

“Curso de Especialización en Gobernanza, Estrategia y Administración Cooperativa”



Módulo 3: Master Class

Liderando los procesos de innovación y desarrollo de productos y servicios financieros en el nuevo entorno digital

Facilitador: Jorge Eguino

12 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.

La innovación centrada en el usuario

Contenido parte 1

1

Elementos clave

4

Balance entre lo digital y físico

2

Relevancia

5

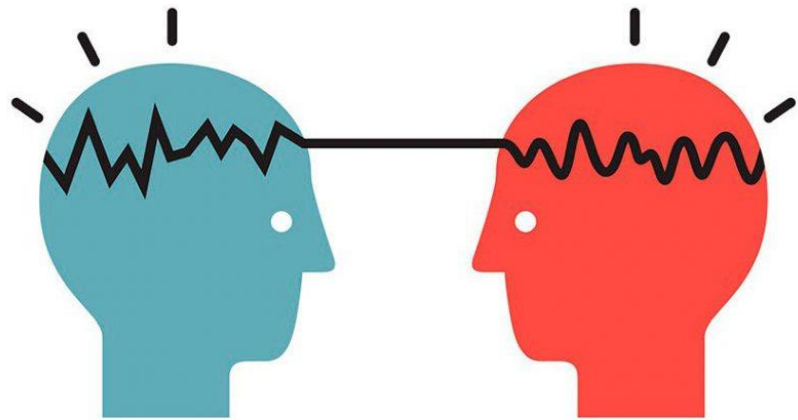
Datos y personalización

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

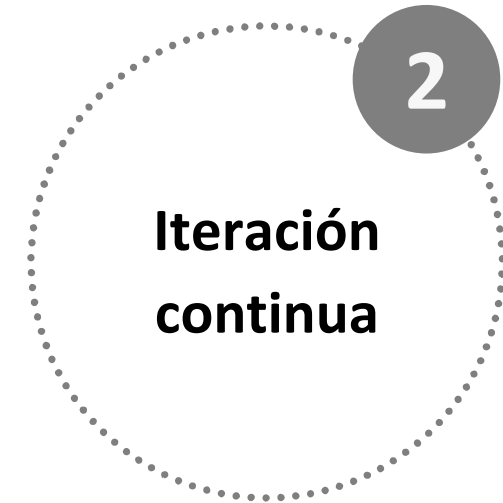
Empatía

.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.

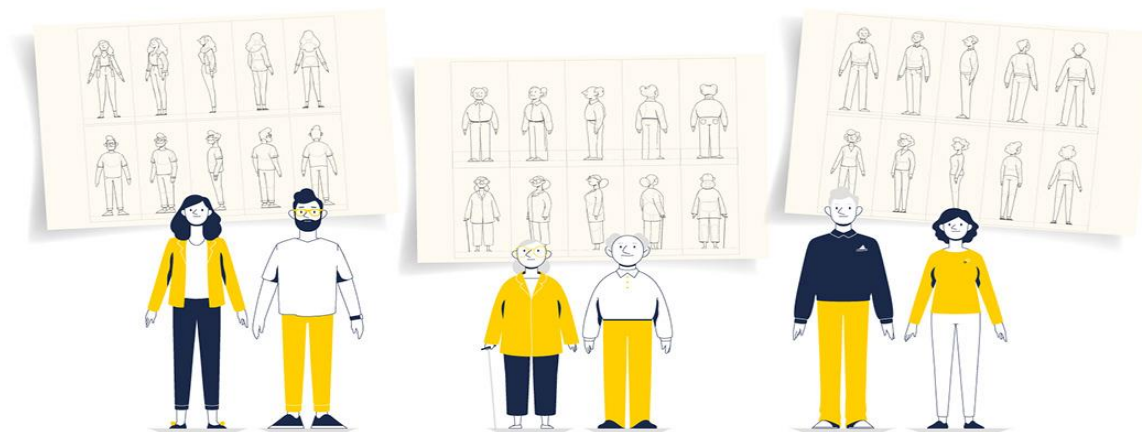
Resultado: Reducción del tiempo de aprobación de 48 a 12 horas.

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: +30% en el uso del App 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 cooperativas

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 cooperativas

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 cooperativas

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 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).

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.

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.

Diseño UI & UX

ZIGI

Abre tu
cuenta monetaria

Gratis y sin cobros escondidos



Envía y recibe
dinero más fácil
a tus contactos
u otros bancos



Transferencias más
tuyas, más fáciles y
más seguras

Smartphone mockup showing a transaction history list with the following data:

Movimientos	
Mayo	
Envíaste a Rosario	- Q30.00
Recibiste de Marco	- Q100.00
Remesa de Antonio	+ Q2,000.00
Devolución de pago	+ 200.00
Pegaste a Floristería	- Q230.00
Abril	
Envíaste a Rosario	- Q30.00
Recibiste de Marco	- Q100.00
Remesa de Antonio	+ Q2,000.00

Cobra tu remesa
desde tu celular y
recibe tu dinero
al instante

Retira tu dinero
sin tarjeta física
¡así de fácil!

Diseño UI & UX

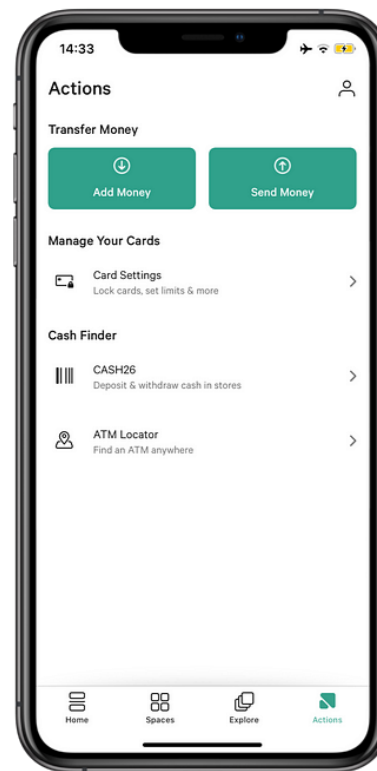
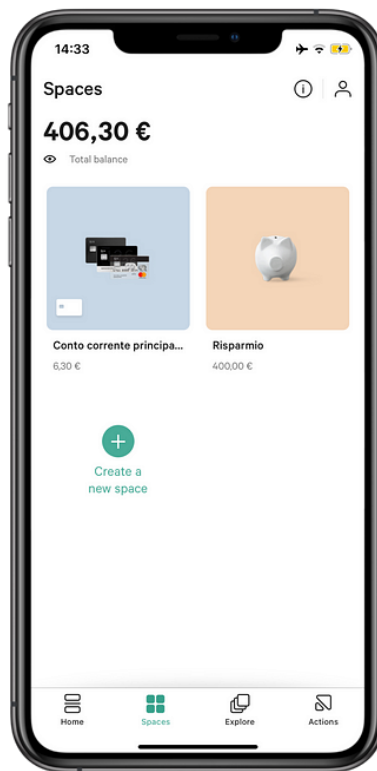
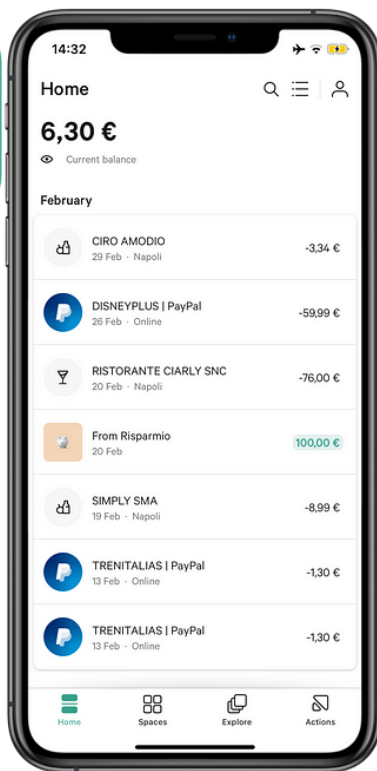
ZIGI

Entrá en
"Transferencia Bancaria"



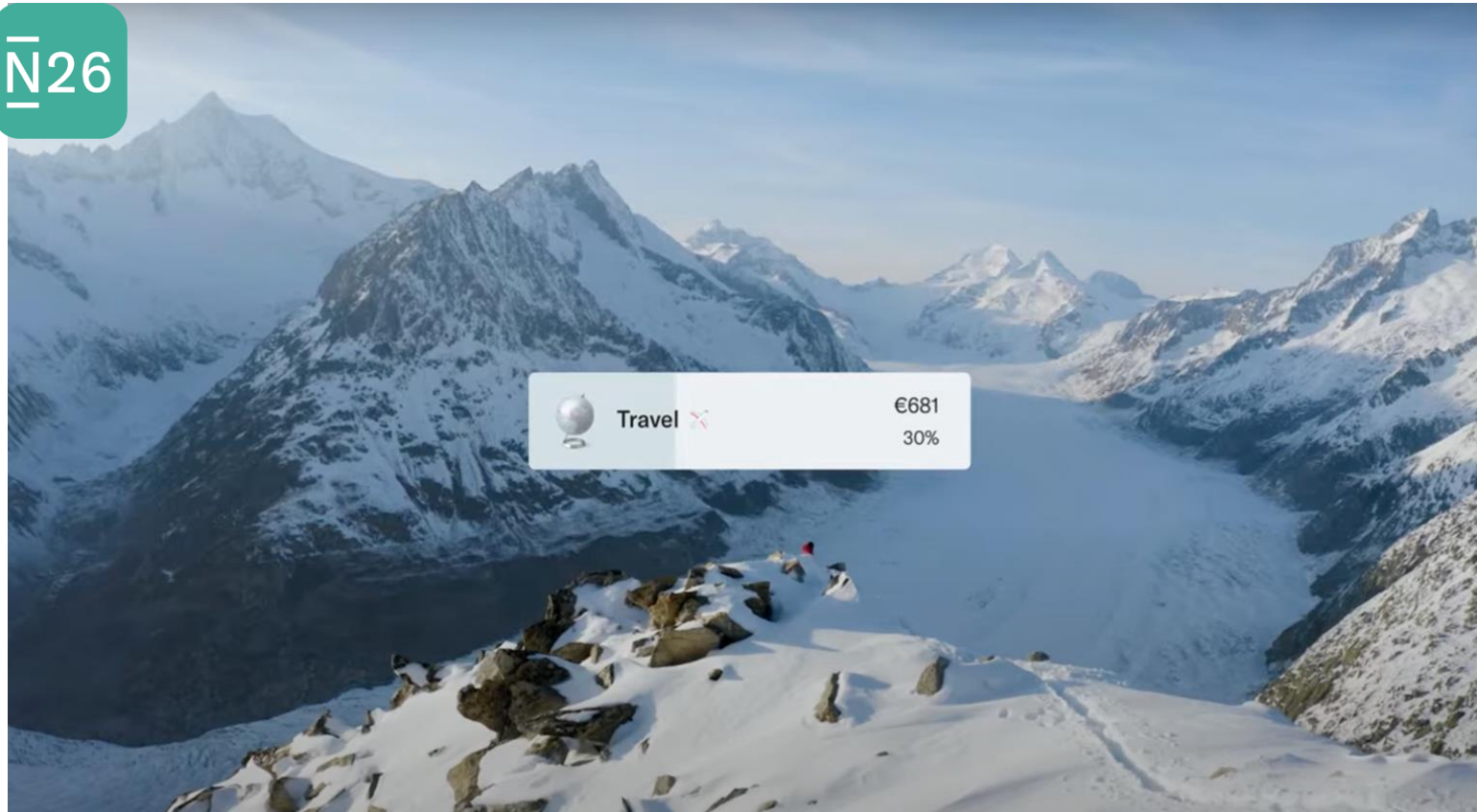
[Video](#)

Diseño UI & UX



Diseño UI & UX

N26



Video

Diseño UI & UX



Diseño general	Tradicional y denso en información	Minimalista y moderno
Navegación	Menús complejos con múltiples capas	Menús claros y directos
Experiencia del usuario	Más adecuado para usuarios que necesitan una amplia gama de servicios	Ideal para usuarios que buscan simplicidad y rapidez
Elementos visuales	Colores fuertes y múltiples elementos visuales	Colores suaves y una iconografía clara
Multicanalidad	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.

Digital



Físico





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.

Digital



Físico





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.

Digital



Físico



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:** Prover 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.

Diseño UI & UX

Definición de Segmentos:

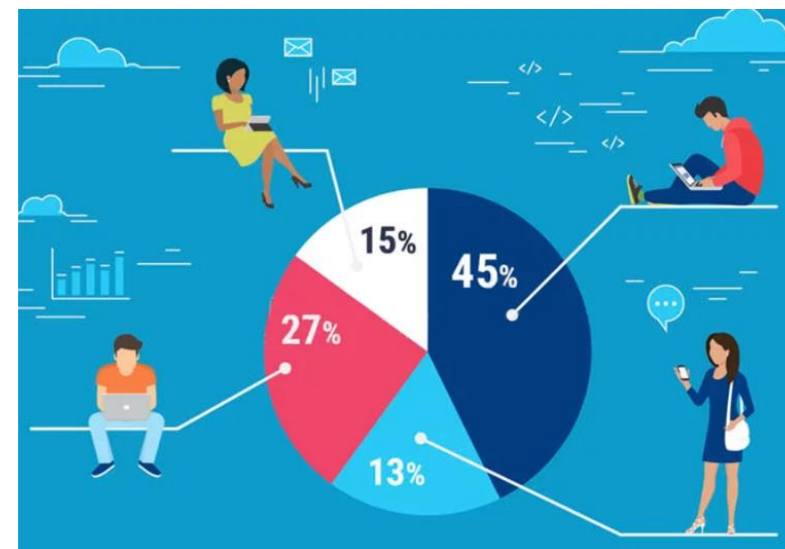
- **Agrupación de Usuarios:** Clasificar según características demográficas, comportamiento y necesidades.

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:** Gestión de interacciones con los usuarios.
- **Herramientas de Análisis de Datos:** Herramientas avanzadas para profundizar en patrones de comportamiento y necesidades.



La innovación centrada en el usuario

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

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

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

Conclusiones

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

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

Lealtad y gamificación

Contenido parte 2

1

Elementos clave

4

Educación financiera

2

Acciones
incentivadas

5

Casos de éxito

3

Mecánicas de juego

6

Dinámica grupal



La gamificación es el uso de **elementos y técnicas de diseño de juegos** en distintos contextos para involucrar y motivar a los clientes a alcanzar sus objetivos.



Busca transformar acciones rutinarias y comunes en su relación con la institución en **momentos recompensantes y divertidos**.



Promover la lealtad

Incrementar la participación: Fomentar la interacción continua y el compromiso de los usuarios.

Mejorar la experiencia del usuario: Hacer que las actividades sean más atractivas y divertidas.

Motivar el comportamiento deseado: Incentivar a los usuarios a adoptar comportamientos beneficiosos, como el ahorro o la educación financiera.

Elementos de gamificación

Puntos

Recompensas otorgadas por completar tareas o alcanzar objetivos específicos.

Insignias

Símbolos visuales de logros que los usuarios pueden coleccionar.

Desafíos y Misiones

Tareas específicas que motivan a los usuarios a participar activamente.

Niveles

Etapas progresivas que los usuarios alcanzan acumulando puntos.

Rankings

Tablas que muestran el desempeño de los usuarios en comparación con otros.

Feedback Inmediato

Retroalimentación constante sobre el progreso y logros del usuario.

Acciones incentivadas

1

Educación financiera

Conocimiento financiero en formato de trivia personalizado.

3

Adquisición de nuevos clientes

Programas de referidos para expandir base de usuarios y construir una comunidad.

5

Tarjeta de crédito y débito

Promoción de uso de tarjeta a través de varias misiones.

2

Adopción digital

Misiones para incentivar adopción de canales digitales.

4

Cash-in y uso

Incentivos para aumentar saldos de cuenta a través de diversas actividades de depósito.

6

Préstamo

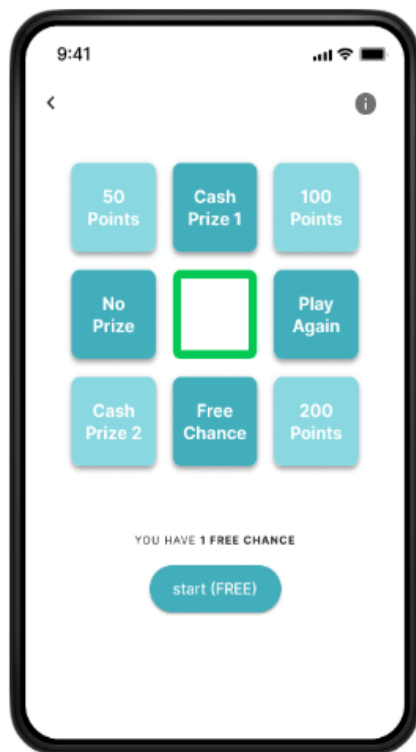
Incentivos para pago puntual de préstamos y promoción de los canales de pago digitales.

7

Ahorro

Recompensa de los hábitos de ahorro para ayudar a los usuarios a construir seguridad financiera:

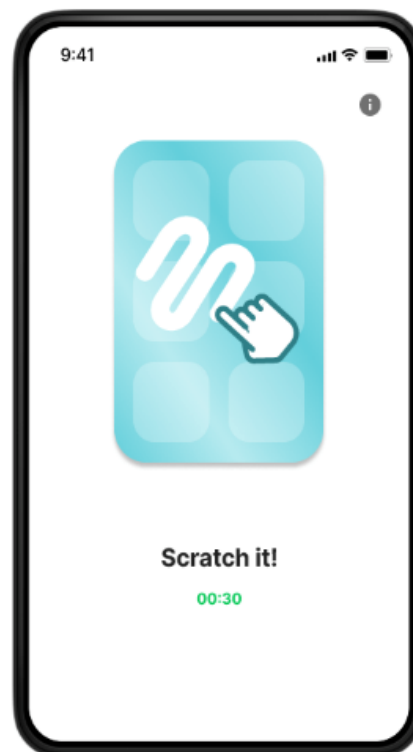
Juegos de chances por ganar



Fichas mágicas



Ruleta



Raspa y gana



Cajas sorpresa

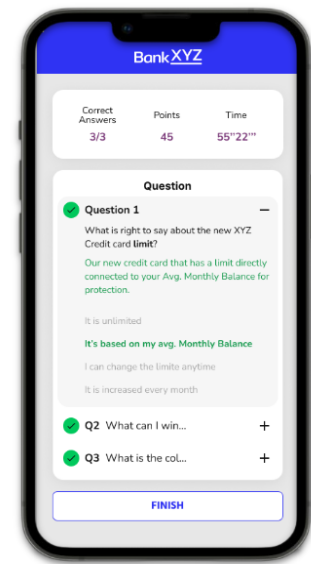
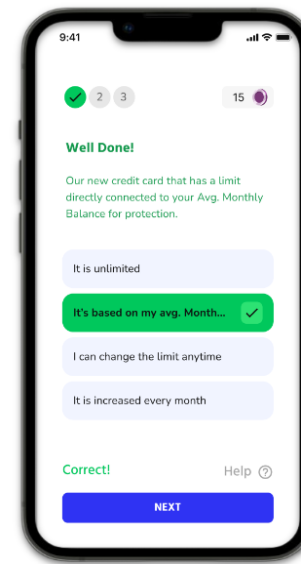
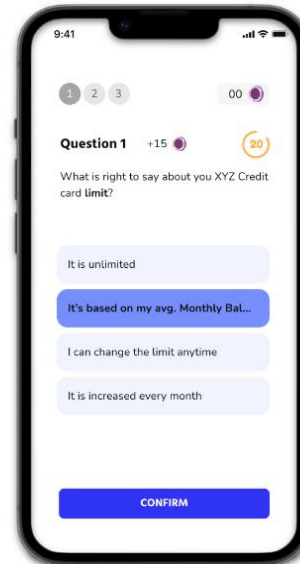
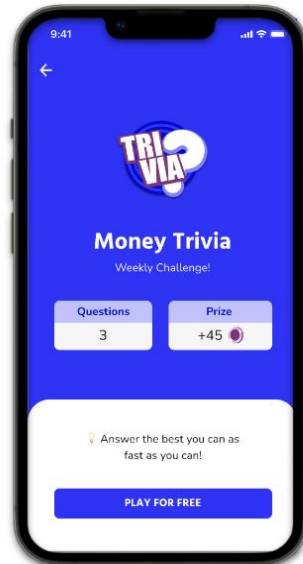
Premios garantizados

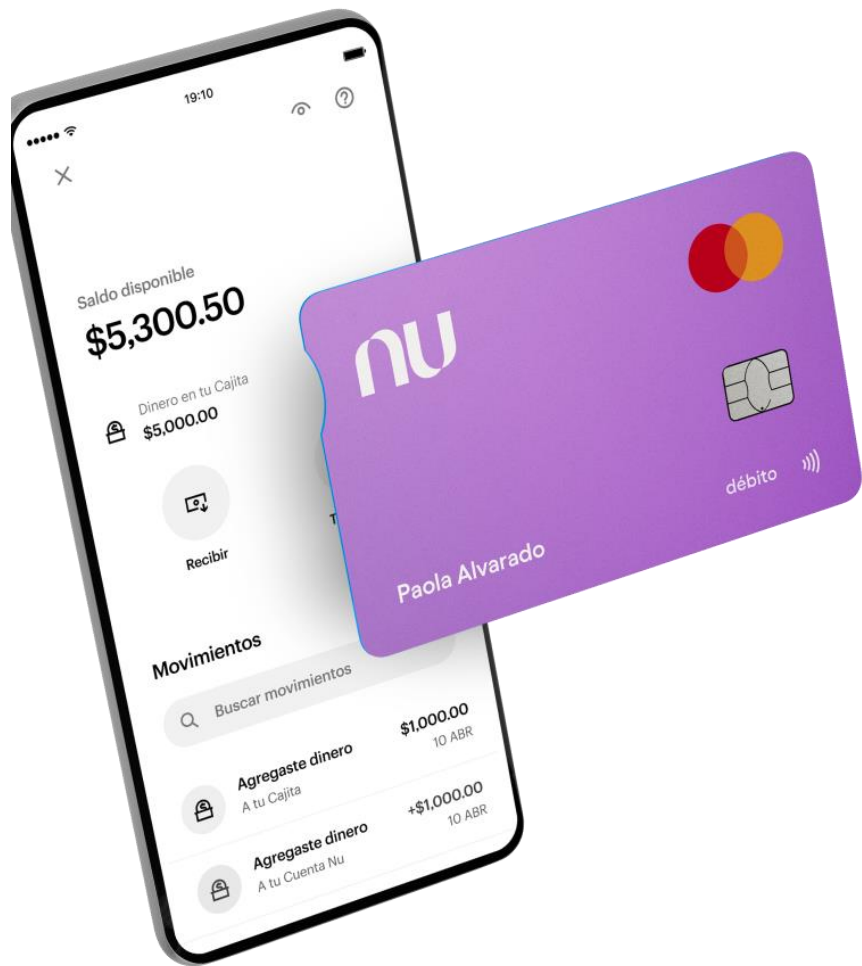


Educación financiera



Formato de Trivia para enseñar a los socios sobre finanzas personales de manera interactiva.





NuNóminas es el programa de recompensas de **Nubank**, para incentivar el uso de sus servicios a través de la gamificación.

Acumulación de Puntos:

- Pago de facturas
- Uso de la tarjeta de crédito
- Promociones y desafíos

Recompensas:

- Descuentos
- Productos exclusivos
- Beneficios adicionales

Este sistema de puntos y recompensas está enfocado en motivar a los usuarios a interactuar más con los servicios.



SMARTPLAY es un juego, dentro de la Banca Móvil del **Banco Económico**, que incentiva al ahorro y a mantener en orden las finanzas, y así ganar premios.

Incrementando ahorros, manteniendo al día los pagos, o realizando otras acciones en la app, en la primer etapa los usuarios podían acumular puntos para participar en 2 juegos de azar: Fichas Mágicas o Cajas Misteriosas, para tener la posibilidad de ganar premios diarios de dinero en efectivo.

Además, con su saldo promedio mensual, o canjeando puntos acumulados, en la primer etapa los usuarios acumulaban tickets para participar de los sorteos mensuales de Bs.20.000.



[Video](#)



Gana Bs. 1.000.000,00
¡Prueba tu suerte! Consigue tus boletos.

Pague em dia e concorra a R\$ 10,000!

Recomienda a un amigo
Comparte tu código y gana 150 puntos

JUGAR METAS HISTORIAL

5200 Puntos [Ver progreso](#) [Ayuda ?](#)

Missão
Complete para ganhar recompensas

95 Puntos [Revisa tu progreso](#) [Ayuda ?](#)



Gana Puntos

- Misiones** ¡Completa para ganar!
- Metas de ahorro** Ahorra y gana

Pontualidade Premiada
R\$ 10.000,00

Gana puntos

- Trivia** Prueba tus conocimientos
- Retos** ¡Todos los retos aquí!

Usa tus puntos

- Cajas Misteriosas** Gana hasta: Bs. 100
- Fichas Mágicas** Gana hasta: Bs. 75

Cartão Presente [Verificar](#)

Usa tus puntos

- Ruleta de premios** Gana hasta Bs 40
- Raspa y gana** Gana hasta Bs 100

Usá tus puntos

Ruleta de premios

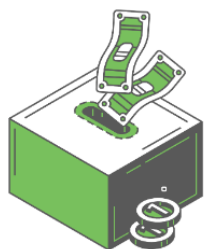
Resultados obtenidos



Aumento del nivel de transacciones y pago a tiempo



Mejora en pagos a tiempo y reducción de tasas de incumplimiento

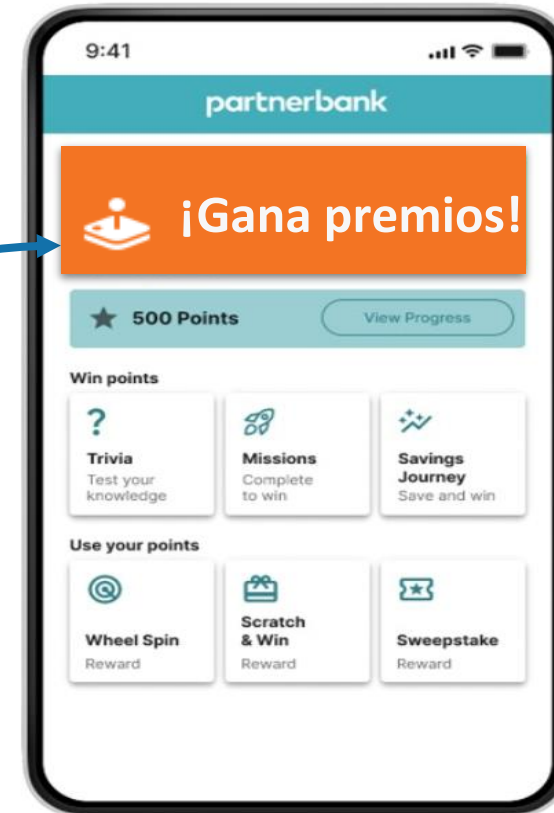
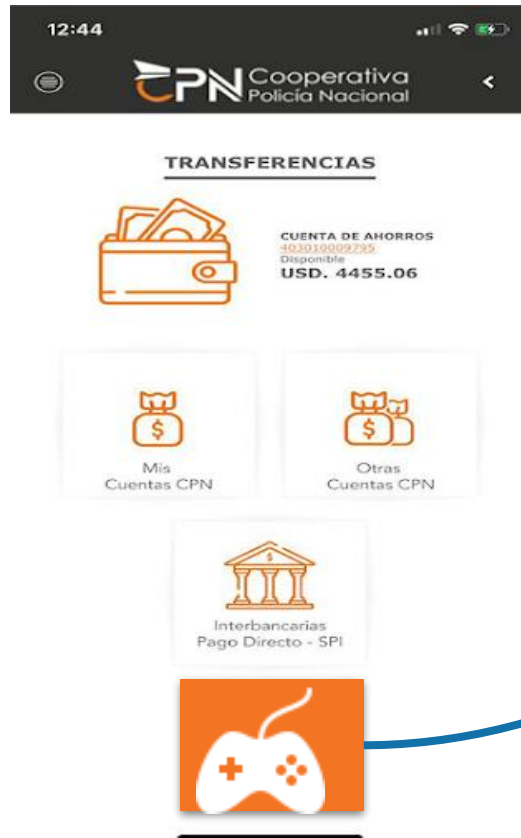


Incremento de depósitos y balance



Impulso de uso de canales digitales y transacciones

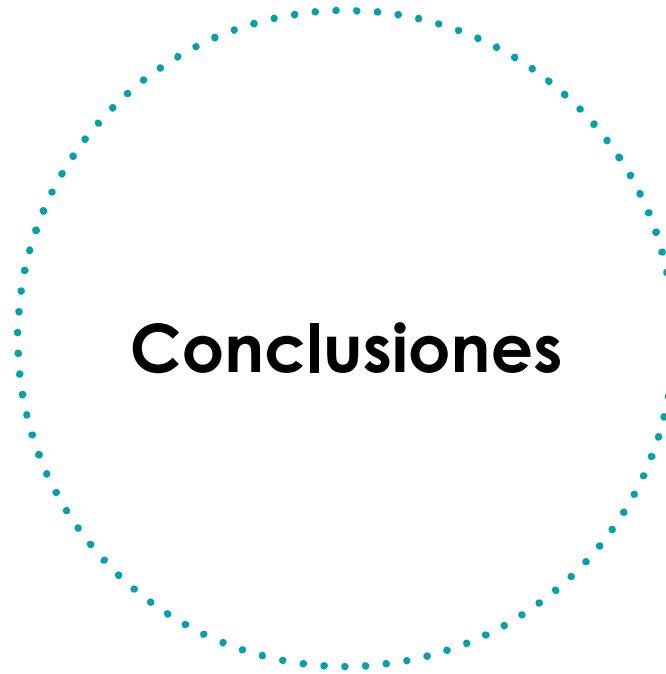
Gamificación marca blanca



Lealtad y gamificación

La gamificación debe estar enfocada en aumentar la participación de los usuarios.

Se puede incentivar distintas acciones que dependen de los objetivos de cada institución.



Es una forma muy eficiente de abarcar la educación financiera en formatos nuevos.

Un aspecto importante a definir son las recompensas disponibles para los usuarios.

La tendencia actual es embeber mecánicas de gamificación a canales existentes.

“Curso de Especialización en Gobernanza, Estrategia y Administración Cooperativa”



Gracias