

## DIPLOMADO INTERNACIONAL

# La innovación centrada en el usuario

Etapa virtual:

Octubre 2023 – Septiembre 2024





## Jorge Javier Eguino

Gerente de Crecimiento y  
Estrategia - Flourish Fi  
**Estados Unidos**

Jefe de Crecimiento y Estrategia en Flourish Fi, liderando alianzas y nuevas iniciativas comerciales en América Latina.

Con amplia experiencia en el espacio Fintech, he ejecutado con éxito estrategias de expansión B2B basadas en datos a nivel mundial. Mi formación académica incluye una Maestría en Big Data & Business Analytics de IE University y un título en Economía de University of Arkansas Honors College.

También tengo experiencia docente en nuevas tecnologías para mercados emergentes y he hablado en reconocidos eventos Fintech alrededor del mundo.

# Contenido

1

Elementos clave

4

Balance entre lo digital  
y físico

2

Importancia para CPN

5

Datos y  
personalización

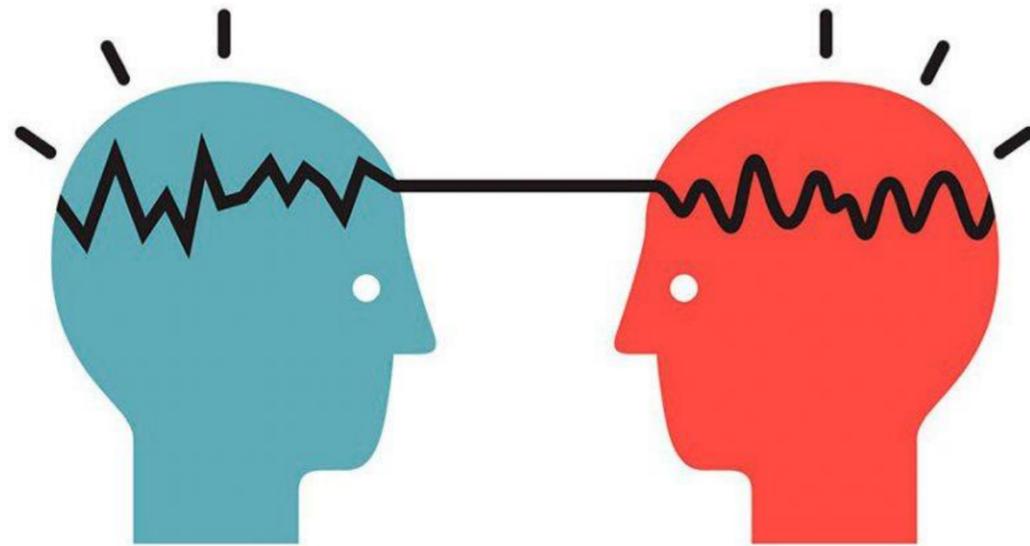
3

Diseño UI & UX

6

Estrategias de  
segmentación





Enfoque de diseño y desarrollo de productos y servicios que **coloca a los usuarios y sus necesidades, comportamientos y experiencias en el centro del proceso.**



El objetivo es crear **soluciones que sean altamente relevantes y útiles para los usuarios finales,** asegurando que se sientan valorados y comprendidos.

# Elementos clave

## Empatía

Comprender profundamente las necesidades, deseos y limitaciones de los usuarios.

## Colaboración

Involucrar a múltiples partes interesadas, incluidos los usuarios, en el proceso de diseño y desarrollo..



## Iteración

Proceso continuo de pruebas y mejoras basadas en el feedback del usuario.

## Simplicidad

Experiencias sencillas de entender y utilizar para el usuario.



1

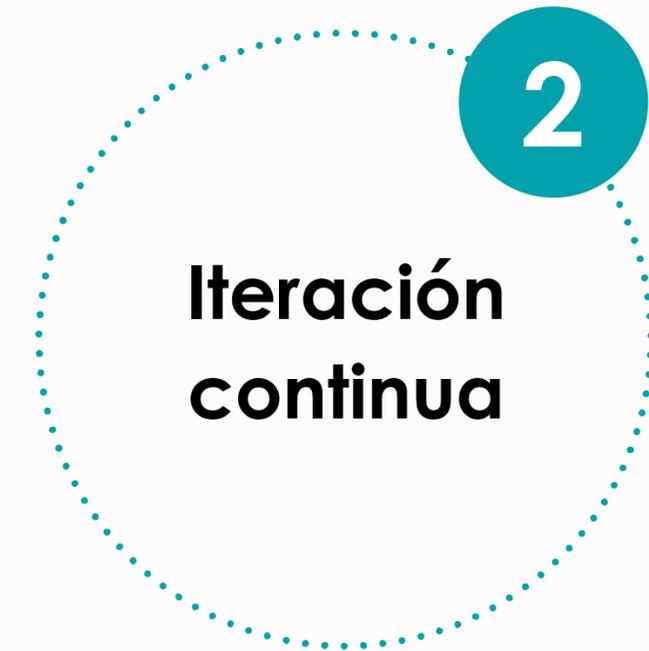
## Empatía

.**Entender al usuario** mediante investigaciones y estudios para comprender las necesidades y deseos de los usuarios. Ponerse en su lugar para **diseñar soluciones desde su perspectiva** que realmente resuelvan sus problemas.



- **Iniciativa:** Investigación exhaustiva de las necesidades y expectativas de sus clientes, especialmente aquellos en áreas rurales.
- **Aplicación:** Desarrollo de servicios financieros móviles que facilitan el acceso a cuentas y créditos a personas sin acceso fácil a sucursales bancarias.

**Resultado:** Crecimiento del 20% en cuentas nuevas en áreas rurales en el primer año de implementación.



## Principio: Iteración Continua

- **Iniciativa:** Uso de pruebas A/B y prototipos para desarrollar su plataforma de préstamos en línea.
- **Aplicación:** Implementación de mejoras continuas basadas en el feedback de los usuarios para optimizar la experiencia de solicitud y aprobación de préstamos.

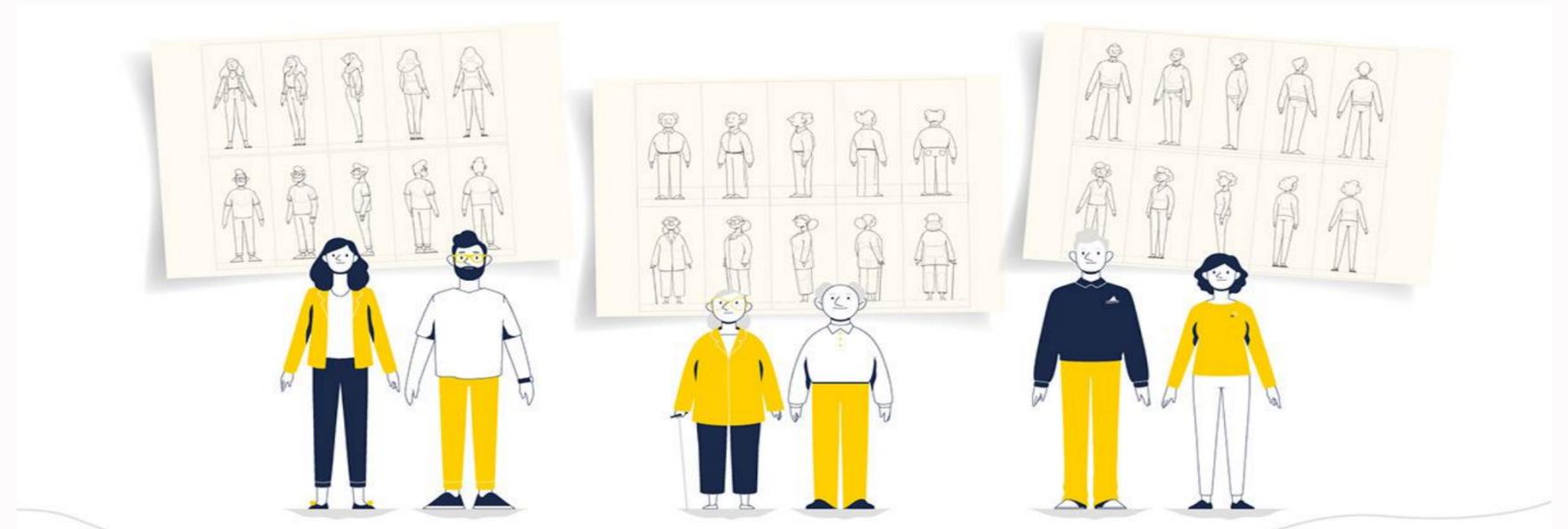
**Resultado:** Reducción del tiempo de aprobación de 48 horas a 12 horas.

**Crear prototipos de soluciones rápidamente** para probar y recibir feedback e implementar **ciclos de Retroalimentación** continua para ajustar y mejorar el producto o servicio.

3

## Colaboración y co-creación

**Involucrar a los usuarios** en el proceso de diseño desde el inicio y fomentar el **trabajo en equipo** entre diferentes departamentos y partes interesadas para generar ideas diversas.



- **Iniciativa:** Creación de laboratorios de innovación donde trabajan conjuntamente empleados, clientes y expertos en tecnología.
- **Aplicación:** Desarrollo de productos como la billetera móvil “Pichincha Móvil” a través de talleres de co-creación y feedback constante de los usuarios.

**Resultado:** 95% de satisfacción del cliente con la billetera móvil Pichincha Móvil.



4

## Simplicidad y usabilidad

### Principio: Simplicidad y Usabilidad

- **Iniciativa:** Rediseño de su aplicación móvil y plataforma web con un enfoque en la simplicidad y facilidad de uso.
- **Aplicación:** Simplificación de los procesos de registro, transferencia y consulta de saldos, haciendo la plataforma intuitiva para usuarios de todas las edades.

**Resultado:** Incremento del 30% en el uso de la aplicación móvil en los primeros seis meses.

**Diseño Intuitivo** con interfaces y experiencias que sean fáciles de entender y usar, **eliminando barreras** y complejidad para que los usuarios puedan lograr sus objetivos con facilidad.

## Importancia para



### 1

## Satisfacción y Retención del Socio:

- **Experiencias Positivas:** Al diseñar productos y servicios que realmente satisfacen las necesidades de los socios, se aumenta su satisfacción.
- **Fidelización:** Los socios satisfechos tienen más probabilidades de seguir utilizando los servicios de la cooperativa y de recomendarla a otros.

### 2

## Eficiencia Operativa:

- **Reducción de Errores y Retrabajos:** Soluciones bien diseñadas reducen los errores y la necesidad de re-trabajar, mejorando la eficiencia operativa.
- **Automatización de Procesos:** La implementación de tecnologías centradas en el usuario puede automatizar procesos manuales, liberando recursos para tareas más estratégicas.

## Importancia para



3

### Ventaja Competitiva:

- **Diferenciación en el Mercado:** Ofrecer experiencias superiores puede diferenciar a la cooperativa de sus competidores.
- **Innovación Continua:** Mantener un enfoque centrado en el usuario fomenta una cultura de innovación continua, asegurando que la cooperativa se mantenga a la vanguardia.

4

### Adaptabilidad y Resiliencia:

- **Respuesta Rápida a Cambios:** Un enfoque centrado en el usuario permite a la cooperativa adaptarse rápidamente a las cambiantes necesidades y expectativas de los socios.
- **Resiliencia:** La capacidad de innovar y adaptarse hace que la cooperativa sea más resiliente ante desafíos y cambios en el entorno.

## Importancia para



## 5

### Aumento de la Participación de los Socios:

- **Servicios Personalizados:** Ofrecer servicios que se ajusten a las preferencias individuales de los socios aumenta su participación y uso de los servicios.
- **Compromiso Activo:** Los socios que se sienten comprendidos y valorados tienden a ser más activos y comprometidos con la cooperativa.

# Diseño de UI & UX

## UI

- **Limpieza Visual:** Crear interfaces que sean simples y atractivas visualmente, eliminando el desorden y enfocándose en lo esencial.
- **Elementos Claros:** Uso de botones, iconos y textos fácilmente identificables y comprensibles.
- **Diseño Responsivo:** Asegurar que la interfaz se adapte bien a diferentes dispositivos (móviles, tabletas, computadoras).

## UX

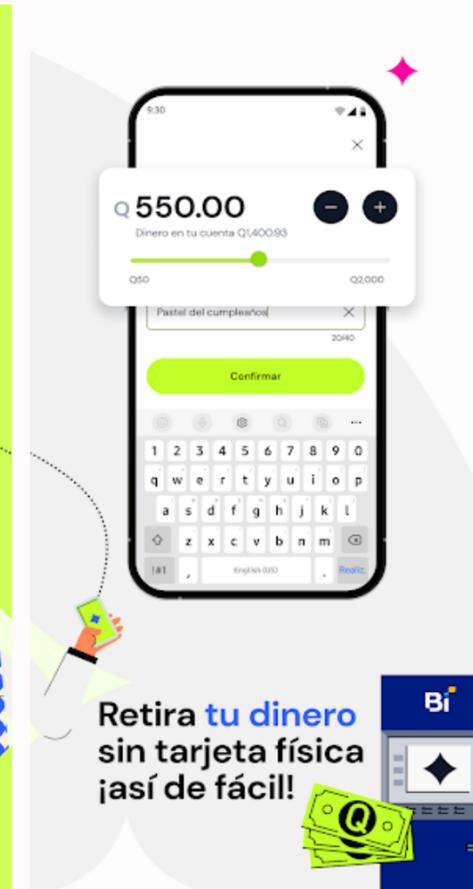
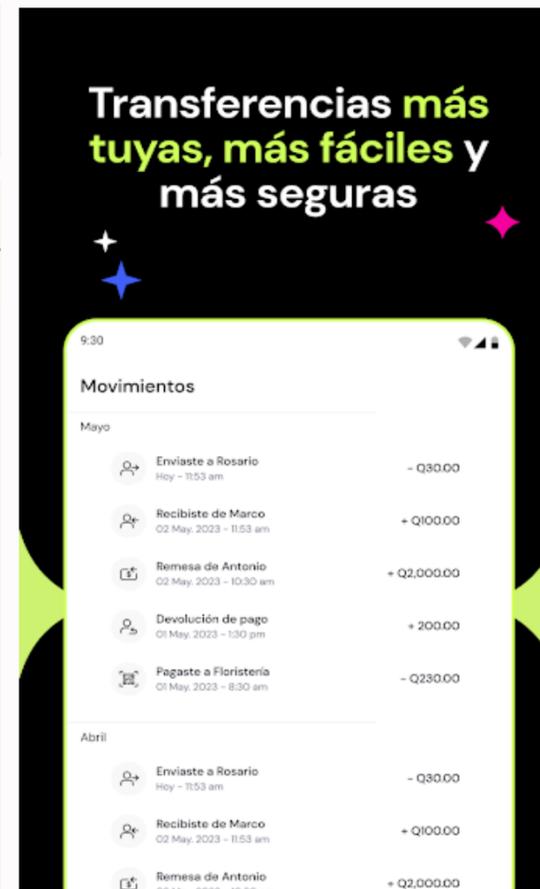
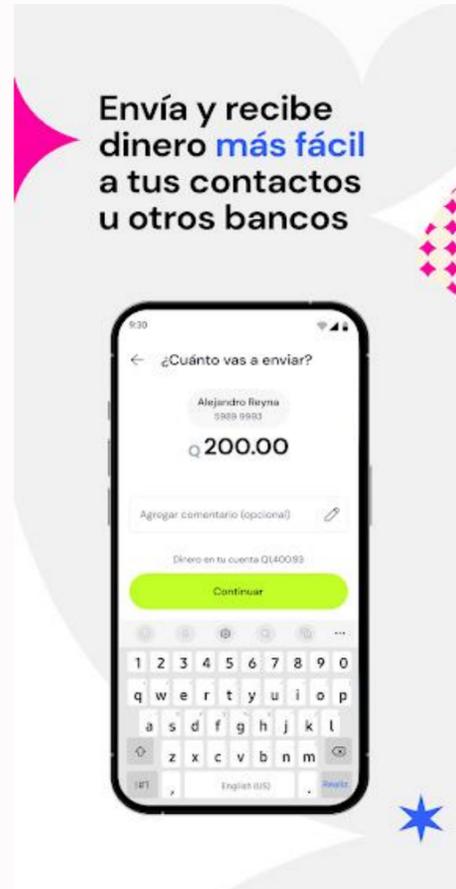
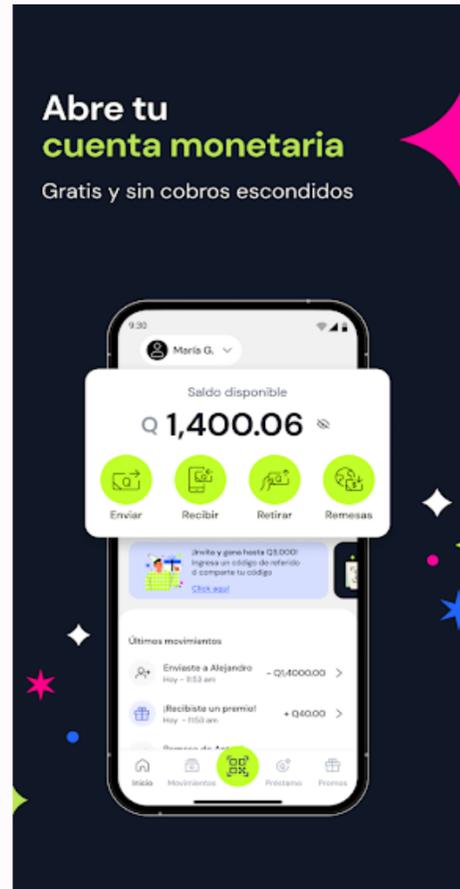
- **Facilidad de Uso:** Asegurar que la navegación y las interacciones sean intuitivas y sin fricciones.
- **Eficiencia:** Optimizar los procesos para minimizar el número de pasos necesarios para completar una tarea.
- **Satisfacción:** Crear una experiencia agradable y satisfactoria para el usuario.

## Mejores Prácticas:

**Consistencia:** Utilizar elementos de diseño coherentes a lo largo de la plataforma.

**Accesibilidad:** Diseñar servicios accesibles para todos los usuarios, incluyendo aquellos con discapacidades.

# Diseño de UI & UX



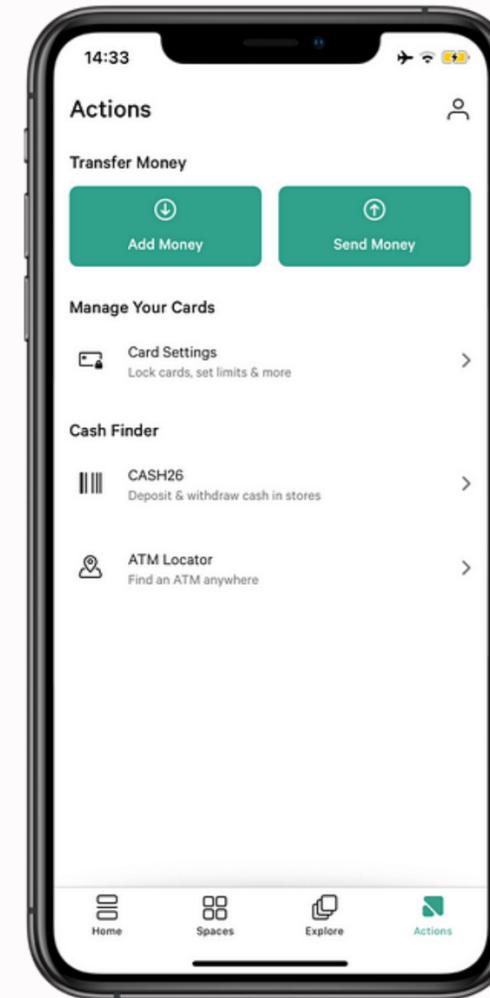
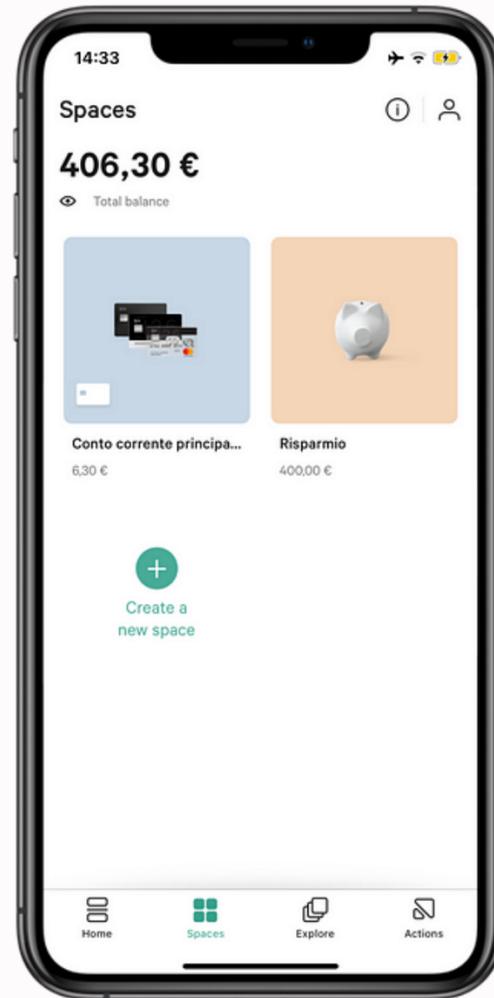
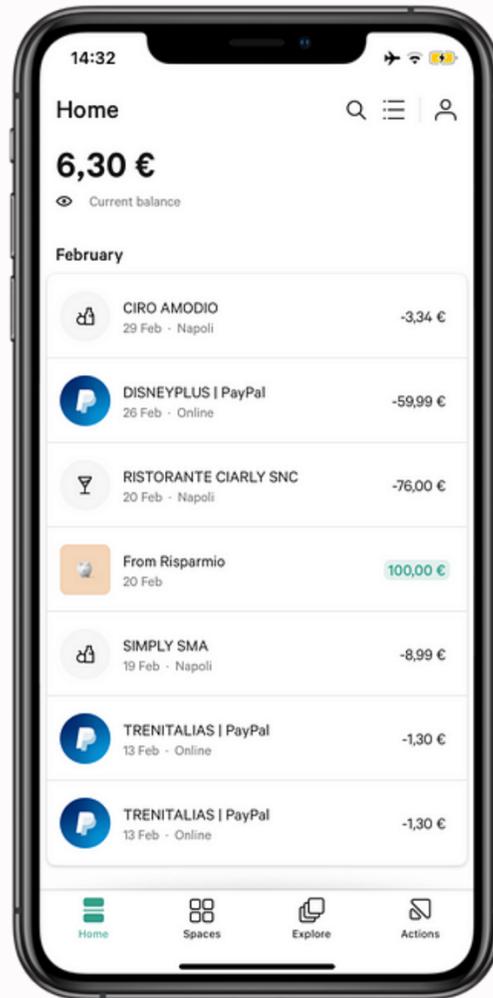
# Diseño de UI & UX

Entrá en  
"Transferencia  
Bancaria"

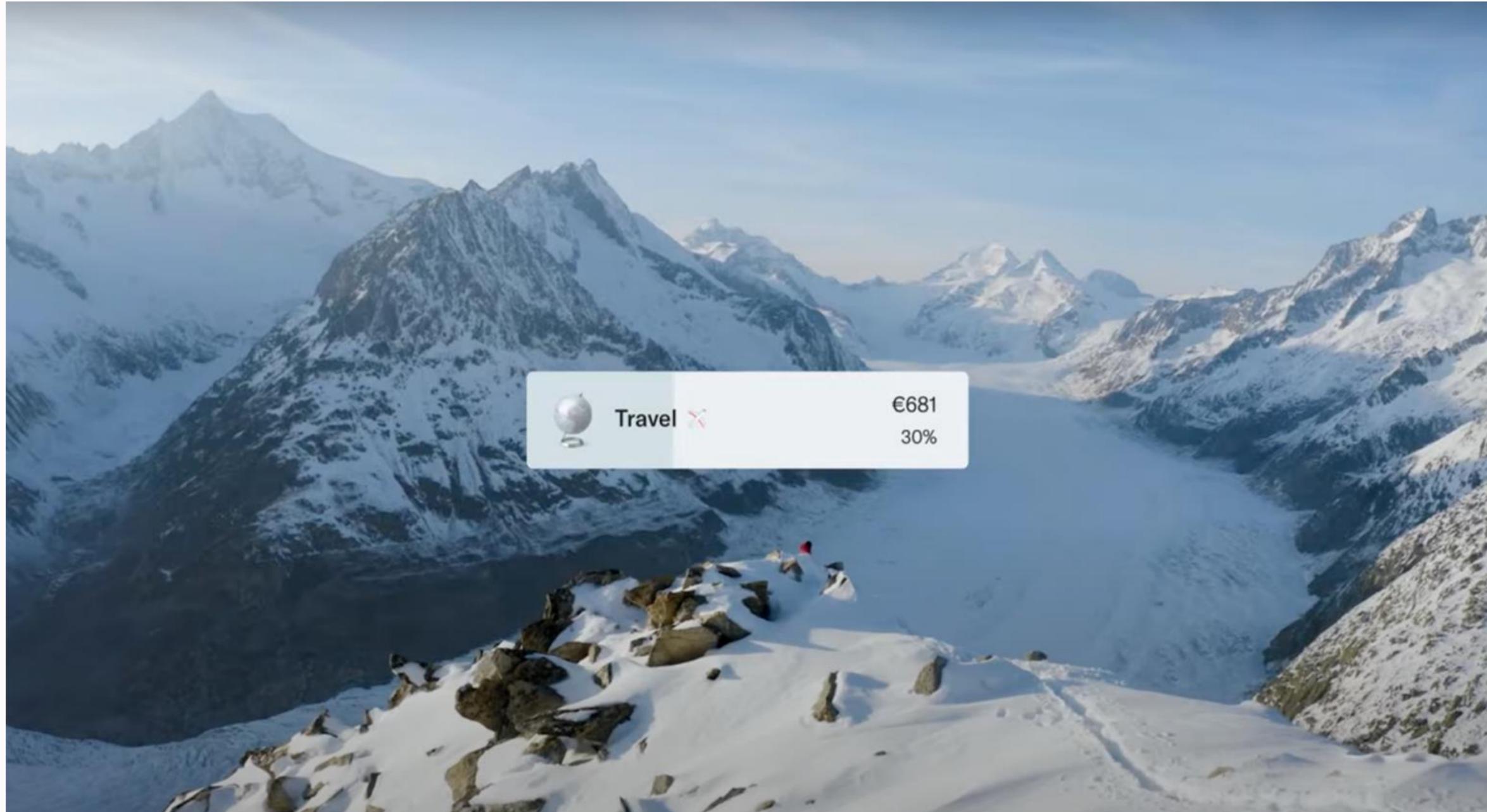


[Video](#)

# Diseño de UI & UX



# Diseño de UI & UX



[Video](#)

# Diseño de UI & UX



|                                |   |  |
|--------------------------------|---|--|
| <b>Diseño general</b>          | Tradicional y denso en información                                    | Minimalista y moderno                                |
| <b>Navegación</b>              | Menús complejos con múltiples capas                                   | Ménus claros y directos                              |
| <b>Experiencia del usuario</b> | Más adecuado para usuarios que necesitan una amplia gama de servicios | Ideal para usuarios que buscan simplicidad y rapidez |
| <b>Elementos visuales</b>      | Colores fuertes y múltiples elementos visuales                        | Colores suaves y una iconografía clara               |
| <b>Multicanalidad</b>          | Diferencias notables entre app móvil y web                            | Experiencia coherente entre todas las plataformas    |



## Estrategias

**Omnicanalidad:** Ofrecer una experiencia cohesiva en todos los canales, permitiendo a los usuarios iniciar una interacción en un canal (por ejemplo, móvil) y completarla en otro (por ejemplo, sucursal física) sin perder continuidad.

**Educación y Capacitación:** Proveer capacitación y soporte para que los usuarios se sientan cómodos utilizando canales digitales, incluyendo tutoriales, guías y asistencia en línea.

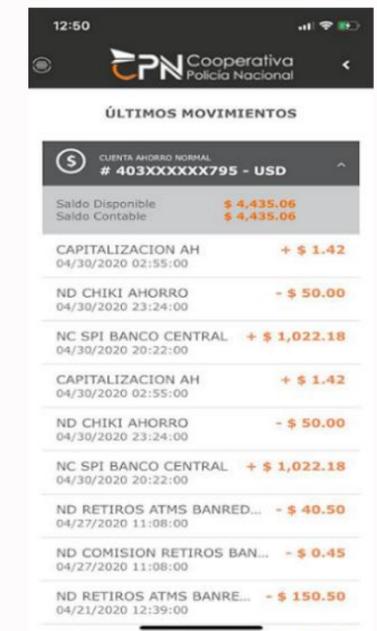




## Beneficios

**Conveniencia:** Permitir a los usuarios acceder a los servicios en cualquier momento y desde cualquier lugar, proporcionando flexibilidad y ahorro de tiempo.

**Personalización:** Utilizar datos de interacciones digitales para ofrecer servicios más personalizados y adaptados a las necesidades individuales del usuario.

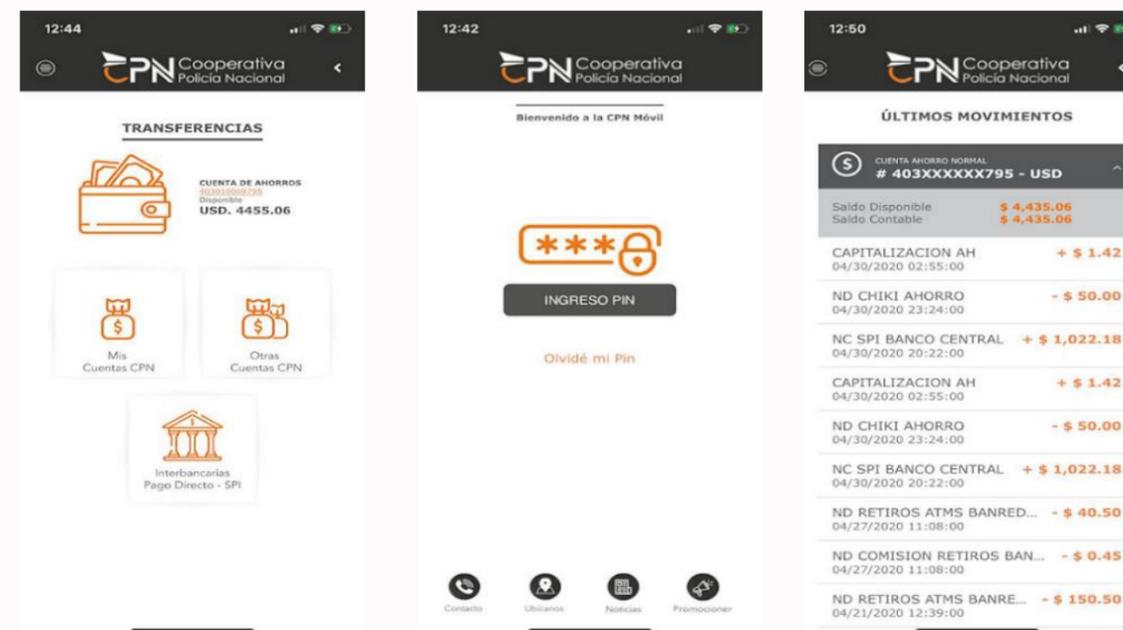




## Ejemplos de éxito

**Cajeros Automáticos Modernizados:** Incorporar funciones adicionales como depósitos de cheques, pagos de facturas y transferencias entre cuentas, mejorando la funcionalidad y conveniencia para los usuarios.

**Sucursales Físicas Modernizadas:** Rediseñar espacios para ofrecer asesoría personalizada y soporte en lugar de solo transacciones básicas, creando un ambiente más acogedor y centrado en el cliente.



# Uso de datos y análisis para la personalización

## Recopilación de Datos:

- **Información de Transacciones:** Capturar datos sobre las transacciones financieras de los usuarios para entender sus patrones de gasto y ahorro.
- **Preferencias y Comportamientos del Usuario:** Recopilar información sobre sus preferencias, como canales preferidos de comunicación y productos financieros de interés.

## Análisis de Datos:

- **Identificación de Patrones:** Utilizar analítica avanzada para identificar patrones y tendencias en los datos del usuario.
- **Predicción de Necesidades:** Predecir las necesidades futuras del usuario basándose en su comportamiento histórico.

## Estrategias de Personalización:

- **Ofertas Personalizadas:** Proveer productos y servicios basados en el historial del usuario, como ofertas especiales en préstamos o cuentas de ahorro adaptadas a su perfil financiero.
- **Comunicación Dirigida:** Enviar mensajes y ofertas personalizadas a segmentos específicos a través de sus canales preferidos.

## Definición de Segmentos:

- **Agrupación de Usuarios:** Clasificar según características demográficas, comportamiento y necesidades.

## Implementación de Estrategias:

- **Tácticas Diferenciadas:** Desarrollar tácticas específicas para distintos segmentos, como productos financieros para jóvenes que están comenzando a ahorrar, o planes de inversión para adultos mayores.

## Herramientas Tecnológicas:

- **Plataformas CRM:** Para rastrear y gestionar interacciones con los usuarios.
- **Herramientas de Análisis de Datos:** Herramientas avanzadas para profundizar en los patrones de comportamiento y necesidades del usuario.



**Estrategias de  
segmentación**

Es indispensable ponerse en el lugar del usuario para innovar partiendo desde su perspectiva.



Primero se debe abordar un análisis de datos eficiente para posteriormente enfocarse en personalizar la experiencia.

La interfaz y experiencia deben estar enfocadas en ser simples e intuitivas.

## Conclusiones

Al innovar, es importante considerar un alineamiento entre lo digital y lo físico.

Es necesario segmentar a los usuarios en diferentes grupos para ofrecerles experiencias acorde a sus expectativas.

Gracias por la confianza y oportunidad de acompañarles en su desarrollo profesional y fortalecimiento institucional.

 **Cooperativa**  
Policía Nacional

**un**  
i **Universidad**  
Internacional  
de Andalucía  
**A**



 **LABORATORIO IBEROAMERICANO DE INNOVACIÓN SOCIOECOLÓGICA**  
Observatorio La Rápida de Desarrollo Sostenible y Cambio Climático para Iberoamérica

 **FIG**  
Finanzas Inclusivas y Gobernanza



[www.figlac.org](http://www.figlac.org)

