



Universidad de Buenos Aires
Facultad de Ciencias Económicas



UX y UI son Complementarias

AR Tema extractado del libro "**Análisis Funcional de Sistemas y Tecnologías de la Información**" de Aníbal M. Mazza Fraquelli - ISBN 978-987-26981-3-3

Presentación del Tema

La **Experiencia de Usuario (User Experience – UX)** y la **Interfaz de Usuario (User Interface – UI)** constituyen dimensiones fundamentales en el diseño, implementación y gestión de sistemas de información. En entornos organizacionales, donde los sistemas soportan procesos críticos —finanzas, logística, recursos humanos, ventas, producción— la calidad de la experiencia digital impacta directamente en productividad, adopción tecnológica, control interno y eficiencia operativa.

Desde la perspectiva de las Tecnologías de la Información (TI) aplicadas a la administración, UX y UI no son cuestiones estéticas, sino variables estratégicas. Un sistema funcionalmente correcto pero difícil de utilizar genera:

- Errores operativos.
- Resistencia al cambio.
- Incremento de tickets de soporte.
- Costos ocultos de capacitación.
- Retrasos en procesos críticos.
- Pérdida de datos por uso incorrecto.

Comprender la diferencia y relación entre UX y UI permite a los futuros profesionales evaluar sistemas no solo por su potencia técnica, sino por su capacidad real de generar valor organizacional.

Desarrollo

1. Diferencia conceptual entre UX y UI

a) User Experience (UX – Experiencia de Usuario)

La UX se refiere a la experiencia integral que un usuario tiene al interactuar con un sistema. Incluye:

- Facilidad de uso.
- Claridad de procesos.
- Fluidez de navegación.
- Coherencia lógica.
- Tiempo requerido para completar tareas.
- Nivel de satisfacción general.

La UX analiza el recorrido completo del usuario (User Journey – Recorrido del Usuario), desde el primer contacto hasta la finalización de una tarea.

Desde la administración, la UX impacta en:

- Productividad.
 - Curva de aprendizaje.
 - Adopción organizacional.
 - Retorno de inversión (ROI – Return on Investment / Retorno sobre la Inversión).
-

b) User Interface (UI – Interfaz de Usuario)

La UI es el conjunto de elementos visuales y funcionales que permiten la interacción con el sistema:

- Botones.

- Menús.
- Formularios.
- Iconos.
- Colores.
- Tipografías.
- Estructura visual.

Mientras la UI es la “cara visible” del sistema, la UX es la experiencia global. Una UI atractiva no garantiza una buena UX si los procesos son confusos.

2. Elementos técnicos relacionados

En el contexto de sistemas empresariales, la UX/UI se vincula con múltiples aspectos técnicos:

- Arquitectura de información.
- Diseño de procesos.
- Modelado de datos.
- Accesibilidad.
- Responsividad.
- Performance (rendimiento).
- Seguridad visible.
- Gestión de errores.

Un diseño deficiente puede inducir errores críticos. Por ejemplo:

- Formularios financieros mal estructurados pueden generar registros contables incorrectos.
 - Menús confusos pueden provocar aprobaciones equivocadas.
 - Alertas poco claras pueden ocultar errores operativos.
-

3. Usabilidad (Usability)

La **Usabilidad (Usability)** es la capacidad del sistema para ser utilizado con facilidad, eficiencia y satisfacción.

Incluye:

- Claridad de instrucciones.
- Coherencia de navegación.
- Reducción de pasos innecesarios.
- Minimización de errores.

Desde la administración, la usabilidad reduce costos de capacitación y soporte.

4. Diseño centrado en el usuario (User-Centered Design – UCD)

El **Diseño Centrado en el Usuario (User-Centered Design – UCD)** es una metodología que coloca al usuario en el centro del proceso de diseño.

Implica:

- Investigación de usuarios.
- Pruebas de prototipos.
- Iteraciones.
- Validación funcional.

En proyectos tecnológicos, ignorar el UCD puede generar sistemas técnicamente correctos pero operativamente ineficientes.

5. Experiencia en sistemas empresariales

En sistemas como ERP (Enterprise Resource Planning – Planificación de Recursos Empresariales), CRM (Customer Relationship Management – Gestión de Relaciones con Clientes) o plataformas logísticas, la UX impacta en:

- Velocidad de carga de información.
- Claridad de reportes.
- Precisión en toma de decisiones.
- Reducción de errores humanos.

Ejemplo:

Un sistema financiero con múltiples pantallas redundantes incrementa el tiempo de carga de facturas y aumenta el riesgo de error.

Un rediseño UX puede reducir tiempos operativos en un 20–30%, generando impacto directo en costos administrativos.

6. Experiencia móvil y omnicanalidad

En la actualidad, los sistemas deben funcionar en:

- Computadoras de escritorio.
- Tablets.
- Smartphones.

La **responsividad (Responsive Design)** permite que la interfaz se adapte automáticamente al dispositivo.

Desde la administración, la movilidad impacta en:

- Trabajo remoto.
 - Fuerza de ventas.
 - Logística.
 - Atención al cliente.
-

7. Accesibilidad (Accessibility)

La accesibilidad garantiza que personas con distintas capacidades puedan utilizar el sistema.

Incluye:

- Contraste adecuado.
- Compatibilidad con lectores de pantalla.
- Navegación por teclado.
- Tamaños de fuente adecuados.

Desde la gobernanza corporativa, la accesibilidad puede ser también un requisito regulatorio.

8. Performance y experiencia

La experiencia no depende solo del diseño visual, sino también del rendimiento técnico:

- Tiempo de respuesta.
- Latencia.
- Disponibilidad.
- Estabilidad.

Un sistema lento genera frustración, aun si la interfaz es visualmente correcta.

9. UX y seguridad

La seguridad mal diseñada puede afectar la experiencia:

- Autenticaciones excesivas.
- Mensajes de error ambiguos.
- Bloqueos innecesarios.

El desafío es equilibrar seguridad y experiencia.

Por ejemplo, implementar MFA (Multi-Factor Authentication – Autenticación Multifactor) debe hacerse de manera intuitiva.

10. Métricas para evaluar UX

En administración de TI se pueden medir:

- Tasa de error.
- Tiempo promedio de tarea.
- Tasa de abandono.
- Nivel de satisfacción.
- Cantidad de tickets relacionados con uso.

Estos indicadores permiten justificar inversiones en rediseño.

11. Impacto financiero

Una mala experiencia genera:

- Incremento de soporte.
- Retrabajos.
- Baja productividad.
- Resistencia al cambio.
- Pérdida de competitividad.

Una buena experiencia genera:

- Mayor adopción.
 - Menor curva de aprendizaje.
 - Reducción de costos ocultos.
 - Mejora en calidad de datos.
-

12. Relación con transformación digital

En procesos de transformación digital, UX es un factor crítico.

La digitalización sin experiencia adecuada puede fracasar aunque la tecnología sea correcta.

Desde la administración estratégica, UX es una variable de competitividad.

Conclusión

La Experiencia de Usuario (UX) y la Interfaz de Usuario (UI) constituyen dimensiones estratégicas dentro de la gestión de Tecnologías de la Información. No se limitan al diseño visual, sino que impactan directamente en productividad, calidad de datos, adopción organizacional y eficiencia operativa.

Para los futuros profesionales en administración, comprender UX/UI implica evaluar sistemas no solo por sus funcionalidades técnicas, sino por su capacidad real de facilitar procesos y generar valor.

En entornos empresariales complejos, un sistema exitoso no es el más potente, sino el que permite que las personas trabajen mejor, más rápido y con menor riesgo.

La experiencia digital adecuada no es un lujo estético: es una inversión estratégica que protege la eficiencia organizacional y fortalece la competitividad.

Preguntas de autoevaluación

1. ¿Cuál es la diferencia entre UX y UI en sistemas empresariales?
 2. ¿Cómo impacta la usabilidad en los costos administrativos?
 3. ¿Por qué el rendimiento técnico influye en la experiencia del usuario?
 4. ¿Qué indicadores permiten medir la calidad de la UX en una organización?
 5. ¿Cómo se relaciona la experiencia de usuario con la transformación digital?
-

Material de Clases

Compilado por **Aníbal M. Mazza Fraquelli** Doctor de la Universidad de Buenos Aires para el uso de sus clases en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires.

Contenidos de esta página

Los contenidos **aquí incluidos integran desarrollos y escritos propios del autor, así como materiales de terceros (documentos, textos, fragmentos, conceptos, imágenes, esquemas, definiciones u otros recursos)**, los cuales son utilizados a título ilustrativo, explicativo o formativo, respetando la normativa vigente en materia de derechos de autor y citando las fuentes cuando corresponde.

La selección, organización, adaptación pedagógica y contextualización de los contenidos constituye un trabajo original del autor, orientado a facilitar los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Este material no persigue fines comerciales y su reproducción, total o parcial, queda limitada al ámbito educativo, debiendo preservarse siempre la mención de la autoría y las fuentes originales.

Autorización de uso

Se permite la reproducción, comunicación pública, distribución y utilización total o parcial de los contenidos de su material, en formato físico o digital, con fines exclusivamente educativos, académicos o de divulgación, siempre que se respete la integridad del contenido y se incluya la correspondiente referencia a la fuente y a la autoría.

Las ideas, opiniones e interpretaciones contenidas en este material corresponden exclusivamente al autor.

Queda expresamente excluido cualquier uso con fines comerciales.