# DISEÑO CENTRADO EN EL USUARIO

## CONCEPTO DE DISEÑO CENTRADO EN EXPERIENCIA DE USUARIO

El desarrollo de los productos digitales toma como eje básico los criterios de diseño y elaboración establecidos por la **teoría de la experiencia de usuario**, entendida esta como

> *la sensación, sentimiento, respuesta emocional, valoración y satisfacción del usuario respecto a un producto, resultado del fenómeno de interacción con el producto y la interacción con su proveedor. (Hassan y Martín, 2005)*

### Foco

Cualquier producción debe de tener como referencia las características de los distintos usuarios a los que van dirigidos para cumplir con los objetivos marcados, entre otras:

- Características psicosociales.
- Necesidades de información.
- Contextos de acceso y uso a los contenidos.
- Habilidades, competencias, actitudes y disponibilidad de recursos en relación con las tecnologías de la información y la comunicación.
- Código cultural.
- Preferencias estéticas.
- Conocimientos previos.

### Definiciones

En el vídeo «What the #$%@ is UX Design?» aprenderás qué es la experiencia de usuario.

*Fuente: **What the #$%@ is UX Design?** by UX Mastery at https://www.youtube.com/watch?v=0vj4hFxko7c. License by owner of copyright.*

Si en cualquier producto la relación con el usuario es trascendental, en el caso de las producciones multimedia esta relación hiperboliza este supuesto. Por ello, para que las formas de experimentar los productos sean satisfactorias, es substancial que desde su concepción y diseño se oriente a lo que se conoce, como la **Teoría de la** experiencia de usuario.

La **experiencia de usuario** es el conjunto de factores y elementos relativos a la interacción del usuario, con un entorno o dispositivos concretos, cuyo resultado

es la generación de una percepción positiva o negativa de dicho servicio, producto o dispositivo.

La **experiencia de usuario** depende no solo de los factores relativos al diseño (hardware, software, usabilidad, diseño de interacción, accesibilidad, diseño gráfico y visual, calidad de los contenidos, buscabilidad o encontrabilidad, utilidad, etc.) sino además de aspectos relativos a las emociones, sentimientos, construcción y transmisión de la marca, confiabilidad del producto, etc. Así, la Experiencia de Usuario ha sido definida por distintos autores como:

> Es, sencillamente, la experiencia que obtiene el usuario cuando interactúa con un producto en condiciones particulares. (Arhippainen y Tähti (2003)Concepto integrador de todos los aspectos de la interacción entre el usuario final y la compañía, sus servicios y productos Nielsen & Norman Group (2003)La sensación, sentimiento, respuesta emocional, valoración y satisfacción del usuario respecto a un producto, resultado del fenómeno de interacción con el producto y la interacción con su proveedor (Hassan y Martín 2005)

Las guías de desarrollo, especialmente para aplicaciones de escritorio, que han ido publicando las grandes corporaciones son, sin duda, importantes referentes en este campo. No en vano, se refieren a la experiencia de usuario de aquellas aplicaciones que, a distancia, más usuarios tienen en el mundo. Ejemplos de estas son The Microsoft Windows User Experience (The UX Experience.1999) *Windows XP Visual Guidelines* (2001) o Apple Aqua Human Interface Guidelines (2002)Para caracterizar adecuadamente qué es la Experiencia de Usuario podemos, con **Hassan y Martín** (2005) establecer que:

- Posee un enfoque interdisciplinar, ya que integra soluciones y aportaciones de diferentes disciplinas.
- Se preocupa, de forma enfática, en los aspectos emocionales de la interacción del usuario con un sistema (en nuestro caso de información en la Web) por encima de los conceptos de eficiencia y eficacia.
- El objetivo último del análisis es comprender cómo serán utilizados por las personas estos dispositivos de comunicación, y en qué medida alcanzan los objetivos para los cuales fueron diseñados.

Por su lado **D'Hertefelt** se centra en la usabilidad de la experiencia del usuario y en relación con esto, afirma lo siguiente:

> "la Experiencia del Usuario representa un cambio emergente del propio concepto de usabilidad, donde el objetivo no se limita a mejorar el rendimiento del usuario en la interacción – eficacia, eficiencia y facilidad de aprendizaje-, sino que se intenta resolver el problema estratégico de la utilidad del producto y el problema psicológico del placer y diversión de su uso." (D'Hertefelt, 2000)

En contraposición, **Kakainen** alude más razones de marketing: El concepto de la Experiencia del Usuario tiene su origen en el campo del Marketing, estando muy vinculado con el concepto de

> *Experiencia de Marca – pretensión de establecer una relación familiar y consistente entre consumidor y marca–. En el contexto del Marketing,*

> *un enfoque centrado en la Experiencia del Usuario conllevaría no sólo analizar los factores que influyen en la adquisición o elección de un determinado producto, sino también analizar cómo los consumidores usan en producto y la experiencia resultante de su uso" (Kakainen, 2002).*

Por su parte, Castells advierte que «lo maravilloso de la tecnología es que la gente acaba utilizándola para algo completamente distinto de su destino original. Es este valor de lo inesperado lo que subyace a la creatividad en la sociedad» (2002: 249)… Pero, al menos, debemos intentar "predecir" cómo lo harán.

## DIAGRAMAS DE INTERACCIÓN

Todo proyecto de comunicación digital debe tener en cuenta la experiencia que vivirá el usuario al utilizarlo (navegar por una web, utilizar una app, interaccionar con un servicio, etc.) El objetivo debe ser siempre que cada persona que utilice el producto encuentre lo que está buscando o cumpla la necesidad que le provee un servicio de la manera más simple posible.

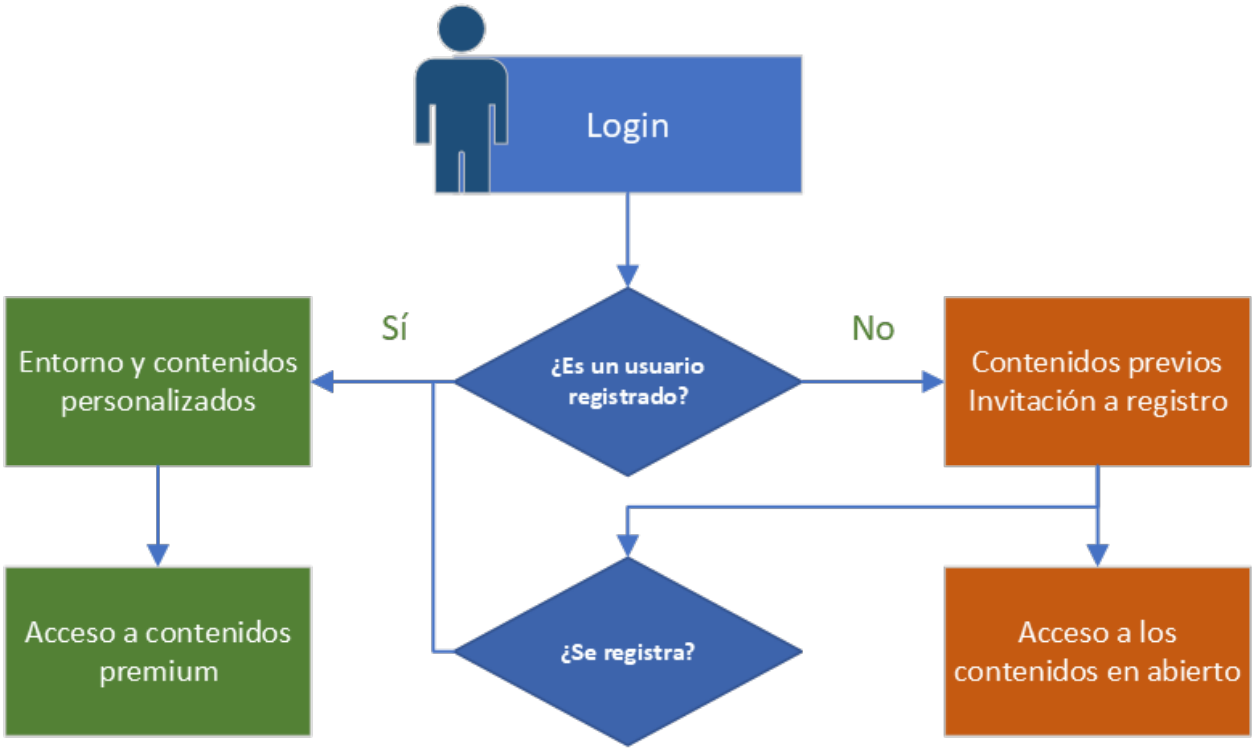



Diagrama de interacción

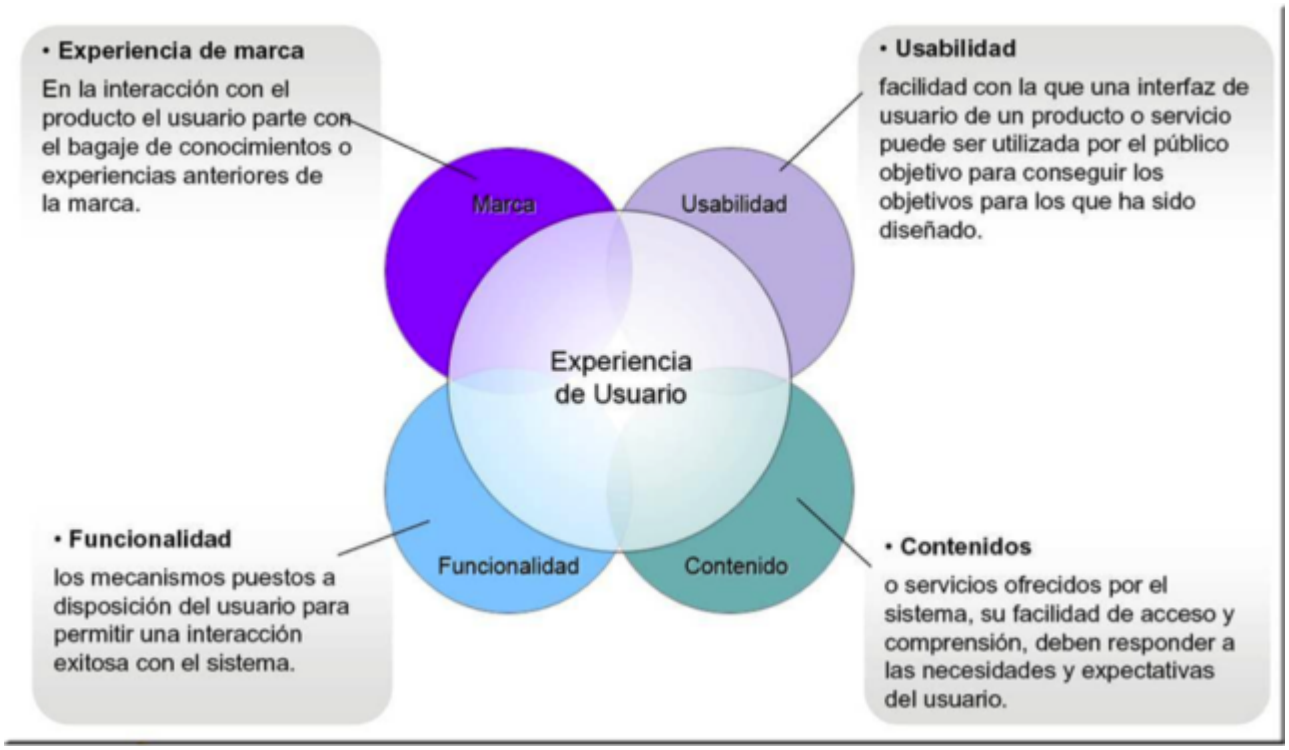
*Fuente: **Ejemplo diagrama de interacción** by Manuel Gertrudix at https://cibercambio.files.wordpress.com/2021/04/dc245-fig005-1439898150-79.gif. Licensed under the terms of the cc-by-2.0.*

Una de las metodologías para asegurar que la experiencia del usuario se está garantizando adecuadamente es la generación los diagramas de interacción mediante los cuales se representan gráficamente las posibilidades de acción que

tiene un usuario enfrentado a tomar una decisión en un Sitio Web. Por ejemplo, el siguiente diagrama muestra las posibilidades de reacción que tiene un Sitio Web ante el ingreso de un usuario registrado en un sitio.

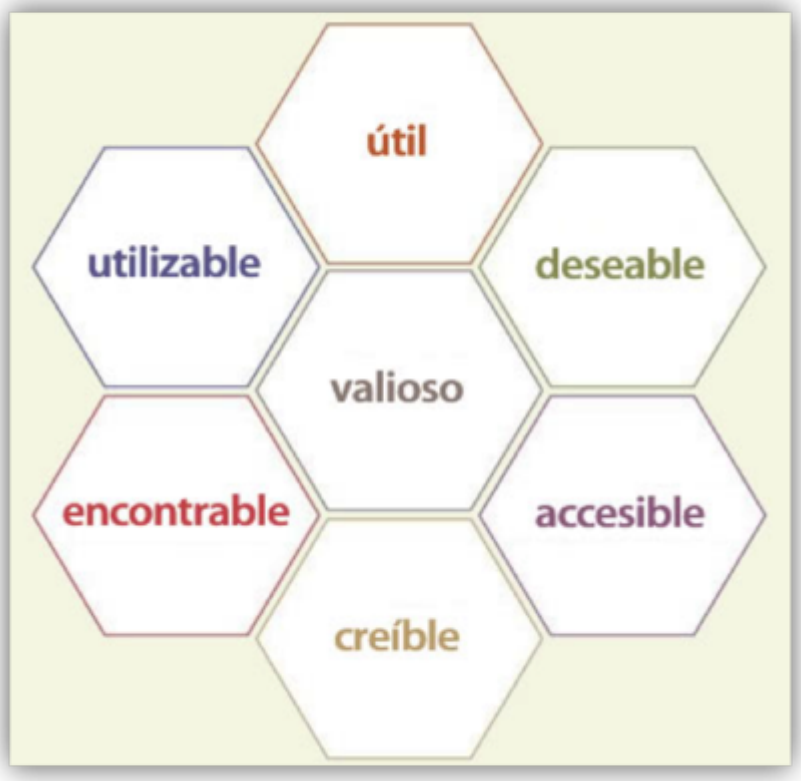
## FACTORES DE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

El diseño centrado en Experiencia de Usuario implica la participación de varios elementos. Según señalan distintos autores (Arhippainen y Tähti, Kankainen, Morville, Mahlke..) es la conjunción de todos ellos, *la acción motivada en un contexto determinado condicionada por las expectativas del usuario y las experiencias previas*, la que da lugar a la experiencia presente y las expectativas futuras. En lo que varían los teóricos es en el número de elementos y su ordenación. Así, para Alcalá, tal como vemos en este gráfico, la experiencia de usuario se conforma con: la experiencia que el usuario posee con la marca (con productos anteriores, y por tanto, con el contexto de uso); la Usabilidad; la funcionalidad, y los Contenidos.




*Fuente: **Factores** by Lourdes Alcalá at Matchmind. License by owner of copyright.*

Otros como Morville (2004) descomponen esta en siete facetas o propiedades.




*Fuente: **La colmena** by Morville (2004). License by owner of copyright.*

Donald A. Norman describe tres niveles de relación emocional entre el usuario y el diseño:

- El nivel visceral es el más inmediato y está dominado por la apariencia, con las connotaciones que los objetos poseen (formas redondeadas = connotaciones agradables, formas puntiagudas = miedo o peligro) Las emociones más viscerales están relacionadas y se desencadenan inmediatamente porque están basadas en las ventajas evolutivas y principios de supervivencia. Los diseños más gráficos intentan operar en el nivel visceral, haciéndonos evocar emociones positivas cuando miramos algo.
- El nivel comportamental se relaciona con en el uso del objeto, con la idea de si resulta agradable o desagradable de utilizar. Muchos de los elementos relacionados con la usabilidad (que se tratará posteriormente) tienen que ver con el nivel comportamental. Como ejemplo se podrían poner los tiempos de respuesta (esperar suele resultar desagradable).
- El nivel reflexivo está basado en la forma en que pensamos sobre un objeto, en el concepto que nos creamos o guardamos sobre él. Recurre con frecuencia a la emotividad. Lo utilizan mucho las marcas para relacionar productos y proveedores con valores positivos.

## PRINCIPIOS Y FASES DE DISEÑO BASADO EN LA EXPERIENCIA DE USUARIO

*Fuente: **User Experience Design Process for Porduct Development** by TechGig at https://www.youtube.com/watch?v=SwLZlEegeCI. License by owner of copyright.*

El **Diseño de interacción** es un campo de desarrollo interdisciplinario que define el comportamiento de los productos y sistemas con los que interactúa el usuario. La práctica generalmente se centra en sistemas de tecnología complejos, como el software, dispositivos móviles y otros dispositivos electrónicos. Tiene la finalidad de generar una experiencia de usuario que sea agradable. Para lograr esta finalidad, se deben realizar pruebas con usuarios que no estén implicados en el desarrollo del software, ya que, como estos serán los usuarios finales, su percepción del producto es la que cuenta. En el vídeo «User Experience Design Process for Porduct Development» podrás aprender más.

## Principios

Algunos de los principios del diseño centrado en el usuario son:

- **El control de la situación debe estar en manos del usuario**, ya que este debe ser quien inicie las acciones y controle las tareas, además de tener posibilidad de personalizar la interfaz.
- **Es preciso un planteamiento directo**. Y es que el usuario debe constatar que sus acciones afectan a la salida del sistema.
- **La consistencia debe ser una parte indispensable en el diseño**, ya que se tiene que facilitar la aplicación de los conocimientos adquiridos de forma previa al desarrollo de nuevas tareas, y esto supone un aprendizaje rápido.
- **Es necesario posibilitar la recuperación de los errores**, ya que el diseño disminuye los riesgos de las acciones accidentales.
- **No debe descuidarse la estética.** Algunos atributos visuales o auditivos concentran la atención del usuario en la tarea que está desarrollando.
- **El diseño debe ser simple y fácil de entender**, con un empleo de interfaz caracterizado por la simplicidad, así como equilibrado, cubriendo distintos aspectos como expresión o factores humanos.

La compañía Apple, una de la que ha marcado de forma más evidente los modelos de diseño basado en experiencia de usuario en los últimos años, establece en la web de desarrolladores de Apple, algunos principios que desarrollan o completan los anteriores:

- **Integridad estética**: No se trata de lo “bonita” que es una aplicación, sino que es una medida de cómo la apariencia de la aplicación se integra con su función, haciendo que los elementos meramente decorativos sena discretos y estén en un segundo plano, dando protagonismo a los elementos básicos.
- **Consistencia**: Permite que los usuarios transfieran su conocimiento de una aplicación a otra. No solamente se busca una consistencia con el resto del entorno, sino con la propia aplicación en sí, tanto en su versión actual (como por ejemplo, que un icono siempre signifique lo mismo) como con sus versiones anteriores.
- **Manipulación directa**: Solo aplicable a entornos táctiles. Se establece que en un entorno táctil la involucración del usuario es mayor que aquel por controles, con lo que si es posible manipular directamente, es preferible a hacerlo de otra manera.
- **Retroalimentación**: Permite que el usuario sepa que una acción suya ha tenido consecuencias y que un proceso se ha iniciado. Por ello, cuando la aplicación está ejecutándose, algo tan sencillo como un contador de progreso o una señal sonora es deseable.
- **Metáforas**: Cuando los objetos virtuales son metáforas de objetos en el mundo real, la curva de aprendizaje de los usuarios es mayor. Un ejemplo clásico en el mundo informático son las carpetas.
- **Control de usuario**: El usuario siempre debe tener el control final de la aplicación, evitando que esta “tome decisiones por sí sola”.

## Fases

Las fases de un diseño basado en la Experiencia de Usuario son:

- **Recopilación de información.** Supone la comprensión de la empresa y sus productos, la comprensión del usuario y el análisis de las webs con las que habrá de competir el nuevo producto.
- **Planificación**. Se analiza la información recolectada, se definen los objetivos y la estrategia a seguir y se prepara el *brief* creativo.
- **Contenidos y estructura**. Se define la estructura de la web, se llega a un acuerdo sobre el contenido y se redacta este.
- **Diseño y programación**. Se realiza el diseño y se programa.
- **Testeo y corrección**. Se muestra el resultado final al usuario, se modifica en función de sus indicaciones y se publica.

Grupo Ciberimaginario | Manuel Gertrudix - Alejandro Carbonell | 2025/2026 | Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional. Los contenidos citados se ajustan a lo regulado en el art. 32 del TRLPI de España