





UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
UNIDAD DE EPS  
Prácticas Intermedias  
Carrera: Ingeniería en Ciencias y Sistemas

Experiencia Total		
Nombre:	Asunción Mariana Sic Sor	
Correo electrónico:	<a href="mailto:sicmariana8@gmail.com">sicmariana8@gmail.com</a>	
Tipo artículo:	Investigación	
Fecha:	10 de Marzo 2021	
Nombre/Firma de autorización de artículo por el Autor:		

### Resumen

Considerar la Experiencia Total en proyectos de desarrollo tecnológico, es algo muy importante para mejorar la calidad y más ahora con una nueva “realidad” la cuál es la cuarentena debido a pandemia de COVID19.

### Palabras claves

Experiencia de Usuario, Experiencia de Cliente, Experiencia de Empleado

### Introducción

Para una mejora de calidad en productos de cualquier tipo, no sólo de software, se debe de conocer los puntos de vista de quiénes vayan a interactuar en él. Y para llegar a conocer la opinión de dichos actores en el producto, es necesario tomar en cuenta una de las nuevas tecnologías emergentes: La Experiencia Total.

### Artículo:

La tendencia de la Experiencia Total tiene el propósito de ayudar a la implementación de soluciones esenciales para la compañía. La clave para agregar calidad al desarrollo exitoso cae en la experiencia de: cliente, usuario y empleado.

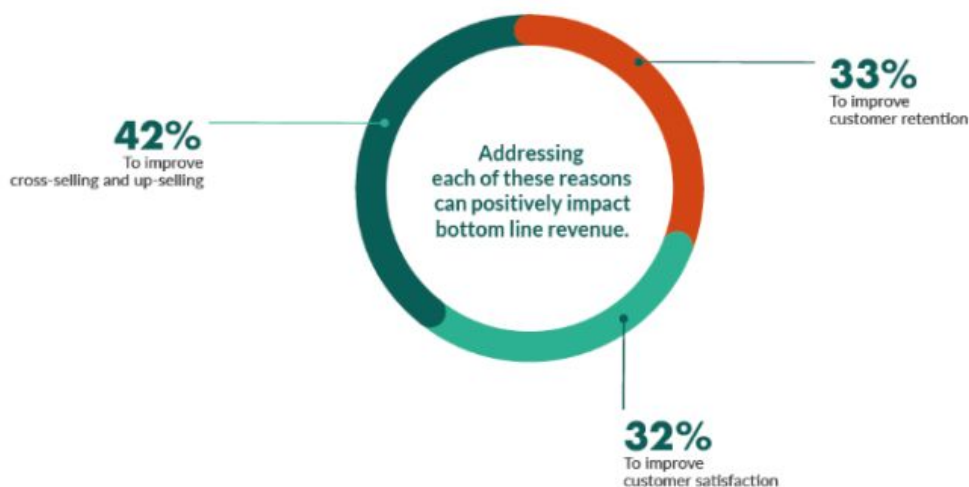


## Experiencia de Cliente

Debido a la situación de la pandemia, la vida y la experiencia del cliente ha cambiado mucho. Las áreas que no habían sido muy populares han obtenido una nueva vida. Las personas se centran en su salud y seguridad. Han tratado de eliminar la necesidad de visitar lugares concurridos y estar en casa.

En la siguiente imagen se pueden encontrar tres razones por las cuáles los negocios se interesan en conocer la experiencia del cliente, estas son: 42% por el aumento de ventas, 33% por el aumento de retorno de un cliente y 32% para la satisfacción del cliente.

### 3 REASONS WHY BUSINESSES INVEST IN CUSTOMER EXPERIENCE



Autor [GBKSOFT](#)

Dirección electrónica de la imagen

<https://gbksoft.com/blog/wp-content/uploads/2020/12/customer-experience-768x473.png>

## Experiencia de Empleado

Para mantener una atmósfera positiva en conjunto, todos los empleados necesitan estar satisfechos con sus condiciones de trabajo y responsabilidades. Muchas compañías dependen de los empleados. Como se sabe, si los clientes obtienen una



excelente experiencia, ellos continuamente van a recurrir al negocio por un tiempo largo.

Acorde a una estadística media, 90% de los empleados son más productivos cuando usan métodos de gamificación.

### Experiencia de Usuario

Dado el desarrollo de nuevas tecnologías y la aparición de innovaciones, la experiencia de usuario y los requerimientos han cambiado. Todo se ha vuelto más digital y accesible. El usuario espera una buena experiencia en una página web o aplicaciones móviles como aplicaciones de delivery y otros servicios con los que interactúa. La experiencia de usuario debe ser una excelente jornada para cada usuario, de esa manera se logrará que el usuario regrese. Algunas tecnologías son definidas obligatorias para la Experiencia de Usuario en 2021.

### **Conclusiones:**

- La Experiencia Total envuelve la experiencia de la compañía, del empleado, del cliente y del usuario.
- Es muy importante tener en cuenta estas tres experiencias para un producto completo y valioso.

### **Referencias:**

- (1) Mikula, A. (2020). Gartner's Tech Trends 2021: What is Special about Total Experience?. Marzo 9, 2021, de Software Development & Consulting Sitio web: <https://gbksoft.com/blog/gartners-tech-trends-2021-what-is-special-about-total-experience/#toc-what-is-the-total-experience-trend->