

# Definición de experiencia de usuario

Publicado el [16/01/2020](#)

---

## ¿Para qué definir la experiencia de usuario?



En realidad este post debería llamarse "definiciones de experiencia de usuario", ya que hay tantas formas de entender aquello que llamamos UX como autores, expertos y profesionales. Hay **razones a favor y en contra de que exista una definición**

**universal** de lo que es la experiencia de usuario, similar a [la definición que existe para el concepto de usabilidad](#) [4] :

- **Desde el mundo académico**, el profesorado de las universidades y los centros de investigación argumenta que es necesaria una definición universalmente aceptada para poder hacer y comunicar la ciencia del UX y para que se pueda formar de manera adecuada a los futuros profesionales.
- **Desde la industria**, las empresas y profesionales que trabajan en UX piensan que una definición estándar no es tan necesaria, y que ésta sólo tiene sentido si ayuda a solucionar los problemas de diseño que se encuentran en la práctica.

En cualquier caso, no vamos a discutir aquí si una definición es mejor que otra (o si tiene sentido siquiera definir lo que es la UX), solo se trata de ofrecer a las personas que quieren entrar en este ámbito profesional al menos una noción de qué es la experiencia de usuario y qué actividad profesional realizan quienes se dedican a ello. Aquí surge una de las primeras confusiones. Si preguntamos a diferentes profesionales de la UX encontraremos dos tipos de respuestas: aquellas que hacen referencia a **UX como algo que vive el usuario** de un producto o servicio, y aquellas que entienden **UX como las actividades que hacen los profesionales UX** y su resultado tangible en un determinado producto o servicio. Ambas perspectivas son válidas, pero es importante que una no excluya a la otra.

## La experiencia de usuario como fenómeno

**Don Norman**, padre del concepto "experiencia de usuario" en los años 90, resume en el siguiente vídeo cuál es el origen del término y su sentido original:

Don Norman: The term "UX"



Lo más parecido a una definición universal de lo que es la experiencia de usuario la ofrece la **norma ISO 9241-2010** sobre [diseño centrado en las personas](#) [3]:

*“La experiencia de usuario son las percepciones y respuestas de una persona como resultado del uso o de la anticipación del uso de un producto, sistema o servicio. [...] La experiencia de usuario incluye todas las emociones, creencias, preferencias, percepciones, respuestas físicas y fisiológicas, comportamientos y logros de los usuarios que ocurren antes, durante y después del uso.”*

ISO 9241-210:2010 Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centred design for interactive systems

Otras definiciones ponen el foco en los factores que afectan a esa experiencia de usuario. Por ejemplo, **Marc Hassenzahl y Noam Tractinsky** [2] lo definen así:

*“La experiencia de usuario es la consecuencia del estado interno del usuario, las características del sistema diseñado y el contexto en el que ocurre la interacción”.*

Hassenzahl, M., & Tractinsky, N. (2006). User experience – A research agenda. *Behaviour and Information Technology*, 25(2), 91–97.

En la anterior definición podemos observar que, de los tres elementos que según los autores configuran la experiencia de usuario (estado del usuario, diseño del sistema y

contexto de uso), solo podemos actuar directamente sobre el diseño del sistema, mientras que sobre los otros dos (usuarios y contexto de uso) solo podremos actuar indirectamente: conociéndolos y tratando de influir sobre ellos de manera indirecta a través del diseño.

## El experiencia de usuario como campo profesional

### La profesión de diseño de experiencia de usuario (UX)

La *Asociación de Profesionales de la Experiencia de Usuario (UXPA)*, define la **profesión de diseño UX** de la siguiente manera [7]:

*“El diseño de experiencia de usuario tiene que ver con todos los elementos que conforman el interfaz, incluyendo su disposición, aspecto visual, texto, marca, sonido, e interacción. La UX trabaja para coordinar estos elementos para permitir la mejor interacción posible por parte de los usuarios”.*

UXPA (2012). Glossary. Terms and definitions used in the User Experience profession.

Esta definición es algo limitada en cuanto a que solo contempla el campo de acción en el interfaz (p.ej. una página web, una app móvil o una interfaz de voz) pero olvida otros aspectos que también afectan a la experiencia de usuario. **Donald Norman y Jakob Nielsen** [5] también hacen hincapié en diferenciar lo que es la experiencia de usuario como concepto global de lo que es el interfaz de usuario (UI), que siendo una parte muy importante no lo es todo.

Actualmente, el diseño de experiencia de usuario (diseño UX) es un proceso por el cual se define un problema, se comprende al usuario, se desarrollan ideas y se implementan y evalúan soluciones que den respuesta a las necesidades detectadas. Esto se traduce en una amplia gama de **perfiles profesionales** que trabajan en este campo. Así, pueden encontrarse títulos profesionales (en inglés) como *interaction designers*, *information architects*, *UX consultants*, [UX researchers](#) o *UX writers*. Todos

ellos trabajan para tener un impacto en la experiencia de las personas que usan un producto, servicio, sistema o entorno, aunque pongan el foco en diferentes fases del proceso. Pero lo más habitual es que una sola persona – **diseñador o diseñadora UX** – haga todas estas funciones de uno u otro modo.

## **Tareas que se realizan en el diseño de experiencia de usuario (UX)**

Pero, **¿qué actividades concretas hacen las personas que trabajan en experiencia de usuario?** Esta respuesta variará dependiendo de si el ámbito de trabajo es la consultoría, la gran industria o la administración pública, y también si estamos hablando de un producto o servicio digital o de otros tipo de soluciones. Una aproximación a las tareas más comunes que realizan los profesionales puede obtenerse de la encuesta que hace todos los años la *User Experience Professional Association (UXPA)*. A continuación se muestran los métodos y tareas más populares en 2018 (usados por al menos el 40% de los profesionales) [6]:

- **Investigación con usuarios.** Existen multitud de técnicas que pueden aplicarse para obtener información sobre los usuarios, sus objetivos y necesidades, los problemas que experimentan o sus expectativas respecto a un producto o servicio. Las más populares son las [entrevistas con usuarios](#) y las encuestas.
- **Benchmarking o análisis de competidores.** Un *bechmarking* suele hacerse para comparar un producto con su competencia, definiendo una serie de criterios. Por ejemplo, puede evaluarse un sitio web de viajes respecto a la competencia para detectar en qué aspectos es mejorable.
- **Definir los requisitos.** Comprender a los usuarios, las tareas y el contexto de uso del producto o servicio, y extraer requisitos para su diseño o desarrollo.
- **Diseño conceptual de los productos y servicios.** Una vez se conocen los requisitos es momento de trabajar en definir el concepto mismo de la solución, a menudo sobre el papel (qué funcionalidades de ofrecerán, cómo se estructurará, que valor se pretende aportar a los usuarios).
- **Definir la arquitectura de un sitio web, software o aplicación.** A menudo se usan técnicas como el *card sorting*, que permite conocer la forma en la que el usuario organiza esta información mentalmente.
- **Prototipado y diseño del interfaz.** Consiste en generar prototipos de diferente grado de fidelidad (desde simples bocetos a prototipos interactivos de gran detalle) y contribuir al diseño gráfico y visual del interfaz. Habitualmente

empleando software especializado como Axure RP, Adobe XD, Sketch, Figma o InVision.

- **Tests de usabilidad.** Consiste en definir una serie de tareas con el producto o servicio, y observar y evaluar cómo lo realizan un número determinado de usuarios. Las pruebas pueden ser presenciales y moderadas por el profesional UX, aunque cada vez más se realizan test de usabilidad sin moderación (automatizados) y en remoto (el usuario realiza el test en su propio equipo).
- **Revisiones expertas.** Una persona experta en UX puede realizar un análisis del producto o servicio, identificando problemas o aspectos mejorables basándose en principios de diseño universalmente aceptados.

Existen también otras actividades menos populares, pero que realizan algunos perfiles especializados. Es el caso de las **pruebas y revisiones de accesibilidad** o la **definición de la estrategia de contenidos**.

## Referencias

- [1] Buley, L. (2013). [\*The user experience team of one: A research and design survival guide\*](#). Brooklyn, NY: Rosenfeld Media.
- [2] Hassenzahl, M., & Tractinsky, N. (2006). User experience – A research agenda. *Behaviour and Information Technology*, 25(2), 91–97. <http://dx.doi.org/10.1080/01449290500330331>
- [3] ISO 9241-210:2010 Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centred design for interactive systems
- [4] Lallemand, C., Gronier, G., & Koenig, V. (2015). User experience: A concept without consensus? Exploring practitioners' perspectives through an international survey. *Computers in Human Behavior*, 43, 35-48. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.10.048>
- [5] Norman, D. y Nielsen, J. (2015). *The definition of user experience* <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>
- [6] Sauro, J. (2018). *The methods UX professionals use (2018)*. <https://measuringu.com/ux-methods-2018/>

[7] UXPA (2012). *Glossary. Terms and definitions used in the User Experience profession.*  
<https://www.usabilitybok.org/glossary/19#letteru>

**Créditos imagen de portada:** [Technology photo created by freepik – www.freepik.com](https://www.freepik.com)

---

Publicado en [EXPERIENCIA DE USUARIO](#)

< ARTÍCULO ANTERIOR

Tecnología persuasiva y dilemas  
éticos en el diseño UX

ENTRADA SIGUIENTE >

Métricas de usabilidad y  
experiencia de usuario

---

## CONTACTO

Investigación y Diseño Centrado en el Usuario  
Plaza Eugenio Chicano, Local 2  
29008 Málaga (España)  
Tlf. +34 640 09 37 15  
[hola@nachomadrid.com](mailto:hola@nachomadrid.com)

## SÍGUEME



## **INFORMACIÓN LEGAL**

[Política de privacidad y aviso legal](#)

[Política de cookies](#)

## **ARTÍCULOS SOBRE UX**

Accesibilidad

Experiencia de usuario

Investigación UX

Métodos y técnicas

Usabilidad

Desarrollado por [Tema Miniva para WordPress](#)