



Agencia de  
Aprendizaje  
a lo largo  
de la vida

# DISEÑO UX/UI

## Clase 5

Arquetipos de personas

# Les damos la bienvenida

Vamos a comenzar a grabar la clase

## Clase 4

### Research y Benchmarking

- Iteración
- UX Research
- Insights
- Benchmarking
- *Ejercicio obligatorio*

## Clase 5

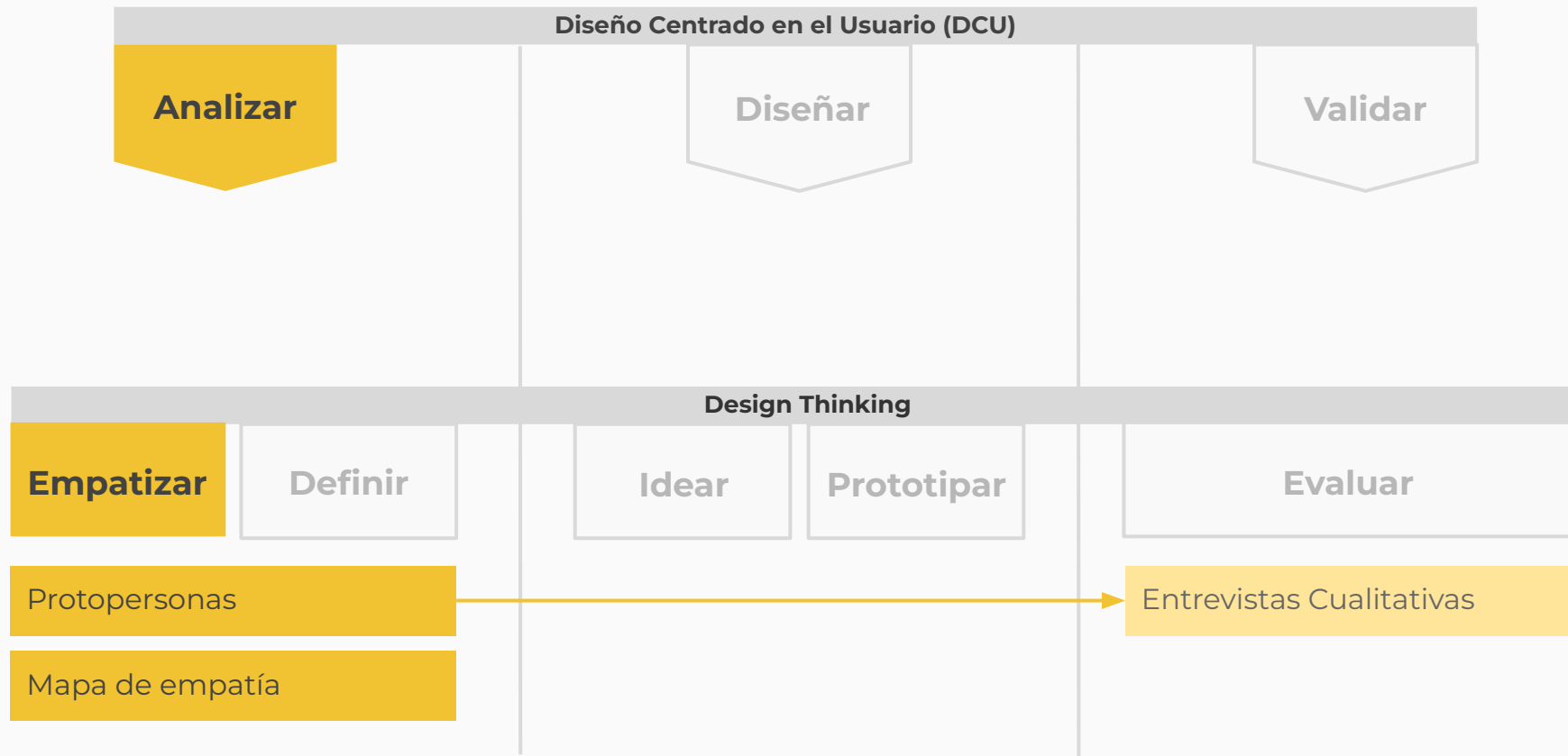
### Arquetipo de personas

- Persona
- Proto vs User
- Mapa de empatía
- *Ejercicio obligatorio*

## Clase 6

### Entrevistas cualitativas

- ¿Qué es una entrevista?
- Tipos de entrevista
- Etapas de una entrevista
- *Ejercicio obligatorio*

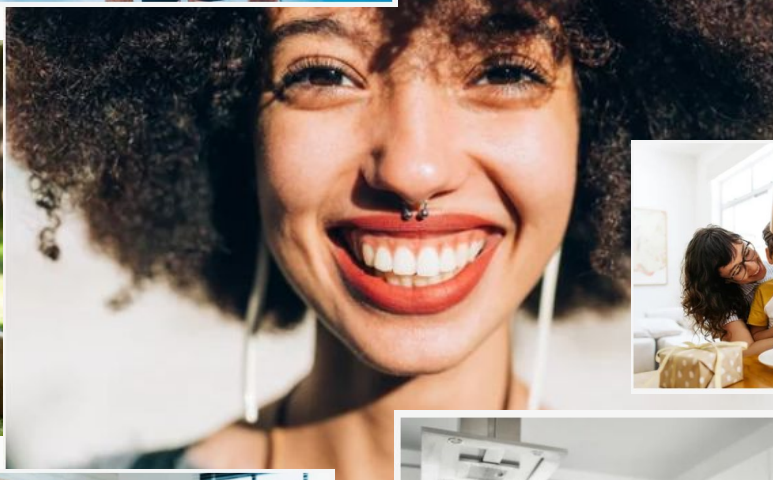


# Persona

Según la **Real Academia Española**, una persona es un individuo de la especie humana.

Según la **Sociología**, puede definirse persona como un **ser sociable que vive y se desarrolla en sociedad, pero al mismo tiempo nunca deja de actuar con un carácter individual**. Es decir somos “yo” y “nosotros” al mismo tiempo.

Según la **Psicología**, “persona” designa a un ser concreto **que abarca tanto sus aspectos físicos como psíquicos para definir su carácter singular y único**. Percibe e interpreta el estado de ánimo, el carácter y la forma de actuar de las personas y, además estudia las cualidades y facultades que tiene la persona, como la razón, los sentimientos y los valores que lo distingue de los demás seres.



# Persona en el Diseño UX

- Es un **individuo ficticio** que se crea para **identificar un público específico**.
- Son **modelos** de personas que **representan a los usuarios** durante el proceso de diseño.
- Son **imaginarios** pero están creados con mucho **detallismo y precisión**.
- **No están diseñadas únicamente según su información demográfica.**





*Las personas son **arquetipos** basados en patrones de comportamiento revelados durante el proceso de investigación de usuarios*



**Autor/as/es:** Alan Cooper



## ¿Por qué necesitamos crear personas?

Con comprender lo que quieren los usuarios no es suficiente: **se tiene que entender el contexto en el que construyeron su mapa mental.** Por eso, para diseñar una experiencia que deleite a los usuarios, debemos documentar sus pensamientos, sentimientos, expectativas y motivaciones.

Las personas combinan estos conocimientos en **una narrativa que ayudan a tomar mejores decisiones y diseñar mejores productos.** Utilizaremos los datos recolectados de la investigación de usuarios, nuestras observaciones y suposiciones para crear una hipótesis: **una proto persona.**

## Datos cualitativos vs. cuantitativos

- Hombre
- Nacido en 1948
- Británico
- Millonario
- Casado 2 veces
- 2 hijos
- Pasa el invierno en los Alpes
- Amante de los perros
- Vive en un castillo
- Rico y famoso



## Proto persona y User persona

**La Proto Persona es una versión más cruda de una User Persona** y se crea cuando no hay recursos disponibles para llevar a cabo investigaciones sobre los usuarios. Se basa en cualquier investigación que pueda obtenerse de fuentes indirectas.

Gracias a la proto persona, **nos aseguramos de hablar al público objetivo** y construimos personas detalladas que reflejan los deseos, necesidades, expectativas y frustraciones de los usuarios. Es una parte clave del diseño UX. Cuando se habla de grupos de usuarios, segmentos de mercado y otros datos, puede ser fácil olvidar que **al final hay un ser humano**. Las personas son más que estadísticas. Son **narrativas** que van a inspirar y respaldar las decisiones que tomemos.

Siempre que la comprensión de todos los que formen parte del proceso de diseño sea clara, algo tan simple como el **nombre** de la persona disparará una amplia gama de datos: datos demográficos, atributos, deseos, comportamientos, preocupaciones, miedos y citas.

## ¿Cómo se componen?

- **Imagen:** brinda contexto
- **Datos demográficos:** lugar de residencia, edad, sexo, educación, estado civil, ingresos.
- **Biografía:** breve reseña de cómo es cómo vive y qué la define.
- **Una frase** que identifique lo mejor posible cómo piensa.
- **Intereses:** hobbies, modo de vida.
- **Hábitos de consumo:** qué consume, cómo lo hace y por qué lo hace.
- **Objetivos, sueños, metas:** qué quieren lograr en su vida y por qué.
- **Relación con la tecnología:** qué usa, con qué frecuencia y para qué.
- **Frustraciones y motivaciones:** qué los retrasa y qué los hace avanzar.

## ¿Cómo se componen?

- **Imagen:** brinda contexto emocional

Es muy importante **darle una cara** a la proto persona que estamos creando, no olvidemos que representan a personas reales.

Utilicen todo lo aprendido en las clases anteriores sobre imagen al momento de seleccionar la fotografía y darle el tratamiento digital apropiado en Ps.





**EDAD** 43  
**TRABAJO** Product Manager  
**ESTATUS** Casada  
**UBICACIÓN** Barcelona

USER PERSONA

# Sara Muñoz

QUOTE

“Me preocupo mucho por la salud de los míos, ¡es lo mejor que tengo!”

## GAIN POINTS

- Despreocuparse de la toma de las pastillas de su madre.
- Vivir con las preocupaciones justas.
- Poder salir de casa algunos días a la semana sin estar pendiente del móvil.

## PAIN POINTS

- Preocupación constante por la salud de su madre.
- Le preocupa que sus hijos no finalicen sus tratamientos médicos cuando están enfermos.

## HÁBITOS Y NECESIDADES

- Madre separada con 2 hijos.
- Trabaja jornada completa. No tiene mucho tiempo para ella.
- Su madre de Sara es diabética y debe inyectarse insulina diariamente.

## PERSONALIDAD

GENEROSA

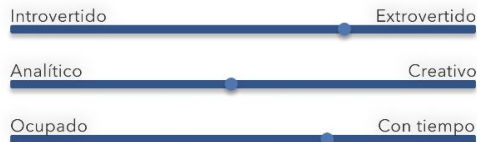
AGOTADA

INQUIETA

CUIDADOSA



“ No me fio de las empresas que regalan muchas cosas, pienso que hay gato encerrado ”



## Borja

 22 años

 Sevilla

 Estudiante de derecho

### Bio

Borja se encuentra en su segundo año del Grado de Derecho en la UCM. Es original de Sevilla, pero desde hace un año y medio vive en Madrid. Comparte piso con otros tres compañeros que también son de otras provincias.

### Objetivos

- Buscar un curro de fin de semana que no le quite mucha vida.
- Ahorrar para mudarse con su novia a un piso juntos.



### Motivaciones

- Le encantan los comics y el diseño. Tiene un canal de YouTube.
- Quiere acabar este curso para irse de Erasmus el año que viene.
- Le guatería tener más independencia económica para viajar.

### Frustraciones

- Odia depender de sus padres a pesar de ser una familia acomodada.
- No encuentra un trabajo que le permita seguir centrado en sus estudios.
- Le da rabia no entender sobre impuestos, préstamos y otros conceptos económicos.

# Ejemplo

## Clase 5

Comentemos de qué tratan nuestras ideas de proyecto y qué persona creen que podría identificar a sus usuarios.





# Mapa de empatía

Es un **esquema visual** con preguntas sobre el cliente objetivo ideal de un **producto o servicio determinado**.

Sirve para **entender mejor a este prototipo de persona** y por tanto poder satisfacer mejor sus necesidades y comunicarnos **empatizando** al máximo con ella.

Este lienzo ayuda a reflexionar sobre cómo la afectan el **entorno** y las **emociones** internas que vive. Es importante tomarla como uno de los **puntos de partida para identificar cómo es esta proto persona**.

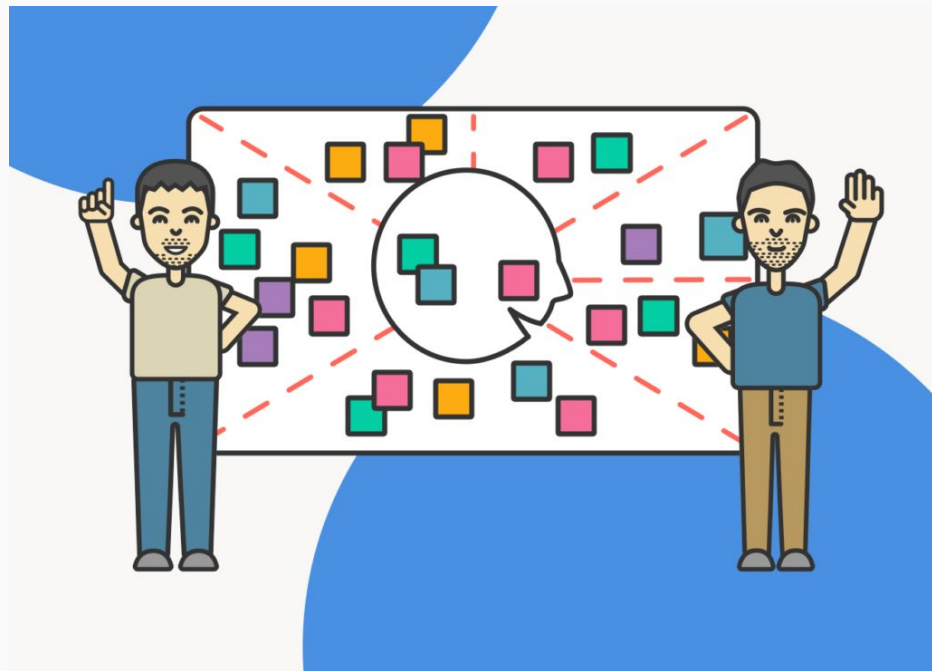


## Qué piensa y siente

- ¿Qué da sentido a su vida?
- ¿Qué le preocupa?
- ¿Qué le hace feliz?
- ¿Qué otros pensamientos y sentimientos podrían motivar su comportamiento?

## Qué ve

- ¿Qué ve en el mercado?
- ¿Qué ve en su entorno inmediato?
- ¿Qué ve a otros diciendo y haciendo?
- ¿Qué está viendo y leyendo?



## Qué dice y hace

- ¿Qué le hemos oído decir?
- ¿Qué pensamos que dice?
- ¿Cómo es su rutina?
- ¿Qué comportamiento hemos observado?
- ¿Qué pensamos que hace?
- ¿Qué necesita hacer de manera diferente?
- ¿Qué trabajo(s) quiere o necesita conseguir?
- ¿Qué decisiones debe tomar?
- ¿Cómo sabremos que tuvo éxito?

## Qué escucha

- ¿Qué está oyendo decir a los demás?
- ¿Qué está escuchando de sus amigos?
- ¿Qué está escuchando de sus colegas?
- ¿Qué está escuchando de otros?

## Resultados que espera

- ¿Cuáles son sus deseos?
- ¿Cuáles son sus necesidades?
- ¿Qué espera que suceda?
- ¿Cuáles son sus sueños?

## Qué lo frustra

- ¿Cuáles son sus miedos?
- ¿Cuáles son sus obstáculos?
- ¿Qué teme que suceda?
- ¿Cuáles son sus frustraciones?
- ¿Qué le causa ansiedad?
- ¿Qué lo enoja?

# Ejemplo Clase 5

Armamos entre todos una proto  
persona con su mapa de empatía



¿Qué siente?

¿Qué oye?


¿Qué ve?

¿Qué dice/hace?

**Esfuerzos**

**Resultados**



**Nombre**

Estudio / Ocupacion

**Frase**

Sexo:

Edad:

Ciudad:

Estado Civil:

**Objetivo:**

**Bio:**

**Motivaciones:**

**Frustraciones:**

**Tecnologías:**



# Proyecto final

Para continuar construyendo nuestro **Proyecto Final**, debemos definir para quienes vamos a diseñar la aplicación.

1. Realizar un **Mapa de Empatía** que nos ayudará a responder preguntas específicas sobre nuestros usuarios siempre teniendo en mente nuestra idea de app.
2. Realizar **dos fichas de Proto Persona**, incluyendo:
  - Datos personales y foto.
  - Datos demográficos.
  - Frase identificatoria
  - Biografía.
  - Objetivos, sueños, metas.
  - Relación con la tecnología.
  - 3 frustraciones y 3 motivaciones.

# No te olvides de dar tu presente

## **Recordá:**

- Revisar la Cartelera de Novedades.
- Hacer tus consultas en el Foro.

**Todo en el Aula Virtual.**

# Gracias y hasta la próxima clase.