

# Como el diseño ux aumenta el valor de los negocios

Taller Experiencia de usuario  
Alumna Javiera Moreno  
Profesor Jorge Barahona  
Viernes 27 de Marzo, 2020  
Escuela de arquitectura y diseño Pucv

Son pocos los datos que se manejan al respecto de los beneficios que contribuyen el contar con un Diseñador UX en los equipos de trabajo y cuanto impacto estos pueden generar en las compañías, un lugar en donde se unen las ofertas que realizan las compañías con las necesidades del usuario, buscando aumentar la agilidad y utilidad de los diferentes servicios y productos que estos ofrecen, buscando crear la experiencia mas placentera posible. Mediante este ensayo buscaremos poder acercarnos un poco mas a lo que es el diseño UX que es y cuales son estos beneficios que brinda asociándolo a nuestra vida cotidiana, buscando adoptar un papel neutro entre ambas partes, usuario y compañía. Se trabajara en base a conceptos mencionados en el libro Como el diseño UX aumenta el valor de los negocios. Como primer encuentro frente al diseño UX nos enfrentaremos a la confusión de la real tarea que este debe desarrollar, por eso debemos dejar claro no se trabaja con la base de la estético ni el mero negocio; estas son aristas que constituyen este proceso pero no son nuestro eje central. El eje central de este proceso, serán los usuarios y las experiencias que estos atraviesan al recibir un servicio o producto. Nuestros pilares fundamentales para poder llevar a cabo este proceso son las diferentes necesidades que tienen cada uno de nuestros usuarios y potenciales clientes; los objetivos que nuestra compañía posee y las proyecciones que esta busca alcanzar en un futuro, y finalmente el contexto de uso de nuestro producto o servicio para considerar diferentes aristas que conllevan a mejorar la experiencia de nuestros usuarios. La tarea de poder presentarle un plan de trabajo a la compañía y que este sea aceptado debe estar pensado en aquello que estos están dispuestos a dar y lo que nosotros necesitamos conseguir, es por esto que debemos enfocarnos en plantearles aquello que conseguirán con este plan de trabajo, en cuanto aumentaran sus ganancias, reducción de costos asociados, recepción de clientes y aumento de ventas que este plan en ejecución le brindara a la empresa; para esto se siguen un esqueleto que será universal en los diferentes ámbitos que busquemos poder aplicar el diseño UX. Este consiste en una primera instancia en la identificación de los objetivos de nuestro negocio, lo llamaremos Identificación. Con estos ya claros se comienza a construir un camino que nos lleve a conseguir dichos objetivos identificados en una primera instancia, nombrándose así a este segundo paso la estrategia. Con la estrategia armada solo nos queda la ejecución de esta, para así poder conocer la tasa de éxito o de error que esta generara. Es muy importante el realizar el seguimiento del recibimiento o comportamiento que recibe la estrategia llevada a cabo, de modo que permita corroborar si aquella es el camino indicado para poder conseguir los objetivos que se han propuestos. Esta metodología del diseño UX nos permite sacar un mayor provecho a la realidad actual y acercarnos a lo que sería el escenario futuro de las compañías en las que se trabaje, para esto debemos estar al servicio del usuario y adelantarse a las diferentes necesidades que este podría tener pues es esto lo marcara la diferencia con la competencia. El poder anticiparse ante una necesidad del usuario, le entrega cercanía y atención, le ahorra tiempo y le entrega soluciones; aspectos que son decisivos en la toma de decisiones en los usuarios a la otra de escoger con que empresa vincularse. Se requiere estar en un constante proceso de mejoras y atención a aquello que puede necesitar nuestro usuario, que ira cambiando dependiendo del

contexto personal y general al que nos enfrentemos, es por esto que debemos buscar construir una vía de poder estar informado respecto a aquello, para así poder entregarle aquellas nuevas herramientas que el usuario podría querer o necesitar. Para esto se necesita que las empresas estén dispuestas a invertir en mejoras, en sus trabajadores y en las soluciones a las problemáticas que se van identificando. Sin inversión, los procesos se estancan, lo que quiere decir que aquella problemática que tiene el cliente al enfrentarse al servicio o producto, persistirá, lo que generará que el cliente comience a buscar otras compañías que cumplan las necesidades que el necesita pero con mayores beneficios para que la actual, ya que el constante enfrentamiento a las prob, Tematicas en la experiencia del usuario que no son solucionadas por parte de la empresa generaran una frustración en el, que iniciara aquella búsqueda de soluciones mencionada anteriormente. Por lo tanto se debe tener una visión estratégica centrada en la experiencia de los usuarios.

Esta problemática no solo se centra en los valores económicos de la empresa, también está ligado a la comunicación interna que poseen los trabajadores y las diferentes reas que construyen aquella experiencia de los usuarios. El centrarse en solo el área que nos corresponde a nosotros sin pensar en que sucederá con aquello al llegar al siguiente proceso que le tocara vuelve el proceso tedioso y con repetitivos problemas que surgen por esta falta de comunicación y conexión entre las partes. El estado interno de la empresa será reflejo a la cara externa de esta misma, y con ello afectara la opinión que poseen los usuarios de esta misma ya que afectara su experiencia personal aportando a que la calidad del servicio sea mejor o peor. Debemos ser capaces de identificar en que lugar de la empresa está considerado el diseño, algo que es llamado “madurez” de las empresas. Esto significa que podemos enfrentarnos a empresas que lo vean como un recurso externo; como un factor que está considerado pero no es de los esenciales y por lo tanto se encuentra más aislado; como una herramienta que se tiene internalizada para poder construir la experiencia de los usuarios o como un componente integral de la compañía presente en todas las áreas de esta. Esto determinara el como es la experiencia y visión que poseen los usuarios respecto a la empresa, siendo ligada al interés que las empresas entregan al diseño. El correcto entendimiento de esto nos permitirá el desarrollo de la estrategia correcta para los objetivos de cada empresa.

Como conclusión respecto al diseño ux podemos decir que este nos acerca a la creación de soluciones reales a diferentes problemáticas que tienen cada uno de los usuarios, reduciendo así gastos innecesarios ya que hay un foco decidido el cual es el necesario para satisfacer lo que los clientes están demandado en base a sus necesidades y preferencias en relación a cierto producto o servicio que es entregado por la compañía. Para una mejor entrega de esto, se debe trabajar en las técnicas que mencionamos anteriormente que potencien aquel desarrollo, optimizando su implementación y procesos previos al encuentro con el cliente o usuario, creando así una mejor experiencia con la estrategia adecuada para cada caso y situación.

Mi visión personal en cuanto a lo que es el diseño ux, es que se considera al elemento principal de la cadena final del proceso, es el decir el usuario. Muchas veces nos enfrentamos a servicios o productos que al utilizarlos nos damos cuenta de las diferentes carencias que estos presentan, siendo estas en muchos casos cosas sencillas de solucionar y que se encuentran a primera vista; esto a mi parecer se da ya que se centran en el resultado final y los detalles son vistos como pormenores que no se consideran pero que son los primeros a los que nos enfrentamos nosotros como usuarios. La aplicación del diseño ux considera este último paso, que es el encuentro del usuario con aquel producto o servicio en la partida del desarrollo de los proyectos, como la base de estos para así poder partir de aquí a llegar al producto final que considere las oportunidades que la empresa posee a disposición. Se menciona también la falta de comunicación entre áreas, lo cual es algo que podemos ver en nuestra vida cotidiana y que es de simple visualización en las empresas también. Si no existe esa comunicación el resultado final jamás se verá reflejado en lo que se planteó al comienzo ya que esa idea inicial no fue compartida, discutida o informada a todas las partes que forman parte del proceso para así llegar a metodologías de trabajo que consideren el cómo el otro desempeña su trabajo para considerándolo en los tiempos y materiales necesarios por ejemplo. Si no nos involucramos en que debe hacer nuestro compañero, jamás lograremos entender realmente el valor de su trabajo y todo lo que eso conlleva por lo que se producirán dificultades para el desarrollo perdiendo el foco principal que es la creación de una mejor experiencia hacia nuestros usuarios.

En 5 años más veo un mercado el cual si no considera la voz de sus usuarios, no existirá. Son los usuarios quienes permiten que las compañías se mantengan, sin ellos estas no existen, es por esta razón que se les debe escuchar y trabajar en sus reales necesidades para no convertirse en una carga para cada uno de los usuarios que por algún motivo han escogido sus servicios o productos, se les debe valorar y premiar aquella preferencia que permite estar a las compañías, tal como los usuarios los premian a ellos con su preferencia. El poder de la voz es algo que va en crecimiento exponencial en los usuarios, llegó para quedarse. Las personas están aburridas de aguantar los abusos y malas prácticas de las empresas, lo cual ha generado que otras empresas noten aquello y lo transformen en una ventaja, entregándoles aquel oído además del servicio o producto al cual se enfocan; convirtiéndose en un servicio completo con un buen producto y buena atención hacia quienes lo utilizan. Aquello de escuchar a los usuarios genera una pequeña cercanía de la empresa con los usuarios que marca una gran diferencia en cuanto a la preferencia que tenemos cada uno de nosotros.

#### Referencias:

<https://static1.squarespace.com/static/5a9daa2f8f5130d9fa3a4cfc/t/5d4981c9d16dbf0001e04bec/1565098458858/Como+el+diseño+UX+aumenta+el+valor+de+los+negocios.pdf>