

## Introducción

El Diseño de Experiencia del Usuario (UX) se ha convertido en un pilar fundamental para el éxito de cualquier producto digital, dentro de esta disciplina, el Mapeo del Recorrido del Usuario (*Customer Journey Map*) es una herramienta esencial que permite visualizar y comprender las interacciones de un usuario con un servicio o producto a lo largo del tiempo, identificando los puntos de dolor y las oportunidades de mejora.

El presente informe aplica esta metodología para analizar la plataforma de *streaming* Paramount+, centrándose específicamente en el escenario de la cancelación del pago automático de una suscripción, la tarea de cancelar una cuenta debería ser un proceso simple y directo; sin embargo, en muchas plataformas, esta acción se vuelve intencionalmente difícil, este tipo de diseño se conoce como "Patrón Oscuro" (*Dark Pattern*), y tiene como objetivo manipular al usuario para que permanezca suscrito o realice acciones que benefician a la empresa a costa de la experiencia del usuario.

El objetivo de este análisis es doble: primero, documentar con precisión el complejo camino que el usuario debe recorrer, desde la toma de decisión hasta la cancelación exitosa, incluyendo sus emociones y acciones fallidas, segundo, identificar y justificar los principales Puntos de Dolor (*Pain Points*) que surgen de la mala visibilidad y la inconsistencia en la gestión de cuentas entre diferentes dispositivos, los hallazgos servirán para comprender cómo la implementación de diseños que priorizan la retención a cualquier costo impacta negativamente la usabilidad y genera altos niveles de frustración y ansiedad en el usuario.

1. Identificación de la Experiencia Negativa

Plataforma / Sitio Web Analizado: Paramount+

**Objetivo del Usuario (Tarea a Realizar):** Cancelar el pago automático de una suscripción mensual que se había activado a través de una promoción en un dispositivo específico (Xbox).

**Resumen de la Frustración:** El usuario experimentó una frustración extrema y ansiedad debido a que la opción de cancelación no estaba visible ni disponible en el sitio web de gestión de cuentas. El usuario fue forzado a utilizar el dispositivo original de activación (Xbox), cuya interfaz es deficiente para la gestión de cuentas, lo que transformó una tarea sencilla en un proceso largo, confuso y con la presión de un cobro inminente.

2. Esquema del Recorrido del Usuario (Customer Journey Map)

Etapa/Paso		Acción del Usuario (Lo que hizo)	Emociones/Sentimientos	Puntos de Dolor Relacionados
Paso 1: Decisión		El usuario decide cancelar el pago automático para evitar el cobro.	Ligeramente ansioso, decidido.	---
Paso 2: Intento Web		Ingresa al sitio web de Paramount+ en su computadora para gestionar la cuenta.	Optimista.	P.D. 1
Paso 3: Búsqueda		Busca la opción de "Cancelar Suscripción" o "Gestión de Pagos" en la configuración de la cuenta.	Confundido	P.D. 1
Paso 4: Bloqueo		No encuentra ninguna opción de cancelación o la información es ambigua. Busca en la sección de Ayuda/FAQ.	Frustrado	P.D. 2

Paso 5: Cambio de Dispositivo	Descubre que debe usar el dispositivo de activación original (Xbox) y enciende la consola.	Ansioso (Por la fecha límite de pago).	P.D. 2
Paso 6: Navegación Díficil	Intenta navegar por la <i>app</i> de Paramount+ en la Xbox usando el control, buscando las opciones de configuración de la cuenta.	Molesto, Impaciente	P.D. 3
Paso 7: Éxito	Finalmente encuentra y confirma la cancelación después de varios intentos en la interfaz de la consola.	Alivio.	---

### 3. Señalamiento de los Puntos de Dolor ('Pain Points')

Estos son los tres principales fallos en la experiencia del usuario, justificados con base en el recorrido:

#### P.D. 1: Fallo de Visibilidad y Consistencia

- Descripción: La opción fundamental de cancelación de la suscripción no está visible ni accesible en el principal punto de contacto (el sitio web de gestión de cuentas), donde el usuario lógicamente espera realizar esta tarea.
- Impacto en UX: Viola el principio de Visibilidad del Estado del Sistema (el usuario debe saber cómo está su cuenta y qué puede hacer) y el de Consistencia de la Plataforma.
- Función Oscura: Esta práctica sugiere un "Patrón Oscuro" (*Dark Pattern*) donde la empresa dificulta intencionalmente la cancelación para retener suscriptores por inercia.

#### P.D. 2: Bloqueo Innecesario por Plataforma Cruzada

- Descripción: Se impone un bloqueo artificial que fuerza al usuario a usar el dispositivo de activación original (la consola Xbox) para completar la cancelación.

Este requisito no está claro, no es lógico para la gestión de una cuenta y genera un bucle de frustración.

- Impacto en UX: Aumenta la carga cognitiva del usuario y genera una gran ansiedad al sentir que el tiempo se agota antes del cobro sin poder resolver el problema.

#### P.D. 3: Pobre Usabilidad de la Interfaz del Dispositivo de Origen

- Descripción: La aplicación en la consola Xbox está optimizada para la reproducción de contenido multimedia, no para la navegación compleja de menús de configuración de cuentas. El uso del control de la consola para gestionar información y navegar por listas de texto es torpe y lento.
- Impacto en UX: El proceso, incluso una vez desbloqueado, se vuelve ineficiente y poco agradable, culminando una experiencia general de *mala calidad* en todo el ciclo de vida del usuario.

## Conclusión

El mapeo del recorrido del usuario para la cancelación de la suscripción de Paramount+ reveló una experiencia marcadamente negativa, caracterizada por la frustración, la ansiedad y el desperdicio de tiempo., los puntos de dolor identificados, como la falta de visibilidad de la opción de cancelación en la web y el bloqueo artificial que exige el uso del dispositivo de activación original (Xbox), demuestran una falla crítica en la arquitectura de información y la usabilidad del servicio.

Estos fallos contravienen principios básicos de Diseño UX, obligando al usuario a navegar por un proceso innecesariamente complejo y torpe, especialmente en una interfaz (la de la consola) que no está diseñada para tareas administrativas, en lugar de ser un simple proceso de autogestión, la cancelación se convierte en un desafío estresante, lo que se clasifica como un Patrón Oscuro diseñado para disuadir la baja de suscriptores.

## Recomendación de Diseño:

Para mejorar la experiencia y restaurar la confianza del usuario, se recomienda implementar una solución de gestión de cuentas universal, el enlace de "Cancelar Suscripción" debe ser claramente visible y accesible desde cualquier punto de contacto de la cuenta (web, móvil o consola), cumpliendo con el principio de Consistencia, al simplificar y transparentar el proceso de cancelación, la plataforma no solo mejoraría su usabilidad, sino que también comunicaría un mayor respeto por las decisiones y el tiempo del usuario.