

Proyecto *de grado*



UXLab Alianza - Rediseño del portal público.

A00367952
A00369032

Junio de 2024

Tatiana Irene Campos Roza
1003648568@u.icesi.edu.co
Christian Camilo Castro Varela
1006207234@u.icesi.edu.co
Nestor Tobar
natobar@icesi.edu.co
José Andrés Moncada
jamoncada@icesi.edu.co

UXLab- Alianza

Rediseño del portal público PDG-2

Diseño de Medios Interactivos
Departamento de Diseño e Innovación
Facultad de Ingeniería, Diseño y Ciencias Aplicadas

Abstract

Purpose - The purpose of this study is to redesign the public portal of Alianza, a leading company in the Colombian fiduciary and investment market, ensuring consistency with the previously redesigned transactional portal.

Design/methodology/approach - This study employed user experience (UX) and user interface (UI) design processes developed in the previous semester for Alianza's transactional portal. The methodology focused on maintaining design consistency across both portals.

Findings - The redesign of the public portal successfully maintained design consistency with the transactional portal, enhancing the overall user experience. The integration of previous design processes ensured a cohesive and intuitive user interface across both platforms.

Practical implications - The results of this redesign offer practical insights for companies aiming to maintain design consistency across different digital platforms. This approach can be applied to other firms in the financial sector to enhance user satisfaction and engagement.

Originality/Value - This study contributes to the field by demonstrating the importance of design consistency in digital platforms within the financial industry. It provides a case study on how to effectively apply UX and UI principles across different portals of a single company.

Keywords - Public portal redesign, user experience design, user interface design, design consistency, fiduciary and investment services.

Autores y tutor



Tatiana Campos. Estudiante de diseño
De Medios Interactivos. Noveno semestre.
1003648568@icesi.edu.co



Christian Castro. Estudiante de diseño
De Medios Interactivos. Noveno semestre.
1006207234@icesi.edu.co



Nestor Tobar.
Tutor.
Diseñador UX.
natobar@icesi.edu.co



José Andrés
Moncada. Tutor.
Diseñador de Medios
Interactivos.
jamoncada@icesi.edu.co

Introducción y contextualización

Un diseño consistente garantiza una experiencia de usuario fluida y confiable en todos los portales de Alianza.

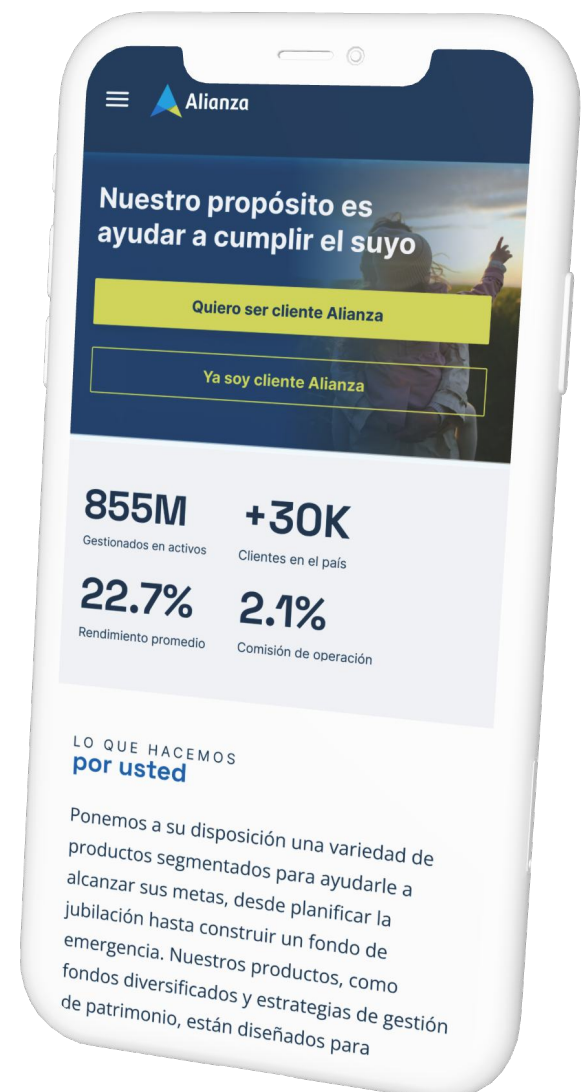
Durante el semestre 2024-1, se emprendió un proyecto crucial para Alianza, una empresa líder en el mercado colombiano de Fiducia e Inversiones. El objetivo principal fue rediseñar su portal público, un esfuerzo que no solo busca modernizar y mejorar la interfaz del usuario, sino también asegurar una experiencia de usuario coherente con el portal transaccional que había sido rediseñado en el semestre anterior. Este proyecto refleja el compromiso de Alianza con la innovación y la excelencia en sus servicios digitales.

Al aplicar estas metodologías y prácticas de diseño que ya habían demostrado ser exitosas en el portal transaccional, el equipo de Alianza pudo asegurar que el nuevo portal público no solo fuera visualmente atractivo, sino también intuitivo y fácil de usar. Este enfoque integrador y meticuloso subraya la dedicación de Alianza a proporcionar herramientas digitales de alta calidad que satisfacen las necesidades de sus usuarios y mantienen la confianza en sus servicios.

Contextualización

El rediseño del portal público de Alianza se llevó a cabo teniendo en cuenta los procesos de diseño de experiencia de usuario (UX) y diseño de interfaces de usuario (UI) desarrollados previamente para el portal transaccional. La consistencia entre ambos portales es esencial para ofrecer una experiencia de usuario uniforme y sin fisuras. Unas de las herramientas más importantes de la investigación fueron las pruebas de usuario y la evaluación heurística, que permitieron identificar y resolver problemas de usabilidad de manera efectiva. Este ensayo se enfoca en el uso de estas herramientas clave y su impacto en el diseño final del portal.

Las pruebas de usuario permitieron obtener feedback directo de los usuarios reales sobre el funcionamiento y la usabilidad del portal. A través de estas pruebas, se pudieron identificar áreas problemáticas y oportunidades de mejora desde la perspectiva del usuario. La evaluación heurística, por otro lado, consistió en un análisis sistemático de la interfaz basado en principios de usabilidad establecidos, lo que facilitó la identificación de inconsistencias y problemas de diseño que podrían afectar la experiencia del usuario.



Objetivos de la prueba

Evaluación heurística

1. Identificar y evaluar posibles problemas de usabilidad en el nuevo portal público de Alianza.
2. Validar la consistencia del diseño con los procesos de diseño de experiencia e interfaces utilizados en el portal transaccional de Alianza.
3. Proporcionar recomendaciones específicas para mejorar la usabilidad y la consistencia del portal público.
3. Identificación de Problemas: Se identificaron y documentaron los problemas de usabilidad encontrados, categorizándolos según su gravedad y frecuencia.
4. Recomendaciones: Se elaboraron recomendaciones específicas para abordar los problemas identificados, con ejemplos concretos de cómo implementar las mejoras sugeridas.

Herramientas utilizadas:

Herramientas y tecnologías empleadas.

• Lista de Principios

Heurísticos: Se utilizó una lista de principios heurísticos de usabilidad como guía para la evaluación.

(<https://design-toolkit.recursos.uoc.edu/es/guia/evaluacion-heuristica/>) (<https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>)

• Plantillas de tabla para

recolección de datos: Se creó una plantilla para ingresar los datos recolectados del portal público de Alianza.

• Plantillas de Informes:

Se crearon plantillas para documentar los problemas encontrados y las recomendaciones de mejora.

Pruebas Heurísticas

Proceso seguido:

Detalle del proceso seguido para las pruebas de usuario.

- Definición de Escenarios: Se diseñaron escenarios realistas para que los usuarios completaran tareas específicas en el portal público.
- Selección de Participantes: Se seleccionaron usuarios representativos del público objetivo del portal.

- Realización de las Pruebas: Los usuarios realizaron las tareas asignadas mientras eran observados por el equipo de evaluación.
- Recopilación de Datos: Se recopilaban datos cualitativos y cuantitativos sobre la experiencia de los usuarios, incluyendo tiempos de completación, comentarios y sugerencias.
- Análisis de Resultados: Se analizaron los datos recopilados para identificar patrones y tendencias en la experiencia del usuario.
- Informe Final: Se elaboró un informe final que incluía un resumen de los hallazgos, recomendaciones para mejoras y documentación visual de los problemas identificados.

Herramientas utilizadas:

Herramientas y tecnologías empleadas.

- Herramienta de Grabación de Pantalla: Se utilizó una herramienta para grabar las sesiones de prueba y revisar el comportamiento de los usuarios.
- Cuestionarios: Dentro de la misma sesión, se implementaron preguntas para recopilar información sobre la experiencia de los usuarios.
- Software de Análisis de Datos: Se empleó un software (excel) para analizar los datos recopilados durante las pruebas de usuario.

Pruebas de Usuario

1. Evaluar la experiencia de usuario del nuevo portal público de Alianza en un entorno controlado.
2. Identificar los puntos fuertes y áreas de mejora del portal desde la perspectiva del usuario.
3. Obtener feedback cualitativo y cuantitativo sobre la usabilidad y la consistencia del diseño.
4. Validar la eficacia de los procesos de diseño de experiencia e interfaces implementados en el portal público.

Metodología

Evaluación heurística

Proceso seguido:

Detalle del proceso seguido para las pruebas heurísticas.

1. Preparación: Se recopilaron los principios heurísticos relevantes y se estableció un equipo de evaluación.
2. Análisis Heurístico: Se revisó el diseño del portal público de Alianza en busca de posibles violaciones de los principios heurísticos.

Resultados

Un diseño consistente garantiza una experiencia de usuario fluida y confiable en todos los portales de Alianza.

Todos los derechos reservados ©. Universidad Icesi

Datos cualitativos:

Evaluación Heurística

Se identificaron un total de 56 oportunidades de mejora, las cuales se clasificaron en menor, moderado y crítico según los siguientes criterios:

- Principio de usabilidad
- Problema
- Severidad
- Recomendación
- Ubicación

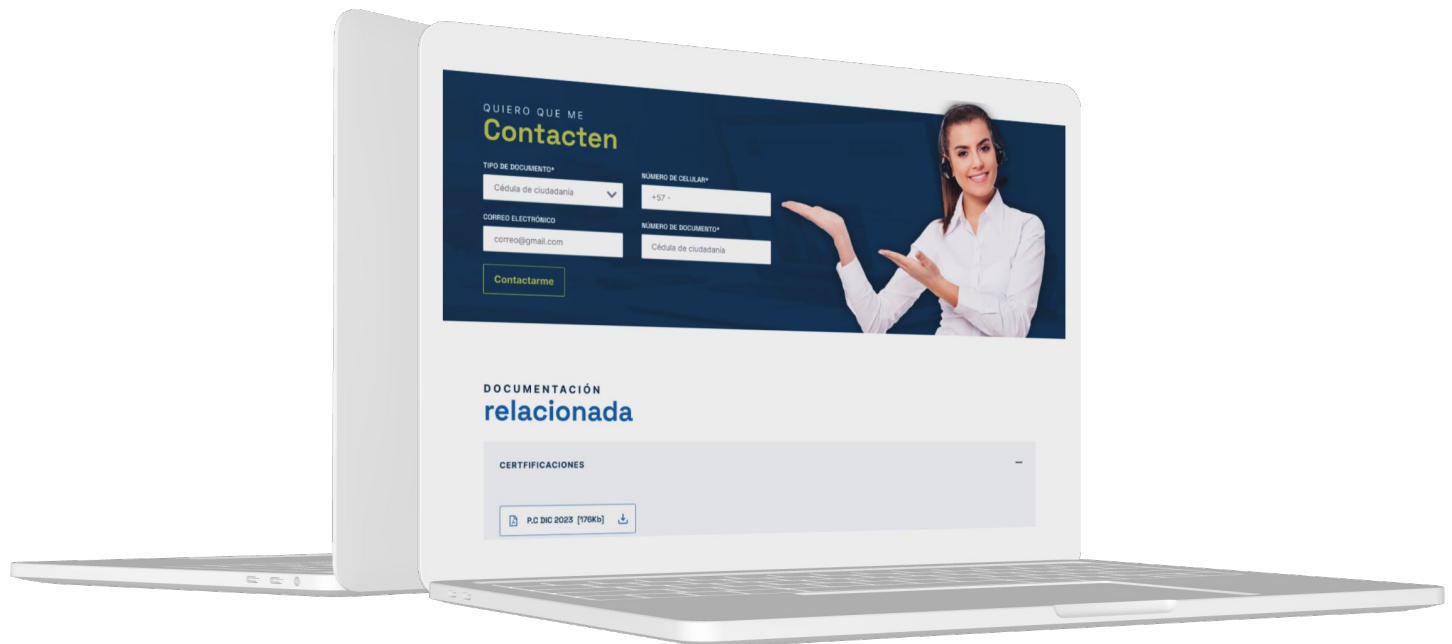
Pruebas de usuario

Los hallazgos más importantes en cuanto a la percepción de usabilidad de la plataforma se dieron en la Tarea 8, la cual fue valorada por la muestra con 3.4 puntos de 5 posibles, siendo esta la tarea que generó mayor confusión. Las tareas 3, 4 y 2 fueron valoradas con 4.5, 4.3, y 4, respectivamente.

Participante	Género	Edad aprox.	Experiencia digital
1	F	23	Intermedio
2	F	30	Intermedio
3	M	35	Intermedio
4	F	30	Intermedio
5	M	30	Avanzando
6	F	40	Principiante
7	F	28	Avanzando
8	M	30	Intermedio
9	F	40	Intermedio
10	M	40	Avanzando



Solución y Resultados



Entre las observaciones realizadas, destacan:

- Los usuarios tienen problemas para reconocer los diferentes estilos de campos de texto (inputs) de la plataforma.
- Los usuarios presentan confusión con las etiquetas de los procesos de la plataforma, pues no son lo suficientemente claras.
- Los usuarios tienen problemas para diferenciar la información y entender el flujo por el cual deben pasar.
-

La prueba también identificó problemas menores, como:

- Los usuarios presentan confusión al entrar a links en el portal, pues los llevan a páginas inconsistentes con el nombre.
- Los usuarios tienen problemas para salirse con facilidad de páginas/pop-ups.
- Los usuarios presentan dificultades durante los procesos porque no se brinda suficiente retroalimentación e información relevante.

Datos cuantitativos:

Los errores encontrados se contabilizan de la siguiente manera:

- 39 Errores de clasificación menor
- 13 Errores de clasificación moderada
- 4 Errores de clasificación crítica

Dando un total de 56 errores encontrados como principios heurísticos a mejorar en el portal público Alianza.

Pruebas de usuario

En una vista general, la tasa de éxito de completación de tareas es de 83%, puesto que 6 tareas (Tarea 1, Tarea 2, Tarea 3, Tarea 5, Tarea 6 y Tarea 8) no lograron ser completadas por todos los usuarios. Por otro lado, la Tarea 7 solo fue realizada por un usuario, ya que los demás no tenían el perfil requerido.



Usuario	T1/min	T2/min	T3/min	T4/min	T5/min	T6/min	T7/min	T8/min
Prom	1:00	0:52	0:13	0:06	0:25	0:21	-	0:59
1	× 1:12	✓ 2:54	✓ 1:11	✓ 0:38	✓ 0:31	✓ 0:21	-	✓ 1:20
2	× 2:23	✓ 1:12	✓ 0:13	✓ 0:06	✓ 2:01	✓ 0:21	-	× 1:54
3	✓ 4:56	✓ 2:29	× 3:54	✓ 4:33	✓ 2:24	✓ 1:50	-	✓ 3:01
4	✓ 4:33	✓ 0:52	✓ 1:09	✓ 0:30	✓ 1:40	✓ 1:23	-	✓ 1:27
5	✓ 1:32	✓ 1:20	✓ 2:46	✓ 3:57	✓ 0:45	✓ 1:51	-	-
6	✓ 7:20	✓ 3:38	× 3:03	✓ 3:01	✓ 1:52	✓ 1:12	-	✓ 4:43
7	× 6:45	✓ 2:05	✓ 4:23	✓ 3:49	× 0:47	✓ 3:45	-	✓ 1:32
8	✓ 6:27	× 1:53	✓ 4:32	✓ 5:25	✓ 3:53	-	-	× 3:26
9	✓ 1:00	× 1:50	✓ 0:30	✓ 1:40	✓ 0:49	✓ 1:45	-	× 2:10
10	✓ 2:00	✓ 1:16	✓ 1:42	✓ 2:40	✓ 0:25	✓ 0:51	-	✓ 0:59

Interpretación de resultados

Entre las observaciones realizadas, destacan:

- Los usuarios tienen problemas para reconocer los diferentes estilos de campos de texto (inputs) de la plataforma.
- Los usuarios presentan confusión con las etiquetas de los procesos de la plataforma, pues no son lo suficientemente claras.
- Los usuarios tienen problemas para diferenciar la información y entender el flujo por el cual deben pasar.

La prueba también identificó problemas menores, como:

- Los usuarios presentan confusión al entrar a links en el portal, pues los llevan a páginas inconsistentes con el nombre.
- Los usuarios tienen problemas para salirse con facilidad de páginas/pop-ups.
- Los usuarios presentan dificultades durante los procesos porque no se brinda suficiente retroalimentación e información relevante.

Entre las observaciones realizadas, destacan:

- Los usuarios tienen problemas para reconocer los diferentes estilos de campos de texto (inputs) de la plataforma.
- Los usuarios presentan confusión con las etiquetas de los procesos de la plataforma, pues no son lo suficientemente claras.
- Los usuarios tienen problemas para diferenciar la información y entender el flujo por el cual deben pasar.

La prueba también identificó problemas menores, como:

- Los usuarios presentan confusión al entrar a links en el portal, pues los llevan a páginas inconsistentes con el nombre.
- Los usuarios tienen problemas para salirse con facilidad de páginas/pop-ups.
- Los usuarios presentan dificultades durante los procesos porque no se brinda suficiente retroalimentación e información relevante.



Conclusiones y reflexiones

Un diseño consistente garantiza una experiencia de usuario fluida y confiable en todos los portales de Alianza.

Estos fueron algunos impactos en el proyecto

1. Mejoras en la Usabilidad: Los problemas identificados en las pruebas heurísticas y de usuario llevaron a mejoras concretas en la usabilidad del portal. Se realizaron cambios en el diseño de la interfaz y la navegación para abordar las áreas problemáticas identificadas, lo que mejoró la experiencia del usuario.
2. Consistencia con el Portal Transaccional: Los resultados de las pruebas ayudaron a garantizar la consistencia entre el portal público y el portal transaccional de Alianza. Se realizaron ajustes en el diseño para asegurar que ambos portales siguieran los mismos estándares de diseño de experiencia e interfaces.
3. Validación de Decisiones de Diseño: Los resultados de las pruebas validaron muchas de las decisiones de diseño tomadas durante el proceso de rediseño. También ayudaron a identificar áreas donde las decisiones de diseño podrían no estar alineadas con las necesidades y expectativas de los usuarios.
4. Priorización de Mejoras: La identificación de problemas y áreas de mejora en las pruebas ayudó al equipo a priorizar las mejoras a realizar en el portal. Se estableció un plan de acción para abordar los problemas más críticos primero, lo que permitió una implementación más eficiente de las mejoras.

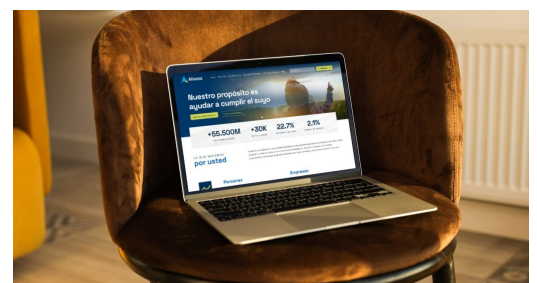
Los resultados de las pruebas heurísticas y de usuario tuvieron un impacto directo en la forma en que se desarrolló el portal público de Alianza, asegurando que el producto final fuera más usable, consistente y alineado con las necesidades de los usuarios.

Lecciones aprendidas

- Es importante contar con tiempo para tener bien documentadas las tareas y tener espacio para todos los usuarios.
- Es importante armar una base de datos para tener una constancia de cuales usuarios asistieron, cuales faltaron y cuales faltan por su prueba.
- Anotar los datos en tiempo real da mayores insights para la prueba.
- Es importante aplicar el feedback de manera ágil durante las pruebas en la construcción de las tareas, es decir: Si existe alguna tarea que no es clara para los usuarios, se puede redactar mejor para la siguiente prueba.

Áreas de mejora

- Es importante reunirse en equipo y contar con la consciencia de todos para saber cuales tareas se están planteando.
- Es importante dar la oportunidad de moderar a bastantes miembros del equipo para tener una noción clara de qué aspectos deberíamos trabajar como diseñadores.
- Es importante desarrollar habilidades de redacción UX para el equipo, de manera que hagamos tareas más claras y menos reveladoras para el usuario.



Medición e impacto del proyecto

Muestras del prototipo móvil

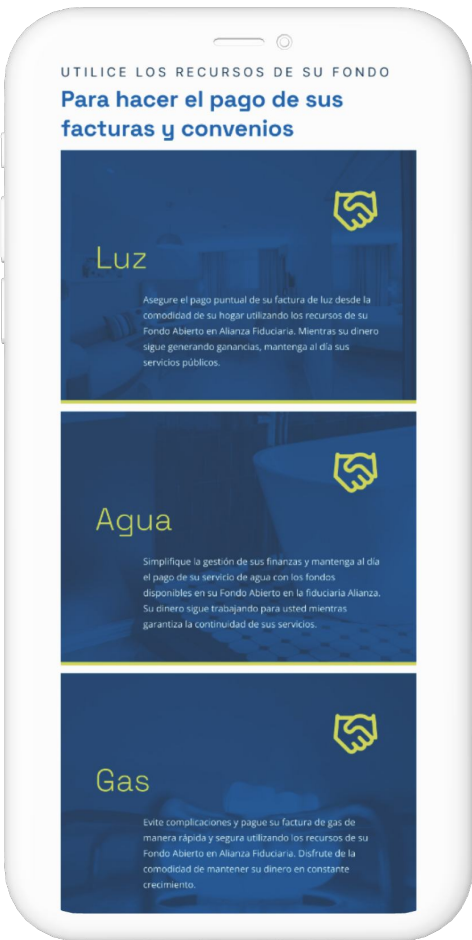
Fondo Abierto Alianza



Gestión de finanzas



Pago de servicios públicos



[Click para acceder al prototipo](#)

En general en el proyecto, la medición e impacto del rediseño del portal público de Alianza se evaluaron mediante un enfoque riguroso y centrado en el usuario, utilizando pruebas de usuario y evaluaciones heurísticas. Las pruebas de usuario permitieron recopilar datos cuantitativos y cualitativos sobre la interacción de los usuarios con el nuevo diseño, identificando problemas de usabilidad y áreas de mejora. Esta retroalimentación directa fue esencial para ajustar y perfeccionar el portal antes de su lanzamiento final. La evaluación heurística proporcionó un análisis exhaustivo basado en principios de usabilidad, permitiendo identificar y corregir inconsistencias y problemas de diseño.

El impacto del proyecto se reflejó en varios indicadores clave: aumento en la satisfacción del usuario, mejora en las tasas de retención y reducción de errores de navegación. Los usuarios reportaron una experiencia más intuitiva y fluida, lo que resultó en una mayor confianza y fidelización hacia los servicios digitales de Alianza. Además, la consistencia lograda entre el portal público y el portal transaccional contribuyó a una percepción más cohesiva y profesional de la marca. En conjunto, estas mejoras no solo optimizaron la experiencia del usuario, sino que también reforzaron el posicionamiento de Alianza como líder en innovación y excelencia en el sector financiero colombiano.

Referencias bibliográficas

Un diseño consistente garantiza una experiencia de usuario fluida y confiable en todos los portales de Alianza.

Nielsen, J., and Molich, R. (1990). Heuristic evaluation of user interfaces, Proc. ACM CHI'90 Conf. (Seattle, WA, 1-5 April), 249-256.

Nielsen, J. (1994). Heuristic evaluation. In Nielsen, J., and Mack, R.L. (Eds.), Usability Inspection Methods. John Wiley & Sons, New York, NY.

Nielsen, J., and Landauer, T. K. 1993. A mathematical model of the finding of usability problems. Proceedings ACM/IFIP INTERCHI'93 Conference (Amsterdam, The Netherlands, April 24-29), 206-213.

Molich, R., and Nielsen, J. (1990). Improving a human-computer dialogue, Communications of the ACM 33, 3 (March), 338-348.

Nielsen, J., and Molich, R. (1990). Heuristic evaluation of user interfaces, Proc. ACM CHI'90 Conf. (Seattle, WA, 1-5 April), 249-256.

Nielsen, J. (1994a). Enhancing the explanatory power of usability heuristics. Proc. ACM CHI'94 Conf. (Boston, MA, April 24-28), 152-158.

Nielsen, J. (1994b). Heuristic evaluation. In Nielsen, J., and Mack, R.L. (Eds.), Usability Inspection Methods, John Wiley & Sons, New York, NY.

Carreras, O. (2012). «Estándares formales de usabilidad y su aplicación práctica en una evaluación heurística» [en línea]. Usable y accesible. <<https://olgacarreras.blogspot.com.es/2012/03/estandares-formales-de-usabilidad-y-su.html>>. [Fecha de consulta: 25 de enero de 2021].

Galinus. «Principios de diseño de interacción de Bruce Tognazzini» [artículo en línea]. <<http://galinus.com/es/articulos/principios-diseno-de-interaccion.html>>. [Fecha de consulta: 25 de enero de 2021].



Anexos y **complementos**

Algunos de los procesos en nuestro trabajo

Reporte de pruebas - Portal Público.

Guía reporte de test de Usabilidad - Portal Público.

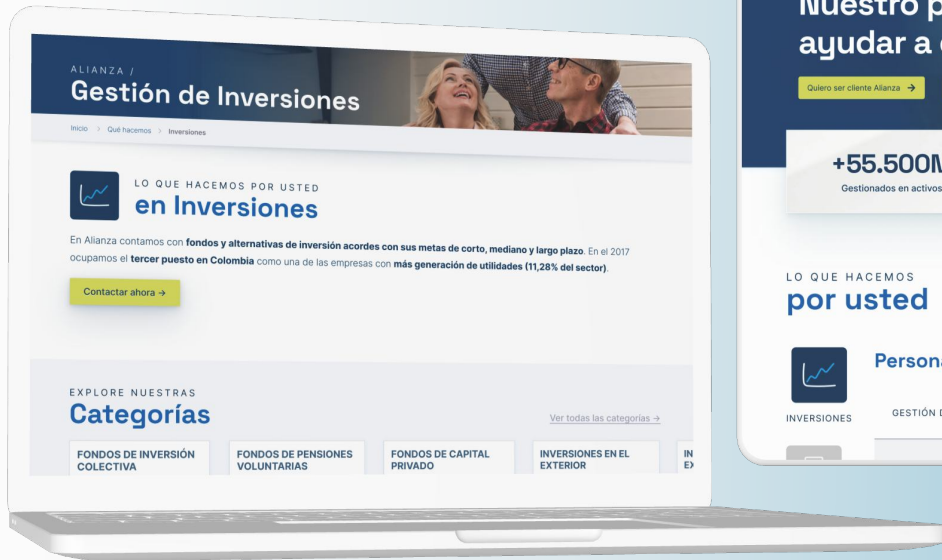
Conceptualización Buyer Persona - Portal Público.

Evaluación Heurística - Portal Público.

Reporte de Evaluación Heurística - Portal Público.

Prototipo - Portal Público.

Proyecto *de grado*



UXLab Alianza - Rediseño del portal público

Resumen del proyecto

Durante el semestre 2024-1, se realizó el rediseño del portal público de Alianza, una empresa líder en el mercado colombiano de Fiducia e Inversiones. Este proyecto se centró en aplicar los procesos de diseño de experiencia de usuario (UX) y diseño de interfaces de usuario (UI) que se habían desarrollado en el semestre anterior para el portal transaccional de Alianza. El objetivo principal fue mantener la consistencia de diseño entre ambos portales, garantizando una experiencia de usuario cohesiva y una interfaz intuitiva para los usuarios de Alianza.

Junio de 2024

Tatiana Irene Campos Roza
1003648568@u.icesi.edu.co
Christian Camilo Castro Varela
1006207234@u.icesi.edu.co
Nestor Tobar
natobar@icesi.edu.co
José Andrés Moncada
jamoncada@icesi.edu.co