



Tusabye

Apoyo multimedial para las personas entre 20 a 35 años
afectadas por la ruptura amorosa en Bogotá

Proyecto de Grado

Maria Camila Rodríguez Benavides
María Paula Flórez Galindo

Bogotá D.C., 2025

Tusabye

**Apoyo multimedial para las personas entre 20 a 35 años
afectadas por una ruptura amorosa en Bogotá**

Proyecto de grado presentado como requisito parcial
para optar al título de:

Diseñador Digital y Multimedia

Director (a):

Andrés Felipe Parra Vela

Línea(s) de énfasis:

Tecnologías para producción multimedia

Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca
Facultad de Ingeniería y Arquitectura
Programa de Diseño Digital y Multimedia
Bogotá D. C.,

Aval del Proyecto

Firma del Director(a) de proyecto de grado

Firmas de los jurados

Dedicatoria

María Paula Florez Galindo

A mi mamá, por estar en todas las formas posibles, incluso en las que el amor no se decía, pero se sentía. A mi papá, por sus consejos sabios, que siempre llegaron en el momento justo. Y a mi familia, impulsarme siempre y celebrarme con orgullo en cada paso.

María Camila Rodríguez Benavides

A mi papá, Jorge Rodríguez, por haber sembrado en mí la creatividad que me ayudó durante todo el proceso. Y a mi mamá, porque esta experiencia nos acercó y nos hizo entendernos de nuevas maneras.

Agradecimientos

María Paula Florez Galindo

A mi compañera de trabajo en la universidad y amiga incondicional en la vida, Camila Rodríguez, por hacer posible Tusabye y por apoyarme en cada idea alocada desde el compromiso y la perseverancia que la caracterizan. A la docente Alejandra López por mostrarnos un enfoque distinto y valioso sobre el diseño, a nuestros tutores Andrés Parra y Óscar Rojas, por su paciencia, orientación y apoyo constante, motivándonos e inspirándonos durante todo el proceso. A mi familia por creer en mí, por ser mi hogar y motor para seguir adelante; Y por último a mi pareja, Andrés Carvajal, por motivarme siempre, siendo mi refugio y mi fuerza en los momentos difíciles.

Maria Camila Rodríguez Benavides

A Paula Flórez, mi compañera de trabajo, por su responsabilidad, disposición, talento y amor, que hicieron posible este proyecto. A todos los profesores que nos evaluaron y nos ayudaron a mejorar. En especial, a nuestros tutores, Andrés Parra y Óscar Rojas, quienes siempre estuvieron dispuestos a brindarnos su conocimiento y a guiarnos por el mejor camino. A mi familia, por su amor y apoyo constante, que hicieron este proceso más sencillo y llevadero. A Dante, por acompañarme en cada desvelada y a Santiago Romero, por acompañarme y ser mi apoyo incondicional.

"No podemos evitar el dolor, pero podemos aprender a abrazarlo para transformarlo en fortaleza"

-Viktor Frankl

Resumen

Este proyecto aborda el manejo negativo de las emociones tras una ruptura amorosa en personas de 20 a 35 años en Bogotá. Este problema, también conocido como “tusa”, genera impactos emocionales y físicos que afectan la vida cotidiana. Debido a la falta de herramientas digitales específicas, se propuso “Tusabye”, una aplicación enfocada en el acompañamiento emocional, la autoayuda y el duelo afectivo saludable. A partir de alianzas con psicólogos y usando las metodologías Design Thinking y UX Design, se realizaron contenidos personalizados y una interfaz diseñada para las necesidades de los usuarios, basada en investigaciones, entrevistas y pruebas de usabilidad. Los resultados mostraron buena aceptación por parte de los usuarios, concluyendo que el diseño digital y multimedia puede ser un gran aliado para gestionar el duelo amoroso de forma accesible, empática y saludable.

Palabras clave: Tusa, gestión emocional, herramienta digital, autoayuda, ruptura amorosa.

Línea(s) de profundización:

Tecnologías para producción multimedia.

Abstract

This project addresses the negative emotional impact of breakups in people aged 20 to 35 in Bogotá. This issue, commonly referred to as “tusa,” causes emotional and physical effects that disrupt daily life. Due to the lack of specific digital tools, the project proposed “Tusabye,” an app focused on emotional support, self-help, and healthy emotional healing. In collaboration with psychologists and using methodologies such as Design Thinking and UX Design, personalized content was created along with an interface designed around user needs, based on research, interviews, and usability testing. The results showed positive user acceptance, leading to the conclusion that digital and multimedia design can be a valuable ally in managing heartbreak in an accessible, empathetic, and healthy way.

Keywords: heartbreak, emotional management, digital tool, self-help, romantic breakup

Research lines:

Technologies for multimedia production.

Tabla de contenido

Resumen.....	8
Abstract.....	9
Listado de figuras.....	13
Listado de anexos.....	14
1.Formulación del proyecto.....	15
1.1 Introducción.....	16
1.2 Justificación.....	17
1.3 Definición del problema.....	20
1.4 Hipótesis de la investigación.....	25
1.4.1 Hipótesis explicativa.....	25
1.4.2 Hipótesis propositiva.....	26
1.5 Objetivos.....	26
1.5.1 Objetivo general.....	26
1.5.2 Objetivos específicos.....	26
1.6 Planteamiento metodológico.....	27
1.7 Alcances y limitaciones.....	29

2. Base teórica del proyecto.....	31
2.1 Marco referencial	31
2.1.1 Antecedentes.....	33
2.1.2 Marco teórico contextual.....	36
2.1.3 Marco teórico disciplinar	40
2.1.4 Marco conceptual.....	43
2.1.5 Marco institucional.....	48
2.1.6 Marco legal.....	48
2.2 Estado del arte	49
2.3 Caracterización de usuario.....	52
3. Desarrollo de la metodología, análisis y presentación de resultados.....	60
3.1 Criterios de diseño	60
3.1.1 Árbol de objetivos de diseño	62
3.1.2 Requerimientos y determinantes de diseño	64
3.2 Hipótesis de producto	67
3.3 Desarrollo y análisis Etapa Analizar	69
3.4 Desarrollo y análisis Etapa Idear.....	71
3.5 Desarrollo y análisis Etapa Evaluar	72
3.6 Resultados de los testeos.....	74

	12
3.6.1 Primer testeo	74
3.6.2 Segundo testeo	79
4. Conclusiones.....	85
4.1 Conclusiones.....	85
4.2 Estrategia de mercado.....	91
4.2.1 Segmentos de cliente.....	91
4.2.2 Propuesta de valor.....	92
4.2.3 Canales	92
4.2.4 Relaciones con los clientes	92
4.2.5 Fuentes de ingresos.....	93
4.2.6 Actividades clave	93
4.2.7 Recursos clave.....	94
4.2.8 Socios clave	94
4.2.9 Estructura de costes	95
Referencias	96
Anexos.....	105

Listado de figuras

Figura 1. Stakeholders.....	19
Figura 2. Árbol de problemas contextual.....	22
Figura 3. Árbol de problemas disciplinar	24
Figura 4. Matriz in out	30
Figura 5. Diagrama referencial.....	32
Figura 6. Línea del tiempo.....	35
Figura 7. Benchmarking	51
Figura 8. Tarjeta de usuario.....	55
Figura 9. Tarjeta de cliente	57
Figura 10. Tarjeta de consumidor	58
Figura 11. Criterios de diseño.....	61
Figura 12. Árbol de objetivos	63
Figura 13. Determinantes y requerimientos.....	65
Figura 14. Matriz de hipótesis de producto.....	68
Figura 15. Estadísticas del primer testeo	77
Figura 16. Wireframes del prototipo inicial	79
Figura 17. Resultados testeo con Psicólogas.....	82
Figura 18. Resultados testeo con el Diseñador	84

Listado de tablas

Tabla 1. Marco Conceptual.....	44
--------------------------------	----

Listado de anexos

Anexo A. Focus Group.....	105
Anexo B. Determinantes y Requerimientos.....	105
Anexo C. Formulario Primer Testeo	105
Anexo D. Resultados del Primer Testeo.....	105
Anexo E. Primer prototipo Tusabye.....	106
Anexo F. Estructura de Costes.....	106
Anexo G. Portafolio y CV – Camila Rodríguez.....	106
Anexo H. Portafolio y CV – Paula Flórez.....	107

1. Formulación del proyecto

En este capítulo se presenta el enfoque general del proyecto, comenzando con la introducción que contextualiza la problemática de la tusa definida como “tristeza o despecho, causados por un fracaso o desengaño amoroso” (Asociación de Academias de la Lengua Española, 2010), y su impacto emocional en las personas, tomando como grupo focal personas entre los 20 a 35 años en la ciudad de Bogotá. A continuación, se muestra la justificación, resaltando la importancia de desarrollar una herramienta multimedia como apoyo emocional en la tusa. Posteriormente, se plantea la definición del problema, identificando las causas y consecuencias, para luego proponer las hipótesis que ayudarán con el desarrollo de la investigación. Luego, se establece el objetivo general y los objetivos específicos, orientados a demostrar lo que se quiere lograr con el proyecto y cómo se va a lograr. El capítulo finaliza con el planteamiento metodológico, que describe cuáles fueron las herramientas propuestas y desarrolladas para cumplir con el planteamiento del proyecto, así mismo se tienen en cuenta los alcances del proyecto y las posibles limitaciones.

1.1 Introducción

La ruptura amorosa, también como "tusa", es una experiencia física y emocional que puede tener un impacto significativo en la salud emocional y física de las personas. Aunque se trata de un fenómeno ampliamente reconocido, la investigación científica sobre sus efectos y las estrategias para afrontarlo aún son limitadas. Estudios recientes en neurociencia han demostrado que el dolor emocional puede activar las mismas regiones del cerebro que el dolor físico, lo que explica la sensación de "corazón roto" asociada a las rupturas (Síndrome del Corazón Roto, Mayo Clinic, s.f.).

Ante esta necesidad, el presente proyecto propone desarrollar una herramienta digital interactiva diseñada para acompañar a las personas en el proceso de duelo tras una ruptura amorosa. A través de estrategias personalizadas, recursos y alternativas basadas en evidencia científica, se busca proporcionar un espacio seguro y confiable donde los usuarios puedan expresar sus emociones, aprender a gestionar el dolor de manera saludable y encontrar apoyo emocional.

Ahora bien, se seleccionan de las metodologías de Design Thinking y User Experience (UX Design) las herramientas más pertinentes para llegar indirectamente a

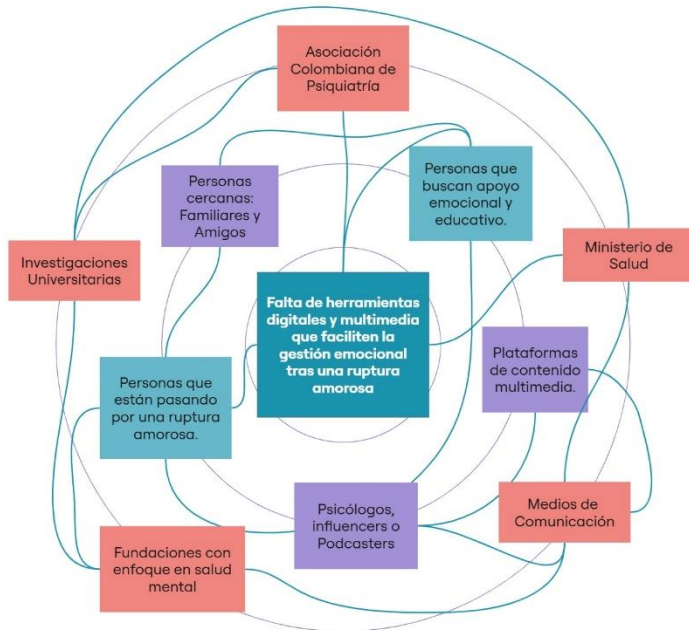
tener resultados enfocados a un diseño centrado en el usuario, siendo este seleccionado como marco de trabajo debido a su enfoque en las necesidades y experiencias de los usuarios finales. Al involucrar a personas que han experimentado una ruptura amorosa en todas las etapas del proceso de diseño, se quiere garantizar que las herramientas y recursos desarrollados sean relevantes, útiles y accesibles.

1.2 Justificación

Hablando del término “Tusa” definido en el diccionario de colombianismos (Instituto Caro y Cuervo, 2019) como: “Sentimiento de tristeza y desamor luego de una ruptura sentimental”. Teniendo en cuenta esta definición y relacionando como público específico a las personas que tienen o han presentado algún fracaso amoroso. La tusa no es el duelo, es solamente el estado posterior a la terminación de la relación. Actualmente, la tusa no sólo afecta nuestras emociones, sino que también desencadena reacciones químicas en el cerebro que pueden resultar en síntomas similares al dolor físico, incluyendo ansiedad, insomnio y pérdida de apetito, entre otros impactos negativos. Según National Geographic (2024) “Cuando sufrimos algún tipo de ruptura afectiva,

especialmente de tipo romántico, nuestro cuerpo activa una serie de mecanismos que provocan el mismo efecto que el dolor físico". Sin embargo, a pesar de su impacto negativo, existe una escasez de recursos e información disponibles para ayudar a las personas a controlar su dolor emocional fácilmente. Puesto que, se pone en duda cómo desde el enfoque del diseño digital y multimedia se puede diseñar una guía para los afectados por una ruptura amorosa con la intención de brindarles apoyo para el dolor emocional que esta les causa.

Para tratar de forma eficaz esta problemática, es imprescindible reconocer a los actores principales que están implicados en este escenario (ver Figura 1). Estos abarcan no solo a los individuos directamente impactados por la tusa, sino también a expertos en salud mental, creadores de herramientas digitales y comunidades de apoyo que pueden aportar a la creación de soluciones prácticas y funcionales.

Figura 1*Stakeholders*

Nota. Los stakeholders permitieron identificar los actores involucrados en la problemática de falta de herramientas digitales y multimedia que faciliten la gestión emocional tras una ruptura amorosa, esta investigación ayudo a entender el impacto directo que pueden tener estos agentes en la calidad de vida del público objetivo. Fuente: Elaboración Propia.

Esto genera que exista la oportunidad de generar un impacto social que facilite el acceso a estrategias de gestión emocional, más allá de la responsabilidad del diseño de crear interfaces visualmente atractivas y funcionales, sino que también puede contribuir al desarrollo de recursos terapéuticos que utilicen plataformas digitales, como aplicaciones móviles o recursos multimedia que expliquen claramente los procesos emocionales asociados a la tusa. Estos recursos pueden incluir, por ejemplo, materiales que ayuden a los usuarios a identificar y reconocer sus emociones, estrategias de autocuidado y de gestión emocional adaptadas a sus necesidades específicas.

1.3 Definición del problema

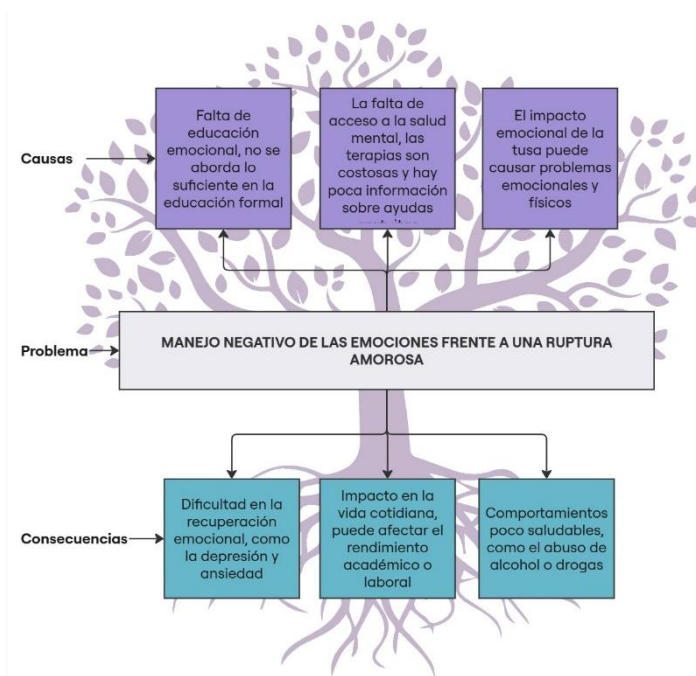
El dolor emocional causado por la tusa es una experiencia que puede afectar la vida cotidiana de las personas en distintos ámbitos. En muchos casos, quienes atraviesan este proceso no tienen conocimiento sobre cómo sobrellevar sus emociones y tampoco cuentan con los recursos necesarios para hacerlo, lo que agrava la situación y puede llevar a un manejo negativo de las emociones frente a la ruptura, y aunque existen estudios y artículos que reconocen el impacto emocional que una ruptura

amorosa puede tener en las personas, no se hallaron fuentes que proporcionen soluciones digitales o multimedia diseñadas específicamente para abordar esta problemática.

Esta escasez de evidencia demuestra la falta de recursos digitales sobre el manejo de la tusa. Por lo tanto, este proyecto de investigación se plantea como una oportunidad para desarrollar una herramienta innovadora que responda a esta necesidad desde el diseño digital y multimedia (DDM), con el fin de ofrecer apoyo, mediante contenidos prácticos que orienten a los afectados sobre cómo afrontar la tusa de manera saludable.

El árbol de problemas se presenta desde un enfoque contextual (Figura 2), que permite comprender las posibles causas y consecuencias que generan la falta de recursos digitales sobre el manejo de la tusa.

Figura 2

Árbol de problemas contextual

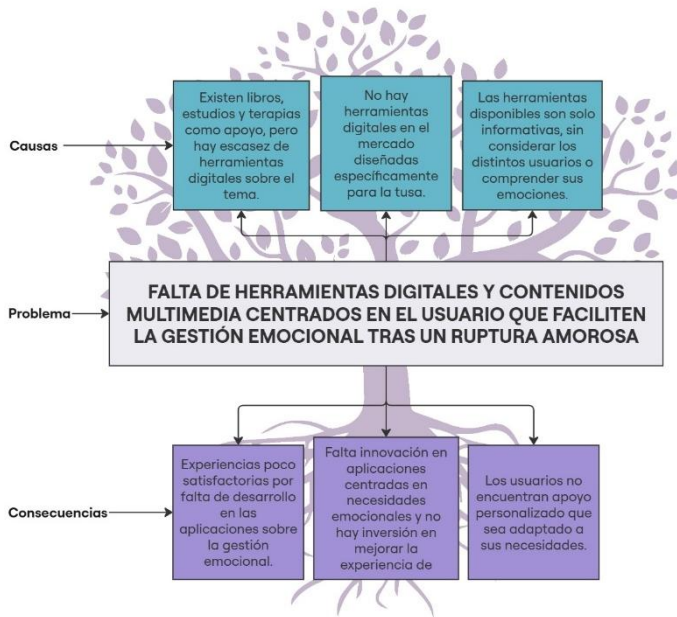
Nota. Este árbol de problemas muestra el manejo negativo de las emociones frente a una ruptura amorosa como problema central, destacando las causas relacionadas con la falta de educación emocional, el acceso limitado a servicios de salud mental y el impacto emocional y físico de la tusa. Las consecuencias incluyen dificultades en la recuperación emocional, efectos negativos en la vida cotidiana y comportamientos poco saludables. Teniendo

en cuenta diversos estudios sobre el impacto de las rupturas amorosas en la estabilidad emocional, personal y el manejo emocional. Fuente: Elaboración Propia con base en BBC News Mundo, 2018; BBC News Mundo, 2024; Briceño Martínez. s.f.; DIAONIA, 2023; Esquinaseo and Esquinaseo, 2024; Psicología y Mente, 2020.

El siguiente árbol de problemas desde la perspectiva disciplinar, (ver Figura 3) demuestra cómo se puede abordar la problemática relacionada con la falta de recursos digitales sobre el manejo de la tusa.

Figura 3

Árbol de problemas disciplinar



Nota. Este árbol de problemas muestra la falta de herramientas digitales y contenidos multimedia centrados en la gestión emocional tras una ruptura amorosa como problema central. Las causas identificadas incluyen la limitación de herramientas digitales específicas para la tusa, la poca accesibilidad de información práctica sobre el tema y la dificultad para integrar contenido psicológico en el diseño de interfaces. Como consecuencias, se observa un estancamiento en el desarrollo de herramientas

innovadoras, desmotivación en el uso de aplicaciones de apoyo emocional y baja efectividad en el acompañamiento digital. Además de estudios en psicología emocional y diseño digital aplicados al apoyo en procesos de duelo afectivo. Fuente: Elaboración propia con base en App Store, 2018; Headspace for Organizations | Meditation & Mindfulness, s.f.; Paba Martínez, 2021; Personalización Digital: Conoce Qué Es Y Cómo Impulsa Tu Marca, s.f.; Repositorio Institucional Séneca, s.f.; Vladimir, 2023.

De acuerdo con esta problemática, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo el diseño puede vincularse con la psicología mediante un producto digital y multimedia, que apoye el dolor emocional (tusa) que se genera por una ruptura amorosa?

1.4 Hipótesis de la investigación

1.4.1 Hipótesis explicativa

La ruptura amorosa genera síntomas negativos como ansiedad, depresión y comportamientos poco saludables, afectando el bienestar emocional de las personas. Estos efectos, si no son manejados adecuadamente, pueden provocar un deterioro en la calidad de vida, intensificando el sufrimiento emocional y trastornos relacionados, como la dependencia emocional y comportamientos autodestructivos.

1.4.2 Hipótesis propositiva

El desarrollo de una herramienta digital y multimedia, enfocada en el apoyo emocional, contribuirá significativamente a reducir el impacto negativo de la "tusa" en adolescentes y jóvenes, promoviendo una mayor comprensión de los síntomas al ofrecer estrategias efectivas para manejar el estrés, la ansiedad y el dolor emocional causados por la tusa.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Diseñar una aplicación versión demo centrada en la experiencia del usuario, para apoyar la gestión emocional tras una ruptura amorosa, proporcionando recursos multimedia que promuevan el duelo saludable.

1.5.2 Objetivos específicos

- Diseñar una interfaz que fomente el amor propio y la autoayuda, utilizando estrategias visuales y sonoras para mejorar la experiencia emocional.
- Aplicar contenidos personalizados que se ajusten a las características específicas de los usuarios, identificando su estado emocional y progreso de forma autónoma.

- Articular el diseño y la psicología a través de alianzas con expertos, para generar ayuda especializada para el usuario, en caso de que este lo requiera.

1.6 Planteamiento metodológico

Para el desarrollo del proyecto, se le dio prioridad al enfoque de diseño centrado en el usuario, teniendo en cuenta que cada persona experimenta una tusa de manera diferente. Debido a esto, se planteó la integración de dos metodologías que permitieron tener en cuenta tanto las necesidades emocionales e individuales de los usuarios como los aspectos funcionales y técnicos de la interfaz propuesta. Las metodologías utilizadas fueron Design Thinking y UX Design, teniendo en cuenta las herramientas pertinentes de cada una, para cumplir con los objetivos del proyecto.

El Design Thinking se define como un método para generar ideas innovadoras que se centran en entender y dar solución a las necesidades reales de los usuarios (Design Thinking.es, 2023.). Por otra parte, el UX Design permite identificar las motivaciones, expectativas y entorno del cliente, poniendo al usuario en el centro del proceso de diseño para facilitar la toma de decisiones informadas y acertadas (Stefanini Group, 2020.).

Gracias a lo anterior, para la metodología de Tusabye, se definieron tres etapas: analizar, idear y evaluar. En la primera fase, se utilizaron entrevistas, encuestas, perfiles de usuario y grupos focales. Esto permitió identificar el problema, definir al usuario ideal y comprender las necesidades emocionales de los actores primarios (personas en duelo amoroso) y secundarios (creadores de contenido multimedia, profesionales y organizaciones con un enfoque en salud mental).

Para la fase de idear, se seleccionaron soluciones viables mediante herramientas como el brainstorming, scamper y prototipos, con el fin de generar soluciones creativas y viables que respondieran a las necesidades identificadas en la fase de análisis. Finalmente, en la etapa de evaluación, se realizaron pruebas de usabilidad, matrices de feedback y evaluaciones heurísticas para garantizar que la herramienta digital cumpliera con el propósito de reducir los efectos negativos de la tusa y facilitara su proceso de sanación, de manera efectiva y accesible para los usuarios.

El impacto deseado se basa en apoyar emocionalmente a los usuarios, aumentar el conocimiento sobre los efectos psicológicos de la tusa y promover una gestión emocional saludable. Esto se alinea con los objetivos del proyecto, diseñando una app demo que

proporcione estrategias prácticas para gestionar las emociones, que brinde información sobre el manejo del duelo y que conecte a personas que atraviesan situaciones similares para que puedan compartir sus experiencias y aprendan mutuamente.

1.7 Alcances y limitaciones

El proyecto presentó una serie de alcances y limitaciones fundamentales para su desarrollo (ver Figura 5). Este prototipo de aplicación diseñado para guiar a jóvenes y adultos que atraviesan el dolor de una ruptura amorosa, ofrece apoyo emocional accesible. Entre los alcances, se identifica la necesidad de fomentar el conocimiento sobre la inteligencia emocional durante la tusa, lo que ayuda a los usuarios a comprender y manejar mejor los síntomas psicológicos y físicos asociados con el proceso de duelo. La prevención de comportamientos negativos a través de la promoción de técnicas de afrontamiento saludables es otro aspecto crucial, esto ayudará a evitar recurrir a comportamientos poco saludables como el abuso de sustancias nocivas o el aislamiento social. Asimismo, el proyecto destaca el uso de la tecnología, facilitando un acceso amplio y fácil a recursos de gestión emocional mediante una plataforma digital.

Figura 4*Matriz In Out*

Nota. Entre las limitaciones del proyecto, se identificó la posibilidad de que existiera una dependencia excesiva a la tecnología, por lo cual es importante fue importante fomentar un enfoque en la sanación emocional. Además, la falta de interacción humana directa podría ser un limitante, ya que, a pesar de ofrecer apoyo, no puede reemplazar el valor del contacto humano y del acompañamiento terapéutico profesional. Finalmente, se resalta la complejidad del proceso emocional, dado que la tusa es un fenómeno que involucra factores individuales y contextuales complejos, lo que implica que Tusabye no podrá abordar completamente todas las necesidades emocionales de cada usuario. Fuente: Elaboración Propia.

2. Base teórica del proyecto

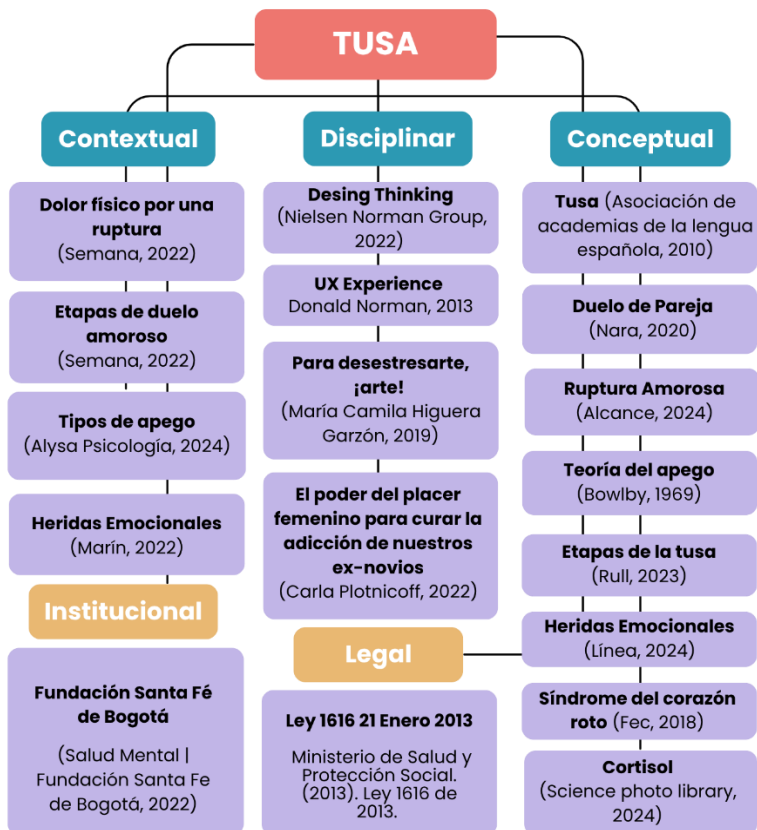
Este capítulo busca establecer una conexión entre el diseño y los fundamentos conceptuales, jurídicos, institucionales y teóricos que respaldan el proyecto, con el propósito de que resulten útiles para quienes enfrentan una separación amorosa y se comprendan las características, necesidades y comportamientos por los que atraviesan, con el fin de brindar apoyo en su proceso de sanación.

2.1 Marco referencial

Para desarrollar el marco referencial, se elaboró un diagrama que expone algunos referentes clave que aportan información útil para el desarrollo del proyecto. Se clasificó en cinco ramas, disciplinar, que ofrece un enfoque desde el diseño para soluciones prácticas. La conceptual, que proporciona una base teórica por medio de conceptos clave. La institucional, que analiza recursos y programas de apoyo existentes, y la legal, que se enfoca en una ley relacionada con el bienestar emocional.

Figura 5

Diagrama referencial



Nota. La información del diagrama se agrupa en ramas, por ejemplo, la contextual aborda el entorno social y psicológico que influye en el proceso de ruptura amorosa.

Cada categoría contiene conceptos y recursos específicos que abordan distintos aspectos del manejo emocional, proporcionando un análisis amplio y organizado. Fuente: Elaboración propia.

2.1.1 Antecedentes

El manejo emocional tras una ruptura amorosa puede generar síntomas poco saludables, como ansiedad, depresión u otros síntomas, que si no se gestionan adecuadamente podrían afectar directamente el bienestar de muchas personas. Este contexto ha llevado a la necesidad de explorar alternativas que brinden apoyo y estrategias para enfrentar el duelo amoroso de manera saludable.

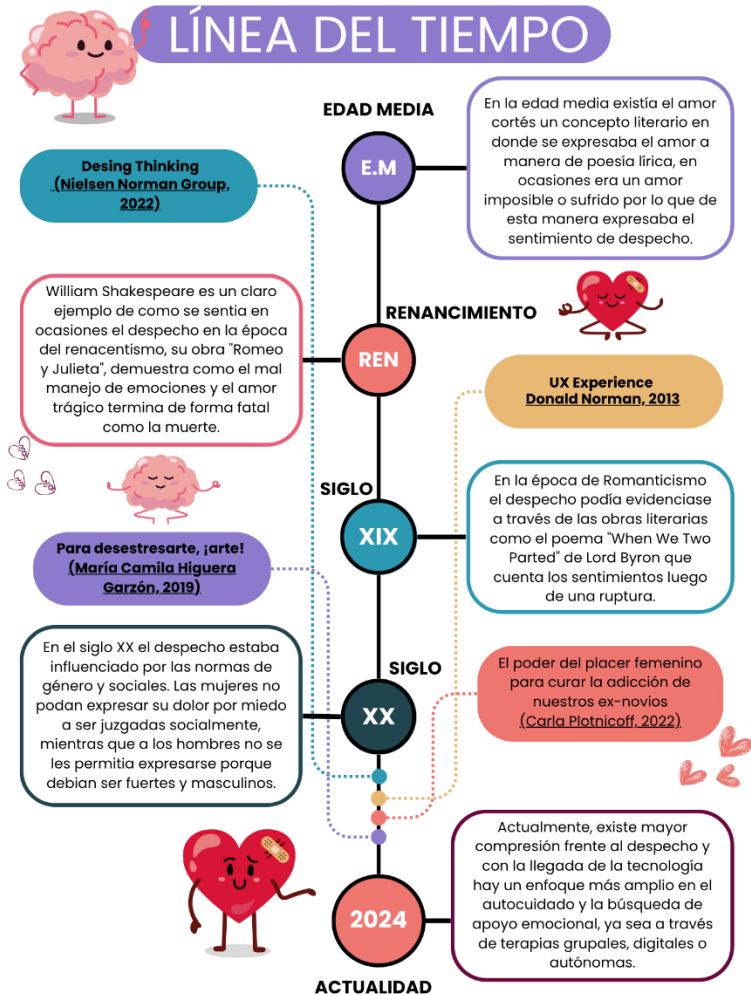
El despecho se ha manifestado de diferentes formas a lo largo del tiempo y ha sido influenciado por el contexto social, cultural y la manera en que se expresaban los sentimientos. Comenzando con épocas en las que a través de los géneros literarios se expresaban los sentimientos, como el amor cortés de la Edad Media, un género literario romántico (World History Encyclopedia, n.d.), también el Renacimiento con obras de amor trágico como "Romeo y Julieta" de Shakespeare (Cultura Genial, s.f.), o como la época del Romanticismo, ejemplificada en el poema *When We Two Parted* de Lord Byron (El Espejo

Gótico, 2009), y los cambios sociales y legales en el siglo XIX que influenciaron las relaciones amorosas (Psyche, s.f.), cada época ha guiado la manera en que las personas manejan el dolor emocional tras una ruptura. En la actualidad, con la tecnología y un enfoque más abierto hacia la salud emocional, el manejo del despecho se centra en la autoayuda y el apoyo comunitario (American Psychological Association, s.f.).

2.1.1.1 Línea del tiempo. El abandono y el desamor han sido sentimientos universales, presentes en diferentes periodos y entornos culturales, impactando en la literatura, la filosofía y la creación de respuestas emocionales a través de la historia. La siguiente representación cronológica incluye marcos conceptuales y disciplinares que reflejan cómo ha cambiado la percepción del desamor y algunas posibles herramientas y pensamientos de diseño que podrían aportar para lograr afrontarlo.

Figura 6

Línea del tiempo



Nota. Esta cronología proporciona un recorrido a través de la transformación del concepto de desamor y las reacciones emocionales ante el despecho a través de la historia. Desde el amor cortés en la Edad Media hasta la orientación hacia la autoayuda y el bienestar emocional en el presente, ya que el desamor ha sido un asunto frecuente en diversos escenarios culturales, literarios y sociales. Fuente: Elaboración propia con base en American Psychological Association, s.f.; Cultura Genial, s.f.; El Espejo Gótico, 2009; How the law soothed broken hearts in 19th century America, s.f.; Psyche, s.f.; World History Encyclopedia, s.f.

2.1.2 Marco teórico contextual

Según un artículo de la página (Semana, 2022.) Las relaciones sentimentales desempeñan un papel crucial en la vida de las personas, ya que ofrecen una fuente de conexión emocional y sentido de pertenencia. La ruptura amorosa es un proceso emocional que puede ser demasiado doloroso, algo muy parecido a una pérdida, ya que, literalmente se pierde a una persona que fue muy importante.

2.1.2.1 Dolor físico por una ruptura. Durante una relación el cerebro libera dopamina, como si fuera una droga. Esta produce placer y satisfacción; sin embargo,

cuando esta conexión se rompe, las áreas cerebrales asociadas al dolor emocional, como la corteza cingulada anterior, se activan, haciendo que el dolor se sienta como un dolor físico real.

2.1.2.2 Etapas del duelo amoroso. Aunque todo depende de la persona y de cómo terminó la relación, el artículo de Semana menciona que luego de la ruptura se entra en un duelo y por lo general suelen seguir un patrón de cinco fases: depresión, negación, ira, negociación y aceptación.

2.1.2.3.1 Depresión. Es la etapa más dura, donde el individuo puede experimentar una tristeza profunda y un sentimiento de pérdida.

2.1.2.3.2 Negación. Es el momento en el que se finge estar bien frente a los demás, pero en realidad, aún hay muchos sentimientos hacia la expareja.

2.1.2.3.3 Ira. En esta etapa se mezclan muchas emociones, pero sobresale la rabia y el rencor hacia esa expareja por todo lo que se está experimentando.

2.1.2.3.4 Negociación. En la etapa de negociación, comienza a aparecer una luz de esperanza, cuando el individuo se siente mejor y empieza a seguir su vida como un nuevo comienzo.

2.1.2.3.5 Aceptación. Finalmente, en esta etapa el

dolor ya no está presente y la vida se ve de una manera diferente.

2.1.2.3 Tipos de apego. En la página de Psicología (Alysa Psicología, 2024), se explican los diferentes tipos de apego que se pueden presentar en las parejas, los cuales influyen en la manera en que las personas se relacionan y enfrentan situaciones afectivas.

2.1.2.3.1 Apego seguro. Como su nombre lo indica define a una persona que se siente segura y valorada, confía en los demás y es capaz de manejar y expresar sus emociones de manera clara.

2.1.2.3.2 Apego ansioso. Pueden ser personas inseguras que buscan constante validación y afecto, suelen experimentar celos constantes y se preocupan por el abandono o rechazo.

2.1.2.3.3 Apego evitativo. Por lo general, tienen dificultades confiar en los demás, prefieren mantener un tipo de distancia emocional y no comprometerse emocionalmente con una persona.

2.1.2.3.3 Apego desorganizado. Es una combinación de los dos apegos anteriores, son personas que quieren tener cercanía con otra persona, pero le da miedo mostrar sus emociones, es una lucha de confiar o no confiar.

2.1.2.4 Tipos de heridas emocionales. El artículo

de (Marín, 2022) cuenta que las situaciones que se experimentan en la etapa infantil influyen en su desarrollo como adulto, en especial las experiencias dolorosas que tuvieron un alto impacto.

2.1.2.4.1 Herida de abandono. Las personas que crecieron con miedo al abandono suelen no comprometerse en relaciones o amistades por miedo a volver a experimentar esa sensación de abandono.

2.1.2.4.2 Herida de rechazo. Surge cuando la persona experimenta algún tipo de rechazo o falta de aceptación, suelen ser personas con baja autoestima y creencias de no merecer amor.

2.1.2.4.3 Herida de humillación. Se desarrolla cuando la persona fue expuesta por su comportamiento, son personas que tienden a autocriticarse de manera excesiva y tienen la necesidad de ser aprobados.

2.1.2.4.4 Herida de traición. Ocurre cuando las personas experimentaron decepciones o falsas promesas. Es una persona desconfiada, con tendencia al control para evitar ser herido nuevamente.

2.1.2.4.4 Herida de injusticia. Surge cuando la persona experimentó ambientes donde hubo favoritismo, comparaciones o exigencias excesivas. Es una persona que suele ser perfeccionista y tiene dificultad para expresar sus emociones.

2.1.2.5 La depresión por la tusa. El psicólogo (Mimenza, 2019) escribió un artículo donde menciona que, aunque no existe una enfermedad catalogada como "depresión por ruptura" se debe tener en cuenta el tema, porque se pueden desencadenar algunas enfermedades, comenzando con síntomas depresivos como tristeza profunda, falta de energía y apetito. Sin embargo, a medida que el tiempo y el duelo avanza, el dolor disminuye y la persona comienza a reorganizar su vida sin la presencia de su expareja.

2.1.3 Marco teórico disciplinar

A través de este marco teórico, se busca establecer una base sólida para la investigación, permitiendo comprender cómo el Design Thinking y el Experience Design pueden ser utilizados para desarrollar un apoyo multimedial eficaz para personas que atraviesan una ruptura amorosa. "Como Diseñador, los problemas que tratas de resolver no son los tuyos, son problemas de otras personas. Para diseñar para estas personas debes adquirir la empatía por lo que ellos son como personas y lo que es importante para ellos". *Vargas Márquez, B. L., Inga Hanampa, L. A., & Maldonado Portilla, M. G. (2021). Design Thinking aplicado al Diseño de Experiencia de Usuario. Innovación y Software, 2(1), 6-19.*

2.1.3.1 Design Thinking. Es una metodología centrada en el ser humano que busca resolver problemas complejos a través de la creatividad y la empatía. Se enfoca en entender las necesidades y deseos de las personas para generar ideas innovadoras y soluciones centradas en el usuario. (Nielsen Norman Group, 2022)

Existen variantes al respecto de esta metodología, Herbert Simon, quien a su vez escribió “La ciencia de lo artificial” en 1968 mencionó por primera vez el término en este libro, pero fue solo hasta 2008, que Tim Brown, actualmente líder mundial de innovación explicó y conceptualizó varias de las etapas de esta metodología para la revista *Harvard Business Review* en el 2008.

Brown (2008) destacó que el Design Thinking no solo era una herramienta para diseñadores, sino una estrategia empresarial que podía ayudar a las organizaciones a destacar en el mercado. Además, señaló la importancia de un proceso iterativo que implicaba la generación de ideas, la creación de prototipos y la prueba constante con los usuarios. Brown, T. (2008). Design thinking. *Harvard Business Review*, 96(6), 84-92.

2.1.3.2 Experience Design. Norman (2013) en su libro “The Design of Everyday Things” argumenta que el diseño de un objeto va más allá de su apariencia estética o funcionalidad. Un buen diseño debe considerar la

interacción del usuario, sus sensaciones al usarlo y cómo satisface sus necesidades. Cada interacción con un objeto es una experiencia moldeada por el diseño.

El diseño de experiencias busca crear conexiones emocionales con los usuarios, ofreciendo experiencias personalizadas y adaptadas a las necesidades y preferencias individuales de cada usuario, va más allá de la funcionalidad, considerando aspectos estéticos, emocionales y cognitivos, de modo que, el diseño de una experiencia bien ejecutada puede aumentar la satisfacción mediante interacciones sean agradables y significativas, por lo que este concepto califica dentro de los métodos que se quieren usar para obtener buenos resultados en la experiencia de nuestros usuarios, potenciando la creación de un apoyo emocional significativo.

2.1.3.3 Tecnología Emocional y Diseño Multimedia.

La exploración del uso de herramientas multimediales en el diseño de apoyo emocional revela cómo estas tecnologías pueden ofrecer un soporte valioso a personas que atraviesan experiencias difíciles, como una ruptura amorosa. Existen varios recursos de la era digital que le permiten al usuario mejorar su gestión emocional, promoviendo el vínculo emocional mediante la narrativa y el arte. En este marco, se toma como referencia el proyecto

"Para desestresarte, ¡arte!", (Higuera, 2019) orientado a los alumnos de Diseño Digital y Multimedia de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, que tiene como objetivo precisamente incorporar el arte como una alternativa de terapia, allí se emplean herramientas visuales, sonoras y audiovisuales para promover el bienestar emocional y disminuir el estrés relacionado con los estudios, está fundamentada en el paradigma For – About – Through y el enfoque de Design Thinking, con este proyecto se espera que los alumnos consigan reducir sus grados de estrés y se ajusta a las tendencias contemporáneas de empleo terapéutico y las tecnologías en entornos educativos y emocionales que se quieren considerar como referente.

2.1.4 Marco conceptual

El marco teórico propuesto intenta establecer de manera teórica los elementos esenciales vinculados con las emociones y procesos psicológicos vinculados a la tusa y las separaciones amorosas. A partir del sentido de tusa en el idioma colombiano como melancolía o despecho después de un desamor (Asociación de Academias de la Lengua Española, 2010), se examinan conceptos como el luto y la separación amorosos, interpretados como procesos de pérdida y adaptación que producen reacciones emocionales intensas (Nara, 2020; Alcance,

2024). Además, se incorpora la teoría del apego propuesta por Bowlby (1969-1980) para entender cómo las vivencias tempranas afectan las relaciones emocionales y su desmoronamiento. Además, se tratan fenómenos fisiológicos tales como el síndrome del corazón roto (Fec, 2018) y la influencia del cortisol, la hormona responsable del estrés, en las respuestas del organismo ante estas situaciones (Science Photo Library, 2024). Este marco permite articular los aspectos psicológicos, sociales y biológicos que intervienen en la experiencia de una ruptura amorosa.

Tabla 1

Marco conceptual

<p>Tusa (Asociación de academias de la lengua española, 2010)</p>	<p>En el diccionario de americanismos se puede ver que, en el habla popular de Colombia, tusa significa tristeza o despecho, causados por un fracaso o desengaño amoroso.</p>
<p>Duelo de Pareja (Nara, 2020)</p>	<p>Las rupturas de pareja generan uno de los duelos por los que la mayoría debe pasar. Esto es similar a lo que sucede cuando perdemos a un ser querido, cuando termina una relación romántica y se atraviesan una serie de etapas de tristeza y</p>

	negación antes de aceptar y adaptarnos a esta nueva situación.
Ruptura Amorosa (Alcance, 2024)	Una ruptura amorosa sucede cuando una relación de pareja termina, puede relacionarse con un duelo porque implica sentimientos negativos después de una pérdida significativa para el individuo, sin embargo, está solo se refiere a la finalización de la relación o vínculo.
Teoría del Apego (Bowlby, 1969)	La vinculación del niño con su cuidador durante la temprana infancia es un factor crucial para su supervivencia, crecimiento físico y desarrollo emocional. El comportamiento de apego se refiere a cualquier comportamiento que permite al individuo alcanzar o sostener una proximidad con otra persona distinta, usualmente vista como más fuerte y/o sabiduría, característica del ser humano.
Modelo de Tipos de Apego (Casanova, 2024)	Los individuos pueden interactuar de diversas maneras dependiendo de cómo se perciben a sí mismos y a los demás. Si una persona se siente apreciada y confía en los demás, desarrollará un vínculo seguro. Si tiene confianza en sí mismo, pero no en los demás, tiende a evitar el contacto emocional. Si se siente poco valioso, pero cree que los demás sí lo son, puede volverse muy ansioso en sus relaciones. Y si no

confía ni en sí mismo ni en los otros, suele tener miedo y alejarse de los vínculos.

Etapas de la tusa

(Rull, 2023)

Al superar una ruptura, se atraviesan cinco fases: negación, cuando no se puede aceptar lo sucedido; ira, cuando se siente rabia por la situación; negociación, al tratar de solucionar la ruptura; tristeza, cuando se siente extremadamente humillado; y aceptación, al comprender que la relación concluyó y es tiempo de continuar avanzando. Es un proceso que requiere tiempo y puede presentar altibajos.

Heridas Emocionales

(Línea, 2024)

Las heridas emocionales, a pesar de no ser perceptibles fácilmente, influyen en nuestras relaciones y nuestra vida. Algunas de las más habituales son el rechazo, que perjudica la autoconfianza; la traición, que provoca desconfianza excesiva; el abandono, temor a ser dejados; la humillación, que perjudica la autopercepción; y la injusticia, que provoca resentimiento.

Síndrome del corazón roto

(Fec, 2018)

Se distingue por presentar una manifestación parecida a un infarto cardíaco (dolor en el pecho, falta de aire). Adicionalmente, se presenta una lesión miocárdica temporal donde una porción del corazón

afectado, en su mayoría los síntomas se basan en estrés emocional o físico, provocando una liberación excesiva de adrenalina, que puede perjudicar temporalmente el corazón de ciertos individuos.

Cortisol

(Science photo library, 2024)

Nombrada también la hormona del estrés, el cortisol es una hormona que influye en la mayoría de los órganos y tejidos corporales, "Las enfermedades asociadas a la deficiencia o el exceso de cortisol son muy complicadas, multiorgánicas y multisistémicas".

Nota. Este marco teórico se elaboró con el objetivo de proporcionar una base teórica que facilite la comprensión de las repercusiones emocionales, psicológicas y fisiológicas vinculadas a la tusa y las separaciones amorosas. La elección de los conceptos y teorías que se presentan aquí se basa en la necesidad de examinar este fenómeno desde una perspectiva interdisciplinaria, incorporando puntos de vista lingüísticos, psicológicos y biomédicos. Esta base conceptual tiene como objetivo facilitar la comprensión del efecto que las rupturas tienen en las personas, funcionando como cimiento para futuros estudios e ideas de intervención enfocadas en la gestión saludable de estas vivencias. Fuente: Elaboración propia

con base en Alcance, 2024; Asociación de academias de la lengua española, 2010; Fec, 2018; John Bowlby, 1969 a 1980; Nara, 2020; Science photo library, 2024.

2.1.5 Marco institucional

En el marco institucional, se encuentra como un posible aliado a la Fundación Santa Fe de Bogotá, quien ha liderado proyectos de apoyo psicológico y emocional, con la implementación de la “Zona Lavanda”, generan atención y prevención en salud mental, accesible las 24 horas para cualquier edad, ya sea en situación de hospitalización, consulta externa o monitorización domiciliaria, con el objetivo de cambiar la experiencia de los pacientes con un modelo holístico que no solo se enfoca en individuos con estas enfermedades, sino también en individuos con otras condiciones que requieran atención en salud mental durante su tratamiento.

2.1.6 Marco legal

Para el marco legal en Tusabye se menciona la Ley 1616 de 2013, el artículo 1 menciona la necesidad de integrar la salud mental al sistema de salud público y privado, establece principios para garantizar el acceso a servicios de salud mental en Colombia, deben ser accesibles,

inclusivos y respetar los derechos humanos. Lo cual se relaciona con el objetivo del proyecto, que busca ofrecer herramientas para la gestión emocional de rupturas amorosas. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2013).

2.2 Estado del arte

Para mostrar el estado del arte, se utilizó la herramienta de benchmarking (ver Figura 7). Se seleccionaron tres productos relacionados con la temática del proyecto para luego realizar un análisis a partir de unas preguntas y determinar los requerimientos pertinentes que deben considerarse para Tusabye.

El primer producto seleccionado es Desamor y Tristezas, una aplicación lanzada en agosto de 2023, diseñada para ayudar a superar el desamor y la tristeza mediante consejos, historias e imágenes con frases, bajo la premisa "Vuelve a amar y sentirte amado" (Fiviapps, n.d.). Es una aplicación que brinda únicamente material de apoyo visual, no ofrece algún tipo de acompañamiento o retroalimentación durante el proceso.

























Se seleccionó como segundo producto Ya te dije adiós, ahora cómo te olvido, un libro del psicólogo Walter Riso que cuenta el proceso de rompimiento de una pareja, "Riso reúne una serie de estrategias muy eficientes para

hacer la separación más llevadera, ayudándonos a superar el dolor en cada una de las etapas de lo que Riso define como el duelo afectivo.” (Maciel, 2022). Este libro es un gran producto porque puede lograr que las personas se sientan identificadas con las situaciones que propone el autor.

El último producto seleccionado fue *Headspace*, es una plataforma de autoayuda en donde el usuario accede a ejercicios de meditación para el agotamiento mental (Headspace for Organizations | Meditation & Mindfulness, (s.f.). Básicamente a través de la tecnología se encuentra la posibilidad de desarrollar nuevas perspectivas y hábitos saludables en los usuarios afectados.

Figura 7

Benchmarking

Benchmarking	 (App de despecho)	 (Libro)	 (App mindfulness)
¿Está diseñado para ayudar tras una ruptura amorosa?			
¿Promueve la autoayuda o tiene enfoque terapéutico?			
¿Es personalizado según el tipo de usuario?			
¿Ofrece seguimiento del progreso emocional?			
¿Su diseño es intuitivo y atractivo?			
¿Tiene una retroalimentación positiva?			
¿Es accesible y fácil de usar?			
¿Es gratuito o tiene opciones accesibles de pago?			

Nota. En este benchmarking se ponen a prueba algunos requerimientos de Tusabye, con el fin de comparar cual producto puede tener más potencial frente a los objetivos del proyecto. Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta este análisis del estado del arte, se identificaron algunos determinantes y requerimientos clave para Tusabye. El proyecto debe ofrecer algún tipo de personalización de usuario para acercarse a las necesidades específicas de cada persona. Además, debe ser un producto fácil de usar, intuitivo y accesible para cualquier persona interesada en utilizarlo. Por otro lado, también se logra verificar la problemática disciplinar, la falta de herramientas digitales centradas en el usuario que faciliten la gestión emocional luego de una ruptura amorosa.

2.3 Caracterización de usuario

Para la caracterización de usuario, se llevó a cabo un focus group (ver Anexo A) con la participación de tres mujeres y tres hombres que habían experimentado una tusa o ruptura amorosa. El objetivo fue identificar patrones comunes, comprender sus necesidades emocionales y explorar herramientas que se consideraron útiles para afrontar esta etapa de manera saludable.

En la sesión, se implementaron ejercicios de autorreflexión y se debatieron asuntos como la existencia de comportamientos negativos (como el consumo de alcohol), el impacto de la red de apoyo (amigos y familia) durante la tusa y en general, cómo fue el proceso de superación. En términos de hallazgos de observación, los hombres demostraron un mayor interés en esconder su dolor, mientras que las mujeres manifestaron de manera franca sus vivencias y emociones; además, todos admitieron que experimentar la ruptura afectó su bienestar y rutinas diarias, sin embargo, el tiempo y métodos para sanar se vieron segmentados por la edad.

Un estudio llevado a cabo por científicos de la Universidad de Binghamton y la University College London, publicado en *Evolutionary Behavioral Sciences*, determinó que las mujeres experimentan un mayor dolor físico y emocional a corto plazo, pero se recuperan con mayor rapidez, volviéndose más fuertes emocionalmente, mientras que los hombres suelen continuar sin lograr una recuperación completa. (BBC News Mundo, 2015). Esto se relaciona con lo señalado por Dana Pérez, psicóloga de la ciudad de Bogotá entrevistada durante la sesión del focus group, quien destacó que elementos como el género, la edad, el tipo de apego, la calidad de la relación y el tipo de ruptura, tienen un impacto considerable en cómo cada

persona maneja el duelo; además, en la sesión se resaltó la importancia del mindfulness y el tratamiento psicológico personalizado para liberarse de creencias limitantes. Por ello, los hallazgos del focus group y los resultados del estudio científico, corroboran la influencia de factores demográficos como el género, a la hora de sanar los efectos negativos causados por una tusa.

El usuario principal identificado para este proyecto puede ser hombre o mujer, con un rango de edad entre 20 y 35 años y ser residente de la ciudad de Bogotá. Estas personas deben estar atravesando una tusa por una ruptura amorosa y estar abiertas a recibir apoyo mediante herramientas digitales que les ayuden a sobrellevar su situación de manera saludable y efectiva. Para una mejor representación de los usuarios, se elaboró una tarjeta de usuario (ver Figura 8), tarjeta cliente (ver Figura 9) y tarjeta de consumidor (ver Figura 10).

Figura 8

Tarjeta de Usuario



Nota. En la imagen se describe al usuario, el individuo para el cual se ha creado el producto o servicio. Es la persona que experimenta directamente un proceso de tusa, busca recursos de soporte emocional y aspira a vencer esta fase de duelo amoroso. Fuente: Elaboración Propia.

El usuario de Tusabye es una chica de 20 años, extrovertida y participativa en las redes sociales, sin embargo, está inmersa en un proceso de tusa por anterior relación, la cual duró 8 meses, experimenta ansiedad y depresión en su cotidianidad. Su lema se enfoca en la

búsqueda del balance emocional y la victoria sobre el desamor, lidiando con el temor de quedarse atrapado en esa condición adversa, su meta principal es convertir la ruptura en una oportunidad para el desarrollo personal, incorporando tácticas que promuevan costumbres saludables y prevengan comportamientos autodestructivos. A pesar de que su mayor limitación es la propensión al aislamiento y el desafío para manejar sus emociones, sobresale por su habilidad para establecer conexiones con otros y su predisposición a aprender y ajustarse a nuevas estrategias de sanación.

En cuanto al Cliente, este es un profesional de 26 años que, a pesar de llevar una vida acelerada y lidiar con presiones tanto laborales como emocionales, ha terminado una relación de 2 años y comprende la relevancia de cuidar su bienestar personal. Su lema habla de superación y desarrollo personal, lo que lo motiva a invertir en soluciones que le permitan balancear sus obligaciones cotidianas con la gestión de sus emociones. Su meta es disminuir el dolor emocional que le causó la ruptura amorosa, y busca recursos útiles que se adapten a su rutina, sin comprometer su rendimiento. Su miedo radica en sentirse vulnerable y ser juzgado en un entorno competitivo, por lo que evita pedir ayuda para involucrarse en procesos de crecimiento personal, a pesar de tener problemas para comunicarse.

Figura 9

Tarjeta de Cliente



Nota. En la imagen se evidencia quien sería el cliente, la persona que realiza la adquisición de la aplicación. Fuente: Elaboración Propia.

Figura 10

Tarjeta de Consumidor



Nota. En la imagen se evidencia al perfil de consumidor, es quien decide la compra, de forma directa o indirecta tiene un impacto en la compra de la aplicación. Fuente: Elaboración Propia.

Por último, el consumidor es una mujer de 31 años que, después de finalizar una larga relación de 5 años, su principal reto es recuperar su estabilidad emocional sin sentir que depende de alguien más, le teme quedar atrapada en la tristeza y que esto afecte su desempeño personal y profesional, su meta es vencer la tusa de manera

consciente, previniendo el estancamiento y la tristeza. Su táctica se basa en buscar herramientas como Tusabye para apoyarse en su proceso, mientras se rodea de amigos y familiares. Su mayor desafío es dejar atrás la creencia de que sin su pareja no podrá construir una nueva vida y su talento radica en su capacidad para fortalecer su independencia, sanando emocionalmente a través de nuevas actividades y rutinas que le permitan reconectar consigo misma.

Ahora bien, aunque se definen de manera diferente a usuario, cliente y consumidor, en realidad estos pueden fusionarse o evolucionar, por ejemplo, el usuario puede convertirse simultáneamente en el Cliente si compra Tusabye directamente. otra posibilidad es que el consumidor (una persona que elige o tiene influencia) puede transformarse en cliente si al final es quien se encarga de realizar la compra. Y, por último, amigos o familiares pueden desempeñar el papel de consumidores que detectan la necesidad en el Usuario y, impulsados por su bienestar, acaban adquiriendo la aplicación. Por esto, existen situaciones donde los perfiles se vinculan de acuerdo a las situaciones personales y la dinámica de compra, siempre con la meta principal de ayudar a superar la tusa y fomentar el bienestar emocional, Tusabye sería un recurso completo que se ajusta a las diversas situaciones

emocionales de cada perfil, posibilitando que, pese a las variaciones emocionales y demográficas, todos se beneficien de un proceso o guía de sanación, que los motive a vencer el sufrimiento y volver a ser su mejor versión.

3. Desarrollo de la metodología, análisis y presentación de resultados

3.1 Criterios de diseño

Para alcanzar los objetivos de desarrollar contenido multimedia llamativo que fomente el amor propio y la autoayuda, la herramienta se fundamentará en los criterios que se presentan en el esquema. La Interactividad y participación se enfocará en crear una experiencia dinámica y participativa a través de diversas funcionalidades. Un Diseño amigable transmitirá cercanía y apoyo emocional mediante una estética cálida hacia el usuario, la Experiencia personalizada permitirá adaptar la navegación y el contenido a las características emocionales del usuario, además, una navegación intuitiva asegurará una estructura clara y sencilla para facilitar el acceso a todas las secciones, para el seguimiento del progreso, el usuario logrará visualizar su evolución emocional dentro de la herramienta mediante contenido

significativo, que integre recursos visuales y funcionales. Finalmente, las actividades de exploración personal invitarán al usuario a la reflexión y al autoconocimiento.

Figura 11

Criterios de Diseño



Nota. El esquema presenta los principales criterios de diseño que guían el desarrollo de la herramienta digital Tusabye. Estos criterios son: experiencia personalizada, interactividad y participación, diseño amigable, actividades de exploración personal, contenido significativo, seguimiento del progreso y navegación intuitiva. Fuente: Elaboración propia.

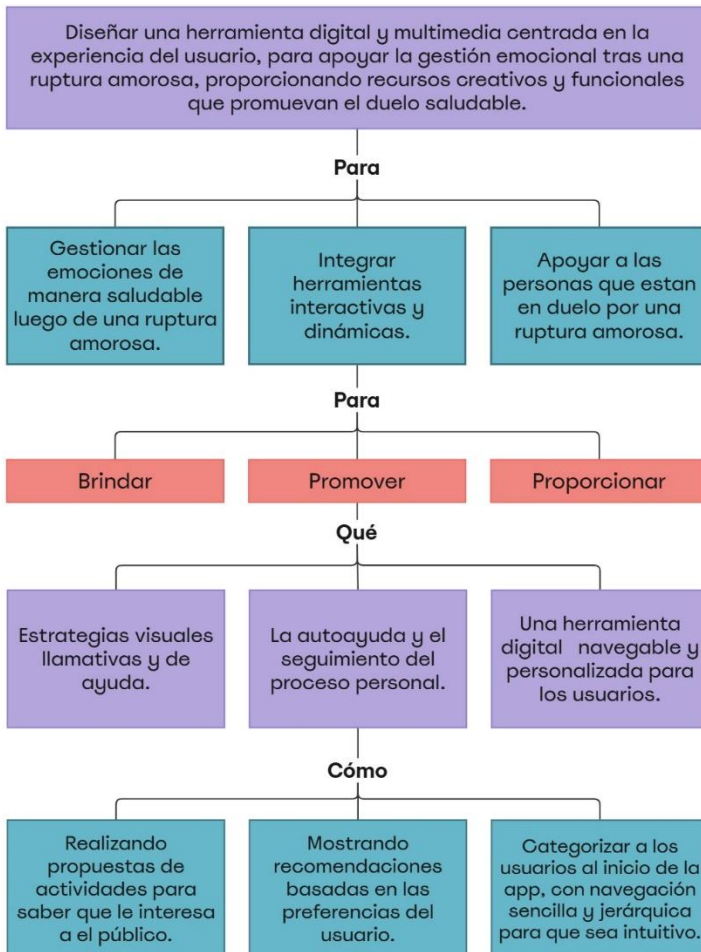
3.1.1 Árbol de objetivos de diseño

Este árbol de objetivos permite visualizar los principales parámetros que se tienen en cuentas para el desarrollo estético de la aplicación. Surge como resultado del análisis realizado a partir de la matriz de determinantes y requerimientos, que permitió identificar los requisitos necesarios para la construcción del proyecto.

Como se observa en la Figura 12, para la representación del árbol se partió por establecer los fines generales del producto y los medios que se emplearán para alcanzarlos. En este caso, las metas incluyen la integración de herramientas interactivas y la personalización de la experiencia de usuario. Los medios son estrategias visuales, seguimiento del proceso personal y categorización inicial, todas coherentes con el propósito de la demo app.

Figura 12

Árbol de Objetivos



Nota. El árbol se organiza a partir del objetivo general en la parte superior y se ramifica en objetivos específicos, seguido de verbos que conectan las metas concretas y estrategias de implementación. Esta estructura permitió identificar cómo vincular los parámetros de diseño con las necesidades detectadas en la matriz de determinantes y requerimientos. Fuente: Elaboración Propia.

3.1.2 Requerimientos y determinantes de diseño

Se definieron por medio de una matriz para guiar el proceso de diseño y elaboración del producto. Inicialmente se plantearon subproblemas que podían presentarse en la herramienta, luego se plantearon las posibles soluciones como determinantes y requerimientos. Posteriormente, se establecieron cuáles serían los parámetros específicos de diseño que aportarían a la solución de estos subproblemas. Por último, se organizaron en diferentes categorías como la usabilidad, funcionalidad, estructura, producción técnica, aspectos formales, condiciones de mercado, identificación del producto y cumplimiento legal. En la (Figura 1) se presenta una síntesis del cuadro de determinantes y requerimientos, para ver el cuadro detallado (ver Anexo B).

Figura 13*Determinantes y Requerimientos*

FACTOR	SUBPROBLEMA CLAVE	PARÁMETROS DE DISEÑO
Funcionalidad	Falta de interactividad y personalización del contenido	Actividades interactivas y contenido adaptado al estado emocional del usuario
Usabilidad	Navegación poco clara y experiencias poco segmentadas	Estructura intuitiva; cuestionario inicial para segmentar usuarios
Estética	Interfaz poco atractiva o monótona	Diseño visual amigable, coherente con el público objetivo
Economía	Limitaciones presupuestales en el desarrollo	Uso de herramientas de código abierto y planificación de recursos mínimos
Legalidad	Protección de datos y propiedad intelectual	Avisos de privacidad, consentimiento informado y respaldo normativo
Accesibilidad	Contenido no inclusivo o poco representativo	Adaptación del contenido según lenguaje, género y diversidad cultural
Autoevaluación	Falta de retroalimentación y mejora continua	Formularios de sugerencias y mecanismos de evaluación de experiencia

Nota. La figura presenta una síntesis de la matriz de determinantes y requerimientos del proyecto Tusabye. En ella se identifican los principales subproblemas que pueden surgir durante el desarrollo del producto, junto con los parámetros de diseño propuestos para orientar su solución. Esta síntesis facilitó la comprensión de los factores clave que orientaron el diseño de la app demo. Fuente: Elaboración propia.

A partir de la matriz, se concluyó que, para garantizar una funcionalidad adecuada, se deben definir y organizar los apartados específicos que permitan al usuario visualizar su progreso dentro de la aplicación. De igual manera, la plataforma debe sugerir contenido basado en el perfil emocional y las preferencias individuales del usuario, esto con el fin de que se adapte al usuario y a su proceso emocional. En términos de usabilidad, se identificó la necesidad de estructurar una navegación intuitiva y clara, por medio de un diseño jerárquico que facilite el acceso rápido a funciones principales, desde menús visibles.

Así mismo, en cuanto a la estética, se evidenció la importancia de definir una línea gráfica atractiva y amigable para el público objetivo, de modo que el diseño fomente la inclusión en términos de lenguaje y género, incluyendo una iconografía clara y opciones de personalización como mensajes adaptados a distintos perfiles.

Desde la categoría económica, se analizó que, para lograr desarrollar el producto, se debe optimizar el diseño con recursos visuales y técnicos que reduzcan los costos de producción sin comprometer la calidad visual. Para el apartado legal, se destacó la importancia de diseñar espacios visibles para la gestión de permisos, aceptación de términos y condiciones, y avisos de privacidad desde el

primer ingreso. Por último, en la categoría de autoevaluación, se evidenció la importancia de incluir formularios de retroalimentación accesibles y posicionados correctamente, que faciliten la participación de los usuarios en la mejora continua del producto. Básicamente, si se implementan correctamente estas conclusiones, se podrá asegurar el desarrollo de una versión de aplicación funcional, intuitiva y adaptada a las necesidades reales de los usuarios, logrando una buena experiencia, que sea funcional.

3.2 Hipótesis de producto

La matriz que se muestra a continuación ver (Figura 14) detalla tres hipótesis fundamentales vinculadas al desarrollo del producto digital Tusabye, centradas en verificar las premisas esenciales acerca del comportamiento de los usuarios al utilizar una aplicación para manejar el duelo emocional.

Figura 14*Matriz de Hipótesis de Producto*

HIPÓTESIS	RIESGO ASOCIADO	VALIDACIÓN
Los usuarios estarán dispuestos a utilizar una aplicación digital para gestionar el duelo emocional tras una ruptura amorosa.	Que no exista una demanda real ni interés por parte del público objetivo hacia una solución digital de este tipo	Encuestas previas, acerca de disposición hacia herramientas digitales de apoyo emocional.
La personalización del contenido emocional según el tipo de apego mejora la experiencia del usuario en Tusabye.	Que los usuarios no valoren este tipo de autoconocimiento ni perciban mejora en su experiencia.	Métricas de interacción (tiempo de lectura, guardado o compartido de experiencias).
El acompañamiento diario (rutinas, recordatorios o prácticas guiadas) incrementa la constancia del usuario en su proceso de sanación.	Que el acompañamiento sea percibido como innecesario o invasivo y no impacte en la retención.	Comparar la interacción de los usuarios con y sin acompañamiento, análisis de retención y feedback.

Nota. Cada una de las hipótesis se presenta con un riesgo vinculado y una propuesta su validación, esto facilita la identificación de posibles errores y establecer procedimientos para verificarlos basándose en la experiencia de los usuarios, además, esta herramienta facilita la organización y monitorización del proceso de investigación, garantizando que las decisiones de diseño estén orientadas por pruebas y enfocadas en las necesidades emocionales del público objetivo. Fuente: Elaboración propia.

3.3 Desarrollo y análisis Etapa Analizar

Esta etapa se basó en recopilar información clave sobre la tusa y las implicaciones que tiene en las vivencias de los usuarios. Todo esto con el fin de reconocer el problema, identificar las oportunidades de diseño y conocer las características del usuario. Se llevó a cabo mediante el uso de herramientas cualitativas y visuales, entre las que se incluyen algunas mencionadas anteriormente:

- **Análisis del problema:** Se recopiló información sustentada sobre la tusa, como síntomas, datos, patrones y consejos de ayuda.
- **Mapeo de stakeholders:** Se identificaron actores claves que podrían aportar al desarrollo, comprobación o difusión del proyecto.
- **Focus group:** Junto a un grupo de personas y un experto, se indagaron experiencias de la tusa, mecanismos de afrontamiento, influencia del entorno y percepciones sobre la ayuda emocional.
- **Mapa de empatía:** Se recopiló la experiencia de los usuarios durante una tusa (lo que piensan, sienten, dicen, hacen) para guiar el diseño desde una mirada emocional.
- **Perfiles de usuario:** Se agruparon en tres categorías (usuario, cliente, consumidor), compartiendo la

característica de ser residentes de Bogotá y que presentan una tusa debido a una ruptura amorosa.

- **Árbol de problemas:** Se identificaron causas y consecuencias de la problemática desde la perspectiva disciplinar y contextual.
- **Árbol de objetivos:** Se definieron los objetivos de diseño clave para el desarrollo del producto, a través de la matriz de determinantes y requerimientos.
- **Benchmarking:** Se compararon tres productos del mercado relacionados con Tusabye, para identificar y destacar parámetros para integrar en el proyecto.
- **Análisis de insights:** Se organizó la información recolectada en la primera etapa, lo que permitió identificar aspectos esenciales de los usuarios para el diseño de la aplicación.

Esta etapa fue fundamental para estructurar el proyecto y enfocar el diseño en las necesidades de los usuarios. Se identificaron hallazgos clave, como que el duelo amoroso se presenta con distintos síntomas, existen diferencias marcadas entre los usuarios en la forma de afrontar una ruptura, y algunos usuarios no saben cómo manejar la tusa de manera saludable. Gracias a esto, se decidió crear una versión de aplicación personalizada según el tipo de usuario, que incluya actividades y contenido informativo, enfocándose en la autoayuda

emocional sin reemplazar la terapia profesional.

3.4 Desarrollo y análisis Etapa Idear

El objetivo de la etapa de Idear fue desarrollar el producto según las necesidades de los usuarios de Tusabye, con ayuda de herramientas como:

- **Impact Mapping:** Se mapearon los objetivos del proyecto y los impactos esperados, conectando soluciones potenciales con estos objetivos, para asegurar que cada idea tenga un impacto positivo y medible en los usuarios.
- **Point of view:** Se plantearon hipotéticamente tres usuarios que atraviesan rupturas amorosas en distintas situaciones, con el fin de encontrar soluciones empáticas y alineadas con sus necesidades emocionales.
- **Scamper:** Se realizó después del primer testeo, con el fin de añadir funciones creativas o cambios a la app centrados en el usuario, como playlists personalizadas, frasco de emociones o notificaciones empáticas.
- **Moodboards:** Se reunieron imágenes, colores y tipografías para definir el estilo visual de la aplicación.
- **Brainstorming:** Se realizó una reunión libre, para

explorar posibles enfoques y diseño de la aplicación.

- **Selección de Ideas:** Tras el brainstorming, las ideas fueron clasificadas según viabilidad, impacto y alineación con los objetivos del proyecto, seleccionando las más prometedoras para desarrollarlas más a fondo.
- **Prototipos o Wireframes:** Se creó un prototipo de baja fidelidad para visualizar la interacción del usuario con la app y preparar su evaluación para un testeo.

Los hallazgos de la etapa de ideación revelaron nuevas ideas y funcionalidades que aportarán a la experiencia del usuario al utilizarla. Además, gracias a esta etapa, se logró definir tanto la estética visual como los apartados clave de la aplicación, asegurando que fuera intuitiva, empática y alineada con las necesidades emocionales de los usuarios.

3.5 Desarrollo y análisis Etapa Evaluar

El objetivo de la etapa fue validar la eficacia de la propuesta de Tusabye en distintas ocasiones, con el fin de identificar posibles errores para mejorar. Se utilizaron herramientas como:

- **Matriz de feedback:** Se utilizó para organizar y

analizar los comentarios y sugerencias de los usuarios, con el fin de identificar áreas de mejora.

- **Blueprint:** Ayudó a mapear el flujo de la aplicación, visualizando la experiencia entre los usuarios en distintas tareas.
- **Revisión de errores:** A partir del listado de errores detectados en las distintas pruebas de usabilidad y testeos, se revisó el producto mínimo viable con el fin de corregir fallos que pudieran afectar la experiencia del usuario.
- **Evaluación heurística:** Se utilizó en los testeos para evaluar el cumplimiento de los distintos objetivos planteados en cada prueba.
- **Estructura de costes:** Se tuvieron en cuenta los costos involucrados en el desarrollo y mantenimiento de la aplicación, para posteriormente, evaluar la viabilidad del proyecto.
- **Prueba de usabilidad:** Se aplicaron en los testeos, con usuarios reales, se recopilaron datos sobre su experiencia de uso, accesibilidad y grado de cumplimiento de los objetivos planteados.

Los hallazgos de esta última etapa permitieron ajustar el diseño y funcionamiento de Tusabye. Las pruebas realizadas revelaron errores en la navegación, usabilidad y detalles técnicos que fueron corregidos a lo

largo del proceso gracias al uso de blueprints y la revisión constante de errores, lo cual permitió encaminar la versión de la aplicación hacia una propuesta que tuviera en cuenta las necesidades reales de los usuarios, y cumpliera con los objetivos iniciales planteados. Además, se comprobó la viabilidad financiera del proyecto, lo que permitió inclinar el proyecto hacia una versión lista para su implementación.

3.6 Resultados de los testeos

3.6.1 Primer testeo

3.6.1.1 Evidencias (Prototipo, testeo y proceso de iteración).

Para llevar a cabo el testeo, se aplicó la encuesta a un grupo de diez personas entre los 20 y 35 años, residentes en Bogotá, todas con experiencias recientes de ruptura amorosa (ver Anexo C) en la plataforma interactiva Typeform. Se implementó una metodología mixta: cualitativa, mediante la evaluación de la experiencia de uso; y cuantitativa, mediante la asignación de puntajes a las respuestas para clasificar a los participantes en las categorías emocionales.

El propósito de la encuesta, por un lado, buscó obtener información detallada sobre el perfil emocional de los usuarios, aspectos clave como su tipo de apego en las

relaciones seguro, ansioso, evitativo o desorganizado, las heridas emocionales creadas desde su infancia, que pudieran influir en sus comportamientos y reacciones, como el abandono, la traición, la injusticia o la humillación, y la etapa específica del proceso de duelo en la que se encontraban tras una terminar su relación, desde el shock inicial, la ira, el intento de negociación, la depresión, hasta la aceptación final. Por otro lado, la encuesta no solo funcionó como instrumento para recoger datos, sino que también evaluó la experiencia del usuario al interactuar con ella. Esto implicó en analizar en detalle si la encuesta lograba captar la atención de los usuarios, si el lenguaje y el vocabulario utilizados eran claros y accesibles, y si la estructura y duración de esta, se percibieron como adecuadas.

Las decisiones de diseño a partir del testeo se centraron en garantizar que la encuesta fuera atractiva desde el primer momento, que la claridad del lenguaje fuera comprensible tanto en las preguntas como en las opciones, y que la organización y extensión de la encuesta no generaran cansancio o desinterés en los participantes, ya que el objetivo principal era corroborar si los usuarios consideraban realmente útil la encuesta, es decir, si la encuesta realmente era una buena alternativa para usarla como un cuestionario introductorio que segmentara los

usuarios dentro de su perfil emocional antes de iniciar con la experiencia de contenido en Tusabye.

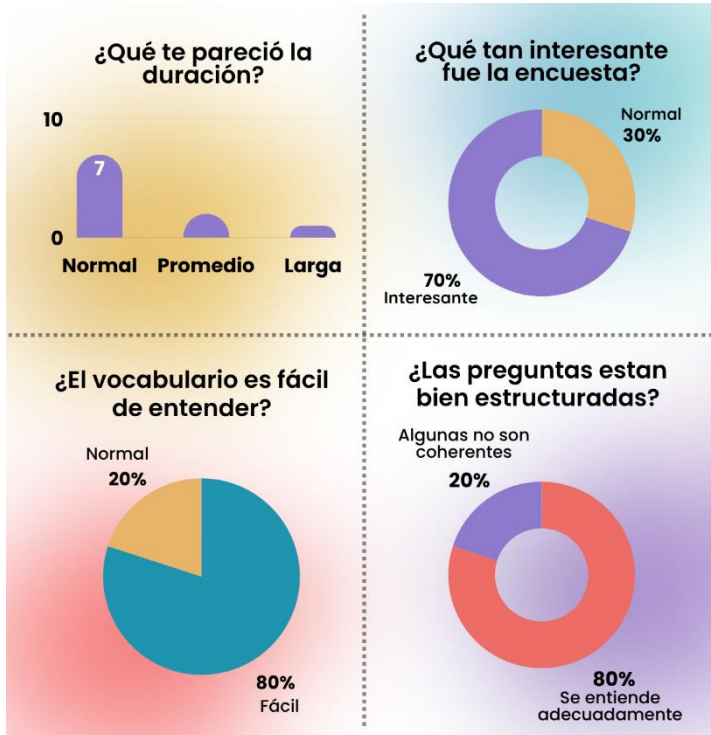
Para llevar a cabo la evaluación, se implementó una metodología que combinaba diferentes enfoques. En primer lugar, se realizó un análisis detallado de las respuestas de los usuarios para clasificarlos dentro de las categorías predefinidas de apego, heridas emocionales y fases de la ruptura, este proceso implicó la asignación de valores numéricos a las respuestas, lo que permitió determinar las características emocionales predominantes en cada individuo.

En segundo lugar, se midió la satisfacción del usuario con la encuesta utilizando escalas del 1 al 3, donde los participantes evaluaban aspectos como el interés que les generó la encuesta, la duración de esta, la claridad y la coherencia de las preguntas. Finalmente, se incluyó una pregunta final en la encuesta para determinar la disposición de los usuarios a utilizar la aplicación, basándose en su experiencia al responder el cuestionario.

3.6.1.2 Evidencias (Percepción del usuario).

Figura 15

Estadísticas del primer testeo



Nota. El primer testeo de la encuesta digital arrojó resultados positivos en términos de la percepción general de los usuarios, en cuanto a la percepción del usuario, los resultados del testeo fueron mayoritariamente positivos. El

70 % de los participantes manifestó que la encuesta les resultó interesante, mientras que el 30 % la calificó como normal. La duración fue considerada adecuada por la mayoría de los encuestados, quienes no reportaron incomodidad. Además, el 80 % señaló que el lenguaje era claro y fácil de entender, y el mismo porcentaje, afirmó que la estructura de las preguntas era coherente y comprensible. Fuente: Elaboración propia.

Además, (ver Anexo D), nueve de los diez participantes indicaron que sí utilizarían esta encuesta como parte del registro inicial dentro de la app, lo que valida su pertinencia como primer contacto emocional con *Tusabye* y fortalece su implementación en versiones futuras del prototipo. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora. En las preguntas sobre el tipo de apego, se encontró que las opciones de respuesta podían llevar a empates en la clasificación, lo que dificultaba la asignación precisa de los usuarios a una sola categoría. Asimismo, se detectó que la formulación de una de las preguntas sobre heridas emocionales no era clara para todos los participantes y no se alineaba bien con las respuestas, lo que llevó a su reformulación.

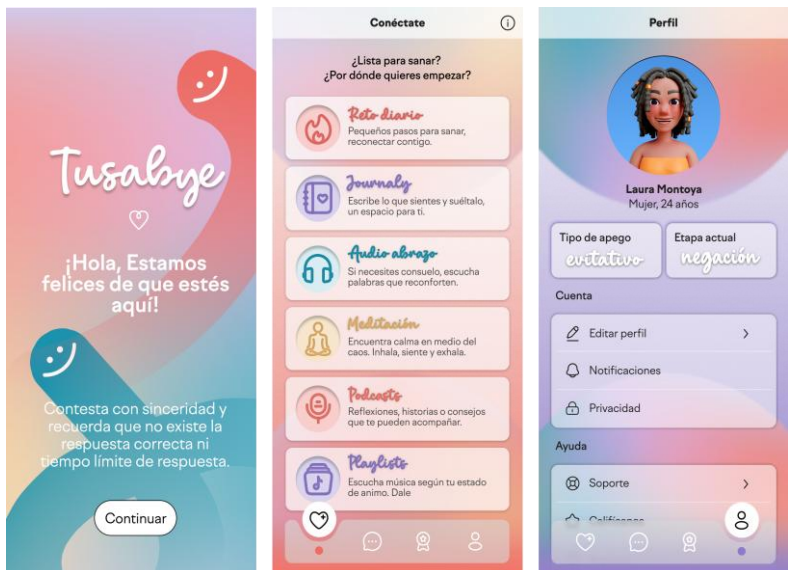
3.6.2 Segundo testeo

3.6.2.1 Evidencias (Prototipo, testeo y proceso de iteración).

Para el segundo testeo, se desarrolló un prototipo de alta fidelidad, en la plataforma Figma, para mayor detalle se puede ver en el (Anexo E) con el propósito de representar de manera precisa la experiencia visual y funcional de la aplicación piloto (ver Figura 16).

Figura 16

Wireframes del prototipo inicial.



Nota. La imagen permite visualizar la estética utilizada para el desarrollo de la aplicación, a través de tres apartados fundamentales para la experiencia del usuario: la introducción de la encuesta de registro, el apartado “Conéctate” y la sección “Perfil”. Fuente: Elaboración propia.

Posteriormente, se realizó una prueba de usabilidad, la cual fue realizada con tres expertos: dos psicólogas, enfocadas en evaluar la pertinencia emocional del contenido en distintos apartados de la aplicación, y un diseñador, con enfoque en Diseño UX, encargado de analizar la claridad visual y la experiencia de usuario.

El testeó se desarrolló bajo un método mixto, en el que inicialmente a cada participante se le proporcionó el contexto del proyecto, acceso al prototipo navegable y una mirada básica de cómo se navegaba, luego se envió un formulario estructurado para recoger su retroalimentación detallada, aplicado a los conocimientos profesionales que cada uno de ellos podría aportar al proceso de creación del prototipo.

La fase de testeó con las psicólogas se centró en validar que las actividades asignadas a cada tipo de usuario fueran emocionalmente seguras, acordes con principios terapéuticos y funcionales dentro de un proceso de sanación saludable. Además, se buscó identificar

oportunidades de mejora en el contenido emocional y narrativo de la aplicación, garantizando que respondiera a las necesidades reales de los usuarios en duelo afectivo, por lo que una vez fue terminada la exploración del prototipo y la respuesta del formulario, se realizó una entrevista en profundidad de campo muy colaborativa, en donde las psicólogas evaluaron y retroalimentaron los contenidos de los apartados de “Retos diarios” y “Journaling” segmentados según lo que se mostraría para cada tipo de apego, herida emocional y etapa de la tusa, de modo que se lograra reescribir todo lo que no resultara pertinente, o muy fuerte para aplicar según las características emocionales de los usuarios.

Por otra parte, el rol del diseñador se basó evaluar la efectividad del diseño visual, por medio de una encuesta con escalas de una a tres y respuestas abiertas, en donde se midió la comprensión y ejecución de las actividades propuestas, así como la identificación de oportunidades de mejora en la diagramación visual, la navegación y la interacción general del prototipo.

3.6.1.2 Evidencias (Percepción del usuario).

Los resultados obtenidos por parte de la evaluación con las psicólogas (ver Figura 17) indicaron que se estaban abordando actividades acordes con un proceso de

sanación saludable; sin embargo, en algunas de ellas no se estaba utilizando un lenguaje adecuado para los usuarios. Como solución, las psicólogas colaboraron en la corrección de las actividades y en el ajuste del lenguaje, para asegurar que la aplicación sea empática con los distintos tipos de usuarios.

Figura 17

Resultados testeo con Psicólogas



Nota. Las preguntas realizadas a las psicólogas nos permitieron encontrar respuestas en cuánto a lo que resultaría más beneficioso para los usuarios en cuanto a contenidos de apoyo, en la imagen se destaca el interés futuro de las profesionales en invertir o asociarse a lo que sería la aplicación desarrollada, además calificaron la validez del contenido y si contribuía a una sanación

emocional saludable. Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, como se muestra en la Figura 18, los resultados obtenidos a partir de la evaluación con el diseñador fueron positivos en cuanto a la usabilidad, navegación y diseño visual del prototipo. Se destacó la coherencia del diseño con la temática del proyecto, resaltando elementos como las ilustraciones y recursos que ayudan a mantener el interés y la claridad en la experiencia del usuario. Sin embargo, se identificaron algunas oportunidades de mejora, como la sobrecarga visual en ciertas pantallas y el uso de tipografías en algunos títulos que dificultaron la lectura. Como solución, se planteó simplificar el uso de colores en las pantallas y ajustar la tipografía para algunos títulos, todo esto con el fin de fortalecer la legibilidad y mejorar la experiencia de los usuarios.

Figura 18

Resultados testeo con el Diseñador



Nota. La imagen algunas de las respuestas del director creativo y diseñador industrial, en general se destaca su percepción acerca de la pertinencia visual y de experiencia de usuario en el prototipo inicial. Como sugerencia de mejora, se propone simplificar los fondos visuales, ya que su exceso de color puede distraer y dificultar la lectura de los elementos principales de la interfaz. Fuente: Elaboración propia.

4. Conclusiones

4.1 Conclusiones

Al iniciar con la investigación de Tusabye, se cuestionó sobre la existencia de herramientas digitales que acompañaran específicamente a quienes pasaban por una tusa, de forma cercana. Para resolver esta duda, se analizaron varias aplicaciones centradas sobretodo en el bienestar emocional, y aunque se encontraron opciones relacionadas temas como la meditación, el autocuidado o la autoayuda, se identificó que ninguna de estas abordaba totalmente el amplio proceso emocional que una ruptura amorosa puede generar en una persona.

A partir de ahí se identificó una oportunidad clara, hacía falta un espacio digital diseñado especialmente para esos momentos difíciles, que ofreciera un acompañamiento emocional real y consciente. Con esta necesidad en mente, al profundizar en el marco teórico de Tusabye, se comprendió que la tusa no es simplemente estar triste por una ruptura, es un proceso emocional profundo que cambia según cada persona, según su historia afectiva, su tipo de apego, sus heridas emocionales no resueltas, la etapa del duelo en la que se encuentre, o incluso de las características o causas de finalización de

sus relaciones amorosas; y que además no genera solo dolor emocional, sino que este dolor puede ser físico también.

Este análisis fue clave para concluir que no se podría ofrecer una solución sencilla o genérica, ya que se necesitaba diseñar una experiencia que fuera emocionalmente personalizada, que respondiera empáticamente a las distintas maneras de vivir una ruptura amorosa. Para tomar decisiones acertadas desde el enfoque del diseño centrado en el usuario, se implementaron distintas herramientas de investigación: entrevistas, un focus group y una charla con una psicóloga profesional, allí las personas participantes expresaron sentirse solas durante la tusa, compartieron síntomas como insomnio, pérdida de apetito y baja concentración, y hablaron de cómo esas emociones afectaban directamente en su cotidianidad. La psicóloga resaltó que durante una ruptura es común experimentar síntomas emocionales intensos, pensamientos de culpa o miedo al abandono, y que muchas personas tienden a minimizar su malestar por presión social. Además, destacó la importancia de contar con espacios en donde los usuarios pudieran expresar lo que sienten, sin juicios, con herramientas que le ayuden a procesar la experiencia y posteriormente superarla. Estos resultados confirmaron

que no se trataba solo de diseñar una interfaz funcional, sino de crear un apoyo emocional digital, una herramienta que guiara y acompañara al usuario desde la empatía y la comprensión.

Así nació la decisión de incluir un diagnóstico emocional inicial, que guiara la experiencia del usuario desde el primer momento, segmentándolo directamente, y permitiendo personalizar el contenido de la aplicación según sus emociones predominantes, apegos, heridas afectivas y estado general de los mismos. Para validar su viabilidad, durante el primer testeó se realizó un borrador de las preguntas y respuestas de este diagnóstico, midiendo aspectos clave cómo el interés, la claridad, la duración y la estructura gramática. Gracias a estos resultados, fue posible ajustar el contenido para que las preguntas fueran comprensibles, breves, emocionalmente accesibles y, sobre todo, para confirmar que los usuarios estarían dispuestos a responderlas al inicio de la experiencia sin sentirse abrumados.

Aunque durante la planeación inicialmente se pensó en una página web como plataforma principal, los hallazgos llevaron a optar por una aplicación móvil en su versión demo, ya que esta permitiría mayor personalización, privacidad y continuidad en el proceso. A través de esta se podrían enviar recordatorios sutiles,

registrar avances emocionales y ofrecer una experiencia mucho más íntima. Sin embargo, se pensó en realizar un prototipo de página web introductoria que acompañara desde campañas publicitarias, las cuales permitirían que los usuarios conozcan la propuesta y por consiguiente accedan a él demo de la aplicación móvil para vivir la experiencia completa.

Continuando con la fase creativa, la herramienta Scamper permitió ampliar la propuesta de Tusabye de forma inesperada. Surgieron ideas como las insignias o medallas en la sección de progreso, donde los usuarios pueden hacer seguimiento de su estado emocional. También se incluyó el espacio "Cartas al corazón", que fomenta la validación y el apoyo anónimo entre usuarios. Esto agregó la posibilidad de crear comunidad entre los usuarios, de modo que logren sentirse acompañados o incluso validados por otras personas que están atravesando situaciones similares.

Cada sección y función de contenidos multimedia, como el journaling o los retos diarios fueron pensados para responder a necesidades reales de una persona atravesando por una tusa, durante la segunda fase de testeo, estos recursos fueron desarrollados y ajustados con apoyo de psicólogos expertos, este testeo fue fundamental ya que fue donde se fortaleció la estructura

emocional y narrativa de la propuesta. El lenguaje visual y verbal de Tusabye fue pensado para ser cercano, empático y emocionalmente cálido, de modo que el usuario se sienta acompañado desde el primer momento, ya que, si bien la aplicación no reemplaza un proceso terapéutico, sí se presenta como una alternativa más rápida, accesible y emocionalmente útil, especialmente para quienes no pueden o no desean iniciar un proceso terapéutico formal.

Además de su valor como herramienta de acompañamiento emocional, Tusabye tiene un gran potencial de crecimiento por su capacidad de acercar el bienestar psicológico a más personas. En un contexto donde hablar de emociones aún es un reto, y donde la atención psicológica no siempre es accesible, esta app representa una alternativa empática, asequible y disponible en cualquier momento y aunque el proyecto tiene ciertas limitaciones, estas no descalifican su valor.

Tusabye no busca reemplazar el contacto humano ni la terapia, sino que por el contrario se muestra como un apoyo complementario. Su diseño está pensado para evitar generar dependencia digital e impulsar la reflexión y el bienestar personal. Además, se reconoce que no puede abordar todas las necesidades emocionales, ya que cada persona vive la tusa de manera distinta, sin embargo, representa un primer paso valioso para quienes necesitan

sentirse acompañados en ese proceso. Cuenta con un enfoque personalizado, narrativa emocional y una estructura basada en vivencias reales la convierten en una propuesta viable y necesaria dentro del ecosistema digital de salud emocional.

En general, los objetivos del proyecto se cumplieron, ya que se logró crear una versión de aplicación que orienta, acompaña y brinda recursos reales a quienes atraviesan una tusa. La demo app promueve el amor propio, facilita la reflexión y permite que las personas se sientan acompañadas en su proceso. La hipótesis inicial también se confirmó, diseñar una experiencia digital personalizada y sensible, sí puede tener un impacto positivo en el manejo del duelo amoroso. Las pruebas con usuarios mostraron que la aplicación no solo es útil, sino que también genera conexión y alivio emocional.

Para finalizar, en cuanto a la pregunta de diseño, se pudo responder positivamente, Tusabye demuestra que es posible crear una herramienta digital que acompañe de forma cercana y empática a las personas después del duelo que genera una ruptura amorosa. Es una propuesta sencilla, pero significativa, que por medio del diseño crea una forma más real de acompañar.

4.2 Estrategia de mercado

La estrategia está enfocada en alcanzar los objetivos de mercado del proyecto de forma clara, concreta y flexible. Basada en el modelo canvas, aborda aspectos clave como la segmentación de clientes, una propuesta de valor centrada en apoyo emocional personalizado, el uso de canales digitales como redes sociales y colaboraciones estratégicas, y el fortalecimiento de la relación con los usuarios mediante la actualización y mejora de la plataforma según su feedback. Además, contempla diversas fuentes de ingresos, actividades clave de desarrollo y marketing, recursos esenciales como la plataforma digital y alianzas con expertos, todo respaldado por una estructura de costos sólida que garantiza la viabilidad del proyecto.

4.2.1 Segmentos de cliente

El segmento de clientes de Tusabye está conformado por personas entre 20 y 35 años, residentes en Bogotá, que atraviesan una ruptura amorosa y están interesados en herramientas de autoayuda y apoyo emocional, que buscan alternativas accesibles y prácticas para superar el duelo de pareja.

4.2.2 Propuesta de valor

Tusabye ofrece una plataforma que brinda apoyo emocional y estrategias prácticas para superar rupturas amorosas de manera saludable y a través de la personalización de contenido según las características emocionales de los usuarios, busca ofrecer una experiencia única y significativa respondiendo a la falta de herramientas similares en el mercado.

4.2.3 Canales

Los canales de comunicación seleccionados para Tusabye buscan mejorar el alcance y la interacción con el público objetivo, incluyen una versión de aplicación móvil y un prototipo de página web como plataformas principales, el uso intensivo de redes sociales como Instagram, TikTok, YouTube y X, y colaboraciones con influencers y creadores de contenido emocional. Asimismo, para los canales de distribución, un prototipo de landing page, que se potenciaría por estrategias de publicidad digital y optimización para motores de búsqueda (SEO) para fortalecer la visibilidad del proyecto.

4.2.4 Relaciones con los clientes

Busca fortalecer el vínculo emocional entre los usuarios y

la demo app, a través de la personalización del contenido según las características emocionales de cada individuo. Además, promueve la construcción de una comunidad de apoyo, permitiendo que los usuarios brinden retroalimentación mediante formularios de sugerencias para la mejora continua de la plataforma.

4.2.5 Fuentes de ingresos

Para garantizar su viabilidad financiera a futuro, Tusabye producirá ingresos a partir de varias fuentes, por ejemplo: los usuarios tendrán la posibilidad de disfrutar de contenido único a través de una suscripción premium. Además, se implementarán estrategias de publicidad y alianzas con marcas del sector bienestar personal, la plataforma también explorará el crowdfunding como fuente de financiamiento y establecerá un sistema de comisiones por referir usuarios a terapeutas o consultores recomendados en la aplicación.

4.2.6 Actividades clave

Para el desarrollo, se priorizarán actividades como crear y mantener una plataforma digital multimedia; curar y generar contenido exclusivo especializado en gestión emocional; personalizar la experiencia del usuario

mediante encuestas iterativas y concisas para evaluar su perfil emocional; implementar estrategias de marketing y posicionamiento en redes sociales; y establecer un sistema de evaluación continua basado en la retroalimentación de los usuarios.

4.2.7 Recursos clave

Los recursos esenciales para el funcionamiento de Tusabye incluyen la plataforma digital, la base de datos de contenido emocional, y el software y equipo necesario para su operación, como costos base de dominio y hospedaje web. Además, se contará con una red de aliados estratégicos conformada por psicólogos, influencers y diversas instituciones.

4.2.8 Socios clave

Para garantizar la calidad del contenido y su pertinencia emocional, se establecerán alianzas estratégicas con psicólogos y expertos en salud emocional, quienes contribuirán a la validación de la información suministrada. Además, se colaborará con profesionales y creadores de contenido enfocados en bienestar emocional, para generar pautas de promoción. La distribución de la plataforma digital se realizará a través de alianzas con

plataformas como App Store y Google Play, con el fin de tener una amplia difusión de la app.

4.2.9 Estructura de costes

La estructura de costes de Tusabye contiene varios componentes clave, entre los que destacan el desarrollo y mantenimiento de la plataforma digital, la producción de contenido audiovisual y educativo, y los costos asociados a marketing y publicidad en redes sociales. Asimismo, se incluyen los sueldos del equipo de desarrollo, diseño y expertos en psicología. Un resumen detallado de estos costes se presenta en el (Anexo F) un archivo en formato excel que se encuentra al final del documento.

Referencias

- Alcance, E. P. A. T. (2024, 4 enero). Ruptura de pareja – Fundación Psicología sin Fronteras. Fundación Psicología Sin Fronteras.
<https://fundacionpsf.org/ruptura-de-pareja/>
- Alysa Psicología. (s.f.). Entendiendo los estilos de apego y su impacto en las relaciones de pareja.
[https://alysapsicologia.com/entendiendo-los-estilos-de-American Psychological Association](https://alysapsicologia.com/entendiendo-los-estilos-de-American-Psychological-Association).
(s.f.). Relationship breakups.
<https://www.apa.org/topics/marriage-relationships/relationship-breakups>
- APPS, F. (2021). Desamor y Tristeza. Google.com.
https://play.google.com/store/apps/details?id=com.fiviapps.DesamoryTristezas&hl=es_CO
- ASALE. (2024, 16 de octubre). Diccionario de americanismos. Asociación de Academias de la Lengua Española (ASALE).
<https://www.asale.org/damer/tusa>
- BBC News Mundo. (2015) ¿Tardan más los hombres en recuperarse totalmente de una ruptura amorosa?
<https://www.bbc.com/mundo/noticias/2015/08/1>

[50812_salud_diferencias_hombres_mujeres_rupturas_amorosas_ig](#)

BBC News Mundo. (2018, Junio 8). ¿Por qué es tan común consumir alcohol para enfrentar nuestros problemas? BBC News Mundo.

<https://www.bbc.com/mundo/noticias-44397931>

BBC News Mundo. (2024, Mayo 4). Qué le pasa a nuestro cuerpo cuando sufrimos por desamor, según la ciencia.

<https://www.bbc.com/mundo/articulos/crgy9e6el3>

[o](#)

Briceño Martínez. (s.f.). La importancia del manejo de las emociones para el ser humano. Exlege, 1, 1-10.

https://www.lasallebajio.edu.mx/revistas/exlege/pdf_1/exlege_01_art_03-irma_briseno.pdf

Casanova, A. B. (2024, Junio 4). Entendiendo los Estilos de Apego y su Impacto en las Relaciones de Pareja. Alysa Psicología.

<https://alysapsicologia.com/entendiendo-los-estilos-de-apego-y-su-impacto-en-las-relaciones-de-pareja/>

Celis, C. (2022). Consejos de una especialista para sobrevivir a un corazón roto o "tusa."

Radionacional.co.

<https://www.radionacional.co/actualidad/salud/consejos-para-sobrevivir-un-corazon-roto-o-tusa>

Cultura Genial. (s.f.) Romeo y Julieta - Shakespeare.

<https://www.culturagenial.com/es/romeo-y-julieta-shakespeare/>

DesignThinking. (2023, Abril 28). ¿Qué es Design Thinking? DesignThinking.es.

<https://designthinking.es/que-es-design-thinking/>

DIAONIA. (2023, 9 de enero). El impacto que tienen las emociones en la vida cotidiana. DIAONIA.

https://diaonia.com/el-impacto-que-tienen-las-emociones-en-la-vida-cotidiana/#google_vignette

Duelo de pareja – Nara. (2020, 11 febrero).

<https://narapsicologia.es/publicaciones/duelo-de-pareja/>

El Espejo Gótico. (2009, marzo). Cuando nos separamos (Lord Byron).

<https://elespejogotico.blogspot.com/2009/03/cuando-nos-separamos-lord-byron.html>

Esquinaseo, & Esquinaseo. (2024, Febrero 7). Acceso gratuito a ayuda psicológica: Encuentra apoyo emocional sin costo. aela.es.

<https://aela.es/psicologia/ayuda-psicologica-gratuita/>

Fec. (s. f.). Síndrome de Tako-Tsubo. Fundación Española del Corazón.

<https://fundaciondelcorazon.com/informacion-para-pacientes/enfermedades-cardiovasculares/sindrome-de-tako-tsubo.html>

GM, A. (2024, Febrero 13). Por qué duele tanto que nos "rompan el corazón": así lo explica la ciencia. National Geographic.

https://www.nationalgeographic.com.es/ciencia/por-que-duele-tanto-que-nos-rompan-corazon-asi-explica-ciencia_21512

Headspace for Organizations | Meditation & Mindfulness. (s.f.). Headspace for Organizations.

<https://organizations.headspace.com/headspace>

Higuera (2019). Para desestresarte, ¡arte!

<https://repositorio.unicolmayor.edu.co/handle/unicolmayor/98>

Illustration by Axel Kock, SCIENCE PHOTO LIBRARY.

(2024, Septiembre 11). Los mitos sobre el cortisol

https://www.nationalgeographic.es/ciencia/2024/03/cortisol-que-es-para-que-sirve-importancia#header_16607838_1

Instituto Caro y Cuervo. (2020). Diccionario de

colombianismos (2.^a ed.). Instituto Caro y Cuervo.

<https://colombianismos.caroycuervo.gov.co/>

Línea, T. P. en. (2024, Marzo 25). Heridas emocionales:

¿qué son y por qué son importantes? Terapify.

<https://www.terapify.com/blog/heridas-emocionales/>

Maciel, A. (2022, Diciembre 8). “Ya te dije adiós, ahora cómo te olvido”, un libro excepcional de Walter Riso. Los Angeles Times En Español.

<https://www.latimes.com/espanol/vida-y-estilo/articulo/2022-12-08/ya-te-dije-adios-ahora-como-te-olvido-un-libro-excepcional-de-walter-riso>

Mayo Clinic. (s.f.). Síndrome del corazón roto. Mayo Clinic

<https://www.mayoclinic.org/es/diseases-conditions/broken-heart-syndrome/symptoms->

[causes/syc-20354617](#)

Ministerio de Salud y Protección Social. (2013). Ley 1616 de 2013.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>

Mimenza, O. C. (2019, Marzo 20). Depresión por ruptura de pareja: qué es, síntomas, causas y qué hacer. Psicologiaymente.com.

<https://psicologiaymente.com/clinica/depresion-por-ruptura-de-pareja>

National Geographic. (s.f.). How the law soothed broken hearts in 19th century America.

<https://psyche.co/ideas/how-the-law-soothed-broken-hearts-in-19th-century-america>

Nielsen Norman Group. (2022, Junio 14). Qué es el Design Thinking y por qué debería importarme como diseñador UX.

<https://www.esdesignbarcelona.com/actualidad/disenio-web/que-es-design-thinking-y-por-que-deberia-importarme-como-disenador-ux>

Norman, D. A. (2013). The design of everyday things:

Revised and expanded edition. Basic Books.

Paba. (2021). La confianza en la experticia humana y artificial Un análisis comparativo de la confianza entre expertos humanos y sistemas expertos de inteligencia artificial desde una perspectiva filosófica, Universidad de los Andes). Repositorio Institucional de la Universidad de los Andes.
<https://repositorio.uniandes.edu.co/server/api/content/bitstreams/f04355e9-cc75-4e27-9818-412e31241a3c/content>

Personalización digital: conoce qué es y cómo impulsa tu marca. (s.f.).
<https://www.pragma.co/es/blog/personalizacion-digital-conoce-que-es-y-como-impulsa-tu-marca>

Psicología y Mente. (2020, Septiembre 22). Depresión por ruptura de pareja. Psicología y Mente.
<https://psicologiaymente.com/clinica/depresion-por-ruptura-de-pareja>

Marín, C. (2022, Noviembre 22). Las 5 heridas emocionales de la infancia que persisten en la edad adulta. Psicología y Mente.
<https://psicologiaymente.com/desarrollo/heridas>

[-emocionales-infancia](#)

Repositorio Institucional Séneca. (n.d.). Repositorio Institucional Séneca.

<https://repositorio.uniandes.edu.co/browse/author?value=Plotnicoff%20Vargas,%20Carla&authority=4813a5f4-5ef9-4952-a39c-1253cf366988>

Rull, Á. (2023, Septiembre 28). Las cinco fases de una ruptura amorosa. El Periódico.

<https://www.elperiodico.com/es/ser-feliz/20230928/fases-ruptura-amorosa-etapas-evg-92521793>

Semana. (2022, Agosto 18). Estas son las etapas de la tusa amorosa. Semana.com Últimas Noticias de Colombia Y El Mundo; Revista Semana.

<https://www.semana.com/vida-moderna/articulo/estas-son-las-etapas-de-la-tusa-amorosa/202229/>

Stefanini Group. (2020, Octubre 26). Metodologías de diseño UX.

<https://stefanini.com/es/tendencias/articulos/ets-de-diseno-ux>

Vargas Márquez, B. L., Inga Hanampa, L. A., & Maldonado

Portilla, M. G. (2021). Diseño de Experiencia de Usuario.

<https://www.redalyc.org/journal/6738/673870838001/673870838001.pdf>

Vladimir, S. R. (2023, Diciembre 1). Propuesta de App de apoyo para el despecho amoroso a partir del patrocinio de marcas. hdl:20.500.12010/33851.

<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/handle/20.500.12010/33851>

World History Encyclopedia. (s.f.). Amor cortés.

<https://www.worldhistory.org/trans/es/1-18065/amor-cortes/>

Anexos

Anexo A. Focus Group

https://youtu.be/KQJs_S3b1lc

Este anexo, es un video del focus group permite ver los momentos destacados de la sesión con los participantes y la experta.

Anexo B. Determinantes y Requerimientos

<https://drive.google.com/file/d/1WxPKImtwbPHQM9zozdQE-OgKq7IKFYOe/view?usp=sharing>

En este anexo, se puede evidenciar de manera detalla todos los determinantes y requerimientos del proyecto.

Anexo C. Formulario Primer Testeo

<https://form.typeform.com/to/IGHQpVGs>

Este anexo incluye el contenido de la encuesta realizada en la interfaz de Typeform, para determinar la viabilidad del cuestionario introductorio de la app.

Anexo D. Resultados del Primer Testeo

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1fsSHOwrec3QoTYpXYxpH2clKdV8kCy9_QH1ToNMQp50/edit?usp=sharing

Este anexo permite evidenciar las métricas de los

resultados del primer testeo que se realizó del proyecto.

Anexo E. Primer prototipo Tusabye

<https://www.figma.com/proto/Ngb9FWb1uVjRRoHB09YwLd/V1-Tusabye?node-id=12-9&p=f&t=dPiUYjB07AJ16ref-0&scaling=scale-down&content-scaling=fixed&page-id=0%3A1&starting-point-node-id=573%3A2394&show-prot-sidebar=1>

Este anexo, es un enlace a Figma del primer prototipo de Tusabye y el cual fue utilizado para el desarrollo del segundo testeo.

Anexo F. Estructura de Costes

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1x_Xk5njPKP6j90eYxXIFywDgs8UKDUiK/edit?usp=sharing&oid=105853770030648658663&rtpof=true&sd=true

Este anexo, es un archivo tipo Excel, que permite ver la estructura de costes de Tusabye de manera detallada.

Anexo G. Portafolio y CV – Camila Rodríguez

https://drive.google.com/drive/folders/15wjY-zu7np5q04-IPTnX3mvNow2mTX42?usp=drive_link

Este anexo, es una carpeta que incluye la hoja de vida y el portafolio de la estudiante Maria Camila Rodríguez

Benavides.

Anexo H. Portafolio y CV – Paula Flórez

https://drive.google.com/drive/folders/15wjY-zu7np5g04-IPTnX3mvNow2mTX42?usp=drive_link

Este anexo, es una carpeta que incluye la hoja de vida y el portafolio de la estudiante María Paula Flórez Galindo.