



1859

Universidad Nacional de Loja

***FACULTAD DE LA ENERGÍA, LAS INDUSTRIAS Y LOS RECURSOS
NATURALES NO RENOVABLES***

Carrera de Ingeniería en Sistemas/Computación

Desarrollo basado en plataformas

DOCENTE:

Ing. Coronel Romero Edison Leonardo

ESTUDIANTE:

Darwin Andrés Sarango Soto

CICLO: Quinto "A"

FECHA: 23/06/2025

Buenas prácticas UX

El diseño de la experiencia de usuario (UX) es un campo fundamental para el éxito de cualquier producto o servicio digital, centrándose en crear interacciones que sean fáciles, agradables e intuitivas para el usuario. Un diseño UX robusto atrae y retiene clientes, genera confianza, ahorra tiempo y dinero, impulsa la adopción y reduce la rotación. Por el contrario, una mala UX puede llevar a la frustración, confusión, abandono del producto y críticas negativas.

A continuación, se presenta una investigación sobre las buenas prácticas de UX, abarcando principios generales, prácticas específicas, la importancia de la investigación y las métricas, y las tendencias futuras.

Principios Fundamentales del Diseño UX

Un diseño UX excelente se basa en varios principios clave:

Enfoque Centrado en el Usuario El usuario debe ser el centro de todo el proceso de diseño y optimización. Esto implica comprender sus necesidades, problemas y comportamientos. El diseño centrado en el usuario busca resolver problemas reales y satisfacer las necesidades específicas de las personas que interactúan con un producto o servicio.

Equilibrio entre Estética y Funcionalidad Un producto debe ser visualmente atractivo y funcionar bien. Aunque la estética es importante, la funcionalidad debe prevalecer ligeramente, ya que un producto bonito, pero poco práctico afecta negativamente la experiencia del usuario.

Enfoque Proactivo y Optimización Continua Es crucial adoptar un enfoque proactivo para anticipar y evitar errores de diseño antes de que causen frustración. El diseño UX es un proceso iterativo que busca la mejora y optimización constantes.

Prácticas Específicas para una UX Óptima

Las fuentes identifican varios errores comunes de UX y sus soluciones, que se pueden entender como buenas prácticas:

Claridad y Simplicidad Evitar abrumar a los usuarios con demasiada información o elementos visuales. Un diseño sencillo y diáfano, con textos ordenados y claros, mejora la comprensión y la experiencia. Se recomienda empezar con lo esencial y considerar la cantidad de contenido que se comparte a la vez. Los textos deben ser accesibles para cualquier tipo de usuario y no contar con una especialización que dificulte su comprensión.

Visibilidad del Estado del Sistema Mantener al usuario informado sobre lo que sucede en todo momento a través de indicadores claros y legibles que sirvan de *feedback*.

Control y Libertad del Usuario Permitir que el usuario tenga control sobre el sistema, como cambiar opciones y preferencias, mejora su experiencia.

Coherencia y Estándares Mantener un diseño uniforme en todas las páginas, utilizando colores, lenguaje e imágenes consistentes. Utilizar un lenguaje familiar y un orden natural que se corresponda con el mundo real del usuario.

Prevención y Recuperación de Errores Minimizar la aparición de errores y, cuando ocurran, proporcionar mensajes claros, precisos e instrucciones para su solución.

Atención a Estados Intermedios y Vacíos Considerar la experiencia completa del usuario, incluyendo los momentos entre acciones principales y los escenarios de error, para asegurar una alta tolerancia a fallos.

Redacción UX Integral La redacción (UX Writing) debe ser una parte esencial del proceso de diseño, no un añadido posterior. Debe informar, guiar y generar confianza. Los escritos más importantes deben colocarse en áreas de alta visibilidad.

Diseño Responsivo y Accesible Diseñar pensando en todos los dispositivos (escritorio, móvil, tableta). Además, el diseño debe ser accesible para todos los usuarios, incluyendo aquellos con discapacidades visuales, auditivas o cognitivas, adaptándose a normas de accesibilidad y ofreciendo opciones de personalización. El diseño inclusivo busca soluciones que funcionen para la mayor cantidad de personas posible, considerando la diversidad humana (limitaciones temporales, barreras culturales, discapacidades cognitivas) desde el inicio del proceso. Esto implica el uso de tecnologías habilitadoras como subtítulos automáticos y controles por voz.

Etiquetado de Iconos Asegurarse de que los iconos estén etiquetados para evitar confusión y mejorar la inclusividad, ya que sus significados pueden variar o ser poco claros.

Verificación de Enlaces y Botones Garantizar que los enlaces y botones lleven exactamente a

donde prometen para no confundir o decepcionar al usuario.

Uso de Pop-ups Si se utilizan, deben ser pocos, bien diseñados, fáciles de cerrar y colocados adecuadamente para no interrumpir la experiencia del usuario.

Buenas Prácticas Específicas para E-commerce

Imágenes de Alta Calidad Ofrecer imágenes grandes y de alta resolución, con opciones de zoom, vistas 360° o videos para una comprensión completa del producto.

Fichas de Producto Completas Crear descripciones detalladas y atractivas, clasificadas en bloques (beneficios, materiales, medidas, envío, etc.).

Simplificación del Proceso de Pago Reducir los pasos y distracciones, ofreciendo opciones como iniciar sesión con cuentas existentes y presentando solo lo esencial para finalizar la transacción rápidamente.

Compra como Invitado Permitir a los usuarios realizar compras sin la necesidad de crear una cuenta, ofreciendo el registro al finalizar la compra.

Servicio al Cliente Claro Proporcionar ayudas al usuario de forma ordenada, como preguntas frecuentes, para resolver dudas rápidamente.

Comentarios de Usuarios Mostrar reseñas y comentarios de otros usuarios, incluyendo información relevante sobre el reseñador y un resumen global de las opiniones.

Uso Visible de Cupones y Descuentos Permitir el uso de cupones lo antes posible en el proceso de compra, idealmente en el carrito, o mostrar el precio final reducido directamente.

Listas de Deseos Implementar listas de deseos para que los usuarios guarden productos para futuras compras, ahorrándoles tiempo.

Personalización Ofrecer sugerencias y recomendaciones de productos basadas en el comportamiento pasado de los usuarios.

Filtros de Búsqueda Proporcionar filtros claros y comprensibles para reducir los resultados y facilitar la búsqueda de productos por características comunes.

La Importancia de la Investigación y las Métricas UX

La investigación de usuarios es fundamental para comprender sus necesidades y comportamientos. Se deben utilizar herramientas y metodologías para recopilar feedback y medir la eficacia del diseño:

Recopilación de Feedback Recopilar activamente los comentarios de los usuarios a lo largo del ciclo de vida del producto, utilizando encuestas UX y widgets de feedback para entender sus opiniones y puntos de dolor. Hotjar ofrece herramientas para esto, como grabaciones de sesión y mapas de calor, que permiten ver cómo interactúan los usuarios en tiempo real.

Métricas de Experiencia de Usuario (UX Metrics) Estas métricas miden, comparan y hacen seguimiento de la experiencia del usuario en un sitio web o aplicación. Se dividen en:

Métricas Cuantitativas del Comportamiento: Se enfocan en cómo los usuarios interactúan (ej. tasa de abandono, retención, éxito en tareas).

Métricas Cualitativas de Actitud: Se enfocan en cómo se sienten los usuarios, basándose en sus comentarios (ej. fidelidad, satisfacción, usabilidad, credibilidad).

Ejemplos de Métricas Clave:

Puntuación de Satisfacción del Cliente (CSAT): Mide la felicidad del cliente con un producto o función específica. Es importante elegir el momento adecuado para realizarla, como después de momentos clave del ciclo de vida del cliente o de atención al cliente.

Puntuación del Esfuerzo del Cliente (CES): Mide la dificultad que encuentra el cliente para lograr un objetivo en el producto. Se mide con una pregunta sobre la facilidad de uso en una escala del 1 al 10.

Net Promoter Score® (NPS): Predice el crecimiento del negocio al medir la probabilidad de que los clientes recomienden el producto.

Pregunta de Fácil Respuesta (SEQ): Evalúa el nivel de dificultad al completar una tarea específica en una escala de siete puntos. No reemplaza la tasa de conversión, pero puede estimar las tasas de finalización.

Tiempo Dedicado a la Tarea: Mide la eficiencia o productividad de un cliente al usar el producto. Un tiempo excesivo puede indicar problemas de usabilidad. Las grabaciones de sesión pueden proporcionar contexto al tiempo dedicado a la tarea.

Uniando Datos Cualitativos y Cuantitativos La combinación de ambos tipos de datos permite comprender *qué* hacen los usuarios y *por qué* lo hacen, lo que es esencial para mejorar el producto.

Tendencias Futuras en Diseño UX (2025)

El diseño UX continúa evolucionando, y algunas tendencias clave para el futuro incluyen:

Diseño Inclusivo como Estándar Más allá de la accesibilidad física, busca crear soluciones que funcionen para la mayor cantidad de personas posible, considerando la diversidad humana (limitaciones temporales, barreras culturales, discapacidades cognitivas) desde el inicio del proceso. Esto implica el uso de tecnologías habilitadoras como subtítulos automáticos y controles por voz. Además de la accesibilidad física, aborda las necesidades emocionales y psicológicas, evitando prejuicios, adaptando el contenido culturalmente y usando un lenguaje empático.

Experiencias Inmersivas (AR y VR) La realidad aumentada (AR) y virtual (VR) están transformando la interacción, especialmente en el comercio electrónico y la educación, permitiendo probar productos virtualmente o explorar entornos simulados.

Interfaces Conversacionales más Humanas Los asistentes virtuales y chatbots se vuelven más empáticos y adaptativos, capaces de interpretar emociones y adaptar su tono. El desafío es generar confianza para el intercambio de información personal.

Auge de las Microinteracciones Pequeños detalles visuales y sonoros que confirman acciones ofrecen *feedback* y mantienen al usuario comprometido, elevando la experiencia a través de la sutileza e inteligencia.

Sostenibilidad Digital Diseñar productos digitales que minimicen el impacto ambiental, optimizando el consumo de energía (ej. modos oscuros, diseños minimalistas) y la carga de recursos.

Personalización Hiperavanzada Las interfaces anticiparán las necesidades del usuario basándose en patrones de uso, ofreciendo recomendaciones predictivas, diseños adaptativos y notificaciones inteligentes. Esto requiere un equilibrio con la privacidad del usuario.

Relación entre Diseño UX y Diseño de Servicios

El Diseño de Experiencia de Usuario (UX) y el Diseño de Servicios están estrechamente relacionados, con una superposición significativa.

Diseño UX se enfoca en lo que el usuario final encuentra y experimenta con un producto o interfaz digital. Es un término amplio que incluye el Diseño de Interfaz de Usuario (UI) y el Diseño de Producto.

Diseño de Servicios se encarga de diseñar sistemas completos e interconectados que respaldan la experiencia general del cliente con todo un negocio. A menudo incluye componentes físicos, como en bancos o aerolíneas. Se centra en cómo se crea internamente esa experiencia de usuario.

Un diseñador de servicios a menudo se involucra en la gestión organizacional para alinear diferentes departamentos (personal, instalaciones, TI, laboratorio) hacia un objetivo común, asegurando que todos los puntos de contacto del servicio funcionen de manera cohesiva. Se podría decir que el diseño de servicios opera a una "altura" mayor, abarcando un contexto más amplio que la UX de un solo producto digital. Ambos campos buscan mejorar los resultados del negocio aumentando la satisfacción del usuario/cliente, aunque difieren en el contexto y los artefactos en los que trabajan. Cambiar de UX/UI a diseño de servicios implica estar dispuesto a involucrarse en la gestión organizacional y reuniones de alineación.

En conclusión, la investigación de buenas prácticas de UX revela un enfoque centrado en el usuario, que busca la funcionalidad, la claridad y la accesibilidad, apoyado por una constante recopilación de feedback y medición de métricas, y que se adapta a las nuevas tecnologías y necesidades inclusivas. La aplicación de estos principios es vital para el éxito en el entorno digital actual.

Referencias:

- [1] Hotjar, "10 errores comunes de diseño UX y cómo solucionarlos," *Hotjar*, Nov. 28, 2023. [En línea]. Disponible: Sitio web de Hotjar.
- [2] Hotjar, "Métricas de UX: por qué se necesitan tanto datos cualitativos como cuantitativos para tener éxito," *Hotjar*, Nov. 28, 2023. [En línea]. Disponible: Sitio web de Hotjar.
- [3] S. Martín, "Buenas prácticas UX para e-Commerce," *Blog de hiberus*, Jun. 28, 2019. [En línea]. Disponible: Blog de hiberus.
- [4] M. A. Carballo-Huerta y G. A. González-Ramírez, "El diseño centrado en el usuario: Estrategia para la actualización docente," *Revista Legado de Arquitectura y Diseño*, vol. 18, n.º 34, 2023. [En línea]. Disponible: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477975707014>.
- [5] KSchool, "Los 10 principios de usabilidad para diseño de interfaces de usuario," *KSchool*, Ene. 23, 2025. [En línea]. Disponible: Sitio web de KSchool.
- [6] KSchool, "Principios básicos de UX: Mejores prácticas para mejorar la usabilidad de cualquier producto digital," *KSchool*, Dic. 19, 2024. [En línea]. Disponible: Sitio web de KSchool.
- [7] J. Sánchez, "Psicología del usuario en el Diseño UX/UI," *CODE SPACE*, Jul. 14, 2023. [En línea]. Disponible: Blog de CODE SPACE.
- [8] Redacción Aguayo, "Tendencias de Diseño UX para el Año 2025," *Aguayo*, [s.f.]. [En línea]. Disponible: Blog de Aguayo.
- [9] Redacción Aguayo, "¿Qué Es El Diseño Inclusivo Y Cómo Implementarlo?," *Aguayo*, [s.f.]. [En línea]. Disponible: Blog de Aguayo.
- [10] ilzerp et al., "¿Están relacionados el diseño UX y el diseño de servicios?," *r/UXDesign (Reddit)*, [s.f.]. [En línea]. Disponible: Reddit.