

PLAN ESTRATÉGICO Y METODOLÓGICO PARA EL DISEÑO Y EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

Experiencia de Usuario

FRANCISCO OCHOA ORNELAS Universidad de Guadalajara – UDGVirtual

Introducción

El diseño de experiencia de usuario (UX) se ha consolidado como una disciplina estratégica que orienta la creación de sitios web y aplicaciones móviles centradas en las necesidades, motivaciones y expectativas de las personas.

A lo largo de este curso se desarrolló un aprendizaje integral en torno a la importancia del UX, abordando desde el rol del diseñador, hasta la aplicación de metodologías para modelar usuarios, prototipar interacciones, realizar pruebas y evaluar usabilidad de manera sistemática.

El presente documento reúne los elementos trabajados en unidades previas y los integra en un plan estratégico y metodológico que sirve como guía para el diseño y evaluación de productos digitales, orientado a asegurar eficiencia, accesibilidad, satisfacción y utilidad para los usuarios en contextos reales en México.

Perfil del diseñador de experiencia de usuario

Un diseñador de UX es un profesional multidisciplinario encargado de investigar, analizar, diseñar, evaluar y optimizar las experiencias que viven los usuarios al interactuar con interfaces digitales.

2.1 Competencias principales

- Investigación de usuarios (entrevistas, encuestas, contextual inquiry).
- Diseño centrado en el usuario (DCU).
- Modelado de personas, escenarios y user journeys.
- Creación de wireframes, mockups, prototipos interactivos y flujos de navegación.
- Evaluación heurística y pruebas de usabilidad.
- Conocimiento de usabilidad, accesibilidad y arquitectura de información.
- Comunicación interdisciplinaria con equipos de desarrollo, negocio y stakeholders.

2.2 Rol estratégico en proyectos digitales

El diseñador UX actúa como puente entre el usuario y el producto digital.

Su misión es garantizar que las decisiones de diseño estén fundamentadas en evidencia y que la solución final maximice el valor para las personas y para la organización.

Metodología para modelar el perfil de usuario

Basada en Nielsen (2011), Hassan & Martín (2003) e Iazza (2006).

Etapas del modelado

1. Recopilación de datos

- Análisis del contexto de uso
- Identificación de stakeholders
- Entrevistas, sondeos, análisis de comportamiento
- Revisión de datos cuantitativos (analytics)

2. Construcción de personas

Modelo narrativo que incluye:

- Datos demográficos
- Objetivos
- Frustraciones
- Necesidades
- Tecnologías que utiliza
- Escenarios de uso

3. Escenarios y mapas de trayectoria

Se construyen caminos de interacción que muestran cómo una persona logra sus objetivos usando la app o sitio.

4. Validación interna con el equipo

El perfil se revisa con diseñadores, desarrolladores y negocio para alinear expectativas y evitar sesgos.

Técnicas y herramientas para el diseño y prueba de interacciones

Técnicas de diseño

- Wireframes: estructura básica de pantallas.
- Mockups: mayor detalle visual.
- Prototipos interactivos: simulación real del flujo (Figma, Adobe XD, Axure).
- Storyboard: narración visual del recorrido del usuario.
- User Flows: rutas de navegación lógicas.
- Arquitectura de información: orden y jerarquía de contenidos.

Herramientas digitales

- Figma: prototipado, diseño visual y trabajo colaborativo.
- Miro: lluvias de ideas, diagramas y mapeos.
- Optimal Workshop: card sorting y tree testing.
- Hotjar / Analytics: análisis del comportamiento real.

Técnicas para pruebas de interacción

- Pruebas moderadas y no moderadas
- Pruebas en papel para prototipos de baja fidelidad
- Think-Aloud Protocol (TAP) – el usuario piensa en voz alta
- A/B Testing para comparar alternativas
- Pruebas remotas mediante plataformas digitales

Métodos para evaluar la usabilidad

Este apartado condensa lo trabajado a lo largo del curso y lo vincula con autores clave como Hassan & Martín, Nielsen, Granollers y Cortés.

Evaluación heurística

Se utilizan indicadores de usabilidad reconocidos, como:

- Visibilidad del estado del sistema
- Control y libertad del usuario
- Consistencia y estándares
- Prevención de errores
- Diseño estético y minimalista
- Flexibilidad y eficiencia de uso

Test con usuarios

El método más poderoso de evaluación:

- Definición de tareas
- Reclutamiento de participantes
- Observación y medición de tiempos, errores y satisfacción
- Grabación y registro de hallazgos
- Informe final con recomendaciones

Cuestionarios estandarizados

- SUS (System Usability Scale)
- UMUX / UMUX-Lite
- AttrakDiff
- NASA-TLX (carga cognitiva)

Evaluación automatizada

- Validadores de accesibilidad (WAVE, Lighthouse)
- Medición de performance y buenas prácticas

Conclusiones

A lo largo del curso se construyó una estructura sólida sobre el diseño y la evaluación de experiencias digitales centradas en el usuario.

Entre los aprendizajes adquiridos destacan:

- La importancia del enfoque metodológico y estratégico.
- La relevancia del perfil del usuario y su modelado correcto.
- La utilidad de las pruebas con usuarios reales para validar diseño.
- La necesidad de aplicar heurísticas y métricas objetivas de usabilidad.

Aprendizajes que sería valioso profundizar a futuro:

- Accesibilidad avanzada para usuarios con discapacidad.
- Integración de métricas UX con KPIs de negocio.
- Pruebas de estrés emocional, cognitivo y de carga de trabajo.

Referencias

Hassan Montero, Y., & Martín Fernández, F. J. (2003). *Guía de evaluación heurística de sitios web*. No Sólo Usabilidad.

Nielsen, L. (2011). *Personas*. The Encyclopedia of Human-Computer Interaction (2nd ed.). Interaction Design Foundation.

Iazza, G. (2006). *Arquitectura de Información y Experiencia de Usuario*.

Granollers, T. (2015). *Métricas y técnicas de usabilidad*.

Shneiderman, B. (2016). *Designing the User Interface*. Pearson.

Krug, S. (2014). *No me hagas pensar*. Pearson.