

¿Experiencia de usuario en el diseño intercultural?

Localización de UX en investigaciones y prácticas de diseño denominadas como interculturales

User experience in cross-cultural design?

Localization of UX research and design practice called intercultural.

Recibido: 27/07/2016 - Aprobado: 31/01/2017

ICONOFACTO VOL. 13 N° 20 / PÁGINAS 104 - 127

DOI: <http://dx.doi.org/10.18566/iconofact.v13.n20.a06>

Autor:

Widman Said Valbuena Buitrago.¹

Universidad de Caldas. Doctorado en Diseño y Creación,

Manizales, Colombia. wvalvuenab@unal.edu.co

orcid.org/0000-0001-5048-753X

Resumen: ¿Son incompatibles el diseño intercultural de enfoque sociocrítico y la *User Experience Design*? Este trabajo revisa cómo operan los métodos de diseño en contextos pluriculturales en relación con estudios de experiencia de usuario (UX). La indagación se adelanta a través de un enfoque cualitativo, por medio de la revisión documental procesada desde la codificación abierta. Se encuentra que los métodos de diseño etiquetados como interculturales presentan una distancia importante de las bases conceptuales desarrolladas por los estudios socioculturales. Así mismo, se encuentra que los métodos de la UX brillan por su ausencia en las experiencias de diseño intercultural. Se insinúa que los métodos participativos multidisciplinares pueden ser considerados como los más pertinentes para el desarrollo de un diseño intercultural alimentado de la perspectiva UX, y que por tanto es importante revisar el lugar que las personas no expertas en diseño ocupan en estos procesos. Finalmente, se resalta como hecho relevante el aporte que puede hacer

1 Estudiante del Doctorado en Diseño y Creación, Facultad de Artes y Humanidades, Universidad de Caldas. Magíster en Hábitat y Especialista en Pedagogía del Diseño, Facultad de Artes, Universidad Nacional de Colombia. Licenciado en Diseño Tecnológico, Facultad de Ciencia y Tecnología, Universidad Pedagógica Nacional. Actualmente investigador en el grupo de investigación Diseño y cognición en entornos visuales y virtuales, y consultor independiente en *Oka. Consultores Académicos Estratégicos*.

el dominio de los estudios *User Experience Design* en los procedimientos y estudios del diseño intercultural, desde las dimensiones emocional, estética y semántica, al igual que para dicho dominio trae interesantes aportes y desafíos esta relación interdisciplinaria.

Palabras clave: diseño intercultural, experiencia de usuario, diseño transcultural, método de diseño, investigación en diseño.

Abstract: Are the intercultural design of sociocritical approach and User Experience Design incompatible? This paper reviews how design methods operate in multicultural contexts in relation to studies of user experience (UX). The inquiry is being conducted through a qualitative approach, through the document review processed from open coding. It is found that design methods tagged as intercultural have an important distance from the conceptual bases developed by socio-cultural studies. Likewise, it is identified that UX methods are conspicuous by their absence in the experiences of intercultural design. It is suggested that the multidisciplinary participatory methods can be considered as the most relevant to the development of an intercultural design fed from the UX perspective, and that, therefore, it is important to review the place that non-experts in design occupy in these processes. Finally, the contribution of User Experience Design in the procedures and studies of intercultural design is highlighted, from the emotional, aesthetic and semantic dimensions. In turn, this interdisciplinary relationship brings interesting contributions and challenges for that domain.

Keywords: intercultural design, user experience, cross-cultural design, design, design method, research in design.

Introducción

El principal objetivo que interesa en el artículo es mostrar al lector la localización del enfoque *User Experience Design* en estudios y prácticas del diseño que operan en espacios socioculturalmente diversos, reflexionando sobre las potenciales implicaciones que esto traería, tanto para el *User Experience Design*, como para el diseño intercultural. Para tal propósito, se ubica la revisión en la discusión sobre la pertinencia de articular las dimensiones de los estudios de UX con los estudios de diseño intercultural, pasando por una revisión crítica de estos últimos, desde lo que se plantea en la frontera de los estudios socioculturales que han abordado el fenómeno de la interculturalidad.

Se aclara que muy probablemente existen experiencias de investigación en diseño en espacios de práctica pluricultural con incorporación de técnicas UX, que no necesariamente están documentadas de forma escrita, pero sí se manifiestan

tan en formas alternativas de presentación, sobre todo si han sido desarrolladas desde el paradigma participativo, donde se entiende que la postura del investigador se caracteriza por la instalación de otras voces que se manifiestan, entre otras, «en teoría iluminadora, narrativa, movimiento, canto, baile y otras formas presentacionales» (Denzin & Lincoln, 2012), razón por lo cual, esta complejidad desborda el alcance que pretende esta revisión documental.

Es así, que el documento presenta los resultados del análisis tomando como categorías principales los métodos de diseño que operan en la interculturalidad y la presencia de la UX en dichos métodos. Se identifican los métodos de diseño como categorías emergentes y se describen algunas de las características encontradas en los métodos con mayor presencia en la literatura analizada. Lo que da para cuestionar la existencia madura del diseño intercultural, en contraposición a la madurez que presenta el diseño transcultural (*Cross-cultural Design*), pero también cuestiona la validez política, social y cultural, y por tanto también epistemológica y metodológica, que caracteriza al *Cross-cultural Design*, cuando este es asumido de forma ingenua y acrítica (Puentes, García, & Lange, 2013).

Complementariamente, se identifica el nivel de presencia de los estudios de UX en los métodos reconocidos, encontrando correlaciones entre el origen del estudio y el tipo de estudio o experiencia de diseño. Así mismo, se expresa el peso porcentual de las dimensiones estética, emocional y semántica de la UX (Hekkert & Leder, 2008), en términos de su existencia en los métodos de diseño que actúan en contextos culturalmente diversos, contrastados con la tendencia de productos que mayor presencia tienen en los estudios y experiencias del «diseño intercultural».

Teniendo en cuenta los resultados, se plantea la importancia de incorporar o acercar de forma significativa las construcciones conceptuales que brindan los estudios socioculturales a las prácticas de diseño, cuando se actúa en contextos culturalmente diversos, con el fin de contribuir a la maduración conceptual del diseño intercultural. Así mismo, se expresa el importante e interesante aporte que los estudios de UX pueden brindar a los procedimientos del diseño intercultural, lo que insinúa una ventana para madurar la praxis y comprensión del denominado por algunos diseño intercultural, desde la experiencia de usuario con métodos interdisciplinarios y colaborativos/participativos, propios del dominio del diseño (Fallman, 2008; Manzini, 2015; Sanders & Stappers, 2008, 2014).

I. Material y métodos

Método

Ubicada en un enfoque cualitativo, la presente indagación posee un alcance exploratorio; usa como método de investigación la revisión documental en combinación con la primera etapa de análisis propuesta por la teoría fundamentada (Strauss & Corbin, 2002), y se ubica en la investigación aplicada con la pretensión de que sus

resultados sean posteriormente usados tanto en el sector educativo como productivo de las disciplinas y oficios del diseño.

Técnicas e instrumentos

Como técnica principal para la recolección de información se ha usado: la revisión documental a partir de la búsqueda de categorías preestablecidas, combinación aleatoria de palabras clave y búsqueda de fuentes primarias en cascada desde la revisión de la bibliografía de los textos. El instrumento principal para la búsqueda y sistematización de información es la ficha bibliográfica desde el gestor bibliográfico Mendeley.

Análisis y procesamiento de información

Para el análisis y procesamiento de información se ha usado el CAQDAS Atlas.ti 6.2. El procedimiento se inicia con la búsqueda de documentos desde la combinación de las categorías principales (método de diseño – interculturalidad), la búsqueda se hace tanto en literatura en español como en inglés. Se procede con una primera selección desde la lectura de los *abstract* y/o introducción y las conclusiones de cada documento. Ubicados los textos por coincidencia temática, se incorporan en el gestor bibliográfico Mendeley y se revisan sus metadatos con el fin de obtener las fichas de revisión bibliográficas.

Posteriormente, se procede con el análisis de los documentos, para lo cual se configura la unidad hermenéutica en Atlas.ti, que contiene los documentos seleccionados y las categorías y sub-categorías principales. De acuerdo con ello, se asignó como categorías: a) «métodos de diseño intercultural» y b) «UX en el diseño intercultural». De la categoría (a) no se derivaron subcategorías, ya que se esperaba que el análisis arrojara las categorías emergentes que la constituyen; de la categoría (b) se derivaron tres subcategorías, son estas: 1) Dimensión estética UX, 2) Dimensión emocional UX y 3) Dimensión semántica UX. De la misma forma, se plantearon cuatro tipos de «memos»: dos de estos correspondientes a las categorías principales, un tercero para ubicar fuentes teóricas coincidentes y otro para ubicar las tipologías de productos de diseño que se trabajan actualmente en las experiencias diseño denominadas interculturales. Con esta batería de categorías y memos, se adelantó el proceso de codificación abierta propuesto por el método de la teoría fundamentada (Strauss & Corbin, 2002).

II. Resultados

A. Métodos de diseño en la interculturalidad

Después de analizar 60 documentos considerados pertinentes al dominio del diseño que usan la palabra *interculturalidad* en su contenido¹, se encuentra que para la categoría «métodos de diseño intercultural» emergen 21 tipologías de métodos o procedimientos de diseño (Tabla 1).

Es importante aclarar que los nombres asignados a la taxonomía presentada no necesariamente fueron así expuestos por los autores, sino que fueron denotados por sus particularidades en función de los conceptos básicos de multiculturalidad, diversidad cultural, transculturalidad o interculturalidad.

Tabla 1. Categorías emergentes del diseño intercultural

Categoría de análisis	Sub-categorías emergentes
Métodos de diseño intercultural	Diseño contextual
	Diseño estratégico
	Método Ad-hoc
	Método de diseño de interacción humano-computadora (HCI) centrada en cultura
	Método de diseño de interfaz de usuario intercultural
	Método de diseño instruccional
	Método de diseño multicultural
	Método de diseño para establecer heurísticas de usabilidad
	Método de diseño psicográfico
	Método de diseño sentido en acción mediada (MI-MA)
	Método de diseño sin parámetros interculturales
	Método de diseño transcultural inverso
	Método de diseño transdisciplinar
	Método diseño colaborativo / participativo co-creación
	Método diseño estratégico
	Método diseño interactivo
	Método diseño social interaccional
	Método diseño transcultural (cross-cultural)
Método multidisciplinario/interdisciplinario	
Método preferencias culturales	
Método simulación de experiencia	

De los métodos identificados que operan en contextos interculturales o que sus autores han denominado como intercultural, se destacan por su regular presencia los métodos multidisciplinario/interdisciplinario de diseño instruccional, diseño transcultural (*Cross-cultural Design*), diseño multicultural y diseño colaborativo/ participativo co-creación (Figura 1).

Métodos de diseño en la interculturalidad

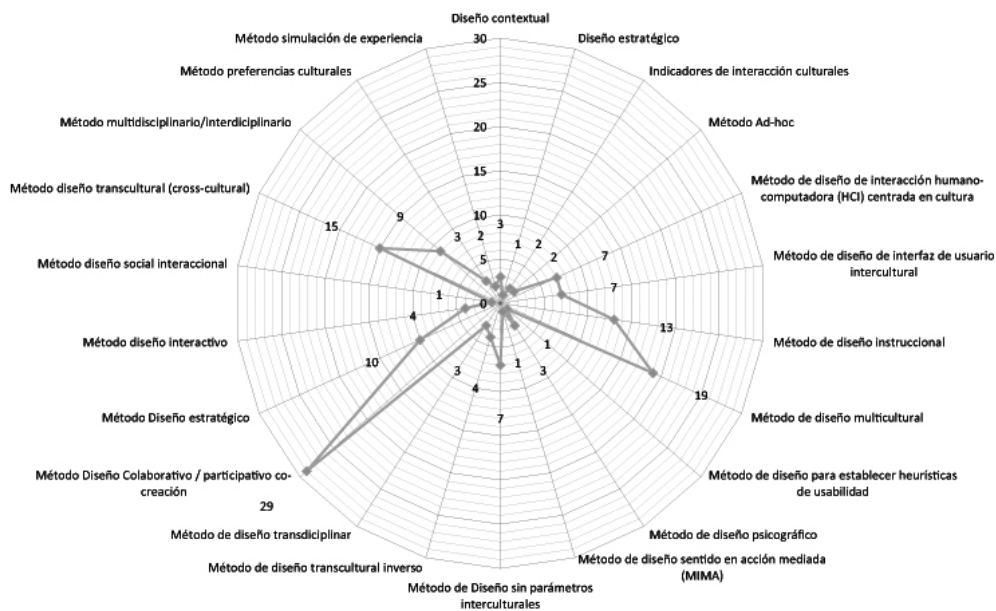


Figura 1. El diseño en la interculturalidad. Fuente: elaboración propia

Es importante anotar que en varios de los procedimientos de diseño descritos, estos se manifiestan interceptados o traslapados, es así que es común encontrar que en un mismo estudio o experiencia de diseño en contextos multiculturales se ubican diferentes métodos de forma simultánea y complementaria. En adelante, se describen algunas características de los métodos con mayor presencia en el análisis.

Método multidisciplinario/interdisciplinario

Se caracteriza por afrontar las problemáticas del diseño en contextos multiculturales desde diferentes disciplinas, no todas necesariamente pertenecientes al campo del diseño. Las diferentes disciplinas actúan dependiendo su enfoque epistemológico a distancia desde un mismo objeto de estudio, o más próximas entre sí desde diferentes objetos de estudio, articulando estos a una misma problemática. Como apunta Fabio Munévar este método se desarrolla a partir de:

Una visión holística que se enriquece con los aportes de diferentes saberes: el ingeniero, quien normalmente enfoca su mirada en las herramientas tecnológicas y en las metodologías para el desarrollo de software; el psicólogo, quien se interesa en el comportamiento humano, los estilos de aprendizaje e inteligencias múltiples en entornos tecnológicos; el pedagogo, quien se centra en los procesos formativos; el profesor de escuela rural, quien puede ser autor de los contenidos porque domina el saber por enseñar en función de logros de aprendizaje adaptados a contextos reales. Hoy en día, la visión holística también se enriquece con los aportes de disciplinas como el diseño visual, puesto que enfoca su mirada sobre la imagen, los entornos de aprendizaje, la interactividad, el color, el tamaño, la forma y los diálogos entre personajes (Cross, 2007) (Munévar, 2009, p. 158).

En tipo de experiencias se podría de hablar de espacios multi o pluriculturales, en por lo menos dos dimensiones que operan simultáneamente: el primero, tiene que ver con el espacio sociocultural, donde los diferentes universos de sentido son originarios de la cultura propia de cada sujeto; y como segundo, se encuentran los espacios disciplinares que configuran dominios considerados culturas disciplinares o campos simbólicos (Csikszentmihalyi, 1996, 2014; Simonton, 2012).

Por otro lado, son muy reconocidas las virtudes de los espacios de práctica multidisciplinarios, pero en cuanto al favorecimiento para la consolidación de un espacio común, que permita avanzar en la discusión que requiere la investigación en diseño, presenta un reto mayor o por lo menos así es considerado desde los actuales estudios del User Experience Design:

This multidisciplinary nature has stimulated the emergence of a variety of terminologies in the realm of design research. In addition to adopting concepts from other disciplines, the design research community has also introduced some new concepts of its own. The result is a research agenda dominated by a multitude of experiential concepts that, to some extent, differ in terms of described affective phenomena, theoretical backgrounds, research purposes, and design possibilities. Although the multitude of concepts is invaluable to the enrichment and expansion of the domain, the loose relation between those seemingly different concepts frustrates a common ground for discussion (Desmet & Hekkert, 2007, p. 1).

Método de diseño instruccional

Método ubicado en problemáticas educativas con el propósito de configurar el orden y lógica funcional de los procedimientos y componentes de las actividades orientadas al aprendizaje y la enseñanza. Para el caso, operan fundamentalmente en contextos multiculturales con pretensiones interculturales y generalmente también en marcos multidisciplinares. En la actualidad varios de estos estudios se interesan por el desarrollo de objetos digitales, considerando aspectos como «los objetivos instruccionales, interactividad y evaluación, secuencias lógicas para la efectividad del proceso de enseñanza y aprendizaje» (Silva, Muñoz, Ponce, & Hernández, 2012, p. 7).

Es importante anotar que el tema intercultural ha sido abordado de manera abundante en la literatura centrada en procesos educativos, conocida más comúnmente como educación intercultural. Hoy día existe copiosos estudios desde esta orilla, que involucran procesos de diseño a fenómenos educativos interculturales, muchos de estos articulados al uso y desarrollo de objetos digitales (El-hashash, 2011; Geilsa & Graça, 2012; Graviz, 2010; Hunter, 2005; Jackson, 2009; Kim, Miranda, & Olaciregui, 2008; López, 2001; Mazuecos, 2012; Quero, 2004; Schmelkes, 2004; Styres & Zinga, 2010; Valbuena, Garcia, Vásquez, Montoya & Hernández, 2016; Valdivia & Medina, 2014; Valle, 2010), entre otros.

Método de diseño transcultural (*Cross-cultural Design*)

Es una de las actuales tendencias de diseño que se ha caracterizado por operar en contextos multiculturales-multinacionales, que emergió a causa de la globalización; su accionar fortalece y se fortalece por medio del incremento del comercio internacional y se orienta hacia el diseño de diversidad de objetos desde intereses de compañías multinacionales (Puentes et al., 2013). En especial, se ubica en la literatura de origen anglosajón, y la incorrecta traducción de su nombre puede y suele confundirse con el diseño intercultural.

El *Cross-cultural Design*, o prefiero llamarlo diseño transcultural, basa muchos de sus estudios en la teoría elaborada por Geert Hofstede, en cuanto a la dimensiones culturales. Sus adeptos han usado estas teorías para el desarrollo y evaluación de variables de usabilidad sobre todo en objetos digitales (Chang & Su, 2012; Duygu & Eristi, 2009; Ford, Kotze, & Marcus, 2005; Heimgärtner, 2006; Ishak, Jaafar, & Ahmad, 2012; Marcus, 2000, 2006a; Reinecke & Bernstein, 2013; Zapata et al., 2014), entre otros. De las tendencias del diseño en contextos multiculturales, es tal vez la que ha tenido mayor desarrollo y presencia en la investigación en diseño.

Por otro lado, es importante resaltar que las teorías de la interculturalidad desarrolladas desde los estudios culturales (Alsina, 1997; Bonfil Batalla, 1995; García Canclini, 2004, 2005; Hall, 1997; Martín-Barbero, 2008; C. Walsh, 2007), por ejemplo, no tienen una presencia importante en la fundamentación de este tipo de diseño.

De otra parte, aunque su presencia no es mayoritaria en el análisis, se considera importante subrayar la emergencia de un procedimiento denominado como *método de diseño transcultural inverso*, el cual se caracteriza porque en el proceso de diseño se toma aspectos de una cultura (cultura fuente) para ser usados en el desarrollo de objetos o ambientes de otra cultura (cultura receptora²) a través de sus propios conocimientos de diseño. Principalmente se busca resignificar aspectos de la cultura receptora desde construcciones culturales de la cultura fuente (Carrasco, 2000; Castro, 2014; García-Vera & Rumayor, 2012; Iriarte, 2004).

Método de diseño multicultural o pluricultural

Los estudios ubicados en este tipo de método no suelen denominarlo de esta forma, sin embargo, se han categorizado así porque al igual que el método anterior no se encuentra una fuerte influencia de las teorías de la interculturalidad aplicadas a los procedimientos descritos en estos estudios y experiencias de diseño, pero sí operan en espacios de diversidad cultural.

Es un método de diseño en el que se usan los medios y conocimientos de una cultura para registrar aspectos culturales de otra. En ese sentido, se plantea un primer reconocimiento de la diferencia cultural. Se caracteriza porque la cultura que no produce el objeto de diseño tampoco recibe conocimiento de la cultura productora o recibe únicamente conocimiento de orden instrumental (Castro, 2014; Silva et al., 2012; Bajás Irizar, 2008; Srinivasan, 2006; Zapata et al., 2014).

Método diseño colaborativo / participativo co-creación

En este tipo de método la participación de diferentes actores es fundamental, generalmente se encuentra junto con el método multidisciplinar/interdisciplinar. Se caracteriza por dos tipos de enfoque «diseño con» y «diseño por»³ (Puentes et al., 2013), aquí el principio orientador de la interculturalidad basado en el diálogo⁴ de saberes opera transversalmente en todo el proceso. Es de resaltar que estas experiencias de diseño en el contexto latinoamericano tienen una importante presencia en los procedimientos descritos (Bajas, 2008; Carrasco, 2000; Castro, 2014; García-Vera & Rumayor, 2012; Hepp K, Merino, Barriga, & Huircapán, 2013; Iriarte, 2004; Juárez, 2011; F. Maturana & Bajás, 2010; Ramirez, 2007;

Sanjinés, 2013), lo que insinúa, por parte de investigadores y diseñadores latinoamericanos, la tendencia epistemológica y metodológica próxima o instalada en las orientaciones del paradigma participativo (Denzin & Lincoln, 2012), donde como lo ha destacado Ezio Manzini, hay innovación social desde el diseño cuando todos diseñamos (Manzini, 2015).

B. UX en los métodos de «diseño intercultural»

La presencia de las dimensiones de la experiencia de usuario, en los métodos de diseño actuantes en contextos multiculturales, se manifiestan de forma disímil entre aquellas investigaciones en diseño *versus* las experiencias de diseño documentadas, en donde son los estudios de diseño y no las experiencias las que mayormente enuncian la importancia de estudiar al UX en el proceso de diseño.

De la misma forma, la presencia de la UX es diferente entre los estudios de origen anglosajón y aquellos desarrollados en Latinoamérica, encontrando que tiene mayor presencia la UX en los estudios de habla inglesa. Existe, entonces, una correlación directa entre dichos estudios y la presencia en investigaciones de diseño y experiencias de diseño documentadas (Tabla 2).

Tabla 2. Correlación UX-estudios y experiencias del diseño intercultural

	Investigaciones en diseño	Experiencias de diseño documentadas
Estudios de habla inglesa	Alta presencia UX	
Estudios de habla hispana	Baja presencia UX	
Experiencias de diseño latinoamericanas		Baja o nula presencia de UX

Por otro lado, se encuentra que la dimensión semántica de la experiencia de usuario es la que mayor peso porcentual presenta en los estudios de diseño en contextos multiculturales (Figura 2).

Con lo anterior, no se está afirmando que por parte de los autores se explicita el uso de técnicas de la dimensión semántica de la UX en los procedimientos descritos, pero sí, como ya se anotó anteriormente, sobre todo para los métodos de diseño transcultural (Cross-cultural Design), de diseño de interacción humano-computadora (HCI, por sus siglas en inglés) y diseño de interfaz de usuario intercultural, se ha usado las teorías de Geert Hofstede y Edward Hall, para adelantar estos estudios, incluso llegando a desarrollar herramientas para calificar y medir

esta dimensión en el diseño de interfaz de usuario y en el diseño de interacción humano-computadora (Heimgärtner, 2006).

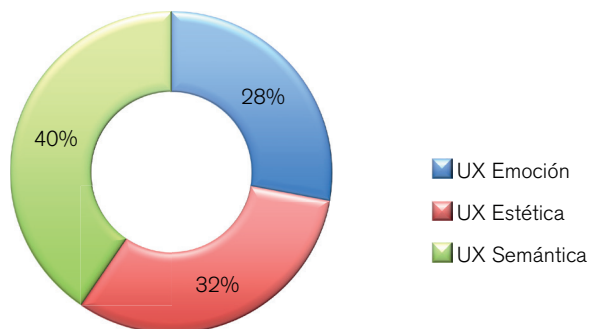


Figura 2. UX del diseño en contextos multiculturales. Fuente: elaboración propia

Tendencia de productos de diseño en contextos multiculturales

Finalmente, es importante presentar la tendencia de los productos de diseño donde se ha enfocado, principalmente el diseño en contextos culturalmente diversos.

Se encuentran con importante regularidad productos gráficos, productos audiovisuales (Bajas irizar, 2008; García-Vera & Rumayor, 2012; Iriarte, 2004; Da Cunha, 2006) entre otros; algunos robot educativos que integran diseño industrial, ingeniería y diseño de software (Hepp K, 2012; Hepp K et al., 2013); igualmente algunos productos del diseño industrial (Carrasco, 2000; Castro, 2014); así mismo gran variedad de productos educativos (Hepp K, 2012; Iriarte, 2004; Maturana & Bajas, 2010; Silva et al., 2012; Chang & Su, 2012); diversidad de productos digitales y productos para la construcción de marca desde el diseño estratégico (Juárez, 2011; Puentes et al., 2013). Estos productos no emergen regularmente de forma aislada sino como parte de un sistema de objetos (Baudrillard, 1969) para responder a las problemáticas abordadas. Los productos digitales y educativos son aquellos que mayor presencia tienen en los estudios y experiencias analizadas; y de los productos digitales, se puede decir que muchos de estos emergen para propósitos de mercadeo o educativo.

III. Discusión y conclusiones

Los hallazgos presentados muestran, en principio, la abundancia y complejidad en que están operando actualmente los procesos de diseño en contextos multiculturales, lo anterior a pesar de que no existe aún un consenso sobre las bases teóricas que fundamenten las prácticas investigativas del «diseño intercultural»⁵.

Salvo algunas excepciones, de acuerdo con (Iriarte, 2004), desde la periferia del campo del diseño existe poca articulación con los estudios culturales que abordan el fenómeno intercultural como objeto de estudio, lo mismo sucede de forma inversa donde los estudios interculturales presentan escasa o nula presencia de aportaciones desde el campo multidisciplinario del diseño (Escobar, 2016). Es tal vez en los estudios educativos donde se está presentando una articulación o integración de estos campos, es decir, los estudios en educación intercultural están fungiendo como bisagra o intersección entre el diseño y los estudios socioculturales que abordan la interculturalidad como su objeto de estudio, pero entonces, ¿qué hacer con aquellos estudios propios del diseño que no necesariamente estén inscritos dentro de la educación, pero que quieren actuar en y desde la diversidad cultural?

Lo anterior es interesante, teniendo en cuenta que se ha conceptualizado la interculturalidad como fenómeno comunicativo, (Alsina, 1997; Çerkezi, Dumi, Çelo, & Pulaj, 2013; García Canclini, 2004; Martín-Barbero, 2008; Rizo García, 2013), político, social y cultural (Bonfil Batalla, 1995; Diez, 2004; García Canclini, 2005; Hall, 1997, 2010; Mignolo & Walsh, 2002; Pérez, 2014; C. Walsh, 2007), que opera en un contexto multi o pluricultural pero que no necesariamente es derivable de este. Al respecto, Alsina (1997) plantea que es importante aclarar que el multiculturalismo (como hecho) se manifiesta en la convivencia en un mismo espacio social de personas identificadas con culturas variadas. Entendiendo «por multiculturalismo (como proyecto político, en sentido, normativo), el respeto a las identidades culturales, no como reforzamiento de su etnocentrismo, sino al contrario, como camino, más allá de la mera coexistencia, hacia la convivencia, la fertilización cruzada y el mestizaje» (Espinosa, 1995 citado por Alsina, 1997), en sus propias palabras el multiculturalismo⁶ es «la coexistencia de distintas culturas en un mismo espacio real, mediático o virtual» (Alsina, 1997,p.13). En ese sentido, se esperaría que el diseño, operando en la multiculturalidad y desde algún multiculturalismo (Hall, 2010), actúe como proceso articulador, generando producciones semánticamente híbridas con algún interés político, y así contribuya para dar el paso de la multiculturalidad a la interculturalidad.

Siguiendo con la aproximación conceptual de la interculturalidad, aclara Alsina (1997) que esta se materializa en las relaciones que se dan entre las diferentes culturas; en ese sentido, la interculturalidad puede entenderse como la dinámica comunicativa de un fenómeno multicultural en una sociedad diversa, ya que es un

hecho que la realidad sea multicultural, plural y diversa; otra cosa es que sea intercultural, debido a que esto pasa por el desarrollo de dispositivos que comuniquen las culturas, los cuales deben ser reinventados y negociados constantemente. En ese sentido, la interculturalidad no atraviesa, sino conecta, lo que contrasta con la postura anglosajona de la Cross-cultural.

Alsina (1997) también plantea que para llegar al punto de la interculturalidad se debe desarrollar diferentes tipos de competencias interculturales⁷, es así que se entiende la competencia intercultural como la «[...] habilidad para negociar los significados culturales y de actuar comunicativamente de una forma eficaz de acuerdo a las múltiples identidades de los participantes» (Chen y Starosta, 1996 citado por Alsina, 1997), lo que tiende a generar una sinergia de los ámbitos cognitivo y emotivo propios de la comunicación. Estos ámbitos pueden ser explotados y nutridos a partir de los aportes que, desde los estudios de UX, se hacen para entender el funcionamiento de lo emotivo, semántico y emocional de las interacciones entre humanos y objetos (Desmet & Hekkert, 2007), empero como ya se logró evidenciar, la mayoría de experiencias de «diseño intercultural» documentadas, no tienen una fuerte presencia en sus procedimientos de los aportes que se brinda desde la orilla de la experiencia de usuario.

En ese sentido, tal vez las apropiaciones con métodos de diseño multidisciplinarios/interdisciplinarios y diseño colaborativo/participativo co-creación, sean los más idóneos para actuar desde el diseño en la interculturalidad (Valbuena, 2016), insertando los aportes que desde la UX se generan en las dimensiones estética, emocional y semántica (Hekkert & Leder, 2008; Krippendorff, 2009; Schifferstein & Hekkert, 2011).

Después de revisar los resultados emerge como pregunta: ¿por qué buena parte de los estudios y de las prácticas de diseño que se autodenominan interculturales, se caracterizan por la ausencia del cuerpo conceptual que se ha construido desde los estudios socioculturales? Es un cuestionamiento que llama la atención para quienes desde el diseño quieren adelantar su praxis en contextos de diversidad cultural, ya que en estos la responsabilidad social, política, cultural, estética y emocional del diseñador no puede dejarse de lado, o soterradamente subordinarse por un diseño meramente orientado por la técnica.

Ahora bien, aunque se ha insinuado que los métodos participativos del diseño, como el codiseño o la cocreación (Sanders & Stappers, 2008) pueden contribuir a un acercamiento más coherente con las características de la diversidad cultural, es importante revisar el concepto de «usuario» presente en este tipo de enfoques metodológicos, ya que el «usuario», como concepto, lleva consigo una carga simbólica-política que lo ubica en un campo de tensiones que muchos criticarían desde la orilla de los estudios socioculturales. Dicho de otro modo, ¿los usuarios son meros receptores del producto de diseño que no necesariamente están involucrados en el proceso como lo plantean el codiseño y la cocreación? o ¿debe haber un

rol de usuario en el diseño intercultural? o ¿este rol se debe reemplazar por uno menos instrumental y más participativo? Estos interrogantes por supuesto también se trasladan a los estudios de User Experience Design, puesto que allí es la experiencia efectiva del usuario y la interacción de este con el producto en el centro del proceso (Desmet & Hekkert, 2007), y si se considera involucrar un enfoque UX en el diseño intercultural, cabe preguntar ¿qué nombre y posición política reciben las personas, que no siendo diseñadores, participan en un proceso colaborativo de diseño con enfoque UX desarrollado en un entorno culturalmente diverso?

Lo anterior tiene importantes implicaciones metodológicas para poder avanzar hacia un diseño intercultural alimentado de los estudios User Experience Design, basado en los aportes conceptuales de las ciencias sociales, o de lo contrario deberíamos aceptar que el enfoque UX es incompatible con el genuino diseño intercultural, contextual y situado; lo anterior teniendo presente que los artefactos sí tienen política (Winner, 1985), lo que resulta ineludible en espacios de negociación simbólica pluricultural.

Finalmente, se observa la importancia de abordar los aportes de los estudios de UX en contextos interculturales, entendiendo las dimensiones emocional, estética y semántica como un sistema complejo que opera conjuntamente en la realidad del sujeto interactuando con los objetos de diseño, ya que sin importar cuál sea la dimensión que opere como entrada al sistema, las otras dos son igualmente activadas en la interacción (Desmet & Hekkert, 2007).

En ese mismo sentido, se entiende que estas dimensiones de la UX seguramente se manifiestan de forma diferente entre usuarios de distintas culturas, lo cual agrega complejidad al fenómeno del diseño intercultural, complejidad que no debe ser evadida con posturas reduccionistas, sino que en lo posible ser atendida con perspectivas y enfoques epistemológicos del diseño igualmente complejos y sistémicos (J. Holland, 2009; J. H. Holland, 2006, 2014, Jones, 2014, 2015; H. R. Maturana & Varela, 1980; Morin, 1999).

Para los estudios de UX, un enfoque intercultural socio-crítico, como alternativa al ya común Cross-cultural Design, abre nuevas posibilidades y retos epistemológicos y metodológicos. El lugar del investigador-diseñador durante el proceso debe ser tan flexible, de modo que le permita navegar en una artificialidad emergente en los términos que expone Krippendorff (2007), construida por diferentes universos simbólicos, configurando lo que Arturo Escobar denomina pluriversos (Escobar, 2003, 2011, 2013, 2016). Quiero y sugiero considerar que dicho pluriverso de la artificialidad emergente, que se actualiza cada vez que el investigador de diseño entra en contacto con personas de otras culturas, estimula el fantasear propio de la interacción humano-producto (Desmet & Hekkert, 2007), ya que desde cada marco cultural se lee diferente el artefacto. Para ilustrar este punto quiero compartir una anécdota como investigador:

Estando en trabajo de campo en la amazonía colombiana (en 2002) tuve la posibilidad de compartir un breve espacio con una población indígena, que es conocida localmente por su habilidad de producción artefactual. En ese momento nos encontrábamos varias personas no indígenas, que allí somos identificados como «los blancos». Las personas de la zona saben que estos «blancos» son muy conocidos por ser atraídos por los productos locales, por esa razón, llevaron sus productos para comercializarlos o intercambiarlos. Después de un tiempo empecé a notar que varias mujeres «blancas» estaban probando en su cabello un objeto para mantener sus estilos de peinando. Este objeto estaba hecho de una fina madera local, tenía un laborioso trabajo de acabado muy agradable al tacto, su forma era estilizada y larga, buena relación de peso, su color autóctono se resaltaba gracias al espléndido trabajo de acabado y en uno de sus extremos tenía una cuasi-esfera de breo; sin duda se notaba que había sido producido por unas hábiles y laboriosas manos indígenas. Después de detallar un poco el objeto y de ver como las mujeres «blancas» lo estaban usando, algo me perturbó en esa situación, volví la mirada sobre las mujeres indígenas para corroborarlo, ninguna mujer indígena usaba en su vida cotidiana nada como esto para adornar su cabellera o para mantener estable algún tipo de peinado. Esta situación me impulso a indagar sobre este artefacto, me dirigí a los comerciantes indígenas y les pregunté un poco por el uso local del artefacto, la respuesta produjo cierto estado de fascinación en mí. Aunque me dijeron su nombre en lengua local, que ya no recuerdo, también entendí que es un tipo de «pincel» que se usa para pintar el rostro o el cuerpo en algunos rituales con pinturas producidas de plantas o minerales de la región.

¿Por qué las mujeres «blancas» hicieron una lectura del uso de este objeto tan disímil al que sus creadores tradicionalmente hacen? Más allá de lo divertido que resultó esta situación, cuando compartí con ellas lo que los hombres indígenas me explicaron, hoy día pienso en lo estimulante que es para la investigación en diseño explorar las dimensiones estética, semántica y emocional de los diferentes universos culturales que entran en contacto con un proceso genuino de diseño intercultural.

Agradecimientos

Agradecimientos al programa de Doctorado en Diseño y Creación de la Universidad de Caldas por generar espacios de aprendizaje y discusión sobre los tópicos avanzados del diseño. En particular, un agradecimiento especial al profesor Jorge Hernán Maya, por sus invaluable enseñanzas y orientaciones en el ámbito de estudios de la experiencia de usuario y sus dimensiones. Igualmente agradezco a la revista *Iconofacto*, su editor, revisores y evaluadores por sus apreciaciones y aportes. A mí querida esposa Andrea por sus aportes, pero sobre todo por su especial compañía en esta aventura.

Referencias Bibliográficas

- Alsina, M. (1997). Elementos para una comunicación intercultural. *Revista CIDOB D'afers Internacionals*, (36), 11–21. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/40550303>
- Bajas, M. P. (2008). La cámara en manos del otro. El estereotipo en el video indígena Mapuche. *Revista Chilena de Antropología Visual*, (12), 70–102.
- Baudrillard, J. (1969). *El sistema de los objetos*. (F. González, Trans.) (Vol. 35). México: Éditions Gallimard.
- Boast, R., Bravo, M., & Srinivasan, R. (2007). Return to Babel: Emergent diversity, digital resources, and local knowledge. *The Information Society*, (December), 1–31. Retrieved from <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01972240701575635>
- Bonfil Batalla, G. (1995). *El etnodesarrollo: sus premisas jurídicas, políticas y de organización*. América latina: etnodesarrollo y etnocidio. México: Flacso.
- Carrasco, C. (2000). Una experiencia de diseño: Platos interculturales. *Lengua Y Literatura Mapuche*, 261–271.
- Carreño, G., Mora, G., & Crawford, P. I. (2008). Reflexiones desde la Antropología Visual Nordica. Entrevista a Peter I. Crawford. *Revista Chilena de Antropología Visual*, 1–16.
- Carreño, G., Mora, G., Crawford, P. I., & Visuales, M. (2008). Reflexiones desde la Antropología Visual Nordica. Entrevista a Peter I. Crawford. *Revista Chilena de Antropología Visual*, (12), 197–213.
- Castro, I. D. (2014). Aproximación para el diálogo de saberes: Curso Diseño, Cultura y Ambiente - Comunidad IKU. *Igarss 2014*, (1), 1–5. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Çerkezi, E., Dumi, A., Çelo, E., & Pulaj, E. (2013). Intercultural Communication, Innovations and Standardization of Cultural Identity in Teaching Method. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 75, 154–162. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.04.018>
- Chang, C. L., & Su, Y. (2012). Cross-cultural interface design and the classroom-learning environment in Taiwan. *Turkish Online Journal of Educational Technology*, 11(3), 82–93.
- Cross, N. (2007). Forty years of design research. *Design Studies*, 28(1), 1–4. <https://doi.org/10.1016/j.destud.2006.11.004>
- Csikszentmihalyi, M. (1996). *Creatividad. El flujo y la psicología del descubrimiento y la invención*. *Igarss 2014*. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Csikszentmihalyi, M. (2014). Society, Culture, and Person: A Systems View of Creativity. In *The Systems Model of Creativity* (pp. 47–61). <https://doi.org/10.1007/978-94-017-9085-7>
- Da Cunha, E. T. (2006). Comunicación, traducción y alteridad: imágenes e investigación entre los Bororo de Mato Grosso, Brasil. *Revista Chilena de Antropología Visual*, (8), 60–74.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2012). Paradigmas y perspectivas en disputa. In *Manual de investigación cualitativa* (p. 43).
- Desmet, P. M. a., & Hekkert, P. (2007). Framework of product experience. *International Journal of Design*, 1(1), 57–66. <https://doi.org/10.1162/074793602320827406>
- Díaz, J. I. (2012). *Usabilidad e Interculturalidad*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Diez, M. L. (2004). Reflexiones en torno a la interculturalidad. *Cuadernos de Antropología Social*, 147(19), 191–213. [https://doi.org/10.1016/S1695-4033\(02\)77856-9](https://doi.org/10.1016/S1695-4033(02)77856-9)

- Du Plessis, H. (2005). The Integration of Design Research with Indigenous Knowledge Systems (IKS) and Science. In *International Conference on Design Education: Tradition and Modernity 2005* (p. 280).
- Duygu, A. S., & Eristi, B. (2009). Cultural Factors in Web Design. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 117–132.
- El-hashash, M. (2011). The Globalized and the Polarized : Seeking the Golden Mean in Intercultural Communication, 4(1), 179–185.
- Escobar, A. (2003). Mundos y Conocimientos de Otro Modo - El programa de investigación de modernidad/colonialidad latinoamericano. *Tabula Rasa*, 1(jan/dec 2003), 51–86.
- Escobar, A. (2011). Sustainability: Design for the Pluriverse. *Development*, 54(2), 137–140. <https://doi.org/10.1057/dev.2011.28>
- Escobar, A. (2013). *Notes on the ontology of design*. Retrieved from http://sawyerseminar.ucdavis.edu/files/2012/12/ESCOBAR_Notes-on-the-Ontology-of-Design-Parts-I-II_-III.pdf
- Escobar, A. (2016). *Autonomía y diseño. La realización de lo comunal*. (C. Gnecco, Trans.). Popayán: Editorial Universidad del Cauca.
- Fallman, D. (2008). The Interaction Design Research Triangle of Design Practice, Design Studies, and Design Exploration. *Design Issues*, 24(3), 4–18. <https://doi.org/10.1162/desi.2008.24.3.4>
- Ford, G., Kotze, P., & Marcus, A. (2005). Cultural Dimensions: Who is Stereotyping Whom? *Internationalization, Online Communities and Social Computing: Design and Evaluation*, 10(October 2015), 1–10. Retrieved from http://140.131.24.185/prof-rtlin/Research_theory_Data/F.2005H-CI????/1049.pdf
- Furtado, E. S., Mayora-ibarra, O., Anastassova, M., & Kampf, T. (n.d.). An Investigation of iDTV User Needs in Brazilian and Italian Communities : Preliminary Cross-Cultural Findings, (October 2015).
- García-Vera, A., & Rumayor, L. (2012). Valor de los registros audiovisuales en educación intercultural. *Comunicar*, 20(39), 169–176. Retrieved from <http://lapica.cesca.es/index.php/comunicar/article/view/18698>
- García Canclini, N. (2004). Representaciones e interculturalidad. Diferentes, desiguales o desconectados. *Revista CIDOB d'Afers Internacionals*, 66(67), 113–133.
- García Canclini, N. (2005). Todos tienen cultura: ¿quiénes pueden desarrollarla? In *Conferencia para el Seminario sobre Cultura y Desarrollo, en el Banco Interamericano de Desarrollo* (p. 15).
- Geilsa, B., & Graça, C. (2012). Working Conditions of School and Teacher Training in Science: A Study with Teachers of Biology of Bahia, Brazil. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 55, 57–61. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.477>
- Graviz, A. (2010). Pedagogía mediática - aprendizaje e interculturalidad. *Revista de Educación*, (Aprendizaje e interculturalidad), 97–110. Retrieved from http://fh.mdp.edu.ar/revistas/index.php/r_educ/article/view/8/52
- Hall, S. (1997). El trabajo de la representación. *Representation: Cultural Representations and Signifying Practices*, 13–74.

- Hall, S. (2010). La cuestión multicultural. In *Stuart Hall, Sin garantías. Trayectorias y problemáticas en estudios culturales*. (pp. 583–618). Popayán-Lima-Quito: Envión Editores-IEP- Instituto Pensar-Universidad Andina Simón Bolívar.
- Heimgärtner, R. (2006). A Tool for Getting Cultural Differences in HCI. *Human Computer Interaction: New Developments*, 343–368. Retrieved from http://www.intechopen.com/books/human_computer_interaction_new_developments/a_tool_for_getting_cultur%5Cnal_differences_in_hci
- Heimgärtner, R. (2013). Intercultural User Interface Design – Culture-Centered HCI Design – Cross-Cultural User Interface Design: Different Terminology or Different Approaches? In *Design, User Experience, and Usability* (pp. 65–71). Retrieved from http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-642-39241-2_8
- Hekkert, P., & Leder, H. (2008). Aesthetics product, 1–32.
- Hepp K, P. (2012). Las tecnologías digitales en contextos interculturales. *Cultura - Hombre - Sociedad CUHSO*, 17(1), 83–90. <https://doi.org/10.7770/cuhso-V17N1-art295>
- Hepp K, P., Merino, M. E., Barriga, M. V., & Huircapán, A. (2013). Tecnología robótica en contextos escolares vulnerables con estudiantes de la etnia Mapuche. *Estudios Pedagógicos*, (1), 75–84.
- Holland, J. (2009). Sistemas Adaptativos Complejos. *Redes de Neuronas*, 259–295. Retrieved from <http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:SISTEMAS+ADAPTATIVOS+COMPLEXOS#7>
- Holland, J. H. (2006). Studying complex adaptive systems. *Journal of Systems Science and Complexity*, 19(1), 1–8. <https://doi.org/10.1007/s11424-006-0001-z>
- Holland, J. H. (2014). *Signal and Boundaries: Building Blocks for Complex Adaptive Systems*.
- Hunter, J. (2005). The role of information technologies in indigenous knowledge management. *Australian Academic and Research Libraries*, 114–128. Retrieved from http://www.itee.uq.edu.au/ereseach/papers/2006/Hunter_Chapter9.pdf
- Iriarte, V. (2004). *MAPUKIMÚN . CL. Tiempo, vida y espacio en la cultura mapuche. Diseño de una herramienta multimedial de apoyo a profesores de educación intercultural bilingüe en contextos mapuches*.
- Ishak, Z., Jaafar, A., & Ahmad, A. (2012). Interface Design for Cultural Differences. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 65(ICIBSoS), 793–801. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.11.201>
- Jackson, J. (2009). Preserving Indian Culture: Shaman Schools and Ethno- Education in the Vaupés, Colombia. *Cultural Anthropology*, 10(3), 302–329. Retrieved from <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1525/can.1995.10.3.02a00020/abstract>
- Jones, P. H. (2014). Systemic Design Principles for Complex Social Systems. In *Social Systems and Design* (Vol. 1, pp. 91–128). <https://doi.org/10.1007/978-4-431-54478-4>
- Jones, P. H. (2015). *Design Research Methods For Systemic Design: Perspectives From Design Education And Practice*.

- Juárez, M. V. (2011). *Diseño estratégico: Naming y branding de la cafetería Capeltic nuestro café, proyecto de innovación y emprendimiento social*. Retrieved from <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015421/015421s.pdf>
- Justice, L., & Lam, Y. (2007). Sustaining Cultures through Design Education. In *DesignEd Asia Conference 2007*.
- Kim, P., Miranda, T., & Olaciregui, C. (2008). Pocket School: Exploring mobile technology as a sustainable literacy education option for underserved indigenous children in Latin America. *International Journal of Educational Development*, 28(4), 435–445. <https://doi.org/10.1016/j.ijeducdev.2007.11.002>
- Krippendorff, K. (2007). An Exploration of Artificiality. *Artifact*, 1(1), 17–22. <https://doi.org/10.1080/17493460600610848>
- Krippendorff, K. (2009). *On communicating. Otherness, Meaning, and information*. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- López, L. (2001). La cuestión de la interculturalidad y la educación latinoamericana. ... *Del Proyecto Principal de Educación En ...* Retrieved from http://ecaths1.s3.amazonaws.com/cultura/59484992.cuestion_latinoamericana.pdf
- Lopez Duarte, C., & Vidal Suárez, M. M. (2012). Culturas y organizaciones: el software de la mente. La cooperación intercultural y su importancia para la supervivencia (3a edición revisada y ampliada). *Cuadernos de Economía Y Dirección de La Empresa*, 15(2), 103–104. <https://doi.org/10.1016/j.cede.2012.04.002>
- Macfadyen, L. P. (2006). Internet-Mediated Communication at the Cultural Interface. *Encyclopedia of Human Computer Interaction*, (October), 373–380. <https://doi.org/10.4018/978-1-59140-562-7.ch057>
- Manzini, E. (2015). *Design, When Everybody Designs: An Introduction to Design for Social Innovation*.
- Marcus, A. (2000). Cultural Dimensions and Global Web UI Design: What? So What? Now What? *White Paper: Cultural Dimensions and Global Web UI Design*, 1–27. <https://doi.org/10.1145/1900520.1900525>
- Marcus, A. (2006a). Culture: Wanted? Alive or Dead? *Journal of Usability Studies*, 1(2), 62–63.
- Marcus, A. (2006b). Global/intercultural User Interface Design. *The Human-Computer Interaction Handbook: Fundamentals, Evolving Technologies and Emerging Applications*, 355–380.
- Martín-Barbero, J. (2008). Diversidad cultural y convergencia digital. *Revista Científica de Información Y Comunicación*, 5, 12–25.
- Maturana, F., & Bajas, M. P. (2010). Antropología Médica, Comunidades Indígena y realizadores audiovisuales. *Revista Chilena de Antropología Visual*, 1(15), 191–203.
- Maturana, H. R., & Varela, F. G. (1980). Autopoiesis and Cognition. The Realization of the Living. <https://doi.org/EB N MATU>
- Mazuecos, E. (2012). *Interculturalidad y TIC en un aula de tercero de Educación Infantil*. Universidad Internacional de la Rioja. Retrieved from http://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/825/2012_09_12_TFG_ESTUDIO_DEL_TRABAJO.pdf?sequence=1

- Mignolo, W. D., & Walsh, C. E. (2002). Las geopolíticas del conocimiento y colonialidad del poder. Entrevista a Walter Mignolo. *Indisciplinar Las Ciencias Sociales. Geopolíticas Del Conocimiento Y Colonialidad Del Poder. Perspectivas Desde Lo Andino*, 1–33. <https://doi.org/10.2307/20062848>
- Morin, E. (1999). *La cabeza bien puesta. Repensar la reforma. Reformar el pensamiento. Repensar la reforma. Reformar el pensamiento*. Nueva Visión. Retrieved from <http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:La+Cabeza+Bien+Puesta#0>
- Munévar, F. I. (2009). Creación de un micromundo interactivo en una institución educativa rural. *Latioam.estud.educ*, 5(1), 155–177.
- Pérez, M. L. (2014). Sobre la hibridación y la interculturalidad en el postdesarrollo. Para un diálogo con Arturo Escobar. *Cultura Y Representaciones Sociales*, 17, 74–109. Retrieved from <http://revistas.unam.mx/index.php/crs/article/view/49175>
- Puentes, E., García, G., & Lange, K. (2013). Tendencias en diseño y desarrollo de productos desde el factor humano: *ICONOFACTO*, 9(12), 71–97.
- Punchoojit, L., & Chintakovid, T. (n.d.). An overview of research on the accommodation of culture into web design.
- Quero, S. (2004). TIC para la educación intercultural bilingüe. Caso Venezuela. Retrieved from http://204.202.238.225/~adminribie/ribiecol.org/embebidas/congreso/2008/Site/Imagenes/tic_educ_intercultural.pdf
- Ramírez, J. (2007). Aproximación al diseño intercultural desde la fotografía documental. El caso Porfía del sur. *Actas de Diseño*.
- Raybourn, E. M., & D, P. (2008). Applying Simulation Experience Design Methods to Intercultural Agents and Multicultural Interactions in Serious Games. *Artificial Intelligence*, 5800–5800.
- Reinecke, K., & Bernstein, A. (2013). Knowing What a User Likes: A Design Science Approach to Interfaces that Adapt to Culture. *MIS Quarterly*, 37(2), 427–453.
- Rivera, J., & González, A. (2010). El estudio del usuario a partir de la Psicografía y el Diseño Industrial: un aporte a la metodología de desarrollo de nuevos productos. *Sinnco*, (978-607-95030-7-9), 1–22.
- Rizo Garcia, M. (2013). Comunicación e interculturalidad, reflexiones en torno a una relación indisoluble. *Global Media Journal México*, 10, 26–42. Retrieved from http://gmjei.com/index.php/GMJ_EI/article/view/16
- Robert, J., & Lesage, A. (2010). Designing and Evaluating User Experience. *Handbook of Human-Machine Interaction*, (July).
- Sanders, E., & Stappers, P. (2008). Co-creation and the New Landscapes of Design. *CoDesign*, 4(1), 5–18. <https://doi.org/10.1080/15710880701875068>
- Sanders, E., & Stappers, P. (2014). *Convivial Toolbox: Generative Research for the Front end of Design*. (B. Publishers, Ed.).
- Sanjinés, I. (2013). Usando el audiovisual como una estrategia de sobrevivencia y de lucha, de creación y recreación de un imaginario propio. *Revista Chilena de Antropología Visual*, (21), 32–50.

- Schifferstein, H. N. J., & Hekkert, P. (2011). *Product Experience*. Elsevier Science. Retrieved from <https://books.google.com.co/books?id=iQnfJHjcVQ8C>
- Schmelkes, S. (2004). La educación intercultural: un campo en proceso de consolidación. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 9, 9–13.
- Silva, A., Muñoz, J., Ponce, J., & Hernández, Y. (2012). Desarrollo de Objetos de Aprendizaje Etnoculturales Lúdicos para la Preservación de la Lenguas, Costumbres y Tradiciones Indígenas. *VII Conferencia Latinoamericana de Objetos de Aprendizaje Y Tecnologías Para El Aprendizaje LACLO 2012. Escuela Superior Politécnica Del Litoral*, 11. Retrieved from <http://lacllo.org/papers/index.php/lacllo/article/view/17/14>
- Simonton, D. K. (2012). Fields, domains, and individuals. In *Handbook of Organizational Creativity* (pp. 67–86). Elsevier Inc. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-374714-3.00004-5>
- Srinivasan, R. (2006). Indigenous and Ethnic Articulations of New Media. *International Journal of Cultural Studies*, 9(4), 497–518.
- Strauss, A., & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. (E. Zimmerman, Trans.). Medellín, Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.
- Styres, S., & Zinga, D. (2010). Walking in Two Worlds: Engaging the Space between Indigenous Community and Academia. *Canadian Journal of ...*, 33(3), 617–648. Retrieved from <http://www.freepatentsonline.com/article/Canadian-Journal-Education/259841127.html>
- Valbuena, W. S. (2016). ¿Cómo estudiar la interculturalidad desde el diseño? No hay interculturalidad sin creatividad. *Arquetipo*, (13), 9–35
- Valbuena, W. S., Garcia, M., Vásquez, O. A., Montoya, A., & Hernandez, J. C. (2016). Intersticios intangibles: educación intercultural apoyada en las TIC, para el reconocimiento y visibilidad de la cultura makuna. *Nodos Y Nudos*, 4(40), 55–76.
- Valdivia, A., & Medina, L. (2014). Looking and Not Seeing the Difference: An Intercultural Media Education Experience in Chile. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 132(0), 479–485. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.04.340>
- Valle, A. R. (2010). Cultural and ethical positioning: A teacher and his mazahua students reinvent the national curriculum in a Mexican rural school. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 3861–3865. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.03.605>
- Van Bossuyt, D. (2008). *Complex systems design across cultures. Term Paper, December*. Retrieved from <http://www.douglasvanbossuyt.com/wp-content/uploads/2008/11/me519-rp2-vanbossuytd.pdf>
- Vatrapu, R., & Suthers, D. (2007). Culture and Computers : A Review of the Concept of Culture and Implications for Intercultural Collaborative Online Learning. *IWIC'07 Proceedings of the 1st International Conference on Intercultural Collaboration*, 260–275. https://doi.org/10.1007/978-3-540-74000-1_20
- Vera, J. A. (2007). Teoría y método en el diseño curricular intercultural por competencias. *Ra Ximhai*, 3(2), 397–416.

- Vermeeren, A., Law, E., & Roto, V. (2010). User experience evaluation methods: current state and development needs. *Proceedings: NordiCHI 2010*, 521–530. <https://doi.org/10.1145/1868914.1868973>
- Walsh, C. (2007). Interculturalidad, colonialidad y educación. *Educación Y Pedagogía*, XIX(48), 25–36.
- Walsh, T. (2011). Cross-Cultural Design for mHealth Applications. *Assembly*, (October).
- Wang, S. J. (2010). A case study of Cultural-Sensitive interaction design teaching method. In *CONNECTED 2010 – 2ND INTERNATIONAL CONFERENCE ON DESIGN EDUCATION 28 JUNE - 1 JULY 2010, UNIVERSITY OF NEW SOUTH WALES, SYDNEY, AUSTRALIA* (pp. 1–5).
- Winner, L. (1985). ¿Tienen política los artefactos? *Revista CTS*, 1–12. Retrieved from http://depa.fquim.unam.mx/amyd/archivero/Winner,Tienenpoliticalosartefactos_2424.pdf
- Zapata, V. A., Palacios, A. G., Collazos, C. A., Muñoz-arteaga, J., Alvarez-rodríguez, F. J., & Silva-sprock, A. (2014). Patrones de multiculturalidad para el diseño de aplicaciones web. *Lámpsakos*, (11), 19–28.
- Zimmermann, P. G. (2008). *Beyond Usability – Measuring Aspects of User Experience*. Not Published. <https://doi.org/10.1093/jnci/djs052>

Notas

- i A continuación se lista el conjunto de textos objeto de análisis a través de Atlas. Ti 6.2. (Bajas, 2008; Boast, Bravo, & Srinivasan, 2007; Carrasco, 2000; Carreño, Mora, & Crawford, 2008; Carreño, Mora, Crawford, & Visuales, 2008; Castro, 2014; Chang & Su, 2012; Da Cunha, 2006; Diaz, 2012; Du Plessis, 2005; Duygu & Eristi, 2009; Ford et al., 2005; Furta-do, Mayora-ibarra, Anastassova, & Kampf, n.d.; García-Vera & Rumayor, 2012; Heimgärtner, 2006, 2013; Hepp K, 2012; Hepp K et al., 2013; Iriarte, 2004; Ishak et al., 2012; Juárez, 2011; Justice & Lam, 2007; Lopez Duarte & Vidal Suárez, 2012; Macfadyen, 2006; Marcus, 2000, 2006a, 2006b; F. Maturana & Bajas, 2010; Munévar, 2009; Puentes et al., 2013; Punchoojit & Chintakovid, n.d.; Ramirez, 2007; Raybourn & D, 2008; Reinecke & Bernstein, 2013; Rivera & González, 2010; Robert & Lesage, 2010; Sanjinés, 2013; Silva et al., 2012; Srinivasan, 2006; Van Bossuyt, 2008; Vatrapu & Suthers, 2007; Vera, 2007; Vermeeren, Law, & Roto, 2010; T. Walsh, 2011; Wang, 2010; Zapata et al., 2014; Zimmermann, 2008); todos los documentos se encuentran en la tabla de referencias bibliográficas.
- ii Aquí la cultura receptora es la misma cultura productora que generalmente es de origen occidental o mestizo occidentalizado. Estos procesos transforman algún aspecto de su propia cultura, tomando elementos de otras culturas diferentes como orientales, indígenas u otras, provocando objetos híbridos. Se diferencia del método del diseño transcultural por que se ha detectado que en este proceso (Cross-cultural Design) lo que se busca es introducir aspectos de la cultura occidental a la cultura receptora a través del uso o adecuación semántica de productos de diseño.
- iii Este tipo de aproximación se diferencia del denominado *diseño con* en que "se empodera la creativa y latente actitud de las personas que tratan de satisfacer sus necesidades, de tal forma que terminan jugando un papel de liderazgo en el equipo de diseño. El rol de los responsables de la configuración del producto se convierte en una cooperación con el proceso creativo de las personas" (Puentes et al., 2013).
- iv Se usa aquí el diálogo como equivalente de creación colaborativa o co-creación (Sanders & Stappers, 2008, 2014). Empero es importante problematizar el uso común que el "diálogo" ha tenido en la reflexión sobre la interculturalidad como la ruta ideal para la construcción de puentes simétricos entre actores de diferentes culturas, ya que esta postura resulta por lo menos utópica, pues esconde el conflicto presente en el encuentro entre culturas (Diez, 2004).

v Esto teniendo presente la importante distancia entre los resultados de los estudios interculturales de las Ciencias Sociales y los estudios avanzados de la UX; lo cual se pudo constatar mediante la revisión de las tablas bibliográficas usando el método en casada, donde se encuentra que de uno y otro lado las referencias al campo de estudios contrario es escaza o nula en varios casos.

vi Es fundamental precisar que no existe un único multiculturalismo y que éste y la multiculturalidad no son la misma cosa. Como señala Stuart Hall, lo multicultural "describe las características sociales y los problemas de gobernabilidad que confronta toda sociedad en la que coexisten comunidades culturales diferentes, intentando desarrollar una vida en común y a la vez conservar algo de su identidad "original". Por el contrario, "multiculturalismo" es un sustantivo. Se refiere a las estrategias y políticas adoptadas para gobernar o administrar los problemas de la diversidad y la multiplicidad en los que se ven envueltas las sociedades multiculturales. El término suele usarse en singular, para significar la filosofía o doctrina característica que sostiene a las estrategias multiculturales" (Hall, 2010, p. 583).

vii La competencia cognitiva intercultural implica primero reconocer la propia cultura, donde en muchos rasgos pasa desapercibida porque hace parte de nuestra cotidianidad, y segundo adentrarse a conocer la otra cultura, esto es de nuevo el llamado a hacer lo propio extraño, para poder analizar críticamente la realidad.

También se encuentra la competencia intercultural emotiva, esta se produce "cuando las personas son capaces de proyectar y de recibir las respuestas emocionales positivas antes, durante y después de las interacciones interculturales" (Alsina, 1997).