



Tenpo

Proyecto UX

{desafío}
latam_



Contexto

Tenpo

- El grupo financiero Credicorp, de gran trayectoria y liderazgo en Latinoamérica, decidió hace 3 años crear un modelo rupturista, convirtiéndose en el primer y único holding financiero latinoamericano en invertir en un modelo de innovación financiera.
- El grupo ha fundado en el 2018 Krealo; brazo de innovación que ya ha invertido, creado y gestionado a 5 Fintech en la región, entre ellas Tenpo en Chile.



Tenpo

Acelerando la inclusión digital y financiera

- Tenpo en Chile nace con el propósito de acelerar la inclusión digital y financiera en el país y, así, mejorar la calidad de los productos financieros y digitales para millones de personas.
- Para ello, solicita conocer a un público excluido de la banca tradicional, como los estudiantes, con la finalidad de entregarles un servicio que satisfaga sus principales dolores financieros.



Objetivo del proyecto

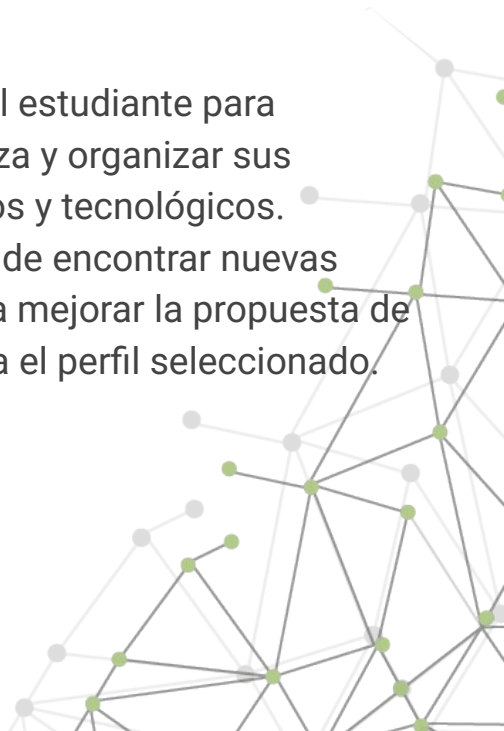
Tenpo

Objetivo general

- Conocer en profundidad el perfil de usuario estudiante, para entender su forma de vida, cultura e idiosincrasia, para así crear una sección en la página web, con la finalidad de establecer un vínculo y lograr que sea parte de Tenpo en el tiempo

Objetivos específicos

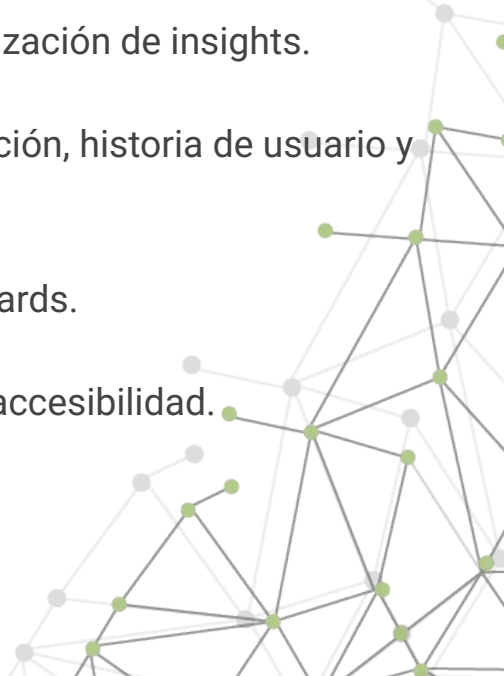
- Analizar el perfil del estudiante para conocer cómo utiliza y organizar sus servicios financieros y tecnológicos.
- Abrir la posibilidad de encontrar nuevas oportunidades para mejorar la propuesta de valor de Tenpo para el perfil seleccionado.



Plan de trabajo

¿Qué haremos según el design thinking?

1. Etapa de empatizar: Investigación con los datos cualitativos y cuantitativos. Análisis Benchmark.
1. Etapa de definir: Perfil de usuarios, journey map, insights e hipótesis. Priorización de insights.
1. Etapa de idear: arquitectura de información, card sorting, mapa de navegación, historia de usuario y user flow.
1. Etapa de prototipado: Prototipado de baja calidad, Storytelling y/o Storyboards.
1. Etapa de testeo: test de usabilidad con usuarios, análisis heurísticos y de accesibilidad.





Desarrollo del proyecto

*** Etapa empatizar ***

Etapa empatizar

Acciones a desarrollar

- Investigación con usuarios
 - Cualitativa y
 - Cuantitativa.
- Benchmark.



Resumen investigación con usuarios cualitativa

Información general

- Tipo de usuario: Personas jóvenes que estudian carreras poco interesantes para la banca o en centros de menor reconocimiento académico.
- Cantidad de usuarios consultados: 6
- Rango etario: 18 a 25 años
- Instrumentos de medición:
 - Pauta de entrevista.

Recolección de información

- Cuaderno de notas
- Matriz de vaciado de insights

Aspectos del journey del usuario consultados:

- Descubrir: ¿cómo se enteraría de Tenpo?
- Registro: ¿por qué confiaría en Tenpo?
- Incorporación y primer uso: ¿cómo pueden sentirse exitosos con el servicio?
- Compartir: ¿por qué invitan a otros a emplear el servicio?

Matriz de vaciado cualitativa

Etapas de Journey	Luciano	Fernanda	Sebastián	Valentina	Vania	Diego	Hallazgos
Descubrir: ¿cómo se enteró de Tenpo?							La descarga de la APP es fácil.
Registro: ¿por qué confiaría en Tenpo?							Mala experiencia por tener muchos pasos en el registro.
Incorporación y primer uso: ¿cómo pueden sentirse exitosos con el servicio?							Deben tener cuenta en otro banco para ingresar plata a la APP
Compartir: ¿por qué invitan a otros a emplear el servicio?							Les gusta compartir consejos financieros

Hallazgos investigación cualitativa

Los principales dolores son:

- Tener poco dinero para comprar comida o cubrir sus gustos personales como comprarse ropa.
- Mala gestión del poco dinero que tiene.

Las principales necesidades:

- Poder sacar el efectivo que ella necesita, por ej: 500 pesos.
- Organizar y ahorrar el dinero que tiene.
- Tener más plata para comprarse sus cosas.
- Gastar su plata en comida y ropa.

Resumen de la investigación cuantitativa

Información general

Instrumentos de medición:

- Encuesta online con preguntas cerradas o de selección múltiple.

Recolección de información:

- Excel con los datos

Tipo de usuarios:

- Personas jóvenes que estudian carreras poco interesantes para la banca o en centros de menor reconocimiento académico.

Cantidad de usuarios encuestados: 540

Rango etario: 18 a 25 años

Aspectos consultados:

- Finanzas personales
 - ¿Tienen registros financieros?
 - ¿Dónde llevan estos registros?
 - ¿Cómo pagan sus cuentas?
- Relación con la Banca
 - ¿Qué tipo de cuenta tienen?
 - ¿Qué no les gustan de los bancos?
 - ¿En qué banco tienen cuenta?

Hallazgos investigación cuantitativa

Finanzas personales

El 53% ha intentado llevar registro, pero le cuesta mantenerlo, mientras que un 36% lleva un registro usando un cuaderno.

De las maneras disponibles, el 28% dice que usa excel para registrar sus gastos y organizarse, mientras que el 10% dice usar un aplicativo relacionado.

45% paga las cuentas por Servipag u otro servicio online.

Relación con la banca

El 85% de los encuestados tiene Cuenta RUT.

Las tres cosas que destacan acerca de lo que no les gusta de los bancos son:

- 48% los costos.
- 30% servicio en las sucursales.
- 20% servicio del call center.

Los bancos más populares son:

- 85% Banco Estado
- 10% Banco BCI
- 5% Banco Chile

Conclusiones investigación con usuarios

¿Qué nos dice la investigación?

- Los jóvenes estudiantes en Chile tienen poca cultura financiera.
- Hay muchos mitos más acerca de los productos financieros y hay miedos instalados, producto de tantos casos de estafa. Casos que hacen eco en la percepción que tienen las personas acerca de productos financieros, sobre todo innovadores, sin respaldo conocido.
- Los jóvenes tienden a ser más early adopters de productos digitales, pero como carecen de cultura bancaria y/o financiera, no conectan mucho con productos de este tipo.
- No existe una necesidad de tarjetas de crédito para hacer compras internacionales, parecen estar cómodos con sus formas, como por ejemplo usar una cuenta compartida.

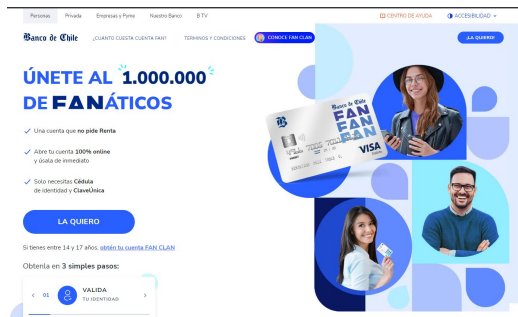
Análisis Benchmark

Competencia directa de Tenpo en Chile

MACH de BCI



FAN de Banco de Chile



ZERO de Scotia



Análisis Benchmark

Información general

Criterios a comparar:

- Facilidad para registrarse.
- Condiciones y costos de la tarjeta.
- Características, beneficios o requisitos.
- Aceptación de la tarjeta virtual: en tiendas online, físicas, nacionales e internacionales.
- Entrega de consejos financieros.



Benchmark de Guerrilla

	Facilidad para el registro	Condiciones y costos de la tarjeta	Características, beneficios o requisitos	Aceptación de la tarjeta virtual	Entrega de consejos financieros
MACH	El usuario solo debe tener su cédula de identidad a mano en todo el proceso.	Ser mayor de edad y aportar el RUT. Límite de recargas por transferencia: \$150.000 acumulado las primeras 24 horas, luego de la validación de identidad y \$3.000.000 máximo en cada oportunidad.	Facilita pagos y cobros a amigos. Tiene descuentos en muchas tiendas.	Compras nacionales e internacionales, también compras presenciales con la tarjeta física	No en la web.
FAN	3 pasos: Validar la identidad, Completar datos personales, Aceptar las condiciones.	Sin comisiones de mantención. Límite de abonos de 5.000.000	Acceso a más de 50 restaurantes. Descuentos en las mejores tiendas. Programa de viajes y beneficios.	Compras nacionales e internacionales, no presenciales.	No tiene mayor información sobre consejos financieros.
ZERO	Un computador o celular con cámara, cédula de identidad vigente y Clave Única.	Sin costo de apertura ni mantención. Límite de abonos de \$2.000.000 y, en el caso de la Cuenta Corriente en Dólares, es el equivalente a \$500.000 en dólares americanos.	Adquirir otros productos y servicios a través del Supermercado Financiero (pueden tener costo adicional o tener comisiones)	Realiza compras nacionales e internacionales.	Tiene un blog donde publican consejos financieros.

Análisis Benchmark

Conclusiones

- Las tarjetas virtuales comparadas no poseen comisión por apertura o mantención.
- Los límites de abonos mensuales van entre los 2 a 5 millones de pesos.
- Todas las tarjetas virtuales permiten comprar en cualquier tienda online, solo MACH permite hacer compras presenciales con su tarjeta física.
- La mayoría de los competidores no entrega consejos financieros para ayudar a los usuarios que desconocen de estos temas.
- MACH es el competidor más completo permitiendo tener acceso a tarjeta física sin grandes requisitos, acceso a compras presenciales, compras internacionales y posee un Blog donde entrega información y consejos financieros.

* Etapa Definir *

Etapa definir

Acciones a desarrollar



- Perfil de usuarios.
- Journey map.
- Insights e hipótesis.
- Priorización de insights.

Mapa de empatía



¿Cuáles son sus dolores?

Tener poco dinero para comprar comida o gustos como ropa.

Mala gestión del poco dinero que tiene.

¿Cuáles son sus necesidades?

Poder sacar el efectivo que ella necesita, por ej.500 pesos

Organización y ahorro del dinero que tiene

Tener más plata para comprarse sus cosas.

Gasta principalmente en ropa y en comida.

Perfil de usuario

Camila Rojas

22 años, estudia Comunicación Audiovisual



👉 Descripción

Camila vive en Santiago en la comuna de Maipú. Estudia en un centro de formación técnica, paga con CAE* la carrera. Vive con su mamá y sus dos hermanos. Viaja en Metro combinado con Transantiago todos los días a clases. Tiene una beca Junaeb* para almorzar.

✅ Aspectos Financieros

Tiene un trabajo part-time los fines de semana. No gana mucho pero cuando le va mejor colabora en su casa con lo que puede. Su mamá es quien lleva la casa y sus costos. Recibe ayuda de su padre quien le paga el plan de celular y ayuda también a pagar su carrera. Ella gasta principalmente en ropa y en comida. Su mamá le da dinero para movilizarse y para los

😊 Personalidad

Le gusta escuchar música pop, salir con sus amigas, y no le gusta mucho el deporte. Ve poca televisión, sólo shows de algunos modelos famosos que sigue en Instagram. Le gusta las series de animé, le gusta el cine de Hollywood, las series de moda que dan en Netflix.

📱 Relación con la tecnología

Usa el celular desde que tenía 8 años. Lo que más usa en él son las redes sociales con preferencia por Instagram, Whatsapp, Youtube y Spotify. También usa Moovit para saber los tiempos de Transantiago de la cual se enteró por Instagram. Tiene la app de McDonalds para enterarse de descuentos en comida.

😊 Motivaciones

Que sus amigas le recomienden APP para organizar su dinero. Aportar dinero para su hogar. Tener un trabajo para poder costearse sus gustos.

😞 ¿Qué necesita?

Tener más plata para comprarse sus cosas, ahorrar un poco más. Sacar el dinero que ella necesite del cajero, ya que el cajero entrega billetes de \$1000 mínimo y a veces solo tiene \$700 en su cuenta.

miro

Journey Map









Camila Rojas
22 años, estudia
Comunicación Audiovisual

Escenario:

Comenzar a organizar la plata que tiene de forma fácil y segura.

Objetivo

Ordenar sus finanzas para que la poca plata que tiene le alcance para ahorrar y costear sus gustos personales.

Pasos del viaje ¿Qué paso de la experiencia estás describiendo?	Descubrir ¿Cómo comienzan el viaje?	Registro ¿Por qué confiarían en nosotros?	Incorporación y primer uso ¿Cómo pueden sentirse exitosos?			Compartir ¿Por qué invitarían a otros?
Acciones Lo que hace el hacer el cliente? ¿Qué información buscan? ¿Cuál es su contexto?	Se entera por una amiga que hay APP financieras	Busca en la APP cómo crear una cuenta	Juntar la plata de diferentes fuentes	Ahorrar un poco más.	Sacar el dinero para comida.	Comparte la APP a sus compañeras de curso
Necesidades y Dolores ¿Qué quiere lograr o evitar el cliente? Sugerencia: reduzca la ambigüedad utilizando el narrador en primera persona.	Quiero ayuda para organizar mis finanzas	Crear un registro rápido y fácil	Quiero llevar un registro de mis cuentas	Tener más plata para comprarme mis cosas	Poder girar menos de 1.000 pesos.	Demostrar a mis amigas que puedo ordenar mis finanzas.
Punto de contacto ¿Con qué parte del servicio interactúan?	Play Store (descarga la APP)	APP Crear cuenta nueva (Del menú principal)	Sección Gestiona tus finanzas	Sección Ordenamos tus gastos	Tarjeta Mastercard	Compartir la APP en Instagram
Emoción del usuario ¿Qué siente el cliente? Describe Cómo se siente el usuario en cada interacción.	 La descarga fue fácil	 Mala experiencia ya que la creación de cuenta tiene muchos pasos	 Debe pasar por un banco para registrar efectivo		 Sólo en algunas cajas puede girar menos de 1000	 Le gusta compartir cosas útiles a sus amigas
Oportunidades Comentarios que ayuden a comprender cómo optimizar la experiencia del usuario.	Encontrar una APP financiera con buena puntuación	Ganar plata por invitar amigos a la APP	Crear cuenta con Instagram	Depositar plata en caja vecina	Al ahorrar se generan intereses a su favor	Compartir consejos financieros

miro

Insights del proceso de investigación



Camila Rojas necesita ordenar sus finanzas porque no le alcanza el dinero para costear sus gustos personales.

Priorización de insights

¿Cómo elegirlos?



Hipótesis

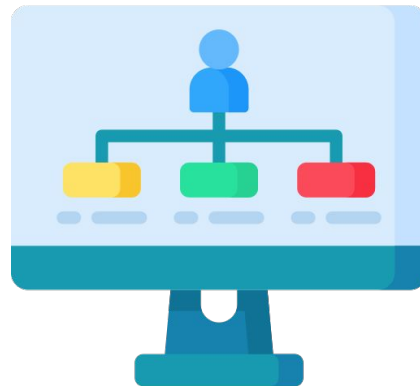
- **Insight o hallazgo**
 - Camila Rojas necesita ordenar sus finanzas porque no le alcanza el dinero para costear sus gustos personales.
- **¿Cómo podríamos ayudar a Camila Rojas a ordenar sus finanzas?**
- **Hipótesis**
 - Si se le entrega ayuda a Camila para ordenar sus finanzas personales, podrá ahorrar lo suficiente para costear sus gastos y gustos personales.

* Etapa Idear *

Etapa Idear

Acciones a desarrollar

- Arquitectura de información
- Cardsorting
- Mapa de navegación
- Historia de usuario
- User flow



Arquitectura de la información

Problemas e inventario inicial

Problemas

Camila necesita ordenar sus finanzas porque no le alcanza el dinero para costear sus gustos

Camila Rojas necesita ahorrar porque no le alcanza el dinero para llegar a fin de mes.

Camila necesita girar menos de 1000 pesos porque es el único saldo que le queda para comprar colación.

Camila necesita ganar dinero, porque quiere costear sus gustos personales.

Temáticas

Ordenar las finanzas

Ahorro
Inversión
Consejos financieros

Beneficios

Beneficios
Ahorro
Inversión

Inventario Inicial

Tenpo

Ordena tus finanzas

Beneficios

Consejos financieros

Inversión

Pagar cuentas

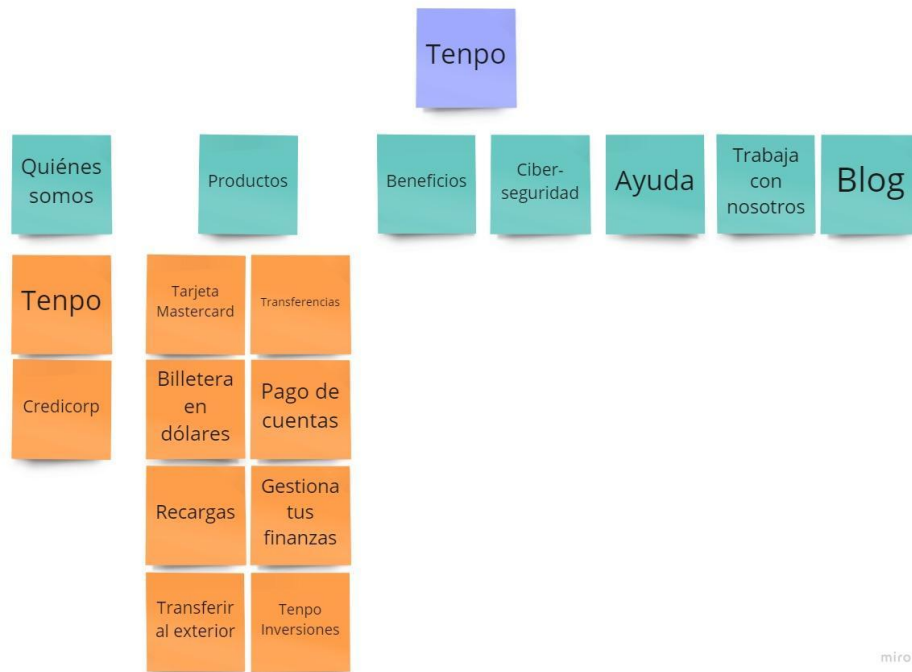
Ahorro

Card sorting

Resultado Card sorting cualitativo

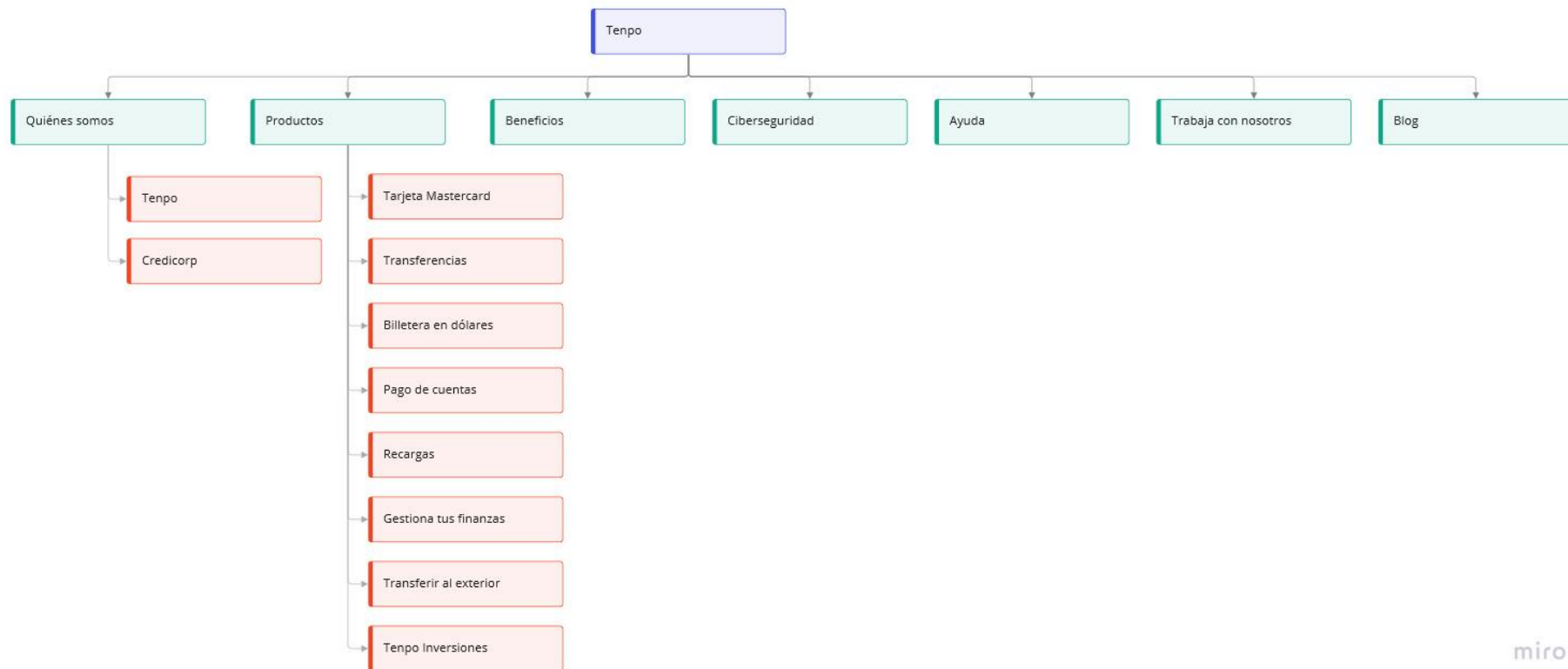
Luego del análisis del ejercicio de card sorting realizado con el representante del equipo de TENPO y algunos usuarios, se llegaron los siguientes resultados:

- Debido a que TENPO ofrece diferentes alternativas financieras dependiendo de las necesidades de los usuarios, se agregó la categoría “Productos”.
- El rótulo que ordena las finanzas se renombró por “Gestiona tus finanzas”, ya que invita al usuario a estudiante a tener un rol más activo sobre sus propias finanzas.
- Consejos financieros se renombró por “Blog” porque los usuarios lo relacionan mejor con el concepto de aprender.



Mapa de navegación

Tenpo.cl



Historia de usuario

Estudiante de Tenpo

La historia de usuario sería la siguiente:

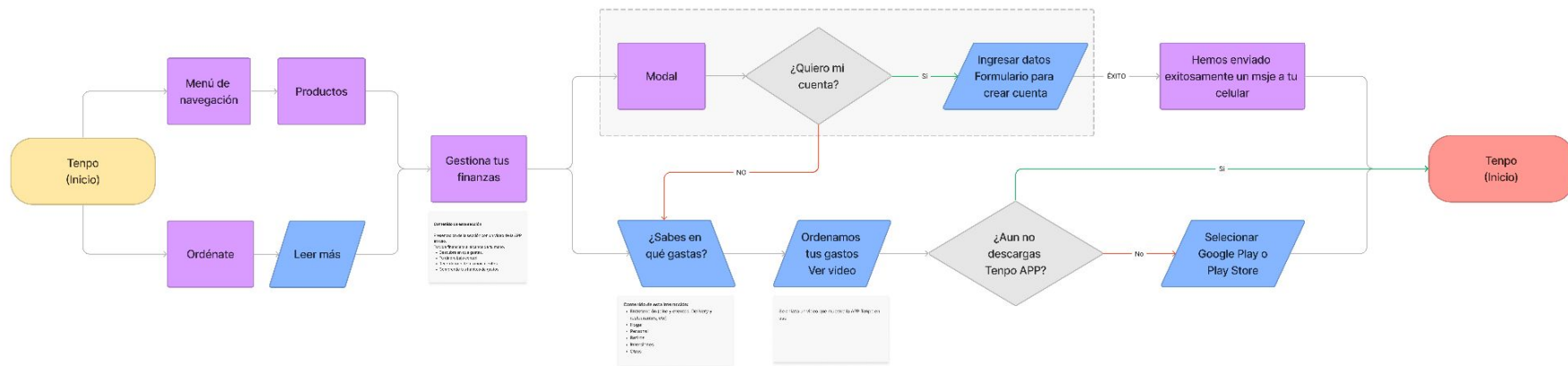
- Cómo (rol del usuario): Estudiante.
- Quiero (algo): Ordenar mis finanzas.
- Para (beneficio): Ahorrar y costear mis gustos personales.



User Flow

Simbología

Cómo estudiante, quiero ordenar mis finanzas. Para poder ahorrar y costear mis gustos personales



* Etapa Prototipado *

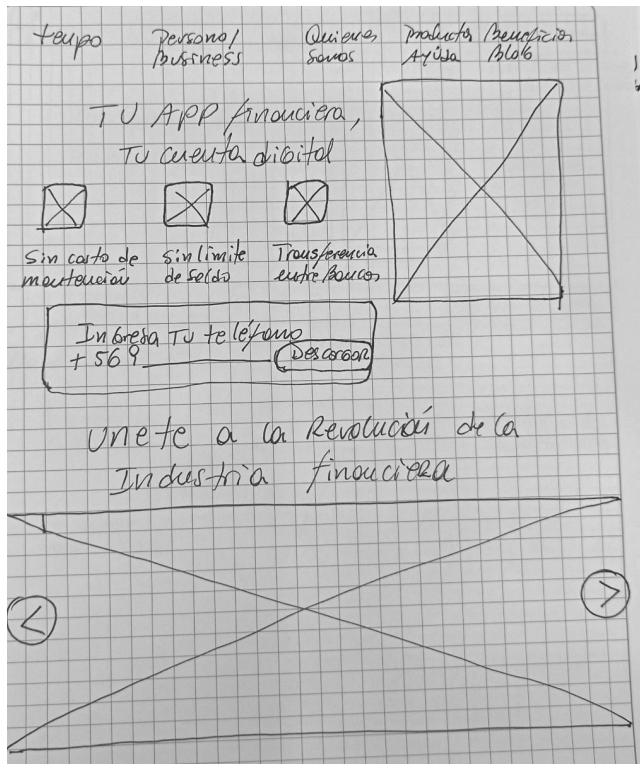
Etapa Prototipado

Acciones a desarrollar

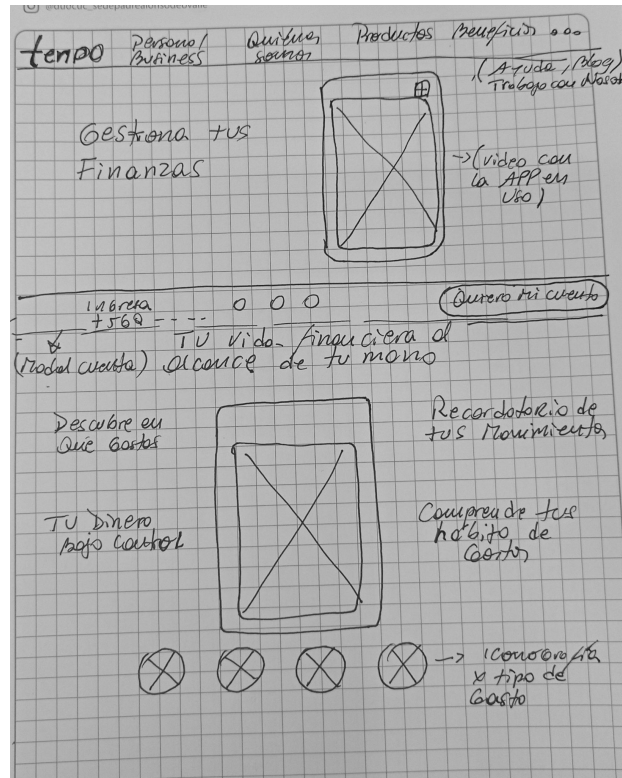


- Prototipo de baja calidad
- Prototipo en Figma

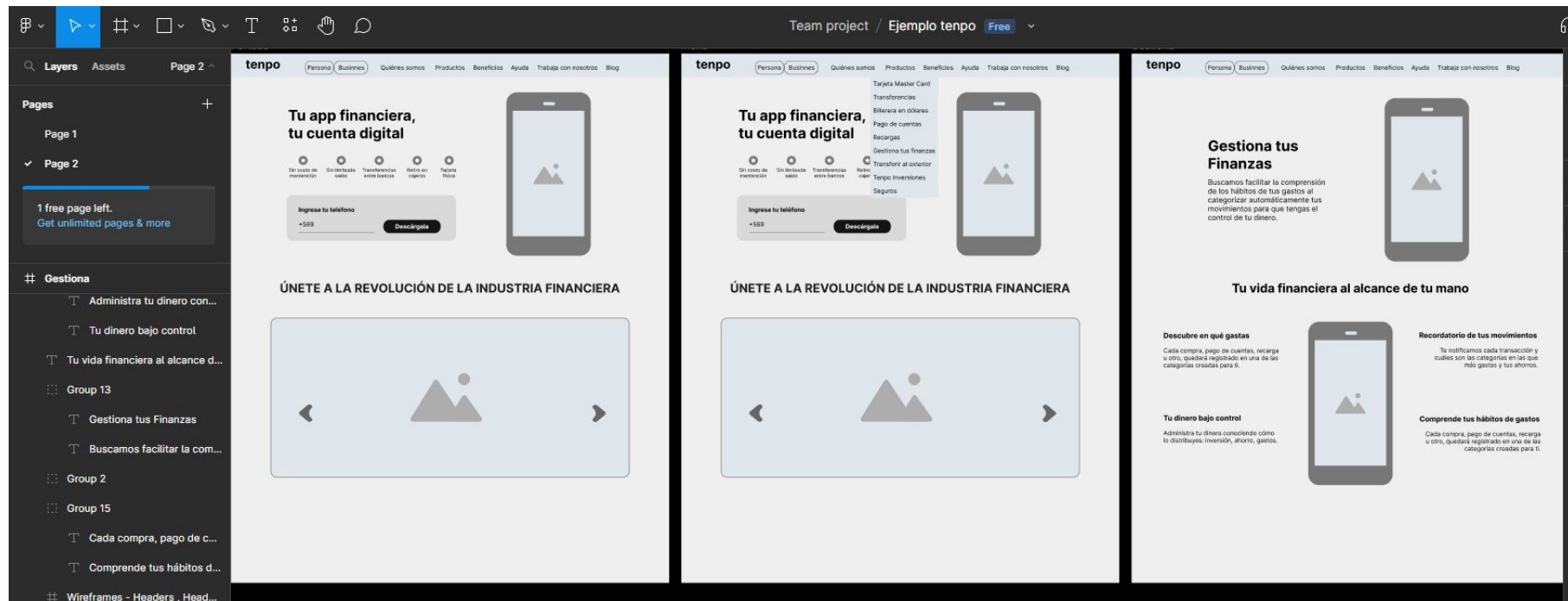
Prototipo de baja calidad



{desafío}
latam_



Prototipo en Figma



{desafío}
latam_

* Etapa Testeo *

Etapa testeo

Acciones a desarrollar

- Test de usabilidad con usuarios Cualitativo y Cuantitativo
- Análisis heurístico
- Análisis de accesibilidad



Test heurístico

Análisis

Puntaje Alcanzado de un total de 50:

48 puntos

Es una propuesta que tiene una buena usabilidad desde el punto de vista experto.

Puntos a mejorar

- Simplificar el menú productos, ya que al tener tantas opciones confunden a los usuarios.

Test de guerrilla

Tareas	Fernanda	Alejandra	Felipe	Ricardo	Violeta	Puntaje Total
Iniciar la creación de la cuenta.						80%
Encontrar la sección para organizar los gastos.						30%
Conocer cómo se gestionan los gastos.						50%

Test en Maze

Escenario: Quieres comenzar a crear una cuenta en Tenpo y conocer cómo ordenar tus finanzas.

Para ello, debes realizar las siguientes tareas:

- Iniciar la creación de la cuenta.
- Encontrar la sección para organizar los gastos.
- Conocer cómo se gestionan los gastos.



Test en Maze

Resultados



Los resultados arrojan que:

- La tasa de error es alta, los usuarios se pierden y no saben donde hacer el primer clic.
- Los usuarios se demoran en promedio 14.4 segundos en hacer la prueba, podría ser más rápido.

Insights del test con usuarios

Los test cualitativos y cuantitativos entregan los siguientes hallazgos:

- La tarea de iniciar la creación de la cuenta es la única que todos terminan con mayor facilidad, debido a que está jerarquizada y se ubica en una zona de fácil acceso.
- La tarea de encontrar la sección para organizar los gastos es la más compleja de terminar, ya que los usuarios se ponen a buscar en las otras opciones del menú, como beneficios, antes de seleccionar la opción de gestionar tus cuentas.
- En la última tarea, sobre conocer cómo se gestionan los gastos, los usuarios en general comprenden la información, pero falta complementar con más detalles para que les quede claro cómo usar esa función.

Análisis de Accesibilidad

Del análisis de accesibilidad se recomienda:

- Describir las imágenes presentadas.
- Sumar a los contenidos de video con descripción.





CONCLUSIONES



Conclusiones

- Conocer a profundidad las necesidades y frustraciones del usuario estudiante en Tenpo ha brindado un mayor conocimiento para entregar una solución acorde.
- El mayor problema de este usuario es que desconoce el mundo financiero, por lo cual le cuesta ordenar el poco dinero que posee, generando dolores como el no poder comprar lo que necesita en el día a día.
- La solución que se brinda a este tipo de usuario es que aprenda a gestionar sus finanzas creando una sección en la página web para que al momento de crear una cuenta, la persona usuaria comprenda bien cómo puede realizar ese aprendizaje y qué interacciones se va a encontrar al utilizar la APP.

Recomendaciones

- Se recomienda ordenar el menú de navegación para que la categoría gestiona tus finanzas quede mayormente visible.
- También se recomienda dejar un acceso directo desde la sección “gestiona tus finanzas” a “inversiones”, ya que otro de los dolores financieros del usuario estudiante es poder ahorrar o aumentar el poco dinero que posee. Por lo que con este cambio puede enterarse cómo hacer inversiones y utilizar ese producto de forma más fluida.

{desafío}
latam_

*Academia de
talentos digitales*

