

# *La incidencia del diseño de UX en el servicio del mercado.*

Malen Llanquileo Solar  
Diseño de Experiencia de Usuarios & Servicios  
Profesor Jorge Barahona  
P. Universidad Católica de Valparaíso  
27 de marzo del 2020, Valparaíso

## INTRODUCCIÓN

La experiencia de usuario como metodología de diseño y venta se presentará en este ensayo con una definición de los conceptos claves de esta, para luego comprender la gran influencia que tiene en el desarrollo económico de una empresa, además dar respuesta al porqué muchas de las formas de venta que encontramos en nuestro país siguen siendo ineficientes y frustrantes, y para terminar, la relación entre el diseño y la UX como elementos separados y a la vez complementarios.

## ¿QUÉ ES LA UX?

La experiencia de usuario, muchas veces confundida solo con estética o un sitio web “bonito”, va más allá de lo que los ojos del usuario ven, se inicia desde antes de la compra de algún servicio o producto y trasciende después de ésta.

Para comprender mejor lo que es, no está demás decir lo que NO es UX; realizar diseño de interfaz de usuario (UI), usabilidad, ergonomía, diseño gráfico, estética, entre otros.

Como bien dicen sus siglas, la UX va centrado en el estudio y diseño de la experiencia de usuario y es como una especie de radiografía psicológica y de comportamiento que tienen nuestros usuarios con respecto al producto/servicio que ofrecemos; que sienten, cuáles son sus necesidades, sus logros, deseos, etc.

La UX es sutil, porque guía al usuario subliminalmente a lo que desea, es comodidad, ya que facilita el acceso al producto.

Además tenemos el diseño de UX en particular con tres aspectos importantes en el diseño mismo:

La usabilidad: que tan funcional es el diseño, si cumple con el objetivo sin problemas.

Accesibilidad: que tan fácil fue para el usuario lograr lo propuesto.

La interacción usuario y producto, comunicación: cuál es la percepción que tiene el usuario sobre el producto que recibe, esto es un aspecto más emocional.<sup>1</sup>

Ahora bien,

## ¿CÓMO SE USA Y AFECTA LA UX A LOS NEGOCIOS?

Para comprender una UX con respecto a un negocio hay que tener en cuenta tres puntos importantes; El contexto en el que se encuentra el usuario (histórico, social, etc.), las necesidades y deseos que tiene el usuario (análisis de usuarios) y cuál es nuestro producto/servicio y como lo queremos vender. A grandes rasgos entonces son; contexto general/externo del usuario, contexto particular/personal del usuario y contexto del producto/servicio, nuestras proyecciones. Para luego pasar al diseño en sí de UX.

Cada aspecto de la experiencia importa, la atención hacia el usuario determina fidelidad, atracción de nuevos clientes y diferencia una empresa sobre otra.<sup>2</sup>

Al negocio en sí se podría afectar positivamente con los siguientes puntos que generarían ganancias, ya que al tener un negocio en base a la UX se:

- Reducen los costos con respecto al personal de ayuda, ya que al tener un buen conocimiento y entendimiento del usuario es más factible que ya nos adelantemos a sus dudas o presentemos una información más clara sobre lo que ellos deseen, por ende baja el nivel de incertidumbre del usuario y con ello el exceso de trabajo del personal de ayuda.

- Aumentan las ganancias al tener una mayor accesibilidad al producto es mucho más fácil que el cliente compre más y estén dispuestos a pagar más por el buen servicio.

- Retiene una mayor cantidad de clientes, al tener una buena experiencia de compra anterior es mucho más fácil que el usuario vuelva y esto se llama fidelización del usuario, con esto también se genera una publicidad que es gratuita y altamente efectiva, llamada comúnmente de “boca en boca” o basarse en la experiencia personal para recomendar el producto, lo que genera una alta atracción de nuevos clientes. La mayoría de los usuarios o clientes insatisfechos simplemente dejan la marca por otra que cumpla con sus deseos y expectativas, muchas veces la experiencia pesa más que el precio o calidad del producto mismo.

Ya conocemos los beneficios que tiene la UX en los negocios, entonces...

## **¿POR QUÉ AÚN NO SE UTILIZAN ESTAS TÉCNICA PARA MEJORAR NEGOCIOS?**

Es que la mayoría de las veces por falta de conocimiento o mal entendimiento de lo que es el diseño de la experiencia de usuario las empresas no lo utilizan o prefieren no invertir en ella por el desconocimiento de las ventajas que esta tiene sobre sus ganancias.

Otras razones que genera el desconocimiento del diseño de UX es la descoordinación del equipo de trabajo, falta de estrategia, objetivo claro y falta de liderazgo. Un desconocimiento del usuario y la velocidad con la que este puede cambiar, la poca actualización del conocimiento por parte del equipo y la falta de adaptabilidad a estos cambios puede provocar grandes pérdidas de ganancias.

## **¿IMPLEMENTAR UX EN EMPRESAS?**

Al intentar implementar el diseño de UX en una empresa o futuro cliente primero hay que saber a qué grado de madurez en el conocimiento de UX y estrategia de negocios con respecto a esta tiene la empresa a la cual nos estamos dirigiendo, es decir cuál es visión de negocios de la empresa, según el libro de Jorge Barahona y Walter Giulietti "Cómo el diseño UX aumenta el valor de los negocios", podemos dividir a estas empresas en cuatro tipos de estrategias diferentes:

- Separado: El UX es un recurso externo, outsourced.
- Periférico: El UX es parte de la organización, pero está aislado.
- Central: El UX es el centro de la organización, entendido como la experiencia del servicio que se brinda.
- Integrado: El UX es componente integral para todas las áreas de la organización.

Ya teniendo conciencia de lo mencionado anteriormente, se debe tener un conocimiento claro del discurso que se dará y a quien se dirigirá, hay que hablar el lenguaje de la audiencia y esto es válido para cualquier tipo de discurso, para que el mensaje sea claro se debe conocer al público al que se dirige, para esto si te diriges a una empresa, gerente o equipo de negocios en sí a ellos no les interesará saber el cómo creas una UX sino el PORQUÉ y el QUÉ le venderás, porque lo necesitan y qué beneficios traería esto a su empresa, para finalizar, el cómo se hará se dará luego de forma natural.

## **EL DISEÑO Y SU DEBER DE ESPECIALIDAD EN UX**

Nosotros como diseñadores sea del área que seamos tenemos la obligación de diseñar para un otro, es decir para quienes usarán nuestros diseños, ya sea diseño industrial, gráfico o alguna otra especialidad, estamos a merced de la comodidad y utilidad del otro. En mi opinión el diseño de la UX debería de ser nuestro deber y especialidad para lograr ser un profesional completo, por ética y lógica debemos siempre diseñar siendo completamente empáticos con el usuario al que nos dirigimos, los factores económicos positivos viene siendo solo un valor agregado, no menos importante, pero que no debería de ser nuestro único fin.

Es por esto, que se debería de impartir el conocimiento de diversas estrategias para comprender la experiencia de usuario (UX) como parte de nuestra formación profesional como diseñadores. Como una manera de complementar los conocimientos que recibimos. Esto no solo nos hará profesionales completos, como ya mencionamos antes, sino que nos dará la posibilidad de crear una mejor relación entre persona-diseñador, lo que nos permitirá insertarnos en el campo socio-económico de nuestro país

Con lo ya estudiado y si desde hoy tenemos claro que la UX es importante al momento de diseñar, en un futuro seremos más capaces de percibir, empatizar y visualizar con mayor claridad y profesionalismo las necesidades de nuestros usuarios y/o clientes. Con profesionales capaces haremos crecer el mercado y la competencia, además de tener personas satisfechas con el servicio entregado, más abiertos a la innovación.

## REFERENCIAS

1 Blog, Crehana, "Qué es UX y cómo te ayudará a ser un profesional completo", 2018.

2 Libro "como el diseño UX aumenta el valor de los negocios", 2017.