PUNTO de EQUILIBRIO

CENTRO DE INVESTIGACIÓN | UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO

TECNOLOGÍA

UX Latam: Servicios centrados en la persona, por Freddy Linares

Autor

Comunicaciones CIUP

comunicacionesciup@up.edu.pe

27 junio, 2022

La tecnología le ha dado al ciudadano una nueva forma de control, poder para hacer, comerciar y exigir como usuario y cliente. La opinión y percepción de las personas nunca había sido tan importante, incluyendo en la región de Latinoamérica. Esto ha dado un gran peso a nuevos conceptos sobre la atención e interacción con el público, como la experiencia de usuario ("UX" por sus siglas en inglés) que ya ha tomado relevancia en nuestra región.

La experiencia de usuario representa las percepciones y respuestas emocionales o físicas de una persona como resultado del uso de un producto digital. Y depende de varios componentes como el diseño, las funcionalidades, el tiempo de respuesta, expectativas, habilidades, etc. De acuerdo con el reporte de VISA "*The State of Innovation in Latin America*"[1], las empresas de mayor innovación ubican siempre al cliente en el centro del negocio y utilizan el diseño para alcanzar el éxito con base en las experiencias que ofrecen. Por lo tanto, la experiencia es un eje que no debe pasar desapercibido por la gerencia.

La actual tendencia de transformación digital profundiza aún más en el gran potencial de la experiencia de usuario para la región. Frente a la drástica expansión del internet, han surgido distintos enfoques para la creación de plataformas digitales conocidos como "sistemas de diseño[2]". Estos son un grupo de componentes y reglas que facilitan formar un lenguaje en común durante la etapa de diseño para dar coherencia visual entre las diferentes páginas y canales de una interfaz.

Tal como plantea el libro "***UX Latam: historias sobre definición y diseño de servicios digitales***"[3], que junta 41 expertos de latinoamérica, trabajar en UX aporta en varios aspectos a la organización, como definir acciones relevantes para la investigación del usuario, describir la arquitectura de la información, revisar los criterios de valoración para la experiencia del cliente, incluir buenas prácticas de accesibilidad web, y fomentar un gobierno de procesos centrado en el usuario.



Primera reunión de autores del libro “UX Latam: historias sobre definición y diseño de servicios digitales”

También se detalla en este libro varios casos de éxito donde la colaboración y la persistencia del enfoque en el usuario jugaron un papel preponderante. Detallo dos casos a continuación:

Por un lado, en 2015, la cadena de tiendas Coppel (México) creó el área de UX/IU para cumplir con su meta de impulsar su canal de *e-commerce*. Esta área no solo encontró y solucionó problemas de accesibilidad, sinó que se consolido tras la decisión de considerar la inclusión como un factor decisivo en el servicio. Se formó el área de investigación, de diseño de interfaces de usuario y de optimización de la conversión. Estas áreas tenían como objetivo comprender, instrumentalizar y articular la información de los clientes para mejorar el diseño del servicio digital. Un aspecto fuerte fue la integración de usuarios con discapacidad visual en su equipo para la mejora de la experiencia digital. Como resultados se tuvo un crecimiento del 90% de enero a octubre de 2016 y del 100% en 2018, año donde el Grupo Coppel estuvo entre las cinco firmas con mayor participación de mercado en México en términos de ventas por internet.

Por el otro, en Puerto Rico, distintos programadores y creativos crearon la Maria Tech Brigade para la formulación de propuestas con impactos positivos para el país. En 2017, "Snail-Check", servicios disponibles en Google Person Finder, buscaba difundir lo más rápido posible información pertinente frente a la llegada del huracán María. Uno de los objetivos principales era registrar quiénes estaban a salvo para avisar a sus familiares en los primeros días del desastre. En este proyecto se presentaron múltiples retos de diseño que se abordaron sobre la marcha desde una perspectiva que podría llamarse "UX emergente" para garantizar la accesibilidad y eficiencia. Se busco agilizar el registro, gestionar la información y garantizar la calidad de datos. Así, se montó un sistema de respuesta y manejo de información para agilizar las comunicaciones. El localizador llegó a acumular 11 500 entradas

tras la llegada del huracán. La colaboración extendió efectivamente las capacidades de respuesta del gobierno ante una emergencia e impulso la transformación de una oficina gubernamental de "12 personas" a un centro de llamadas internacional.

Como podemos notar, el diseño de experiencias es un componente clave y en crecimiento, no solamente para el sector privado sino sobre todo de vital importancia para el sector público. Pensar en el usuario como eje, ofrece alternativas valiosas para impulsar cambios y cerrar brechas en LATAM. No debe subestimarse los esfuerzos para colaborar entre áreas durante su implementación.

[1] VISA. (Marzo de 2019). The state of innovation in Latin America: Lessons from innovative companies across the region. Recuperado de:

https://www.visa.com.bs/dam/VCOM/regional/lac/ENG/Default/The%20Visa%20Difference/Innovation/visa-innovation-14pages.pdf

[2] Therese Fessenden (11 de Abril de 2021). “Design Systems 101”. Nielsen Norman Group (NN/g) [fecha de Consulta 7 de mayo de 2022]. Disponible en: https://www.nngroup.com/articles/design-systems-101/

[3] De acceso libre en: https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/3413