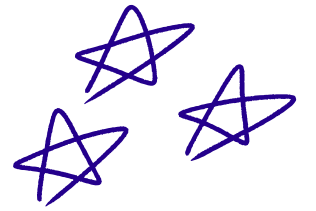


Medir



*Diseño
UX*



UX-UI

Medición de la Experiencia del Usuario




Experiencia

Lealtad satisfacción y esfuerzo como pilares
del valor percibido

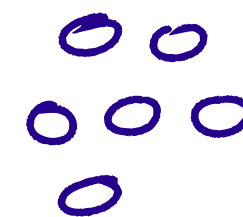
NPS como termómetro de lealtad



El Net Promoter Score permite conocer la probabilidad de recomendación y muestra la fortaleza emocional de la relación del usuario con la marca revelando si el producto genera entusiasmo neutralidad o rechazo y funcionando como un indicador directo del potencial de crecimiento del negocio



*Diseño
UX-UI*



CSAT como medición inmediata de satisfacción




Satisfacción

El Customer Satisfaction Score captura la felicidad del usuario en un momento concreto y permite evaluar la calidad de interacciones específicas como compras o solicitudes de soporte proporcionando un reflejo honesto del desempeño puntual del servicio o producto digital

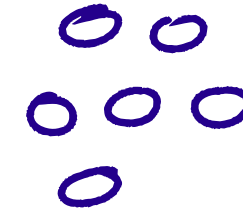
CES como la métrica más predictiva de fidelidad



El Customer Effort Score mide cuánta dificultad enfrenta el usuario para resolver un problema o completar un proceso revelando que la facilidad de uso es un motor más poderoso de lealtad que la satisfacción superficial y que la fricción es el principal enemigo de la retención



*Diseño
UX-UI*



Diferencias entre lealtad satisfacción y esfuerzo




Satisfacción

Cada métrica evalúa una dimensión distinta de la relación usuario producto permitiendo comprender desde la experiencia global hasta la percepción inmediata y el nivel de dificultad percibido generando una visión integral que conecta emociones rendimiento y expectativas reales del usuario

La importancia de complementar métricas en conjunto



Usar NPS CSAT y CES de forma integrada permite construir un diagnóstico completo que identifica cómo se sienten los usuarios por qué actúan como lo hacen y cuál es la probabilidad de que continúen usando recomendando o abandonando el servicio lo que fortalece la estrategia de experiencia de cliente





**Los usuarios no abandonan
productos: abandonan
experiencias que les exigen
demasiado.**

