



INFORME

Investigación UX App BancoEstado



Integrantes

Paola Rivera
Sol Rivera
Eduardo Aracena
Debora Larenas





Visión

Ser la institución financiera más cercana, sostenible e innovadora, pilar para el desarrollo digital y verde de Chile y el bienestar de todos sus habitantes.

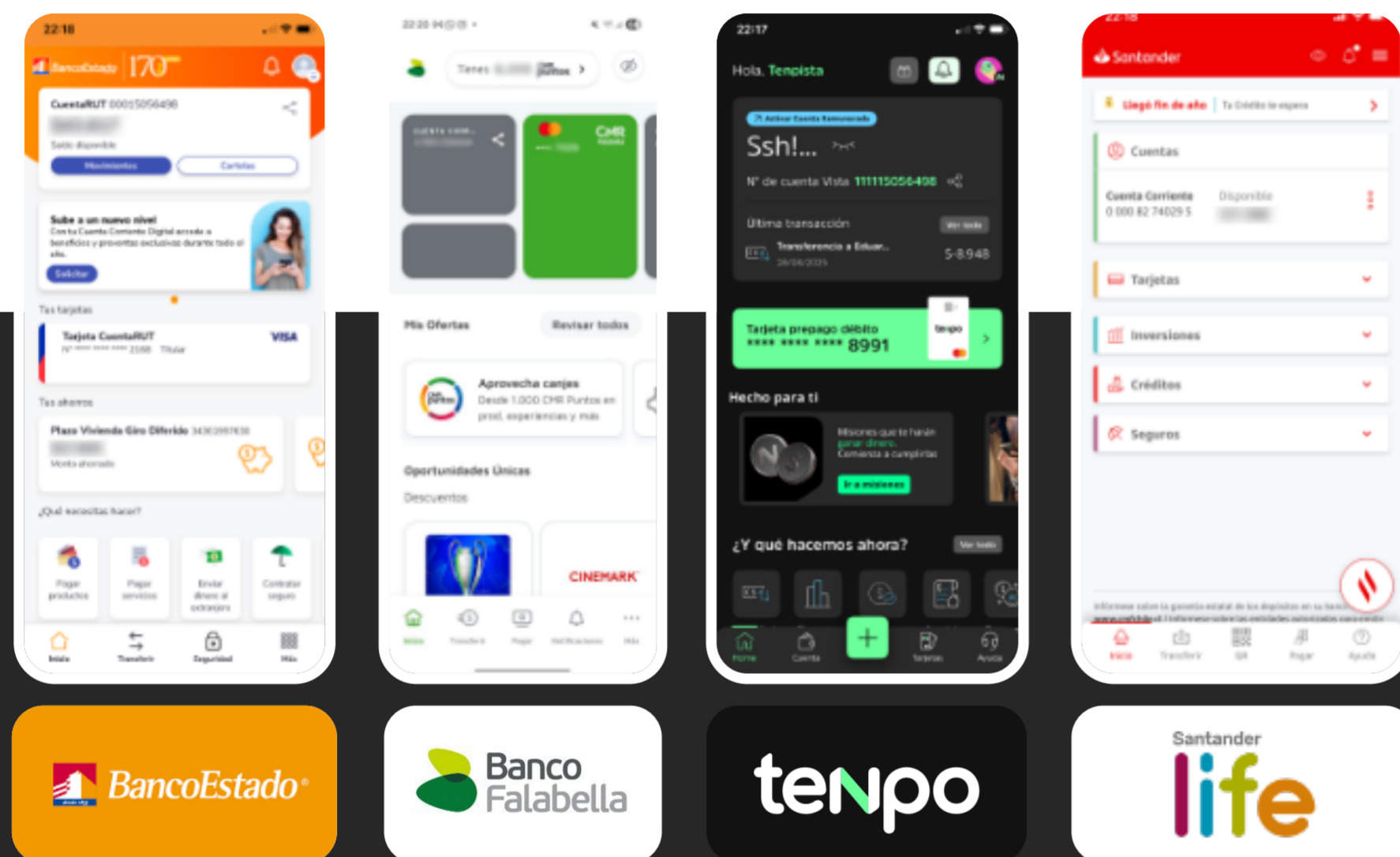
Misión

Creamos soluciones financieras innovadoras, sostenibles e inclusivas para el progreso de todas, todos y sus comunidades.

¿Por qué BancoEstado?


Elegimos la app de BancoEstado porque concentra oportunidades claras de mejora en UX: un historial conocido de fricciones, una base de usuarios masiva, diversa y transversal en edad y habilidades digitales. Además, todo el grupo tiene experiencia directa con la app, lo que permite observación crítica y análisis informado desde el uso real. **Para un proyecto académico, esto es clave:** posibilita pasar del diagnóstico superficial a decisiones de diseño fundamentadas. Sumado a eso, BancoEstado cumple un rol central en la democratización del acceso a la banca, por lo que el proyecto tiene impacto social, no solo académico.

Instrumentos de Investigación



Benchmarking

Este análisis compara la propuesta de valor y usabilidad de BancoEstado en relación al flujo de transferencia frente a sus principales competidores digitales en el mercado chileno. Se seleccionaron estos competidores porque representan la realidad del usuario promedio en Chile. El objetivo es medir si BancoEstado está a la altura de la agilidad que sus competidores directos, evitando que el usuario migre su dinero a otros bancos.

Aplicación (Proceso de Transferencia)	Pasos	Esfuerzo para el objetivo	Claridad y Comprensión	Hallazgos Clave de Experiencia
 BancoEstado	7	● Medio: Proceso lineal pero con tiempos de carga altos; requiere BE Pass.	● Medio: Faltan avisos sobre montos límite y cargos de \$300 por transacción.	Fricción alta: Demasiados pasos comparado con la competencia; utiliza seguridad por capas que ralentiza el flujo.
 Santander (Life)	5	● Muy Alto: El flujo más rápido del mercado; reconoce contactos automáticamente.	● Alta: Lenguaje ejecutivo pero sencillo; explica claramente la seguridad (Pass).	Innovación: "Teclado Santander" para transferir desde cualquier app y agenda visual con fotos.
 Falabella	6	● Alto: Interfaz limpia; permite copiar y pegar datos del portapapeles fácilmente.	● Alta: Claridad total en montos máximos y estados de transacción (Pendiente/Aprobada).	Proactividad: Visualiza mensajes de límite de transferencia a nuevos usuarios al momento de realizarla.
 Tempo	10	● Alto: Permite transferir a contactos del celular sin pedir datos bancarios adicionales.	● Muy Alta: Lenguaje muy simple ("Transferir a amigos") y comprobantes visuales tipo chat.	Usabilidad: La seguridad depende del acceso al teléfono, pero la app suele cerrar sesión con frecuencia.

Instrumentos de Investigación

Análisis FODA

BancoEstado **mantiene una posición dominante** gracias a su seguridad institucional y su ecosistema de ahorro único que permite transferencias directas a cuentas de vivienda. **Sin embargo, enfrenta debilidades críticas en su experiencia digital**, con el flujo más burocrático del mercado (7 pasos) y cobros interbancarios de \$300 que generan rechazo frente a competidores con costo \$0 como Tenpo o Santander Life. La gran oportunidad reside en implementar gamificación (barras de progreso) para incentivar el ahorro, mientras se mitiga la amenaza constante de ciberestafas mediante educación financiera dentro del flujo.



Objetivo general

Comprender cómo los usuarios experimentan el uso de la app BancoEstado en tareas bancarias cotidianas, identificando emociones, expectativas y puntos de fricción.

Objetivo de la Investigación

Comprender cómo los usuarios utilizan la app BancoEstado.



Informe
Investigación UX
App BancoEstado

Preguntas de investigación

- ¿Cómo impacta la estructura actual de los flujos transaccionales de BancoEstado en el nivel de estrés percibido por los usuarios durante sus operaciones cotidianas?
- ¿Cómo influyen el diseño de interfaz de la app y la falta de claridad sobre costos y límites en la confianza de los usuarios al usar su dinero?
- ¿Qué tan difícil es usar BancoEstado comparado con otras apps bancarias más modernas como Santander Life o Tenpo?
- ¿Cómo impactan los problemas de la app en la satisfacción de personas que dependen de BancoEstado como su principal banco?



Segmentación

Adulto joven, medio y adultos mayores.

- **Adultos jóvenes (18–21)**
Uso frecuente de transferencias y pagos.
- **Adultos medios (40–60)**
Uso funcional, foco en seguridad.
- **Adultos mayores (60+)**
Bajo dominio digital.



Método de investigación

Mixto: Entrevista estructurada (cualitativa) Encuesta (cuantitativa), se utilizaron ambos métodos para obtener hallazgos más profundos y detallados.



Participantes

5 personas - Entrevista estructurada
21 personas - Encuesta



Recurso

Google docs y metodología ágil Kanban.

Entrevista estructurada - Preguntas

Esta herramienta sigue un mismo orden para todos los usuarios y resulta de fácil comparación, resultando en una fácil identificación de patrones de comportamiento. Además fue un método rápido de aplicar tomando en cuenta nuestros tiempos de investigación.

Cuénteme sobre la última vez que usó la app de BancoEstado, ¿cómo fue ese momento?

Si la app de BancoEstado fuera una persona, ¿cómo describiría su personalidad y cómo le hace sentir cuando interactúa con ella?

¿Qué uso le da a la app y con qué frecuencia?

¿Qué aspectos de la app mejoraría para la fácil navegación?

¿Qué esperas como usuario de una app bancaria estatal?

¿Utilizas otras app bancarias y por qué?

¿Qué momentos le resultan más problemáticas o estresantes?

¿Qué necesidades no están siendo cubiertas?

¿Qué se necesita para que la app genere confianza?





Inestabilidad Crítica: La aplicación "se cae" o falla en momentos de urgencia, lo que genera frustración en los usuarios tecnológicos e incertidumbre en los menos experimentados.

Fricción en el Flujo de Tareas: El exceso de pasos para realizar acciones simples y la dificultad para agregar nuevas cuentas son barreras que impiden una experiencia fluida.

Percepción de Seguridad vs. Temor al Fraude: Mientras los profesionales exigen consistencia visual para confiar, los usuarios de la tercera edad temen ser víctimas de estafas debido a la exposición mediática de hackeos, limitando su uso a funciones básicas conocidas.

Métricas de Valor: La app cumple con el rol básico de transaccionalidad, pero falla en la retención de usuarios que buscan optimizar su tiempo o visualizar sus ahorros (vivienda) de forma clara.

Etnografía

Códigos



- **Orden, responsabilidad**, “tener todo bajo control” con el dinero.
- Seguridad, está informada sobre nuevos métodos de estafa y a perder dinero; valora claridad y transparencia.
- Prioriza oportunidades de compra que le ayuden a ahorrar dinero.

Conductas

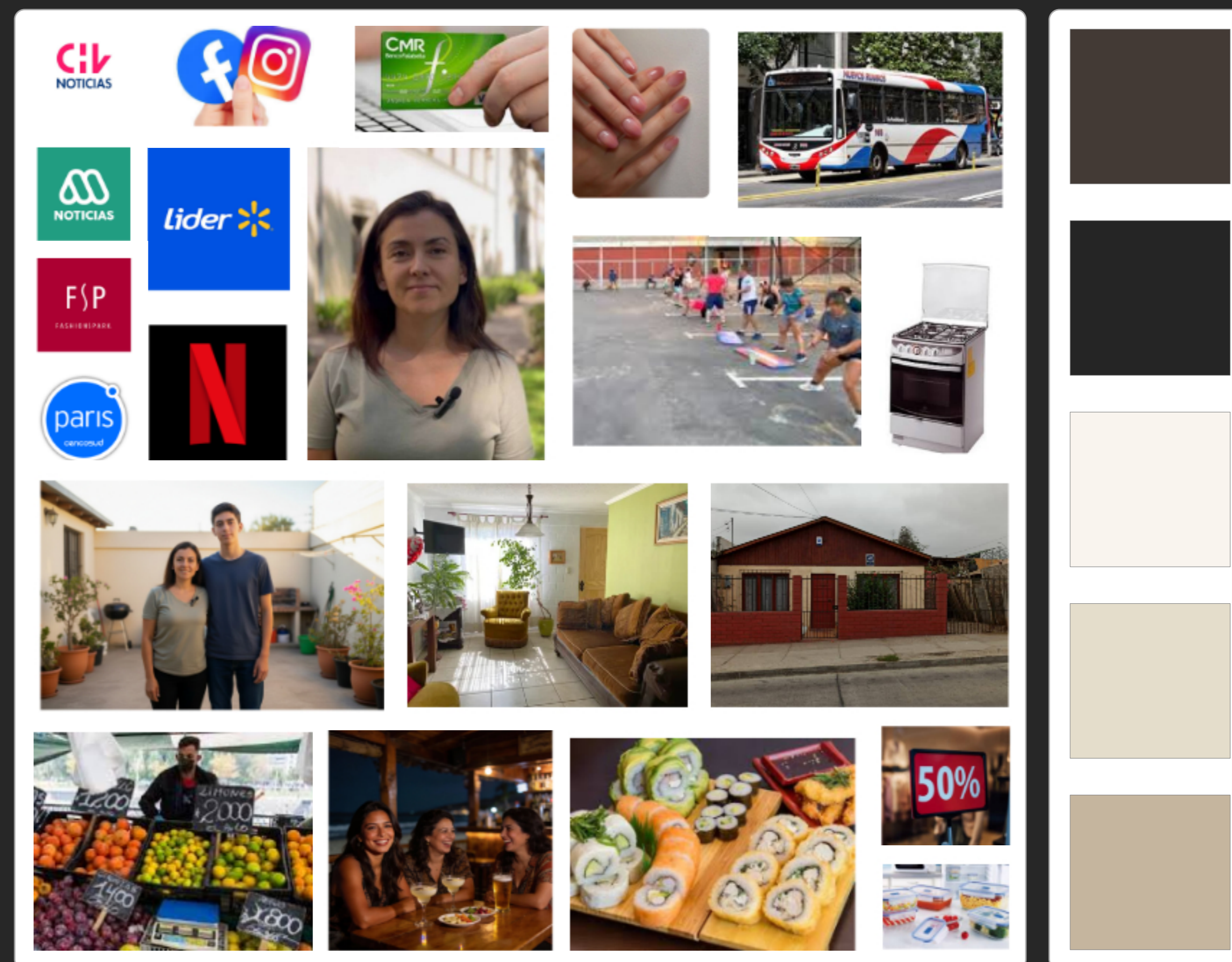


- Vive en Las Compañías de La Serena. **Planifica pagos del mes**, agenda vencimientos, revisa saldo antes de cada compra grande.
- Habla de “no perder tiempo en el banco”, pide confirmaciones de todo.
- Revisa dos veces los datos de transferencias, guarda comprobantes y capturas. Es bebedora de café con regularidad.

Productos



- **Supermercados grandes con promociones.**
- **Arrienda** una casa de dos habitaciones. Compra en retail masivo, paga servicios por app bancaria o billetera digital.
- Streaming accesible, **salidas moderadas** a cafés o panoramas familiares y con amigas.
- Smartphone Android de gama media, ropa casual cómoda.



El moodboard realizado es una herramienta de la fase interpretativa del diseño, que nos otorga un enfoque de las necesidades y comportamientos del usuario para pasar de una descripción del fenómeno a una interpretación más formal. A través de él **logramos sumergirnos en el entorno e interacciones cotidianas del usuario para obtener una visión detallada del contexto social y cultural de nuestro usuario.**

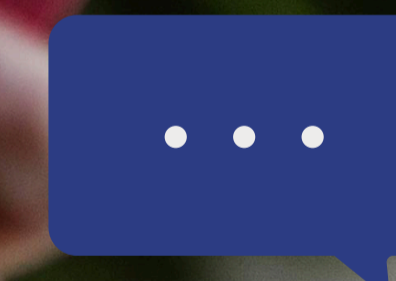
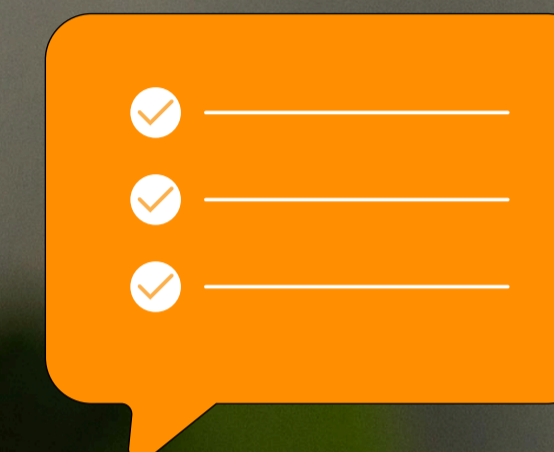
Encuesta online - Preguntas y respuestas



Informe
Investigación UX
App BancoEstado

Estrategia

La estrategia consiste en una encuesta cuantitativa vía Google Forms con 15 preguntas abiertas dirigidas a 21 usuarios representativos para comprender experiencias en tareas bancarias cotidianas de la app BancoEstado, para identificar emociones, expectativas y fricciones.



Encuesta online - Preguntas y respuestas

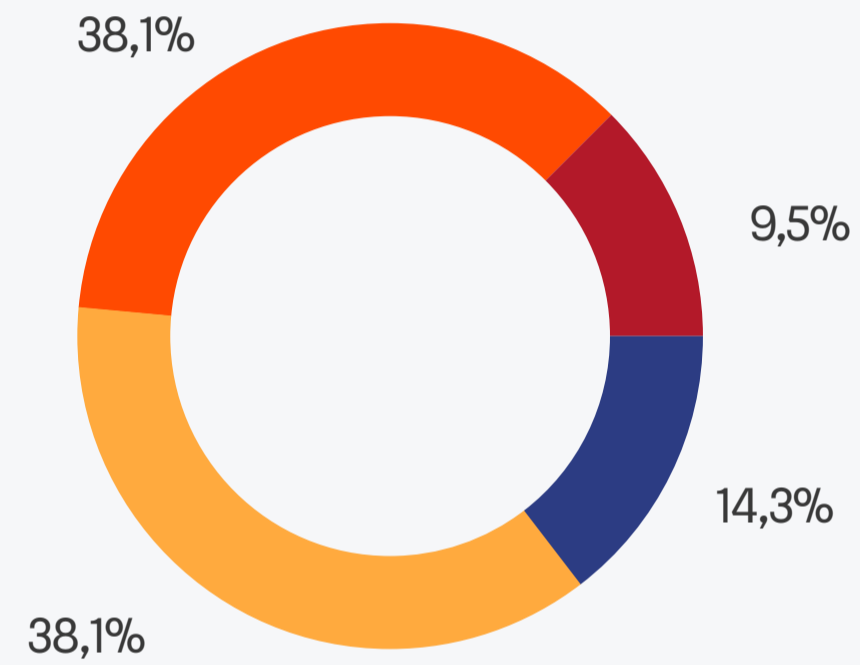
Encuesta de experiencia usuarios Aplicación BancoEstado

Herramienta: Google Forms Respuestas: 21

Introducción y Perfil

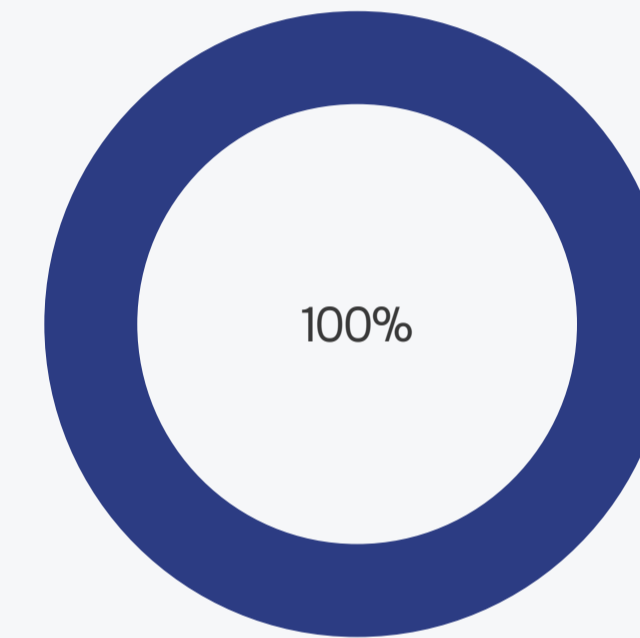
¿Cuál es su rango etario?

- 18-25
- 25-35
- 35-45
- 45+



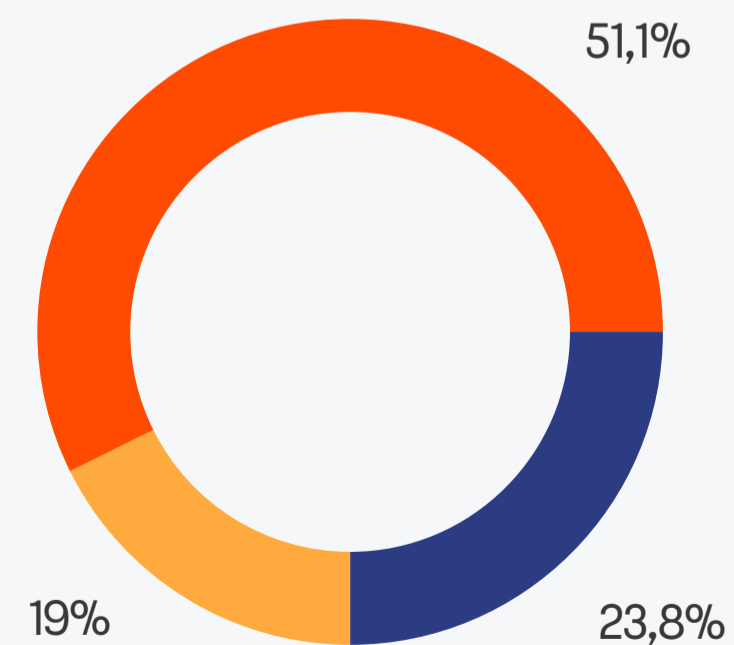
¿A través de qué dispositivo acceda a la App BancoEstado?

- Celular
- Computador
- Tablet



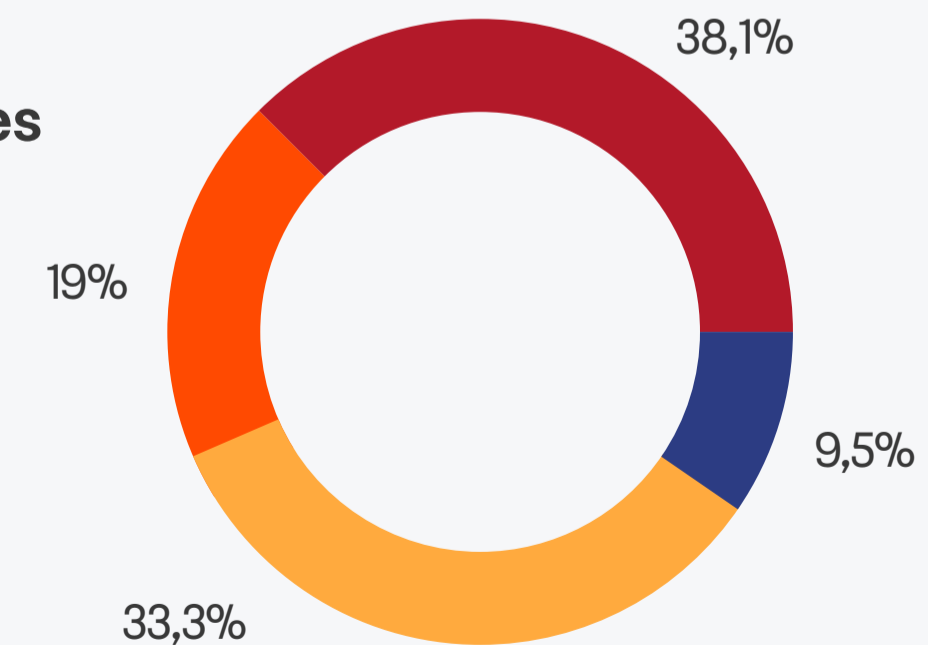
¿Con qué frecuencia utilizas la app BancoEstado?

- Una vez a la semana
- 5 veces a la semana
- Más de 5 veces a la semana



En un día normal, ¿en qué momento y situación sueles abrir la app?

- Desayuno
- Trabajo
- Casa
- Trayectos



Encuesta online - Preguntas y respuestas

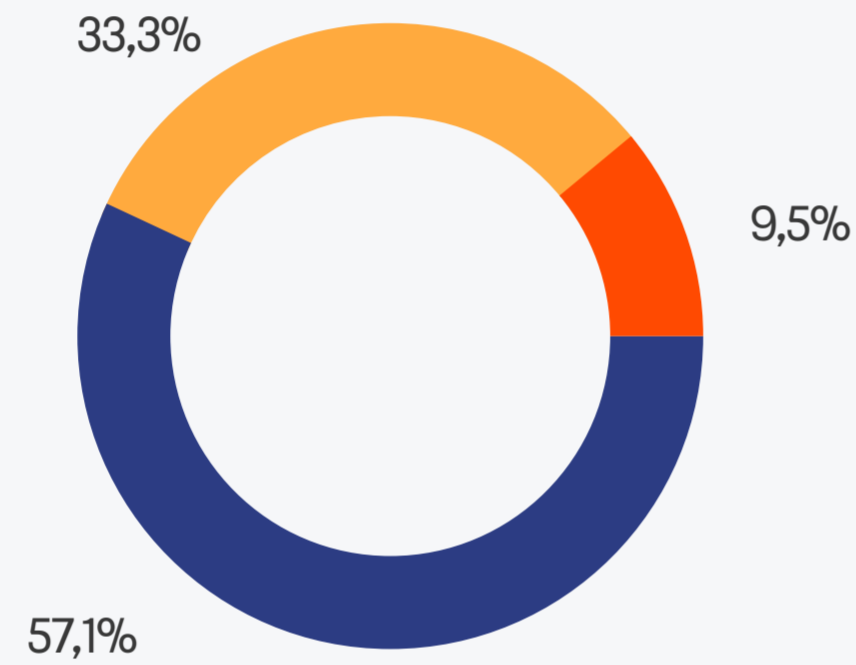
Encuesta de experiencia usuarios Aplicación BancoEstado

Herramienta: Google Forms Respuestas: 21

Experiencia de Uso y Eficiencia

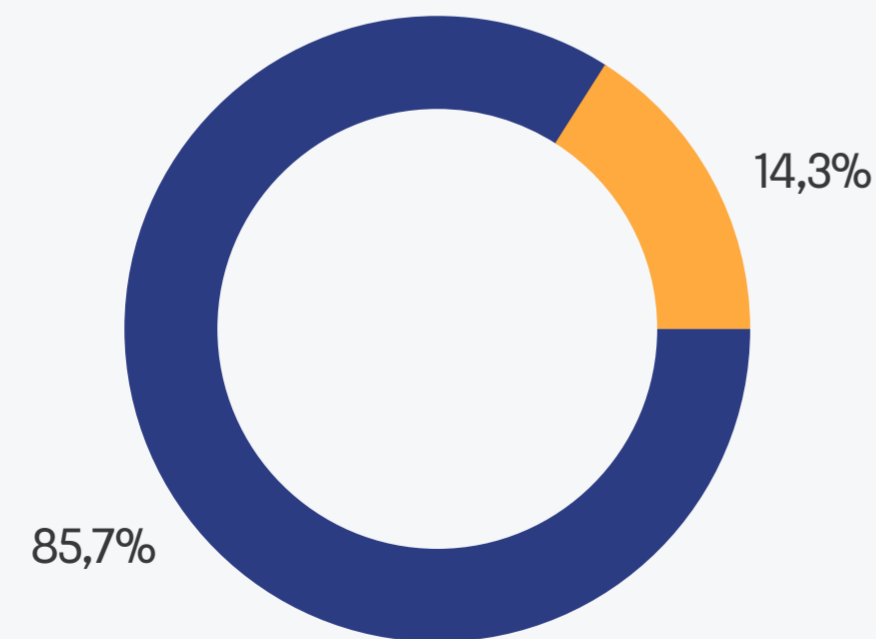
¿Cómo le resulta la usabilidad de la Aplicación?

- Muy fácil
- Fácil
- Un poco difícil
- Muy difícil



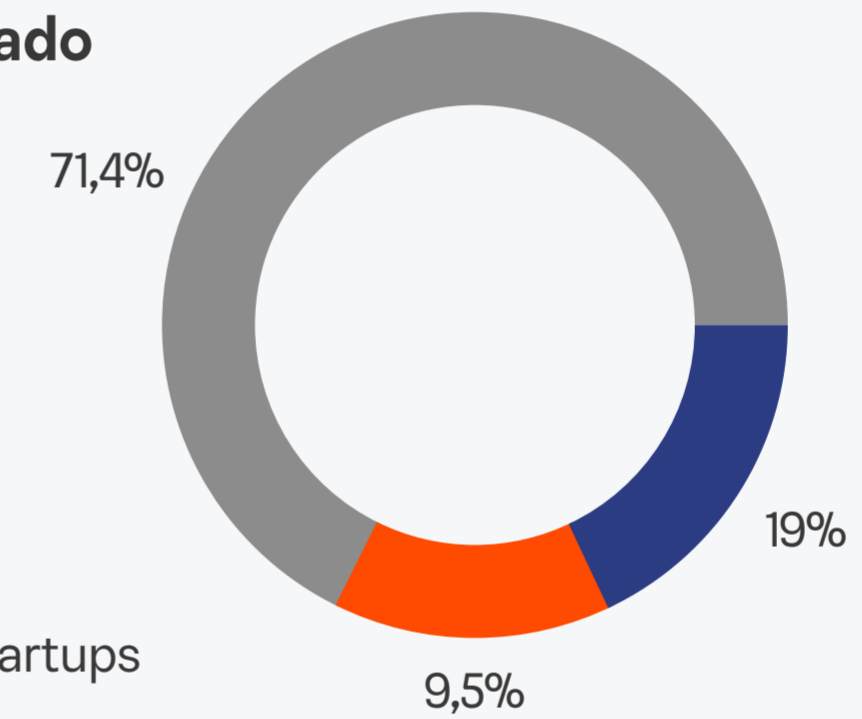
¿Cuánto se demora en realizar una transacción?

- 3 minutos
- 10 minutos
- Más de 10 minutos



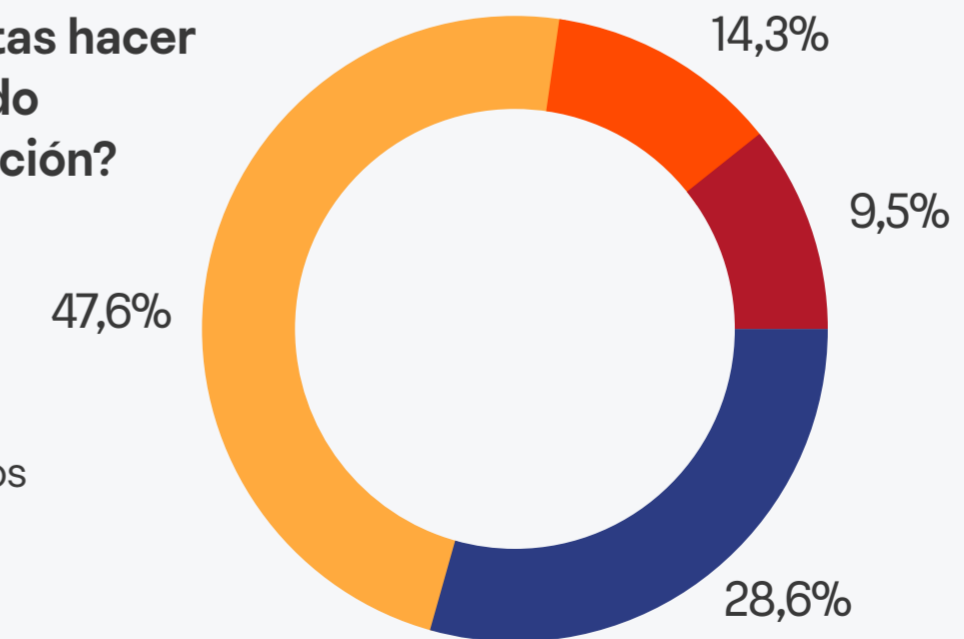
¿Qué servicio de BancoEstado utilizas en la app?

- Cuentas y Tarjetas
- Créditos
- Pagos y Recaudaciones
- Ahorro e Inversiones
- Transferencias
- Banca Digital
- Servicios para Empresas y Startups



Si tienes poco tiempo y necesitas hacer un pago urgente, ¿qué tan rápido sientes que completas la operación?

- Excelente: Es casi instantáneo y sin trabas.
- Aceptable: Es fluido, aunque la app tarda un poco en cargar.
- Lento: Siento que doy demasiados clics antes de terminar.
- Impredecible: A veces funciona rápido y otras se queda pegada.



Encuesta online - Preguntas y respuestas

Encuesta de experiencia usuarios Aplicación BancoEstado

Herramienta: Google Forms Respuestas: 21

¿Qué tan clara le parece la información expuesta en la app de BancoEstado?

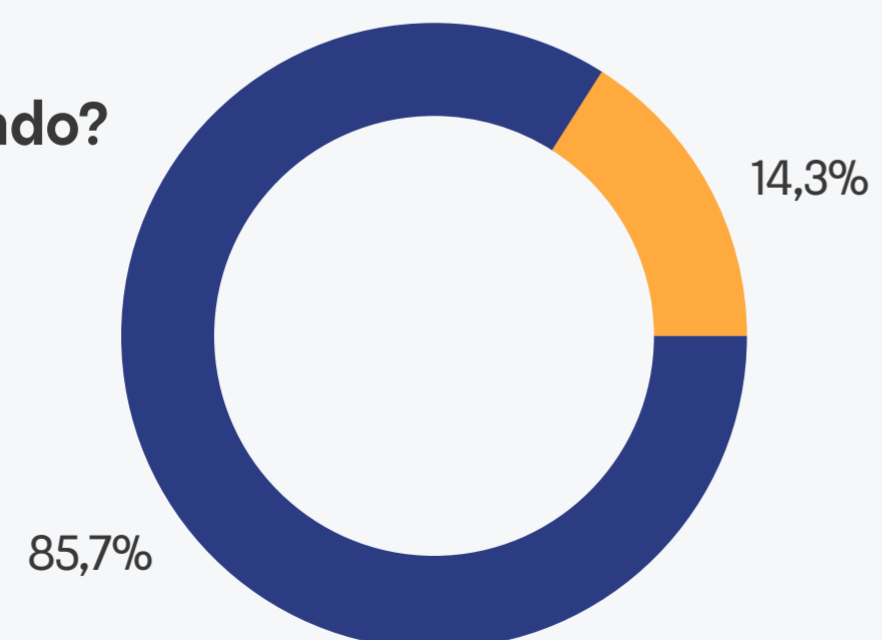
- Clara
- Confusa
- Nada clara



Confianza y Puntos de Fricción

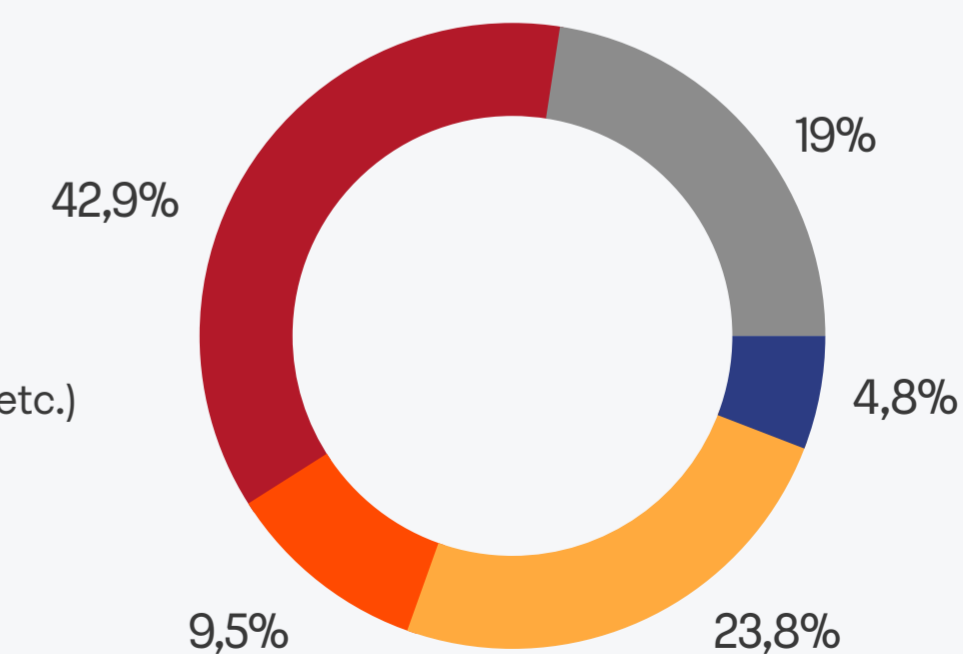
¿Qué nivel de confianza le entrega la app de BancoEstado?

- Mucha confianza
- Poca confianza
- Nada de confianza



Si pudieras eliminar un solo paso o proceso que te resulte molesto o confuso dentro de la app BancoEstado, ¿cuál sería?

- El proceso de validación con BE Pass
- El registro de nuevos contactos para transferir
- La búsqueda de botones para pagar cuentas (Luz, Agua, etc.)
- El tiempo que tarda en iniciar sesión
- La forma en que se muestran los movimientos y gastos



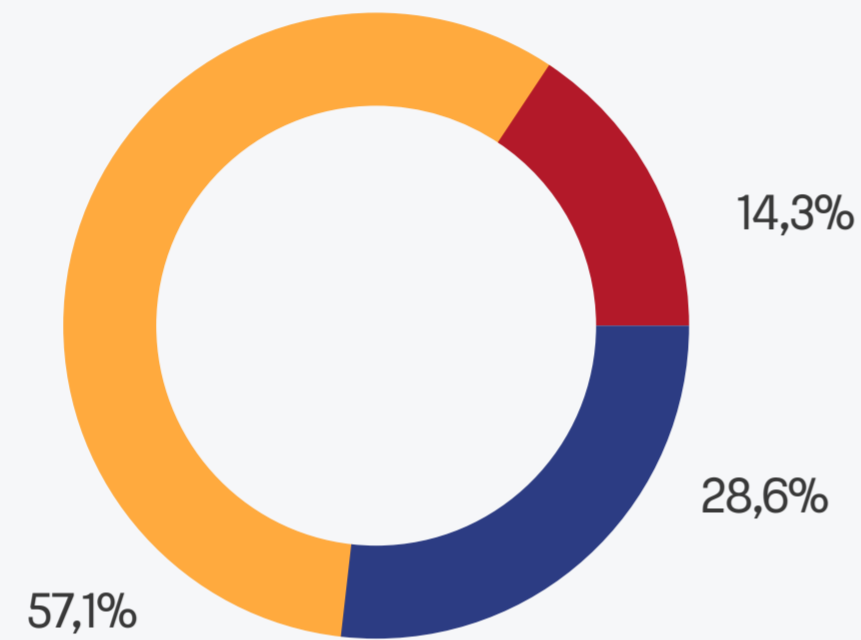
Encuesta online - Preguntas y respuestas

Encuesta de experiencia usuarios Aplicación BancoEstado

Herramienta: Google Forms Respuestas: 21

Ante un error técnico o una duda dentro de la app, ¿cuál es tu primera reacción?

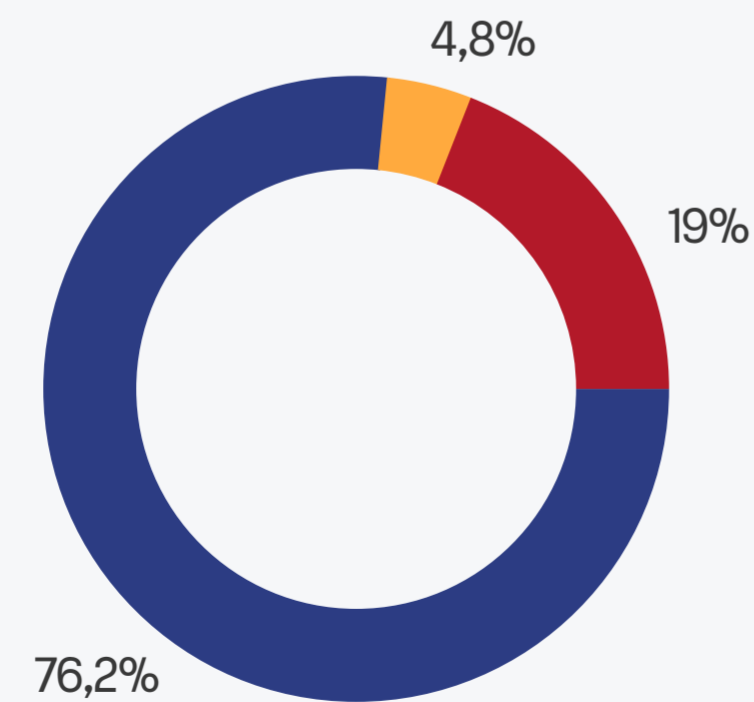
- Busca ayuda en la App
- Llamar por teléfono
- Ir a una sucursal
- No sabría a quién acudir



Valor y Satisfacción final

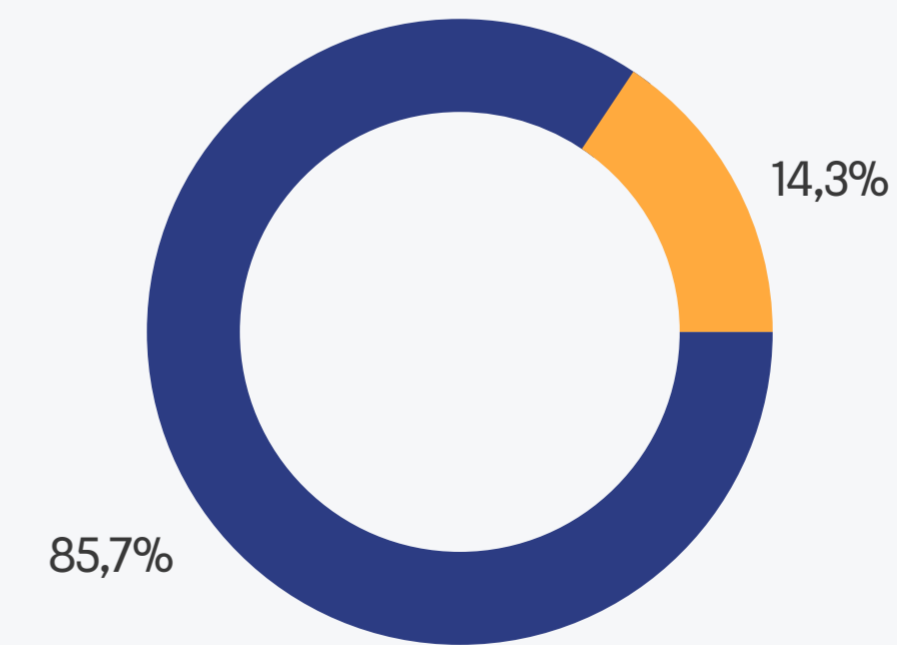
¿Cuál es el beneficio más grande que obtienes al usar la app en lugar de ir físicamente al banco o CajaVecina?

- Ahorro de tiempo
- Control total
- Seguridad física
- Comodidad



¿Qué tan probable es que recomiendes la App de BancoEstado?

- Muy probable
- Poco Probable
- Nada probable



Encuesta online - Preguntas y respuestas

Encuesta de experiencia usuarios Aplicación BancoEstado

Herramienta: Google Forms Respuestas: 21

¿Qué funcionalidad crees que le falta a la app de BancoEstado para facilitarte la vida?

Ejecutivo en línea

Que tenga pago sin contacto

Que sea más clara tiene demasiadas opciones

No he tenido problemas con el abanico de opciones que tiene la app, solo la velocidad

Un juego en el que aprendas a controlar tus finanzas

Un acceso más rápido

Dejar de cobrar los 300 pesos a cuenta externa

Tarjeta virtual/digital, porque si se pierde la física hay que sacarla en el banco y las filas son larguísimas

Verificación de autorizaciones de movimientos ,etc por WhatsApp .
Algo que agradezco de Mercadopago, que te den dinero por tener saldo disponible.

Facilitar los pagos en páginas web, a veces tengo problemas con el monto porque se realiza como transferencia y me limita el monto de seguridad tope de 100 a cuenta nueva

Pienso que ya tiene lo que necesito, es una app facil de utilizar y práctica

Más claridad con la información de los servicios contratados

Botones rápidos

No puedo hacer pagos de transferencias porque no reconoce la cuenta, tengo que ir a la sucursal y eso demora horas interminables por esa razón no lo hago, si el trámite se pudiera realizar por la app sería mucho más conveniente

Clave dinámica en vez de BEPass

Mayor fluidez al iniciar app

Ficha General de Hallazgos

Contexto

Análisis transversal de entrevista y encuesta a usuarios de la app BancoEstado, con perfiles etarios y tecnológicos diversos.

Objetivo Central del Usuario

Resolver tareas bancarias básicas (transferencias y pagos) de forma rápida, estable y sin errores, especialmente en momentos críticos.

Hallazgos Clave (Patterns)

La estabilidad define la confianza
Una app bancaria inestable genera estrés e incertidumbre.

Fricción excesiva en tareas simples
Demasiados pasos desincentivan el uso frecuente y aumentan errores.

Uso limitado por miedo y falta de claridad
Usuarios menos digitales evitan transferencias nuevas por inseguridad.

Comparación constante con otras apps
Queda atrás en simplicidad, velocidad y beneficios percibidos.

Insights Clave

"Quiero hacer mis trámites rápido y sin miedo a que la app falle justo cuando más la necesito."

Frase síntesis

"Quiero hacer mis trámites rápido y sin miedo a que la app falle justo cuando más la necesito."

Frustraciones principales (Pains)

- Caidás de la app en momentos críticos
- Lentitud general
- Inconsistencia entre secciones
- Publicidad intrusiva
- Incertidumbre al transferir a nuevos destinatarios

Necesidades no cubiertas (Needs)

- Estabilidad y rendimiento confiable
- Flujos simples para acciones frecuentes
- Feedback claro y tranquilizador
- Experiencia coherente en toda la app

Oportunidades de diseño (accionables)

Primero estabilidad, después estética
Sin performance no hay UX.

Rediseñar el flujo de transferencias
Menos pasos, más claridad, feedback inmediato.

Diseñar para la confianza
Microcopy's claros y mensajes humanos ante errores.



Instrumentos de Investigación - Usuarios potenciales (Proto-personas)



Mateo - 34 años

Contexto: Utiliza la aplicación como billetera principal, herramienta de gestión diaria.

Comportamiento: Frecuencia de uso diario y multipropósito.

Motivación: La eficiencia operativa, necesita resolver transacciones en segundos para continuar con su vida.

Frustración: La inestabilidad del sistema, su mayor dolor es caída de la plataforma en segundos de alta presión.



Sofía - 21 años

Contexto: Uso para validar depósitos (saldo, transferencias bancarias).

Comportamiento: Realiza micro interacciones, no explora funciones secundarias, flujo lineal y veloz.

Motivación: Visibilidad inmediata, necesita saber cuando dinero tiene disponible para planificar su gasto diario.

Frustración: La latencia y procesos de carga largos, le irrita tener que pasar por muchas pantallas.



Ana - 58 años

Contexto: Prefiere el efectivo, usa la app solo por necesidad o cuando no hay opción.

Comportamiento: Baja frecuencia de uso.

Motivación: La seguridad y su simplicidad, intenta evitar errores.

Frustración: La complejidad de la interfaz.

Instrumentos de Investigación

User Persona

Luego de la fase de investigación, esta herramienta nos permite aterrizar toda la información obtenida, facilitando la interpretación del perfil para quien estamos construyendo el producto, y en nuestro caso, mejorándolo lo ya existente.



Camila Pérez

Género: Femenino

Residencia: Coquimbo

Ocupación: Administrativo

Edad: 37 años

Frase destacada

"Necesito que mi plata esté ahí cuando la necesite y que la app del Banco no me complique la vida."

Características

- Se adapta a la tecnología y a imprevistos
- Orientada a la comunidad
- Financieramente prudente

Responsabilidades

- Manejo de finanzas familiares
- Planificar las labores del hogar
- Monitorear la salud de sus padres

Motivaciones

- Aprovechar descuentos y beneficios
- Tener tranquilidad económica
- El sueño de la casa propia

Hobbies

- Zumba y entrenamiento funcional
- Ver series en Netflix
- Compartir con su familia

Oportunidades

- Postular a un subsidio de la vivienda
- Ejercitarse gratuitamente con programas municipales
- Encontrar descuentos para viajar con su hijo

Necesidades

- Transferencias rápidas y seguras
- Obtener información clara y precisa
- Optimizar mejor su tiempo

Desafíos

- Miedo a pérdidas de dinero por errores
- Mantener el control y seguridad sin sentirse confundida
- No perder tiempo en pasos innecesarios

Frustraciones

- Caídas de la app en momentos clave
- Muchos pasos para transferencia simple
- Tener que hacer horas extras para generar más ingresos

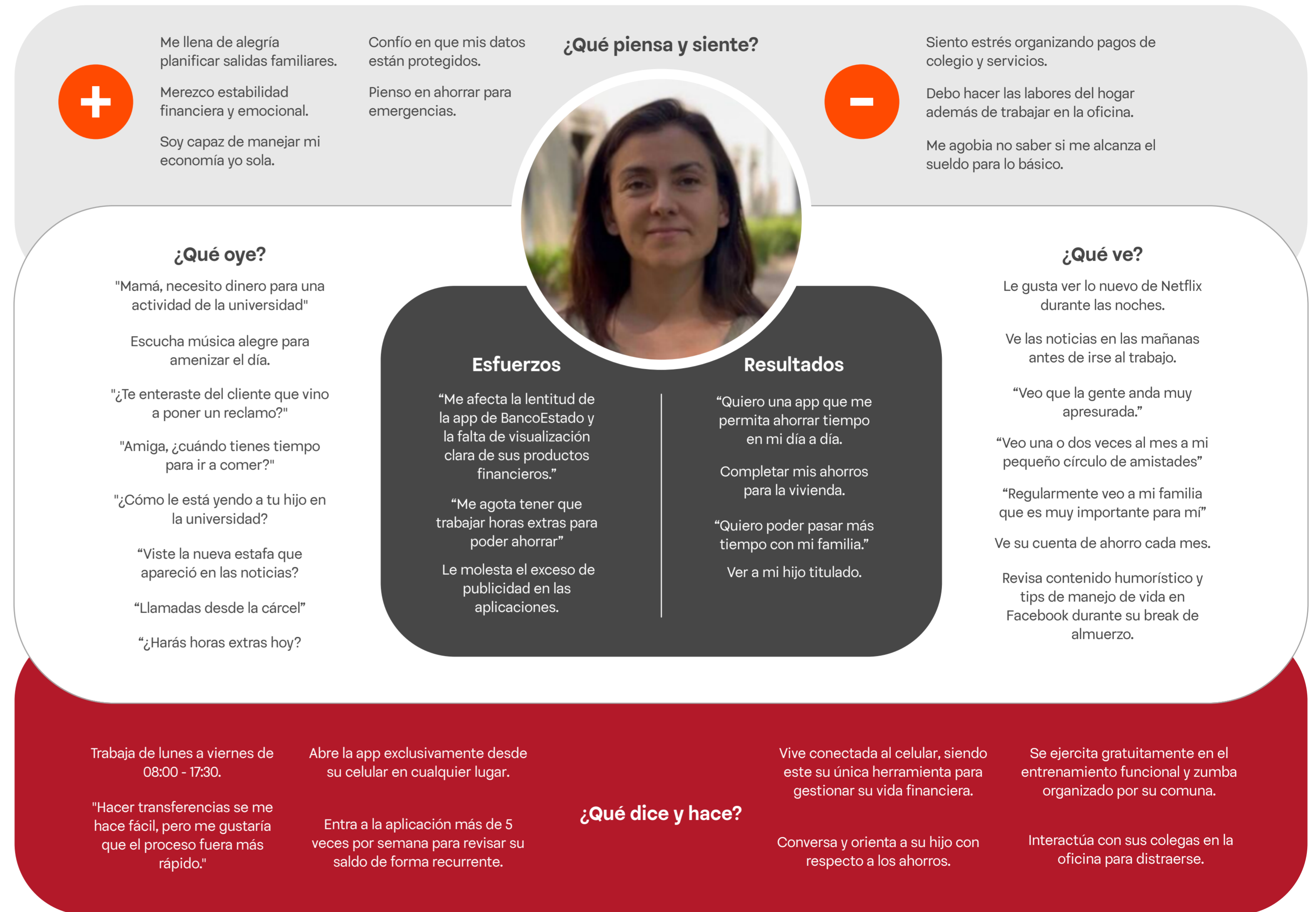


Informe
Investigación UX
App BancoEstado

Instrumentos de Investigación

Mapa de empatía








Este mapa de empatía muestra a un usuario que vive la experiencia bancaria desde una carga emocional constante, donde la seguridad y el control no son un plus, sino una condición mínima para interactuar. Lo que piensa y siente está profundamente atravesado por el miedo a equivocarse, perder dinero o no entender qué está ocurriendo, lo que genera un estado de alerta permanente al usar la app.



Métricas UX - Método HEART

Criterio	Objetivos	Señales	Métricas
Felicidad	<ul style="list-style-type: none"> • Que el usuario sienta que la app es confiable y segura. • Percepción estética y de modernidad de la interfaz. • Reducir la frustración durante el proceso de inicio de sesión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Calificaciones positivas en encuesta de satisfacción. • Comentarios en redes sociales sobre la rapidez de la app. • Respuestas positivas en encuestas Net Score post-transferencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Puntaje promedio de satisfacción post-transferencia. • Net Score semestral. • Comentarios en redes sociales.
Enganche	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar el uso de PagoRUT en comercios. • Fomentar que los usuarios revisen sus saldos frecuentemente para control financiero. • Lograr que los usuarios descubran nuevas funcionalidades como ahorro programado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento en la frecuencia de escaneo de códigos QR. • Usuarios entrando a la app más de 3 veces por semana. • Interacción con banners de beneficios y nuevos productos financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios activos diarios vs. mensuales. • Número de transacciones promedio por usuario al mes. • Cuántas secciones visita el usuario por sesión.
Adopción (de funciones nuevas)	<ul style="list-style-type: none"> • Migrar a los usuarios de BE Pass a BE Face cuando se les olvide la clave. • Lograr que usuarios antiguos usen por primera vez el botón “Pasaje QR RED” para el transporte público. • Aumentar la creación de “Cuentas Ahorro” desde el celular. 	<ul style="list-style-type: none"> • Activación masiva de BE Face. • Primer uso de la funcionalidad de “Inversiones” en usuarios que antes solo transferían. • Finalizar la inducción de nuevas funciones sin abandonar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de usuarios que han activado BE Face. • Cantidad de usuarios que utilizan funciones nuevas por primera vez. • Tasa de éxito del uso de “Pasaje QR RED”.
Retención	<ul style="list-style-type: none"> • Motivar al usuario a preferir la app antes que ir a una sucursal. • Mantener la vigencia de la app en el teléfono (que no la borren por falta de espacio). • Asegurar que el usuario use la app para pagar sus cuentas de servicio mes a mes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios que pagan servicios básicos u otras cuentas recurrentemente en la app. • Baja tasa de desinstalación tras actualizaciones de software. • Renovación de productos vencidos (como depósitos a plazo) vía app. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de abandono o desinstalación. • Usuarios que siguen activos meses después. • Frecuencia de retorno para pagos de cuentas recurrentes.
Tareas Terminadas	<ul style="list-style-type: none"> • Motivar al usuario a preferir la app antes que ir a una sucursal. • Mantener la vigencia de la app en el teléfono (que no la borren por falta de espacio). • Asegurar que el usuario use la app para pagar sus cuentas de servicio mes a mes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios que pagan servicios básicos u otras cuentas recurrentemente en la app. • Baja tasa de desinstalación tras actualizaciones de software. • Renovación de productos vencidos (como depósitos a plazo) vía app. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de abandono o desinstalación. • Usuarios que siguen activos meses después. • Frecuencia de retorno para pagos de cuentas recurrentes.

Métricas UX - Customer Journey Map

Etapas	Conciencia	Consideración	Uso	Retención	Recomendación
 Tareas	<ul style="list-style-type: none"> Revisa su celular. Verifica el pago de una licencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Verifica su conexión de internet. Calcula cuánto tiempo le tomará hacer los pagos y transferencias. 	<ul style="list-style-type: none"> Revisar su saldo en la app. Transfiere dinero a su cuenta de la vivienda. Paga servicios básicos. 	<ul style="list-style-type: none"> Transferencia instantánea entre sus cuentas. Beneficios que le entrega BancoEstado al tener una cuenta de ahorro de la vivienda. La facilidad al recibir bonos. 	<ul style="list-style-type: none"> Recomendarle a una amiga abrir una cuenta de ahorro para la vivienda y así postular a un subsidio.
 Emociones					
 Pain Points	<ul style="list-style-type: none"> Incertidumbre de saber si podrá ahorrar para la vivienda este mes. 	<ul style="list-style-type: none"> Recibió menos sueldo debido a una licencia del mes pasado. Sensación de pérdida de dinero "hormiga" por el cobro de comisión de \$300. 	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de carga de pantallas muy lenta. Pago manual de cuentas mensuales muy engorroso. 	<ul style="list-style-type: none"> N/A 	<ul style="list-style-type: none"> Desconfianza e inestabilidad en la app. Menciona en su trabajo: "La app de BancoEstado a veces se cae, pero me salva para pagar las cuentas rápido".
 Touchpoint	<ul style="list-style-type: none"> Su colega le comenta que pagaron el sueldo. 	<ul style="list-style-type: none"> Las barras de señal de internet en su celular que hacen dudar si la app cargará. 	<ul style="list-style-type: none"> Interfaz de la App BancoEstado Ingreso manual de datos. 	<ul style="list-style-type: none"> Cartola de Movimientos (Historial) 	<ul style="list-style-type: none"> Botón "Compartir Comprobante"
 Oportunidad de mejora	<ul style="list-style-type: none"> Alertas anticipadas (48h) para evitar pagos atrasados. Recordatorios mensuales de ahorro para incentivar la constancia. 	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer una visualización clara de los costos de comisión (\$300 vs \$0) antes de iniciar el flujo. 	<ul style="list-style-type: none"> Saldo rápido sin logueo. Implementar biometría en todo el flujo de la app. Acceso directo a contactos frecuentes en la pantalla de inicio. 	<ul style="list-style-type: none"> Crear indicadores visuales de progreso (barras de meta) para el ahorro de vivienda. 	<ul style="list-style-type: none"> Incentivo por referir a amigos y familiares a abrir una cuenta de ahorro de la vivienda y depósito a plazo.
 Responsables	<ul style="list-style-type: none"> Marketing y comunicaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Ciberseguridad Gerencia de Productos Digitales 	<ul style="list-style-type: none"> Diseñador UX/UI 	<ul style="list-style-type: none"> Product Manager 	<ul style="list-style-type: none"> Atención al Cliente



Conclusión

La investigación evidencia que BancoEstado es utilizado no por ofrecer la mejor experiencia digital, sino por **ser la infraestructura de inclusión financiera más accesible**. Es el banco que las personas ya tienen: permite operar sin barreras de crédito, recibir sueldos y realizar transferencias, tarea que se consolida como el eje central del uso cotidiano.

Sin embargo, **este alto nivel de dependencia convive con una experiencia frágil**. Las transferencias concentran las principales fricciones del sistema: flujos extensos de 7 pasos, tiempos de carga elevados e incertidumbre por comisiones no advertidas. Gracias al Customer Journey Map, determinamos que la insatisfacción no nace de una falla aislada, sino de una acumulación de micro-fricciones que transforman una acción básica en una experiencia de alto esfuerzo cognitivo.

A través del Mapa de Empatía, logramos conectar comportamientos visibles con necesidades subyacentes, detectando una tensión crítica: la usuaria busca rapidez para optimizar su tiempo, pero su miedo al error y al fraude la obliga a realizar verificaciones manuales constantes. Esto demuestra que para un perfil racional y preventivo como el de Camila, **la seguridad no es solo un proceso técnico, sino un estado emocional que debe ser diseñado**.

Este desajuste entre uso intensivo y baja satisfacción revela una oportunidad de diseño estratégica: simplificar y estabilizar el flujo de transferencias, integrar indicadores visuales de progreso para metas como el ahorro de vivienda y reforzar señales de transparencia. Abordar estos puntos no solo mejoraría la usabilidad, sino que transformaría a BancoEstado en un aliado real para la planificación familiar, convirtiendo la aplicación en una herramienta predecible que reduce la ansiedad y construye confianza genuina a largo plazo.