

USABILIDAD UX

Dakota Bazan



Institución: Teclab Instituto Técnico Superior
Carrera: Tecnicatura Superior en Programación
Materia: Experiencia de Usuarios



Por limitaciones de tiempo y disponibilidad de participantes, se realizaron **2 pruebas reales moderadas**, complementada con perfiles simulados de usuarios basados en el User Persona trabajado en la [Actividad 2](#), respetando su contexto y comportamientos para evaluar el prototipo de forma realista.



1. PROTOTIPO DE BAJA FIDELIDAD Y USER PERSONAS

Un prototipo de baja fidelidad es una representación preliminar y simplificada de una interfaz o producto digital. Se utiliza en las primeras etapas del proceso de diseño para visualizar la estructura general, la jerarquía de la información y los posibles flujos de navegación. Está pensado para validar ideas de manera rápida y económica permitiendo detectar errores conceptuales antes de invertir tiempo y recursos en el desarrollo de versiones avanzadas. El módulo destaca que el objetivo principal del prototipo de baja fidelidad no es la estética, sino la funcionalidad básica y la experiencia general del usuario. Por eso se lo utiliza en pruebas iniciales de usabilidad, donde lo más importante es observar cómo interactúan los usuarios con la propuesta y si comprenden la lógica de navegación.

Tomé la decisión de **seguir la lógica de navegación que realizaría un usuario final**, representado a partir de un *User Persona* de la actividad anterior. En base a sus objetivos, necesidades y comportamientos diseñe una secuencia de cuatro - cinco pantallas que simulan una interacción coherente y realista dentro del sitio. Además, en los casos donde fue pertinente, incorporé la mirada de un **perfil adicional** con mayor experiencia técnica, con el fin de enriquecer los flujos y anticipar posibles puntos de mejora desde una perspectiva más experta. Elegí flujos diferenciados para tareas claves de la plataforma: compra de obras, edición de perfil y personalización de gustos teatrales.





PERFIL USER PERSONA - MARIANO PINEDA

Flujo: Ver y comprar una obra.

Tarea Asignada: Entra a la web, buscame una obra que te interese y completa el formulario de compra.

Preguntas de Observación:

1. ¿Cómo te sentiste navegando la cartelera por género?
2. ¿Qué te pareció la forma de presentar las obras en orden, claridad y atractivo visual?
3. ¿Qué opinás del formulario de compra? ¿Lo sentiste cómodo o abrumador?
4. ¿Aregarías más filtros o información para elegir mejor la obra?

INICIO PANTALLA 1

The wireframe illustrates the layout of the website's homepage. At the top, there is a header bar with a central logo button and three other buttons: 'CARTELERA', 'PUBLICAR OBRA', and 'INICIAR SESIÓN'. Below the header is a large banner area featuring a placeholder image for 'Banner principal de obras destacadas'. Underneath the banner are four main navigation buttons: 'CARTELERA POR CIUDAD', 'CARTELERA POR GÉNERO' (which is highlighted with a green oval and a hand cursor icon), 'PROXIMOS ESTRENOS', and 'Botones de acceso rápido'. At the bottom of the page is a footer section containing links for 'Footer', 'CONTACTO', 'FOROS', 'REDES SOCIALES', and 'PREGUNTAS'.



CARTELERA POR GENERO PANTALLA 2

This screenshot shows the 'Cartelera por Género' screen on a mobile device. At the top, there is a navigation bar with four items: 'LOGO', 'CARTELERA', 'PUBLICAR OBRA', and 'INICIAR SESIÓN'. Below the navigation bar, there is a section titled 'Switches o filtros (lado izquierdo)' which contains three toggle switches: 'Mas vistas' (selected), 'mejor punteadas' (highlighted in green), and 'Mas gustadas'. To the right of this section is a placeholder for 'Obras (lado derecho)' with a small image of a mountain and a 'Ver más' button. At the bottom left, there is a note 'Paginado / scroll infinito'.

DETALLE DE OBRA PANTALLA 3

This screenshot shows the 'Detalle de Obra' screen on a mobile device. At the top, there is a navigation bar with four items: 'LOGO', 'CARTELERA', 'PUBLICAR OBRA', and 'INICIAR SESIÓN'. Below the navigation bar, there is a large image of a work titled 'Imagen de la obra (la mas destacada del momento)'. To the right of the image is a section titled 'Opiniones de los usuarios (lado derecho)' containing a five-star rating and the text 'Excelente obra'. In the middle-left area, there is a list of details: 'Titulo', 'Director:', 'Teatro:', 'Fechas y horarios:', and 'Precio:'. A red circle highlights the 'Fechas y horarios:' item, with a red arrow pointing to the text '(Dice que agregue la opción de Dirección)'. At the bottom left, there is a green button labeled 'COMPRAR ENTRADA' with a white arrow pointing to it. A large black arrow points downwards from the top of the screen towards the bottom text '(para abajo seguis scrollando y te encuentras con las otras mejores puntuadas)'.



DETALLE DE OBRA PANTALLA 4

LOGO CARTELERA PUBLICAR OBRA INICIAR SESIÓN

(al hacer click en “comprar entrada” se despliega un modal o formulario para hacer la compra en QR , tarjetas o efectivo)

TITULO DE LA OBRA

Nombre Apellido

Correo Electronico Número de celular

Cantidad de entradas Cupón de descuentos

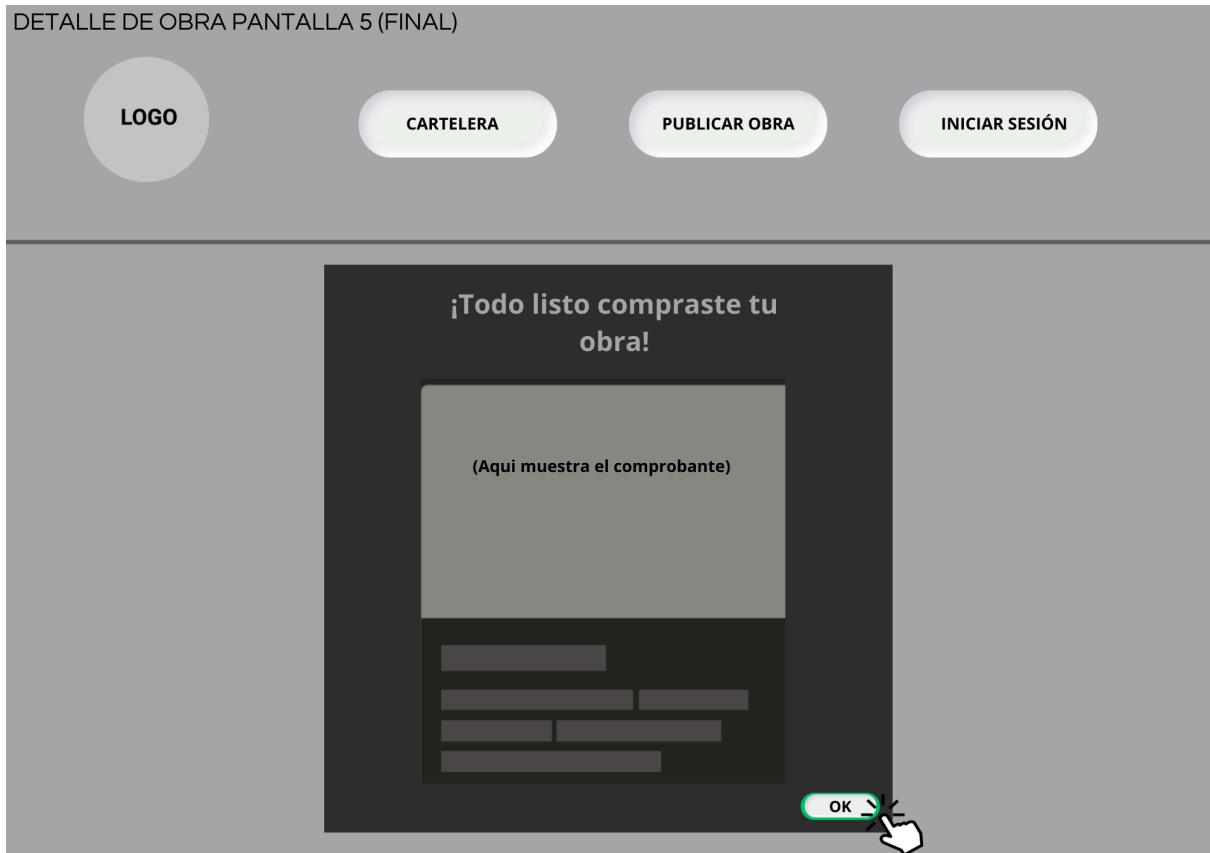
Lo pagas en la SEDE Tarjetas / Billeteras Virtuales Efectivo

**CONFIRMAR
COMPRAR ENTRADA**



DETALLE DE OBRA PANTALLA 5 (FINAL)



Respuestas Observadas:

1. Elijo navegar por géneros ya que me parece más atractivo y fácil por la cercanía de los botones, y así puedo hacer todo más rápido y ágil.
2. Me pareció excelente, ya que es muy completa con la descripción de la obra, elenco, duración, ficha teatral, opiniones etc. Lo único que tal vez agregaría seria alguna foto mas o video.
3. Me pareció correcto aunque entiendo que puede ser abrumador para algunos, quizás sería más práctico implementar accesos directos a las billeteras virtuales para efectuar el pago.
4. La verdad que en ese sentido es muy completa así que no agregaría nada más.



PERFIL EXPERTO - RENZO DIAZ

Flujo: Editar perfil y elegir gustos teatrales.

Tarea Asignada: Entra a la web, anda a tu cuenta, edita / personaliza tu perfil y gustos teatrales.

Preguntas de Observación:

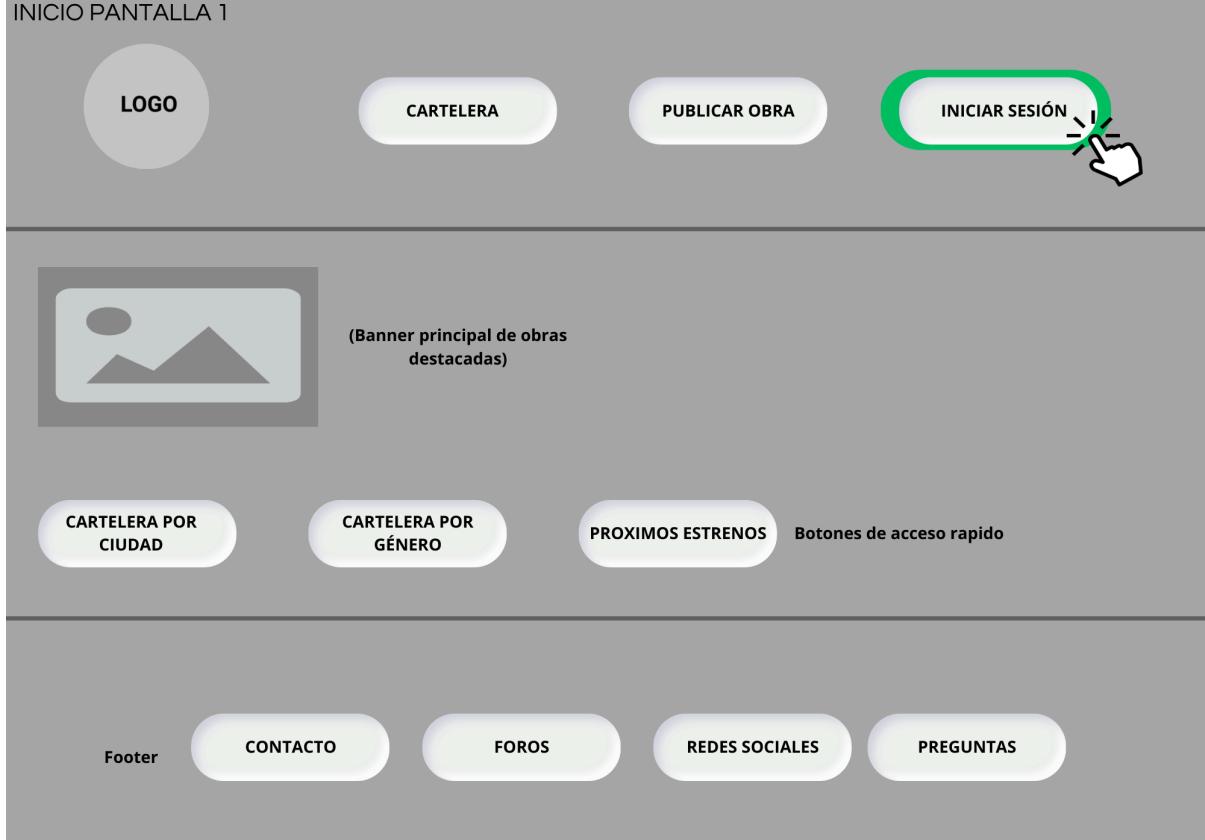
1. ¿Comprende cómo acceder a su espacio personal desde el inicio?
2. ¿Encuentra fácilmente la sección de edición dentro del menú
3. ¿Le gustaría ver sugerencias basadas en esos gustos?
4. ¿Recibe algún mensaje de confirmación o le falta feedback?

Extra para obtener mejor insight:

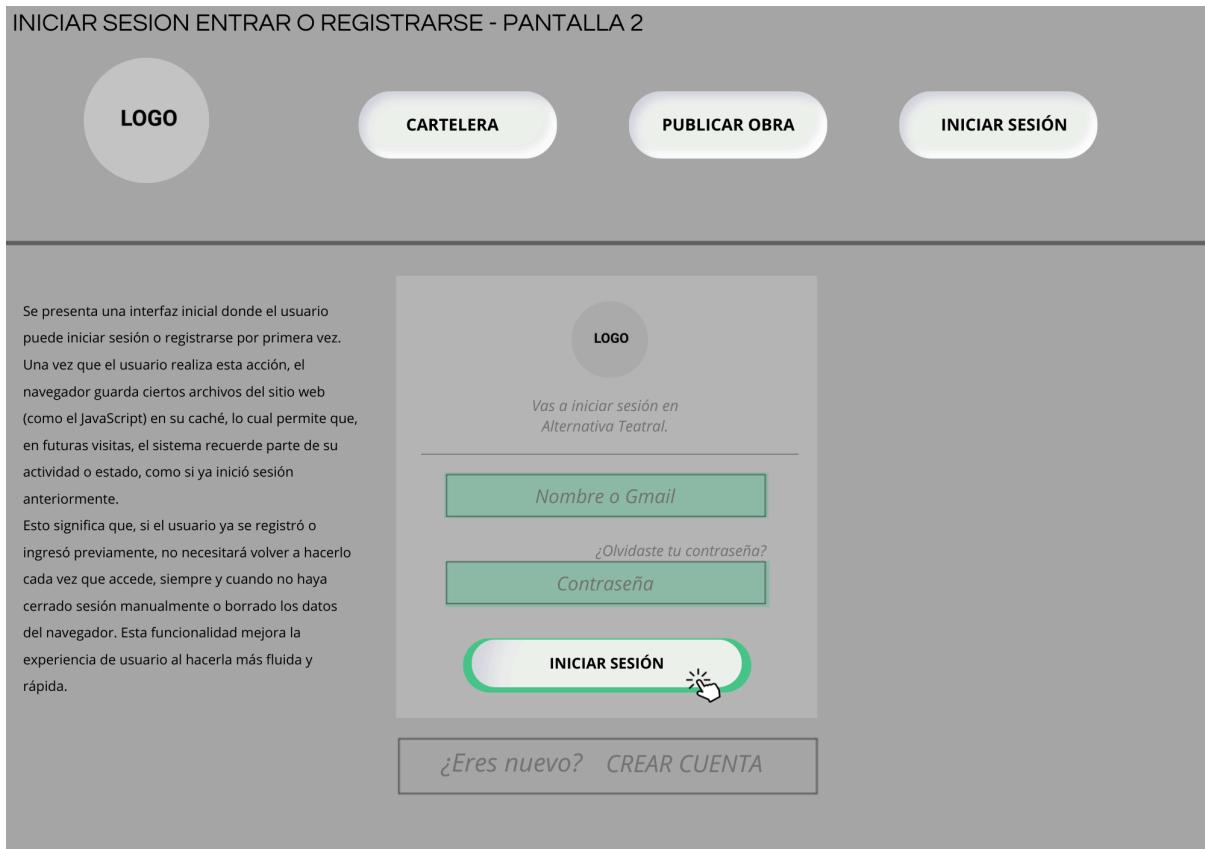
5. ¿Qué mejorarías del formulario de edición?



INICIO PANTALLA 1



INICIAR SESION ENTRAR O REGISTRARSE - PANTALLA 2



EDITAR DATOS - PANTALLA 3

(Off canvas / sidebar)

Logo

CARTELERA

PUBLICAR OBRA

INICIAR SESIÓN

Nombre

Apellido

@ Correo Electrónico

Cambiar contraseña

Elegir gustos teatrales

GUARDAR CAMBIOS

Formulario para editar datos (Una vez que el usuario se haya logueado)

PERSONALIZAR GUSTOS TEATRALES - PANTALLA 4

Logo

CARTELERA

PUBLICAR OBRA

INICIAR SESIÓN

ELEGÍ TUS GUSTOS

X

DRAMA ROMANCE TERROR

COMEDIA MUSICAL CLASICO

POLICIAL EMERGENTE TRISTESA

EL ALGORITMO TAMBIEN DETECTO QUE TE GUSTA...

CONFLICTOS FAMILIARES CARGA EMOCIONAL

CANCELAR SELECCIONAR

Luego de hacer click en seleccionar, aparece por 2 segundos un cartel de aviso

Guardado Correctamente

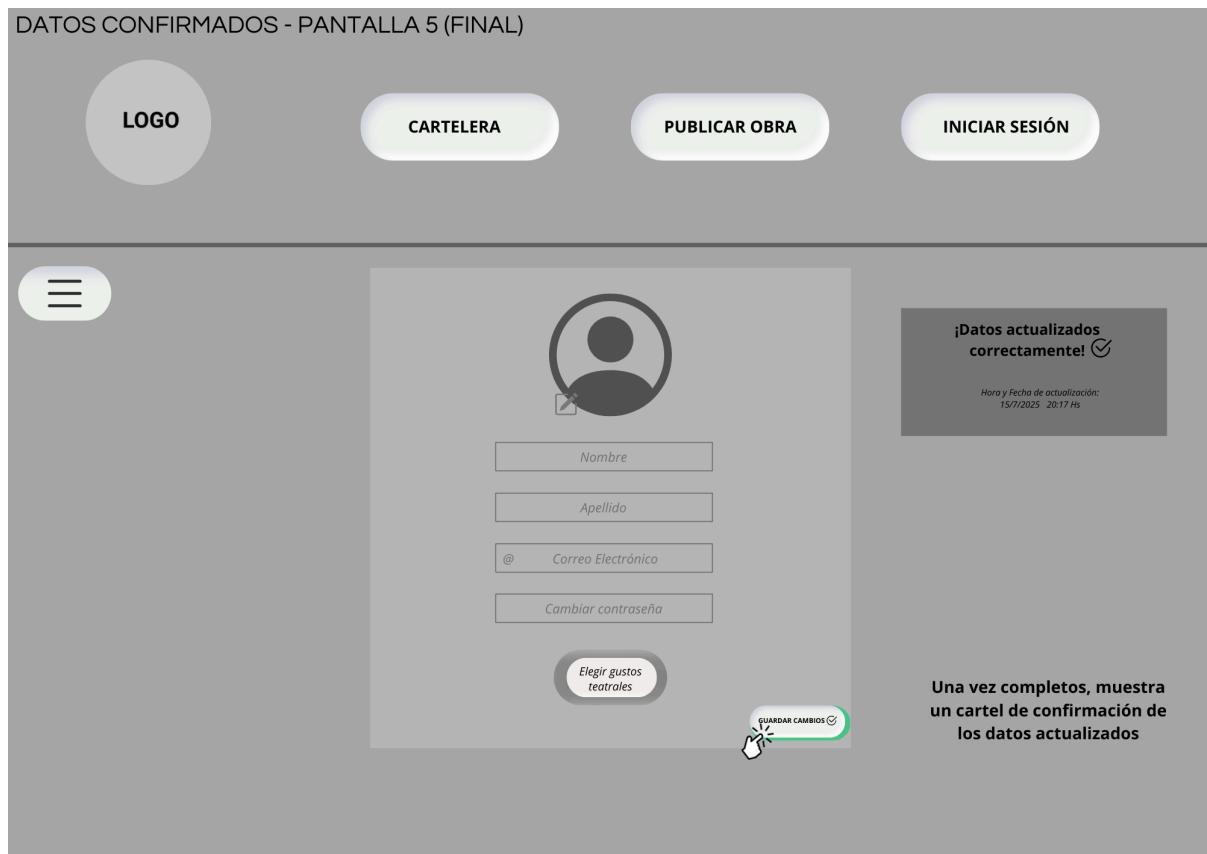
Se presenta un modal mostrando gustos destacados

Cada categoría permite selección múltiple

La plataforma cuenta con un algoritmo de recomendación que, a partir de la interacción del usuario con diferentes obras y categorías, analiza sus preferencias y ajusta las sugerencias de contenido en función de sus gustos teatrales



DATOS CONFIRMADOS - PANTALLA 5 (FINAL)



Respuestas Observadas:

1. Comprendo perfectamente cómo acceder a mi espacio personal. La forma en que está diseñado me resultó intuitiva y no tuve inconvenientes para encontrar la opción. Me parece accesible y bien señalizada en los prototipos.
2. Así es, me parece muy cómodo poder acceder a la sección de edición. Me resultó muy práctico poder entrar a la sección de edición de mi perfil. Está bien ubicada, la navegación es fluida y se nota que pensaste en la experiencia del usuario. Pude hacer los cambios que necesitaba sin complicaciones.
3. Sí, me gustaría ver sugerencias basadas en mis gustos personales. Creo que eso mejoraría mucho mi experiencia en la plataforma, ya que permitiría descubrir contenido más afín a lo que realmente me gusta.



4. Sí, recibí algún mensaje de confirmación, pero no descartaría agregar algo más de feedback
Aunque siento que podría reforzarse con un mensaje más claro o con algún detalle adicional
que dé más seguridad de que los cambios fueron realizados correctamente.
5. Prácticamente nada, me parece todo muy cómodo y bien hecho. La verdad es que casi no
tengo observaciones.



PERFIL X - CATERINA MURRAY

Flujo: Ver y comprar una obra.

Tarea Asignada: Busca una obra que te guste y completa la compra.

Preguntas de Observación:

1. ¿Le resulta claro la cartelera por género?
2. ¿Hace click en una obra específica?
3. ¿Le parece visible el botón de comprar entradas?
4. ¿Le faltan filtros o más información?

Respuestas Observadas:

1. Fue directo a la cartelera, dudo en elegir entre más vistas o mejores puntuadas.
2. Le interesó más la descripción y le gustaría que al costado tuviera más obras cerca de la vista para no hacer scroll.
3. No noto el botón comprar al principio.
4. Pidió un filtro por horario en EE UU.





PERFIL X - FLORENCIA GARCÍA

Flujo: Editar perfil y gustos.

Tarea Asignada: Personaliza tu perfil y selecciona tus gustos de obras.

Preguntas de Observación:

1. ¿La jerarquía visual del menú te ayudó a encontrar la opción de editar tu perfil?
2. ¿Sentiste que los campos del perfil estaban agrupados de forma lógica?
3. ¿Tuviste en algún momento miedo de perder los cambios por no saber si se estaban guardando?
4. ¿Esperabas ver ejemplos o recomendaciones al momento de elegir tus gustos teatrales?

Respuestas Observadas:

1. No del todo. Dijo que los elementos del menú parecían tener el mismo peso visual, y le costó identificar rápidamente dónde hacer clic.
2. Comentó que el diseño era algo plano, sin separación clara entre datos personales y gustos teatrales. Le hubiera gustado ver bloques o secciones con títulos y foto.
3. No, dijo que necesitaba una confirmación visual, como un tilde o mensaje emergente que no se muestre al final sino ir haciendo y que se marquen tildes.
4. Sí, mencionó que no todos conocen los géneros por nombre, y que sería útil tener ejemplos visuales o una breve descripción al pasar el cursor.





PERFIL X - CRISTIAN COLLANTE

Flujo Mixto: Buscar una obra y luego editar gustos teatrales.

Tarea Asignada: Ingresa al sitio y busca una obra que te interese y después personaliza tus gustos teatrales en el perfil.

Preguntas de Observación:

1. ¿El diseño del inicio te ayudó a identificar por dónde empezar tu búsqueda de obra?
2. ¿El orden de resultados en la cartelera fue útil o confuso?
3. ¿La interfaz de edición de gustos teatrales te motivó a completarla o te resultó poco relevante?
4. ¿Sentiste que el sistema te dio alguna pista de cómo completar el proceso de personalización?

Extra para obtener mejor insight:

5. ¿Qué sugerencia harías para mejorar toda esta experiencia de búsqueda y personalización?

Respuestas Observadas:

1. Sí, notó rápido el botón de cartelera, pero dijo que el término por género podría estar mejor acompañado con íconos o etiquetas visuales.
2. Le pareció interesante tener más vistas arriba, pero se preguntó si eran realmente las más recomendadas. Preferiría un filtro por calificación o reseñas.
3. Comentó que el diseño era muy básico y no invitaba a interactuar, dijo que parecía un formulario más que una experiencia.
4. No. Dijo que faltaban microinteracciones o ayudas visuales como una barra de progreso, un tooltip, o mensajes tipo ¡ya casi termino!.
5. Propondría integrar ambos flujos que al elegir una obra, el sistema automáticamente relacione ese estilo con los gustos del usuario y le pregunte si desea guardarlo como preferencia.





2. ANÁLISIS DE INSIGHT, CUSTOMER JOURNEY MAP Y MAPA DE AFINIDAD

Son herramientas clave para interpretar y traducir la experiencia del usuario en información valiosa para el equipo de diseño o desarrollo.

Los **insights** surgen de una interpretación profunda de los comportamientos, comentarios o emociones del usuario. No se limitan a lo que el usuario dice o hace, sino que buscan comprender sus necesidades, expectativas y motivaciones reales. Son fundamentales para detectar patrones de pensamiento y anticipar cómo un usuario puede reaccionar ante ciertos flujos o decisiones del sistema.

Los **hallazgos** son las evidencias concretas observadas durante las pruebas. Incluyen todo aquello que se detecta como problema, acierto o comportamiento relevante y son datos objetivos que alimentan la toma de decisiones.

Los **puntos críticos** marcan aquellos momentos del recorrido del usuario en los que la experiencia se ve gravemente afectada, ya sea por errores de navegación, falta de claridad, trabas técnicas o falta de feedback. Identificarlos permite priorizar las mejoras urgentes y evitar pérdidas de conversión o abandono del sistema.

Su importancia radica en que permiten transformar datos en decisiones, detectando oportunidades de mejora reales, priorizando según impacto y centrando el diseño en el usuario final. Garantiza que las soluciones propuestas respondan a problemas concretos y no solo a suposiciones.



Análisis de Insights, Hallazgos y Puntos Críticos			
ELEMENTO	HALLAZGO	INSIGHT	PROPIUESTA DE MEJORA
CARTELERA POR GÉNERO	Varios usuarios dudaron en los filtros o no los entendieron	La organización visual no comunica claramente el criterio de orden o selección	Añadir iconos o explicaciones contextuales, que explique que significa esto
BOTÓN DE COMPRA	Algunos no lo notaron de inmediato	Elementos clave para conversión deben destacarse más	Usar colores contrastantes o jerarquía visual fuerte para el botón comprar entrada
FORMULARIO DE GUSTOS	Parece un formulario plano, no una experiencia	Los usuarios esperan experiencias más visuales e interactivas incluso al editar datos	Diseñar el panel como tarjetas o bloques visuales con ejemplos y mini íconos
FEEDBACK Y CONFIRMACIÓN	Varios mencionan que no sabían si los cambios se guardaron o no	La falta de feedback inmediato genera inseguridad y sensación de error	Incluir microinteracciones visuales, animaciones o mensajes claros (que se sienta estoy con vos)
RECOMENDACIONES	Se esperaban sugerencias automáticas tras definir gustos	Los usuarios valoran personalización activa	Incorporar motor de recomendación basado en etiquetas o historial de clics

CJM Profundización: Es una representación gráfica del recorrido completo que realiza una persona desde que detecta una necesidad hasta que adquiere un producto o servicio que la satisface. Esta herramienta se enfoca en la experiencia del cliente, permitiendo visualizar cómo vive, siente y actúa en cada etapa del proceso. Sirve para comprender cómo percibe el cliente cada punto de contacto con el producto (Alternativa o los prototipos), identificar puntos de fricción que afectan negativamente su experiencia, detectar oportunidades de mejora basadas en pensamientos, emociones o necesidades.

Los elementos que mapea son las emociones (positivas, negativas o neutras), los pensamientos y expectativas en cada fase, acciones concretas que realiza el usuario, y las necesidades en cada punto del recorrido.

El tiempo que abarca en el recorrido puede ser corto o extenso (en muchos casos en meses o años) y depende de la complejidad del producto.

Es una herramienta clave por que permite diseñar o rediseñar experiencias basándose en información real y profunda, el CJM ayuda a alinear los procesos internos con las expectativas del usuario generando impacto positivo, satisfacción y fidelización.



Customer Journey Map

Mariano Pineda 

Renzo Díaz 

Etapa	Touchpoint	Acción del usuario	Painpoint (obstáculo)	Emoción	Oportunidad
Ingreso al sitio	Inicio – Cartelera	Busca una obra por género	Duda entre categorías como más vistas o mejor puntuadas	Curioso, algo confuso (miedo del recorrido sin confianza)	Añadir guía visual e íconos que aceleren el tipo de ver en cartelera
Exploración de obra	Página de detalle de obra	Lee sinopsis, ve ficha, elige	Faltan más imágenes o recursos visuales (videos)	Interesado, cómodo	Agregar galería o video corto para enriquecer la decisión de compra
Compra	Formulario	Rellena campos y paga	Puede ser abrumador si es largo	Nervioso (espera que se aplique el proceso)	Integrar billeteras virtuales o autocompletar pasos para mayor agilidad
Personalización perfil	Panel del usuario	Accede a edición de gustos	Feedback de confirmación es débil	Confiado, pero duda un poco	Mostrar microfeedback inmediato (tilde, mensaje emergente, barra de progreso)
Recomendaciones futuras	Sistema de sugerencias por gustos seleccionados	Espera ver obras afines a sus intereses	Aún no se muestran recomendaciones activas	Entusiasta (ya espera beneficios a futuro)	Crear algoritmo o motor de recomendaciones inteligentes

MAPA DE AFINIDAD – USUARIOS SIMULADOS

Comportamientos Observados	Problemas Detectados – Frustraciones	Ideas - Oportunidades de Mejora
<p>Caterina: Fue directo a la cartelera, pero dudó entre más vistas y mejor puntuadas</p> <p>Florencia: Tuvo dificultad para encontrar la opción de editar perfil debido a la falta de jerarquía visual</p> <p>Caterina: No notó el botón de comprar entrada de forma inmediata</p> <p>Cristian: Detectó rápido el acceso a cartelera, pero cuestionó si los rankings eran confiables</p> <p>Cristian: Percibió el panel de gustos como un simple formulario, sin atractivo</p>	<p>Florencia: La falta de jerarquía visual en el menú dificultó la navegación</p> <p>Cristian: El diseño del perfil se percibió como plano y poco guiado</p> <p>Florencia: No hubo confirmación clara al guardar cambios, lo que generó inseguridad</p> <p>Caterina: Faltan filtros útiles como por horario o ubicación internacional</p> <p>Ausencia de ayudas visuales tooltip, íconos al editar gustos teatrales o navegar categorías</p>	<p>Florencia y Cristian: Incluir ejemplos visuales o íconos al seleccionar géneros teatrales</p> <p>Implementar feedback inmediato y progresivo en la edición del perfil, como tildes</p> <p>Crear un filtro por horario y ubicación para adaptar la experiencia a usuarios internacionales</p> <p>Mejorar el menú de usuario con bloques o tarjetas visuales, que jerarquicen datos vs. gustos</p> <p>Cristian: Automatizar la conexión entre obras vistas y sugerencias de perfil</p>

Los usuarios necesitan señales claras de navegación, confirmaciones visuales de interacción y una personalización dinámica que no dependa solo del esfuerzo del usuario, sino del aprendizaje del sistema sobre sus preferencias.

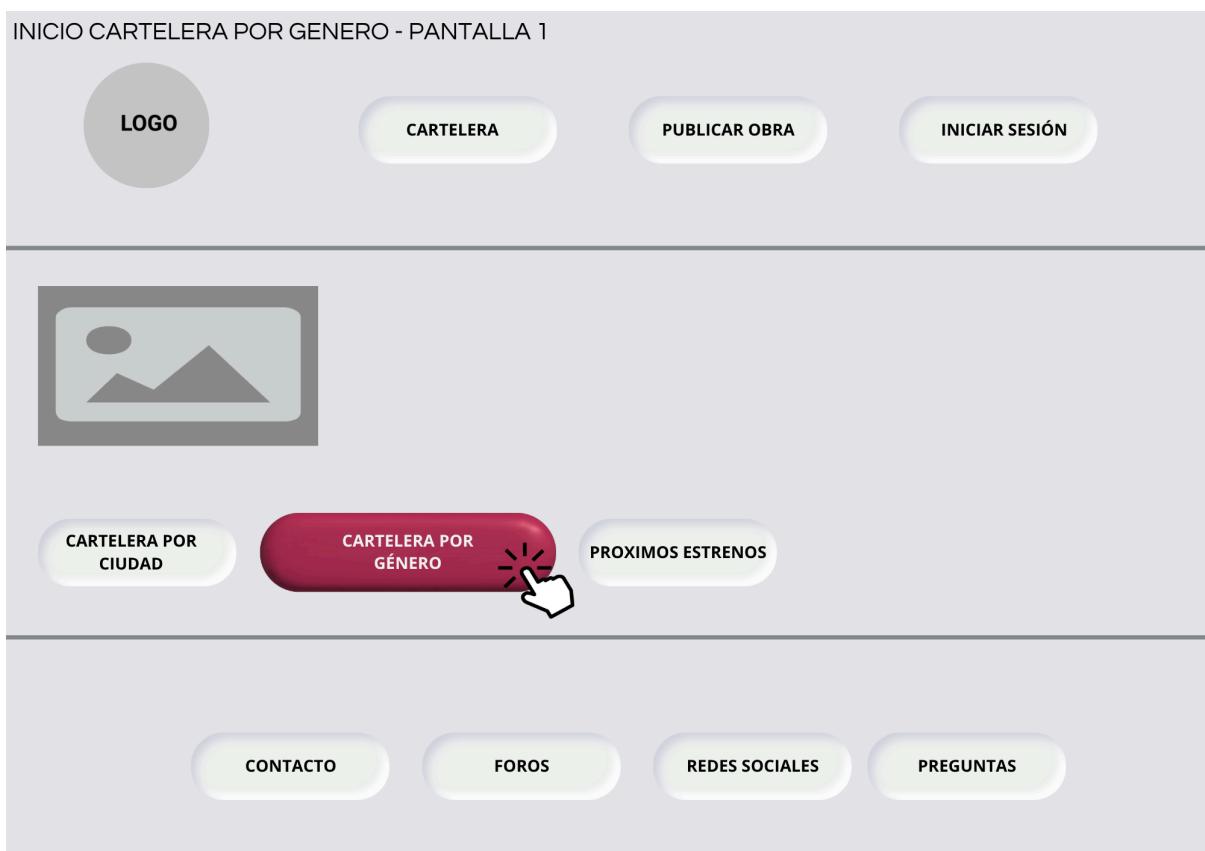




3. PROTOTIPO DE MEDIA FIDELIDAD Y SOLUCIONES PLANTEADAS

Un prototipo de media fidelidad nos permite representar una idea de diseño de forma más cercana a cómo se verá y funcionará realmente, pero sin llegar todavía a la versión final. En esta etapa se agregan detalles como botones, estructuras más definidas, jerarquía visual y algunos colores neutros, lo que ayuda a que el diseño se entienda mejor y sea más fácil de testear con usuarios. Este prototipo es clave en el proceso de diseño centrado en el usuario, porque permite probar de manera más realista la navegación, los flujos de interacción y la disposición de los elementos, también ayudan a comunicar con el resto del equipo ya que se puede modificar.

Se usan para detectar errores de usabilidad, validar interacciones clave y seguir construyendo la experiencia del usuario paso a paso, con base en pruebas y feedback real.



INICIO CARTELERA POR GENERO - PANTALLA 2

CARTELERA POR GÉNERO

Ubicación Todos ▾ Buscar por nombre 🔎 Mostrar: **Mas relevantes** ▾

MEJORES CALIFICACIONES (highlighted with a mouse cursor)

Mas vistas
Mas gustadas

OBRAS RELEVANTES CERCA DE TI

OBRAS CON RESEÑAS

Ver más

X

DETALLE DE OBRA - PANTALLA 1

LOGO

INICIAR SESIÓN

DETECTAMOS TU PANTALLA QUIETA

Scrollea para abajo para seguir viendo mas obras

TITULO DE LA OBRA

COMPRAR ENTRADA

- Director:
- Teatro:
- Fechas y horarios:
- Dirección:
- Precio:



FORMULARIO DE COMPRA - PANTALLA 1

LOGO CARTELERA PUBLICAR OBRA INICIAR SESIÓN

FORMULARIO DE COMPRA

COMPLETE EL FORMULARIO DE COMPRA

Nombre completo	Caterina Murray ✓
Email	@ Campo invalido 12345 !
Teléfono	+54
Documento	+54

COMPRAR

VISA CABAL
 3, 6, 9 y 12 cuotas al mes según la tarifa

BANCO EN CUENTA

 Desde cualquier Banco:

EDICIÓN DE GUSTOS TEATRALES - PANTALLA 1

LOGO CARTELERA PUBLICAR OBRA INICIAR SESIÓN

Offcanvas

- Mis entradas
- Mis opiniones
- Editar perfil
- Historial
- Ver recopilación de Datos
- Calificar la plataforma

Esto sirve para entrenar el algoritmo ej...

ELEGI TUS GUSTOS TEATRALES

DRAMA ROMANCE TERROR
 COMEDIA MUSICAL CLASICO
 POLICIAL EMERGENTE TRISTESA

EL ALGORITMO TAMBIEN DETECTO QUE TE GUSTA...

CONFLICTOS FAMILIARES CARGA EMOCIONAL EXPLORAR MAS

CANCELAR **SELECCIONAR**

CAMBIOS GUARDADOS CORRECTAMENTE



4. PROPUESTAS DE LAS METODOLOGÍAS LEAN UX Y AGILE UX

Con base a los hallazgos de las pruebas de usabilidad, propongo los siguientes pasos a seguir dentro del marco de Lean UX complementado con Agile UX. Correspondiente de la [Actividad 1](#) .

Estas metodologías permiten iterar con rapidez, reducir suposiciones, validar hipótesis en ciclos breves y garantizar una experiencia centrada en el usuario. Desde el enfoque Lean UX, el foco está en trabajar con hipótesis de diseño que puedan ser testeadas rápidamente con usuarios reales. El objetivo es eliminar fricciones y detectar qué ajustes generan impacto real en la experiencia sin necesidad de desarrollar todo el producto final. A partir de los insights obtenidos:

- Si mejoramos la visibilidad del botón de compra, aumentará la tasa de finalización de reservas.
- Si agregamos más interacción y botones, los usuarios completarán los gustos con mayor facilidad y más ganas.

Cada hipótesis se prioriza en un backlog UX y se trabaja por ciclos.

Desde la perspectiva de Agile UX, la propuesta es trabajar en sprints cortos, colaborativos, donde se involucren los distintos perfiles del equipo (diseño, desarrollo, producto, contenidos). En cada sprint se parte de los resultados reales de las pruebas, se diseñan mejoras concretas y se testean en entregables de media o alta fidelidad.

1. Definir hipótesis y backlog inicial con base en los insights obtenidos de las pruebas reales y simuladas.
2. Diseñar soluciones rápidas como MVP visuales que respondan a esas hipótesis.
3. Organizar un primer sprint donde se testejen estos cambios con 2 o 3 usuarios nuevos para validar si resuelven los problemas anteriores.
4. Registrar hallazgos cualitativos y cuantitativos para decidir si iterar o escalar la solución.



5. Documentar aprendizajes y compartir con stakeholders, facilitando decisiones con base en datos y observaciones reales.
6. Preparar entregables finales como wireframes finales, documentación de interfaz o casos de uso para desarrollo.

Entonces de esta forma de trabajar se reducen tiempos y costos, al detectar problemas potenciales en etapas tempranas del diseño. Al aplicar Lean UX, se prioriza la validación temprana de hipótesis y la toma de decisiones basadas en evidencia real de uso, no en suposiciones. A su vez, Agile UX permite organizar el trabajo en ciclos cortos donde diseño, desarrollo y negocio se alinean constantemente.

Ambas metodologías permiten generar aprendizajes accionables a partir de insights y hallazgos concretos, iterando sobre aspectos clave como la satisfacción, la efectividad, la eficiencia y la curva de aprendizaje del usuario final. Trabajar bajo estos marcos metodológicos facilita una mejor comunicación con los **stakeholders**, ya que se aportan argumentos sólidos a partir del análisis cualitativo y cuantitativo, fortaleciendo la toma de decisiones en cada etapa.

