

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



*Carrera Computación*

**DESARROLLO EN PLATAFORMAS**

**ALUMNO/A**

Estefania Carolina Torres Balcazar

**DOCENTE**

Ing. Edison Coronel

**TEMA:**

Investigación de Buenas Prácticas UX

**Loja – Ecuador**

**2025**

## **Documento de Briefing: Diseño UX - Temas Clave y Mejores Prácticas**

### **1. Definición y Alcance de la Experiencia de Usuario (UX)**

La Experiencia de Usuario (UX) se refiere a todos los aspectos de la interacción de un usuario final con una empresa, sus servicios y productos. Fue definida originalmente por el científico cognitivo Don Norman. Una buena UX proporciona una experiencia agradable, positiva y eficiente, facilitando que el usuario logre sus objetivos con el mínimo esfuerzo y sin fricciones. No se limita solo a productos digitales como sitios web o aplicaciones, sino que puede aplicarse a cualquier interacción en la vida, como una máquina de café o una visita al supermercado.

### **2. Diferencia entre UX y UI (Interfaz de Usuario) Es crucial distinguir entre UX y UI, aunque están interconectados.**

- **UX (Experiencia de Usuario)** se enfoca en la percepción general del usuario al interactuar con el entorno visual de un producto o servicio. Se trata de identificar y resolver los problemas del usuario, centrándose en cómo se siente el usuario, qué experimenta y la facilidad para realizar las tareas deseadas. El diseño UX suele ser la primera fase en el desarrollo del producto, trazando los esquemas básicos del viaje del usuario.
- **UI (Interfaz de Usuario)** se refiere a la parte visual y estética del sitio web o aplicación. Es un término estrictamente digital que considera la apariencia, la sensación y la interactividad del producto. Un diseñador UI se encarga de los elementos visuales e interactivos como iconos, botones, tipografía, esquemas de color, espaciado, imágenes, efectos de sonido y movimiento, asegurando que el diseño sea intuitivo, coherente con la marca y adaptable a diferentes tamaños de pantalla y dispositivos.

Mientras que una buena UI puede atraer, una UX efectiva retiene y convierte. El diseño UI es creativo, visual e innovador, mientras que el UX se basa más en análisis, optimización, organización y estructura de datos. Ambos se complementan y son necesarios para cualquier proyecto digital.

### **3. La Importancia de un Excelente Diseño UX Un diseño UX robusto es vital para el éxito de cualquier negocio online. Beneficios de una gran UX:**

- Genera confianza y credibilidad.
- Ahorra tiempo y dinero.

- Convierte a nuevos usuarios.
- Impulsa la adopción.
- Aumenta la fidelidad y retención de los clientes.
- Reduce la rotación.
- Mejora el posicionamiento SEO.
- Aumenta la satisfacción del cliente y la predisposición a recomendar el producto.
- Puede aumentar la tasa de conversión hasta en un 400%, según un estudio de Forrester Research.

Sin un diseño UX adecuado, los usuarios pueden experimentar frustración, confusión o una experiencia negativa, lo que puede llevar a cancelaciones de suscripciones, abandono del producto y críticas negativas.

#### 4. Principios Clave y Buenas Prácticas en el Diseño UX

Un diseño UX ganador se enfoca en eliminar la fricción de la experiencia del usuario.

- **Diseño Centrado en el Usuario (DCU):** Pone a los usuarios en el centro de todo el proceso de diseño y optimización del producto, involucrándolos desde la investigación inicial hasta las pruebas finales. Se trata de comprender sus necesidades y puntos de dolor para ofrecer una solución perfecta.
- **Usabilidad:** Los productos deben ser fáciles de usar y entender, intuitivos, consistentes y accesibles.
- **Accesibilidad:** El diseño debe ser usable por personas con diversas capacidades y limitaciones (visuales, auditivas, motoras, cognitivas).
- **Consistencia y Estándares:** Mantener la uniformidad en colores, tipografía, iconografía y patrones de interacción en todo el producto o sitio. Los usuarios tienen expectativas preestablecidas de cómo funcionan los productos digitales.
- **Simplicidad y Minimalismo:** Evitar la sobrecarga de información y elementos visuales redundantes para reducir la carga cognitiva y permitir que los usuarios se enfoquen en lo importante.
- **Equilibrio entre Estética y Funcionalidad:** El producto debe ser visualmente atractivo y funcionar bien, priorizando ligeramente la funcionalidad sobre la estética.

- **Navegación Clara:** Utilizar herramientas como mapas del sitio y encabezados adhesivos para categorizar el contenido y guiar al usuario de forma sistemática y fácil.
- **Textos Claros y Concisos (UX Writing):** El contenido de UX es esencial y debe ser directo, comprensible y accesible, evitando jergas y ambigüedades. Debe colocarse en áreas de alta visibilidad.
- **Microinteracciones:** Pequeñas animaciones o cambios en la interfaz que proporcionan retroalimentación, mejoran el engagement y guían al usuario.
- **Estados "Intermedios" y Vacíos:** Considerar la experiencia completa del usuario, incluyendo los escenarios inesperados, mensajes de error y estados sin contenido.
- **Diseño Adaptativo (Responsive):** Asegurar que el diseño funcione y se vea correctamente en todos los dispositivos (móvil, escritorio, tableta), ya que el tráfico móvil es predominante.
- **Ponerse en el lugar de los usuarios:** Comprender en profundidad a los usuarios y tenerlos en mente durante todo el proceso.

## 5. Errores Comunes de Diseño UX y Cómo Solucionarlos (según Hotjar)

- **Desequilibrio entre Estética y Funcionalidad:** Priorizar la belleza sobre la utilidad.  
Solución: Priorizar la funcionalidad. Asegurar que los usuarios puedan realizar sus tareas de la forma más fluida posible. Usar grabaciones de sesión para detectar problemas.
- **Ignorar las Necesidades y Opiniones de los Usuarios:** Asumir que se sabe más que el usuario o que se es un usuario.  
Solución: Poner al usuario en el centro. Recopilar feedback continuamente mediante encuestas y widgets de feedback para optimizar el producto.
- **Bombardear a los Usuarios con Ventanas Emergentes:** Mostrar demasiadas ventanas emergentes o mal diseñadas que interrumpen la experiencia.  
Solución: Limitar a una por página, que no ocupe toda la pantalla y sea fácil de cerrar. Pedir feedback sobre ellas.
- **Pasar por Alto los Estados "Intermedios":** No considerar la experiencia completa del usuario, incluyendo errores o fases de carga.

Solución: Diseñar para todos los estados, no solo los ideales, e incorporar tolerancia a fallos.

- **Seguir Todas las Tendencias de Diseño:** Adoptar tendencias sin evaluar su impacto real en la usabilidad y experiencia del usuario.

Solución: Evaluar siempre cómo una tendencia afectará la navegación, estética y legibilidad para el usuario.

- **Tratar la Redacción de UX como Algo Secundario:** Añadir el contenido UX al final del proceso.

Solución: Diseñar teniendo en cuenta la ubicación del contenido UX desde el principio y proporcionar capturas de pantalla/wireframes a los redactores. Asegurar que la redacción siga principios de jerarquía visual.

- **Abrumar a los Usuarios con Demasiada Información:** Sobrecargar la primera página o pantalla con datos.

Solución: Empezar por lo esencial y limitar la cantidad de contenido compartido a la vez. El producto debe ser intuitivo.

- **Incluir Elementos de Diseño que no Responden:** Diseñar solo para un tipo de dispositivo (ej. solo móvil) y descuidar otros.

Solución: Diseñar de forma responsiva para diferentes tamaños de pantalla y probar los elementos en varios dispositivos.

- **Olvidarse de Etiquetar los Iconos:** Dejar iconos sin texto explicativo, lo que puede causar confusión.

Solución: Asegurarse de que los iconos estén etiquetados, ya que palabras e imágenes juntas son más potentes.

- **Confundir a los Usuarios con Enlaces y Botones:** Que un botón o enlace no lleve al destino prometido.

- Solución: Verificar meticulosamente que los enlaces y botones cumplan exactamente lo que prometen. Observar clics de rabia o abandonos inmediatos.

## 5. Investigación UX (UX Research)

La investigación es fundamental para no diseñar a ciegas y entender las necesidades del usuario.

- Paso 01: Definir las respuestas necesarias: Qué funcionalidad se usa, cómo el usuario realiza una acción, cómo navega, y por qué se necesitan esas respuestas.
- Paso 02: Investigar los datos existentes: Usar informes de Google Analytics, opiniones en tiendas de aplicaciones, y comentarios de empleados.

- Paso 03: Definir métodos de investigación: Diferenciar entre cuantitativos (medibles, objetivos) y cualitativos (opiniones personales, detalles).

### **Métodos de Investigación UX:**

- **Entrevistas:** Cualitativas, permiten conocer al usuario personalmente (5-6 entrevistas son suficientes para empezar). Se recomiendan preguntas abiertas para entender escenarios, objetivos y motivaciones.
- **Investigación de Campo / Test de Guerrilla:** Observar al usuario en su entorno real. El "test de guerrilla" implica pedir a personas al azar que realicen tareas con la aplicación; 5 personas pueden revelar problemas graves de usabilidad.
- **Diarios:** Pedir a los usuarios que registren su experiencia durante un tiempo para entender el "customer journey" y la toma de decisiones.
- **Investigación Online:** Búsquedas en Google, foros, Reddit, redes sociales, encuestas web para identificar problemas y preferencias. Ofrece una orientación rápida.
- **Test de Usabilidad:** Evaluar un prototipo o boceto con participantes del público objetivo. Se graban interacciones y comentarios para identificar bloqueos y comprensión.
- **Test de los Cinco Segundos:** Mostrar un diseño por 5-10 segundos y luego hacer preguntas para evaluar la primera impresión y comprensión.
- **Card Sorting:** Ayuda a crear estructuras de navegación y arquitectura de la información, pidiendo a los usuarios que organicen tarjetas con funcionalidades o contenidos en grupos. Puede ser abierto (el usuario crea los grupos) o cerrado (valida grupos predefinidos).
- **Pruebas A/B:** Comparar dos versiones de una página para ver cuál genera mejores resultados de conversión, optimizando diseño, navegación y CTAs.

### **6. Empatía en el Diseño UX**

La empatía es la "herramienta fundamental de un diseñador" para solucionar problemas, ya que permite conocer el problema real y a quién afecta. Un diseñador UX debe poner las necesidades y emociones de los usuarios por encima de las suyas.

- **Escuchar más y hablar menos:** Practicar la escucha empática sin prejuicios para obtener insights valiosos.
- **Observar sin interferir:** Entender el comportamiento de los usuarios, incluso cuando contradicen lo que dicen.

- **Dejar el ego de lado y mantener la mente abierta:** Priorizar las necesidades del usuario y preguntar cómo mejorarían la solución.
- **Pedir feedback:** Considerarlo un regalo y una oportunidad para mejorar. Saber dar feedback constructivo (ej. "feedback sandwich").

## 7. Impacto de UX en la Tasa de Conversión

El diseño UX afecta directamente cómo los usuarios perciben y usan un sitio o aplicación. Una UX intuitiva aumenta la probabilidad de que los usuarios completen acciones clave como compras o registros.

- **Velocidad de Carga:** Un retraso de un segundo puede reducir la conversión en un 7%.
- **Navegación Intuitiva:** La claridad y facilidad de la navegación evita la frustración y el abandono.
- **Diseño Adaptativo (Responsive):** Crucial para convertir usuarios móviles, que representan más del 50% de las transacciones de comercio electrónico.
- **Diseño Visual Atractivo:** Capta la atención y guía al usuario hacia acciones específicas.
- **Accesibilidad:** Amplía la audiencia potencial, impactando directamente en la conversión.
- **Jerarquía Visual:** Organiza elementos para guiar la atención del usuario a lo más importante, mejorando la navegación y la toma de decisiones.
- **Llamadas a la Acción (CTA) Bien Diseñadas:** Deben ser visualmente destacadas, claras y persuasivas en su ubicación, color, texto y tamaño.

## 8. Tendencias Actuales y Futuras en Diseño UX (Hacia 2025)

El diseño UX está evolucionando para ser más inclusivo, inmersivo, conversacional, sostenible y personalizado.

- **Diseño Inclusivo como Estándar:** No es una opción, sino una parte integral del proceso. Implica interacción adaptable, soporte multiplataforma, simplicidad, claridad, y validación con usuarios diversos. Va más allá de la accesibilidad física, incluyendo la inclusión emocional (diseño sin prejuicios, contenido culturalmente relevante, lenguaje empático).

- **Experiencias Inmersivas (AR/VR):** Realidad Aumentada y Realidad Virtual están transformando el comercio electrónico (probar productos virtualmente, tiendas personalizadas) y la educación/trabajo remoto (aulas y oficinas virtuales). El desafío es crear interfaces intuitivas sin sobrecargar al usuario.
- **Interfaces Conversacionales más Humanas:** Asistentes virtuales y chatbots que interpretan emociones, adaptan tono y estilo, y reducen la fricción al guiar al usuario. Requiere entender la psicología del usuario y asegurar la confianza en el manejo de datos.
- **Microinteracciones:** Detalles sutiles pero inteligentes que mejoran la experiencia, como animaciones responsivas, retroalimentación sonora y microinteracciones predictivas.
- **Sostenibilidad Digital:** Diseñar productos que respeten el medio ambiente. Implica interfaces eficientes, diseño minimalista y modos de ahorro de energía. Es una ventaja competitiva.
- **Personalización Hiperavanzada:** Uso de datos e IA para anticipar necesidades del usuario, ofreciendo recomendaciones predictivas, diseños adaptativos y notificaciones inteligentes. El reto es equilibrar personalización con privacidad y transparencia.

## 9. Aspectos Legales y de Privacidad en el Diseño Digital

La implementación de soluciones digitales debe considerar regulaciones de privacidad de datos como el RGPD.

- **Uso de Cookies:** Se deben utilizar solo con el consentimiento previo del usuario, informándole claramente sobre su uso y permitiéndole gestionar sus preferencias (funcionales, de preferencias, estadísticas, marketing).
- **Tratamiento de Datos Personales:** Las entidades (universidades, empresas) son responsables del tratamiento de los datos. Se deben especificar las finalidades (comunicaciones comerciales, perfiles, cumplimiento legal), la tipología de datos (identificativos, personales, académicos, económicos), la base de legitimación (consentimiento, obligación legal, interés legítimo), los destinatarios y el tiempo de conservación.



- **Derechos del Usuario:** Los usuarios tienen derecho a acceder, rectificar, suprimir, limitar el tratamiento, oponerse y portar sus datos personales. Se deben facilitar canales claros para ejercer estos derechos.

En síntesis, un diseño UX exitoso va más allá de lo estético, requiriendo una comprensión profunda del usuario a través de la investigación continua y empática, la aplicación de principios de usabilidad y accesibilidad, y la adaptación a las tendencias tecnológicas, todo dentro de un marco legal de protección de datos.

## Fuentes

- Aguayo, Redacción. (2025). Tendencias de Diseño UX para el Año 2025. Aguayo.
- Busquets, C. (n.d.). 8 métodos básicos de UX Research (y cómo aplicarlos). uiFromMars.
- Caballero, L. (2024, Diciembre 10). La empatía y el diseño UX. Yellow Brain.
- Hotjar. (2023, Noviembre 28). 10 errores comunes de diseño UX y cómo solucionarlos. Hotjar.
- Lucid Software. (2025). Buenas prácticas para un diseño de UX ganador. Lucid Software.
- Maestría en Diseño UX: Principios y Prácticas. (n.d.). [Documento de briefing proporcionado].
- Montá, L. (2024, Agosto 14). Introducción a la experiencia de usuario: fundamentos y mejores prácticas. MTP.
- Several.pro. (n.d.). Cómo el diseño UX impacta en la tasa de conversión. Several.pro.
- Serafinelli, S. (2022, Julio 18). Los 10 principios heurísticos de Nielsen explicados con ejemplos. TeaCup Lab.
- Universidad Europea. (2024, Febrero 27). ¿Cuál es la diferencia entre UX y UI?. Blog CC - Creative Campus - Universidad Europea.