

Caso práctico: Validación de un sistema contable simplificado para PYMES

Contexto: La empresa ficticia *Contasimplify S.A.* ha desarrollado un prototipo de software contable dirigido a micro y pequeñas empresas que no cuentan con departamentos especializados en contabilidad. El sistema busca facilitar tareas como registro de ingresos, gastos y generación automática de reportes básicos.

Para validar la herramienta, se seleccionaron tres usuarios representativos:

- **Usuario A:** Propietario de una tienda de ropa.
- **Usuario B:** Auxiliar contable de una pequeña cafetería.
- **Usuario C:** Emprendedora independiente en servicios de catering.

Etapa 1: Prueba del prototipo con usuarios

Durante una sesión de validación, los usuarios realizaron tres actividades principales:

1. Registrar ingresos y gastos.
2. Generar un reporte de flujo de caja mensual.
3. Exportar la información a un archivo PDF.

Observaciones registradas:

Usuario	Reacciones observadas	Evidencia registrada
A	Sonríe al ver que el reporte se genera en menos de 5 segundos.	Comentario: “Esto me ahorra mucho tiempo”.
B	Frunce el ceño al intentar registrar un gasto; duda sobre qué categoría elegir.	Error frecuente: selecciona “ingreso” en lugar de “gasto”.
C	Suspira con frustración al buscar la opción de exportar; tarda más de un minuto en encontrar el botón.	Comentario: “Pensé que no se podía exportar”.

Etapa 2: Análisis de resultados

De las reacciones y evidencias recogidas se identificaron los siguientes hallazgos:

- **Fortaleza:** El sistema es rápido en la generación de reportes, lo que incrementa la satisfacción del usuario.
- **Debilidad 1:** El menú de categorías de ingresos y gastos no es claro, lo que provoca errores de registro.

- **Debilidad 2:** El botón de exportación no está ubicado en un lugar visible, generando frustración en los usuarios.

Etapas 3: Decisiones de ajuste

A partir de los hallazgos, se definieron acciones de mejora:

1. **Optimización de categorías:** Rediseñar el menú de registro con íconos y colores diferenciados para evitar confusiones.
2. **Mejor visibilidad del botón de exportación:** Reubicar el botón en la parte superior derecha de la pantalla y acompañarlo con un ícono reconocible ().
3. **Manual interactivo breve:** Incluir un tutorial inicial de 2 minutos que muestre cómo registrar operaciones y exportar reportes.

Conclusión del caso

La validación permitió descubrir que, aunque el sistema cumplía con la rapidez esperada, había barreras de usabilidad que impedían una experiencia clara y amigable. Gracias a la observación de reacciones y comentarios, se priorizaron ajustes en la interfaz y en la comunicación visual.

Este caso muestra cómo la validación de prototipos no se limita a confirmar la funcionalidad, sino que se convierte en una herramienta estratégica para mejorar la experiencia de usuario y garantizar la adopción de la solución.