



DISEÑO DE EXPERIENCIA DE USUARIOS
ESTABLECIMIENTO DE ESCENARIOS
DE USO BASADOS EN LOS PERFILES
DE USUARIO

ESTABLECIMIENTO DE ESCENARIOS DE USO BASADOS EN LOS PERFILES DE USUARIO

Los escenarios de uso constituyen narrativas específicas que describen cómo diferentes personas interactúan con el producto en contextos reales, proporcionando una representación detallada de los flujos de interacción, las decisiones del usuario, y los factores contextuales que influyen en la experiencia. Estos escenarios trascienden las descripciones estáticas de características del usuario para explorar dinámicamente cómo estas características se manifiestan en situaciones específicas de uso, revelando oportunidades de diseño y potenciales puntos de fricción que podrían no ser evidentes en análisis más abstractos.

El desarrollo de escenarios efectivos requiere la consideración cuidadosa de variables contextuales como el entorno físico, las limitaciones de tiempo, el estado emocional del usuario, y las interrupciones típicas que caracterizan el uso real del producto. Estos escenarios deben ser suficientemente específicos para guiar decisiones de diseño concretas mientras mantienen una generalidad suficiente para ser aplicables a múltiples situaciones similares. Labrador y Márquez Moreno enfatizan que los escenarios más valiosos son aquellos que capturan situaciones de casos extremos o momentos de estrés del usuario, donde las limitaciones del diseño se vuelven más evidentes y las oportunidades de mejora más claras.

En el contexto de aplicaciones de entrega de medicamentos, un escenario podría describir cómo “Elena, madre trabajadora de 35 años, intenta renovar la prescripción de su hijo mientras está en una reunión de trabajo, utilizando su teléfono móvil con conectividad intermitente, necesitando completar el proceso rápidamente y sin errores porque el medicamento se agotará antes del próximo fin de semana”. Este escenario revela los requerimientos específicos de diseño relacionados con eficiencia, fiabilidad y optimización móvil, que podrían no ser evidentes en descripciones más generales de la funcionalidad.



La documentación de escenarios debe incluir suficiente detalle contextual para que los equipos de diseño puedan identificar requerimientos específicos de funcionalidad, desempeño y usabilidad. Esta documentación debe también considerar variaciones del escenario que reflejen diferentes condiciones de uso y diferentes características de usuarios dentro del mismo segmento.

Ejercicio práctico. Desarrolle tres escenarios de uso detallados para una aplicación de reservas de transporte público.

Paso 1. Seleccione tres personas diferentes (persona regular, turista ocasional, persona con movilidad reducida).

Paso 2. Para cada persona, identifique una situación específica de uso que presente desafíos únicos.

Paso 3. Describa el contexto completo (ubicación, tiempo, estado emocional, dispositivo usado, limitaciones específicas).

- Paso 4.** Narre paso a paso cómo la persona interactuaría con la aplicación en esa situación.
- Paso 5.** Identifique los requerimientos de diseño específicos, que emergen de cada escenario.
- **Resultado esperado.** Tres escenarios detallados que demuestren la comprensión de cómo las características del usuario se manifiestan en situaciones específicas de uso, proporcionando guía concreta para decisiones de diseño.