

## **Actividad 1 – Conociendo al usuario**

### **Diseño de interfaces II**

### **Ingeniería en Desarrollo de Software**

#### **Tutor:**

Fátima Fernández de Lara Barrón

#### **Alumno:**

Alejandro Abarca Gerónimo

#### **Fecha:**

24 de octubre de 2023

# Indice

<b>Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>Descripción .....</b>	<b>3</b>
<b>Justificación .....</b>	<b>4</b>
<b>Desarrollo: .....</b>	<b>6</b>
<b>Journey Map 1 – Empresa Walmart .....</b>	<b>6</b>
<b>Journey Map 2 – Empresa Bodega Aurrera .....</b>	<b>7</b>
<b>Journey Map 3 – Empresa Sam´s Club .....</b>	<b>8</b>
<b>Conclusión .....</b>	<b>9</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>9</b>

## Introducción

En nuestra actividad vamos a analizar e implementar mejoras sobre la experiencia de los usuarios en una determinada empresa enfocada en sus páginas web y como navegan los usuarios en dichas plataformas. La experiencia del usuario engloba todas aquellas interacciones del usuario con una marca, página web o aplicación. A raíz de la transformación digital, esta experiencia se orienta principalmente a páginas web, aplicaciones móviles, herramientas y otros recursos similares.

Sí, en la actualidad, los altos índices de satisfacción ya no dependen enteramente de la calidad de los productos o servicios. Para las empresas, esto implica un mayor esfuerzo por desarrollar una presencia digital coherente y atractiva y por adaptar cada vez más sus flujos de interacción a las características y el comportamiento del usuario.

Para que comprendas mejor qué deben tener en cuenta las marcas de hoy para garantizar una óptima User Experience. Esta se centra en la experiencia general del usuario final, incluidas sus percepciones, emociones y respuestas al producto, sistema o servicio de una empresa. Se define por criterios que incluyen la facilidad de uso, la accesibilidad y la conveniencia.

## Descripción

Al día de hoy los negocios se van apropiando de herramientas tecnológicas que permiten digitalizar sus datos e información así como gestionar su negocio, y otras plataformas que permiten posicionarse en el mercado digital y por supuesto abordar otros nichos de mercado.

Por tal es importante antes de volverse un negocio digital conocer su competencia, el entorno digital y por supuesto al cliente al cual se abordarán al convertir un negocio tradicional a un negocio capaz de involucrarse con la tecnología.

Por lo cual, se busca crear un sitio web de una empresa seleccionada el cual serviría para enlazar o englobar sucursales, franquicias o empresas asociadas, es importante y preferente que ya tengan un sitio web.

Aunado a lo anterior, el nuevo sitio web deberá brindar la pauta para que los demás sitios se ajusten visualmente a la experiencia con el usuario. Esto ofrecerá una experiencia estandarizada que identifique a todas las empresas que conforman el negocio. En definitiva, este sitio web ofrecerá más captación de usuarios y, por ende, mejores ganancias.

Se nos solicita la creación e implementación del diseño del nuevo sitio web para la empresa:

1. Seleccionar una empresa que sea franquicia, tenga sucursales o una empresa multimarca, deberá tener al menos 3 sucursales, 3 marcas o 3 franquicias que se puedan enlazar, y que éstas tengan su propio sitio web o también considerar crear uno nuevo.
2. Diseñar un ***Journey Map*** del cliente respecto a cada línea empresarial
  - a) Desarrollar las fases y escenarios del cliente.
  - b) Diseñar el guion gráfico de la experiencia del cliente.
  - c) Generar las propuestas de mejora a la experiencia del cliente, con el fin de tomar en cuenta en la próxima etapa.

## **Justificación**

La experiencia del usuario es la manera en que cada visitante se relaciona con una web y sus distintos elementos. Esto nos permitirá tener un mayor alcance en las visitas de los diferentes tipos de plataformas que manejemos siempre y cuando cumplan con las normas establecidas por el personal del diseño de interfaces. Con el diseño UX, se busca garantizar que la persona que llegue al sitio tenga una

buena experiencia de navegación, y pueda comprender e interactuar correctamente con los recursos que necesite. Para esto, es importante centrarse en las necesidades del usuario.

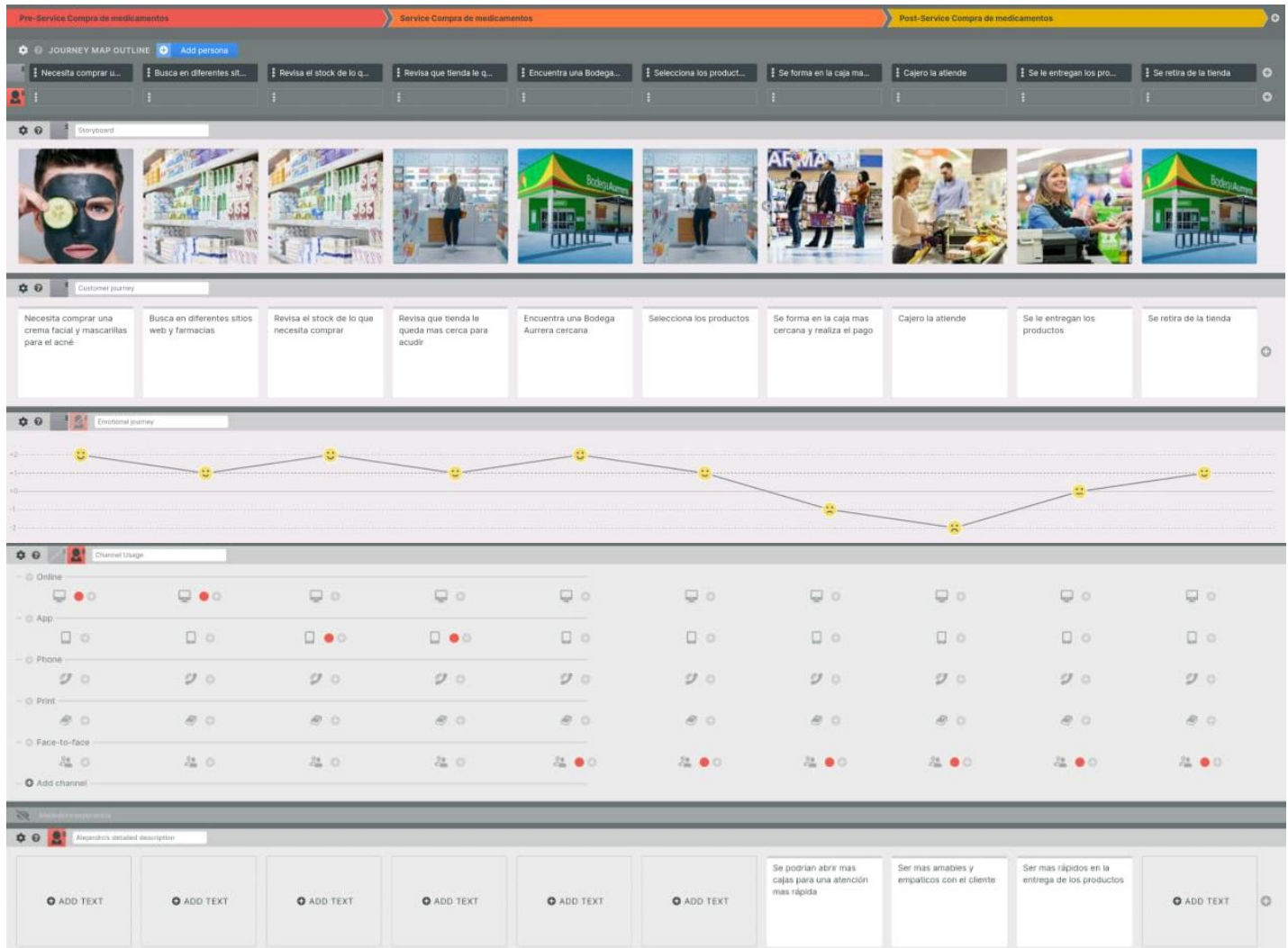
Una experiencia de usuario satisfactoria contribuye con la rentabilidad de una empresa de distintas maneras:

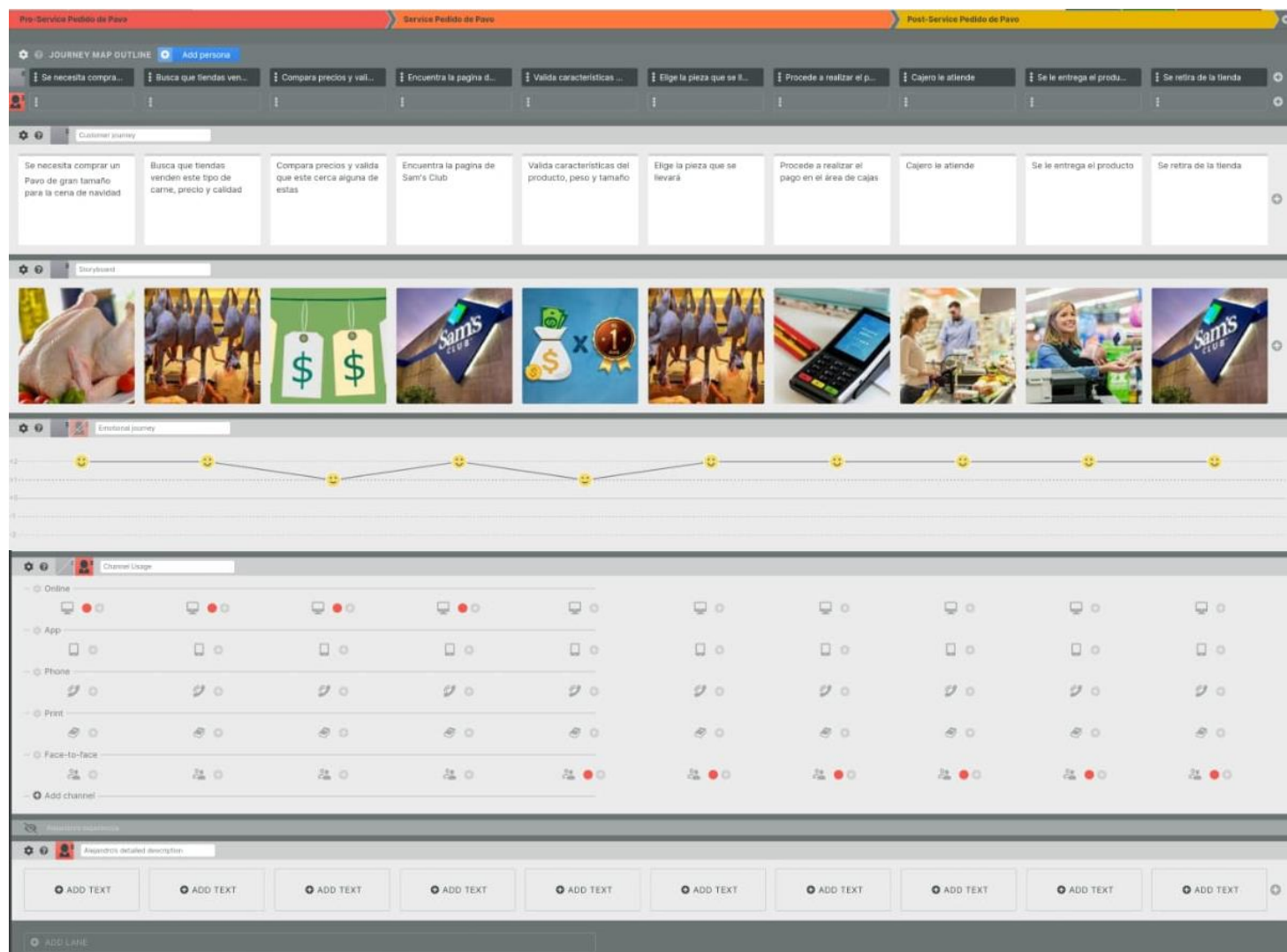
- Los motores de búsqueda califican mejor a los sitios que ofrecen una experiencia del usuario optimizada, dándole mayor relevancia y visibilidad a la marca.
- Un buen diseño UX mejora los índices de conversión. Optimizar el sitio de manera que sea sencillo para el usuario comprender los contenidos.
- Si la empresa utiliza internet para ofrecer sus productos y servicios, tener una UX adecuada es definitorio para aumentar las ventas. Alguien que llega hasta tu sitio y no comprende bien cómo encontrar lo que necesita, probablemente cierre tu página y busque una solución en otro lado.

Para el desarrollo de la actividad se tomara como referencia la empresa de Walmart, Sam's Club y Bodega Aurrera creando así los 3 Journey Map que se solicitan para esta primera actividad.



## Journey Map 2 – Empresa Bodega Aurrera







## Conclusión

Con el Desarrollo de esta actividad aprendimos a manejar la plataforma de Smaply para la creación de los Journey Map que se nos solicitaron para el desarrollo de esta primera actividad. Estos mapas también son llamados mapas de experiencia de usuario ya que representan el recorrido que realiza un usuario al visitar una plataforma digital, desde que inicia buscando un producto a realizar la compra de algún artículo o de algún servicio dependiendo del giro del negocio. Esta herramienta ayuda a detectar las motivaciones, preocupaciones y puntos críticos en el proceso desde que el usuario llega a una determinada plataforma, negocio o marca incluso para fidelizarse con esta.

También nos ayudan a conocer las necesidades de los clientes en las distintas fases de compra o conocimiento de la marca así como también reduce la distancia entre la expectativa del cliente en el proceso y la experiencia real, facilita la identificación de puntos crítico para maximizar los resultados.

## Referencias

1. Corrales, J. A. (2021). Experiencia del usuario: la guía completa para complacer a tu audiencia digital en el 2020. *Rock Content - ES*.  
<https://rockcontent.com/es/blog/experiencia-del-usuario/>
2. Moreno, J. (2023, 13 abril). UX: guía completa sobre la experiencia de usuario. *Hubspot*.  
<https://blog.hubspot.es/website/experiencia-de-usuario-ux>