


# ¿Cuáles son los distintos métodos de investigación de usuario?

¿Cómo se organizan?


¿Cuáles son los más usados?

i



Hay distintas formas de perfilar a las personas que utilizan tus servicios o soluciones digitales. Revisamos cuáles son las principales y qué tipo de información puedes obtener de cada una de ellas.





Cada método de investigación de usuarios te permitirá conocer cierta información, con grados de profundidad diferenciados según la complejidad que la herramienta que decidiste utilizar tenga.

En el proceso de elección de un método por sobre otro, debes estar claro que la mayoría puede aplicarse de manera complementaria, permitiendo obtener más información sobre aspectos específicos que, en una encuesta, por ejemplo, no se pueden responder.

Definir cuál es el más adecuado dependerá del objetivo del estudio de usuarios que se está realizando y de las expectativas de recolección de información que tiene el proyecto.





**Métodos directos.** Son aquellos que permiten analizar las características de los usuarios que son objeto del estudio, a través de la información que ellos mismos aportan al responder a distintas preguntas planteadas. Este método se utiliza cuando se quiere obtener una información profunda, que provenga directamente del sujeto analizado, pues será este mismo el que la proporcione. Ello significa que el usuario participa de forma activa en el estudio, y las distintas técnicas pueden aplicarse en cualquiera de los lugares planteados anteriormente: en la residencia del usuario, en el lugar de trabajo, o en el centro de información.

**Métodos indirectos.** Son los que permiten deducir las características de los usuarios, y obtener la información sobre sus hábitos, necesidades o uso de la información, a través de sus trabajos, o de la información que demandan a un centro de información. Es decir, aunque el objeto de estudio es el usuario, este solo interviene de forma indirecta, pues la información se obtiene sin consultarlos, extrayéndola de documentos generados con un propósito distinto al de realizar un estudio de usuarios. Puede tratarse de peticiones de documentos solicitados a un centro de información, de fotodocumentación, o de aquellos que utiliza el usuario en su investigación.

El estudio de los hábitos y necesidades de información de los usuarios puede llevarse a cabo mediante distintas técnicas, entre las que se encuentran:

- **Encuestas.** Las más utilizadas son las autoadministradas.
- **Entrevistas.** En las que interviene un especialista en información encargado de aclarar al usuario las dudas que puede tener sobre las distintas preguntas del cuestionario.
- **Análisis de expertos.** Que pueden ser internos o externos.
- **Foros o Reuniones.** Donde usuarios o especialistas discuten distintos aspectos vinculados al uso de la información en los centros.
- **Indicadores Sociales.** Para conocer la capacidad adquisitiva del usuario, nivel de educación, edad, etc.
- **Referencias Bibliográficas.** Se analiza la bibliografía que utiliza el usuario para llevar a cabo su actividad (normalmente científica).
- **Demanda de Documentos.** Generados para otros fines, como las consultas o préstamos realizados en el centro.
- **Utilización conjunta de varios métodos.** Aunque pueda parecer complicado, en muchos estudios de usuarios se han utilizado de forma conjunta varias de las técnicas nombradas.

# ¿Cuál método para conocer a usuarios es mejor?

No hay métodos buenos o malos, sino métodos más adecuados para el objetivo de la investigación.

Cuando, por ejemplo, se está haciendo un estudio de usuarios de un sitio web, lo que hacemos es realizar una encuesta a la base de datos de esos usuarios y luego se identifican los arquetipos preliminares. Con esa segmentación se contacta a algunas personas representativas para poder realizar con ellos una entrevista en profundidad.

En el caso de proyectos que se relacionan con diseño de servicios o soluciones multicanal, la observación in situ y las entrevistas son claves para poder armar una visión panorámica de la manera en que la empresa funciona. Por ejemplo, conocer la rutina de un colaborador estratégico y, luego, contrastar esa información con la obtenida de entrevistas con clientes representativos de segmentos clave puede ser mucho más relevante que realizar una encuesta.

El método elegido siempre debe estar alineado con los objetivos del proyecto que se está ejecutando. Además, debe ser capaz de entregar nueva información o confirmar hipótesis planteadas al comienzo de la investigación, a través de la aplicación de estas herramientas.

Conductor.  
Auto Propio  
No Necesariamente Viaja  
Tiene Tarjeta de Crédito

META

Pagar de manera expedita, sin colas, con su tarjeta de crédito o debito  
Libertad de no andar con efectivo para pagar el est.

7 Piensa y siente

ESFUERZOS

RESULTADOS

6 ¿Qué oye?

Todos se quejan de que la maquina cobra mucho y que no se puede perder el ticket

3

Los usuarios ven que los estacionamientos cada vez poseen mas servicios, pero aun deben acudir a las cajas y hacer filas cuando, se dañan los cobradores automaticos, se deb buscar otro, teniendo que caminar más, teniendo una mala experiencia de uso

4

¿Qué dice?

- lo que dice  
- lo que piensa

reclaman cuando, el lector no funciona  
Reclaman cuando, el sistema no tiene vuelto.  
Reclaman cuando hay fila y tienen un inconveniente, por que el equipo no funcionan y deben esperar a que llegue el funcionario.

¿Qué otros pensamientos podrían influir en su comportamiento?

5

¿Qué hace?

- lo que hace en su día a día
- ¿cómo se comporta?
- cómo podría comportarse?

Viaja fuera de la ciudad y no tiene tiempo de preocuparse por el sencillo

Va a dejar a su familia o colegas y está preocupado de otros detalles

## **¿Qué es una entrevista en la investigación de usuario?**

¿Qué diferencia tiene una entrevista con una encuesta?

¿Cómo se escribe una buena pregunta de investigación?



## ¿Qué son las entrevistas con usuarios?

Las entrevistas son un método cualitativo, que a menudo se usa en el Diseño Centrado en el Usuario de forma combinada con otras técnicas como la observación o los test de usabilidad, aportándonos no solo una descripción de lo que el usuario hace sino también una interpretación de por qué lo hace. Pueden responder una serie de preguntas dependiendo de la fase del proyecto en que se apliquen:

1. ¿Quién son tus usuarios? Hay muchas características que definen quién es un usuario, pero nos interesan especialmente sus actitudes, necesidades y sus motivaciones.
2. ¿Qué actividad quieren hacer? Se trata de definir sus objetivos, qué quieren conseguir usando el producto o servicio.
3. ¿Cómo hacen sus tareas y qué dificultades encuentran? Es necesario comprender cómo tratan de cumplir sus objetivos, identificando la secuencia de acciones y las restricciones que les hacen comportarse así.
4. ¿Cuál es el problema? Queremos saber en qué consiste el problema de los usuarios que queremos resolver (si es que realmente hay uno). Qué dificultades encuentran actualmente para realizar sus tareas de manera satisfactoria.

Existen diferentes métodos de entrevista, que se suele clasificar en abierta, semi estructurada, o estructurada, según el grado de flexibilidad en el abordaje de los temas.


**Abiertas:** Puede usarse en fases conceptuales de un proyecto, cuando no tenemos preguntas concretas sino temas generales que queremos explorar. No es muy habitual su uso, pero puede tener sentido cuando estamos tratando de validar o desarrollar una idea inicial de producto.

**Estructuradas:** En este caso las preguntas están prefijadas. No suele usarse en fases exploratorias de un proyecto, ya que es complicado definir las preguntas que nos interesa responder si aun no comprendemos el problema. No debe confundirse con una encuesta, ya que en una entrevista estructurada el usuario puede responder libremente e incluso plantear otras cuestiones no previstas, mientras que en una encuesta las opciones de respuesta están cerradas.

**Semi-estructuradas:** Una entrevista semi-estructurada combina preguntas cerradas con otras abiertas, y permite recoger información sistemática con un margen para explorar nuevos temas surgidos durante la entrevista.

¿Cuál es la metodología más apropiada en UX?

En realidad todas las metodologías de entrevista pueden ser apropiadas, va a depender de los objetivos de la investigación y del punto de madurez del producto. La más habitual es la entrevista semi-estructurada, aunque puede variar el grado de estructura. Por ejemplo, si queremos descubrir nuevas necesidades o problemas de los usuarios, optaremos por una metodología más abierta, mientras que si lo que pretendemos es comprender mejor un tema concreto que ya hemos identificado y estudiado previamente, optaremos por un enfoque más estructurado.



Es importante recordar que cada elemento que incluyamos en nuestra encuesta, ya sea una pregunta abierta o cerrada, debe ir orientado hacia los objetivos del estudio y la obtención de los datos que queramos medir.

Por eso, debemos construir nuestros cuestionarios teniendo en cuenta la experiencia del usuario que responderá. Al momento de elaborar nuestras preguntas, tendremos que tomar en cuenta cómo reaccionará a nuestras solicitudes, considerando las fricciones que podrían llegar a detenerlo.





# Crear una guía de una entrevista

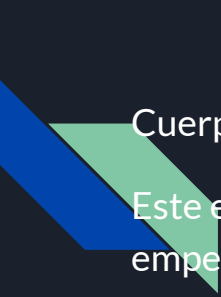
La guía de entrevista con usuarios es el documento que sirve de referencia al UX researcher en la recogida de información, traduciendo las preguntas de investigación en preguntas que podemos hacer a los usuarios. Incluye una estructura temporal, listado de cuestiones sobre las que informar a los usuarios (por ejemplo, los objetivos generales de la entrevista), temas que explorar y ejemplos de preguntas específicas.

¿Qué partes debe tener la entrevista?

Es bastante habitual que una entrevista semi-estructurada con usuarios en UX tenga la siguiente estructura:

Introducción y experiencia del participante

En esta parte se realizan las formalidades, se pone en marcha la logística (p.ej. grabación) y se establece la relación con el usuario. Es normal hacer algunas preguntas informales sobre el usuario y sus circunstancias (quién es, dónde vive, cual es su trabajo, etc.) para romper el hielo pero también para que nos sirva de contexto posterior.



## Cuerpo central


Este es el núcleo de la entrevista, y debe dividirse en subsecciones explorando cada tema. Es habitual empezar por los aspectos generales para luego ir profundizando en los temas específicos.

## Proyección futura

Una vez hemos realizado las preguntas centrales y se ha establecido una conversación fluida con el usuario, es momento de realizar preguntas más complicadas o que requieran una aportación activa por parte de la persona. Por ejemplo, preguntar cuál sería el funcionamiento ideal del producto o sus expectativas futuras respecto al servicio.

## Despedida y cierre

Antes de finalizar la entrevista, es momento de hacer un resumen de lo hablado, preguntar al usuario si quiere añadir alguna idea o tiene alguna pregunta. Por experiencia, en este punto se producen muchos aprendizajes sorprendentes, frecuentemente cuando el usuario ya se ha puesto de pie. Así que esta parte no es una formalidad, es muy recomendable dedicar unos minutos a ello.



## ¿Cuanto debe durar?

Una entrevista semi-estructurada suele tener una duración que varía entre 30 minutos y 2 horas (siendo lo más habitual el rango 45-75 minutos). Para decidir la duración de la entrevista, es útil considerar los siguientes aspectos:

Revisa si la duración puede afectar a la selección de participantes. El tiempo es muy valioso para las personas, pero lo es más en ciertos contextos. Por ejemplo, una entrevista de 90 minutos puede ser apropiada si se realiza dentro del horario laboral con el acuerdo de la organización, pero puede ser una barrera si se realiza tras el trabajo, especialmente si la persona tiene otras obligaciones.

Modificar la guía de entrevista si es necesario. Una vez hemos redactado la guía, debemos preguntarnos. ¿Son todas las cuestiones igualmente importantes? ¿Se pueden redactar de forma más concreta para que la persona se centre en el tema? Idealmente podemos hacer una prueba piloto para terminar de perfilar la estructura en base a la duración.

No podemos predecir 100% el tiempo de duración exacto de la entrevista, pero podemos definir un rango. Personalmente sigo una regla que consiste en añadir  $\frac{1}{3}$  del tiempo como colchón. Si la entrevista está pensada para durar 45 minutos, considero apropiada un rango de entre 30 minutos o una hora. Esto es necesario porque puede ser que la persona revele un nuevo tema que sea necesario explorar, o se extienda dando detalles útiles, pero también que sea una persona poco habladora o que tenga muy poca disponibilidad de tiempo.

## Qué preguntar?

A la hora de redactar las preguntas concretas que haremos a los usuarios no debemos perder de vista el objetivo de la investigación. No se trata de hacer preguntas que sean “interesantes”, sino de obtener información que permita responder las preguntas de investigación.

¿Cuál es su historia en relación al producto, servicio u organización?


¿Cómo describiría un día típico en ese contexto? (p.ej. usando el producto)

¿Qué tareas hace con el producto o servicio?

¿Cuáles son los problemas que encuentra?

Describa las tres cosas que más le gustan / que menos le gustan sobre el producto o servicio.





# ¿Como se escribe una buena pregunta de investigación?


Una buena pregunta de investigación que sea efectiva debe, entre otras cosas, preguntar algo que es importante para el proyecto o para el negocio, ser específica, llevar a hipótesis testables y avanzar el conocimiento de la organización yendo más allá de lo obvio.


El formato de la pregunta de investigación no es tan importante, aunque sí es útil que se componga de una pregunta general y otras más concretas que sirven para responderla. Podemos pensar en ello como un objetivo general y una serie de objetivos específicos que hay que cumplir para completar ese objetivo general. No hay que confundir esta pregunta de investigación con las cuestiones que hacemos al usuario, las cuales se plantean como parte de la guía de entrevista como veremos más adelante.



FUENTE:

[https://www.nachomadrid.com/2020/02/guia-entrevistas-usuarios/#%C2%BFQue\\_son\\_las\\_entrevistas\\_con\\_usuarios](https://www.nachomadrid.com/2020/02/guia-entrevistas-usuarios/#%C2%BFQue_son_las_entrevistas_con_usuarios)


- 
1. ¿Cual es la sensación que tiene una vez que llega al aeropuerto?
  2. Cuál cree que es la forma que más le gusta de movilizarse y llegar /Salir del aeropuerto? ¿Por qué? (cual es la forma que más te gusta movilizarse pero enfocar en que me movilizara)
  3. Cual ha sido su mejor experiencia en un aeropuerto?
  4. Qué tipo de servicios son los que le agradan o considera más necesarios en el aeropuerto?( cuales son los que usan más en vez de agradar)
  5. Cual es el mejor servicio que encuentra en el aeropuerto?
  6. Cual es el peor servicio o el menos necesario que encuentra en el aeropuerto? (cual es el peor servicio)(más fácil que cosas sacarias del aeropuerto)(demasiada obviedad)
  7. Cual ha sido su peor experiencia en un aeropuerto?
  8. Cómo fue su última experiencia al llegar o salir del aeropuerto hacia su destino o desde su casa? ( puede ser la primera)(que abarque el todo experiencia completa de su viaje)



por qué cree usted que los estacionamientos de aeropuerto pasan llenos?

Sabe el funcionamiento de los estacionamientos en el aeropuerto?

le gustaría que los estacionamientos tengan convenio con el aeropuerto  
? y cuáles cree que serían los mejores convenios?

- 
1. Cómo fue su última experiencia al utilizar el aeropuerto
  2. ¿Cual es la sensación que tiene una vez que llega al aeropuerto?
  3. Cual es el la forma de movilización que más usa para llegar al aeropuerto?
  4. Cual ha sido su mejor experiencia en un aeropuerto?
  5. Qué tipo de servicios son los que más usa o considera más necesarios en el aeropuerto?
  6. Cual es el mejor servicio que encuentra en el aeropuerto?
  7. Cual es el peor servicio o el que sacarías del aeropuerto?
  8. Cual ha sido su peor experiencia en un aeropuerto?


2021-07-23

## Entrevistas a personas que usan el Aeropuerto.

En Esta clase se realizó 5 entrevistas a distintas personas las cuales fueron grabadas para su posterior procesamiento.

El nombre de las personas entrevistadas son:

- Victor Muñoz
- Diana Muñoz
- Susan Holzapfel Inzunza
- Jessica Scheu
- Jesus Seiler



Como llego al aeropuerto, transporte público o auto ?

Se estacionó en el  
aeropuerto

transporte público

Fin

No

me trajeron — Fin

Si

Cual es el motivo  
de su viaje?

otros

vacaciones

trabajo



2021-07-24

### Ejercicio Grupal

- **Organizar la información** recogida en las entrevistas.
- **Crear encuestas** a partir de los insights en la entrevistas.

Levantamiento de hipótesis a partir  
de las entrevistas realizadas



## hans

fue llevada y recogida. Taxi
bien temperado
larga espera. Llegada 3 horas antes
no hay entretenicion para la espera.
no queda otra que comer

retraso en vuelo

no hay nada innecesario

entrenimiento en brasil, Bowling

más usado baño y comida. Vuelos sin comida o muy poca

## javier

viaja desde fuera de la ciudad	No hay modalidad de guardar el auto del pasajero
No hay modalidad de guardar el auto del pasajero	compras innecesarias por aburrimiento
Servicios más usados: Baño y Comida. Comida en avión es cada día menor y más mala	No hay biblioteca
	AEROPUERTOS ABURRIDOS SE REQUIERE ENTRETENIMIENTO
	No hay modalidad de guardar el auto del pasajero

## christ

no había wifi gratis
se puede producir stress por los tiempos de esperas
desconfianza con el cuidado del auto cuando se debe dejar en el estacionamiento
costos altos por custodia de los autos en el estacionamiento

hans

vuelo retrasado

Estacionamiento  
muy lejano

sacaría el cobro del  
estacionamiento

stress, mucha gente

la espera es muy  
larga debido a la  
llegada 2 horas  
antes

bus, taxi menos  
auto propio

conocio gente  
famosa

estacionamiento es  
el mas necesario

higiene y comida +  
necesario

lo mejor, atención  
rapida, atencion al  
cliente

sacaria la comida  
rapida

lo peor los  
vendedores  
ambulantes

atención al cliente  
el mejor

vuelos cortos en auto particular y  
ocupa estacionamiento

javier

Bus de acercamiento

Lo Mejor es cuando lo atienden rápido

Comida y Baño lo más necesario

Money Exchange es uno de los mejores servicios

fue en auto y no hay buen acceso a est.

Bus de acercamiento

aburrimiento por esperar vuelo

pérdida de objetos lo peor

Largas filas y espera

Baño, Farmacia y Comida ATM

ningun servicio se destaca

christ

retraso en el vuelo

complicaciones para  
estacionar el auto

stress por espera y  
ansiedad

cordialidad del personal

nerviosismos y ansiedad  
por el viaje y trámites

largas esperas

servicios más utilizados  
comida y baños

cobro estacionamiento

casa de cambio en  
aeropuerto

servicio al cliente en la  
orientación

falta comida saludable

Espera y largas filas

falta señalización para  
estacionar

farmacia y cajeros  
automático

el pago de  
estacionamiento

espera por cancelación  
de vuelos

faltan medios de pago  
para el estacionamiento

# Hipótesis Generadas

fue llevada y recogida. Taxi

no hay entretenimiento para la espera.

entretenimiento en brasil, Bowling

lo + necesario Baño, Farmacia y Comida ATM

No hay biblioteca

bus, taxi menos auto propio

Bus de acercamiento

compras innecesarias por aburrimiento

falta comida saludable

larga espera. Llegada 3 horas antes

largas esperas

Largas filas y espera

la espera es muy larga debido a la llegada 2 horas antes

stress, mucha gente

nerviosismos y ansiedad por el viaje y trámites

Money Exchange es uno de los mejores servicios

casa de cambio en aeropuerto

cordialidad del personal

lo mejor, atención rapida, atención al cliente

costos altos por custodia de los autos en el estacionamiento

falta señalización para estacionar

faltan medios de pago para el estacionamiento

complicaciones para estacionar el auto

Estacionamiento muy lejano

estacionamiento es el más necesario

# Estructura de focos

## Estructura suplementaria

no hay entretencion para la espera.

No hay biblioteca

Bus de acercamiento

casa de cambio en aeropuerto

largas esperas

## Estructura principal

falta señalización para estacionar

complicaciones para estacionar el auto

estacionamiento es el más necesario

faltan medios de pago para el estacionamiento

Estacionamiento muy lejano

costos altos por custodia de los autos en el estacionamiento

## Posibles Mejoras para dar solución al dolor

Tener libros digitales gratuitos para leer en la espera.

mapa de estacionamientos disponibles y costos de los mismo

Tener valores de cambio de monedas extranjeras.

Darte los horarios de los buses de acercamiento.

Hacer check-in en la aplicación.



# ENCUESTA

<https://encuesta.com/survey/Azd43FprzV/servicio-de-transporte>

## BENCHMARKING



Uber

# benchmarking

Valoración escala 1 - 10

Criterio	Muevo	Uber	Mercado Libre	OnePay
Seguridad del pago	10	8	9	10
Cantidad de Formas de Pago	8	9	10	10
Facilidad de Inscribir tarjetas	10	9	8	9
Historial de pagos	10	10	10	10
Tiempo del pago	10	10	8	10
Asistencia PostPago	8	7	10	8
Beneficios	6	8	6	1
variedad de comercios	2	1	10	9

# Estacionamiento CJM

