



# Cómo el Diseño UX Aumenta el Valor de los Negocios

Resumen y Visión Personal

Catalina Cea Sepúlveda  
Diseño de Experiencia de Usuario 2018  
Profesor Jorge Barahona  
12 de marzo 2018

e[ad]

ESCUELA DE ARQUITECTURA Y DISEÑO  
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

# Cómo el Diseño UX Aumenta el Valor de los Negocios

## Estado de Situación Del Diseño UX en Latinoamerica

El diseño UX se relaciona directamente con ramas del Diseño (por ejemplo, de Interfaz, Gráfico, Visual, Digital.. y así una larga lista), pero además ha de ser requerido por empresas de Latinoamérica, es decir, en los negocios.

Pero frente a esto se encuentra con el desconocimiento por parte de las cabezas de dichas empresas sobre qué se trata en Diseño UX, por lo que los proyectos ejecutados, mayormente digitales, no son fructíferos.

*Un ejemplo de la empresa bancaria Banco Estado, con un gran número de clientes (ya que este banco ofrece la posibilidad de entregar tarjetas a usuarios que no cuentan con ingresos de dinero fijos y regulares). La página web que ofrece a los usuarios tiene muchas falencias, como el pequeño tamaño de la tipografía (imagen 1), o un mal orden en los botones de Aceptar o Cancelar (no asociado al orden cultural con el que se lee, de izquierda a derecha) (imagen 2):*

► Desde:

<b>Cuenta Origen</b>	CuentaRUT 0019311014
<b>Saldo Disponible \$</b>	20.212
<b>Saldo Línea \$</b>	0
<b>Saldo Total Disponible \$</b>	20.212
<b>E-Mail Origen</b>	ceascatalina@gmail.com

► Hacia:

<b>Banco</b>	✓ Seleccione Banco de Destino
<b>Producto</b>	BANCOESTADO
<b>Nº De Cuenta</b>	BANCO DE CHILE
<b>RUT</b>	BANCO INTERNACIONAL
<b>Nombre</b>	SCOTIABANK-DESARROLLO
<b>E-Mail Destinatario</b>	BANCO DE CREDITO E INVERSIONES
<b>Comentario</b>	CORP-BANCA
	BICE
	HSBC BANK CHILE
	BANCO SANTANDER
	BANCO ITAU
	THE BANK OF TOKYO-MITSUBISHI
	BANCO SECURITY
	BANCO FALABELLA

Img. 1

■ Ingrese la Clave de Transferencia de su Tarjeta N° 4814985 :

Clave	H2 F3 F5	<a href="#">Ver Ejemplo</a>
<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	

**Notas:**

1. Conoce los montos máximos diarios permitidos [aquí](#)
2. Los fondos quedarán disponibles en la cuenta destino una vez finalizada y validada la operación
3. Si desea guardar esta Cuenta como Cuenta Frecuente de destino podrá hacerlo en el despliegue del Comprobante de esta operación.

<a href="#">Aceptar</a>	<a href="#">Volver</a>
-------------------------	------------------------

img. 2

O peor aún, en la misma página de usuario ponen publicidad interna, siendo que el usuario va a la página web a hacer otras acciones (imagen 3):

The screenshot shows the BancoEstado user interface. At the top, there is a navigation bar with the BancoEstado logo and links for 'Simuladores', 'Emergencias', 'Sucursales', and 'Contáctenos'. On the right side of the top bar are 'Inicio' and 'Fin de Sesión' buttons. Below the navigation bar, the user is identified as 'Bienvenido(a) Catalina Antonia Cea Sepulveda' with the date '11 de marzo de 2018'. A notification indicates 'PROTECCIÓN DSB NO INSTALADO'. The main content area is divided into sections: 'Resumen de Productos', 'Cuentas', 'Créditos', 'Ahorro e Inversiones', 'Transferencias', 'Pagos', 'Compras', and 'Otros Servicios'. The 'Tus Novedades' section features a large image of a man and a woman flying, with the text: '¿Quieres viajar, comprar un auto nuevo o refinanciar tus deudas? Nosotros te ayudamos a concretar tus proyectos. Simula tu Crédito desde la opción "Simuladores" y conoce si tenemos una oferta especial para ti'. The right sidebar contains 'Te Recomendamos' with a 'Detect Safe Browsing' warning and a 'Donar Aquí' button, and 'Tus Ofertas' with a 'Descarga la App BancoEstado' banner and download links for Google Play, App Store, and Windows Store. At the bottom, there is a footer with the text: 'Infórmese sobre la garantía estatal de los depósitos en su banco o [www.sbf.cl](http://www.sbf.cl)'.

img. 3

## Valor De Negocio Del Diseño UX

Si bien la formación de quienes se relacionan al diseño de productos digitales han aprendido herramientas para aplicar el Diseño UX, pocos son los que comprenden los puntos esenciales: Por qué Aplicar Diseño UX y sobre qué hay que trabajar.

AyerViernes en su Programa UX-PM comienza entrenando a los profesionales desde el *Por qué* de las cosas, distinguiendo *Qué hay que hacer* antes de saber *Cómo hacerlo*. (es decir, saber comprender el problema desde la raíz y no solo entregar herramientas).

**Gerente Empresa:** Por Qué -> Qué —> Problema - Solución

**Diseñador UX:** Por Qué -> Qué -> Cómo —> Problema - Solución - Metodología

Es decir, el *cómo se hacen las cosas* sólo se queda en el *Diseñador*. Es secundario, consecuencia de estrategia y modelo de negocio.

*Este mismo esquema se da para cualquier profesión u oficio que maneje distintas metodologías para llegar a su objetivo, ya que quien lo recibe no tiene por qué manejar el lenguaje y conocimientos de quienes sí se manejan en el tema. Además, el hecho central es integrar el Diseño UX en la empresa, y no dar cátedras acerca de ella).*

### Entender la UX desde el punto de vista de los negocios

¿Qué es UX? Es toda la experiencia de los usuarios en relación un producto o servicio.

Mejora de Rentabilidad de Producto —> Experiencia de Usuario Positiva

Está determinada por tres puntos:

- Objetivos del Negocio
- Necesidades del Usuario
- Contexto de Uso

Considerando las limitaciones tecnológicas que caracterizan al proyecto en particular.

*Una comparación de dos casos como ejemplo en donde el Contexto de Uso afecta al uso efectivo (y por lo tanto, el éxito del proyecto digital): Merval lanzó hace un tiempo una aplicación para saber el saldo disponible, cuánto tiempo falta para el siguiente tren, próximos horarios, destino final del metro por venir. Sin embargo, no todos los usuarios contamos con internet móvil para poder usar dicha aplicación, y a pesar de que en todas las estaciones*

*cuentan con WiFi, no en todas funciona de la mejor manera (hay puntos de esperas en donde no llega la señal), por lo tanto, su uso no es exitoso a pesar de que la propuesta responde a las necesidades de los usuarios.*

*En contraste con ella, la empresa de TRANSANTIAGO lanzó una aplicación muy parecida para las micros, en donde mide los tiempos de esperas de una micro y paradero determinados. Pero en conjunto con esto, la aplicación es libre de ser usada con internet móvil, por lo que su uso sí es efectivo para todos los usuarios que cuenten con un smartphone.*

## **Las tendencias y la creciente popularidad de la UX**

Trabajar con Experiencia de Usuario es una *ventaja competitiva*:

- En los próximos 5 años UX será el factor más importante en la atracción y retención de clientes.
- 38% de las más grandes organizaciones del mundo destaca el uso de UX.
- Desde el 2012 que el interés sobre Diseño de UX a aumentado de forma constante.
- Se requiere del Diseño de la Experiencia de Usuario total para un producto exitoso.
- Se debe comenzar con la experiencia del usuario y desde ahí trabajar la tecnología. No al revés.
- Entregar una Experiencia de Usuario de Calidad es la mejor ventaja.

## **Cómo la UX puede ayudar a los Negocios**

Aspectos en los que UX afecta de manera positiva:

- Reducción de costos.
- Aumento de las ganancias.
- Aumento de retención de clientes y lealtad.

### **Reducción de costos**

- (Mozilla) Cambio en el Sistema de soporte al cliente: 70 % de Disminución de preguntas
- Reducción del exceso de trabajo en un 30-40% - Aumento % de respuesta en de 24 hrs.
- Investigación "Por qué fallan los Softwares": 15% de proyectos de IT se abandonan.
- Programadores: 50% del tiempo hacen tareas evitables.

### **Aumento de ganancias**

- Usuarios con buena Experiencia gastan 140% más que los que no la tienen.
- 55% de clientes pagan más si tienen buena experiencia.

## Aumento en retención de clientes y lealtad

- Clientes con buena experiencia con una marca tienden a defender y continuar con ellos.
- Se deja la marca por experiencias insuficientes: Mala relación y no por calidad o precio.
- Tienden 4 veces más a irse a la competencia por estas razones.
- Aumentar la retención de clientes en un bajo porcentaje, se traduce en grandes ganancias para la empresa.
- UX retiene mayor porcentaje de clientes que el marketing.

## En la medición de resultados está la clave

Identificación de Objetivos del Negocio -> Elaboración de Estrategia ->  
Ejecución de Proyecto Digital —> Comprensión de Resultados del Proyecto

- **KPIs** (identificadores claves de performance):  
Proceso de Definición de Objetivos + Seguimiento —> Principal Herramienta

Medición del Éxito —> ¿Cómo y cuánto han sido alcanzados los objetivos?

Métricas de funcionamiento del producto:

## Usabilidad

Centradas en cuán fácil logran los usuarios el fin. Se mide :

- Tiempo en completarla
- Tasa de éxito
- Facilidad de uso
- Reconocimiento de iconos v/s navegación
- ¿Qué muestra confusión, frustración, indecisión?

## Compromiso

Métrica ambigua en donde mide:

- Cantidad de gente que interactúa con el medio digital
- Cantidad de atención al medio
- Cantidad de tiempo como usuario
- Experiencia en el proceso

## Conversión

Métrica más importante:

- Cantidad de ingresos
- Cantidad de registros
- Cantidad de Compras
- Regresos al medio digital

Se grafica sobre una línea de tiempo, pudiendo comparar antiguos resultados con los actuales, ayudando a la estimación de futuros resultados.

## Problemas Para Implementar Ux En Las Empresas

Se sabe que los usuarios de todas las empresas se relacionan con ellas a través de medios digitales, por lo que implementar UX es de suma importancia.

### Qué problemas enfrentan las empresas Latinoamericanas

#### Falta de comprensión de conceptos ux

Es importante que haya claridad sobre qué es ux ya que se confunde con otras disciplinas relacionadas con proyectos digitales. No se debe reducir ux a acciones limitadas, ya que se debe aplicar por completo, ya que es toda la experiencia del usuario.

Se debe comprender que es una totalidad y no las partes o herramientas por separado.

#### Falta de estrategia y liderazgo

Compras en web —> Estrategias Nuevas - Desarrollo Breve - Revisión Constante

Tiempos -> Madurez Digital de Clientes - Cambios de Conductas -  
Acceso a Oportunidades de Consumo

Proyectos Acotados -> Equipos Pequeños —> Avance Rápido - Corrección Constante  
(se adapta a cambios de conductas y tecnológicos —> afectan directamente al producto).

- Carecer de estas estrategias afecta constantemente al mercado latinoamericano.
- Proyectos de diseños anuales no proyectan que los usuarios cambian rápidamente por lo que fracasa el proyecto.
- Compras online afectan las tiendas principalmente por la construcción de UX en los sitios.

## Falta de presupuesto

No se considera invertir en UX, produciendo:

- Procesos complicados de ventas
- Sitios webs desordenados
- Dificultad para pedir ayuda en call-center
- Largos tiempos de espera
- Dificultad para usar productos

Esto provoca que el usuario se cambie a una empresa con mejor Experiencia de Usuario. Estudios comprueban que empresas que invierten en ux tienen un alto retorno de usuarios, sin embargo, empresas en latinoamérica invierten en publicidad antes que en diseño ux.

*El canal de televisión y página web de Falabella TV son un mal ejemplo de Experiencia de Usuario: En primer lugar, las compras con descuento se deben hacer por web, en donde uno busca el producto, lo selecciona, y al momento de seleccionar el lugar de envío, en muchas ocasiones no es válido el lugar de envío o de retiro (en muchos casos, ni yendo a buscar a la tienda más cercana es válido), por lo que se tiene que ir en persona a dicha tienda y que ellos soliciten el producto a su tienda, y ahí esperar a que llegue. Por lo que, en resumen, es un muy largo y engorroso proceso de compra y muy mala experiencia en muchos de los pasos para concretar la compra, hasta recibir el producto final.*

## Falta de alineación de equipos de trabajo

La separación de las áreas de trabajo, las cuales tienen distintas habilidades, inside también en la aplicación de distintas herramientas:

Falta de Objetivo General de la Empresa -> Separación Áreas de Trabajo -> Aplicación de distintas herramientas —> Desequilibrio en Desarrollo de Proyectos Digitales

## Cómo superar estas trabas y problemas

Clarificación de una visión estratégica Centrada en el Usuario a nivel general en la Empresa.

- Adoptar conceptos sobre ux.
- Transmisión, aplicación.

## Cómo Adoptar, Vender E Implementar Ux En Las Empresas

Vender - Liderar UX -> Autoconvencimiento de Beneficios de UX al Negocio -> Transmisión Eficiente a Áreas de Organización -> Aplicación de Discurso Sólido

Antes de vender:

Entendimiento del Estado de Madurez UX de la Empresa -> Conocimiento del público.  
(¿Usuarios o gerente general? Saber a quién se está vendiendo).

## **Entender la Madurez de UX en las Empresas**

Medición de Madurez UX: ¿Cómo se involucra UX en sus estrategias de negocio?

- Separado: Diseño como recurso externo
- Periférico: Parte de la organización pero aislado
- Central: Ese el centro, experiencia de servicio que se brinda
- Integrado: aplicado a todas las áreas

Grado de Presencia Estrategia de diseño: Objetivos - Metas - Equipos - Presupuestos

## **Qué deberías tener en cuenta para vender UX**

Qué se vende -> Discurso claro

### **Hablar de ux es no hablar de ux**

Apuntar el discurso hacia los negocios y sus posteriores beneficios en vez de explicar de qué se trata ux y sus procesos, dejando de lado el lenguaje técnico que envuelve al diseño ux.

### **Vender el porqué y el qué, y no el cómo**

Tener conocimiento del usuario y claridad de la o las razones de por qué se quiere aplicar diseño UX y sus posteriores consecuencias. La manera en cómo se lleve a cabo se enfoca después.

## Futuro y Liderazgo Hacia El Camino de la Ux

Latinoamérica no suele aplicar en sus negocios en Diseño UX, por lo que existe mucha probabilidad de que crezca. Es un tema sumamente necesario pero no valorado.

Junto con eso, hay una poca cantidad de profesionales capacitados.

Para liderar desde el Diseño UX se necesita crecer constantemente en conocimientos y experiencias.

Se debe hablar con el lenguaje de quienes están invirtiendo en UX más que ellos entiendan el lenguaje técnico de ella, además de estar regularmente mostrando resultados a partir de mediciones.

## Visión Personal

Desde el título este EBook presenta una realidad que, como diseñadora en formación, me encuentro un poco alejada: El Diseño de Experiencia de Usuario tiene una íntima relación con los negocios. Y en palabras simples, quienes están a cargo de las empresas en cuestión a fin de cuentas sólo les importan los resultados finales, no considerando si es que a la pequeña o gran cantidad de usuarios que tenga tienen gratas experiencias con los productos o servicios que entrega.

Aclara también el contexto en el que se está inserto, o sea, Latinoamérica:

- La información que existe en internet sobre el Diseño Centrado en el Usuario habla de la realidad Norteamericana, por lo que las empresas y los usuarios en torno a ellas, en conjunto con el contexto, funcionan muy diferente.
- La realidad Latinoamericana es que las empresas no consideran el Diseño UX, por lo que en caso de tener que aplicarlos, se sabe de antemano que no manejan información acerca del tema, y por lo tanto, no lo valoran.
- Abre la posibilidad de insertarse (tal vez, con más ganas) al mundo del Diseño de Experiencia de Usuario, considerando todo el campo que hay por explorar en él.

Otro punto importante es que el texto, a pesar de ser preciso en lo que dice y ejemplificando de muchas maneras, es redundante en muchos de los casos en cuanto a términos o puntos.