

***CUSTOMER EXPERIENCE:***  
**CX Y UX EN**  
**PUBLICACIONES**  
**CIENTÍFICAS EN LÍNEA**

# OBJETIVOS DEL MARKETING

Identificar Necesidades / Deseos / Expectativas  
(Qué sienten o esperan sentir con lo que quieren)



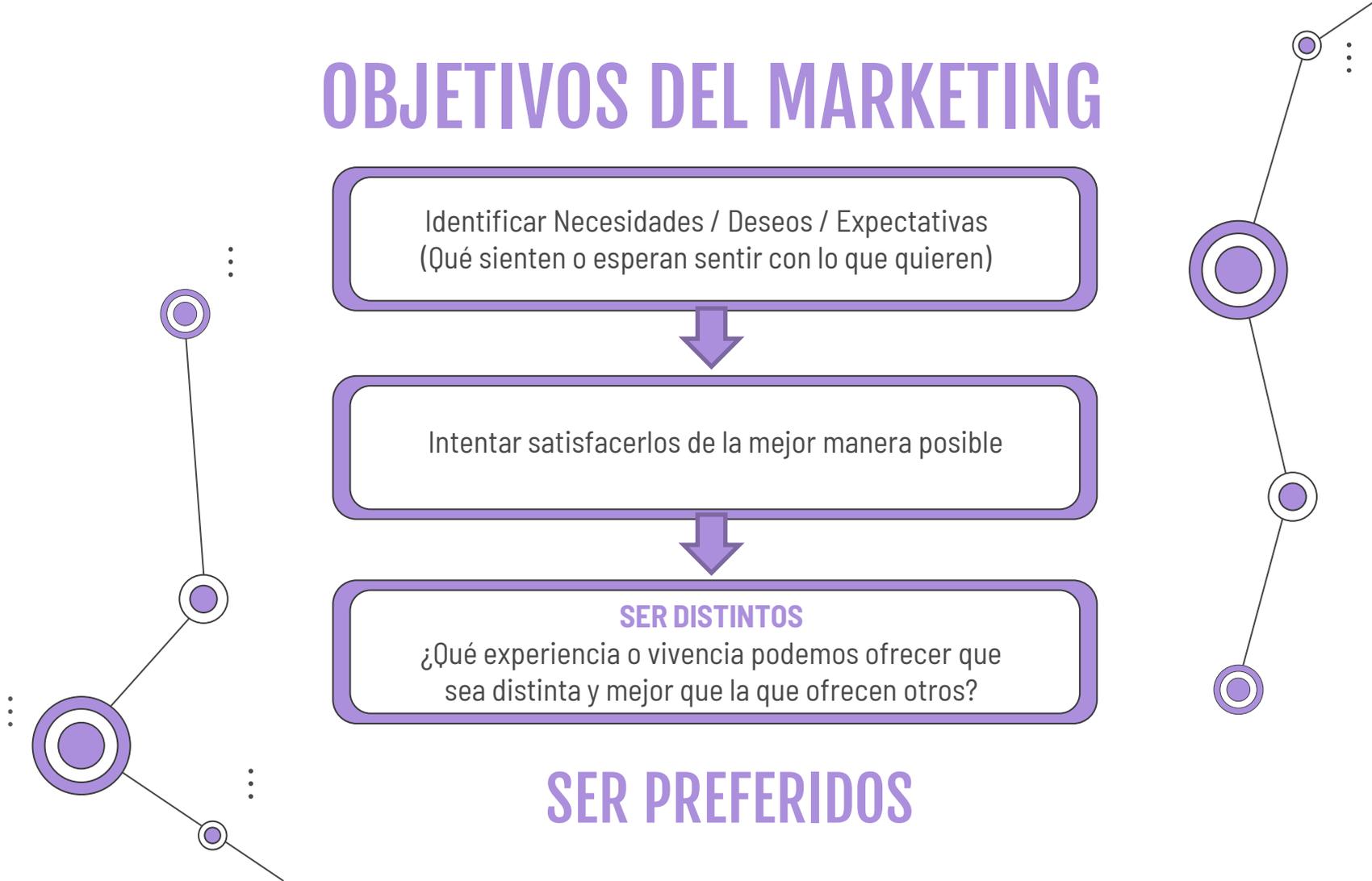
Intentar satisfacerlos de la mejor manera posible

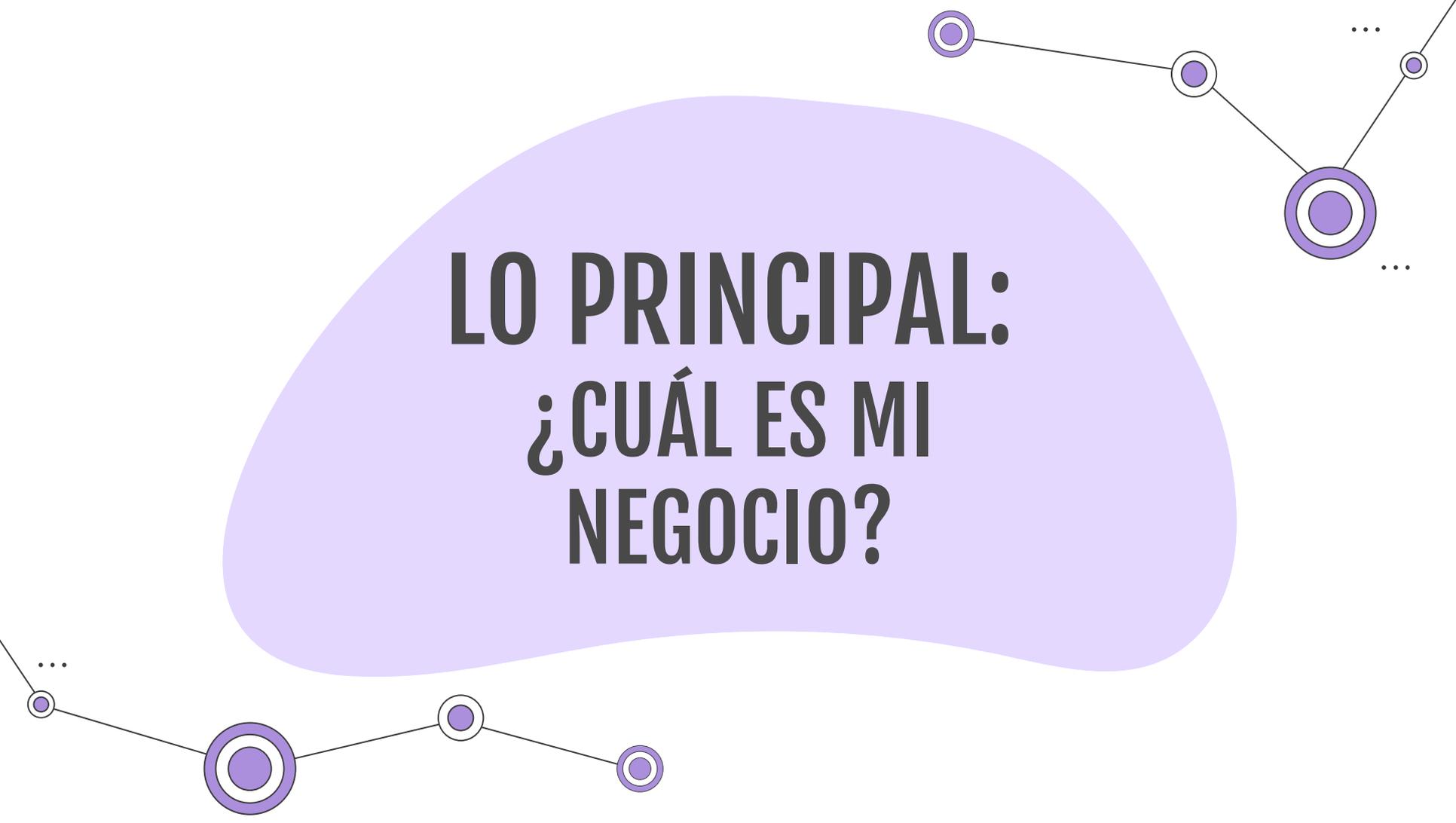


**SER DISTINTOS**

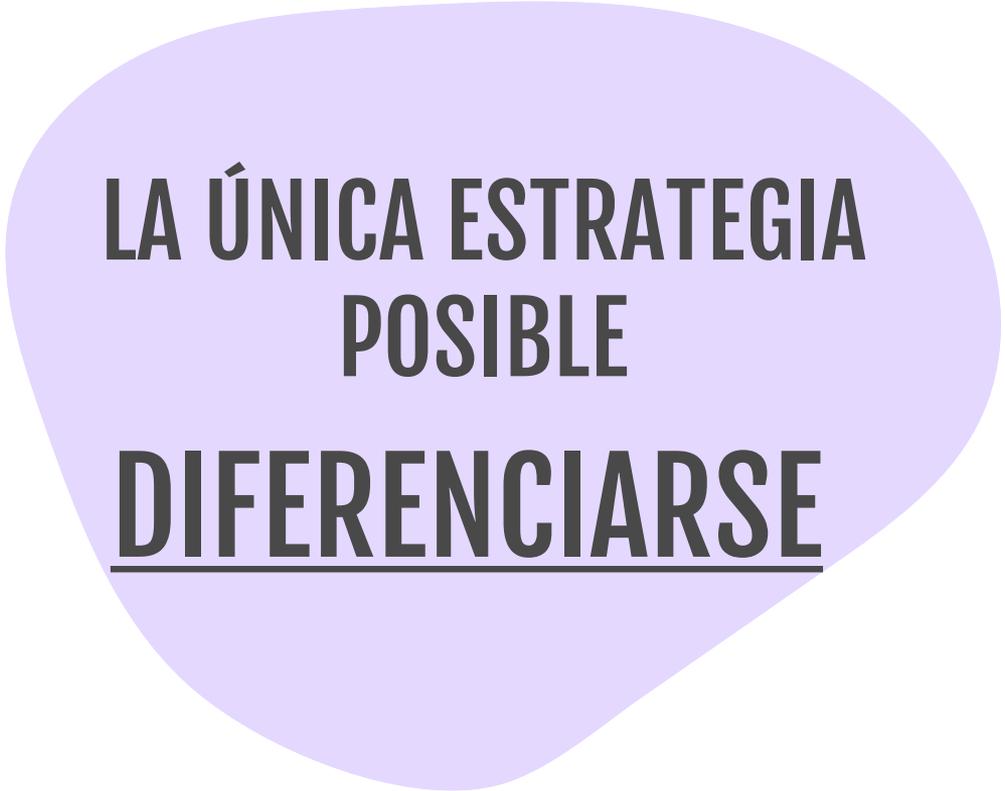
¿Qué experiencia o vivencia podemos ofrecer que sea distinta y mejor que la que ofrecen otros?

**SER PREFERIDOS**

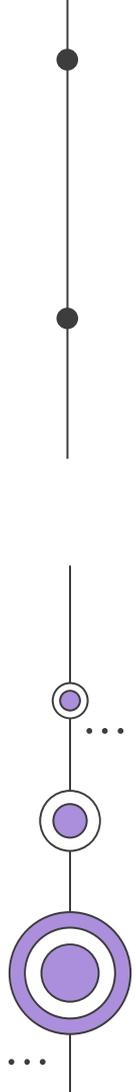




**LO PRINCIPAL:  
¿CUÁL ES MI  
NEGOCIO?**



**LA ÚNICA ESTRATEGIA  
POSIBLE  
DIFERENCIARSE**



# DESDE CX LA DIFERENCIACIÓN ES POR LAS EXPERIENCIAS

DISTINGUITE  
O  
EXTINGUITE

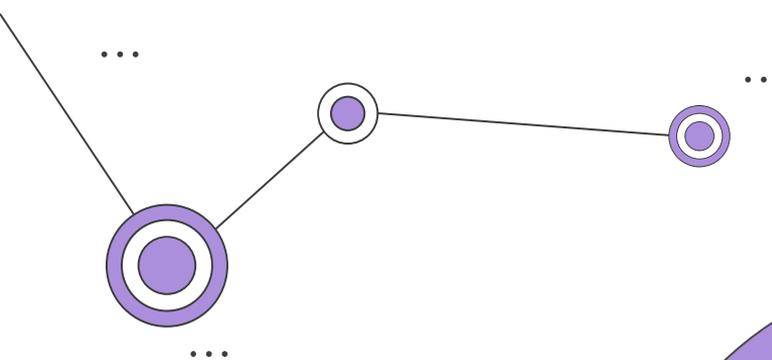
...

SER  
DISTINTO Y  
SER MEJOR

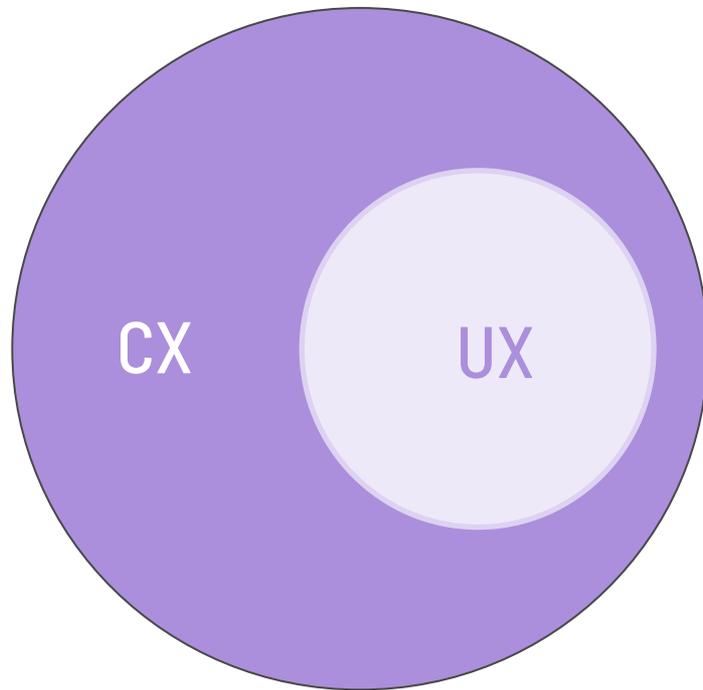
...

SI SOS UNO  
MÁS SOS  
UNO MENOS

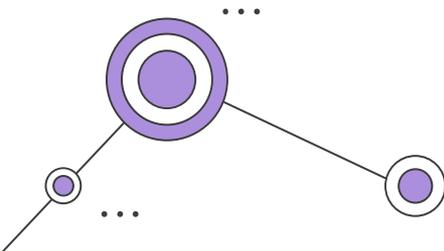
...



- SERVICIO AL CLIENTE
- PUBLICIDAD
- REPUTACIÓN DE LA MARCA
- PRECIO
- ENTREGA DEL PRODUCTO



- USABILIDAD
- DISEÑO INTERACTIVO
- DISEÑO VISUAL
- ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN
- ESTRATEGIA DE CONTENIDO
- INVESTIGACIÓN DEL USUARIO



# ¿CÓMO VALORAMOS LAS EXPERIENCIAS?

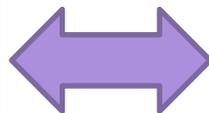
## POR CONTRASTE

**LO QUE ESPERAMOS**

CONSCIENTE,  
INCONSCIENTE,  
RACIONAL Y  
EMOCIONALMENTE

**LO QUE PERCIBIMOS**

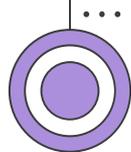
CON TODAS LAS  
POSIBILIDADES Y  
LIMITACIONES DE LA  
PERCEPCIÓN

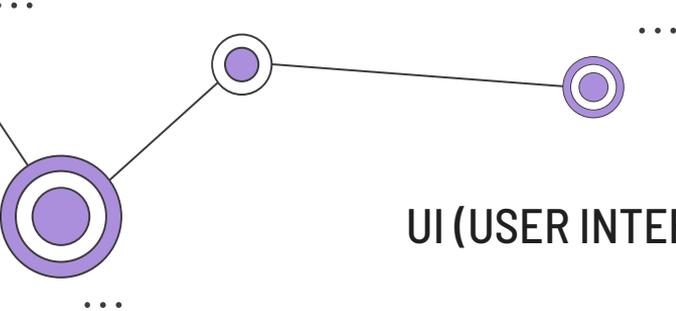


NECESIDADES O  
DESEOS

POR EXPERIENCIAS  
PREVIAS

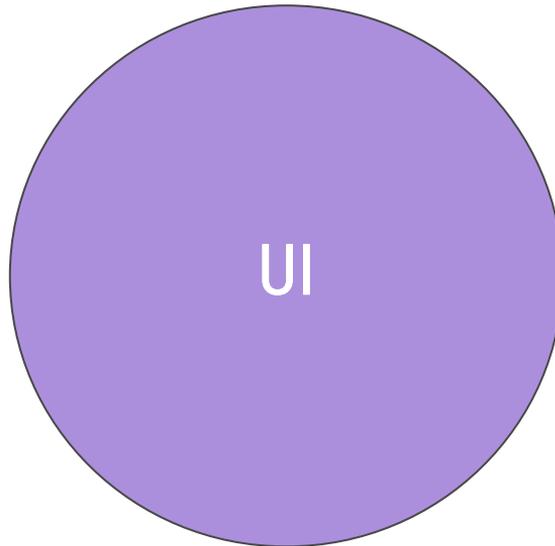
OTROS  
PRODUCTOS



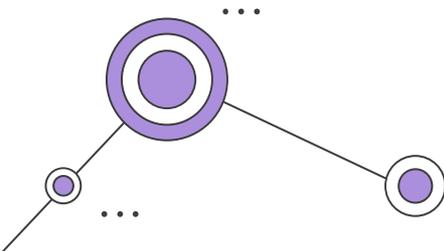


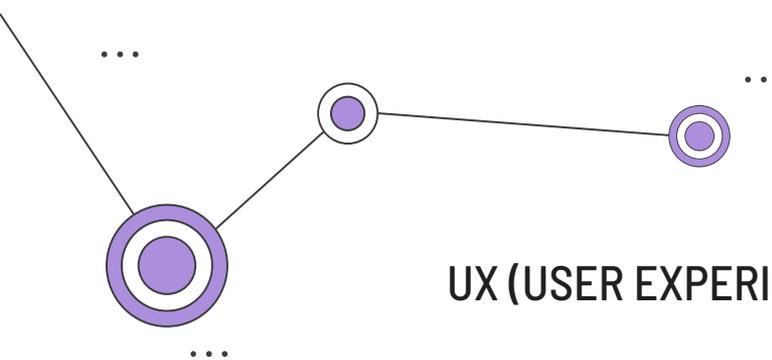
## UI (USER INTERFACE) O DISEÑO DE INTERFAZ DE USUARIO

UI SE OCUPA DE DISEÑAR TODOS LOS ELEMENTOS CON LOS QUE LOS USUARIOS INTERACTÚAN DE FORMA DIRECTA, LA CAPA EXTERNA DE UN PRODUCTO DIGITAL. TODO LO QUE VEMOS Y TOCAMOS EN UNA PÁGINA WEB, UNA APLICACIÓN O UN DISPOSITIVO



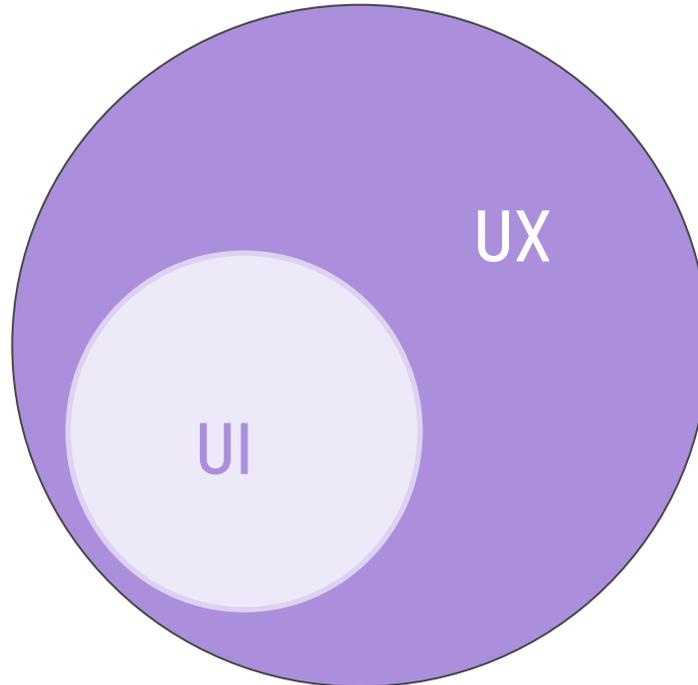
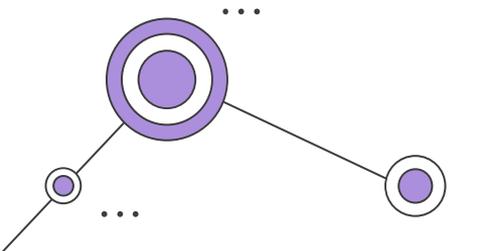
UI ES EL PROCESO DE CREAR INTERFACES EN SOFTWARE O EQUIPOS CON UN ENFOQUE EN EL ASPECTO ESTÉTICO O EL ESTILO Y USABILIDAD. SE BUSCA CREAR INTERFACES QUE LOS USUARIOS ENCUENTREN FÁCILES DE UTILIZAR Y QUE SEAN PLACENTERAS. SE REFIERE A INTERFACES GRÁFICAS, AUNQUE TAMBIÉN INCLUYE OTRAS, COMO LAS CONTROLADAS POR VOZ



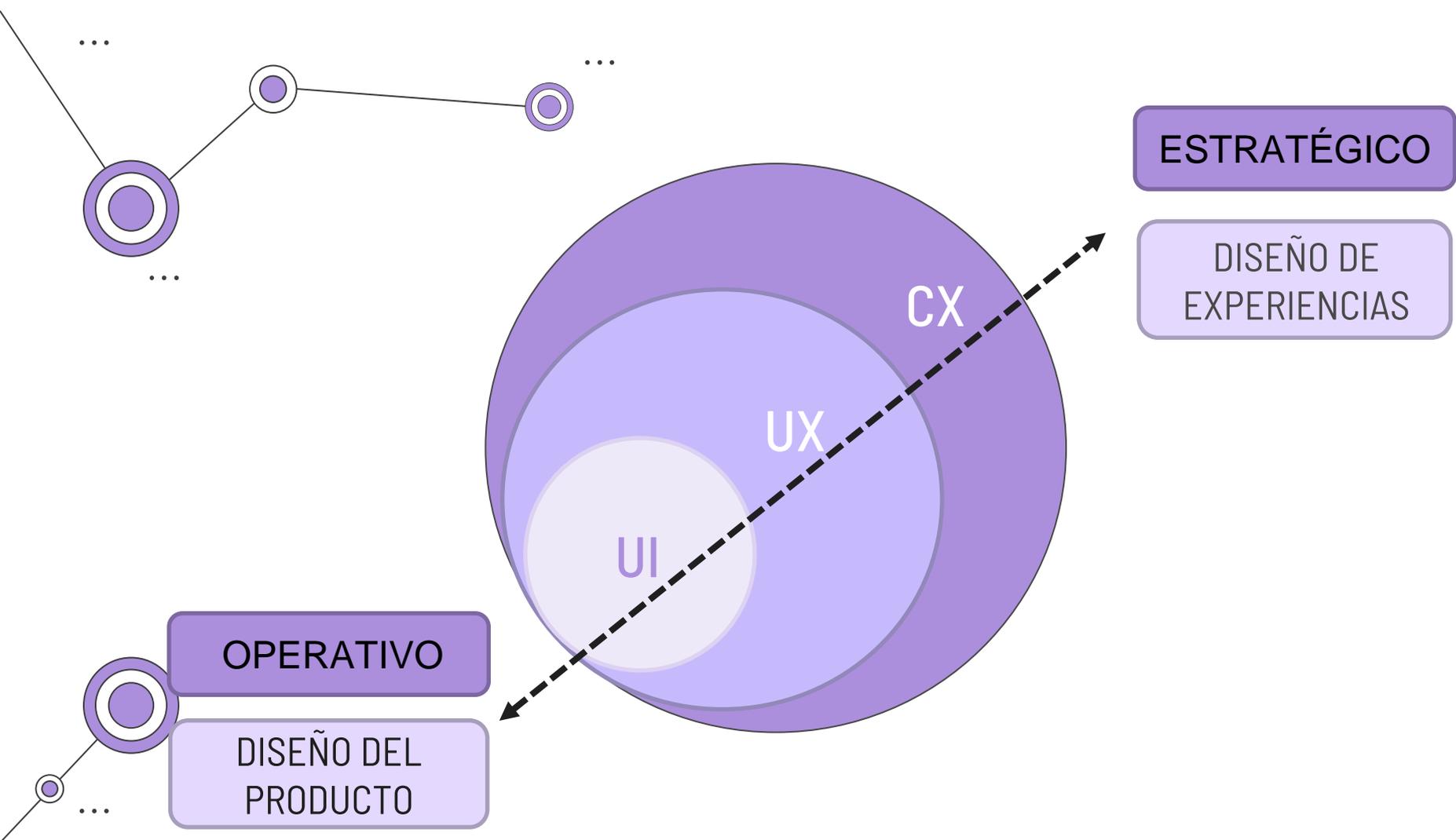


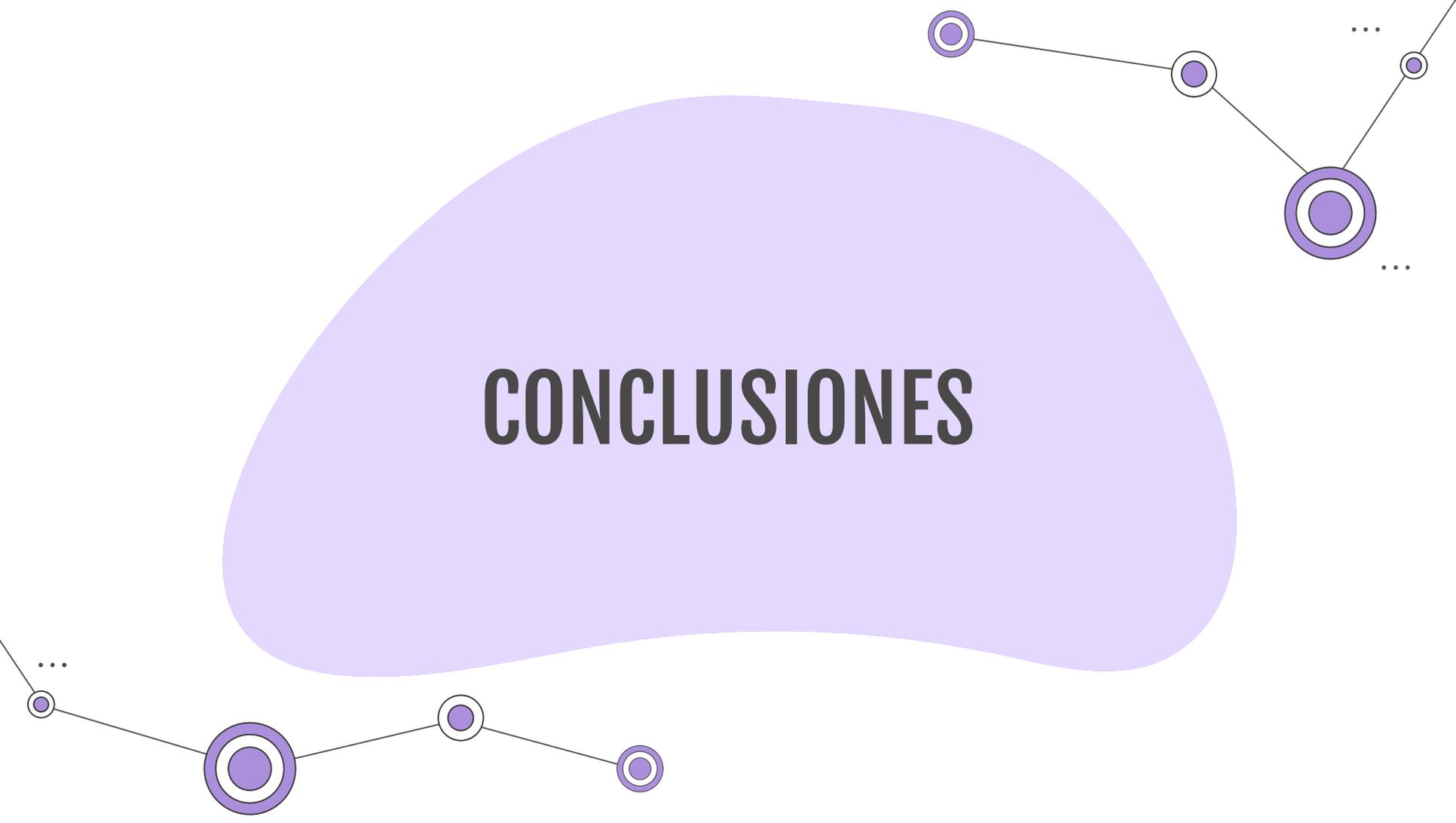
## UX (USER EXPERIENCE) O DISEÑO DE EXPERIENCIA DEL USUARIO

**CONJUNTO DE ELEMENTOS RELATIVOS A LA INTERACCIÓN DEL USUARIO CON UN ENTORNO O DISPOSITIVO CONCRETOS, ORIENTADOS A GENERAR UNA PERCEPCIÓN POSITIVA DE DICHO PRODUCTO O SERVICIO**



**UX ABARCA LO QUE EXPERIMENTA EL USUARIO ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DE USAR EL PRODUCTO. INTEGRA OTROS ASPECTOS EN LOS QUE EL DISEÑO DE INTERFACES NO SE CENTRA, COMO LA USABILIDAD Y LA RELACIÓN CON EL USUARIO**





# CONCLUSIONES

MUCHAS GRACIAS

ANA BELTRANDO

BELTRANDOANA@GMAIL.COM



**FILO:UBA**  
Facultad de Filosofía y Letras