



El impacto del diseño de la página web del Gobierno Autónomo Descentralizado de Saquisilí en la percepción emocional de los usuarios

The impact of the design of the Saquisilí GAD website on the emotional perception of users

Joselyn Elizabeth Molina Herrera*
<https://orcid.org/0009-0009-8793-9953>

Mike Orlando Aguilar Orozco
<https://orcid.org/0000-0002-6061-2581>

Marcela Ximena Parra Pérez
<https://orcid.org/0000-0001-8085-1849>

Carrera de Diseño Gráfico, Facultad de Ciencias Sociales, Artes y Educación, Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador

*joselyn.molina1637@utc.edu.ec

Recibido: 04 de febrero de 2025 Aceptado: 8 de mayo de 2025 Publicado: 31 de julio de 2025

Resumen

El presente estudio tuvo como finalidad analizar el impacto del diseño visual y estructural del sitio web del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Saquisilí en la percepción emocional de sus usuarios. La problemática identificada radica en la ausencia de elementos visuales y funcionales adecuados, los cuales dificultan la navegación, reducen la confianza institucional y generan una experiencia negativa durante la interacción con el sitio. Se empleó un enfoque metodológico mixto y se diseñó una encuesta estructurada con ítems en escala de Likert y una pregunta abierta, aplicada a una muestra de 124 usuarios. Esta metodología permitió recopilar tanto datos cuantitativos como cualitativos, ofreciendo una visión integral de la percepción de los participantes. Los hallazgos revelaron que el 68 % de los encuestados valoró negativamente la elección cromática, el 61 % identificó deficiencias en la tipografía, el 72 % reportó dificultades relacionadas con la estructura de navegación, el 79 % expresó insatisfacción respecto a la velocidad de carga del sitio y el 66 % manifestó inconvenientes al acceder desde dispositivos móviles. El análisis de los resultados se sustentó en el modelo teórico del diseño emocional propuesto por Aarron Walter, el cual se organiza jerárquicamente en los niveles funcional, confiable, usable y placentero. Se concluye que el diseño web influye de manera directa en la percepción emocional del usuario. Por tanto, se resalta la importancia de implementar mejoras visuales y estructurales orientadas a la experiencia del usuario, que favorezcan la accesibilidad, la usabilidad y la confianza institucional.

Palabras clave: Diseño emocional, diseño web, experiencia del usuario, percepción emocional, usabilidad

Abstract

The purpose of this study was to analyze the impact of the visual and structural design of the website of the Decentralized Autonomous Government of the Saquisilí canton on the emotional perception of its users. The problem identified lies in the absence of adequate visual and functional elements, which hinder navigation, reduce institutional trust and generate a negative experience during interaction with the site. A mixed methodological approach was employed and a structured survey was designed with Likert scale items and an open question, applied to a sample of 124 users. This methodology allowed both quantitative and qualitative data to be collected, offering a comprehensive view of the participants' perception. The findings revealed that 68% of respondents rated the color choice negatively, 61% identified typography deficiencies, 72% reported difficulties related to the navigation structure, 79% expressed dissatisfaction with the site's loading speed, and 66% reported problems accessing it from mobile devices. The analysis of the results was based on the theoretical model of emotional design proposed by Aarron Walter, which is hierarchically organized into the functional, reliable, usable and pleasant levels. It is concluded that web design directly influences the emotional perception of the user. Therefore, the importance of implementing visual and structural improvements aimed at the user experience, which favor accessibility, usability and institutional trust, is highlighted.

Keywords: Emotional design, web design, user experience, emotional perception, usability

Introducción

En la actualidad se puede observar un protagonismo de los sitios web institucionales en la transformación de los vínculos entre los ciudadanos y la tecnología digital. Teniendo en cuenta las posibilidades que otorgan las plataformas tecnológicas, se argumenta que los ciudadanos pueden tener acceso a información relevante sobre el contexto en el cual se desenvuelven. Además, las autoridades locales han logrado optimizar y acelerar la entrega de los servicios de orden público.

En este sentido, se han producido modificaciones en las formas de interacción entre los habitantes y sus gobernantes, pues se favorece el acceso a los datos que guardan relación con la gestión gubernamental y esto a su vez propicia la consolidación de un compromiso más fuerte de sus habitantes (Rojas, 2020). Al mismo tiempo, esta situación fortalece los vínculos entre las organizaciones y los propios dirigentes en Ecuador, pues el Estado estimula la libre disponibilidad de información para fomentar la democracia y la toma de decisiones.

El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Saquisilí, específicamente es el sitio web que

funciona como herramienta tecnológica para impulsar el vínculo de la institución con sus comunidades, poniendo a su conocimiento los servicios esenciales y las informaciones asociadas a la gestión de gobierno. Sin embargo, enfrenta algunas dificultades relevantes en este sentido, como son las asociadas a la funcionalidad y efectividad del diseño virtual de sus componentes, lo cual obstaculiza la rápida comprensión de los usuarios y la captación eficiente del contenido expuesto en la misma.

En la actualidad, garantizar el acceso equitativo a la información y la comunicación en entornos web es una prioridad. "Esta acción promueve la igualdad de oportunidades y respalda el ejercicio de los derechos relacionados con la accesibilidad digital establecidos en la normativa vigente." (Minaya Macías et al., 2020, p. 126). Sin embargo, resulta frecuente encontrar como algunos sitios web obvian las características de sus usuarios y el funcionamiento básico de los procesos cognitivos relacionados con la percepción y los diferentes canales de entrada de la información. Diseñar plataformas que tengan en cuenta las características

de sus usuarios no solo favorece a las personas con alguna discapacidad, sino que eleva a niveles superiores la experiencia de todos sus usuarios.

Por su parte, Norman (2005) "Describe tres tipos de reacciones que los productos generan a través del diseño. El diseño visceral es instintivo y se basa en la primera impresión visual del producto. El diseño conductual se enfoca en la usabilidad y funcionalidad del producto, mientras que el diseño reflexivo está relacionado con el significado personal que el usuario le otorga al producto, como su ajuste a su identidad y valores a largo plazo" (p.89).

"La interacción con plataformas digitales ha evolucionado con el avance de la tecnología, lo que demanda interfaces visualmente atractivas, intuitivas y centradas en el usuario" (Pérez Maldonado, 2023, p. 2). Este enfoque integral es esencial para sitios web como el del GAD de Saquisilí, donde la experiencia del usuario debe alinearse con los valores institucionales.

En este sentido, es válido destacar que el acceso a la web de manera sencilla es el primer elemento con el cual el usuario se vincula, por lo tanto, de ahí deriva el resto de su experiencia. Este elemento debe ser considerado para favorecer el ingreso y utilización de los servicios disponibles en línea. Se considera que la accesibilidad elimina barreras, mientras que la usabilidad otorga una experiencia satisfactoria (Chiriboga et al., 2024).

El estudio destaca que los elementos visuales (colores llamativos, figuras amigables, personajes humanos) y estructurales (navegación intuitiva, disposición clara del contenido) influyen en las emociones del usuario. Estos factores, aunque simples, pueden tener efectos duraderos en la satisfacción y la percepción del sistema. (Mutlu-Bayraktar, 2024, p. 24610).

En este contexto, el impacto del diseño en la percepción emocional de los usuarios de sitios web ha sido ampliamente estudiado en diversos ámbitos. (Wang et al., 2024). "Indican que el uso de principios del diseño centrado en el ser humano puede adaptarse a las necesidades de aprendizaje mediante interfaces más personalizadas y eficaces". (p. 3). Según los autores un diseño adecuado,

contemplativo de las atributos y necesidades de los usuarios modela el intercambio entre estos y las aplicaciones, posibilitando o impidiendo alcanzar los objetivos propuestos. Esta perspectiva resulta fundamental en los sitios gubernamentales, los cuales de manera natural están cargados de mitos y creencias en el imaginario colectivo, por lo cual la percepción emocional positiva, favorece la experiencia de los usuarios.

Esta situación se puede presentar en cualquier sitio web, incluido el del GAD de Saquisilí, por lo cual el objetivo de la investigación es analizar cómo los elementos visuales del sitio web del GAD de Saquisilí influyen en la percepción emocional de los usuarios. Con base en los resultados obtenidos será posible identificar patrones que contribuyan a diseñar una plataforma más atractiva y estimulante para optimizar la experiencia de los usuarios. Adicionalmente, se asegura el disfrute pleno de los derechos fundamentales relacionados con la información y se promueve la participación colectiva y democrática.

■ Metodología

El presente estudio utilizó una metodología mixta, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas para investigar el efecto de los componentes visuales y estructurales del sitio web del GAD de Saquisilí en la percepción emocional y el comportamiento de los usuarios. Este enfoque permitió combinar el estudio estadístico con la interpretación personal de las experiencias de los participantes, proporcionando una perspectiva completa de los resultados alcanzados.

Según Irvine et al. (2020), " La investigación de métodos mixtos fusiona técnicas cualitativas y cuantitativas para tratar una serie de cuestiones de investigación complejas, fusionando los descubrimientos de diversos métodos para proporcionar una perspectiva balanceada de un fenómeno." (p. 58). Al combinar ambos métodos se enriquecen los resultados lo que permite la comprensión más precisa de los datos, analizando tanto la amplitud como la profundidad del problema.

El grupo de estudio se conformó por usuarios de la página web del GAD de Saquisilí. Que está compuesta

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

El impacto del diseño de la página web del Gobierno Autónomo Descentralizado de Saquisilí en la percepción emocional de los usuarios

por 184 visitantes únicos registrados entre enero y noviembre de 2024. Las cifras se extraen de los registros web de análisis del portal institucional, validados por el departamento de tecnologías de la información del GAD. Se estableció el concepto de "visitante único" como un usuario reconocido a través de direcciones IP y cookies de acceso.

Se seleccionó una muestra de 124 participantes mediante un muestreo aleatorio simple, Para Casal y Mateu (2003) "Es el método que garantiza que todos los integrantes de un conjunto poblacional puedan tener la misma probabilidad para ser seleccionados" (p.3). Para determinar el tamaño muestral se empleó la fórmula de muestreo para poblaciones finitas:

$$n = \frac{N^2(p \cdot 1 - p)}{e^2(N - 1) + Z^2p(1 - p)}$$

Donde

N=184 (tamaño de muestra)

Z=1.96 (nivel de confianza del 95%)

p= 0.5 (varianza máxima)

e= 0.05 (margen de error del 5%).

Obteniéndose un tamaño muestral de 124 participantes, lo que garantiza representatividad estadística.

Se utilizó un cuestionario estructurado. Esta incluyó preguntas cerradas con escalas de Likert de 5 puntos que permitió adquirir una visión general de la percepción del usuario, mientras que las preguntas abiertas ofrecieron información cualitativa que enriqueció los resultados, al explicar las razones detrás de las calificaciones y proporcionando recomendaciones para mejoras específicas en el sitio web. Como afirma Maldonado Luna et al. (2007), la escala de Likert es una herramienta aditiva que debe añadirse a nivel de medición ordinal; se compone de una serie de afirmaciones ante las cuales se pide a las personas que expresen su respuesta.

El trabajo en campo se llevó a cabo en tres etapas. La recopilación de datos se llevó a cabo a través de encuestas virtuales entre el 5 y el 20 de diciembre

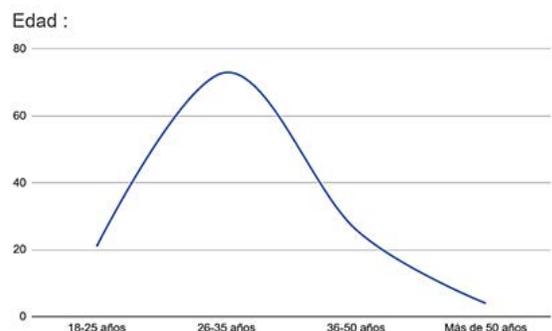
de 2024. Luego, los datos numéricos se examinaron a través de estadística descriptiva e inferencial utilizando el programa SPSS, determinando medias, desviaciones estándar y ensayos de correlación. Se utilizó un análisis de contenido temático para el análisis cualitativo, utilizando el software NVivo para clasificar las respuestas abiertas. La mezcla de información mixta facilitó una interpretación completa de cómo los elementos visuales y funcionales del diseño web afectan la percepción emocional de los usuarios.

Adicionalmente, los resultados logrados se basan en los principios del diseño emocional propuestos por Walter, (2011), los cuales destacan cómo los aspectos visuales y funcionales del diseño influyen en la percepción emocional de los usuarios, la manera en que las necesidades de los mismos puedan cumplirse tomando en cuenta la pirámide de jerarquías que se divide en el nivel funcional, confiable, usable y placentero donde nos señala las necesidades básicas de las personas, sin importar factores como edad, género, etnia o estatus social, y se adapta para comprender mejor la experiencia y requerimientos.

Ofreciendo así un fundamento sólido para el progreso de futuras investigaciones que buscan optimizar la interacción de los usuarios con plataformas digitales parecidas. Este enfoque es consistente con lo indicado por Bedoya & Estevez (2020) quienes sostienen que "las escalas de Likert son herramientas clave para medir percepciones subjetivas y facilitar la comparación sistemática de datos en estudios sociales" (p. 49).

Figura 1

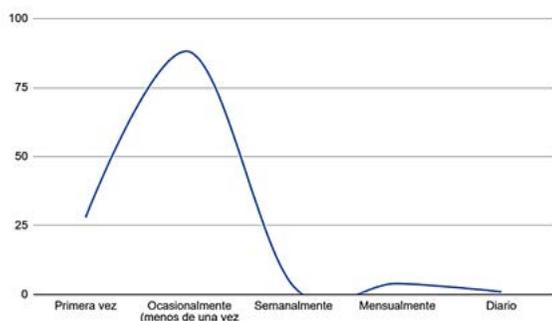
Beneficios de la música en el desarrollo del niño



Nota: El gráfico refleja a los participantes encuestados la mayor

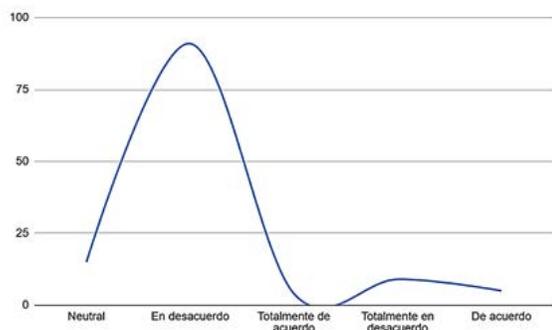
(58,9%) parte de los usuarios que participaron en la encuesta pertenecen al grupo etario de 26 a 35 años, lo que indica que este grupo representa la principal audiencia del sitio. En menor (16,9%) medida, participan usuarios de los grupos de 18 a 25 años y de (21%) 36 a 50 años, mientras que el segmento de mayores de 50 años tiene la menor (3,2%) representación.

Figura 2
Frecuencia de uso de la página web



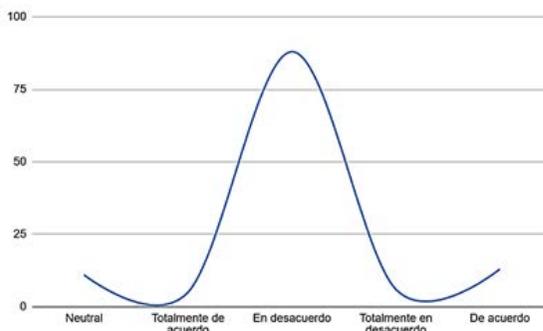
Nota: El gráfico representa a los encuestados utilizan la página web, destacando que la mayoría (66,9%) lo hace de manera ocasional debido a la ausencia de contenidos activos y actualizaciones constantes, junto con dificultades de usabilidad y mala promoción de sus servicios, lo que restringe su relevancia para las visitas habituales, seguido de usuarios que accedieron por primera vez (22,6%) mientras que la minoría de las personas lo hace diario (4,8%), mensualmente (3,2%) y semanalmente (2,4%).

Figura 3
Los colores del sitio son agradables a la vista y facilitan la lectura



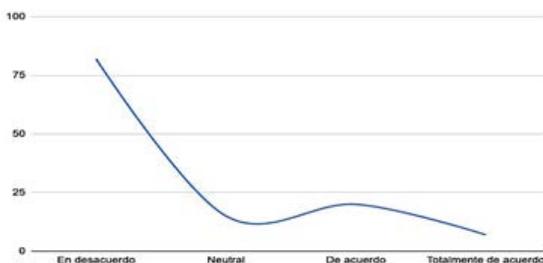
Nota: El gráfico representa a los encuestados utilizan la página web, destacando que la mayoría (66,9%) lo hace de manera ocasional debido a la ausencia de contenidos activos y actualizaciones constantes, junto con dificultades de usabilidad y mala promoción de sus servicios, lo que restringe su relevancia para las visitas habituales, seguido de usuarios que accedieron por primera vez (22,6%) mientras que la minoría de las personas lo hace diario (4,8%), mensualmente (3,2%) y semanalmente (2,4%).

Figura 4
Percepción sobre la claridad y legibilidad de la tipografía



Nota: De los participantes encuestados, la mayoría (71,5%) expresó una opinión negativa acerca de la tipografía esto debido a factores como un tamaño de letra inadecuado, y una jerarquía visual mal definida lo que dificulta la lectura, influyendo así de forma negativa la experiencia del usuario, mientras que un pequeño (10,6%) porcentaje estuvo de acuerdo y permaneció neutral (8,9%) seguido con una minoría que dieron la opinión como en totalmente en desacuerdo (4,9) y totalmente de acuerdo (4,1%).

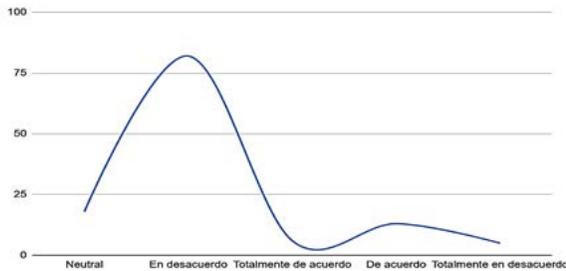
Figura 5
Percepción sobre la claridad y legibilidad de la tipografía



Nota: El gráfico muestra que la mayoría (66,1%) de los usuarios no percibe que las imágenes mejoren su comprensión ni su percepción general del sitio la razón es porque las imágenes no están alineadas con su contenido no tiene relevancia contextual, lo que limita su impacto positivo en la experiencia del usuario, aunque un porcentaje tiene una opinión neutral (12,1%) o positiva (10,5%) seguido de una minoría (5,6%) que están de acuerdo o totalmente en desacuerdo.

Figura 6

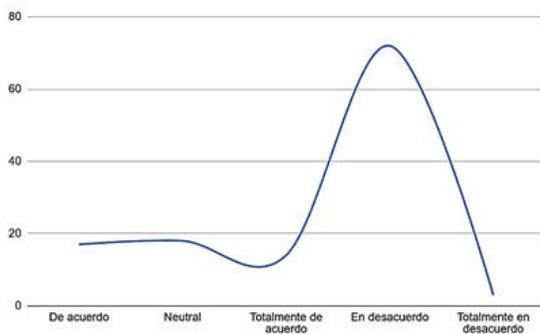
La página web es intuitiva y permite navegar sin dificultad



Nota: El gráfico indica que la mayoría (66,1%) de los usuarios considera que la página web, no es intuitiva ni facilita la navegación debido a una organización inadecuada de los contenidos, menús poco claros o una estructura de navegación compleja dificultando así la búsqueda de información de forma rápida y eficaz, mientras que un grupo reducido tiene una percepción positiva (10,5%) o neutral (14,5%) seguidos de una minoría están totalmente de acuerdo (4,8%) y totalmente en desacuerdo (4%)

Figura 7

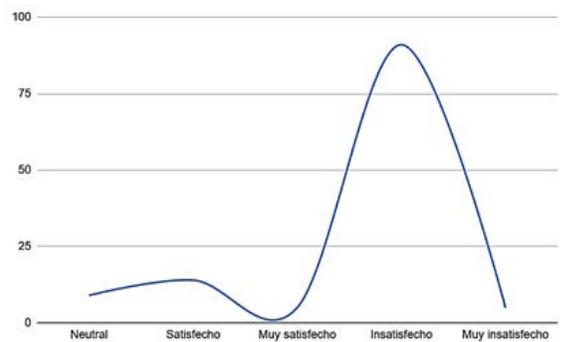
Puedo acceder al sitio sin problemas desde cualquier dispositivo (computadora, móvil, tableta)



Nota: El gráfico refleja que la mayoría (58,1%) de los usuarios enfrenta dificultades para acceder al sitio desde diferentes dispositivos debido a la ausencia de un diseño responsivo o adaptable que garantice una experiencia uniforme tanto en computadoras, móviles y tabletas lo que limita la accesibilidad y la usabilidad en diversas plataformas, aunque una parte tiene una experiencia positiva (13,7%) o neutral (14,5%) seguido de una minoría que está totalmente de acuerdo (2,4%) y totalmente en desacuerdo (11,3%)

Figura 8

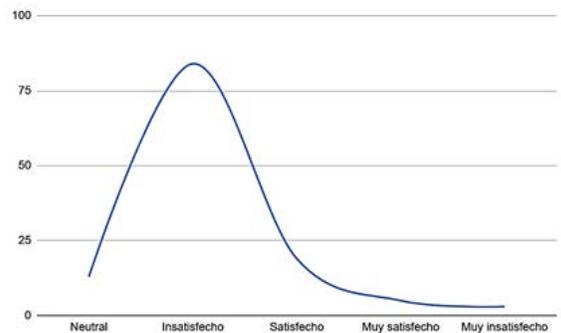
La estructura de la página facilita encontrar la información necesaria



Nota: El gráfico muestra que la mayoría (73,4%) de los usuarios supone que la organización de la página dificulta encontrar la información necesaria ya que no posee una organización lógica, utilizando también menús confusos y mal clasificados y carece de herramientas de búsqueda comprensibles lo que complica localizar contenidos específicos de manera rápida y eficaz, mientras que un porcentaje la percibe como satisfactoria (11,3%) o neutral (7,3%), seguido de una minoría (4%) que se encuentra muy satisfecho y muy insatisfecho.

Figura 9

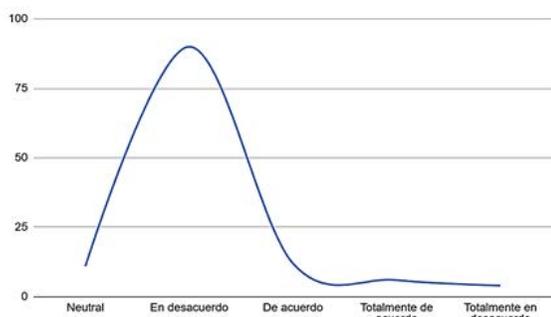
El sitio web carga rápidamente, lo que mejora mi experiencia de uso



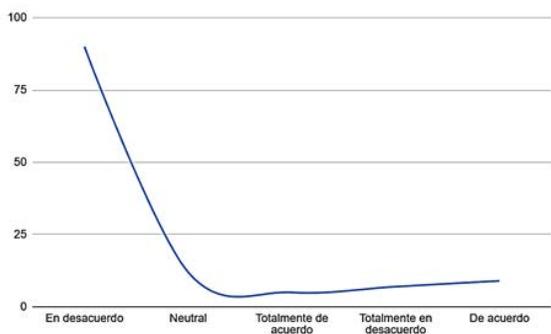
Nota: El gráfico refleja que una mayoría (67,6) de usuarios está insatisfecho con la velocidad de carga del sitio web debido a una posible falta de optimización, técnicas tales como imágenes pesadas script innecesarios o un servidor con tiempo de respuesta lentos lo que provoca insatisfacción perjudicando la experiencia del usuario, mientras que una parte menor se muestra satisfecho (15,3%) o neutral (10,5%) al respecto, seguido de una minoría que se encuentra muy satisfecho (4%) y muy insatisfecho (2,4).

Figura 10

La experiencia de usar este sitio web es satisfactoria y positiva



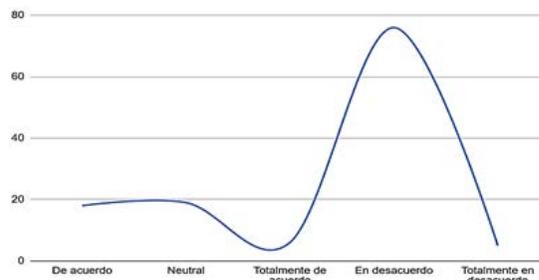
Nota: El gráfico muestra que la mayoría (73,2%) de los usuarios perciben negativamente su experiencia al usar el sitio web esto se debe a problemas conjuntos del diseño visual, usabilidad y funcionalidad, tales como una elección incorrecta de paleta cromática, navegación difícil y tiempos de carga lento lo que dificulta la percepción de satisfacción de los usuarios, mientras que un menor tiene una opinión positiva (9,8%) o neutral (8,9%), seguido de una minoría que está totalmente de acuerdo (4,9%) y totalmente en desacuerdo (3,3%).



Nota: El gráfico muestra que la mayoría (73,2%) no siente confianza al interactuar debido a la ausencia de elementos visuales que transmitan seguridad como un diseño profesional lo que genera dudas acerca del sitio web. Una menor proporción expresó opiniones positivas (7,3%) o neutrales (9,8%), seguido de una pequeña cantidad que expresó estar totalmente en desacuerdo (5,7%) y totalmente de acuerdo (4,1%).

Figura 12

Volvería a utilizar esta página y la recomendaría a otras personas



Nota: El gráfico refleja que la mayoría (61,3%) de los participantes no volvería a utilizar ni recomendar la página debido a lo descrito anteriormente ya sea por los problemas de usabilidad, diseño poco atractivo, falta de confianza y dificultades para acceder a la información lo que reduce la confianza para volver a utilizar el sitio web. Una menor proporción expresó opiniones positivas (14,5%), mientras algunos se mantuvieron neutrales (15,3%), seguido de una pequeña cantidad que estuvo totalmente de acuerdo (4,8%) y totalmente en desacuerdo (4%).

Resultados

El análisis de los datos obtenidos durante la encuesta muestra que la experiencia de los usuarios con el sitio web del GAD de Saquisilí presenta múltiples áreas de mejora. Según Steve Jobs, “el diseño no es sólo cómo se ve o cómo se siente, sino cómo funciona” (Hassan & Martin, 2004), y los resultados evidencian que la funcionalidad y la experiencia de uso del sitio no cumple con las expectativas de los usuarios.

Tabla 1

Rango de edad

Rango de edad (años)	18-25	26-35	36-50	Más de 50
Participantes	19,9%	58,9%	21%	3,2%

Nota: La tabla muestra a los participantes en función de su intervalo de edad. Elaboración propia.

En cuanto a la distribución demográfica, el grupo predominante de participantes pertenece al grupo de edad de 26 a 35 años, lo cual indica que este segmento constituye la audiencia principal del sitio. En relación con la frecuencia de uso, la mayoría de los encuestados acceden al sitio de manera ocasional, mientras que sólo una minoría lo utiliza regularmente, lo que sugiere que el sitio no logra atraer un uso frecuente.

Tabla 2*Frecuencia de uso*

Pregunta	Primera vez	Ocasionalmente	Mensualmente	Semanalmente	Diario
Frecuencia de uso de la página web	22,6%	66,9%	3,2%	2,4%	4,8%

Nota: La tabla muestra la regularidad con la que los participantes hacen uso de la página web.

El diseño visual del sitio se percibe como poco satisfactorio. Los participantes consideran que los colores no son agradables ni prácticos para facilitar la lectura, esto es debido a una elección incorrecta de paleta cromática que no genera contrastes suficientes, dificultando así la legibilidad o combinaciones que no transmiten emociones positivas.

La selección de esquemas de color en el diseño web tiene un impacto significativo en la percepción estética y la experiencia general del usuario. Un uso apropiado del color puede generar emociones positivas, aumentar la satisfacción y facilitar la navegación, mientras que una mala elección puede causar confusión o rechazo (Fadzil et al., 2020, p. 70). Elegir un color predominante acompañado de tonos complementarios puede crear una armonía visual mejorando así la usabilidad del sitio web.

Tabla 3*Frecuencia de uso*

Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
3. Los colores del sitio son agradables a la vista y facilitan la lectura.	7,3%	73,4%	12,1%	4%	3,2%
4. La tipografía utilizada es clara y fácil de leer	4,9%	71,5%	8,9%	10,6%	4,1%
5. Las imágenes mejoran mi comprensión y la percepción general del sitio.	5,6	66,1%	12,1%	10,5%	5,6%
6. La página web es intuitiva y permite navegar sin dificultad.	4%	66,1%	14,5%	10,5%	4,8%
7. Puedo acceder al sitio sin problemas desde cualquier dispositivo (computadora, móvil, tableta).	2,4%	58,1%	14,5%	13,7%	11,3%
10. La experiencia de usar este sitio web es satisfactoria y positiva.	3,3%	73,2%	8,9%	9,8%	4,9%

11. Navegar en el sitio me genera una sensación de confianza.	5,7%	73,2%	9,8%	7,3%	4,1%
12. Volvería a utilizar esta página y la recomendaría a otras personas.	4%	61,3%	15,3%	14,5%	4,8%
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy Satisfecho
8. La estructura de la página facilita encontrar la información necesaria.	4%	73,4%	7,3%	11,3%	4%
9. El sitio web carga rápidamente, lo que mejora mi experiencia de uso.	2,4%	67,7%	10,5%	15,3%	4%

Nota: Resultados obtenidos mediante los instrumentos investigativos. Elaboración propia

Asimismo, los colores, tipografía y las imágenes no son percibidas como elementos que mejoran la experiencia ni la comprensión del contenido, la razón es porque las imágenes no están alineadas con su contenido no tiene relevancia contextual, factores como: un tamaño de letra inadecuado, y una jerarquía visual mal definida que dificulta la lectura, influyendo así de forma negativa la experiencia del usuario. "El diseño visual influye significativamente en cómo los usuarios perciben e interactúan con un sitio web, siendo elementos fundamentales como los colores, la disposición y la tipografía" (Thwairan, 2024, p. 2).

Otras de las dificultades que enfrenta el sitio web es, que no es intuitiva, y no se puede acceder al sitio desde diferentes dispositivos por ende la experiencia de usuario (UX) no cumple con las expectativas, lo que podría afectar la percepción del mismo. Como resultado las personas no recomiendan a otros, para que accedan a la página web, todos los problemas descritos anteriormente no facilitan la navegación debido a una organización inadecuada de los contenidos, menús poco claros o una estructura de navegación compleja.

Esto ocasiona que los usuarios enfrentan dificultades para acceder al sitio desde diferentes dispositivos debido a la ausencia de un diseño responsivo o adaptable que garantice una experiencia uniforme tanto como en computadoras, móviles y tabletas lo que limita la accesibilidad y la usabilidad en diversas plataformas dificultando así la búsqueda de información de forma rápida y eficaz. Según Vollenwyder et al. (2023), aunque el

cumplimiento con los estándares de accesibilidad web, como las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web (WCAG), constituye una base sólida, este por sí solo no garantiza mejoras significativas en la experiencia del usuario (p. 2).

Desde la perspectiva de los niveles de procesamiento afectivo propuestos por Aaron Walter, el nivel funcional juega un papel fundamental en la percepción inicial del sitio web del GAD de Saquisilí ya que este no permite a los usuarios completar sus tareas de manera fluida, lo que impacta de manera desfavorable en la percepción emocional al no poder encontrar fácilmente el contenido, la experiencia será negativa.

El nivel confiable del sitio web muestra errores frecuentes o tiempo de carga prolongados hace que los usuarios se sientan inseguros. Esto puede llevar a que los usuarios perciban al GAD como una institución poco profesional, lo que afecta su comportamiento, evitando futuras interacciones con la página y en su lugar optar por obtener información a través de otros canales.

Sobre la usabilidad se puede argumentar que los participantes consideraron que fue poco intuitiva, pues la navegación por el sitio resultó compleja, lo cual se asoció con dificultades técnicas como la calidad de las imágenes que enlentecen el funcionamiento del propio sistema.

Finalmente, el nivel placentero, que requiere experiencia, memoria y reflexión, también se vio afectado. Los usuarios no se sienten inclinados a recomendar el sitio ni a volver a utilizarlo, lo que refleja una experiencia global negativa que impacta en la percepción a largo plazo de la marca y sus servicios.

Figura 13
Pirámide de jerarquías de necesidades



Nota: Una interfaz debe ser funcional para que el usuario complete sus tareas, confiable para generar confianza y usable para facilitar su uso rápido y eficiente. Elaboración propia.

Discusión

La experiencia general de los usuarios no es satisfactoria al navegar en el sitio debido a la ausencia de elementos visuales funcionales que transmitan seguridad como un diseño profesional, los problemas de usabilidad, diseño poco atractivo, la falta de confianza y dificultades para acceder a la información, es lo que genera dudas acerca del sitio web. Como consecuencia, una gran proporción de los encuestados afirma que no volvería a utilizar ni recomendar la página.

Estos resultados coinciden con Walter (2011), los elementos de la experiencia del usuario al interactuar con una compañía, sus productos y servicios. Además, Joselevich (2014) destaca que una interfaz debe ser funcional, confiable y utilizable para cubrir las demandas de los usuarios. La situación actual del sitio web del GAD de Saquisilí evidencia que no cumple con estos principios fundamentales, como es la usabilidad, la accesibilidad, consistencia y contenido relevante lo que repercute negativamente en su percepción y uso.

La presente investigación muestra importantes contribuciones teóricas y metodológicas al campo del diseño web y la experiencia de usuario. Profundizando en los principios del diseño emocional y la relación entre elementos visuales, percepción emocional y confianza institucional, aplicados al contexto local del GAD de Saquisilí. Laín Oliva (2022) explica que "El planteamiento del diseño centrado en el usuario (DCU) coloca al usuario objetivo como elemento principal del proceso, así como de responder a sus necesidades y realizar un análisis constante del contexto en el que se sitúa el mismo" (p.9).

En primer lugar, los hallazgos confirman que la confianza y la satisfacción del usuario son elementos fundamentales para la aceptación y recomendación de una plataforma, lo cual es consistente con lo señalado por Bhaskaran (2024) "La confianza en entornos digitales se construye a partir de experiencias consistentes y confiables, donde el

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

El impacto del diseño de la página web del Gobierno Autónomo Descentralizado de Saquisilí en la percepción emocional de los usuarios

diseño visual y la usabilidad emocional juegan un papel fundamental al generar percepciones inmediatas y positivas en el usuario" (p. 1). En este caso, la falta de claridad en el diseño y la navegabilidad dificultaron la experiencia de los usuarios, lo que se tradujo en una percepción negativa generalizada.

"La accesibilidad web no depende únicamente del contenido, sino también de una combinación de factores como el diseño intuitivo, la estructura del sitio, el contraste de colores, el tamaño del texto ajustable y la compatibilidad tecnológica con navegadores y agentes de usuario como lectores de pantalla" (Kumari et al., 2024, p. 2). Por lo tanto, es crucial que los desarrolladores y diseñadores tomen en cuenta estos aspectos para garantizar una experiencia de usuario inclusiva y eficaz.

Realizando el análisis desde la perspectiva metodológica, el enfoque cuantitativo permitió recopilar datos precisos y representativos de la población objetivo, lo que contribuye a la validez de los resultados. Este tipo de enfoque, según Hernández et al. (2021) "proporciona una base sólida para identificar patrones en la percepción de los usuarios y fundamentar propuestas de mejora" (p. 78).

Además, los instrumentos empleados, como las encuestas estandarizadas, fueron validados previamente, asegurando su confiabilidad y pertinencia para indagar las dimensiones empíricas del estudio. En cuanto al método cualitativo enriqueció los resultados, al explicar las razones detrás de las calificaciones y proporcionando recomendaciones para mejoras específicas en el sitio web. "La investigación cualitativa permite redescubrir al ser social como ser político e histórico, desarrollando a los sujetos con los que se interactúa en el proceso investigativo" (Piña-Ferrer, 2023, p. 3).

El análisis también permitió identificar que las plataformas digitales deben priorizar la experiencia del usuario mediante estrategias que integran factores como accesibilidad, funcionalidad y diseño intuitivo. Dichos argumentos, concuerdan con los planteados por Yang & Ha (2023) "Una experiencia negativa del usuario afecta directamente la percepción de confianza hacia la marca y reduce

considerablemente la intención de continuar interactuando con ella" (p. 7).

Estos hallazgos resaltan la importancia del diseño centrado en el usuario (DCU), para contemplar las necesidades y características de los usuarios para diseñar los sitios web y mejorar la experiencia de navegación. Según López-Jaquero et al. (2023) "El diseño de interfaces debe centrarse en la claridad y la simplicidad para garantizar la comprensión del contenido, incluso para usuarios con discapacidades cognitivas. La interfaz debe presentar la información de manera directa, evitando la sobrecarga cognitiva, con el fin de permitir una comprensión independiente del nivel de experiencia previa" (p. 4).

Sobre la contribución teórica de esta investigación, se puede plantear que favorece la apertura de los conocimientos acerca de la experiencia del usuario y su percepción de confianza, temática poco estudiada. De igual manera, establece la necesidad de utilizar enfoques multidisciplinares que posibiliten comprender la situación en toda su dimensión y complejidad total, teniendo en cuenta el diseño gráfico, la ingeniería de software y los procesos psicológicos inherentes durante el consumo comercial.

Al respecto, Manzueta & Pérez (2023) sugieren que "el abordaje interdisciplinario es clave para garantizar soluciones integrales y sostenibles en la mejora de sistemas digitales" (p. 89). Constituye una prioridad perfeccionar los sistemas digitales de manera tal que permitan a las organizaciones adaptarse de manera funcional a las condiciones del actual contexto actual. El cambio prospectivo en el mundo digital solo se logra cuando la institución tiene incorporado en su haber una cultura de mejora permanente.

■ Conclusiones

El estudio destaca la importancia del diseño visual UX y estructural del sitio web del GAD de Saquisilí teniendo este un impacto considerable en la percepción emocional y comportamiento en los usuarios. Comprobando así que los aspectos clave como la usabilidad, la navegación intuitiva, la tipografía y los colores utilizados en la página tienen un rol esencial con la experiencia del usuario. Al realizar las encuestas se pudo comprobar que

la mayoría de los participantes expresaron tener inconvenientes respecto a estos elementos, lo que resalta la importancia de una revisión rigurosa del diseño de acuerdo a los requerimientos y expectativas del usuario.

El estudio realizado confirma la veracidad de los fundamentos teóricos del diseño emocional propuesto por Walter (2011), al demostrar que los niveles funcionales, confiables, usables y placenteros están directamente relacionado con el intercambio del usuario y la página web. Los resultados cuantitativos obtenidos fortalecen la factibilidad al ser respaldados por un enfoque cualitativo al implementar estrategias para diseñar la funcionalidad de la página web a partir de las necesidades del usuario, teniendo en cuenta la experiencia emocional. La utilización de la escala de Likert, permitió recolectar la información de manera cuantitativa y encontrar algunas falencias del sitio, según la perspectiva de los usuarios.

La validez de este estudio está sustentada en su diseño metodológico, coherente y estructurado de manera congruente con el objetivo propuesto, por lo cual se pudieron identificar zonas que requieren la atención para lograr mejores prácticas en el diseño de la plataforma, mejorando no solo la interacción del usuario, la percepción institucional del GAD de Saquisilí.

La viabilidad se sustenta en que la información recogida ofreció una base inicial para la implementación de los ajustes necesarios en el sitio web proponiendo un plan de acción estructurado en 3 ejes principales. El primero se basa en optimización del diseño visual estructural los elementos destacados se resumen en la utilización de una paleta de colores que genere confianza y un alto nivel profesional, para lo cual se recomienda el verde como tono principal, con algunos detalles en blanco, lo cual aporta limpieza visual, así como matices en gris claro para equilibrar la composición. De igual manera, se sugiere la utilización de tonos cálidos como el amarillo y optar por una tipografía sans-serif, como como Roboto o Montserrat, para asegurar la legibilidad.

Como segundo punto mejoras en la accesibilidad, también resulta fundamental utilizar una jerarquía

visual que destaque elementos claves mediante los tamaños de fuentes diferenciados, con sutiles contrastes en los colores, utilizando de manera estratégica espacios en blanco, lo cual permite guiar de manera intuitiva la atención de los usuarios hacia la información más relevante.

En tercer lugar, Interactividad y experiencia del usuario, la utilización de elementos interactivos como botones bien definidos y formularios de fácil comprensión. La utilización de un enfoque integral no solo garantiza un diseño atractivo visualmente sino también funcional, fortaleciendo así la confianza en la plataforma institucional

Los resultados obtenidos en este estudio funcionan como fundamento para investigaciones futuras que busquen examinar el impacto a largo plazo de las mejoras propuestas, además de que se puede replicar en otros contextos institucionales. Para finalizar se enfatiza la necesidad de utilizar diseños enfocados en las características y requisitos de los usuarios, así como la importancia de imbricar métodos interdisciplinarios donde el diseño gráfico, la psicología del color y las nuevas tendencias UX/UI sean tenidas en cuenta para asegurar el desarrollo de plataformas digitales más inclusivas, eficientes y emocionalmente satisfactorias.

■ Conclusiones

Bedoya, A., & Estevez, J. (2020). Percepciones de los estudiantes de psicología de la Fundación Universitaria del Área Andina modalidad virtual frente a un curso de alfabetización digital basado en Ambientes Virtuales de Aprendizaje. *CITAS: Ciencia, innovación, tecnología, ambiente y sociedad*, 6(1), 1-14. <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/citas/article/view/6359>

Bhaskaran, V. (2024). Designing for trust: The crucial role in digital user experiences. *Journal of User Experience*, 19(2), 53-59. <http://uxpajournal.org/designing-for-trust>

Casal, J., & Mateu, E. (2003). Tipos de muestreo. *Revista de Epidemiología y Medicina Preventiva*, 1(1), 3-7. <https://www.studocu.com/pe/document/institucion-educativa-jose-manuel-ocampo/matematica/tipos-muestreo-1-apuntes/104676174>

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

El impacto del diseño de la página web del Gobierno Autónomo Descentralizado de Saquisilí en la percepción emocional de los usuarios

Piña-Ferrer, L. S. (2023). El enfoque cualitativo: Una alternativa compleja dentro del mundo de la investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8(15), 1–3. <https://doi.org/10.35381/r.k.v8i15.2440>

Rojas, G. (2020). Plataformas digitales: Mecanismos de acceso a la información en lo subnacional (Veracruz 2000–2018). *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 6(2), Artículo 2. <https://doi.org/10.5354/0719-6296.2020.58242>

Vollenwyder, M., Luca, S., & Bargas-Avila, J. A. (2023). How compliance with web accessibility standards shapes the experiences of users with and without disabilities. *International Journal of Human-Computer Studies*, 174, 102999. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2023.102999>

Walter, A. (2011). *Designing for emotion. A Book Apart*.

Wang, Y., Lin, Y.-S., Huang, R., Wang, J., & Liu, S. (2024). Mejora de la experiencia del usuario en modelos de lenguaje de gran tamaño mediante diseño centrado en el ser humano. *arXiv*, 2(1), 1-25. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2405.11505>

Yang, Y., & Ha, S. (2023). Can negative user-generated content for social causes hurt a brand? The moderating role of brand response and consumer-brand relationship. *Journal of Business Research*, 161, 113850. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296322010931?utm_source