

# Diseño de la Interacción Humano-Computadora



**UNIVERSIDAD LATINA  
DE COSTA RICA**

POWERED BY **Arizona State University**



**Ing. Alonso Hernández Gómez, MGP, PMP.**  
**Correo/Teams: [alonso.hernandez1@ulatina.net](mailto:alonso.hernandez1@ulatina.net)**  
**Celular: 87303030**



UNIVERSIDAD LATINA  
DE COSTA RICA

POWERED BY **Arizona State University**

# BIENVENIDOS

# User Experience



Es el proceso de diseño que se utiliza para generar soluciones (digitales, físicas o de servicios) enfocándose en las necesidades y la experiencia del usuario. Este proceso cubre la empatización, ideación, desarrollo de la solución y evaluación posterior.

# Como nace el UX ?



## **4000 AC:**

Feng Shui y la  
importancia del  
espacio

## **500 AC:**

Antiguos griegos y la  
ergonomía

## **Principios de 1900s:**

Frederick Winslow  
Taylor y la búsqueda de  
la eficiencia en un  
lugar de trabajo

## **1940s:**

Toyota y el valor d  
aporte humano

# Como nace el UX ?



**1955:**

Henry Dreyfuss y el  
arte de diseñar para  
la gente



**1966:**

Walt Disney — el  
primer UX designer?



**1970s:**

La era de Xerox,  
Apple y PC



**1995:**

Donald Norm le  
da un nombre al  
diseño

# Como nace el UX ?

---

**2018-presente:**  
Haciendo historia

CX

≠

UX

≠

UI

## **CUSTOMER EXPERIENCE**

Involucra todo aquello que se conecta con un cliente; incluyendo branding, mercadeo, servicios y productos

## **USER EXPERIENCE**

Proceso que los diseñadores utilizan para crear productos enfocados en las necesidades del usuario

## **USER INTERFACE**

Punto con el cual el usuario interactúa directamente. Esto involucra el estilo y elementos que el usuario percibe al utilizar un producto.

# Relación de los conceptos





# UX

Generar una **solución basándose en las necesidades un usuario final**, para asegurar el valor de la misma

Escuchar - Empatizar - Mediar



# Escuchar

Recordar que **no lo sabemos todo**, y no dejarnos llevar por las suposiciones que tenemos. Nosotros vamos a ser la voz del **usuario** por ende tenemos que dejar que este **nos exprese abiertamente y sin miedo a ser juzgado**, su opinión.

# Ejemplos

Please Enter Your Phone Number:

216 ▼ 410 ▼ 0000 ▼

Next

- 0000 ▲
- 0001
- 0002
- 0003
- 0004
- 0005
- 0006
- 0007
- 0008
- 0009
- 0010
- 0011
- 0012
- 0013
- 0014
- 0015
- 0016
- 0017
- 0018
- 0019 ▼



# Ejemplos



# Empatizar

Nuestro trabajo no es capacitar al usuario para que aprenda nuevos comportamientos, tenemos que **empatizar y entender porque el usuario está comportándose de cierta manera.**



# El usuario no se equivoca

No importa si al interactuar con un usuario parece que no conocemos el tema o quedamos como “extraviados” lo importante es **entender lo que éste nos está diciendo y poder compararlo con lo que ya sabemos de un tema.**

Regañar o corregir al usuario es un claro que.... **“No-no”**







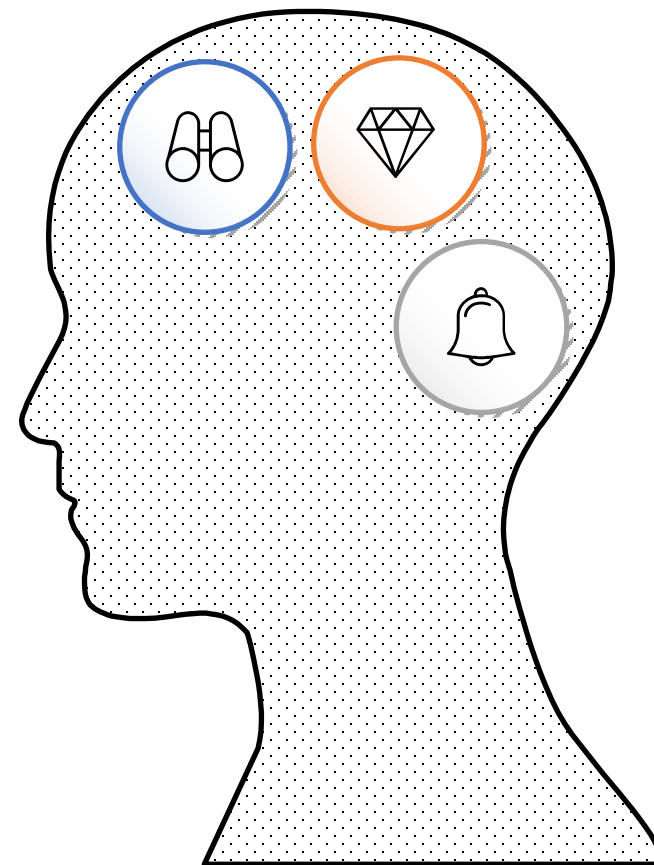




# Mediar

Recordemos que somos la voz del usuario y por ende nuestro trabajo es velar porque la solución se acople en la medida de lo posible a las necesidades del mismo.

Tenemos que **saber venderle las necesidades del usuario a una persona a la cual lo que le interesa son los números.**



# ¿UX = Utopía?

El **UX** es una disciplina basada en ideales. Un 99% de las ocasiones el UX perfecto no se puede realizar y se van a encontrar blockers que impiden que ustedes puedan realizar lo correcto.

# JUZGAR UN DISEÑO AJENO ES ENGAÑOSO

**Por que no estamos viendo el  
panorama completo**

# Ejemplo



**Rafa Cascante** ▸ **DISEÑADORES GRÁFICOS DE COSTA RICA**  
June 24 · 🌐

Cuando el instalador no es muy ágil

😂😂😂 27 63 Comments

👍 Like 💬 Comment

[View 18 more comments](#)

**Eric Porras** Edgar Aguilar Lo más feo es que intentan hacer polémica donde nunca existió hasta el mismo sabiendo que estaba bien, al final que se gana haciendo eso...? Que clase de principios puede tener una persona de estás, y pienso ni lo puso en modo para vacilar. Hasta deberían de sacarlo del grupo. 🙄✍️ 4

Like · Reply · 4w · Edited

**Alejandro MV** Que cagada 4

Like · Reply · 4w

**Rafa Cascante** De nuevo damas y

Write a comment... 📷 📹 📺 📱

funerale

*Sida*®

Crematorio



# Panorama completo ...



# ¿Existe un proceso de diseño UX?

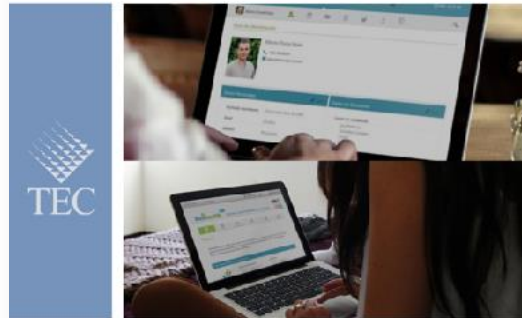
No, existen un montón



## Metodología para el análisis y diseño de aplicaciones (usability cookbook)

Ph.D. Franklin Hernández-Castro,  
Instituto Tecnológico de Costa Rica  
franhernandez@itcr.ac.cr

1era edición: noviembre 2014  
2da edición: octubre 2016



como citar este trabajo:

Hernández-Castro, F. (2016). Metodología para el análisis y diseño de aplicaciones (usability cookbook). Escuela de Diseño Industrial, Instituto Tecnológico de Costa Rica, Cartago, Costa Rica, Tomado de xxxx en fecha xxxx

Procesos con un enfoque:

**Académico**

Obtenido de:

<http://www.skizata.com/>

# Comercial



Procesos con un enfoque:

**Comercial**

Obtenido de:

<https://latam.creativedrive.com/es/inicio/>

# Investigativo



Procesos con un enfoque:

**Investigativo**

Obtenido de:

<http://www.advisiondevelopment.com/>

# Interdisciplinario

The logo for Banco Promerica, featuring the text "Banco Promerica" in a white serif font, followed by a stylized green and white star icon, all set against a dark green rectangular background.

Procesos con un enfoque:

**Interdisciplinario**

Obtenido de:

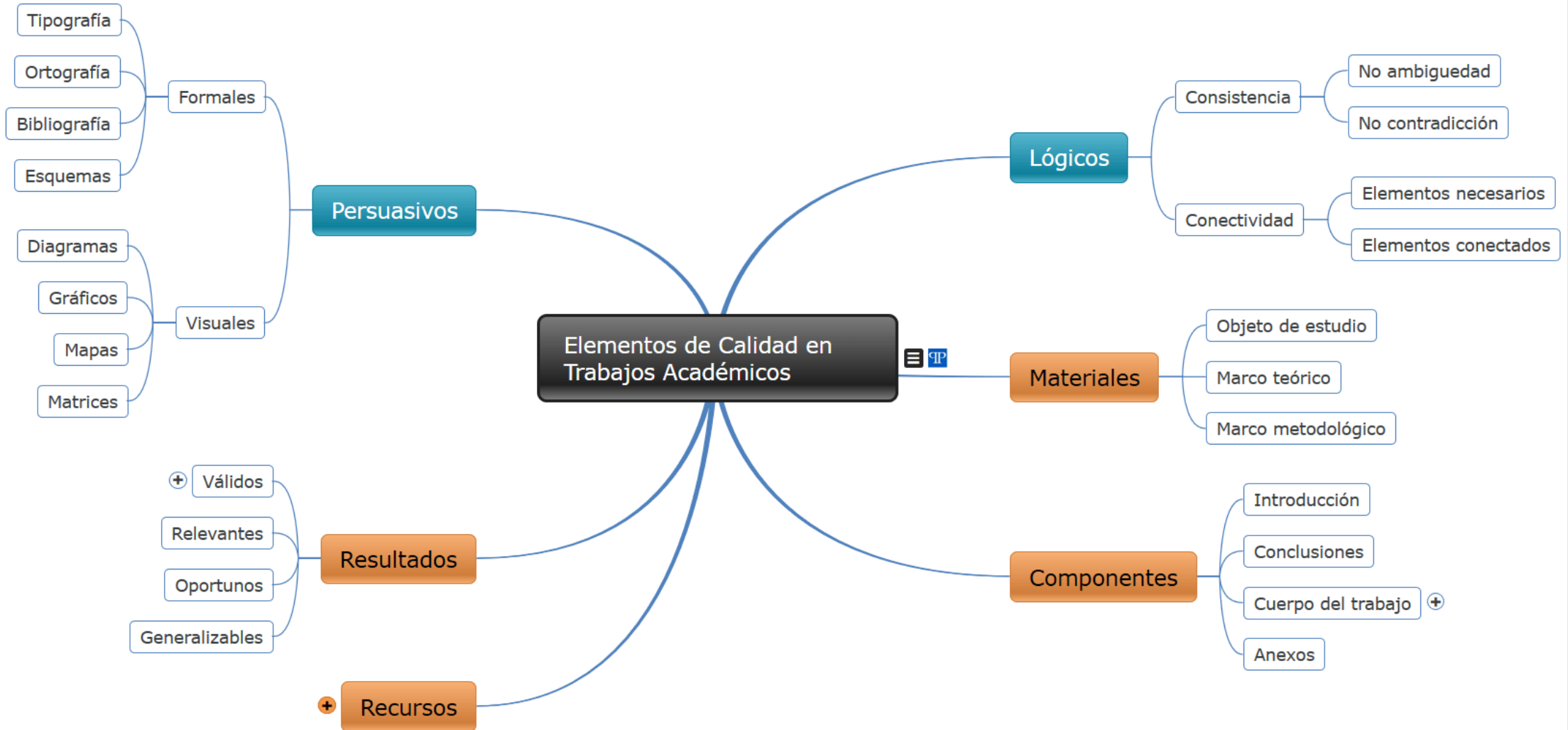
<https://www.promerica.fi.cr/>



Procesos con un enfoque:  
**En el Diseñador**

Obtenido de:  
[https://www.instagram.com/p/  
B\\_42THJgTwh/](https://www.instagram.com/p/B_42THJgTwh/)

# Para hoy....





**UNIVERSIDAD LATINA  
DE COSTA RICA**

POWERED BY **Arizona State University**

**Gracias**



[ulatina.ac.cr](http://ulatina.ac.cr)  
800-ULATINA