

# Pensamiento centrado en el usuario

Clase 2: Entender antes de diseñar



**¿Han usado u observado algo que funciona, pero de igual forma es una mala experiencia?**

# Recordemos

## UX no es solo funcionalidad

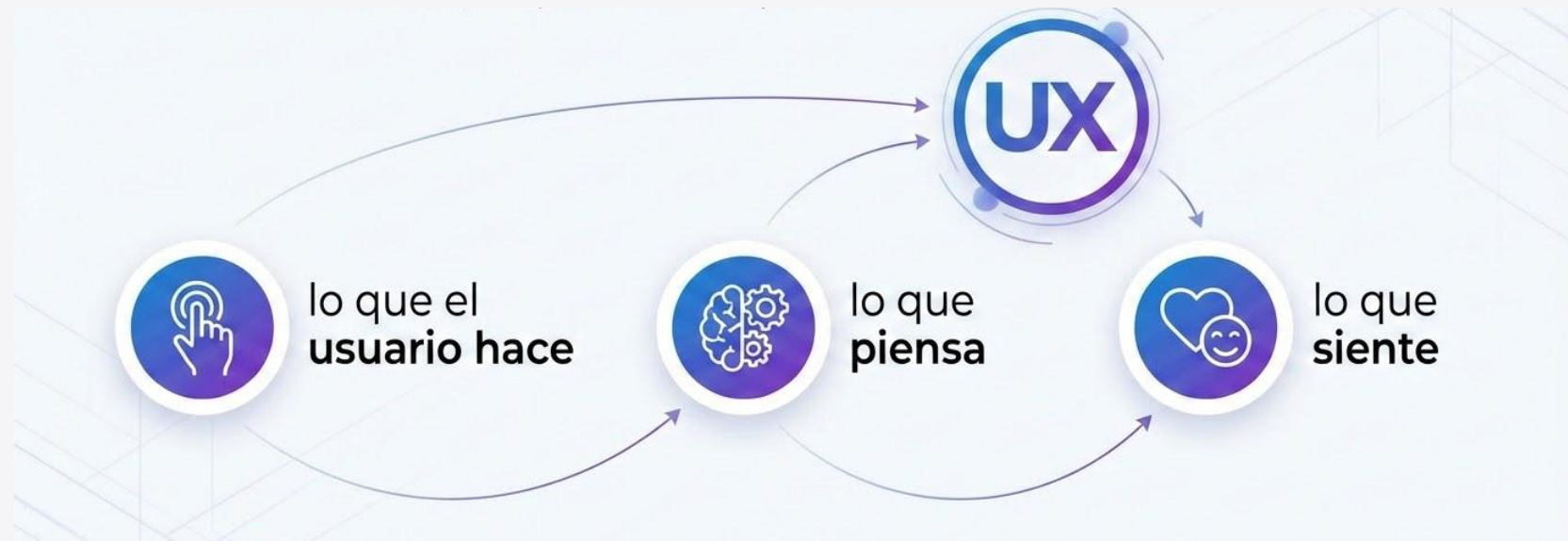
- No basta con que algo funcione
- Importa cómo se siente usarlo
- Evaluamos y medimos si realmente ayuda y genera impacto.

UX = utilidad + experiencia



# ¿Qué es UX?

Es la suma de:



# Áreas del UX

La **Experiencia de Usuario** es un **ecosistema**.

## UX Research

Entender a los usuarios

Detectar problemas relevantes para los usuarios.

Entrevistas  
Tests de usuario  
Encuestas

## UX/UI Design

Diseña cómo se ve y funciona.

Layout  
Interacción  
Flujos

## UX Writing

Define cómo habla el producto

Botones  
Mensajes de error  
Instrucciones

## Service Design

Diseña la experiencia completa

compra online +  
despacho + post  
venta

## UX Strategy

Toma decisiones alineadas a negocio

Qué priorizar  
Qué construir primero

# Para diseñar centrado en el usuario:

## Observamos

- necesidades reales
- contexto del usuario

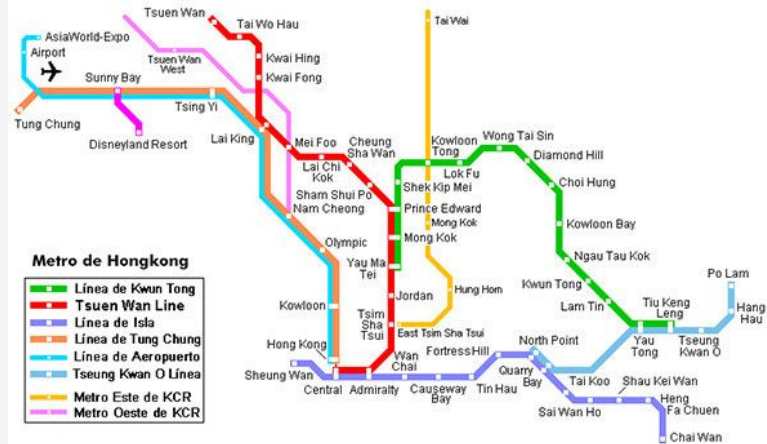
## NO tomamos:

- supuestos
- opiniones internas



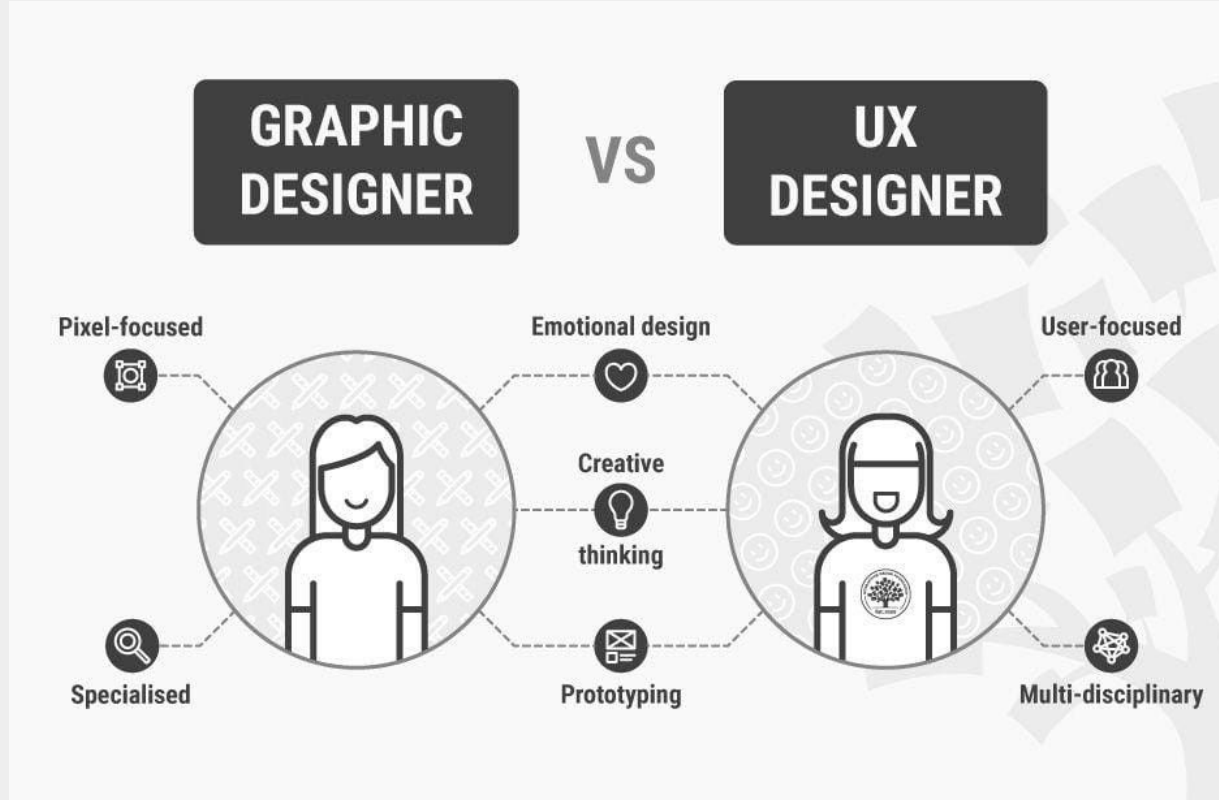
**Recuerda,  
No somos el usuario.**

Clase 2: Entender antes de diseñar - Pensamiento centrado en el usuario.



# Los Roles UX

# Cómo ha evolucionado el rol del diseñador



# UX Designer Responsibilities



## Roles UX

- **Generalistas:** Tienen un amplio campo de conocimiento en el mundo UX.
- **Especialistas:** Expertos en una disciplina UX (investigación, contenido, arquitectura, etc).
- **Líderes:** La mayoría son generalistas y tienen habilidades de gestión, estrategia, innovación y más.

## Roles Especialistas



### UX Designer

Garantiza la mejor experiencia de usuario.



### UI Designer

Crea visualmente la interfaz del producto.



### UX Researcher

Investiga las necesidades del usuario.



### Information Architect (IA)

Construye la estructura de un espacio digital.



### UX Writer

Crea y gestiona la estrategia de contenidos.



### Interaction Designer

Diseña productos digitales interactivos.

## Roles Generalistas



### UX Lead

**UX, gestión, liderazgo**

Lidera, gestiona y ejecuta la estrategia UX.



### Content Strategist

**UX + Contenido + Social Media**

Diseña, define, registra y mide las estrategias y sistemas de contenido.



### Product Designer

**UX + UI + IA + IxD**

Encargado de todo el proceso de creación de productos, teniendo siempre como foco al usuario.

# Diseño centrado en las personas

## ¿Qué es realmente?

No es:

- ***imaginar*** lo que siente el usuario

Es:

- observar
- escuchar
- entender comportamientos reales

## Escenario

El usuario quiere comprar

- Tiene poco tiempo
- Tiene miedo a equivocarse
- Quiere seguridad

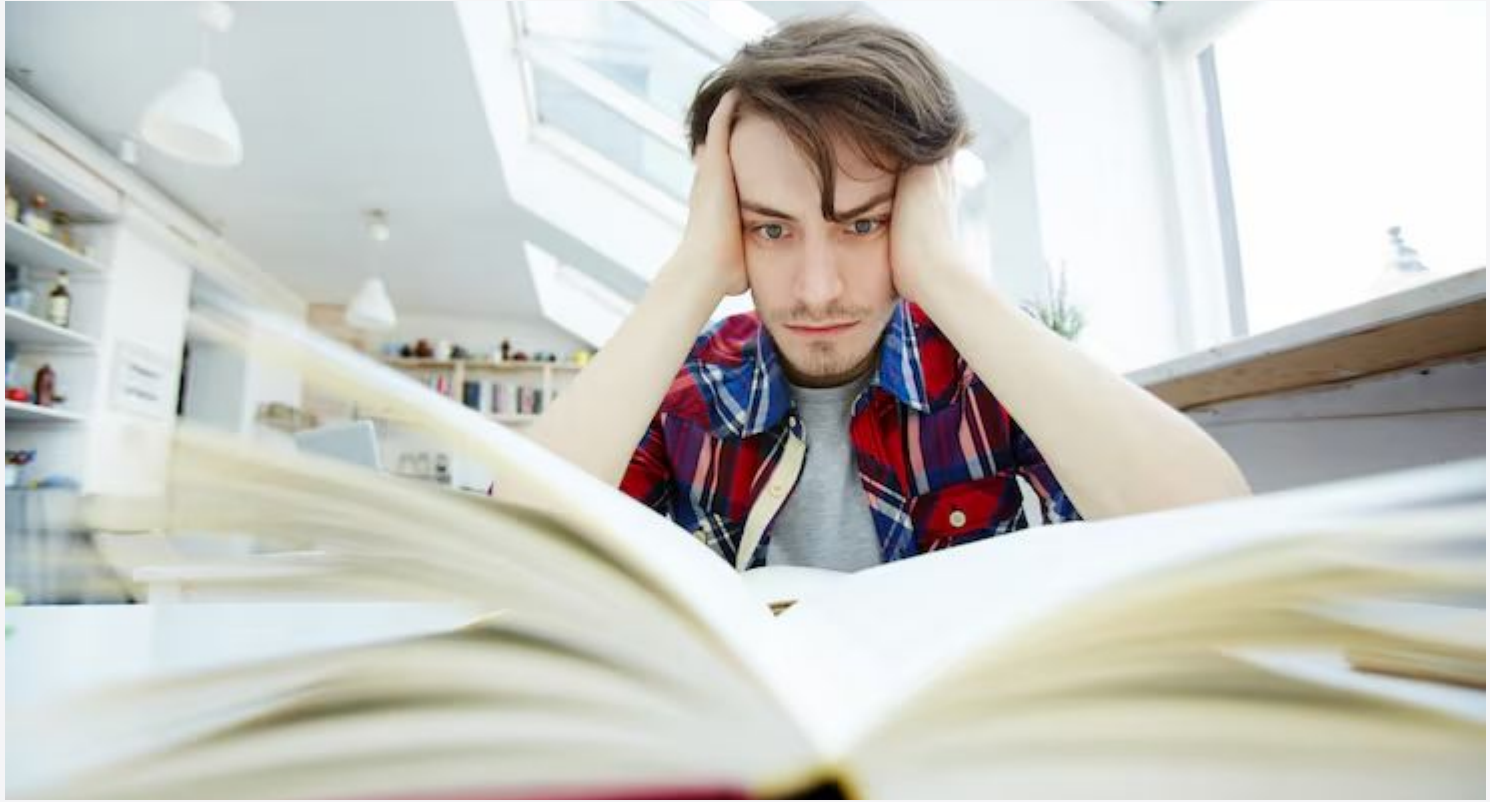


# Problemas vs soluciones

**¿Qué creen que es más difícil: diseñar una solución o entender el problema?**



Escenario 1: Llegar tarde al trabajo



Escenario 2 : Estudiar para una prueba

¿Cómo los podemos diferenciar?

➔ **Problema = dolor y/o necesidad**

➔ **Solución = cómo lo resolvemos**

**En UX, la calidad del resultado depende de la calidad del entendimiento.**

# Actividad en clases: **Especialistas en encontrar problemas**

## En grupo

1. Formen grupos de 4-5
2. Definan:
  - Usuario
  - Objetivo
  - Problemas
3. No pueden proponer soluciones

# Hoy aprendimos



**UX tiene múltiples áreas**



**Diseñamos para personas**



**La empatía es clave**



**El problema es lo más importante**

## Segundo encargo

Analizar 3 experiencias cotidianas identificando:

- Observación (qué pasa realmente)
- Problema (dolor del usuario)
- Necesidad
- Contexto

No pueden dar soluciones.