

**UNIVERSIDAD MAYOR, REAL Y PONTIFICIA DE
SAN FRANCISCO XAVIER DE CHUQUISACA**

VICERRECTORADO

CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA



**DISEÑO DE INTERFAZ (UI/UX) DE LA PLATAFORMA WEB DE DAZER
PARA MEJORAR SU PRESENCIA EN LA RED**

**TRABAJO EN OPCIÓN A DIPLOMADO EN DISEÑO GRAFICO
DIGITAL Y MULTIMEDIA**

ZERNA LEZANO OMAR

Sucre - Bolivia

2024

CESIÓN DE DERECHOS

Al presentar este trabajo como requisito previo a la obtención del Diploma en Diseño Gráfico Digital y Multimedia de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, autorizo al Centro de Estudios de Posgrado e Investigación o a la Biblioteca de la Universidad, para que se haga de este trabajo un documento disponible para su lectura, según normas de la Universidad.

También cedo a la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, los derechos de publicación de este trabajo o parte de él, manteniendo mis derechos de autor hasta un periodo de 30 meses posterior a su aprobación.

Omar Zerna Lezano

Sucre, abril de 2024

DEDICATORIA

A mi familia por ser el motor y la única razón para que pueda culminar mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTOS

Gracias a mi querida familia, por su paciencia, aliento y por sobre todo por apoyarme y darme fuerzas en esta etapa de formación académica.

A la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca por haberme acogido en sus aulas, en las cuales fue formando hombres de bien.

Gracias mis docentes por transmitirme su sabiduría en todo este tiempo de formación.

A los compañeros de aula por compartir sus conocimientos y brindarme su amistad.

RESUMEN

La evolución constante de las plataformas web enfatiza la importancia de brindar experiencias digitales atractivas y funcionales para los usuarios. Dazer, una empresa en el ámbito digital, es enfrentada en la falta de captación de clientes en su plataforma web.

La necesidad urgente de optimizar el diseño de interfaz de usuario (UI/UX) en la plataforma web de Dazer es esencial para el éxito de cualquier empresa en el automotriz.

La justificación principal para abordar la optimización del diseño de interfaz de usuario es su impacto directo en la retención de usuarios, la conversión y la percepción de la marca. La investigación y el desarrollo de estrategias innovadoras y prácticas en el diseño de interfaz para Dazer busca contribuir a su competitiva posición en el mercado digital y a la mejora continua de su presencia en línea.

Estos problemas pueden afectar la percepción de la marca y su presencia en la Red, y el problema de investigación se refiere a la mejora de la interacción intuitiva y satisfacción de los usuarios.

La investigación utiliza técnicas como encuesta, análisis documental, observación, instrumentos y cuestionario para obtener información de los usuarios. La análisis documental o revisión de la literatura que permitirá recopilar y valorar conocimientos. La observación registra y analiza otras aplicaciones similares a Dazer, incluyendo usabilidad, navegabilidad, diseño visual, consistencia, respuesta del sistema, experiencia del usuario. El cuestionario es un documento formativo y organizado con preguntas y indicaciones para ofrecer información de los usuarios.

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
1. ANTECEDENTES	1
2. JUSTIFICACION	2
3. SITUACION PROBLEMICA	2
4. FORMULACION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION	3
5. OBJETIVOS	3
5.1. OBJETIVO GENERAL	3
5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
6. DISEÑO METODOLOGICO	4
6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	4
6.1.1. INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA	4
6.1.2. INVESTIGACIÓN CUALITATIVA	5
6.2. MÉTODOS	5
6.2.1. MÉTODOS TEÓRICOS, LÓGICOS Y CONCEPTUALES	5
LA OBSERVACIÓN	6
6.3. TÉCNICAS	6
6.3.1. ENCUESTA	6
ANÁLISIS DOCUMENTAL O REVISIÓN DE LA LITERATURA	7
6.4. INSTRUMENTOS	7
6.4.1. GUÍA DE OBSERVACIÓN	7
6.4.2. CUESTIONARIO	8
CAPÍTULO I	9
MARCO TEÓRICO Y CONTEXTUAL	9
1.1. MARCO CONCEPTUAL	9
1.1.1. EXPERIENCIA DE USUARIO O UX	9
1.1.2. INTERFAZ DE USUARIO O UI	9
1.1.3. DIFERENCIA ENTRE DISEÑO UX Y UI	10
1.1.4. PROCESO DE DISEÑO UI Y UX	11
1.1.5. HERRAMIENTAS UX	13
1.1.5.1. GOOGLE ANALYTICS (HERRAMIENTA DE ANÁLISIS)	13
1.1.5.2. USABILIDAD (HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN)	14
1.1.5.3. FIGMA (HERRAMIENTA DE DISEÑO)	14

1.1.5.4. INVISION STUDIO (HERRAMIENTA DE PROTOTIPADO)	15
1.2. MARCO TEORICO	16
1.2.1. HUMAN CENTERED DESIGN	16
1.2.2. PRINCIPIOS DE DISEÑO DE JAKOB NIELSEN	17
1.3. MARCO CONTEXTUAL	23
1.3.1. DAZER: PLATAFORMA WEB	23
1.3.2. MERCADO AUTOMOTRIZ: DAZER Y EL COMERCIO ELECTRÓNICO EN EL SECTOR AUTOMOTRIZ ..	25
1.3.3. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE DAZER	26
1.3.4. MARCO LEGAL Y REGULATORIO	26
CAPÍTULO II.....	27
DIAGNOSTICO	27
2.1. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	27
2.1.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA A USUARIOS DE LA PLATAFORMA	27
2.1.2. RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN: ANÁLISIS COMPARATIVO APLICANDO LOS PRINCIPIOS DE DISEÑO DE NIELSEN	38
2.2. CONCLUSIONES GENERALES DEL DIAGNÓSTICO	42
2.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43
2.3.1. CONCLUSIONES	43
2.3.2. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	45
ANEXOS	46
ANEXO1. CUESTIONARIO USUARIOS REGULARES.....	46
ANEXO2. CUESTIONARIO USUARIOS NUEVOS	49
ANEXO3. BOSQUEJO PROTOTIPO	51
ANEXO 4. FUENTES.....	52

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Design Thinking	11
Gráfico N° 2. Diez Heurísticas de Usabilidad de Jakob Nielsen.....	23
Gráfico N° 3. Frecuencia de visitas a la plataforma web Dazer.....	28
Gráfico N° 4. Diseño de interfaz: Estructura, Organización, etc. ¿De la plataforma web son adecuados?	28
Gráfico N° 5. Percepción de los usuarios de plataforma web Dazer	29
Gráfico N° 6. Opinión de los usuarios del tipo de letra y tamaño	30
Gráfico N° 7. Opinión de usuarios de lo que más les gusta de la plataforma web Dazer	30
Gráfico N° 8. Aspecto de la interfaz de la plataforma web Dazer, que necesita mayor atención	31
Gráfico N° 9. Opinión de los usuarios de si una interfaz mejorada podría incrementar el uso de la plataforma web Dazer.....	32
Gráfico N° 10. Opinión de los usuarios de si recomendaría la plataforma web Dazer ..	32
Gráfico N° 11. Motivos para ingresar a la plataforma Dazer.....	33
Gráfico N° 12. Primera impresión al usar la plataforma web Dazer.....	34
Gráfico N° 13. Opinión de si resulta sencillo navegar y encontrar el contenido que se busca en plataforma web Dazer.....	34
Gráfico N° 14. Aspectos de la plataforma web Dazer que consideran más atractivos o interesantes.....	35
Gráfico N° 15. Opinión de si la plataforma Dazer debe optimizar su diseño	36
Gráfico N° 16. Medida en la que consideran que la plataforma web dazer cumple con sus expectativas	36
Gráfico N° 17. Opinión sobre el tipo de letra y tamaño utilizado son adecuados	37
Gráfico N° 18. Opinión de si recomendarían la plataforma web Dazer	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Diferencia entre diseño UX y UI	10
Tabla N° 2. Cuadro comparativo de las plataformas Jaltest, Mc Diagnostico Automotriz y Dazer.....	39

INTRODUCCIÓN

1. ANTECEDENTES

Las plataformas web se encuentran en la evolución constante del diseño web y la importancia cada vez mayor de brindar experiencias digitales atractivas y funcionales para los usuarios. En la actualidad, las empresas buscan destacarse en línea a través de interfaces web que no solo sean visualmente atractivas, sino también intuitivas y centradas en el usuario.

Dazer, es una empresa que opera en el ámbito digital, que se dedica a la comercialización de repuestos (Sensores, válvulas de aire, ventiladores, y equipos de diagnóstico) y equipos de diagnóstico para vehículos pesados Diesel (Camiones, buses, trailers, vehículos ligeros, maquinaria agrícola, maquinaria pesada y montacargas).

Los repuestos y equipos de diagnóstico son adquiridos por medio de una importación directa de las empresas fabricantes, tal así, que Dazer es reconocido como Distribuidor Autorizado por la empresa para Bolivia tanto de los Repuestos como de los equipos de diagnóstico. Estos repuestos y equipos de diagnóstico son comercializados a nivel nacional a tiendas comerciales como a usuarios finales.

Dazer cuenta con una plataforma web donde ofrece los repuestos y equipos de diagnóstico y en la actualidad Dazer se enfrenta al desafío de experimentar una falta de captación de clientes en su plataforma web. Ya que en un mercado automotriz altamente competitivo y en constante evolución, la captación y retención de clientes es fundamental para el éxito de cualquier empresa dedicada a la comercialización de repuestos de camión y equipos de diagnóstico automotriz.

Esta situación subraya la necesidad urgente de optimizar el diseño de interfaz de usuario (UI/UX) en la plataforma web de Dazer.

Dazer, como empresa que opera en el ámbito digital, se enfrenta al desafío de ofrecer una plataforma web que no solo represente su identidad visual de manera efectiva, sino que también proporcione una experiencia fluida y satisfactoria para sus usuarios. Los antecedentes de esta situación incluyen el crecimiento exponencial del comercio electrónico, la importancia del branding digital y la competencia en el mercado en línea.

2. JUSTIFICACION

Utilidad Práctica: la justificación principal para abordar la optimización del diseño de interfaz de usuario para la plataforma web de Dazer radica en su impacto directo en la retención de usuarios, la conversión y la percepción de la marca.

Un diseño de interfaz web bien optimizado puede influir positivamente en la usabilidad, la navegación intuitiva, la coherencia con la identidad visual de la empresa y, en última instancia, en el éxito comercial. Al investigar y comprender las estrategias innovadoras y las mejores prácticas en el diseño de interfaz para Dazer, se busca contribuir directamente a su posicionamiento competitivo en el mercado digital y a la mejora continua de su presencia en línea.

3. SITUACION PROBLEMICA

La situación problemática en torno a la optimización del diseño de interfaz de usuario (UI) para la plataforma web de Dazer está relacionada con varios aspectos que afectan la experiencia del usuario y el desempeño comercial de la empresa. Se ha detectado los siguientes problemas:

- **Baja tasa de retención de usuarios:** Si los usuarios abandonan la plataforma web de Dazer con frecuencia, esto podría indicar que la interfaz no está cumpliendo con sus expectativas en términos de usabilidad, accesibilidad o relevancia del contenido.

- ***Dificultades en la navegación:*** Si los usuarios encuentran complicado encontrar la información que buscan o realizar acciones específicas dentro de la plataforma, esto podría indicar deficiencias en el diseño de la interfaz y la arquitectura de la información.
- ***Inconsistencia en la experiencia del usuario:*** Si existen variaciones significativas en la forma en que diferentes secciones o funcionalidades de la plataforma web interactúan con los usuarios, esto puede generar confusión y afectar negativamente la percepción general de la marca.

4. FORMULACION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION

"¿Puede la optimización del diseño de interfaz de la plataforma web de Dazer, mejorar la interacción intuitiva, la retención y satisfacción de sus usuarios y sobre todo potenciar la percepción de la marca y mejorar su presencia en la Red?"

5. OBJETIVOS

5.1. Objetivo General

Diseño de Interfaz y la experiencia del usuario UX/UI de la plataforma web Dazer para mejorar su presencia en la Red

5.2. Objetivos Específicos

Los objetivos específicos para cumplir el objetivo general son los siguientes:

- Reunir los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos durante el diplomado sobre el concepto de diseño UX/UI y sobre las diferentes etapas de su flujo de trabajo, así como sobre las diferentes prácticas y técnicas que lo forman.

- Establecer una metodología, los principios y teorías de diseño UI/UX adecuados para las características de la plataforma web Dazer.
- Diseñar una guía de estilo que se corresponda a la identidad visual que requiere la plataforma web Dazer aplicando los procesos, estrategias, métodos, técnicas y actividades estudiadas durante el diplomado; como el design thinking, el diseño centrado en el usuario y los principios de Jakob Nielsen para garantizar el correcto desarrollo del proyecto y una óptima experiencia de usuario.
- Desarrollar un prototipo de la web a partir de los bosquejos realizados durante la etapa de ideación y prototipado del proceso de diseño UX/UI, que refleje todo el proceso de trabajo realizado que pueda implementarse en un desarrollo real.

6. DISEÑO METODOLÓGICO

6.1. Tipo de Investigación

Nos basaremos en la investigación según los datos empleados: Cuantitativa y cualitativa.

6.1.1. Investigación cuantitativa

Este tipo de investigación se realiza para obtener y evaluar información utilizando un enfoque estadístico y matemático. Utiliza una gran cantidad de datos que provienen de diferentes fuentes para analizar y encontrar discrepancias en ellos. Los datos cuantitativos, generalmente se presentan en forma de gráficos, tablas y estadísticas. Estos se pueden recopilar con la ayuda de encuestas o cuestionarios, y posteriormente, se utilizan para encontrar una correlación o un patrón de comportamiento que se puede beneficiar el tema de la investigación.

6.1.2. Investigación cualitativa

Es un proceso de investigación que permite un conocimiento profundo de los problemas. Ayuda a proporcionar información sobre un tema específico, a través del estudio de comportamientos, emociones y otros aspectos de la psicología humana que están abiertos a la interpretación.

Y el alcance de la investigación será de tipo descriptivo

6.2. Métodos

6.2.1. Métodos teóricos, lógicos y conceptuales

Análisis y Síntesis:

Este método es uno de los más utilizados a través de todo el proyecto, fue aplicado en la etapa de resolución y enunciación de la situación problemática, objetivos, organización del marco teórico y diagnóstico. Por otro lado, el método sintético integra los componentes dispersos de un objeto de estudio para estudiarlos en su totalidad, en la presente investigación, los elementos que integran un buen diseño, también será aplicado al formular las conclusiones.

Inducción y Deducción:

El método deductivo será aplicado en la comprobación de la formulación del problema en la etapa del diagnóstico, pues en esta etapa se explicarán los resultados encontrados y se llegarán a conclusiones e inferencias generales.

Modelación

Se basa en el enfoque de sistema. Nos permitirá estudiar el objeto como un sistema, su composición, su estructura, sus relaciones funcionales; sistematizar la información hasta modelar teóricamente el sistema objeto de estudio en óptimas condiciones de desarrollo y funcionamiento.

La Observación

Se realizará la observación para seleccionar aquello que queremos analizar. Se suele decir que "Saber observar es saber seleccionar". La observación se usará en la etapa de análisis de recolección de requisitos.

Para la observación lo primero es plantear previamente qué es lo que interesa observar. En definitiva, haber seleccionado un objetivo claro de observación.

6.3. Técnicas

En cuanto a las técnicas utilizaremos las siguientes técnicas:

6.3.1. Encuesta

La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)

La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permitirá obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz.

La encuesta podrá dirigirse a:

1. **Usuarios activos de Dazer:** Dirige la encuesta a los usuarios que utilizan regularmente la plataforma Dazer para obtener retroalimentación directa sobre su experiencia, preferencias y posibles áreas de mejora.
2. **Nuevos usuarios:** Solicita comentarios a aquellos que recientemente se unieron a la plataforma para comprender cómo perciben su proceso de incorporación, qué les atrajo a Dazer y qué expectativas tienen.

De esta manera, se podrá obtener una visión más completa de las experiencias y percepciones en torno a la plataforma web de Dazer, lo cual permitirá tomar

decisiones más informadas para mejorarla y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Análisis documental o Revisión de la Literatura

Nos permitirá recopilar y valorar todos los conocimientos ya establecidos que conformarán el marco teórico.

Observación

Esta técnica se utilizará para analizar otras aplicaciones o plataformas similares a Dazer, Se registrarán observaciones sobre la funcionalidad, la navegabilidad y otros aspectos del diseño de UI/UX durante la interacción con las plataformas.

6.4. Instrumentos

Utilizaremos los siguientes instrumentos:

6.4.1. Guía de Observación

La guía de observación: permitirá registrar y analizar el diseño y la funcionalidad de otras plataformas, entre los aspectos a Observar, se tienen: Usabilidad, navegabilidad, diseño visual, consistencia, respuesta del sistema, experiencia del usuario, se realizaran observaciones detalladas sobre la experiencia de usuario al interactuar con las aplicaciones, incluyendo comentarios sobre la facilidad de uso, la claridad de la interfaz, la eficiencia en la realización de tareas y cualquier problema o frustración encontrada. Se comparará el diseño y la funcionalidad de diferentes plataformas para identificar patrones comunes y diferencias significativas.

6.4.2. Cuestionario

Se realizará y utilizará un cuestionario como instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los usuarios. Aunque a menudo los cuestionarios están diseñados para poder realizar un análisis estadístico de las respuestas, no es siempre así. Siendo el cuestionario un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO Y CONTEXTUAL

1.1. MARCO CONCEPTUAL

Existen varios conceptos clave que son fundamentales para comprender y abordar el diseño de interfaz de usuario (UI) y experiencia de usuario (UX) de la plataforma web de Dazer. A continuación, se presentan algunos de los principales conceptos que abordan esta temática:

1.1.1. Experiencia de usuario o UX

Don Norman, científico cognitivo y arquitecto de experiencia de usuario, lo describe del siguiente modo: "La experiencia del usuario abarca todos los aspectos de la interacción del usuario final con la empresa, sus servicios y sus productos". Por tanto, podemos definir la UX user experience como un conglomerado de tareas centradas en la optimización de un producto para que su uso sea eficaz y agradable.

Un ejemplo fácil para entenderlo es cuando nos encontramos con dos productos bastante similares en cuanto a su función: ¿cómo eliges uno frente al otro? El diseño de la experiencia de usuario (UX) es lo que hace que elijas un producto en lugar del otro, que lo recomiendes, lo disfrutes y lo vuelvas a elegir la próxima vez.

1.1.2. Interfaz de usuario o UI

El Interfaz de Usuario o UI es el complemento de la UX, es decir, su aspecto, la presentación y la interactividad de un producto.

Así, identificamos el diseño UI como una práctica puramente digital, que tiene en cuenta todos los elementos visuales e interactivos de la interfaz de un producto,

incluidos los botones, los iconos, el espaciado, la tipografía, los esquemas de color y el diseño receptivo.

Su objetivo es guiar visualmente al usuario a través de la interfaz de un producto. Se trata de crear una experiencia intuitiva que no requiera que el usuario piense demasiado.

El diseño UI transfiere los puntos fuertes de la marca y los activos visuales a la interfaz de un producto, asegurándose de que el diseño de interfaces sea consistente, coherente y estéticamente agradable.

1.1.3. Diferencia entre diseño UX y UI

Podríamos resumir las principales diferencias entre el diseño UX y UI en la siguiente tabla:

Tabla N° 1. Diferencia entre diseño UX y UI

Diseño UX	Diseño UI
Relacionado con la sensación general de la experiencia.	Relacionado con el Aspecto y Funcionamiento de las interfaces del producto.
Consiste en identificar y resolver problemas del usuario.	Consiste en crear interfaces intuitivas estéticamente Agradables e interactivas.
Suele ser lo primero en el proceso de Desarrollo de un producto	El diseño UI se realizaría una vez terminando el diseño UX
El diseñador de UX traza los fundamentos del viaje del usuario.	El diseñador UI lo completa con elementos visuales e interactivos
Aplica a cualquier tipo de producto, servicio o experiencia.	Es específica de los productos y experiencias digitales.

Fuente: Elaboración propia

1.1.4. Proceso de diseño UI y UX

En el siguiente gráfico podemos ver de forma más intuitiva el proceso de diseño UX/UI.

Gráfico N° 1. Design Thinking



Fuente: <https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/trucos-dise%C3%B1o-ux-ui>

- Empatía

La empatía es la pieza central de un proceso de diseño para centrar el diseño en la persona. El modo de empatía es el trabajo para comprender la forma en que alguien hace las cosas, sus necesidades (tanto físicas como emocionales), cómo piensa y, en definitiva, conocer sus comportamientos y sus porqués.

El contacto directo con las personas revela mucho sobre su forma de pensar y sus valores. Además de entrevistar a los individuos, también hay que observar cómo se comportan, ya que, a menudo, las personas nos comportamos de manera diferente de lo que decimos que hacemos si nos preguntan.

Lo más importante de esta fase es procesar todo lo que has oído y visto para entender a las personas y extraer conclusiones útiles. Hay que sacar toda la información y plasmarla en un folio en blanco donde puedas empezar a hacer conexiones: coloca fotos de tu usuario, Post-its con citas, mapas de viajes o experiencias, cualquier cosa que capte las impresiones y la información sobre el usuario.

- Definición

El modo definición del proceso de diseño UI/UX consiste en aportar claridad y enfoque al espacio de diseño. Es el momento de dar sentido a la amplia información que has reunido sobre la experiencia del usuario. Hay que definir a la perfección el problema que pretendes solucionar con el producto o servicio.

- Idear

Idear es la modalidad del proceso de diseño en la que te concentras en la generación de ideas. La ideación proporciona tanto el combustible como el material de partida para construir prototipos y poner soluciones innovadoras a los usuarios.

El proceso óptimo consiste en buscar una gama lo más amplia posible de ideas de las que se pueda elegir, y no simplemente encontrar una única y mejor solución. Se combinan aquí la mente consciente y la inconsciente, y los pensamientos racionales con la imaginación. La lluvia de ideas es un buen ejercicio en esta fase del proceso.

Cuando tengamos suficientes ideas, hay que seleccionar varias que irán a la siguiente fase: la creación de prototipos.

- Prototipo

El modo prototipo es la generación de artefactos destinados a responder preguntas que te acercan a la solución final. En las primeras etapas se deben crear prototipos de baja resolución que sean rápidos y baratos de hacer, pero que

puedan suscitar comentarios útiles de usuarios. Así podremos ir probando diferentes soluciones a un coste bajo, tanto de tiempo como de dinero.

Es habitual comenzar a realizar estos prototipos con materiales muy económicos, como papel, Post-It, cinta adhesiva, objetos de la sala, etc. Lo principal no es que el diseño sea bonito, sino que satisfaga la necesidad.

En etapas posteriores, los prototipos que vayan pasando los filtros de la experiencia del usuario se irán refinando poco a poco.

- Test

En el modo de test se solicita la opinión de los usuarios sobre los prototipos que se han creado y se tiene otra oportunidad de empatizar con las personas para las que se está diseñando. Este momento es importante, pues podemos seguir aprendiendo cosas sobre cómo los usuarios utilizan el prototipo UX/UI y las posibles maneras de mejorarlo.

Para aprovechar al máximo los beneficios de este proceso, no deberíamos dar demasiadas indicaciones al usuario sobre cómo se utiliza el prototipo. Simplemente, se lo dejamos probar a ver cómo reacciona y observamos si sabe utilizarlo de forma intuitiva (UI) y si soluciona el problema inicial (UX).

1.1.5. Herramientas UX

1.1.5.1. Google Analytics (Herramienta de Análisis)

Google Analytics es una herramienta de análisis que da una mirada profunda al desempeño de un sitio web o app. Se integra con el marketing, plataformas de publicidad y productos de Google (Google Ads, Search Console y Data Studio), por lo que es una gran opción para quien utiliza múltiples herramientas de Google. En resumen, Google Analytics es una herramienta para optimizar las estrategias digitales.

Con Google Analytics fortaleceremos las campañas de marketing, comunicación y ventas; se podrá crear una mejor identidad de marca, conectar a un nivel más profundo con la audiencia, fidelizar a los clientes y saber qué contenidos generar para cada punto de contacto en el recorrido del comprador. También ayudará a detectar errores y corregir el rumbo, impulsar un mejor emprendimiento o potenciar el negocio. Y además se podrá identificar comportamientos de consumo.

1.1.5.2. Usabilla (Herramientas de Investigación)

Usabilla es una herramienta de voz de cliente que facilita la comunicación del usuario con una marca, preguntando directamente a este mismo su feedback en el preciso momento en el que está navegando por la web o la app. Su finalidad es simplificar las cosas tanto a usuarios como a marcas.

Capturar el feedback del usuario es la mejor forma de obtener información honesta y no sesgada sobre como los usuarios están comportándose frente a la Web, App o Email. Esta información es clave para aplicar mejoras y optimizaciones continuamente.

1.1.5.3. Figma (Herramienta de Diseño)

Figma es una herramienta para el diseño de interfaces que se dirige principalmente a los diseñadores web, UX y UI que necesitan un software específicamente diseñado para realizar el diseño de sitios web y aplicaciones.

Figma ofrece muchas ventajas, tales como: Accesibilidad multiplataforma, Sistema de colaboración en tiempo real, Uso total de herramientas orientadas a la respuesta para un diseño óptimo, orientado al desarrollo para la web, Trabaja en gráficos vectoriales y es gratuito.

Figma también ofrece otras ventajas nada desdeñables, como: Almacenamiento y organización de todos tus diseños en la nube, no es necesario guardar los diseños.

Cada proyecto puede rastrearse a través de una URL muy trivial que podemos compartir con cualquiera.

1.1.5.4. InVision Studio (Herramienta de Prototipado)

InVision Studio es una plataforma de diseño y prototipado de interfaz de usuario (UI) y experiencia de usuario (UX) desarrollada por InVision. Al igual que Adobe XD y Figma, InVision Studio está diseñado para ayudar a los diseñadores a crear experiencias digitales interactivas de alta calidad, como aplicaciones móviles y sitios web, y permite la creación de prototipos para probar y validar conceptos de diseño. A continuación, se presentan algunas de las características clave de InVision Studio:

- **Diseño de interfaz de usuario:** InVision Studio ofrece herramientas de diseño que permiten a los diseñadores crear interfaces de usuario visualmente atractivas. Esto incluye herramientas de dibujo, opciones de capas, símbolos y estilos de texto.
- **Prototipado interactivo:** La plataforma permite a los diseñadores crear prototipos interactivos para simular la experiencia del usuario final. Los diseñadores pueden agregar transiciones, animaciones y gestos táctiles para dar vida a sus diseños.
- **Diseño responsive:** InVision Studio admite proyectos de diseño responsivo, lo que significa que puedes diseñar interfaces que se adapten automáticamente a diferentes tamaños de pantalla y dispositivos.
- **Colaboración en tiempo real:** Al igual que otras herramientas de diseño colaborativo, InVision Studio permite la colaboración en tiempo real, lo que facilita el trabajo en equipo y la revisión de diseños con otros miembros del equipo.

- **Integración con otras herramientas:** InVision Studio se integra con otras aplicaciones y servicios populares, lo que facilita la importación y exportación de activos y diseños. También se integra con la plataforma InVision, que es conocida por sus capacidades de prototipado y colaboración.
- **Recursos y kits de diseño:** La comunidad de InVision ofrece una variedad de recursos, kits de diseño y plugins que pueden acelerar el proceso de diseño y mejorar la productividad.

Estos son solo algunos de los principales conceptos que guían el diseño de interfaz de usuario (UI) y experiencia de usuario (UX) en plataformas web de Dazer. Integrar estas teorías y conceptos en el proceso de diseño permitirá crear una experiencia de usuario óptima y satisfactoria para los usuarios de la plataforma.

1.2. MARCO TEORICO

1.2.1. Human Centered Design

El diseño centrado en el usuario o human-centered design es una metodología para desarrollar soluciones enfocadas en las personas. Es un proceso para diseñar productos y servicios que respondan a las necesidades reales de sus usuarios finales. Es decir que el diseño centrado en el usuario postula que el diseño de interfaces debe centrarse en las necesidades, comportamientos y preferencias de los usuarios finales. Se basa en la idea de involucrar a los usuarios en todas las etapas del proceso de diseño para garantizar que la plataforma sea intuitiva y fácil de usar.

Aunque el Human-Centered Design comparte algunos de los mismos principios que el Design Thinking, hay aspectos que permiten distinguirlos.

Mientras que el Design Thinking se centra en la innovación para crear productos capaces de resolver problemas, el Human-Centered Design se centra en diseñar algo que mejore la experiencia del usuario.

Así, se puede decir que el Design Thinking es un proceso y que el Human-Centered Design es un enfoque del diseño que pone al ser humano en primer plano.

1.2.2. Principios de diseño de Jakob Nielsen

Jackob Nielsen es un gurú de la Usabilidad web reconocido en todo el mundo por sus teorías sobre el comportamiento del usuario y por ende, el uso que da a los sitios web.

Los principios de usabilidad web de Jakob Nielsen son la base de cualquier página web para que sea “user friendly”. O lo que es lo mismo, es un tipo de diseño centrado en el usuario para conseguir mejorar la experiencia del mismo.

La experiencia de usuario es fundamental en los negocios online, porque mediante esta conseguiremos que el usuario esté más tiempo en la web y se convierta en cliente. Para ello, es importante conocer que conseguimos al mejorar la experiencia de usuario y qué ventajas podemos tener con ello, y con la aplicación de los 10 Principios de Nielsen.

La idea de mejorar la experiencia de usuario fomenta el tráfico en la web, y es que, si el usuario queda satisfecho, volverá a entrar en la web y aumentarán las visitas. Además, se consigue reducir el porcentaje de rebote, logrando que el usuario permanezca más tiempo en la página y que navegue en las diferentes partes del site.

Los 10 principios de la usabilidad de Jackob Nielsen, son los siguientes:

1. Visibilidad del estado del sistema

El primero de los 10 principios de Nielsen hace referencia a que el sistema, es decir, la página web, debe mantener informado al usuario de todo lo que está ocurriendo. Por ejemplo, si subimos un documento la web nos informará del tiempo de carga y del proceso.

Otros ejemplos que se pueden ver en este primer punto son las migas de pan, los indicadores en el proceso de compra, la situación de suscripción con confirmación etc.

O es que acaso, cuando estamos en el checkout de un proceso de compra, no preferimos ver un indicador que nos muestra el paso en el que estamos, y el número de acciones que nos quedan para terminar la tarea.

2. Relación entre el sistema y el mundo real

La página web debe utilizar un lenguaje adaptado al real, empleando expresiones y palabras que sean conocidas. Además, estas palabras deben estar presentadas en un orden lógico y natural.

Se trata del segundo de los 10 principios de Nielsen, y aunque parezca lógico, estamos seguros de que en más de alguna ocasión has entrado en una web que nos has sabido comprender del todo, estando en tu mismo idioma, claro.

Es importante que la comunicación sea fluida entre web y usuario, si se quiere aumentar al máximo la experiencia de este, y, sobre todo, el número de conversiones.

3. Control y libertad del usuario

El tercer punto de los 10 principios de Nielsen consiste en que, si el usuario accede por error a alguna opción de la página web, debe disponer de una salida,

para abandonar esa categoría. Para entender esto, un claro ejemplo es Gmail, que cuando envías un correo a la papelera te da la opción de poder retroceder y deshacer esta opción. Otro buen ejemplo sería las migas de pan en una página web, algo fundamental.

Debemos de asumir que el usuario puede equivocarse o quiera retroceder de forma sencilla, se lo debemos de poner fácil.

4. Consistencia y estándares

Es necesario establecer convenciones lógicas y mantenerlas en el tiempo, ya que el usuario no tiene porque, saber que distintas palabras pueden significar lo mismo. Por ejemplo, el logo de una página web es un estándar que se encuentra en la parte superior a la izquierda. En el caso del dispositivo móvil el icono se ha convertido también en un estándar. De manera que en el diseño responsive se emplee el mismo logo.

Otro ejemplo de esto es emplear botones verdes, que significan aceptar cierto proceso y el rojo cancelar. Si se cambian estos colores habría un gran número de errores.

La consistencia en el contenido es uno de los 10 principios de Nielsen más importantes, y es que las cosas deben de quedar claras desde el primer momento. El logo, el diseño, el patrón de los colores, todo ello influye, y por norma general, cuando más sencillo sea todo de cara al usuario, mejor.

5. Prevención de errores

Ayuda para que el usuario no cometa un error, como los buscadores de Google que ofrecen asistencia en la búsqueda para que encuentren la opción que buscan o una alternativa. Para poder cumplir este punto de los 10 principios de Nielsen debemos de realizar una labor bastante exhaustiva, pues al diseñar una web, siempre se piensa que no hay fallos.

Conceptos como el botón de eliminar del carrito de la compra un producto, las migas de pan o una página 404 bien elaborada, son claves para prevenir errores de manera eficiente.

6. Reconocimiento antes que recuerdo

La finalidad de esto es hacer visibles acciones y opciones para que el usuario no tenga que recordar cierta información de la página web. El ser humano es más hábil a la hora de reconocer acciones que a la hora de recordarlos.

Es decir, si vemos un texto que destaca sobre otro y que al pasar el ratón por encima cambia de color, sabremos que se trata de un enlace, aunque sea el primer enlace que vemos en dicha web.

Para cumplir con este punto de los 10 principios de Nielsen es importante basarse también en la consistencia que comentamos antes. Está muy bien querer ser diferentes y radical, pero hay veces que no compensa cambiarlo todo, pues el usuario podría perderse.

7. Flexibilidad y eficiencia de uso

Si hay aceleradores o atajos de teclado, se consigue una interacción mucho más rápida, mejorando la utilidad del sitio web. Siempre se ha dicho que lo que buscan los usuarios no puede estar a más de tres clics al acceder a la web.

Aunque como todo, dependerá del tipo de página que quieras, si solo es una web informativa, no será tan relevante, aunque el contacto por parte de los usuarios debería de ser sencillo, a través de un formulario o botones de llamada o chat. Si tienes una tienda online, por ejemplo, si que sería importante añadir varios botones a la hora de comprar e incentivar al usuario a terminar el proceso de compra.

8. Estética y diseño minimalista

Aunque esto suele ir cambiando en función de la época, es cierto que en la actualidad es el diseño que más se suele realizar, por lo que también debemos hacer caso a este punto de los 10 principios de Nielsen.

Las páginas deben tener el contenido relativo y que ayude al usuario, y es que si se añade información poco relevante o innecesaria afectará a la visibilidad, empeorando la experiencia de usuario.

Además, el diseño debe ser simple, sin que esté muy recargado, lo que ayudará a que el usuario tenga una experiencia más positiva, con sitios limpios y que cargan más rápido.

9. Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnósticas y recuperarse de errores

Cuando aparece un mensaje de error este debe estar representado con un lenguaje claro y simple, que ayude al usuario explicando el problema y ofrezca una solución a este problema.

Lo comentamos antes con el ejemplo de un error 404, que igual una persona no sabe lo que significa, pero si se añade información de ese error, y sobre todo, soluciones, como pueden ser enlaces a las páginas más importantes del site, se estará cumpliendo con este punto de los 10 principios de Nielsen.

10. Ayuda y documentación

En ciertas ocasiones, puede ser conveniente que la página web ofrezca algún tipo de ayuda, a la hora de realizar algún proceso, aunque lo ideal es que la web se pueda utilizar sin ninguna ayuda.

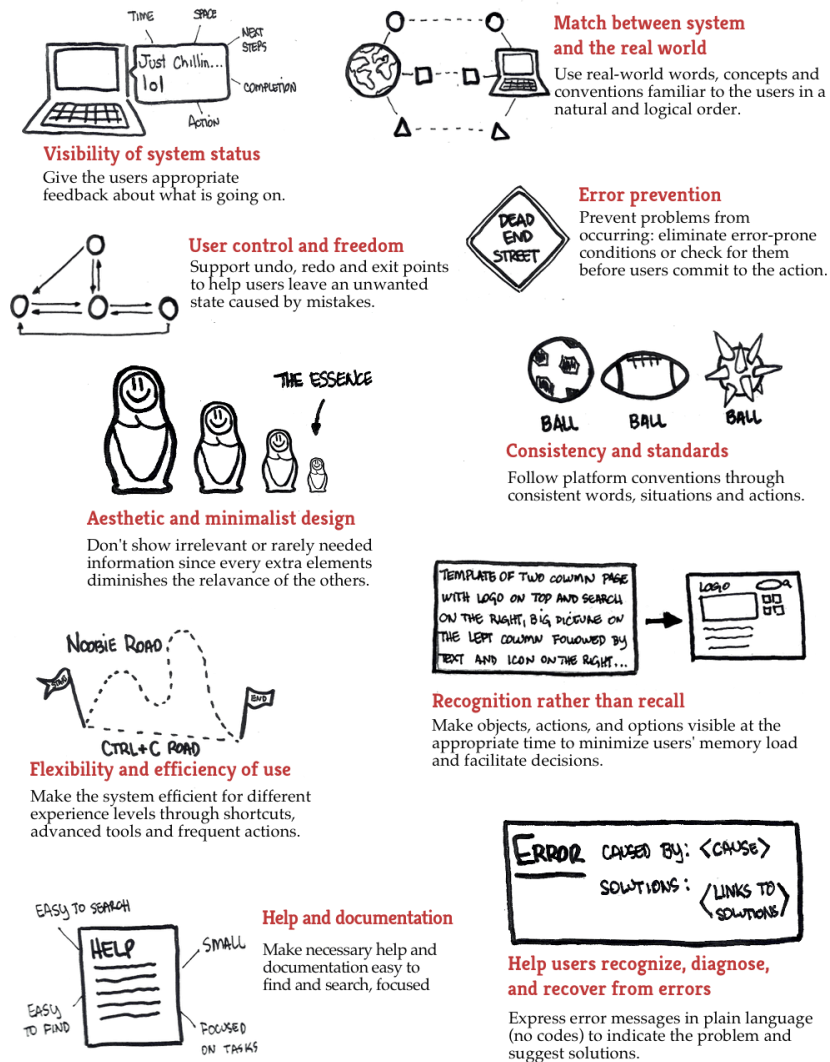
Esto suele ser más habitual cuando hablamos de tiendas online o webs que requieren algún tipo de proceso, en una web corporativa, por norma general, no suele ser necesario.

Si aplicamos estos principios de usabilidad, es menos probable que los usuarios necesiten ayuda, pero no está de más darla la posibilidad de contar con explicaciones o apoyos. Hay muchos ejemplos de este principio, algunos de los más comunes son:

- FAQs, Frequently Asked Questions o preguntas frecuentes
- Iconos de interrogación (tooltips) en algunas opciones

A continuación, vemos de manera más gráfica e ilustrativa los 10 principios de usabilidad que acabamos de repasar.

Gráfico N° 2. Diez Heurísticas de Usabilidad de Jakob Nielsen



Fuente: <https://www.areaw3.com/disenio-web/principios-de-usabilidad-web-de-jakob-nielsen/>

1.3. MARCO CONTEXTUAL

1.3.1. Dazer: Plataforma Web

Dazer, es una empresa de comercialización de repuestos de camiones y equipos de diagnóstico para vehículos Diésel (Camión, Bus, Vehículo ligero, Trailer,

Maquinaria Agrícola, Maquinaria de Construcción y Montacargas.), que tiene sus raíces en la visión de un emprendedor apasionado por los camiones y la industria del transporte. Es en el año 2011 que tiene inicio la empresa, donde el propietario con experiencia en el mantenimiento de flotas de camiones se dio cuenta de la creciente necesidad de repuestos y sobre todo de la necesidad de Equipos de Diagnóstico confiables y de calidad para mantener en funcionamiento a los actuales vehículos Pesados o Vehículos Diésel.

Con este propósito en mente, fundó Dazer como una pequeña tienda especializada en repuestos para camiones y equipos de Diagnóstico para vehículos Diésel. La dedicación a brindar productos confiables, un servicio excepcional y asesoramiento experto rápidamente le valió una reputación en la comunidad de transportistas, mecánicos y eléctricos.

A medida que la empresa creció, Dazer se convirtió en un referente en el suministro de repuestos para camiones y Equipos de diagnóstico para vehículos diésel, llegando a ser Distribuidor Autorizado por la empresa fabricante tanto de los repuestos como de los equipos de diagnóstico, expandiendo su catálogo para incluir una amplia gama de productos que abarcaban desde componentes mecánicos hasta tecnología de vanguardia para vehículos comerciales.

Hoy en día, Dazer, muy a parte de la comercialización de repuestos de camión y equipos de diagnóstico de vehículos diésel proporciona soluciones integrales para el mantenimiento y reparación de vehículos diésel.

Dazer, reconoce la importancia de contar con una presencia en línea para satisfacer las necesidades de sus clientes, ante la creciente demanda del mercado y la necesidad de adaptarse a las nuevas tendencias tecnológicas. Es en este sentido que Dazer decide desarrollar una plataforma web.

La plataforma web de Dazer no solo ofrece un catálogo de productos, sino que también proporciona recursos informativos, como guías de mantenimiento y

consejos para el cuidado de los camiones, con el objetivo de brindar un valor añadido a los visitantes del sitio.

La plataforma web de Dazer se ha convertido en una herramienta integral para la empresa, que tiene como objetivo fortalecer el compromiso de satisfacer al cliente y de mostrar su visión de ser un proveedor líder en el mercado de repuestos para camiones y equipos de diagnóstico de vehículos diésel.

1.3.2. Mercado Automotriz: Dazer y el comercio electrónico en el Sector Automotriz

El mercado automotriz es uno de los sectores más importantes y dinámicos de la economía global. La creciente demanda de vehículos, combinada con los avances tecnológicos en la industria, ha dado lugar a una amplia gama de productos y servicios relacionados, incluidos las herramientas de diagnóstico automotrices y los repuestos. En este contexto, Dazer se enfrenta a una competencia feroz por parte de otras empresas que ofrecen productos similares, lo que resalta la importancia de diferenciarse a través de una experiencia de usuario excepcional.

El comercio electrónico ha revolucionado la forma en que se venden y compran productos en el sector automotriz. Plataformas como Dazer han surgido para aprovechar esta tendencia, ofreciendo a los usuarios la conveniencia de comprar escáneres automotrices y repuestos desde la comodidad de sus hogares. Sin embargo, esta evolución también ha traído consigo desafíos únicos, como la necesidad de diseñar interfaces web intuitivas y seguras que inspiren confianza en los usuarios.

El comportamiento del consumidor en el sector automotriz también ha experimentado cambios significativos en los últimos años. Los usuarios ahora esperan experiencias de compra personalizadas, rápidas y sin fricciones, lo que significa que Dazer debe adaptarse continuamente para satisfacer estas demandas. Además, la influencia de las redes sociales y otras plataformas en

línea ha aumentado la necesidad de una presencia digital sólida y una experiencia de usuario coherente en todos los canales de comunicación.

1.3.3. Infraestructura Tecnológica de Dazer

La tecnología juega un papel fundamental en el diseño y funcionamiento de la plataforma web de Dazer. Esto incluye no solo la infraestructura tecnológica subyacente que sustenta el sitio, sino también las herramientas y sistemas utilizados para garantizar la seguridad de los datos y las transacciones de los usuarios. Dado el aumento de las preocupaciones sobre la privacidad en línea y la seguridad cibernética, es fundamental que Dazer implemente medidas sólidas para proteger la información confidencial de sus clientes.

1.3.4. Marco Legal y Regulatorio

Además de las consideraciones tecnológicas, Dazer también debe cumplir con una variedad de leyes y regulaciones relacionadas con el comercio electrónico, la protección de datos y el consumidor. Esto incluye aspectos como la Ley de Protección de Datos, regulaciones de seguridad en línea y normativas específicas del sector automotriz. El cumplimiento de estas leyes y regulaciones es esencial para evitar posibles sanciones legales y proteger la reputación de la empresa.

En resumen, la investigación sobre la optimización del diseño de interfaz (UI/UX) de la plataforma web de Dazer se lleva a cabo en un contexto complejo y multidimensional, que abarca desde la competencia en el mercado automotriz hasta consideraciones tecnológicas, legales y de seguridad. Comprender adecuadamente este contexto es fundamental para desarrollar estrategias efectivas que mejoren la experiencia del usuario e impulsen el éxito de la plataforma a largo plazo.

CAPÍTULO II DIAGNOSTICO

En este capítulo se presentará un análisis detallado de los resultados obtenidos a través de las técnicas e instrumentos de investigación seleccionados previamente en la Introducción. Se abordarán las percepciones y experiencias de los usuarios en relación con la plataforma Dazer así como la evaluación del diseño UX/UI de la plataforma. Se analizarán las encuestas utilizando como instrumento el Cuestionario y el análisis Comparativo con la ayuda de un cuadro comparativo. El análisis comparativo con otras plataformas similares a Dazer se ha empleado para ayudar a identificar las falencias en la plataforma para poder mejorarlas realizando un cuadro comparativo aplicando los 10 principios de Jakob Nielsen. Además, se proporcionarán conclusiones generales derivadas del diagnóstico realizado.

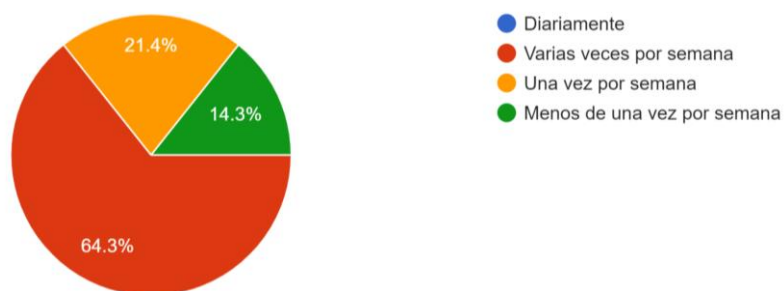
2.1. Presentación y Análisis de Resultados

2.1.1. Resultados de la Encuesta a Usuarios de la plataforma

La guía de encuesta (Ver Anexo No.1) ha sido aplicada a los Usuarios activos que usan la plataforma y Usuarios nuevos que ingresaron a la plataforma Dazer. Una vez aplicado el instrumento de recolección de la información, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente para su análisis; A continuación, se muestra los resultados:

Anexo No.1 : Donde se solicita a los usuarios que utilizan regularmente la plataforma Dazer (Usuarios Activos) que respondan una serie de preguntas para obtener retroalimentación directa sobre su experiencia, preferencias y posibles áreas de mejora.

Gráfico N° 3. Frecuencia de visitas a la plataforma web Dazer

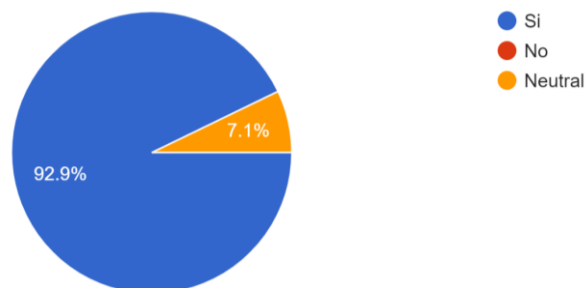


Fuente: Elaboracion propia.

Análisis: Del 100% de los usuarios encuestados; un 64,3% ingresan varias veces a la semana y un 14,3% menos de una vez por semana.

Interpretación: De lo mencionado, se puede establecer que los usuarios son activos en el uso de la plataforma Dazer.

Gráfico N° 4. Diseño de interfaz: Estructura, Organización, etc. ¿De la plataforma web son adecuados?



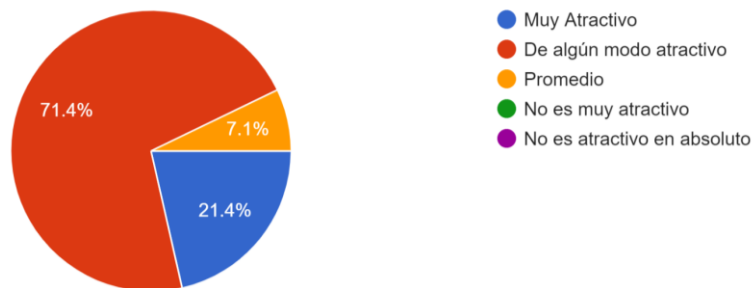
Fuente: Elaboracion propia.

Análisis: De 100% de los usuarios encuestados; el 92,9 % de los usuarios que visitan plataforma web consideran que es adecuada la estructura, organización,

etc. (Diseño de interfaz), según respuestas de encuesta analizada y un 7,1 % no considera adecuada la interfaz de la página web.

Interpretación: De lo mencionado, se puede establecer que los usuarios consideran que el diseño de interfaz es adecuado en cuanto a la estructura, organización, etc.

Gráfico N° 5. Percepción de los usuarios de plataforma web Dazer

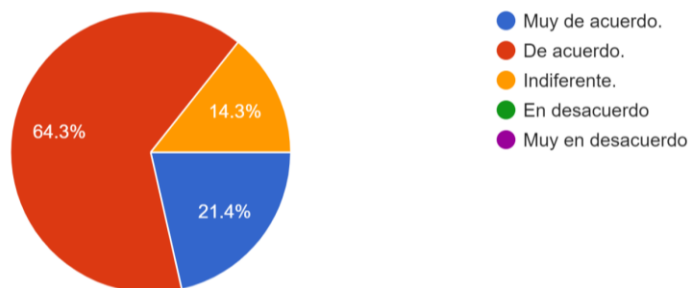


Fuente: Elaboración propia.

Análisis: De 100% de los usuarios encuestados; un 71,4 % lo encuentra de algún modo atractivo y un 7,1% promedio.

Interpretación: Respecto a la percepción de los usuarios de plataforma web Dazer, se puede establecer que la plataforma es de algún modo atractivo.

Gráfico N° 6. Opinión de los usuarios del tipo de letra y tamaño

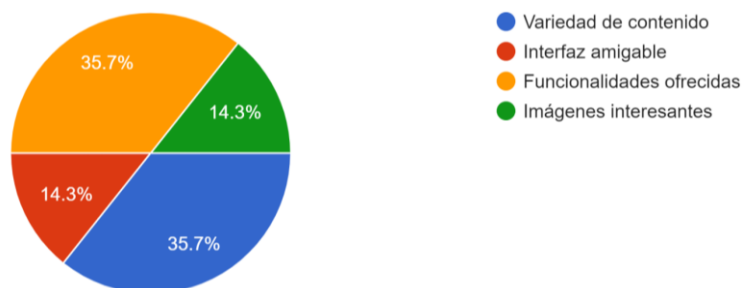


Fuente: Elaboracion propia.

Análisis: De 100% de los usuarios encuestados; un 64,3 % de los usuarios indican estar de acuerdo con el tamaño y tipo de letra de la página web Dazer y un 14,3% son indiferentes al formato de letra y tamaño.

Interpretación: De lo mencionado, se puede establecer que los usuarios están de acuerdo con el tamaño y tipo de letra de la página web Dazer.

Gráfico N° 7. Opinión de usuarios de lo que más les gusta de la plataforma web Dazer

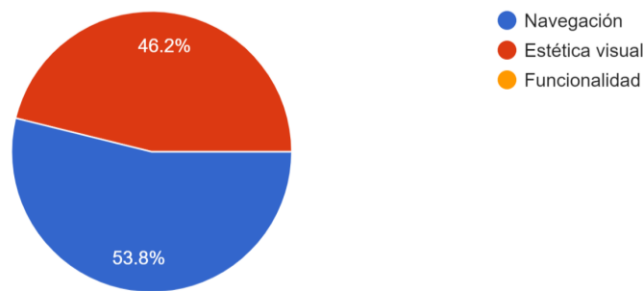


Fuente: Elaboracion propia.

Análisis: De 100% de los usuarios encuestados; un 35,7% de los usuarios les gusta la tanto la variedad de contenido y funcionalidades ofrecidas respecto al 14,3%.

Interpretación: De lo mencionado, se puede establecer que a los usuarios les gusta la plataforma web Dazer, porque tiene variedad de contenido y funcionalidades ofrecidas

Gráfico N° 8. Aspecto de la interfaz de la plataforma web Dazer, que necesita mayor atención

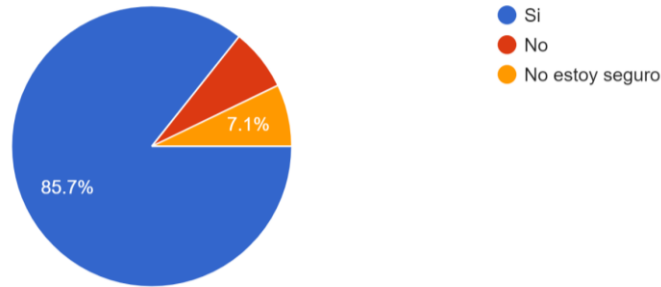


Fuente: Elaboracion propia.

Análisis: De 100% de los usuarios encuestados; un 53,8 % necesita mayor atención en el aspecto de navegación, un 46,2% en la estética visual y no así el aspecto de funcionalidad que representa un 0%.

Interpretación: De lo mencionado, se puede establecer que a los usuarios creen que debe mejorar la navegación y la estética visual de la plataforma web Dazer.

Gráfico N° 9. Opinión de los usuarios de si una interfaz mejorada podría incrementar el uso de la plataforma web Dazer

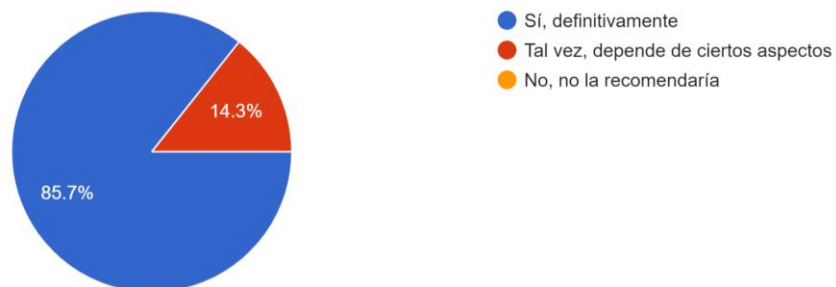


Fuente: Elaboracion propia.

Análisis: De 100% de los usuarios encuestados que visitan la plataforma de web Dazer; un 85,7% cree que debe mejorar la interfaz gráfica y un 7,1% no están seguros si al mejorar la interfaz mejoraría el uso de plataforma web.

Interpretación: De lo mencionado, se puede establecer que los usuarios creen y se considera que si es necesario mejorar la interfaz de plataforma web Dazer para mejorar su uso.

Gráfico N° 10. Opinión de los usuarios de si recomendaría la plataforma web Dazer



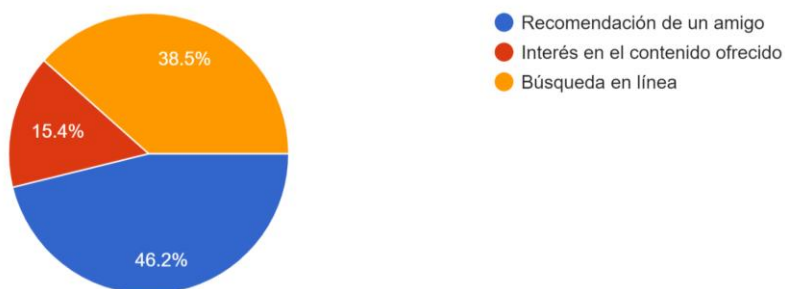
Fuente: Elaboracion propia.

Análisis: Un alto porcentaje de usuarios recomendaría a amigos y familiares que visiten la plataforma web Dazer, siendo un 85,7% del total de encuestados.

Interpretación: De lo mencionado, se puede establecer que los usuarios recomendarían a amigos y familiares a visitar la plataforma web Dazer.

Anexo No. 2: Donde se solicita a aquellos que recientemente se unieron a la plataforma (usuarios nuevos) que respondan una serie de preguntas para comprender cómo perciben su proceso de incorporación, qué les atrajo a Dazer y qué expectativas tienen.

Gráfico N° 11. Motivos para ingresar a la plataforma Dazer

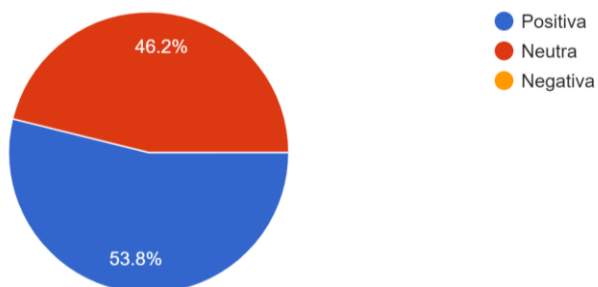


Fuente: Elaboracion propia.

Análisis: De 100% de los usuarios encuestados; un 46,2% visitó la página por recomendación de un amigo un 15,4% por interés en el contenido.

Interpretación: De lo mencionado, se puede establecer que los usuarios nuevos visitaron la plataforma por la recomendación de un amigo.

Gráfico N° 12. Primera impresión al usar la plataforma web Dazer

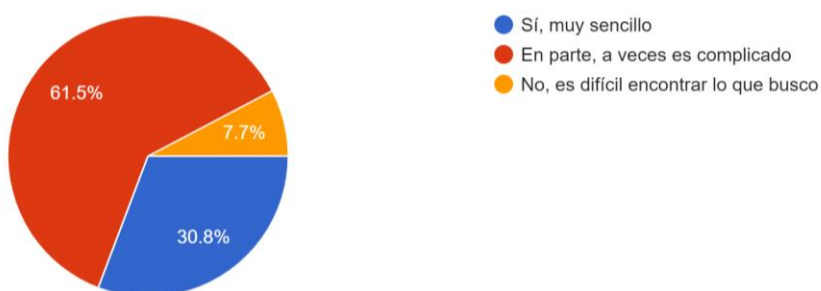


Fuente: Elaboracion propia.

Análisis: De 100% de los usuarios encuestados; un 53,8% describen su primera impresión al visitar la plataforma como positiva y el 46,2% como Neutro.

Interpretación: De lo mencionado, se puede establecer que los usuarios nuevos tuvieron una impresión positiva al visitar la plataforma web Dazer.

Gráfico N° 13. Opinión de si resulta sencillo navegar y encontrar el contenido que se busca en plataforma web Dazer

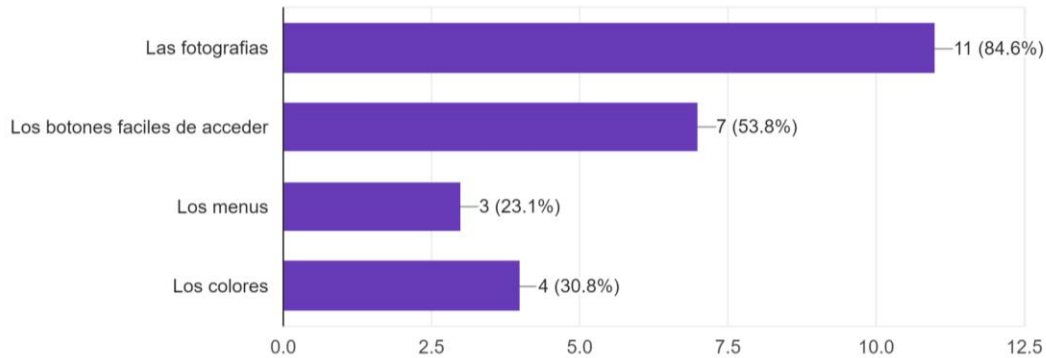


Fuente: Elaboracion propia.

Análisis: De 100% de los usuarios encuestados; un 61,5% en parte, a veces es complicado el navegar y encontrar el contenido que buscan y un 7,7% les resulta difícil.

Interpretación: De lo mencionado, se puede establecer que, a los usuarios nuevos en parte, a veces les es complicado el navegar y encontrar el contenido que buscan en la plataforma web Dazer.

Gráfico N° 14. Aspectos de la plataforma web Dazer que consideran más atractivos o interesantes

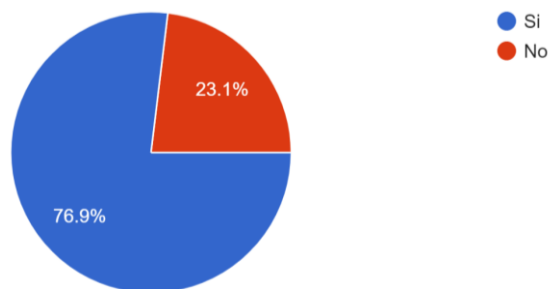


Fuente: Elaboración propia.

Análisis: De 100% de los usuarios encuestados; un 84,6% consideran más atractivos o interesantes las fotografías y un 23,1% los menús.

Interpretación: De lo mencionado, se puede establecer que, a los usuarios nuevos les atrae más las fotografías de la plataforma web Dazer.

Gráfico N° 15. Opinión de si la plataforma Dazer debe optimizar su diseño

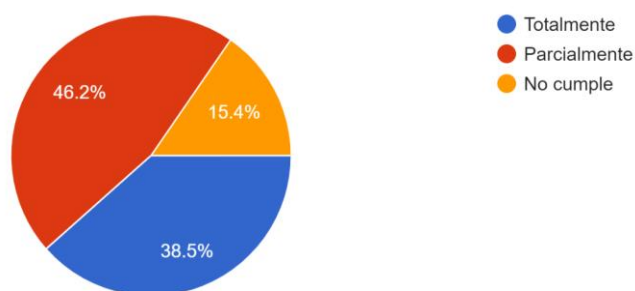


Fuente: Elaboracion propia.

Análisis: De 100% de los usuarios encuestados; un 76,9% considera optimizar el diseño de la plataforma web Dazer respecto a un 23,1%.

Interpretación: De lo mencionado, se puede establecer que los usuarios nuevos ven la necesidad de mejorar el diseño de la plataforma web Dazer.

Gráfico N° 16. Medida en la que consideran que la plataforma web dazer cumple con sus expectativas

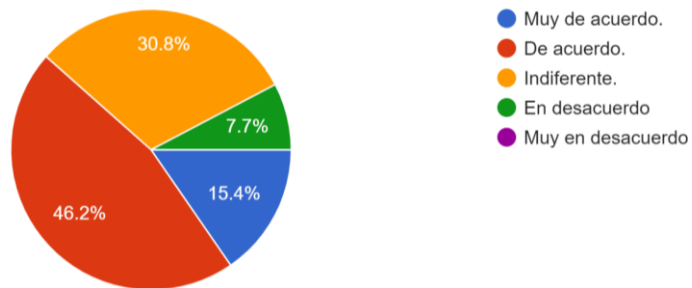


Fuente: Elaboracion propia.

Análisis: De 100% de los usuarios encuestados; un 46,2% considera que la plataforma Dazer cumple parcialmente con sus expectativas hasta ahora y un 15,4% no cumple.

Interpretación: De lo mencionado, se puede establecer que, a los usuarios nuevos en parte, a veces les es complicado el navegar y encontrar el contenido que buscan en la plataforma web Dazer.

Gráfico N° 17. Opinión sobre el tipo de letra y tamaño utilizado son adecuados

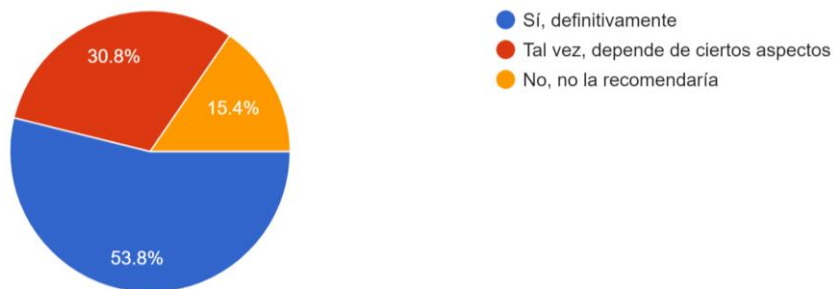


Fuente: Elaboracion propia.

Análisis: De 100% de los usuarios encuestados; un 46,2 % de los usuarios indican estar de acuerdo con el tamaño y tipo de letra de la página web Dazer y un 7,7% están en desacuerdo.

Interpretación: De lo mencionado, se puede establecer que los usuarios están de acuerdo con el tamaño y tipo de letra de la página web Dazer.

Gráfico N° 18. Opinión de si recomendarían la plataforma web Dazer



Fuente: Elaboracion propia.

Análisis: De 100% de los usuarios encuestados; un 53,8 % de los recomendarían la plataforma web Dazer y un 15,4% no lo recomendaría.

Interpretación: De lo mencionado, se puede establecer que los usuarios recomendarían a amigos y familiares a visitar la plataforma web Dazer.

2.1.2. Resultados de la Observación: Análisis comparativo aplicando los principios de diseño de Nielsen

Se aplicó el análisis comparativo con ayuda de los 10 principios de usabilidad de Jacob Nielsen de las plataformas Jaltest, MC Diagnostico Automotriz y Dazer. A continuación, se muestra los resultados del cuadro comparativo:

Tabla N° 2. Cuadro comparativo de las plataformas Jaltest, Mc Diagnostico Automotriz y Dazer

Guía de Observación			
Fecha: 20 de Abril de 2024			
Objeto de Observación: Plataformas Jaltest, MC Diagnostico Automotriz y Dazer			
Unidad de Análisis: Los principios de Jakob Nielsen			
Principios de Jakob Nielsen	Jaltest.com	MC Diagnostico Automotriz	Dazer
1. Visibilidad del estado del sistema	Cumple	Cumple, pero en su totalidad.	Cumple
2. Relación entre el sistema y el mundo real	Cumple, tiene un orden lógico de las imágenes	No cumple. No tiene orden lógico las imágenes	Cumple, tiene un orden lógico de las imágenes
3. Control y libertad del usuario	Cumple. Por ejemplo, en cuanto a las compras existe el botón de vaciado de la cesta sin ningún problema.	No cumple. Por ejemplo no cuenta con carrito de compras.	No Cumple. Por ejemplo no cuenta con carrito de compras.
4. Consistencia y estándares	Cumple a cabalidad. Por ejemplo en cuanto al logo, el diseño, el patrón de los colores son sencillos y muy atractivos y	No Cumple. Por ejemplo en cuanto al logo se pierde, el diseño poco atractivo, el patrón de los colores muy	Cumple pero no a cabalidad. Por ejemplo en cuanto al logo carece de uno, el diseño no mas llamativo, el patrón de los

	<p>en cuanto al stock de productos la información que muestra en Disponible es Verde, Disponibilidad limitada en amarillo y agotados en rojo.</p>	<p>contrastantes. Las letras no legibles, muy pequeños.</p>	<p>colores son llamativos.</p>
<p>5. Prevención de errores</p>	<p>Cumple. Ya que tiene la opción de eliminar productos del carrito de compras. También porque tiene filtrador de búsqueda.</p>	<p>No cumple. No cuenta con carrito de compra ni filtrador de productos.</p>	<p>No cumple. No cuenta con carrito de compra ni filtrador de productos.</p>
<p>6. Reconocimiento antes que recuerdo</p>	<p>Cumple. Por ejemplo en cuanto a los enlaces se visualiza de forma diferenciada.</p>	<p>No Cumple.</p>	<p>Cumple</p>
<p>7. Flexibilidad y eficiencia de uso</p>	<p>Cumple. Ya que tanto un usuario experto como un novato pueden navegar en la</p>	<p>No cumple. No hay eficiencia de uso.</p>	<p>Cumple. Ya que tanto un usuario experto como un novato pueden navegar en la</p>

	página con facilidad.		página con facilidad.
8. Estética y diseño minimalista	Cumple. El diseño es simple, no está para nada recargado ayudando a que la carga sea rápida.	No cumple. El diseño es muy recargado y confuso.	Cumple. El diseño es simple, no es muy cargado es puntual ayudando a la carga rápida.
9. Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnósticas y recuperarse de errores	Cumple. Por ejemplo en el llenado de datos para ser usuario de la página avisa en tiempo real de los errores cometidos para su corrección inmediata y en el acceso a la página cuando se ingresa datos erróneos muestra un mensaje claro para solucionar el problema.	No Cumple.	No Cumple.
10. Ayuda y documentación	Si cumple. Cuenta con el icono de interrogación cerca de los	No cumple. No cuentan con ayudas.	No cumple. No cuentan con ayudas.

	<p>iconos y/o productos y contiene una información esencial y clara de los productos.</p>		
--	-------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Fuente: Elaboración propia

La plataforma Jaltest cumple con todos los principios de Usabilidad de Jakob Nielsen es decir que tiene buena visibilidad del estado del sistema, tiene un lógico orden las imágenes, su diseño es simple, no es recargado es flexible y eficiente y tiene ayudas para el usuario siendo fácil e intuitivo el uso de su plataforma. De MC diagnóstico Automotriz no cumple con los principios ya que la plataforma es muy cargosa, no hay un orden lógico en las imágenes, letras ilegibles, muy limitado en cuanto a la funcionalidad. Por tanto, Dazer debería de mejorar en cuanto al control y libertad de usuario (por ejemplo, añadir carrito de compra y filtrador de productos), añadir ayudas al usuario para que la navegación sea más fácil.

2.2. Conclusiones Generales del Diagnóstico

Según los resultados obtenidos se puede concluir que los usuarios de la plataforma Dazer visualizan el diseño de la interfaz de algún modo atractivo pero que le falta mejorar la estética visual. También indican, que no es tan fácil de usar la plataforma Dazer porque el interfaz no es amigable, no pueden navegar fácilmente porque les es complicado encontrar el contenido que buscan, que le falta imágenes llamativas o interesantes y consideran que se debe optimizar la plataforma para incrementar el uso de la plataforma Dazer. Por tanto, se requiere poner mayor atención en cuanto a la estética visual y navegación. Se debe de optimizar el diseño de la interfaz de la plataforma.

Según los principios de Jacob Nielsen se concluye que la plataforma Dazer requiere mejora en cuanto al Control y libertad del usuario, Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnósticas y recuperarse de errores y ayuda y documentación.

Se propone las siguientes soluciones o propuestas de diseño. (Ver Anexo No.3)

- Optimizar el diseño de la interfaz de la plataforma Dazer.
- Añadir las funcionalidades de carrito de compra y filtrador de productos.

2.3. Conclusiones y recomendaciones

A lo largo de esta monografía se ha podido cumplir el objetivo principal, así como los objetivos específicos propuestos

2.3.1. Conclusiones

- Se ha adquirido un gran conocimiento sobre el concepto de diseño UX/UI y las etapas de su flujo de trabajo a lo largo de la monografía, analizando toda la información recopilada y así poder definir aún mejor el problema que vamos a afrontar.
- Se estableció la metodología del diseño UI/UX para diseñar la plataforma web Dazer según las observaciones de los usuarios y el análisis comparativo según los principios de Jakob Nielsen.
- Se elaboró una guía de estilo para la plataforma web que permitió definir la identidad visual de la plataforma Dazer.
- Se realizó varios prototipos, desde bocetos hasta maquetas de alta fidelidad, cumpliendo con el objetivo principal de Diseño de Interfaz y la experiencia del usuario UX/UI de la plataforma web Dazer.

2.3.2. Recomendaciones

- Se recomienda realizar test de evaluación continua sobre el diseño y la funcionalidad de la plataforma web con el objetivo de potenciar su presencia en la red.
- Se recomienda realizar actualizaciones periódicas en cuanto al manejo de la información para fidelizar a los usuarios a la plataforma.
- Se recomienda aplicar DESIGN THINKING en el diseño de páginas web para la optimización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Norman, D. A. (2013). *The Design of Everyday Things*. Basic Books.
- Nielsen, J., & Norman, D. (2013). *Usability: Prioridad en el diseño*. Pearson Educación.
- Tidwell, J. (2011). *Designing Interfaces: Patterns for Effective Interaction Design*. O'Reilly Media.
- Garrett, J. J. (2010). *The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond*. New Riders.
- Kaufman, J., & Goodwin, K. (2009). *Mental Models: Aligning Design Strategy with Human Behavior*. Rosenfeld Media.
- Cooper, A., Reimann, R., & Cronin, D. (2007). *About Face 3: The Essentials of Interaction Design*. John Wiley & Sons.
- Brown, T. (2009). *Change by Design: How Design Thinking Transforms Organizations and Inspires Innovation*. Harper Business.
- IDEO. (2015). *Human-Centered Design Toolkit: An Open-Source Toolkit To Inspire New Solutions in the Developing World*. IDEO.org.
- Buxton, B. (2007). *Sketching User Experiences: Getting the Design Right and the Right Design*. Morgan Kaufmann.
- Liedtka, J., King, A., & Bennett, K. (2013). *Solving Problems with Design Thinking: Ten Stories of What Works*. Columbia University Press.

ANEXOS

ANEXO1. CUESTIONARIO USUARIOS REGULARES

Hola, ¿cómo estás? Me gustaría pedirte un favor. Estoy realizando una encuesta sobre la optimización del diseño de interfaz (UI/UX) de la plataforma web de Dazer, y me encantaría contar con tu participación. ¿Podrías tomarte unos minutos para completar este cuestionario? Tu opinión es muy valiosa y las respuestas de esta encuesta serán utilizados para mejorar la funcionalidad de la plataforma Dazer. Además, los comentarios detallados y sugerencias sobre cómo podemos mejorar el sitio.

¡Gracias de antemano por tu colaboración!

1. ¿Con qué frecuencia visitas la plataforma web Dazer?

- a) Diariamente
- b) Varias veces por semana
- c) Una vez por semana
- d) Menos de una vez por semana

2.- ¿Consideras que el diseño de la interfaz: ¿estructura, organización, etc., de la plataforma web son adecuados?

- a) Sí
- b) No
- c) Neutral

3. Dirías que la plataforma web Dazer es:

- a) Muy Atractivo
- b) De algún modo atractivo
- c) Promedio
- d) No es muy atractivo
- e) No es atractivo en absoluto

4. El tipo de letra utilizado, así como el tamaño de la misma, ¿crees que son los adecuados?

- a) Muy de acuerdo.
- b) De acuerdo.
- c) Indiferente.
- d) En desacuerdo.
- e) Muy en desacuerdo.

5. ¿Qué es lo que más te gusta de la plataforma Dazer?

- a) Variedad de contenido
- b) Interfaz amigable
- c) Funcionalidades ofrecidas
- d) Imágenes interesantes
- e) Otro (especificar)

6. ¿Qué aspecto de la interfaz de la plataforma Dazer crees que necesita mayor atención?

- a) Navegación
- b) Estética visual
- c) Funcionalidad
- d) Otro (especificar)

7. ¿Crees que una interfaz mejorada podría incrementar el uso de la plataforma web Dazer?

- a) Sí
- b) No
- c) No estoy seguro

8. ¿Recomendarías la plataforma Dazer a tus amigos o familiares?

a) Sí, definitivamente

b) Tal vez, depende de ciertos aspectos

c) No, no la recomendaría

ANEXO2. CUESTIONARIO USUARIOS NUEVOS

Hola, ¿cómo estás? Me gustaría pedirte un favor. Estoy realizando una encuesta sobre la optimización del diseño de interfaz (UI/UX) de la plataforma web de Dazer, y me encantaría contar con tu participación. ¿Podrías tomarte unos minutos para completar este cuestionario? Tu opinión es muy valiosa y las respuestas de esta encuesta serán utilizados para mejorar la funcionalidad de la plataforma Dazer. Además, los comentarios detallados y sugerencias sobre cómo podemos mejorar el sitio.

¡Gracias de antemano por tu colaboración!

1. ¿Qué te motivó a ingresar a la plataforma Dazer?

- a) Recomendación de un amigo
- b) Interés en el contenido ofrecido
- c) Búsqueda en línea
- d) Otro (especificar)

2. Como describirías tu primera impresión al usar la plataforma web Dazer?

- a) Positiva
- b) Negativa
- c) Neutra

3. ¿Te resulta sencillo navegar y encontrar el contenido que buscas en plataforma Dazer?

- a) Sí, muy sencillo
- b) En parte, a veces es complicado
- c) No, es difícil encontrar lo que busco

4. Qué aspectos de la plataforma web Dazer consideras mas atractivos o interesantes?

- a) Fotografías
- b) Botones fáciles de acceder
- c) Menús
- d) Colores
- e) Contenido Disponible
- f) Facilidad de uso

5. ¿Consideras que la plataforma Dazer debe optimizar su diseño?

- a) Si
- b) No

6. ¿En qué medida consideras que la plataforma web dazer cumple con tus expectativas hasta ahora?

- a) Totalmente
- b) Parcialmente
- c) No Cumple

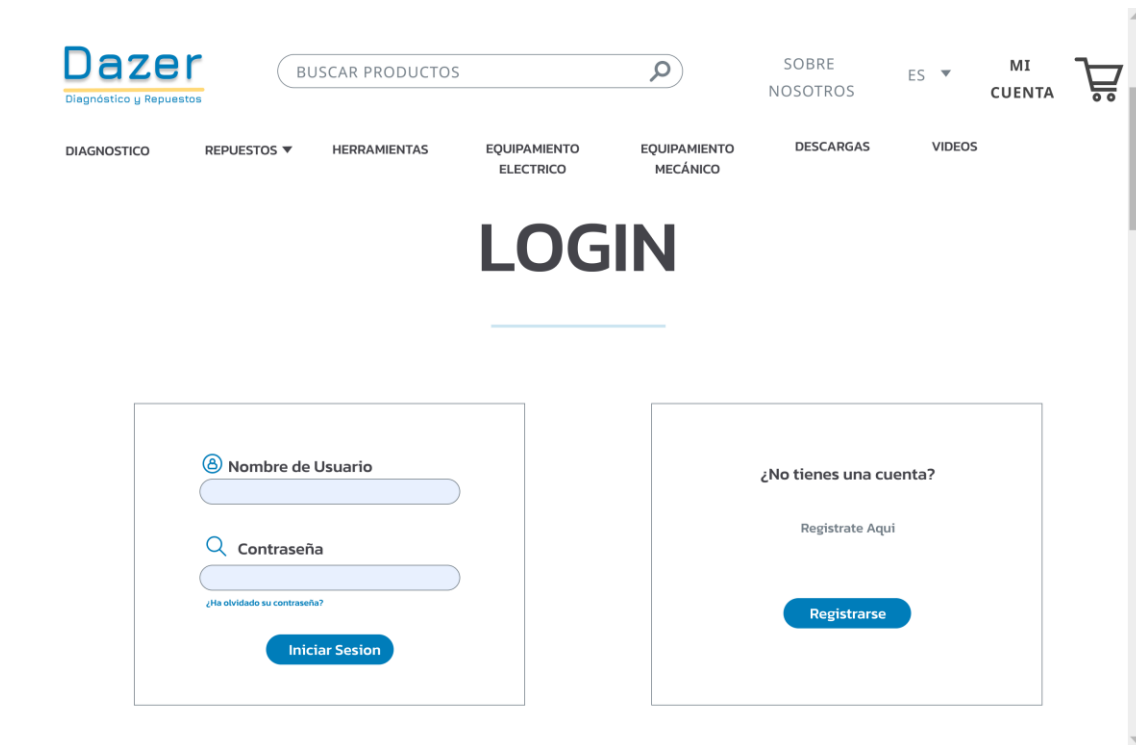
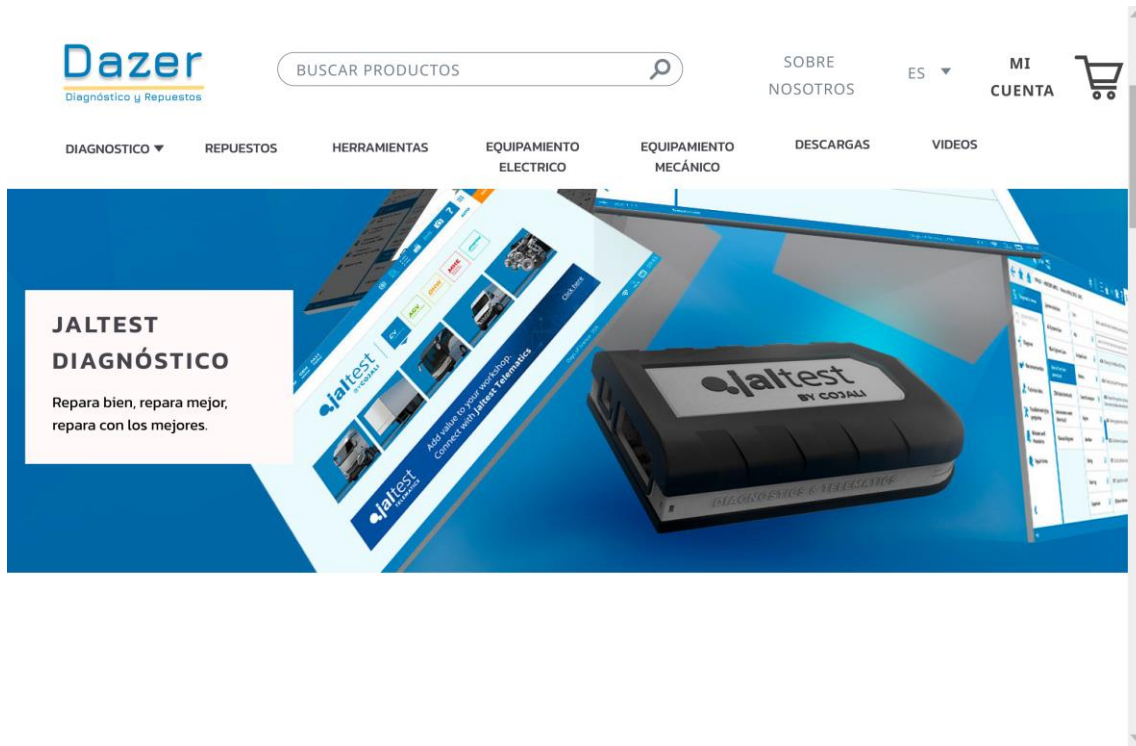
7. El tipo de letra utilizado, así como el tamaño de la misma, ¿crees que son los adecuados?

- a) Muy de acuerdo.
- b) De acuerdo.
- c) Indiferente.
- d) En desacuerdo.
- e) Muy en desacuerdo.

8. ¿Recomendarías la plataforma Dazer a tus amigos o familiares?

- a) Sí, definitivamente
- b) Tal vez, depende de ciertos aspectos
- c) No, no la recomendaría

ANEXO3. BOSQUEJO PROTOTIPO



ANEXO 4. FUENTES

Fuentes usadas: kanit,kantumruy

Tipo de letras de logo: jura

Colores paleta:

