

Personas en UX. Conoce y empatiza con los usuarios

📅 2 febrero 2020 ✍️ Javier Arias Del Prado 📁 Investigación UX



La técnica de **construcción de personas en UX** nos ayuda a definir los perfiles de usuario cuando se trata de conocer rasgos característicos del público objetivo de un sitio web o aplicación.

Qué es Personas en UX

Conocer, comprender, entender y empatizar con los usuarios de un sistema es clave para que tenga éxito. La técnica de construcción de personas es una de las más utilizadas en el ámbito HCI y UCD (Diseño Centrado en el Usuario).

Ayuda a que el [diseñador UX](#) del producto digital entienda para quien está diseñado el producto, en la toma de decisiones y a no perder el foco en los objetivos del proyecto y las necesidades de los usuarios.

La técnica de creación de personas fue ideado por Alan Cooper.

Alan Cooper, define las personas como el arquetipo de usuarios que representan tres tipos principales de elementos:

- Patrones de conducta de los usuarios.
- Objetivos de los usuarios.
- Necesidades de los usuarios.

Antes de la construcción de personas es necesario haber definido los escenarios. Los escenarios no son más que una descripción de las situaciones de uso y contextualizar las interacciones que realiza el usuario con el producto digital, ya sea un sitio web o una aplicación.

Encuétralo

[Buscar](#)

Autor



Javier Arias Del Prado

Diseñador Web UX / UI y Researcher, especialista en Usabilidad y Experiencia de Usuario.

[Conóceme](#)

Apoya el contenido



Apoya a uxables.com

Si valoras positivamente el blog y quieres que siga creando contenido, **GRATIS** y en Español, ¡Apoya con una donación!

[Donar con PayPal](#)

Temas populares

[Arquitectura de información \(40\)](#)[Diseño UI \(63\)](#)

Construcción de Personas en UX

Ventajas principales

1. Representa a los usuario tipo del producto o servicio.

2. Manifiesta los patrones, objetivos y necesidades de los usuarios.

3. Ayuda al diseñador UX a entender para quien está diseñando.

4. Reduce la posibilidad de crear un producto o servicio elástico.



5. Define las motivaciones y frustraciones de los usuarios tipo.

6. Clarifica los contextos y escenarios de uso del producto o servicio.

7. Mantiene a los usuarios en el centro de todo el proceso de diseño.

8. Es una técnica rápida y barata que ayuda a priorizar características.

www.uxables.com

Cómo crear personas o un perfil de usuario en UX

Es necesario conocer los objetivos del proyecto en el que trabajamos y deben de ser proporcionados por el cliente o por el área de negocio y comercial.

Los objetivos deben de ser específicos, medibles, realizables, realistas y limitados en el tiempo. También conocido como SMART, Specific, Measurable, Achievable, Realistic y Time-Bound.

Debemos de reunirnos con los Stakeholders puesto que nos aportarán información relevante sobre el sector del negocio. En las entrevistas con los Stakeholders obtendremos información que nos **ayudará a la creación de personas puesto que nos proporcionarán datos sobre cómo es el usuario que demanda los productos o servicios.**

Por lo tanto el **proceso de creación de personas** consiste en:

- Diseño de entrevistas y cuestionarios para los Stakeholders.
- Selección de técnicas, métodos y archivado de la información.
- Definición y aplicación de entrevistas y cuestionarios.
- Análisis de los datos.

Tras este primer paso y con el análisis de los datos obtenidos se puede perfilar una descripción general de los grupos iniciales identificando los objetivos.

Por ejemplo: Personas con familia de más de 35 años, que buscan un coche nuevo para ir al trabajo y viajes familiares. O personas jóvenes que tienen poco nivel adquisitivo y buscan su primer coche de segunda mano.

Posteriormente habrá que describir el detalle de los grupos identificados y personificar estas tipologías de usuario. Se trata de poner cara y nombre a cada tipología.

Proceso para la construcción de personas en UX

Capa 1: La información mínima que debe de tener un perfil de usuario

- Nombre.
- Motivación y necesidades.
- Escenarios.

Capa 2: Haciendo énfasis en el detalle

- Demografía.
- Comportamientos.

Capa 3: Personificación

Diseño UX (84)

Experiencia de Usuario (81)

Investigación UX (64)

recursos y herramientas (31)

UI (63)

Usabilidad (76)

UX (84)

Categorías

Diseño UX / UI (37)

Herramientas y Recursos (19)

Investigación UX (33)

Entérate de todo

No hay Newsletter. Si quieres ser el primero en enterarte de todas las novedades.

¡SÍGUEME!



Entradas recientes

Product Discovery para idear, crear y mejorar productos digitales

Flujo de trabajo, entre equipos, para hacer CRO

Qué es y cómo medir el ROI en la investigación con usuarios

Buenas prácticas para diseñar Tabs

Buenas prácticas para el diseño de Footer

Ayúdanos a mejorar

- Nivel de destreza tecnológica.
- Background personal.
- Fotografía.

Tu opinión es importante.
Ayúdanos a seguir mejorando
valorando el blog y dejando tus
comentarios.

Dar mi opinión

Antonio, suele comprar por internet. No tiene tiempo para poder ir a concesionarios a ver coches y que lo informen de sus características y prestaciones.

ANTONIO



“Tomo decisiones rápidas y siempre suelo acertar.”

Demografía	Tecnología
Profesión: Abogado. Ingresos: Altos. Edad: 32 años.	Smartphone y portátil. Altos conocimientos de informática.
Personal	Motivaciones
Casado. 1 niño. Decide rápido. Sabe lo que quiere.	Encontrar coche nuevo. Le importa el precio del vehículos y las condiciones de financiación.

Objetivo	Escenario	Características	Acciones
Encontrar anuncios de coches nuevos.	Navegando desde el portátil mientras está en trabajo. Desde el móvil mientras ve la TV por la noche.	Usará el buscador de la página de resultados. Usará las opciones de ordenación de resultados de la página.	Bucará por marca + Modelo + provincia . Reducirá el número de resultados incluyendo rango de precio y filtrando por profesional + financiación . Ordenará de más barato a más caro. Contactará enviando formulario.

www.uxables.com

Ayuda para la creación de personas en UX

Preguntas para la definición del propósito del usuario en la construcción de personas

- ¿Qué desea conseguir?
- ¿Cuáles son sus objetivos?

Preguntas para descubrir al usuario en la construcción de personas

- ¿Cuál es la edad?
- ¿Cuál es su sexo?
- ¿Cuál es el nivel más alto de formación obtenido?
- ¿Cuál es su experiencia profesional?
- ¿Cuál es su perfil profesional?
- ¿Cuáles son sus intereses, necesidades y objetivos?
- ¿Desde qué lugar accederá al producto o servicio?
- ¿Desde qué dispositivo accederá al producto o servicio?
- ¿Cuánto tiempo dispondrá para navegar por producto o servicio?
- ¿Cuándo accederá al producto o servicio?
- ¿Qué está buscando?
- ¿Cuáles son sus necesidades?
- ¿Qué lo motiva y lo frustra?

Créditos

[Putting Personas to Work in UX Design: What They Are and Why They’re Important](#)
[Personas – A Simple Introduction](#)
[Personas vs. Jobs-to-Be-Done](#)
[Personas, una herramienta útil de UX](#)



Post relacionados

[Análisis heurísticos. Más allá de Jakob Nielsen](#)

[Investigación Etnográfica aplicada a la Experiencia de Usuario](#)

[La Arquitectura de Información Web y sus tipos](#)

[Qué es un User Flow o flujo de usuario](#)

🔖 Diseño UX, Experiencia de Usuario, Investigación UX, Usabilidad, UX

← [Análisis heurísticos. Más allá de Jakob Nielsen](#) [Crea flujos de usuario, User Flow, a partir de prototipos](#) →



UXABLES.COM
Blog de UX, UI, Usabilidad y Experiencia de Usuario en Español desde 2020.

Top artículos

- 2022
- 2021
- 2020

Apoya el blog

- Apoya el contenido
- Donar con PayPal
- Twitter y LinkedIn

UXABLES

- Sobre UXABLES
- Contacto
- Política de Cookies