para la comunicación y transmisión de la información. Los medios digitales (también llamados *nuevos medios*) son definidos por Jódar (2010) como “los canales surgidos de las nuevas tecnologías de la comunicación... que vienen a ser una redefinición de los medios tradicionales adaptados a la nueva realidad digital” (p. 33), impulsados principalmente por el internet, que permite tener acceso a un sinfín de contenidos en cualquier parte del mundo, a través de los sitios web.

Según Alcides y Velázquez (2007) estos medios, tienen miles de aplicaciones que son relevantes para diferentes ámbitos y se destinan tanto al trabajo como al ocio, pues el ser humano interactúa con ellos según sus necesidades. Los sitios web son el claro ejemplo de esta dualidad, pues existen sitios especializados en educación, servicios sociales y gubernamentales, prensa, multimedia e incluso aquellos destinados, en el ámbito comercial, a la compra y venta de productos o servicios, a través del e-commerce, en una forma de comercio en línea, que, de acuerdo con La Organización Mundial del Comercio (1998) consiste en “la distribución, comercialización, venta o entrega de bienes y servicios por medios electrónicos” (como se citó en Oropeza, 2018, p. 1), que en la actualidad y gracias a la globalización, permite a las empresas de todo tipo, extender sus ventas a nivel internacional, sobre todo en el sector cosmético de carácter natural, ya que, debido a las nuevas tendencias acerca de la conciencia ambiental y la responsabilidad social, de acuerdo con Vivanco (2016), la demanda de productos que siguen estas tendencias ha ido en aumento, y en el ámbito de la cosmología, los cosméticos naturales surgen como una alternativa viable ante los cosméticos artificiales o convencionales, ya que contienen productos que no son tóxicos para la piel ni el ambiente, evitan las epizootias (enfermedades infecciosas que los animales pueden transmitir a los humanos) y son fuente de fito nutrientes y metabolitos que protegen y le dan salud a la piel.

Dicha demanda, se encuentra cubierta a través de los sitios web de las empresas dedicadas a la cosmética natural, pues debido al confinamiento y la llegada del virus COVID-19 a cada rincón del mundo, el proceso de e-commerce ha incrementado en este medio, acelerando el proceso de digitalización debido a la falta de interacción en tiendas o puntos de venta. Tan solo en México, según BlackSip (2020), el consumo de productos de belleza de manera online aumentó en un 103% durante 2020.

En un esquema básico de comunicación, los sitios web dedicados al e-commerce de productos actúan como canales por parte de las empresas para transmitir mensajes que deben llegar al usuario de manera clara y eficaz para que éste pueda entender su significado y como consecuencia realizar una acción que se traduce como compra.

En el libro *Comunicación Empresarial y Atención Al Cliente*, escrito por la Obra Colectiva Edebe (2011), se define a la comunicación como la transmisión de un mensaje por parte de un emisor, esto es la persona que envía, mediante la implementación de un código que el receptor, es decir, la persona que recibe pueda interpretar de manera clara, sin complicaciones y este a su vez suele mandar una respuesta.

Para que exista comunicación debe haber disposición de llevar a cabo el acto comunicativo por parte de los involucrados en el proceso, en el siguiente gráfico se muestran los elementos básicos de comunicación humana:

o necesidades de sustento teórico para la investigación.

Como ejemplos se presentan *Figura 3* y *Figura 4* en las que se exponen un documento realizado en clase de metodología, aplicando la estrategia durante el periodo de otoño 2021, con fines académicos.

Ahora bien, como se ha podido observar, además de los textos en los colores planteados como requisito, se aprecian palabras subrayadas en amarillo y verde, las cuales se destacan de acuerdo con las necesidades de investigación, es decir: respecto a las variables de diseño se ha solicitado al alumno destacarlas en amarillo, por tanto las palabras verdes son aquellas que se

refieren al contexto en el que se aplica el diseño, para con ellas poder desarrollar la segunda parte del protocolo de investigación y de esta manera no perder el hilo de la investigación y mantener la coherencia de los temas a investigar, es decir, a partir de la variables se plantea el problema de diseño, ya sea en pregunta o a través de una afirmación, y estas mismas servirán para posteriormente desarrollar los objetivos, justificación e hipótesis, así como determinar, cómo y en qué se enfocará el método o métodos de investigación, así como las técnicas que deberán ser aplicadas, tal como se muestra en la siguiente figura:

FIGURA 3.

Uso y aplicación del sistema cromático en el desarrollo de un proyecto de investigación para tesis con argumentación respecto a imágenes complementarias

Al inicio del cuerpo del sitio, se observa una serie de imágenes que muestran algunos productos como del cuidado de la piel, maquillaje natural y otros productos naturales, estas imágenes se refieren a los productos nuevos que lanzó la empresa, al hacer una serie de promoción a sus nuevos productos de manera que ocupe una gran parte del sitio web junto con imágenes de atractivo visual logra llamar la atención del público. Más adelante se puede ver una breve explicación sobre a qué se dedican y lo que hace la marca para beneficio del consumidor, después, como muestra la Figura 3, dentro del sitio se encuentra una clasificación más de productos, pero esta vez con respecto al tipo de piel de cada persona, lo cual es muy efectivo para que el usuario pueda ir descartando los productos que no son adecuados para su piel, esta característica no se ve en muchos sitios web de cosmología natural, lo cual hace que esta empresa destaque de sus competidores. Se sigue mostrando más información relevante para el consumidor, como se muestra en la Figura 4, contiene consejos sobre el cuidado en general de la piel, también cuenta con tutoriales para que el público pueda crear sus propios productos naturales.

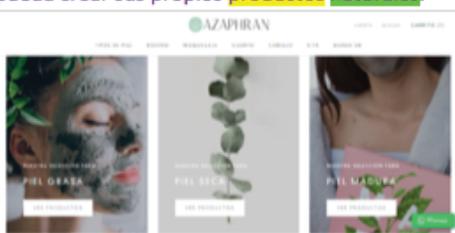


Figura 3. Inicio de sitio web. Azaphran.
Autor: Azaohran.

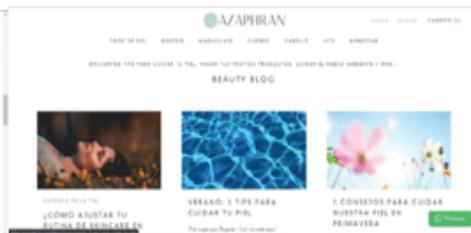


Figura 4. Inicio de sitio web. Azaphran.
Autor: Azaohran.

Este sitio cuenta con un pie de página más extenso, pues contiene las preguntas frecuentes acerca de la empresa y sus productos, términos y condiciones, política de devoluciones y reembolsos, información que nunca está demás para cubrir lo que el usuario necesite.

FIGURA 4.

Evidencia de la aplicación de las variables de diseño y de contexto en el desarrollo de las posibles preguntas de investigación

Planteamiento del problema

1. ¿Cuáles son las características que deben ser aplicadas a un sitio web dedicado a la venta de cosmética natural, en términos de diseño de experiencia, para que las interacciones del usuario estén dotadas de efectividad, eficiencia y satisfacción, y aseguren el proceso de e-commerce?
2. ¿Cuál es la estrategia que debe regir el diseño de un sitio web dedicado a los conceptos de naturaleza y responsabilidad social?
3. ¿Qué elementos visuales deben ser considerados por las empresas de cosmética natural en el diseño de experiencia de su sitio web para dotarlo de usabilidad y reducir así el esfuerzo cognitivo de sus usuarios cuando se encuentren navegando por el sitio para adquirir algún producto (e-commerce)?
4. ¿Cómo debe ser la arquitectura de la información en la página de inicio de un sitio web dedicado a la venta de cosmética natural para que el usuario logre ubicar e interactuar con el contenido del sitio mejorando su experiencia dentro de este y facilitando su proceso de compra en línea o e-commerce?

FIGURA 5.

Evidencia de redacción de los objetivos retomando las variables generadas en el planteamiento del problema siguiendo las variables para dar coherencia y fluidez a la investigación.

Objetivos

1. ¿Cuáles son las características que deben ser aplicadas a un sitio web dedicado a la venta de cosmética natural, en términos de diseño de experiencia, para que las interacciones del usuario estén dotadas de efectividad, eficiencia y satisfacción, y aseguren el proceso de e-commerce?

Objetivo general

Establecer las características que vuelven efectiva, eficaz y satisfactoria la experiencia del usuario al utilizar un sitio web dedicado a la venta de productos de cosmética natural para asegurar el proceso de e-commerce.

Objetivos específicos

- Definir las características que conforman el diseño de un sitio web dedicado al e-commerce en términos de diseño de experiencia, para determinar el nivel de efectividad, eficiencia y satisfacción del mismo.
- Indagar el origen de la cosmetología natural como una opción que contribuye a la conciencia ambiental y a la responsabilidad social para entender su importancia y demanda en la actualidad.
- Reconocer casos de diseño experiencia aplicado al diseño de sitios web desde el e-commerce dedicados a la venta de productos cosmetológicos para reconocer los aspectos efectividad eficiencia y satisfacción en su gráfica visual.

Como se aprecia, cada pregunta está conformada por aspectos de diseño que se desean investigar, así como los aspectos del contexto en el que se establece al diseño como problema, para que finalmente, junto con los asesores, se seleccione solo una pregunta, para con ello, focalizar la información pertinente en la investigación y así proponer el objetivo general y sus particulares, como se muestra en la figura 5.

Es claro que, al elegir una de las preguntas, en consecuencia los objetivos que han sido desarrollados basados en la pregunta corresponderán de forma coherente a la solución del problema, por lo tanto, al seleccionar sólo una de las preguntas los objetivos específicos se desarrollarán de acuerdo con las necesidades de la investigación, determinando a la primera viñeta como la información requerida bajo

los aspectos del *marco teórico conceptual*, en el que solo se abordarán temas concernientes a *diseño* así como el fin del mismo y por ello es que solo aparecen términos en *amarillo*.

En la *Figura 5* se plantea el objetivo específico relacionado con el marco histórico contextual y como su nombre lo indica, se referirá exclusivamente a las necesidades de información referidas al contexto, por lo tanto, solo estará conformado con las variables en verde.

Por último y de acuerdo con la estructura desarrollada por los asesores se determinará el contenido del tercer, cuarto o hasta quinto objetivo específico, en el caso de los ejemplos presentados, la *Figura 4* se refiere al análisis de casos similares en donde se pueden evidenciar los aciertos y deficiencias de casos homólogos o análogos del tema a tratar, y de esta forma el alumno se hará más consciente de los pasos que debe cumplir en su posterior propuesta, por lo que la redacción de esta tercera viñeta comienza con el objetivo de analizar y se construye con las variables tanto de diseño como del contexto, para alcanzar un fin.

Respecto a la justificación, es claro para los asesores que esto debe estar dispuesto de acuerdo con los alcances y limitantes del proyecto mismo, es así como la redacción de estos puntos no sólo se establece como el ¿por qué es necesario realizar esta investigación?, sino que además debe ser proyectada a puntos claros de impacto y por ello se destacan cinco puntos: para el diseño, para la profesión, para el diseñador, para la sociedad y finalmente en lo personal.

La redacción de estos puntos se separan en una primera parte que define la acción del diseño y en la segunda parte en-

lazado por un verbo con terminación (ra), esto es, se presenta en dónde o cómo es que impactará la propuesta, de esta forma tanto el alumno como el asesor observa el principio y fin de la redacción de forma concreta y coherente, siempre haciendo uso de su pensamiento crítico y de las variables que detectó durante todo el proceso hasta este momento, tal como se presenta en la figura 6.

De esta forma, el alumno y asesor, al llegar al momento de determinar cuál es la hipótesis posible de alcanzar, valiéndose nuevamente de las variables de la pregunta de la investigación, podrá resolver de forma coherente esta respuesta, nuevamente dividiendo la redacción en dos partes, en la que la primera expone la acción y se enlaza con un verbo con terminación (ria), buscando resolverla al concluir el proyecto, tal como se muestra en la figura 7.

Como se ha observado, el alumno bajo esta estrategia, formula con mayor certidumbre redacciones en función de las variables y construye ideas que no solamente pueden ser satisfactoriamente resueltas, y en algunas de ellas hasta comprobadas, considerando el tiempo para la conclusión de su proyecto de investigación y diseño en los próximos semestres, sino que además les ayuda a concretar lo que posteriormente será su índice tentativo, apegado a las variables, así como a su propuesta de diseño, siempre y cuando se apoyen en los fundamentos metodológicos de una investigación así como en las técnicas factibles para ello, por lo que a continuación el alumno no sólo responde a que métodos y técnicas requiere, sino que además las hace tangibles en su redacción, como se demuestra en la figura 8 y 9.

FIGURA 6.

Aplicación de las partes que conforman la redacción de una justificación, retomando las variables de diseño y el contexto en el que se aplica, diferenciando la acción respecto al impacto ante los factores del tema de Diseño, el hámbito profesional, para los diseñadores, para la profesión, para la sociedad y en lo personal para el investigador.

Justificación

Al realizar el diseño *web* para el sitio de una empresa dedicada a la venta de cosmetología natural, aplicando las técnicas y criterios para generar un diseño de experiencia eficaz para el usuario, se demostrará que el diseño *web*, siendo una variante del diseño gráfico, es una herramienta eficaz en la realización de sitios dedicados a cualquier ámbito en los medios digitales.

Al analizar e investigar acerca del diseño de experiencia de un sitio *web* para una empresa dedicada a la venta de cosmetología natural se demostrará que el diseño es parte fundamental en la comunicación de mensajes para llevar a cabo un proceso de *e-commerce*.

Investigar los sitios *web* desde su estructura como su contenido para observar su funcionamiento en el diseño de experiencia para el usuario, ampliará el conocimiento del diseñador profesional para aprender, diseñar, aplicar técnicas y estrategias eficientes en la realización exitosa del diseño de sitios *web*.

Al generar un sitio *web* para una empresa dedicada a la venta de productos de cosmetología natural, cuyo diseño esté enfocado a la experiencia del usuario, se apoyará a la sociedad con el cumplimiento de sus necesidades de consumo de productos que sigan las tendencias actuales, es decir, que sean conscientes y amigables con el ambiente, elaborados con elementos naturales, responsables con la sociedad y libres de crueldad animal.

Adentrarse en el diseño *web* enfocado en el diseño de experiencia en esta investigación, favorecerá en la obtención del título de licenciatura en diseño gráfico, con ayuda de un equipo donde el respeto a las ideas de cada integrante será, ante todo, prioridad.

FIGURA 7.

Redacción de la hipótesis destacando las dos partes de la redacción cuidando mantener las variables

Hipótesis

1. Al realizar un proceso de investigación que permita identificar las características que forman parte del diseño de un sitio *web* dedicado a la venta de productos de cosmética natural se demostraría que los usuarios pueden obtener una experiencia efectiva, eficaz y satisfactoria con el sitio, que repercuta en su compra en línea o en su proceso de *e-commerce*.

FIGURA 8.

Preámbulo y redacción de los métodos que el alumno investigador determina tomar en consideración para su investigación, aplicando el sistema de la Figura 1

Métodos y técnicas de investigación

Los medios digitales son espacios que sostienen plataformas que permiten el intercambio de información entre usuarios. Actualmente es fácil que cualquier individuo genere su propio contenido, lo cual hace que este se desborde de información. Este tipo de espacio está conformado de distintos tipos desde entretenimiento, comunicación, educación, entre muchos otros. Debido a este amplio medio de comunicación, se cuestiona la facilidad de navegación entre los sitios de la plataforma, de manera que cualquier individuo tiene la posibilidad de tener una experiencia deficiente que no satisfaga sus necesidades. Todos los usuarios guardan un objetivo en común cuando se trata de utilizar estos sitios, el cual implica que los sitios *web* contengan la información que necesitan y a su vez sea sencillo de navegar a través de ella, sin embargo, no todos los sitios *web* ofrecen estas características. Debido a que no todos los usuarios tienen una experiencia adecuada en el uso de esta plataforma omiten los sitios *web* que a simple vista lucen complejas de comprender. Esta investigación se enfoca en resolver esta problemática, por lo que es necesario plantear los métodos necesarios para encontrar una posible solución:

Métodos de investigación:

1. **Método genético:** Cerda (1993) menciona que este método tiene como "...objetivos principales descubrir el nexo de los fenómenos estudiados en el tiempo y estudiar las transiciones de las formas inferiores a las superiores" (p. 120). Aplicando este método al proceso de investigación, será necesario acudir al origen de los conceptos: "diseño *web*", "diseño de experiencia" y "cosmetología", para conocer a profundidad los elementos incluidos en cada uno, es decir, ¿qué son?, ¿de qué se componen?, ¿para qué sirven?, ¿cómo funcionan?, ¿cuál es su propósito?, entre otros, y establecer la relación que existe entre ellos como parte de la investigación.
2. **Método deductivo:** de acuerdo con Bernal (2010), este método consiste en convertir conclusiones generales a explicaciones particulares, iniciando con el análisis de orígenes universales y verídicos para que, de esta forma, se apliquen a soluciones. El diseño de experiencia está conformado por una gran variedad de herramientas digitales, como lo son los sitios *web*, los cuales se vuelven eficaces a través de un correcto diseño de experiencia para los usuarios, para que de esta manera los pueda ayudar a entender la información contenida. Al analizar estos conceptos incluidos dentro del diseño de experiencia, y la relación que existe con el diseño *web*, la investigación se delimitará, y será posible determinar cómo se vinculan estos conceptos y cómo afectan a los usuarios para que consigan una navegación simple por los sitios *web* destinados al comercio en línea o *e-commerce* de cosmetología natural, de esta manera, se determinará de cuál de los elementos implicados en el diseño de experiencia parte la problemática.
3. **Método comparativo:** según Nohlen (2020), el método comparativo consiste en comparar objetos de estudio para llegar a una conclusión que compruebe la hipótesis. Comparar el diseño *web* entre diferentes sitios dedicados a la venta de cosmetología natural mediante la interacción en ellos permitirá conocer el diseño de experiencia de cada uno, haciendo que se determine si cumplen o no con las características, objetivos y propósitos de un diseño *web* eficaz. Además de, comparar las estrategias que siguen las diferentes empresas

Finalmente se presentan los mapas conceptuales que se refieren a cada marco; marco teórico conceptual presentado en el esquema 1 y marco histórico contextual presentado en el esquema 2, usando las variables temáticas que posteriormen-

te deberán ser investigadas a profundidad en los i+d, así como el índice tentativo que deberá ser ampliado y complementado en función de la propia investigación, apegándose a los objetivos planteados para mantener su línea de investigación.

FIGURA 9.

Redacción y descripción de las técnicas apropiadas para la investigación, aplicando el sistema de la Figura 1

Técnicas de investigación:

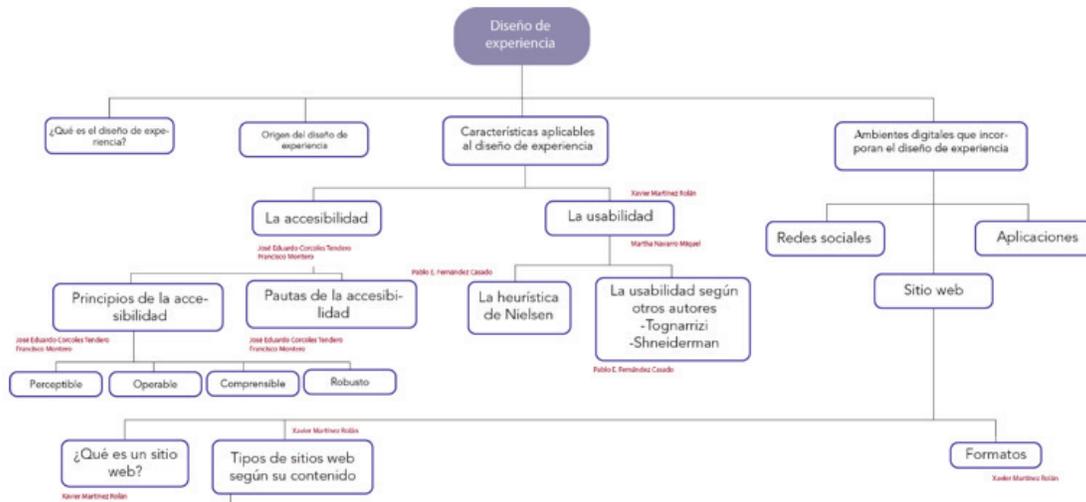
- **Recopilación de datos o instrumental:** Dentro de la recopilación de datos se encuentra la técnica del cuestionario que ayudará a “registrar los hechos, percepciones, opiniones, actitudes e informes de comportamiento pertenecientes a los usuarios” (Pinto y Tancara, 2003, p.5), de esta forma, se logrará ir de lo general a lo particular. Esta técnica es utilizada durante todo el proceso de investigación, desde que se plantea el problema hasta su resolución. Constaría de profundizar en los datos obtenidos sobre el diseño web, para que, de esta manera se puedan comparar los datos y conforme coincidan entre ellos, se llegue a conocer su eficacia. Se utilizarán medios de apoyo, como lo son los libros en tanto físicos como electrónicos, artículos de revistas digitales, videos y sitios web.
- **Entrevista:** Ángeles y Münch (2007) la define como una recopilación de información a base de preguntas específicas que ayuden a determinar el problema o las variantes de la hipótesis. La técnica de la entrevista ayudará a resolver interrogantes elaboradas en todo el proceso de investigación, con algún profesional especializado en los temas referentes al diseño web, profesores de la facultad de diseño gráfico, egresados de la universidad especializados al diseño web, entre otros consiguiendo su opinión personal y de experiencia, incluyendo preguntas específicas con relación al diseño de experiencia en los sitios web, al e-commerce y su experiencia consumiendo servicios o productos en las plataformas digitales.
- **Observación:** Pinto y Tancara (2003) establecen que, la observación “es un procedimiento que se utiliza para estudiar temas de gran importancia, como, por ejemplo, el comportamiento de las personas, sus decisiones, interacciones sociales, entre otras” (p. 4). Para buscar la solución al problema principal de la investigación, se requerirá de la participación de usuarios con poco conocimiento del tema para observar cómo utilizan sitios web, de esta forma se obtendrá una lista particular de causas posibles del problema del diseño de experiencia que dará pie al proyecto de resolución.

Aunque sabemos que el tiempo nunca es suficiente para desarrollar los contenidos de los marcos, el alumno al utilizar la estrategia sugerida en esta propuesta de sistema cromático, les ha hecho más fácil entender y construir los temas, no en su totalidad, pero sí para encontrar un posible punto de partida y en consecuencia, comenzar a enlazar y dar fluidez a su investigación, que aunque será profundizada más adelante, les permite ir buscando la información pertinente de teóricos y especialistas de cada una de las variables detectadas en su situación actual para ambos marcos, expuestos en sus mapas mentales, por lo que comienzan a realizar redacciones mucho más ordenadas y sustentadas en el sistema cromático, con lo que se

van haciendo conscientes de la profundidad tanto de la investigación como de su argumentación creando así el cuerpo de la investigación, presentando menos errores de citación y evitando el plagio, así mismo, para el asesor es mucho más fácil observar dichos errores, dejando las observaciones en el documento, lo que facilita regresar al punto, para garantizar el cumplimiento de la corrección en futuras revisiones, gracias a la asistencia del Word, como se aprecia en la figura 12.

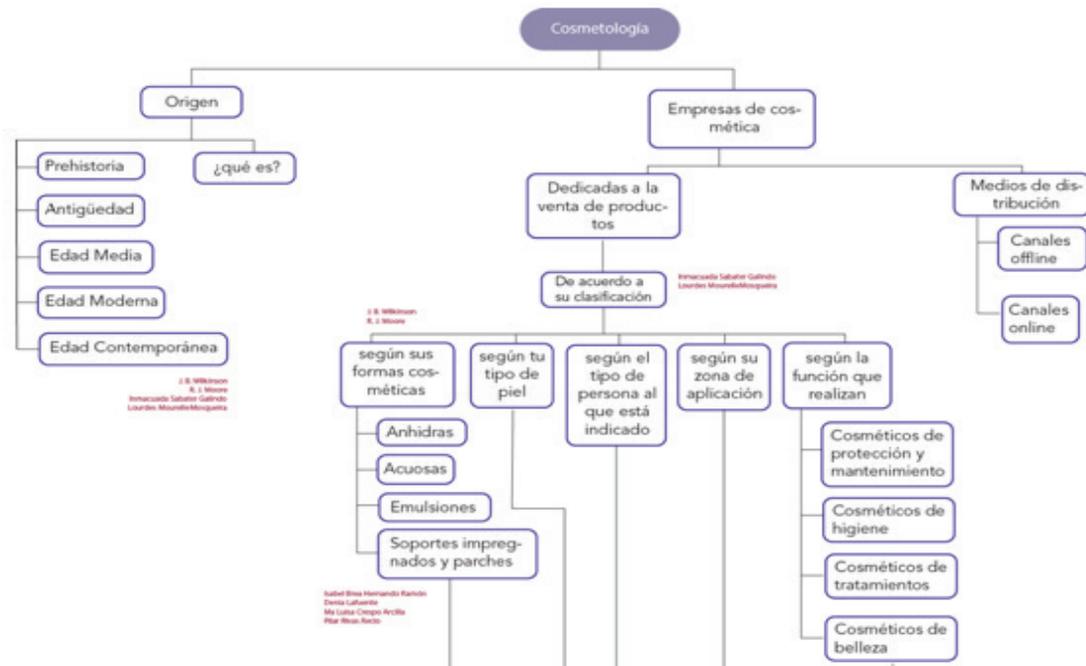
Lo expuesto, demuestra que es mucho más fácil para los involucrados identificar tanto la parte referencial como la argumentativa, y las notas de corrección que aparecen en la revisión en el extremo derecho del documento, y hasta no hacer

FIGURA 10.
Esquema 1, mapa teórico conceptual



Nota: Esquema desarrollado por los alumnos apegado a las necesidades de diseño para el diseño de experiencias

FIGURA 11.
Esquema 2, mapa histórico contextual



Nota: Esquema desarrollado por los alumnos de acuerdo con el contexto, empresas de cosmetología

FIGURA 12.

Revisión de la redacción de los contenidos de investigación aplican do el sistema cro-
mático de la figura 1

Marco teórico conceptual = CAPÍTULO I

1.1 El diseño de experiencia como parte de la percepción del usuario

En esta era tecnológica donde el ser humano actúa como un usuario que interactúa con los distintos medios de comunicación que lo rodean, cada día son más los factores y criterios a considerar en el diseño para determinar cuales son exitosos, pues se encuentran en constante evolución. El diseño, finge como una herramienta que contribuye a la creación de productos, servicios o sistemas de manera original e innovadora para transmitir una serie de mensajes de forma efectiva y eficaz a través de distintos métodos y técnicas.

El diseño de experiencia es uno de los métodos que determinan la calidad del producto, servicio o sistema, centrando su atención en la experiencia que el usuario tiene con estos. Una experiencia está definida, según Gil y González (2013), como "todas aquellas emociones y sensaciones que un usuario obtiene como respuesta al interactuar con un sistema" (p.27) Por lo que hoy en día, las empresas hacen uso de todas las herramientas que disponen para ofrecer experiencias únicas que le garanticen fidelidad a la marca, pues dichas experiencias repercutirán en la percepción de los usuarios.

1.1.1. Hacia una definición del diseño de experiencia

Las experiencias están dotadas de información subjetiva acerca del usuario, su relación con un producto, servicio o sistema y los momentos de vínculo emocional con ellos. Dicha información se aplica al diseño de experiencias, definido por Hassan (2015), como la creación de sistemas pensados en garantizar una experiencia eficiente y fluida que determine la aceptación social y la diferenciación de la empresa entre sus competidores en la mente del usuario. El diseño de experiencias debe de ser tomado en cuenta al momento de crear algún producto o servicio que esté destinado a la interacción del usuario y el objeto mismo. Como bien se mencionó en su definición, el diseño de experiencia es un factor importante para cualquier proyecto en desarrollo de alguna empresa, para que, de esta manera, permanezca en la mente del usuario de forma positiva efectiva.

1.1.2. Los elementos fundamentales para un diseño de experiencia eficaz

Tomando en cuenta que, el diseño de experiencia determina la calidad de un producto, servicio o sistema a través de la experiencia satisfactoria del usuario, se establecen elementos que reconozcan las necesidades del usuario para garantizar no solo la estética de estos, sino también su funcionalidad y utilidad.

- La accesibilidad como elemento indispensable para el diseño de experiencia

De acuerdo con Carreras y Revilla (2018), la accesibilidad se define como:

El conjunto de características que debe incorporar un sistema para que el mayor número posible de personas en el mayor número posible de circunstancias pueda acceder a él y usarlo. Estas características deben capacitar a cualquier usuario para: (1) Descubrir la existencia de la interfaz y de sus elementos. (2) Percibir y comprender los estados, las propiedades y los affordances (formas de interacción) de cada elemento de la interfaz. (3) Operar con la interfaz. (4) Finalmente, percibir y comprender el feedback de la operación. (p. 14)

ALMA PATRICIA HUERTA - MARTINEZ
deben ampliar mucho más y presentar ejemplar de la argumentación de estas se exponen visual lo que se menciona en las citas

ALMA PATRICIA HUERTA - MARTINEZ
la referencia de una cita larga va al final

los cambios de lo marcado, las notas no deben desaparecer, ya que será el docente, quien las puso, el que, en una revisión posterior, deberá cotejar nuevamente que los cambios sean correctos y así eliminar la nota.

Por último, pero no menos importante, para poder evidenciar que la investigación se está sustentando en las técnicas de investigación determinadas, es necesario presentar, no sólo el glosario de los términos técnicos de los marcos que se inves-

tigan, sino las referencias de las cuales se está apoyando la investigación, haciendo énfasis de ellas, al usar referencias acreditadas tanto bibliográficas como electrónicas, para ello, se solicitó a la biblioteca central una plática con los encargados de la difusión sobre el uso de los buscadores y metabuscadores a los que los estudiantes tienen acceso, con el fin de familiarizar al estudiante con la plataforma y con ello evitar el plagio y la ausencia de fuentes o la presencia de fuentes no confiables, ade-

FIGURA 13.

Mayor capacidad de investigación en biblioteca y bajo los recursos de la biblioteca digital BUAP

REFERENCIAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ángeles, E. y Münch, G. (2007). *Métodos y técnicas de investigación*. Trillas.
- Bernal, T. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ª ed.). Pearson.
- Camino G. (s.f.) *Cosmética orgánica. Formulaciones beneficiosas para la piel*. Sara Paint
- Carreras, M. y Revilla, M. (2018). *Accesibilidad web*. Itákara Press.
- Cerda, G. (1993). *Los elementos de la investigación: cómo reconocerlos, diseñarlos y construirlos*. (2ª Ed.). El Buho.
- Daizo, M. (2020) *Historia de la Cosmología*. (Comisión 1). Universidad de Buenos Aires Facultad de Medicina.
- Obra Colectiva Edebe (2011) *Comunicación Empresarial y Atención Al Cliente* [Pasta blanda]. Editorial Edebe.
- Paucara, F. (s.f.) *Historia del maquillaje*. Quorum Formación.
- Pinto, C. y Tancara, Q. (3-5 de septiembre de 2003). *Técnicas de investigación aplicadas a la Bibliotecología y Ciencias de la Información* [Presentación en papel]. Congreso Internacional de Bibliotecología, Documentación y Archivística (CIBDA), La Paz, Bolivia.
- Sabater G. y Lourdes M. (2012). *Cosmología para estética y belleza*. McGraw-Hill.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

Artículos electrónicos

- BlackSip (2020). Reporte de industria. *El e-commerce en México 2020*. Digital Commerce Partners. <https://imt.com.mx/wp-content/uploads/2020/11/Reporte-industria-2020-MX.pdf>

Libros electrónicos

- Córcoles, T. y Montero, S. (2014). *Diseño de interfaces web*. Ra-Ma. <https://elibro-net.proxydgb.buap.mx/es/ereader/bibliotecasbuap/62487>
- Fernández, C. (2018). *Usabilidad y web: Teoría y uso*. Ra-Ma. <https://elibro-net.proxydgb.buap.mx/es/ereader/bibliotecasbuap/106512>
- Hassan, Y. (2015). *Experiencia de usuario: principios y métodos*. Calmly Writer. https://yusef.es/Experiencia_de_Usuario.pdf
- Martínez, R. (2019). *Diseño de páginas web wordpress para todos los públicos*. Editorial OUC. <https://elibro-net.proxydgb.buap.mx/es/ereader/bibliotecasbuap/106387>

FIGURA 14.
 Tablas de acopio de información

1	A	B	C	D	E	F
1	Diseño de experiencias					
2	Autores					
3	1.1.1. Hacia una definición del diseño de experiencia	En esta era tecnológica donde el ser humano actúa como un usuario que interactúa con los distintos medios de comunicación que lo rodean, cada día son más los factores y criterios a considerar en el Augusto Forero la Rotta	Gil y González, 2013 Una experiencia está definida, según Gil y González (2013), como "todas aquellas emociones y sensaciones que un usuario obtiene. Córdoba, 2015	Hassan, 2015 Dicha información se aplica al diseño de experiencias, definido por Hassan (2015), como la creación de sistemas pensados en garantizar una experiencia eficiente y fluida que determine la aceptación social y la Hassan, 2015	Bragean Luis Vargas Márquez, Luis Angel Inga Hanampa, Mauricio Gonzalo Maldonado Portilla "es una filosofía de diseño basada en evidencias. El proceso está... , conducido por el conocimiento empírico de la audiencia específica a la que se dirige, y... , dirigido por principios de diseño que la experiencia y la investigación científica nos ofrece." (Vargas, B. Inga, L. Maldonado, M. Disponible en: Córdoba, 2015	Córdoba, 2015 "evaluación de las interacciones entre los usuarios y los productos tecnológicos con la finalidad de determinar una experiencia de gran calidad en la utilización de cualquier sistema." (Hassenzahl & Tractinsky, 2006, como se citó.
4	Autores					
5	1.1.2. El diseño de experiencia desde un inicio	En 1980 Lakoff habla de que las experiencias son el resultado de constantes repeticiones de interacciones entre las personas y el entorno que las rodea, (Forero La Rotta, 2013).	Es posible asegurar que el concepto de experiencia de usuario comienza a usarse a principios de los años 80s con el Modelo de Metas	Los primeros en tomar conciencia de la importancia de estudiar la relación entre personas y ordenadores fueron los mismos de la comunidad científica, dando origen a finales de la década de los 60 a una nueva área de estudio Carrera y Revilla, 2018	"Es posible asegurar que el concepto de experiencia de usuario comienza a usarse a principios de los años 80s con el Modelo de Metas, Operadores, Métodos y Reglas de Card, Moran & Newell (1983), ... , el modelo GOMS, llamado así por sus siglas en inglés (Gale, Operator Methods Selection) fue el Hassan, 2015	
6	Autores					
7	La accesibilidad como elemento indispensable para el diseño de experiencia	"Radica en hacer la Web más accesible para todos los usuarios independientemente de las circunstancias y los dispositivos utilizados a la hora de acceder a la información" (Córcoles y	Si un usuario desea adquirir un producto, no será lo mismo realizar su compra en línea, pues la interacción con el producto depende un	La accesibilidad web se puede definir como conjunto de características que debe incorporar un sitio web para que el mayor número posible de personas en el mayor número posible de	De acuerdo con Hassan (2015), diseñar experiencias accesibles, no es sinónimo de diseñar para todos, más bien, es diseñar dentro de la diversidad que pueda llegar a tener una audiencia específica.	

más de aprender a usar la plataforma con este fin, lo que ha sido bien recibido, además de que ha ampliado las referencias, ya que anteriormente solo se presentaban dos o tres fuentes de apoyo, debilitando así su investigación, como se muestra en la figura 13.

Como complemento, se le invita al estudiante a que, durante su proceso de recopilación de la información necesaria para su investigación, dentro de un Excel guarde, haciendo uso del sistema cromático, aquella información encontrada, colocando el nombre del libro, el autor, los datos editoriales, así como la información requerida, ya sea cita larga, cita corta o parafraseo y

con esta tabla, evitar la pérdida de los datos necesarios para su referencia, y si les es posible agregar una columna de argumentación, para posteriormente vaciarla de forma organizada en el documento de Word, como se observa en la figura 14.

De esta forma es que se comparte esta propuesta, esperando que sea una guía en donde la cromaticidad sea de utilidad para todos los interesados en el desarrollo de una investigación, desde la etapa del protocolo, hasta su culminación en la etapa de revisión.

Finalmente, cuando la investigación haya sido aprobada se deberán convertir todos los textos en negro y así comenzar

con la edición editorial para su reproducción, ya sea digital o impresa.

Para la maestra Alma Patricia Huerta Martínez y el Dr. Obed Meza Romero, este sistema ha sido de gran valía, pues con las aplicaciones de este sistema desde el 2021 a la fecha, 2024, se han resuelto con mayor certeza y eficiencia tanto las revisiones como el entendimiento por parte del alumno, sobre la importancia de hacer las referencias de su investigación y así dar cumplimiento a los valores del *Turniting*, por lo que compartirlo con nuestros compañeros docentes para su aplicación, queda como una aportación a las didácticas de enseñanza de un trabajo que normalmente es tedioso para los que nunca han desarrollado investigaciones de esta magnitud y en consecuencia, evita tanto el hartazgo del estudiante al realizar este trabajo, como el ser rechazado bajo la plataforma *Turniting*.

Referencias

- Estructura del un proyecto de investigación [sitio en Internet]. [citado 5 Sept 2009]. Disponible en: <http://galeon.com.finanzas/estructura%20del%20proyecto%20albreto.htm>
- Guía para la elaboración de un protocolo de investigación [sitio en Internet]. [citado 9 Sept 2009]. . Disponible en: <http://www.segg.es/segg/pdf/loUltimo/unidadSEGGAApoyo/guiaElaboracionProtocoloInvestigacion.pdf>
- Melendez H. En Cómo escribir una tesis [sitio en Internet] [citado 7 Sept 2009]. Disponible en: http://www.sld.su/galerias/pdf/sitios/gericuba/como_escribir_una_tesis.pdf
- Metodología de la investigación en la APS [sitio en Internet]. [citado 9 Sept

2009]. Disponible en:

http://bvs.sld.cu/libros_texto/mgi_tomoi/capitulo11.htm

Sampieri H. Metodología de la Investigación. Colombia: Editorial Panamericana Formas e Impresión. S.A.;1997.