

«Talento Tech»

Fundamentos del

# Diseño UX

Clase 03



# Clase N° 3 - Benchmarking

## Temario:

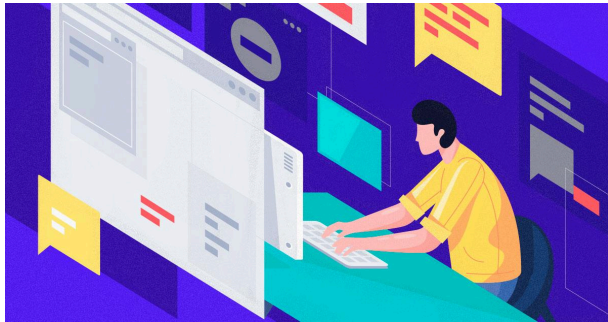
- Benchmarking
- Benchmarking competitivo
- Informe de conclusiones
- Análisis de app similares para identificar fortalezas y debilidades en su diseño UX/UI

## Objetivo de la clase:

En esta clase aprenderemos el **Benchmarking** como una herramienta clave para evaluar y mejorar el diseño UX/UI de productos digitales.

A través del **Benchmarking competitivo**, analizarán aplicaciones similares para identificar fortalezas y debilidades en su diseño, permitiéndoles reconocer oportunidades de mejora. Finalmente, aprenderán a estructurar un **informe de conclusiones**, donde sintetizarán hallazgos clave y recomendaciones estratégicas basadas en el análisis comparativo.

# ¿Qué es el benchmarking de UX?



El **benchmarking de UX** es el proceso de evaluar la usabilidad, accesibilidad y eficiencia de un producto comparándolo con los productos líderes en el mercado o los estándares de la industria.

Su objetivo es descubrir cómo se pueden mejorar los aspectos de UX para superar a la competencia o alcanzar la excelencia en el diseño.

Realizar un estudio de benchmarking de UX trae múltiples beneficios, como la identificación clara de las fortalezas y debilidades del producto desde una perspectiva de usuario. Permite establecer objetivos realistas de mejora y alinear el diseño del producto con las expectativas del mercado

## Ejemplos emblemáticos:

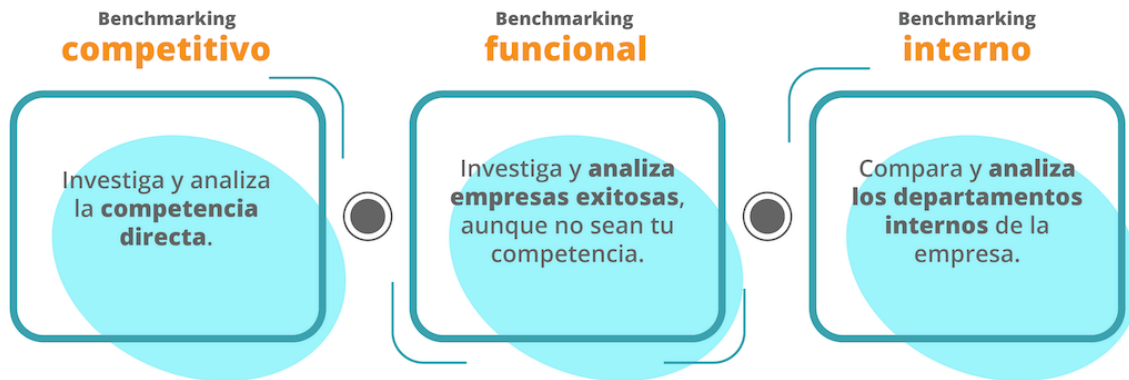
➡ **Apple vs. Samsung:** La competencia entre Apple y Samsung en el mercado de dispositivos móviles llevó a un constante benchmarking entre las empresas. Ambas compañías observan las características, diseño y funcionalidades de los productos de la otra, lo que impulsó la innovación en el diseño de teléfonos inteligentes.

🎬 **Netflix vs. Amazon Prime Video:** La competencia en el espacio de streaming llevó a un benchmarking constante entre Netflix y Amazon Prime Video. Ambas plataformas observan y adoptan características exitosas de la otra, como algoritmos de recomendación, producción de contenido original y estrategias de retención de suscriptores.

☕ **Starbucks vs. Dunkin' Donuts:** La competencia entre estas famosas marcas en el mercado de cafeterías generó un benchmarking constante en términos de menús, experiencia del cliente y estrategias de expansión. Ambas compañías adaptaron con éxito elementos de la otra para atraer y retener a los clientes.

## Tipos de Benchmarking

### TIPOS DE BENCHMARKING



## Benchmarking competitivo

Esta metodología sirve para conocer la *posición* que tiene una empresa respecto a la competencia. Es perfecta para determinar y profundizar procesos, estrategias y técnicas que sirvan para alcanzar objetivos comerciales. Además, permite detectar a tiempo posibles fallas y ajustarlas a los resultados que se esperan, así como observar el funcionamiento de nuevas tecnologías o métodos de trabajo innovadores en otras organizaciones.

Para implementarla, se requieren pruebas de comparación y el análisis de las ventajas y desventajas del trabajo de los competidores directos. Gracias a esto, se pueden evaluar productos, servicios y procesos similares que sean casos de éxito, lo que es útil si se busca ubicar un nuevo artículo en el mercado.

**Algunas formas de recopilar esta información son:**

- **Directa:** con antiguos empleados, proveedores y clientes (suele ser una investigación más limitada).
- **Indirecta:** a través de vías indirectas como internet, publicaciones, catálogos, estudios de productos, entre otros.
- **Cooperativa:** a partir del intercambio de información entre las empresas competidoras.



# Proceso del Benchmarking Competitivo

Para que sea efectivo, es esencial seguir un proceso estructurado:

- **Planificación:** antes de sumergirse en los datos, es crucial determinar *qué áreas* serán objeto del benchmarking y *contra qué competidores* se compararán.
- **Recopilación de datos:** utilizando diversas herramientas y técnicas, las empresas deben recopilar *datos relevantes* sobre sus competidores. Esto puede incluir métricas financieras, operativas, de calidad, entre otras.
- **Análisis:** una vez recopilados los datos, es el momento de *interpretarlos*. ¿Qué cuentan estos datos sobre el panorama competitivo? ¿Dónde se encuentra su empresa en comparación con otras?
- **Integración:** con los hallazgos en mano, es vital *ajustar o rediseñar las estrategias* empresariales según las necesidades identificadas.
- **Acción:** finalmente, es el momento de *implementar las mejoras identificadas* y *monitorear el impacto*.



## Claves para sobresalir en el mercado con benchmarking competitivo

Lograr el éxito requiere más que solo recopilar datos. Algunas claves esenciales incluyen:

1. **Identificación de competidores destacados:** es vital *elegir correctamente a quién estudiar*. Identifica líderes del mercado y competidores emergentes que estén haciendo movimientos significativos.
2. **Uso de herramientas y tecnología adecuadas:** la tecnología ha facilitado mucho la tarea de benchmarking. Utiliza las *herramientas adecuadas* para recopilar y analizar datos.
3. **Interpretación adecuada de datos:** más allá de la recolección, *interpretar los datos* adecuadamente es crucial. Cada dato tiene una historia detrás; es esencial descubrir esa historia.
4. **Acciones efectivas:** no basta con saber dónde mejorar. Hay que *actuar sobre ese conocimiento*, implementando cambios que generen valor real.
5. **Reevaluación constante:** el mercado cambia constantemente. Es esencial *revisar y ajustar regularmente* las estrategias basadas en nuevos hallazgos.

## ¿Cuándo realizar un análisis de la competencia?

El **análisis de la competencia** forma parte del conjunto de técnicas de investigación UX / UI. El Benchmark debe de realizarse antes de comenzar a trabajar en un nuevo proyecto, tarea o funcionalidad.

Es importante *definir los principales aspectos o criterios de comparación* antes de comenzar con el análisis. Igual de importante es añadir el producto que se está diseñando o que se pretende mejorar a dicho análisis o Benchmark.

No es conveniente analizar muchos *competidores*; de 3 a 5, sería suficiente. Hay que incluir a competidores directos, que serían los principales pero, también se pueden añadir otro tipo de productos que no compitan directamente.

→ Por ejemplo, si trabajamos en un Ecommerce y queremos mejorar el sistema de búsqueda, mirar Amazon, Gear Best, Best Buy sería correcto pero otros productos como milanuncios, Booking, TripAdvisor o Airbnb, también es interesante.

No es recomendable copiar: el análisis debe de ayudar para *inspirarse, adaptar y mejorar* los hallazgos encontrados.

## ¿Cómo hacer un análisis competitivo o benchmark?

Antes de lanzarse a revisar a la competencia o similares, es necesario conocer y definir una serie de cuestiones:

- ¿**Qué** problema he de resolver?
- ¿**Quién** lo está resolviendo ya?
- ¿**Cómo** resuelven el problema?
- ¿**Cómo** esa solución la hace diferencial para tenerla en cuenta?

## Continuamos en Talento Lab

Recién terminaste tu investigación de mercado, y al volver a tu estación de trabajo, tu pantalla se ilumina con una nueva notificación que marca el inicio de la siguiente fase.



**Mariana – UX Manager:**



"Hola, hoy damos el siguiente paso: vamos a realizar un **\*\*Benchmarking\*\*** competitivo para comprender mejor a nuestros rivales y descubrir cómo podemos superarlos. Te pido que compares 3 apps que compitan directamente con nuestro proyecto. Cada detalle que reúnas será esencial para afinar nuestra estrategia."

**Martín – Senior UX Designer:**



"Tu misión es armar una comparativa que incluya lo siguiente para cada una de las 3 apps: Nombre y "logo" de las 3 Apps, reseña, capturas, cantidad de pasos por acción, vocabulario o errores, diseño, fortalezas y debilidades"

## Ejercicio práctico:

### Benchmarking

Realizar un comparativa con 3 competidores directos de nuestro proyecto de app con lo siguientes puntos de análisis:

- Nombre y "logo" de las 3 Apps (Para poder ver el diseño de mi competencia)
- Reseña de las 3 Apps (Para poder ver el enfoque de mi competencia)
- Captura de las 3 Apps (Para poder ver el diseño de mi competencia)
- Cantidad de Pasos por Acción (De 3 acciones por cada una de las 3 App)
- Vocabulario o Errores (Óptimo, Error menor, Error mayor - que no me permite operar)
- Diseño (Óptimo, Básico, Malo)
- Fortalezas y Debilidades (De cada una de las 3 App)

## **Informe de Conclusiones**

Adjuntar un breve informe de con las conclusiones que obtenemos del benchmarking:

- ¿Quién es mi competencia?
- ¿Quiénes son sus usuarios?,
- ¿Cómo les hablan?,
- ¿En qué se diferencian?,
- ¿Qué puedo ofrecer en mi App que ellos no tengan?
- ¿Cómo puedo superar su propuesta?

Recordá que tenes siempre con vos el [template](#) del reporte como referencia!





**Buenos Aires**  
*aprende*  
Agencia de Habilidades para el Futuro

**BA** Buenos  
Aires  
Ciudad