



MATRIZ DE IMPACTO EN USUARIO

Herramienta TAI Dynamics para evaluación centrada en el usuario



TAI DYNAMICS

INTRODUCCIÓN

La Matriz de Impacto en Usuario es una herramienta desarrollada por TAI Dynamics para evaluar cómo las decisiones tecnológicas afectan a los usuarios finales de tu producto o servicio. Con 20 años de experiencia observando proyectos tecnológicos, hemos comprobado que el éxito o fracaso de una implementación depende, en gran medida, de cómo impacta en la experiencia real de los usuarios.

Esta matriz te ayudará a visualizar, evaluar y priorizar los efectos de tus decisiones tecnológicas en diferentes dimensiones de la experiencia del usuario, permitiéndote tomar decisiones más equilibradas que eviten caer en la "Trampa de la Tecnología" donde la innovación técnica eclipsa las necesidades reales.

CÓMO UTILIZAR ESTE FRAMEWORK

1. **Completa todas las secciones** idealmente con un equipo multidisciplinario que incluya diseñadores UX, desarrolladores y stakeholders del negocio.
 2. **Usa datos cuando sea posible** para informar tus evaluaciones, incluyendo investigación de usuarios, análisis de uso y pruebas de usabilidad.
 3. **Revisa periódicamente** para validar si las predicciones de impacto se alinean con los resultados reales.
 4. **Actualiza la matriz** cuando consideres nuevas características o tecnologías.
 5. **Comunica los resultados** a todas las partes interesadas para alinear las expectativas y prioridades.
-

1. DIMENSIONES DE IMPACTO

Esta sección identifica las principales áreas donde las decisiones tecnológicas afectan directamente a los usuarios. El objetivo es asegurar una evaluación integral que no pase por alto aspectos críticos de la experiencia.

1.1. Dimensiones Principales

Dimensión	Descripción	Relevancia (1-5)
Usabilidad	Facilidad de uso, intuitividad y curva de aprendizaje.	1
Accesibilidad	Capacidad de ser utilizado por usuarios con diversas capacidades.	2
Rendimiento	Velocidad, fluidez y respuesta percibida por el usuario.	3
Fiabilidad	Estabilidad, predictibilidad y consistencia de funcionamiento.	2
Utilidad	Capacidad para resolver problemas reales del usuario.	1
Satisfacción	Placer, confort y aspectos emocionales de la experiencia.	3
Seguridad	Protección de datos y privacidad del usuario.	2
Compatibilidad	Funcionamiento en diversos dispositivos y entornos.	4

1 representa la máxima relevancia

© TAI Dynamics

Nota: asigna una puntuación de 1-5 a cada dimensión según su relevancia para tu proyecto específico.

2. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTO

Esta sección proporciona un framework visual para evaluar cómo cada decisión tecnológica afecta a las dimensiones relevantes para tu usuario. El objetivo es identificar patrones de impacto positivo, neutral o negativo a través de todas las dimensiones clave.

2.1. Instrucciones de uso

1. Enumera las decisiones tecnológicas o características a evaluar en la columna izquierda.
2. Evalúa el impacto en cada dimensión
3. Calcula la puntuación total para cada decisión.

2.2 Matriz de Evaluación

Decisión tecnológica	Usabilidad	Accesibilidad	Rendimiento	Fiabilidad	Utilidad	Satisfacción	Seguridad	Compatibilidad	TOTAL
Ejemplo: Implementar IA para recomendaciones	+1	-1	0	+1	+2	+1	-1	0	+3

Escala: +2 (muy positivo), +1 (positivo), 0 (neutral), -1 (negativo), -2 (muy negativo)

© TAI Dynamics

GUÍA DE INTERPRETACIÓN Y TOMA DE DECISIONES

- **Puntuación Total Positiva (+5 o superior)**
 - Esta decisión tecnológica probablemente mejorará significativamente la experiencia del usuario.
 - **Recomendación:** considera su implementación con alto nivel de prioridad.

- **Puntuación Total Ligeramente Positiva (+1 a +4)**
 - Esta decisión tecnológica tiene un impacto general positivo, pero con algunas compensaciones.
 - **Recomendación:** implementa con monitoreo cuidadoso de las dimensiones afectadas negativamente.
- **Puntuación Total Neutral (0)**
 - Los beneficios equilibran las desventajas, o el impacto es mínimo.
 - **Recomendación:** evalúa si hay alternativas con impacto más positivo o considera modificaciones para mejorar el balance.
- **Puntuación Total Negativa (Cualquier valor negativo)**
 - Esta decisión tecnológica podría perjudicar la experiencia general del usuario.
 - **Recomendación:** reconsidera la implementación o rediseña sustancialmente el enfoque.

3. ANÁLISIS DE PERFIL DE USUARIO

Esta sección segmenta a tus usuarios para entender cómo diferentes grupos pueden experimentar tu tecnología de manera distinta. El objetivo es evitar soluciones que beneficien a un grupo a expensas de otro.

3.1. Segmentación de Usuarios

Identifica los principales segmentos de usuarios de tu producto como en el siguiente ejemplo:

Segmento	Descripción	% de base de usuarios	Nivel de prioridad (1 a 5) 1 representa la máxima
Usuarios Premium	Clientes con suscripción de pago con acceso completo	25%	1
Usuarios Activos	Usuarios del plan gratuito con uso frecuente	40%	2
Nuevos Usuarios	Usuarios registrados en los últimos 30 días	15%	3
Usuarios Ocasionales	Usuarios que acceden menos de una vez al mes	20%	4

Segmentación basada en datos de uso del último trimestre

© TAI Dynamics

3.2. Impacto por Segmento

Para cada decisión tecnológica clave, evalúa el impacto en cada segmento:

Decisión tecnológica	Segmento 1	Segmento 2	Segmento 3	Segmento 4
Implementación de IA	Alto positivo	Positivo	Neutral	Negativo
Nueva interfaz de usuario	Mixto	Positivo	Alto positivo	Positivo
Autenticación biométrica	Positivo	Negativo	Mixto	Positivo
Almacenamiento en la nube	Neutral	Positivo	Positivo	Mixto

■ Impacto positivo
 ■ Impacto mixto
 ■ Impacto neutral
 ■ Impacto negativo

© TAI Dynamics

4. MAPEO DE JOURNEY DE USUARIO

Esta sección analiza cómo la tecnología afecta a diferentes puntos del recorrido del usuario. El objetivo es identificar dónde puede haber fricciones o mejoras significativas en la experiencia completa.

4.1. Puntos de Contacto Clave

Identifica las principales etapas o puntos de contacto en el journey del usuario:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

4.2. Matriz de Impacto en el Journey

Evalúa cómo cada decisión tecnológica impacta en los distintos puntos de contacto:

Decisión tecnológica	Punto 1	Punto 2	Punto 3	Punto 4	Punto 5	Impacto global (igual al punto 2,1)
Implementación de IA Conversacional	+2	+1	0	+1	-1	+3
Rediseño de proceso de pago	-1	+2	+2	+1	0	+4
Notificaciones en tiempo real	+1	+1	+2	-1	+1	+2

Escala: +2 (muy positivo), +1 (positivo), 0 (neutral), -1 (negativo), -2 (muy negativo)

© TAI Dynamics

5. MEDICIÓN Y VALIDACIÓN

Esta sección establece métricas concretas para validar el impacto real una vez implementada la tecnología. El objetivo es comparar las expectativas con los resultados reales para aprender y ajustar continuamente.

5.1. Métricas Clave de Experiencia de Usuario

Dimensión	Métrica	Método de medición	Valor actual	Objetivo
Usabilidad	Tasa de compleción de tareas	Pruebas de usabilidad con 20 usuarios	70%	80%
Rendimiento	Tiempo de carga de página	Herramienta de análisis automatizado	3.5s	2.5s
Satisfacción	Puntuación de satisfacción (NPS)	Encuesta post-uso a 100 usuarios	+25	+40
Utilidad	Frecuencia de uso de funciones clave	Análisis de comportamiento	3.1/sem	4/sem

■ Valor actual □ Objetivo

© TAI Dynamics

5.2. Plan de Validación

Métodos de recopilación de feedback

-

-

-

Cronograma de evaluación

- Pre-lanzamiento:

- Lanzamiento inicial:

- Evaluación post-lanzamiento:

Proceso para incorporar el feedback

-

-

-

© TAI Dynamics

Documento preparado por TAI Dynamics
Contacto: webmaster@taidynamics.com.ar
www.taidynamics.com.ar

Transformamos Ideas en Proyectos Tecnológicos Viables

© 2025 TAI Dynamics. Todos los derechos reservados.