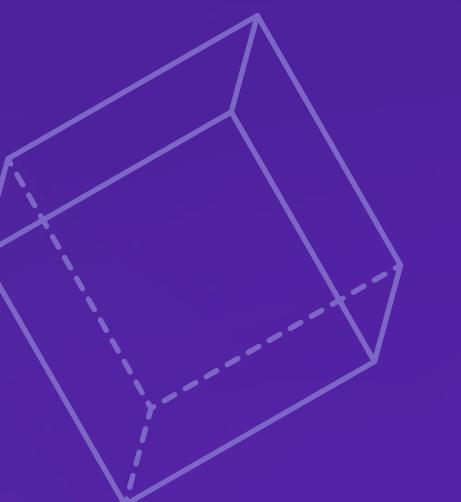


Del Usuario al Negocio

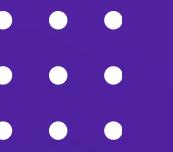
Cómo la Investigación UX impulsa el éxito de los productos digitales



Presented by
Bastian Landskron



</>



De la intuición al conocimiento



La investigación UX (User Experience Research) es el proceso de comprender profundamente las necesidades, motivaciones y comportamientos de los usuarios para tomar decisiones de diseño basadas en evidencia, no en suposiciones.

A diferencia del User Research, que observa el contexto humano y estratégico, el UX Research aplica esa comprensión de manera táctica al diseño, prototipado y validación de productos digitales.

De la observación al impacto



Test de
usabilidad en
acción.



Conectando
con las
emociones
detrás de las
decisiones.



Escuchar
antes de
diseñar.



De los datos a la
estrategia.

Del descubrimiento a la ventaja competitiva

Cómo el Research transforma el negocio

Reducción de riesgos

Identifica fallas antes del lanzamiento.

Validación temprana

Permite ajustar ideas antes de invertir grandes recursos.

Evidencia para decisiones

Sustituye opiniones por datos reales.

Mejora continua

Monitorea la experiencia para evolucionar el producto.

Alineación organizacional

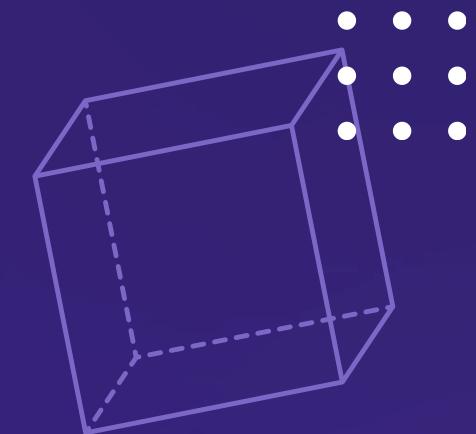
Conecta a equipos técnicos, de negocio y diseño.

Ventaja competitiva

Anticipa comportamientos y define oportunidades.

Evidencia que ahorra millones

La investigación UX reduce los errores estratégicos, evita desarrollos innecesarios y permite detectar a tiempo los puntos de fricción del usuario. Cada hora invertida en research equivale a decenas de horas ahorradas en soporte, rediseños y pérdidas de conversión.





UX dentro del ecosistema empresarial

¿Cómo se integra la investigación UX en diferentes modelos de negocio?

En SaaS, ayuda a definir la funcionalidad mínima viable que maximiza retención.

En eCommerce, optimiza la conversión al entender el comportamiento previo a la compra.

En modelos Freemium, permite descubrir el punto exacto del “paywall” que convierte usuarios gratuitos en clientes premium.



Del dato a la acción



El UX Research traduce la voz del usuario en decisiones medibles: mejora el onboarding, ajusta precios, redefine flujos de registro o prioriza features que realmente aportan valor.

Los equipos ejecutivos toman mejores decisiones cuando las hipótesis se sustentan con datos reales de experiencia, aumentando la confianza en la inversión digital.

Insights que cambian estrategias

Evidencia que convence a la dirección

Medir para demostrar valor



Métricas clave de impacto

Parámetros como tasa de conversión, NPS, retención y tiempo de tarea se utilizan para calcular el retorno del Research.



Ejemplos de impacto real

Empresas que aplicaron UX Research redujeron hasta un 50% los tickets de soporte y aumentaron en un 30% la fidelización de clientes.



- • •
- • •
- • •



Cuando investigar cambia el destino de un producto

Caso SaaS

Una startup detectó que el 60% de los abandonos se daban en el onboarding. Tras una ronda de entrevistas y pruebas, rediseñó el flujo y duplicó su tasa de retención.

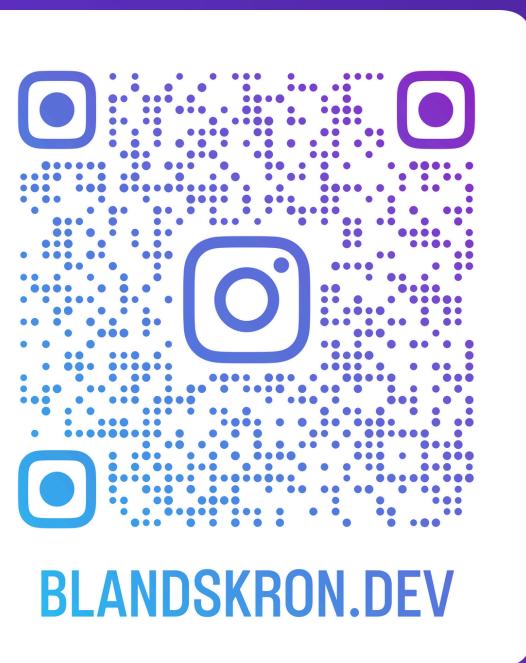
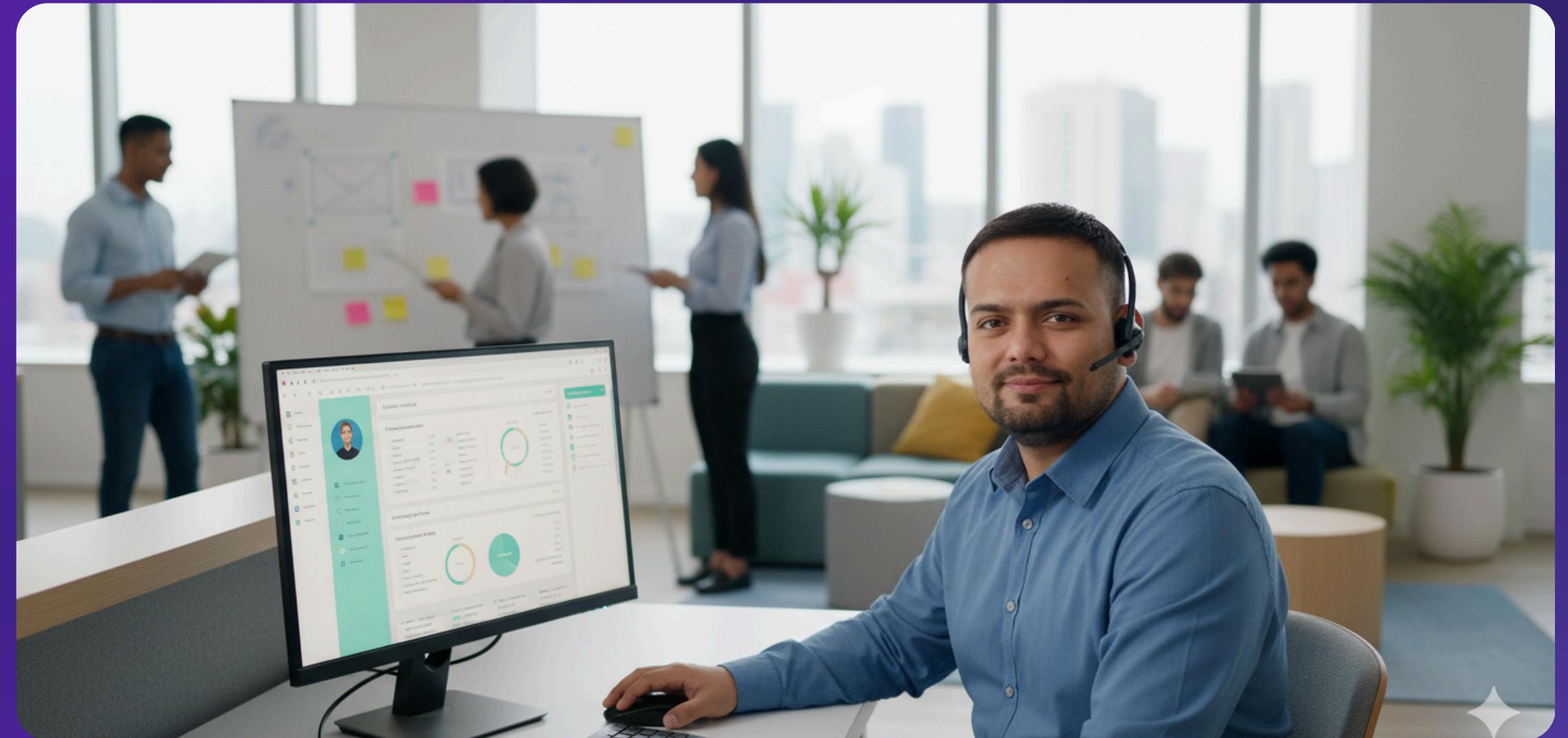
Caso eCommerce

Al mapear el comportamiento de los usuarios, un retailer identificó un botón de "añadir al carrito" mal ubicado: un cambio de 2 px generó un aumento del 18% en ventas.



Investigar es diseñar con propósito

La investigación UX no es una fase, es una filosofía de diseño. Permite conectar empatía con negocio, convertir intuición en estrategia y transformar datos en decisiones que elevan la experiencia del usuario y el éxito del producto.



contacto@blandskron.com

+56 9 5646 0650

www.blandskron.com

