

Análisis del Diseño Centrado en el Usuario en la aplicación de Webtoon para móvil



Jaritzzi Ortega Ramírez

ORCID: 0009-0006-4611-4312

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Escuela Superior de Actopan

or421056@uaeh.edu.mx

4



Resumen

El Diseño Centrado en el Usuario (DCU) es una metodología para el desarrollo de productos digitales, enfocada en crear interfaces intuitivas y accesibles que se ajustan a las necesidades y expectativas de los usuarios. De acuerdo a la metodología de Dan Saffer (Galeano, 2008), busca mejorar la experiencia digital reduciendo la carga cognitiva y optimizando la usabilidad.

A través de la metodología cualitativa, se examina la aplicación móvil *Webtoon*, una plataforma de cómics digitales diseñada para dispositivos móviles y considerada una de las innovaciones más destacadas de la *Web 2.0* en el entretenimiento digital. Desde la perspectiva del DCU, se analizan características de navegación, accesibilidad e interacción, así como la capacidad para brindar una experiencia fluida e implementar estos principios para mejorar la experiencia del usuario. Así como comprender el impacto del DCU en la usabilidad y la satisfacción del usuario en plataformas digitales, centradas en las necesidades y metas del usuario.

Palabras clave:

Diseño gráfico,
Web 2.0,
Dispositivos
móviles.

Abstract

User-Centered Design (UCD) is a methodology for the development of digital products, focused on creating intuitive and accessible interfaces that align with users' needs and expectations. According to Dan Saffer's methodology (Galeano, 2008), UCD aims to enhance the digital experience by reducing cognitive load and optimizing usability.

Using a qualitative methodology, this study examines the Webtoon mobile application, a digital comics platform designed for mobile devices and considered one of the most significant innovations of Web 2.0 in digital entertainment. From a UCD perspective, aspects such as navigation, accessibility, and interaction are analyzed, along with the platform's ability to provide a seamless experience and implement these principles to enhance the user experience. Additionally, this study seeks to understand the impact of UCD on usability and user satisfaction in digital platforms, emphasizing user's needs and goals.

Key words:
Graphic design,
Web 2.0,
Mobile
devices.

Introducción

En el contexto actual, el diseño de experiencias digitales es crucial, especialmente en un entorno donde la interacción entre usuarios y tecnología se vuelve cada vez más compleja y diversa. El Diseño Centrado en el Usuario (DCU) se destaca como un enfoque esencial para asegurar que los productos y servicios digitales no solo ofrezcan funcionalidad, sino que también se ajusten a las necesidades, expectativas y comportamientos de los usuarios (Hassan-Montero & Ortega-Santamaría, 2009). Este enfoque pone énfasis en la experiencia del usuario durante todo el proceso de diseño, garantizando soluciones intuitivas, accesibles y efectivas que fomenten la satisfacción.

Además, utilizando metodología cualitativa se analizará la integración del Diseño Centrado en el Usuario (DCU) en *Webtoon*, ya que permite comprender a profundidad las experiencias y percepciones de los usuarios. Esta metodología se caracteriza por enfocarse en la interpretación de fenómenos y comportamientos a través de la recolección de datos no numéricos, como observaciones y análisis de contenido (Pita Fernández, S., & Pértegas Díaz, S., 2002). A través de este enfoque, se busca interpretar las experiencias subjetivas de los usuarios, observando y evaluando cómo *Webtoon* aplica los principios del DCU para optimizar la experiencia del usuario y mejorar la interacción digital de manera eficiente y satisfactoria.

Orígenes del Diseño Centrado en el Usuario

Los inicios del concepto de Diseño Centrado en el Usuario se remontan a 1955 y tiene como base los métodos utilizados en el diseño industrial, la ergonomía y la creencia de que los diseñadores deben adaptar sus productos a las personas y no al revés.

El diseñador Industrial Henry Dreyfuss fue quien popularizó este enfoque a través de su libro de 1955: *Designing for people* y pasaron más de 30 años para que los ingenieros informáticos aplicaran este concepto en sus creaciones, ya que sólo se preocupaban por el correcto funcionamiento del dispositivo electrónico.

El DCU es un proceso que se repite y se centra en los usuarios y sus necesidades para crear productos y servicios que sean utilizables y accesibles. Su objetivo es mejorar un producto o servicio en torno a cómo los usuarios pueden, quieren o necesitan usarlo. Es importante entender que el diseño centrado en el usuario desde la perspectiva digital ayuda a la comprensión y proporciona experiencias satisfactorias (Galeano, 2008). Además, que es una metodología altamente recomendada para el desarrollo de productos digitales, ya que garantiza que las necesidades y expectativas del usuario final sean consideradas. Su propósito es mejorar la interfaz y asegurar la satisfacción del usuario, proporcionando una solución confiable ya que coloca al usuario en el centro del proceso de desarrollo (Espin-Loachamin, A.I., Iza-Carrera, D. H. & Paredes-Amaguaya, 2022).

Metodología del diseño

Dan Saffer define cuatro metodologías para iniciar el proceso de interfaces de usuario, que pueden ser utilizadas para crear una variedad de productos y servicios.

Los métodos de Saffer (Galeano, 2008) son:

Método	Definición	Rol de usuario	Rol del diseñador
Diseño centrado en el usuario	Centrado en las necesidades, características y metas del usuario	Co-autor, guía del diseño	Traduce las necesidades y metas del usuario

Método	Definición	Rol de usuario	Rol del diseñador
Diseño centrado en la actividad	Se enfoca en las tareas y las actividades que necesitan ser realizadas	Ejecuta las actividades	Crea herramientas para las acciones
Diseño de sistemas	Se enfoca en los componentes de un sistema	Establece las metas del sistema	Se asegura de que todas las partes del sistema estén en su lugar
Diseño genial	Confía en las habilidades y conocimientos del diseñador	Fuente de validación	Fuente de inspiración

Figura 1. Tabla del método saffer. (Galeano, 2008)

El proyecto *UsabilityNet*, fundado por la Unión Europea, resalta los principios fundamentales de la metodología de diseño centrado en el usuario. Estos principios pueden considerarse una reinterpretación de los conceptos básicos de la ergonomía tradicional. Los cuales se definen de la siguiente manera, considerando el texto original:

1. Diseño para los usuarios y sus tareas

Las personas que utilizan plataformas digitales de forma frecuente, requieren apoyo en la realización de las tareas y los procesos; y los sistemas informáticos los auxilian con estas acciones. El diseño y desarrollo de estos sistemas debe tomar en cuenta las características de los usuarios, las actividades que se realizan en su contexto real y las condiciones de su entorno de trabajo.

2. Consistencia

Para minimizar el esfuerzo que los usuarios necesitan invertir en aprender a utilizar el sistema, es importante garantizar que tanto el diseño como el funcionamiento de los elementos comunes de la interfaz y los cuadros de diálogo sean lo más consistentes posibles. Esto normalmente implica crear el diseño basado en los componentes ya integrados en el sistema operativo. Si la interfaz se aleja significativamente del estilo del sistema, los usuarios tendrán que dedicar más tiempo y energía para familiarizarse con su uso.

3. Diálogo simple y natural

La interacción entre el usuario y el sistema debe desarrollarse siguiendo el orden lógico que demanda la tarea. Solo se debe mostrar la información esencial para completar la acción en curso, ya que cualquier dato irrelevante añade complejidad innecesaria a la comunicación. Todos los mensajes e instrucciones deben redactarse en un lenguaje claro, sencillo y neutral, utilizando un vocabulario que sea familiar para los usuarios a los que está dirigido. Además, los términos empleados deben estar definidos de manera consistente, asegurando que cada palabra mantenga un significado uniforme.

4. Reducción del esfuerzo mental del usuario

Los usuarios deben poder enfocarse en su tarea principal sin distraerse con la herramienta que están utilizando, ya sea una computadora o un dispositivo móvil. Cuanto más complicada sea la interacción, mayor será su frustración, lo que puede desviar su atención de la tarea real. Si los usuarios necesitan invertir demasiado esfuerzo mental para entender el funcionamiento del sistema, su productividad disminuirá y aumentarán las probabilidades de cometer errores.

La mejor solución es simplificar al máximo las tareas que se realizan con frecuencia. Los usuarios no deberían verse obligados a memorizar información de una sección del sistema para operar otra. Además, las instrucciones deben estar disponibles o ser fácilmente accesibles cada vez que se necesitan.

5. Proporcionar realimentación adecuada

Es fundamental que los usuarios puedan verificar si sus acciones han tenido éxito. Esto suele ser evidente mediante un cambio en la apariencia de la ventana u elementos como indicadores de progreso o barras de estado, brindando a los usuarios la tranquilidad de que el sistema sigue operando, ya sea que reciban una confirmación clara de que han ejecutado un control con éxito. Es importante evitar mostrar información innecesaria o irrelevante sobre detalles internos del sistema.

6. Proporcionar mecanismos de navegación adecuados

Es fundamental brindar a los usuarios información útil que les ayude a saber en qué parte del sistema están. Esto se puede hacer con títulos en las

ventanas e indicadores de ubicación, como barras de desplazamiento o numeración en las páginas.

Debe haber un acceso sencillo entre las distintas ventanas o secciones necesarias para terminar la tarea actual. Es necesario que presenten de una manera favorable al usuario en cada paso del proceso. Es crucial ofrecerles una “salida de emergencia” claramente marcada para salir de un estado no deseado sin tener que pasar por un proceso complicado. Esto puede incluir opciones como la función de deshacer o un botón de cancelar en las ventanas modales.

7. Dejar que el usuario dirija la navegación

El sistema debe dejar que el usuario elija la información necesaria en un orden que facilite la realización de cada tarea. Además, debe proporcionar de manera clara y accesible herramientas de apoyo, especialmente para aquellas actividades que se realizan con frecuencia.

8. Presentar información clara

Es recomendable estructurar la información en la pantalla utilizando elementos como espacios, cajas y técnicas visuales que ayuden al usuario a distinguir entre los diferentes contenidos. No obstante, es importante evitar saturar al usuario con datos innecesarios para completar la tarea. De acuerdo a la circunstancia, se puede mantener una ubicación consistente de los elementos en distintas ventanas para mejorar la comprensión de la interfaz.

9. El sistema debe ser amigable

Siempre que sea factible, los sistemas deben ser auto explicativos para minimizar la necesidad de ayuda adicional. La información presentada en las ventanas debe estar vinculada directamente con la tarea que el usuario está llevando a cabo. Se sugiere incluir textos alternativos en los botones representados con íconos. La ayuda en línea debe ser contextual, enfocada en la función específica de la ventana, y proporcionar una guía clara con pasos detallados para completar las acciones necesarias.

10. Reducir el número de errores

Es posible reducir los errores guiando al usuario por el camino correcto para alcanzar sus metas, siempre que sea relevante a la tarea, se debe dar al

usuario una respuesta, lo que ayuda a prevenir fallos o inexactitudes, sin interrumpir el flujo normal de su trabajo. El sistema debe hacer la validación de datos lo más cerca posible del momento de su entrada. Los mensajes de error deben estar escritos en un lenguaje simple y neutral, evitando el uso de jerga técnica, a menos que sea estrictamente necesario para describir el problema con claridad. Además, estos mensajes deben incluir recomendaciones para resolver el inconveniente y presentarse de manera que no hagan sentir al usuario culpable por el error cometido.

Web 2.0 y Webtoon

La *Web 2.0* es un modelo de páginas web que facilita la transmisión de información y la colaboración entre sus usuarios, mediante un diseño centrado en sus necesidades. Se caracteriza por permitir la participación activa de los usuarios, quienes pueden generar, compartir y modificar contenido. Además, representa la evolución de las aplicaciones tradicionales hacia plataformas en línea, sustituyendo las aplicaciones de escritorio por servicios web que fomentan la interacción y el trabajo colaborativo (Van Der Henst, 2005).

Algunos ejemplos representativos de la *Web 2.0* incluyen *Amazon*, *Facebook* e *Instagram*, *wikis* como *Wikipedia*, *blogs* en *20 Minutos* y plataformas multimedia como *YouTube*.

Las aplicaciones de la *Web 2.0* aprovechan al máximo las capacidades de Internet, proporcionando servicios en constante actualización que mejoran con la participación de los usuarios. Estas plataformas integran y combinan datos de diversas fuentes, incluidos los propios usuarios, al tiempo que comparten su información para que otros puedan reutilizarla (Margaix-Arnal, 2016).

Otro ejemplo clave es *Webtoon*, una plataforma que ha transformado la industria del *cómic* digital al permitir a los creadores publicar sus historias de manera accesible y dinámica. Gracias a su formato optimizado para dispositivos móviles y su interacción con los lectores a través de comentarios y valoraciones, *Webtoon* representa una de las evoluciones más innovadoras de la *Web 2.0* en el ámbito del entretenimiento digital, no solo transformó la manera en que se consumen los *cómics*, sino que también es un claro ejemplo de la *Web 2.0*, donde hay interacción entre los usuarios y el contenido que ellos crean.

¿Qué es Webtoon?

Webtoon -se muestra su logotipo en la Figura 2-, es un formato de *cómic* digital (Figura 3), originario de Corea del Sur, caracterizado por presentarse en una sola imagen vertical, donde puede incluir música, vibración y otros efectos audiovisuales, por lo que facilita su lectura en dispositivos móviles. El término *webtoon*, que combina *web* y *cartoon*, se usa desde el año 2000 en los *cómics* en línea que empiezan a utilizar varios efectos multimedia.



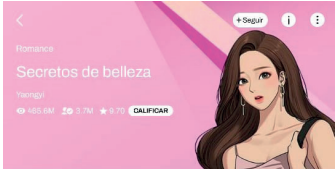
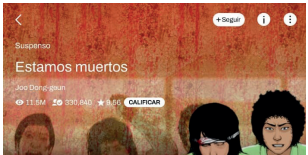
Figura 2. Logotipo de la aplicación Webtoon (2024)

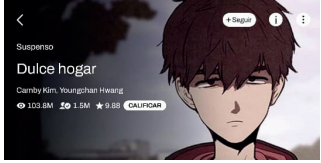


Figura 3. Ejemplo de la historieta "El chico de arriba", en una sola imagen vertical. (Webtoon, 2024)

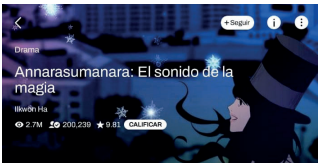
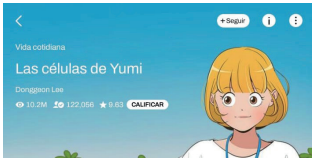
Las plataformas *Daum* y *Naver*, revolucionaron la industria del *cómic* digital en Corea del Sur al lanzar sus servicios de *webtoon* en 2003 y 2005, respectivamente. A diferencia de los formatos tradicionales, permitieron que tanto autores profesionales como aficionados publicaran y compartieran sus historias en línea. Para mediados de la década de 2010, se habían publicado unas 4.400 series en este formato, y el crecimiento continuó con alrededor de 3.000 nuevos títulos cada año entre 2017 y 2020. La industria del *webtoon* alcanzó ingresos superiores a los 153 millones de dólares, y varias de estas historias fueron adaptadas a series animadas y películas (Aguiló Pastrana, 2022).

En la tabla 4 se presentan ejemplos de series publicadas en *Webtoon* que han sido adaptadas a formato *live action*, es decir, una versión en acción real de obras originalmente animadas, *cómics*, *mangas*, *webtoons* u otros medios visuales. Se incluyen los títulos en español, inglés y *hangul* (alfabeto coreano), junto con el género, una breve sinopsis y las plataformas de *streaming* donde están disponibles.

No.	Titulo / Géneros	Sinopsis	Historieta en <i>Webtoon</i> / Adaptación en <i>Live Action</i>	Plataformas de <i>Streaming</i>
1	- Belleza verdadera o Secretos de belleza - True Beauty - 여신강림	Lim Ju-Kyung es una joven que se cambia a una nueva escuela y, utilizando el maquillaje, crea una nueva identidad que la convierte en la chica más popular. A pesar de su nueva imagen y reconocimiento, sigue luchando con inseguridades sobre su apariencia y teme que sus compañeros descubran cómo luce realmente.		- Viki - Netflix - Vix
	- Romance - Comedia - Drama			
2	- Estamos muertos - All of us are dead - 지금 우리 학교는	Un grupo de estudiantes de secundaria queda atrapado en su escuela en medio de un brote de un virus zombi. Desesperados por sobrevivir, deben encontrar la manera de escapar mientras luchan por no ser infectados.		Netflix
	- Suspense - Drama - Terror - Thriller psicológico			

3	- Aun así - Nevertheless - 알고있지만	Park Jae Uhn, un estudiante de arte carismático y alegre, evita involucrarse en relaciones románticas. Sin embargo, todo cambia cuando conoce a Yoo Na Bi, una compañera que carga con las heridas de una relación pasada. Ambos, a pesar de sus inseguridades, comienzan a desarrollar sentimientos el uno por el otro.		Netflix
	- Romance - Drama			
4	- Dulce Hogar - Sweet Home - 스위트 홈	Hyun Soo, un joven víctima de bullying que pierde a sus padres, se muda a un edificio donde planea acabar con su vida. Sin embargo, todo cambia cuando los inquilinos comienzan a convertirse en monstruos. Ante esta amenaza, decide luchar por sobrevivir y unir fuerzas con los vecinos que aún no han sido infectados.		Netflix
	- Suspense - Drama - Acción - Ciencia ficción			
5	- La belleza de Gangnam - My ID is Gangnam Beauty - 내 아이디는 강남미인	Kang Mi Rae, quien sufrió burlas por su apariencia en la escuela, busca recuperar su autoestima a través de una cirugía plástica. Al comenzar la Universidad, es apodada despectivamente “Gangnam Beauty”. En este nuevo entorno, conoce a Do Kyung Suk, quien se siente atraído por Kang Mi Rae debido a su apariencia, pero sus sentimientos se profundizan al conocer su personalidad reflexiva.		- Viki - Kocowa - Netflix
	- Comedia romántica - Drama			

6	- Rumbo al infierno - Hellbound - 지옥	La aparición de seres sobrenaturales con la capacidad de condenar a los humanos al infierno, genera pánico entre la población. Este fenómeno coincide con la llegada de un grupo religioso que defiende firmemente la idea de la justicia divina. A medida que se intensifican los sucesos, la disputa sobre la verdadera naturaleza de estos castigos empieza a dividir a la sociedad.		Netflix
	- Misterio - Horror - Drama - Sobrenatural			
7	¡Doona! - 이두나!	Al mudarse a su nuevo apartamento en su primer día de Universidad, Lee Won Joon no imaginaba que la ex celebridad Doo Na viviera justo en el piso inferior. Aunque al principio intenta mantenerse alejado de ella, pronto su curiosidad por su enigmática vida crece, llevándolo a querer conocer más sobre su vida.		Netflix
	- Romance - Drama			
8	- Mañana - Tomorrow - 내일	Choi Jun-Woong es un joven que constantemente busca empleo, pero siempre fracasa en conseguir un trabajo estable. Sin embargo, un día, tras un accidente, se encuentra con Gu Ryeon, el ángel de la muerte, quien está en una misión especial para prevenir suicidios. Impresionado por su encuentro, Jun-Woong decide unirse a ella y formar parte del equipo de gestión de crisis de los ángeles de la muerte.		Netflix
	- Acción - Drama - Fantasía			

9	- Aquel año nuestro - Our Beloved Summer - 그 해 우리는	Choi Woong y Gook Yeon Soo terminaron su relación hace cinco años, prometiendo no verse de nuevo. Sin embargo, cuando el documental que grabaron juntos hace diez años se hace popular, deben volver a encontrarse frente a las cámaras.		Netflix
	- Romance - Drama - Comedia			
10	- Annarasumanara: El sonido de la magia - The Sound of Magic - 안나라수마나라	Un mago que reside en un parque de atracciones abandonado tiene el poder de hacer desaparecer los problemas de una adolescente desencantada con su vida difícil, devolviéndole la esperanza que había perdido.		Netflix
	- Ciencia ficción - Drama - Psicológico			
11	- Las células de Yumi - Yumi's Cells - 유미의 세포들	Yu Mi es una mujer común, trabajadora y soltera, que no sabe cómo expresar sus sentimientos. A lo largo de su relación romántica y su trabajo, experimenta un crecimiento personal y aprende a encontrar la felicidad en su vida cotidiana. En su cerebro, albergan células diminutas que representan diferentes emociones y trabajan de manera activa, gestionando sus emociones y ayudándola a enfrentar sus problemas.		- Prime Video - Viki
	- Comedia - Romance - Drama			

12	• Amarrados al amor • Love and Leashes • 모럴센스	Un empleado de oficina, que proyecta una imagen seria y correcta, oculta sus fantasías sadomasoquistas por miedo a ser juzgado. Sin embargo, un malentendido lleva a una compañera a descubrir su secreto, lo que da inicio a una relación.	 	• Netflix
	• Romance • Comedia • Drama			

Tabla 4. Elaboración propia. Recursos obtenidos de: Webtoon, Fandom, Sensacine, Diario sur, Todo de zombie, La vanguardia.

A continuación, se llevará a cabo un análisis breve de una aplicación de historietas, utilizando la metodología del DCU. En este análisis se abordarán cada uno de los puntos establecidos por dicha metodología.

1. Diseños para los usuarios y sus tareas

Se cumple con el objetivo del negocio, dado que en la aplicación tiene como propósito la lectura de *webcómic* (historieta que puede leerse en Internet) y caracterizado por desarrollarse en una única imagen vertical. De esta manera resultan ideales para su consumo en teléfonos móviles (celulares). Y no se tiene ninguna otra información que no sea esencial. En la figura 5 se observa la interfaz del menú principal.

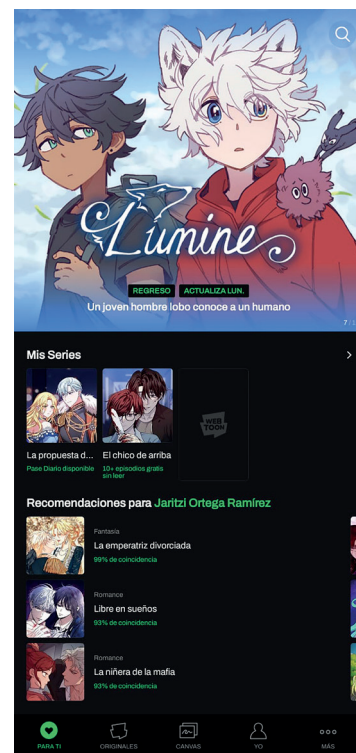


Figura 5. Ejemplo de la interfaz en el menú principal (Webtoon,2024)

2. Consistencia

Reduce la necesidad de aprender a usar el sistema, ya que en el momento que se desea leer alguna historia, los recuadros marcan cada capítulo que contiene ésta, y se visualiza sin ningún problema, esto se debe a que contiene elementos constantes que hace que no requiera esfuerzo el aprender a utilizarlo, pues todas las historias contienen elementos comunes en todo momento, por ejemplo, en la figura 6 y 7 se visualizan los episodios de diferentes historietas, pero con elementos comunes.

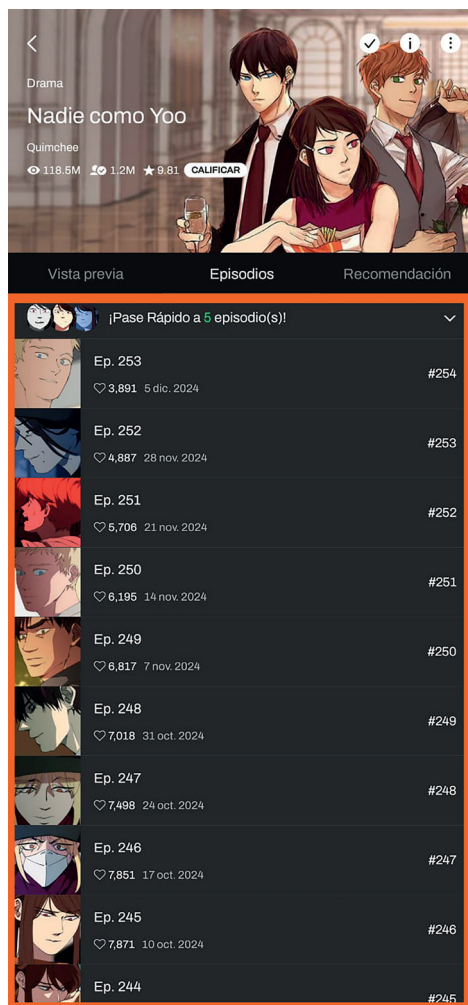


Figura 6. Se muestran los capítulos de la historia "Nadie como Yoo" (Webtoon, 2024)

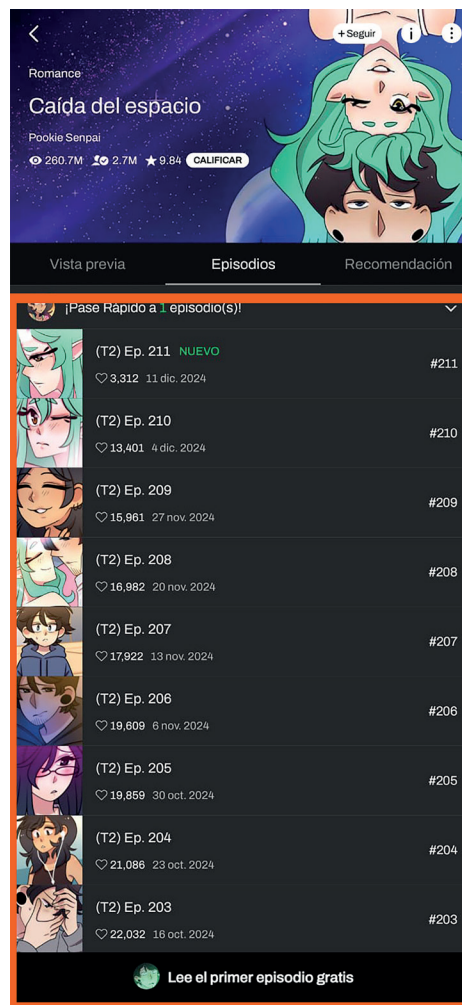


Figura 7. Se muestran los capítulos de la historia "Caída del cielo", y de acuerdo a la Figura 9 se observa que contienen elementos constantes. (Webtoon, 2024)

3. Diálogo simple y natural

Para un nuevo usuario, puede resultar complicado entender algunos términos, por lo que se emplea una terminología consistente. Por ejemplo: en la aplicación se emplea el “pase rápido/pase diario” (figura 8) y se utiliza un vocabulario inteligible para las instrucciones. De igual manera se ocupan anuncios para obtener el beneficio de leer un episodio gratis; la misma aplicación explica cómo se utiliza éste y se emplea un lenguaje claro (figura 9).

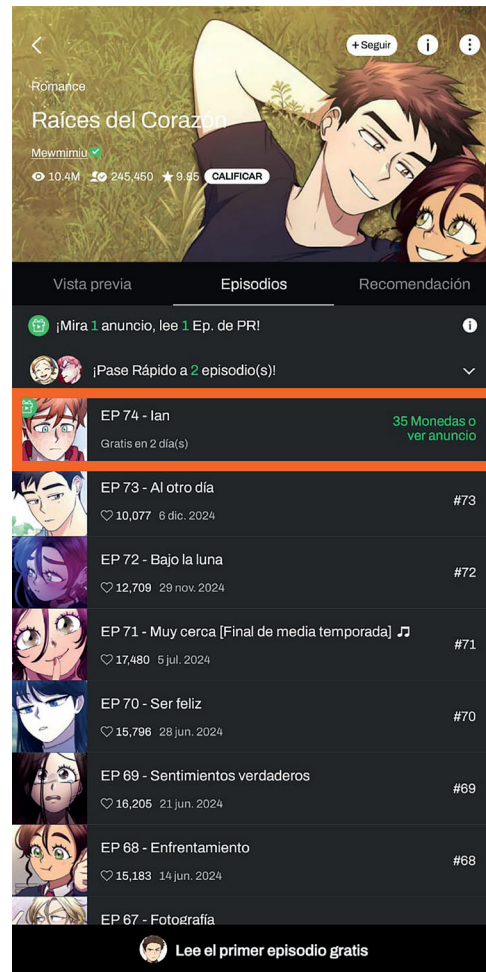


Figura 8. Se visualiza en el menú de los capítulos color verde “las 35 monedas o ver anuncio” (Webtoon, 2024)

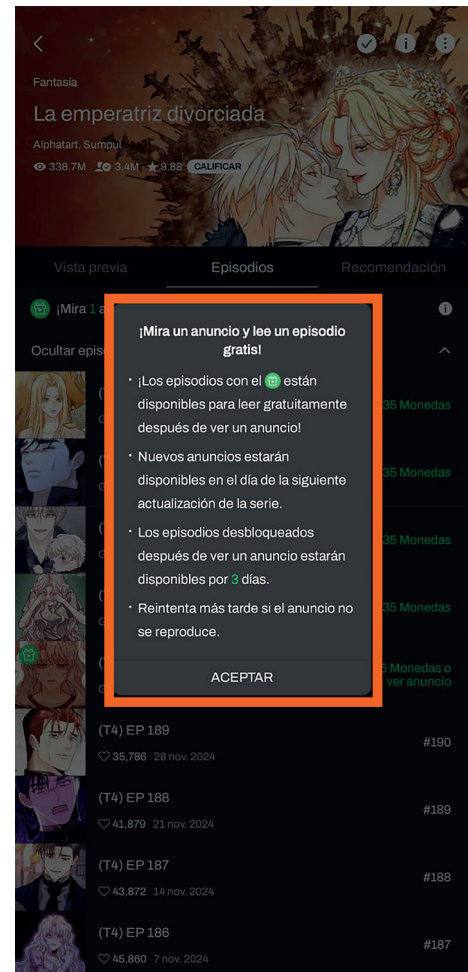


Figura 9. Ventana flotante en donde te explica cómo funcionan los anuncios para leer un episodio gratis (Webtoon, 2024)

4. Reducción del esfuerzo mental del usuario

Los usuarios pueden concentrarse en su tarea, sin que tengan que recordar la información de una porción del sistema para utilizar otra. En el momento que se lee cada capítulo de una historia, la aplicación te marca en la continuación de ésta (figura 10), sin necesidad de que el usuario haga un esfuerzo mental para recordar el capítulo en donde se quedó. Asimismo, se oculta el panel de los capítulos que aún no se tienen disponibles (a menos que se utilicen monedas) para que el usuario no se distraiga de su tarea verdadera.

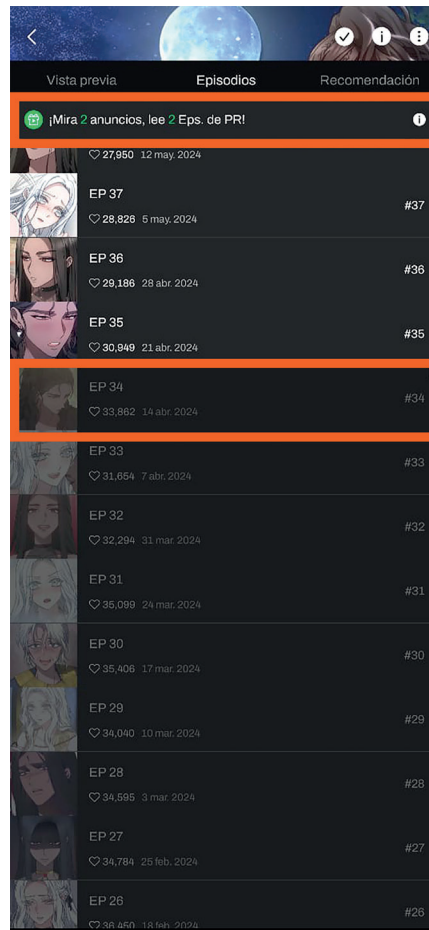


Figura 10. Se representan con tonos diferentes los capítulos que ya se leyeron, y posterior a esto se muestra una pequeña pestaña en donde indica tu seguimiento del episodio (Webtoon, 2024)

5. Proporcionar realimentación adecuada

Es fundamental que los usuarios puedan verificar si sus acciones han tenido éxito. Esto suele ser evidente mediante un cambio en la apariencia de la ventana u elementos como indicadores de progreso o barras de estado, brindando a los usuarios la tranquilidad de que el sistema sigue operando, ya sea que reciban una confirmación clara de que han ejecutado un control con éxito. Es importante evitar mostrar información innecesaria o irrelevante sobre detalles internos del sistema.

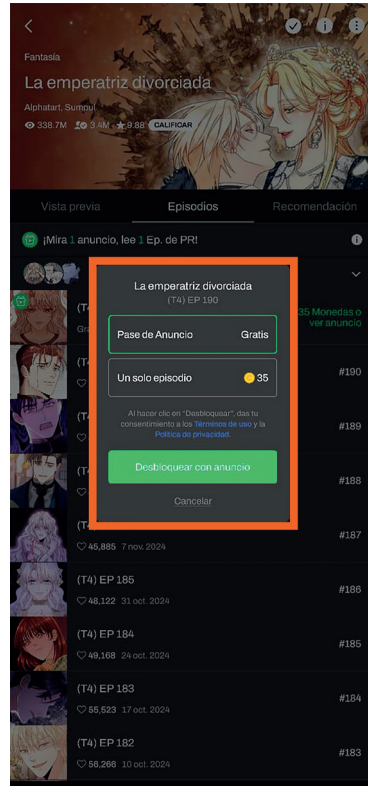


Figura 11. Se muestra una ventana emergente que permite elegir entre “ver un anuncio” o “usar monedas”, presentado con un lenguaje sencillo (Webtoon, 2024)

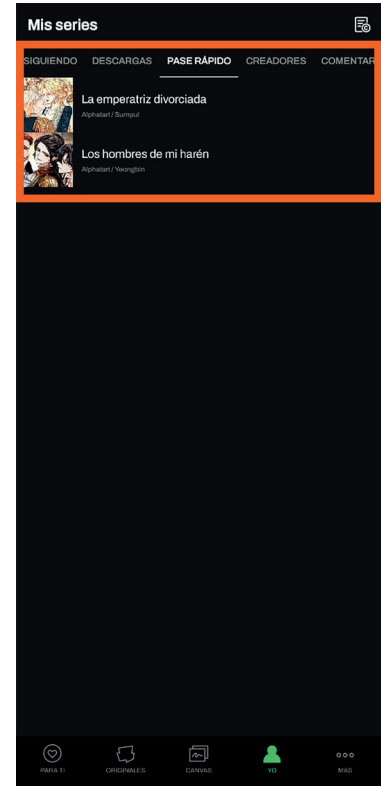


Figura 12. Se presenta un panel en donde se realizan las “compras” de cada episodio de la serie, ya sea por anuncio o monedas (Webtoon, 2024)

6. Proporcionar mecanismos de navegación adecuados

La aplicación muestra claramente diferentes secciones para navegar, tanto en la barra inferior como en la parte superior gracias a los títulos de cada parte como en la (figura 13), además algo muy importante, es el hecho de que al momento de tener seleccionada una sección, ésta es de un color diferente al resto, por lo que se vuelve mucho más fácil identificar en que parte de la aplicación se encuentran.

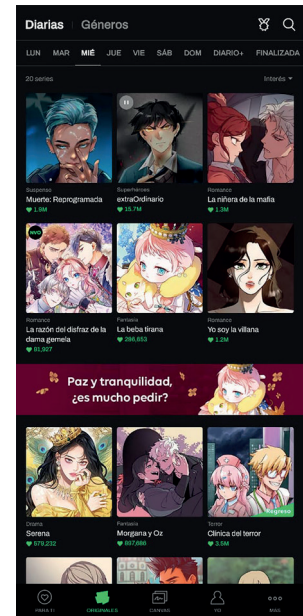


Figura 13. Se visualiza los títulos de las historietas de acuerdo a los días que emiten capítulos nuevos, donde puede seleccionar el día de tu elección (Webtoon, 2024)

7. Dejar que el usuario dirija la navegación

La aplicación proporciona diferentes opciones para que los usuarios elijan lo que desean hacer a través de submenús que se despliegan para dar información y nos ayudan a completar diferentes acciones siguiendo una secuencia de elecciones, por ejemplo, en la figura 14 exhibe los distintos géneros disponibles, seleccionando el de interés. También presenta una sección en donde se “siguen” las historias (figura 15) para tener un acceso rápido a éstas

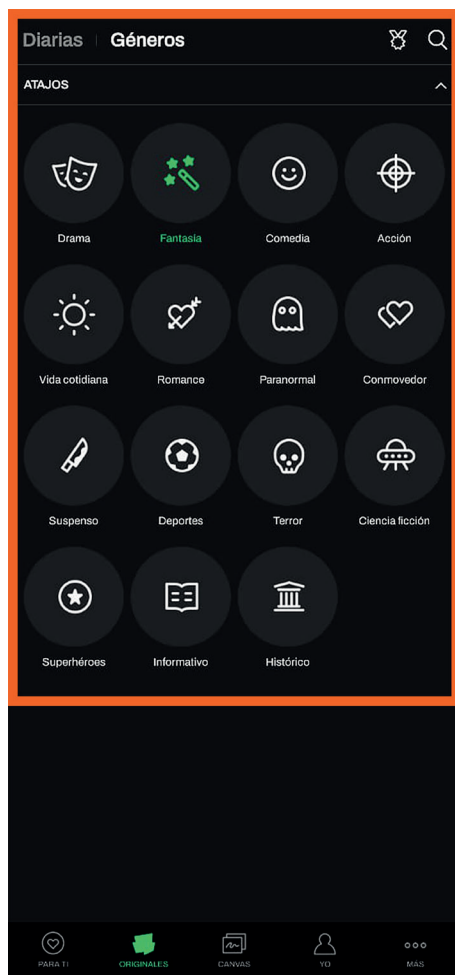


Figura 14. Se despliega el menú de géneros de las historietas para que puedas seleccionar el que sea de interés (Webtoon, 2024)

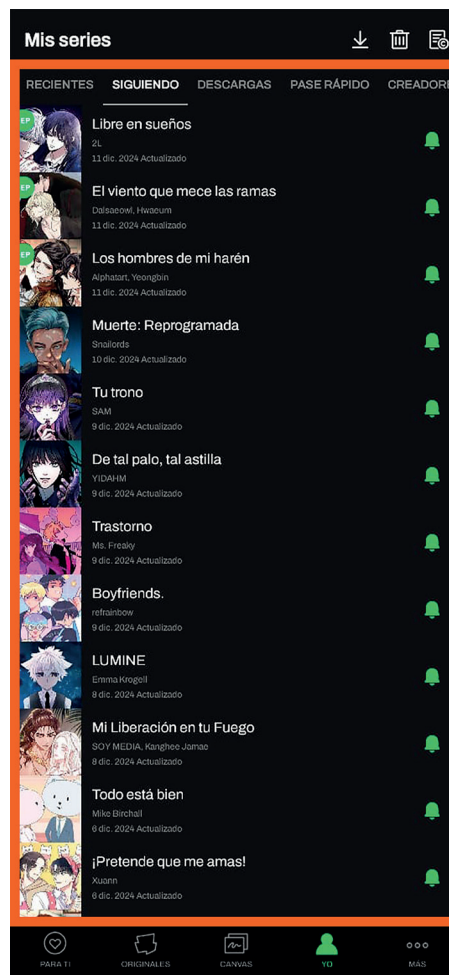


Figura 15. En el menú posterior “yo”, se encuentra el submenú superior de “siguiendo” en el cual se puede continuar con la lectura de las historietas de elección (Webtoon, 2024)

8. Presentar información clara

En este caso, la información se presenta fácilmente con ayuda de títulos y espacios con imágenes en la pantalla lo suficientemente grandes para entender qué elementos pertenecen a cada sección, por ejemplo, en la figura 16 nos muestra esta sección de “Nuevas series ORIGINALES” en donde se distingue qué historieta estás observando y un avance de ésta. Esto permite que el usuario visualice fácilmente los contenidos y le da la oportunidad de navegar solamente por la opción que elija.



Figura 16. Se presenta la pestaña de “nuevas series”, en el que se observa el título de la historieta (Webtoon, 2024)

9. El sistema debe ser amigable

La aplicación utiliza información concreta y precisa sobre la tarea que se está realizando en un momento determinado (no hay información extra que pueda confundir), para que el nuevo usuario comprenda fácilmente lo que puede hacer a través del uso de lenguaje no técnico. Por ejemplo, en la figura 17, no se sigue a ningún “creador”, pero la interfaz explica cuál es el beneficio de ésta para que sea sencilla de entender la sección, y además sugiere algunos de los “creadores” que podrían ser de interés.

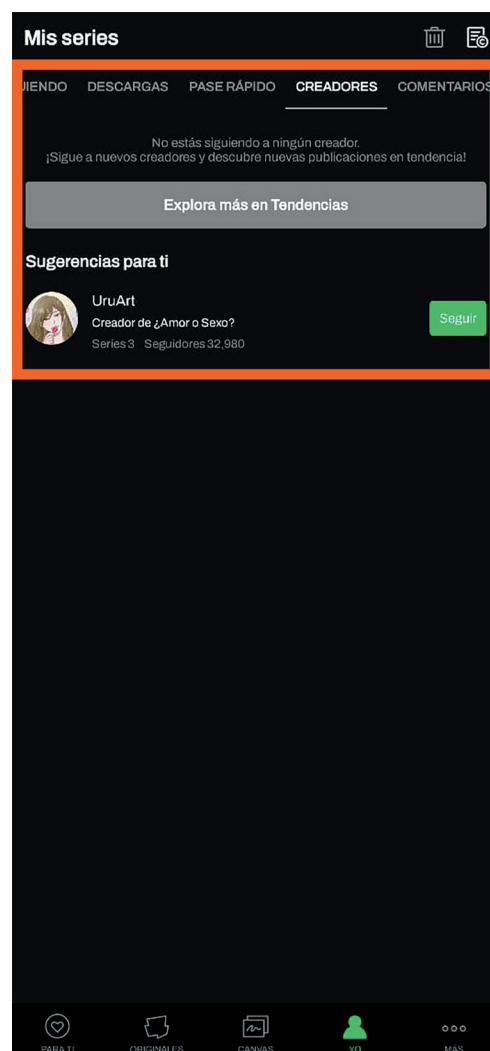


Figura 17. En la siguiente sección muestra una descripción de qué se trata y cómo implementarla (Webtoon, 2024)

10. Reducir el número de errores

La aplicación logra reducir significativamente los errores del usuario al ofrecer opciones claras en respuesta a ciertas acciones, guiando al usuario hacia lo que realmente desea hacer y evitando posibles equivocaciones. Además, proporciona información concisa y completa sobre cada situación. Tal como en la figura 18, nos muestra la sección de descargas, y la interfaz nos guía con una sencilla animación, como realizar la tarea más fácil y práctica, previniendo errores.

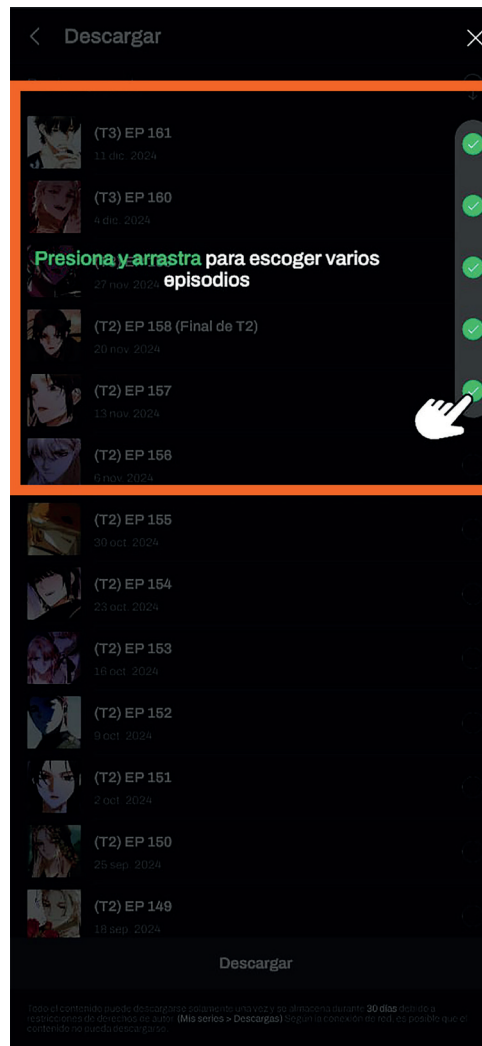


Figura 18. En la sección de “descargar”, te guía la aplicación por medio de una animación para evitar errores y sea más factible la sección (Webtoon, 2024)

Conclusión

El diseño centrado en el usuario es una estrategia fundamental en el desarrollo de productos digitales, ya que permite crear soluciones que realmente responden a las necesidades y expectativas de los usuarios. Al priorizar su experiencia y garantizar interfaces intuitivas y funcionales, esta metodología no solo mejora la satisfacción del usuario, sino que también fortalece la confiabilidad y el éxito del producto.

El usuario es el elemento fundamental en el proceso de desarrollo, ya que asegura que las soluciones se diseñen considerando sus necesidades, preferencias y comportamientos, lo que resulta en una experiencia más intuitiva y eficaz al involucrar a los usuarios desde el principio y durante todo el proceso, se reducen los riesgos de fallos y se asegura una mayor satisfacción, cumpliendo de manera más efectiva con las expectativas y resolviendo problemas reales.

Asimismo, la aplicación *Webtoon* no sólo cumple con los objetivos iniciales propuestos, sino que también representa un sistema robusto y amigable para el usuario. Estos usuarios buscan principalmente la posibilidad de acceder a nuevas historias en una variedad de géneros, así como contar con funcionalidades que les permitan guardar su progreso, descubrir nuevas narrativas y disfrutar de una experiencia fluida en cualquier dispositivo móvil. La mayoría de los lectores son personas jóvenes, con edades que oscilan entre los 12 y 35 años, quienes ya están habituados al uso de dispositivos móviles como herramientas de lectura. Un beneficio adicional de la aplicación es la amplia variedad de historias disponibles, complementadas por ilustraciones de alta calidad que enriquecen la experiencia. Su diseño, basado en una metodología sólida, garantiza una navegación sencilla y funcional, ofreciendo una solución confiable que satisface las necesidades de sus usuarios de manera eficaz y eficiente.

Bibliografía

- Aguiló Pastrana, J. (2022). El fenómeno de los webtoon coreanos y su difusión global. *ORTES, Revista Mexicana De Estudios Sobre La Cuenca Del Pacífico*, 16(32), 107–123. [<https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/portes/article/view/494>]
- Espin-Loachamin, A. I., Iza-Carrera, D. H., & Paredes-Amaguaya, A. I. (2022). Diseño centrado en el usuario para la creación de un catálogo de productos de consumo masivo. *Polo del Conocimiento*, 7(4). [<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3848/html>]
- Galeano, R. (2008). Diseño Centrado en el Usuario. *Revista Q*, 2(4), 19. [<https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/6524/Dise%C3%B1o%20centrado%20en%20el%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>]
- Hassan-Montero, Y., & Ortega-Santamaría, S. (Eds.). (2009). Informe APEI de Usabilidad. Asociación Profesional de Especialistas en Información. [<https://www.nosolousabilidad.com/manual/index.htm>]
- Margaix-Arnal, D. (2016). Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales. *Profesional De La información*, 16(2), 95–106. [<https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2007.mar.01/31531>]
- Pita Fernández, S., & Pértegas Díaz, S. (2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. *Atención Primaria en La Red: Cad Aten Primaria*, 9, 76–78.
- Van Der Henst, C. (2005). ¿Qué es la Web 2.0? 15, 95–106. [https://www.academia.edu/6167329/Qu%C3%A9_es_la_Web_2_0]
- Webtoon (2024) Cómic en línea. [<https://www.webtoons.com/es/>]

Bibliografía de imágenes

1. La vanguardia, 2024. Webtoon, 2024.
2. Todo de zombie, 2024. Webtoon, 2024.
3. Fandom, 2024. Webtoon, 2024.
4. Fandom, 2024. Webtoon, 2024.
5. Fandom, 2024. Webtoon, 2024.
6. Diario sur, 2024. Webtoon, 2024.
7. Fandom, 2024. Webtoon, 2024.
8. Fandom, 2024. Webtoon, 2024.
9. Sensacine, 2024. Webtoon, 2024.
10. Fandom, 2024. Webtoon, 2024.
11. Fandom, 2024. Webtoon, 2024.
12. Fandom, 2024. Webtoon, 2024.



Jaritzi Ortega Ramírez

Nacida en 2001 en el Estado de México, actualmente reside y trabaja en el Estado de Hidalgo.

Egresada de la Licenciatura en Diseño Gráfico por la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, en 2022 inició su carrera profesional como *freelance*, especializándose en la creación de identidades corporativas, fotografía de eventos y diseño de señalética.

Colaboró en la Unidad de Igualdad de Género y Derechos Humanos del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de Hidalgo, donde desarrolló diseños de banners, diplomas, infografías y fotografía institucional.

En 2023, se unió a *Afinity*, agencia de marketing, liderando el área de edición de video. Su trabajo incluyó la creación de contenido publicitario, animaciones, diseño de contenido para marcas, así como el diseño de páginas web y *landing pages*.

Su experiencia abarca diversas áreas del diseño, combinando creatividad y estrategia para generar soluciones visuales efectivas.