

# TREBALL FINAL DE MÀSTER



ESCOLA  
POLITÈCNICA SUPERIOR  
UNIVERSITAT DE LLEIDA  
INSPIRING THE FUTURE

**Estudiant:** Gael Daniel Sánchez Díaz

**Titulació:** Màster en Disseny d'Experiència d'Usuari

**Títol de Treball Final de Màster:** EXPRESIA sueña en digital, plan de mejoramiento enfocado en UX para la capa del backend de una plataforma de experiencia digital

**Director/a:** Flor Maria Hernandez Perez

**Presentació**

**Mes:** Abril

**Any:** 2025

**EXPRESIA sueña en digital, plan de mejoramiento enfocado en UX para la capa del  
backend de una plataforma de experiencia digital**

Gael Daniel Sánchez

Asesor

Flor Maria Hernandez Perez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería  
Maestría en Diseño de Experiencia de Usuario

2025

### **Dedicatoria**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas y entidades que han contribuido de alguna manera a la realización de este trabajo de fin de maestría.

En primer lugar, agradezco a mi asesora Flor María, por su guía, apoyo constante y valiosas recomendaciones durante todo el proceso de investigación. Su experiencia y sabiduría han sido fundamentales para el desarrollo de este proyecto.

Un especial agradecimiento a mis profesores y compañeros del programa de maestría, quienes con sus conocimientos y debates han enriquecido mi aprendizaje y han hecho de esta experiencia algo inolvidable.

A mis amigos, por su constante apoyo y comprensión en los momentos difíciles. Sus palabras de aliento han sido una fuente inagotable de motivación.

A mi familia, especialmente a mis padres, por su amor, paciencia y por creer en mí en todo momento. Sin su apoyo incondicional, este logro no hubiera sido posible.

Por último, agradezco a la UNAD y a Backbone por brindarme la oportunidad de realizar esta maestría y por proporcionarme los recursos necesarios para llevar a cabo mi investigación.

A todos ustedes, muchas gracias.

## Resumen

Este proyecto de investigación se propone abordar la complejidad de realizar una auditoría de la capa denominada backend del producto "Expresia" mediante la aplicación de herramientas de User Experience (UX). Aunque el enfoque principal reside en la evaluación específica de la eficacia del backend a través de estas herramientas. El trabajo de fondo trasciende esta tarea puntual. La motivación central de la investigación reside en la necesidad de consolidar y aplicar de manera práctica el conocimiento adquirido durante el programa de maestría. Se busca no solo implementar técnicas específicas de evaluación, sino también demostrar la capacidad del investigador para integrar de manera holística conceptos teóricos, metodologías ágiles y comprensión profunda de la experiencia del usuario.

La metodología empleada se basa en la recopilación de datos desde dos perspectivas cruciales: primero, evaluando la posición de Expresia en comparación con otros productos similares en el mercado; y segundo, analizando la experiencia de los usuarios actuales a través del uso del backend de la aplicación. Este enfoque dual, proporciona una visión completa y contextualizada que permite no solo identificar posibles áreas de mejora, sino también, entender cómo se percibe y utiliza el producto en el entorno real. En última instancia, el trabajo de fondo de este proyecto de investigación busca no solo aportar conocimiento específico sobre la auditoría de un producto concreto, sino también contribuir al avance general en el cruce de disciplinas como UX, y evaluación de productos, ofreciendo insights valiosos aplicables a diversos contextos similares.

***Palabras clave:*** Auditoría de experiencia de usuario, Expresia, Benchmarking, Optimización de Experiencias de usuario, DXP

## Abstract

This research project aims to address the complexity of conducting a backend audit of the "Expresia" product through the application of User Experience (UX) tools. While the primary focus lies in the specific evaluation of the backend's effectiveness using these tools, the underlying work goes beyond this particular task. The central motivation of the research is the need to consolidate and apply the knowledge acquired during the master's program in a practical context. The goal is not only to implement specific evaluation techniques but also to demonstrate the researcher's ability to holistically integrate theoretical concepts, agile methodologies, and a deep understanding of user experience.

The methodology employed is based on collecting data from two crucial perspectives: first, by assessing the position of "Expresia" compared to other similar products in the market; and second, by analyzing the experience of current users through the use of the application's backend. This dual approach provides a comprehensive and contextualized view, enabling not only the identification of potential areas for improvement but also an understanding of how the product is perceived and utilized in real-world environments. Ultimately, the underlying work of this research project aims not only to contribute specific knowledge about auditing a particular product but also to advance the intersection of disciplines such as UX, agile methodologies, and product evaluation, offering valuable insights applicable to diverse similar contexts.

**Keywords:** User Experience Audit, Expresia, Benchmarking, User Experience Optimization, DXP.

## Tabla de Contenido

Introducción	10
Justificación	13
Objetivos	15
Objetivo general	15
Objetivos específicos	15
Marco de referencia	16
Metodología	25
Evaluaciones heurísticas	28
Pruebas de usabilidad	29
Observación participativa	30
Benchmarking	30
Análisis de los resultados “Expresia backend”	32
Levantamiento del mapa del sitio	32
Flujos de usuarios	34
Flujo sección “Contenido”	34
Flujo sección “Desarrollo”	34
Flujo sección “Tienda”	35
Flujo sección “Eventos”	36
Flujo sección “Configuración”	37
Flujo sección “Media”	38
Benchmark	39
Metodología del benchmarking	39
Competidor 1: 8base	40
Competidor 2: Bloomreach	42
Competidor 3: Contentful	44
Heurísticas	45

	7
Resultados pruebas de usuario	51
Usuario 1	51
Hallazgos generales	51
Análisis de resultados	51
Puntos positivos	52
Áreas de mejora	52
Recomendaciones	53
Usuario 2	53
Hallazgos generales	53
Análisis de resultados	54
Puntos positivos	54
Áreas de mejora	54
Recomendaciones	55
Usuario 3	55
Hallazgos generales	55
Análisis de resultados	56
Puntos positivos	56
Áreas de mejora	56
Recomendaciones	57
Plan de mejora	57
Diseño Visual	57
Navegación	58
Usabilidad	59
Accesibilidad	61
Conclusiones	62
Referencias bibliográficas	64

**Lista de Tablas**

<b>Tabla 1:</b> <i>Formato de evaluación para observación participativa</i>	30
<b>Tabla 2:</b> <i>Pruebas heurísticas: Home</i>	45
<b>Tabla 3:</b> <i>Pruebas heurísticas: Contenido</i>	46
<b>Tabla 4 .</b> <i>Pruebas heurísticas: Usuario</i>	48
<b>Tabla 5 .</b> <i>Pruebas heurísticas: Tienda</i>	49
<b>Tabla 6.</b> <i>Pruebas heurísticas: Eventos</i>	49
<b>Tabla 7.</b> <i>Pruebas heurísticas: Configuración</i>	50
<b>Tabla 8.</b> <i>Ejecución de prueba de Usuario 1 (Desarrollador sin experiencia)</i>	51
<b>Tabla 9.</b> <i>Ejecución de prueba de Usuario 2 (Usuario Experimentado)</i>	53
<b>Tabla 10.</b> <i>Ejecución de prueba Usuario 3 (Creador de Contenido)</i>	55

## Lista de Figuras

<b>Figura 1.</b> <i>Árbol de problema, proyecto Expresia</i>	11
<b>Figura 2.</b> <i>Expansión y proyección de plataformas de experiencia digital</i>	17
<b>Figura 3.</b> <i>Composición de la experiencia de Expresia actualmente.</i>	24
<b>Figura 4.</b> <i>Criterios de evaluación y rúbrica para evaluación heurística</i>	28
<b>Figura 5.</b> <i>Ejemplo de estadísticas recolectadas dentro de los test de usabilidad</i>	29
<b>Figura 6.</b> <i>Arquitectura de la información, sistema Expresia.</i>	33
<b>Figura 7.</b> <i>Arquitectura de la información, sección Contenido</i>	34
<b>Figura 8.</b> <i>Arquitectura de la información, sección Desarrollo.</i>	34
<b>Figura 9.</b> <i>Arquitectura de la información, sección Tienda.</i>	35
<b>Figura 10.</b> <i>Arquitectura de la información, sección Eventos</i>	36
<b>Figura 11.</b> <i>Arquitectura de la información, sección Configuración</i>	37
<b>Figura 12.</b> <i>Arquitectura de la información, sección Media</i>	38
<b>Figura 13.</b> <i>Calificación competidor 8base</i>	41
<b>Figura 14.</b> <i>Calificación competidor Bloomreach</i>	43
<b>Figura 15.</b> <i>Calificación competidor Contentfull</i>	45
<b>Figura 16.</b> <i>Resultados Mapas de Calor, Usuario 1</i>	51
<b>Figura 17.</b> <i>Resultados Mapas de Calor, Usuario 2</i>	54
<b>Figura 18.</b> <i>Resultados Mapas de Calor, Usuario 3</i>	56
<b>Figura 19.</b> <i>Menú de My business (derecha), Menú de la capa del backend (izquierda).</i>	57
<b>Figura 20.</b> <i>Comparación de acciones principales</i>	59
<b>Figura 21.</b> <i>Abordaje para usuarios nuevos</i>	60

## Introducción

El proyecto ‘EXPRESIA sueña en digital, plan de mejoramiento enfocado en UX para la capa del backend de una plataforma de experiencia digital’, surge como producto de realizar una auditoría de UX al DXP Expresia; este producto nació en el año 2010 por Marcus Charalambous, CEO de Backbone, y su equipo con el fin de atender la necesidad de una agencia en Vancouver, desde ese momento, el producto ha ido incorporando herramientas que permiten que empresas trabajen de maneras sostenible e inteligente, minimizando la necesidad de soporte, así como brindando un crecimiento escalable para cada tipo de compañía.

El término DXP (plataforma de experiencias digitales) hace referencia a la categoría emergente en el desarrollo de software empresarial, que tiene por fin satisfacer la necesidad de empresas en proceso de transformación digital, proporcionando un producto o un conjunto de productos que trabajan de forma coordinada para brindar experiencias conectadas que reúnan datos acerca de los usuarios, manejo, administración y aplicación de los mismos (Tsiotsou & Ratten, 2020).

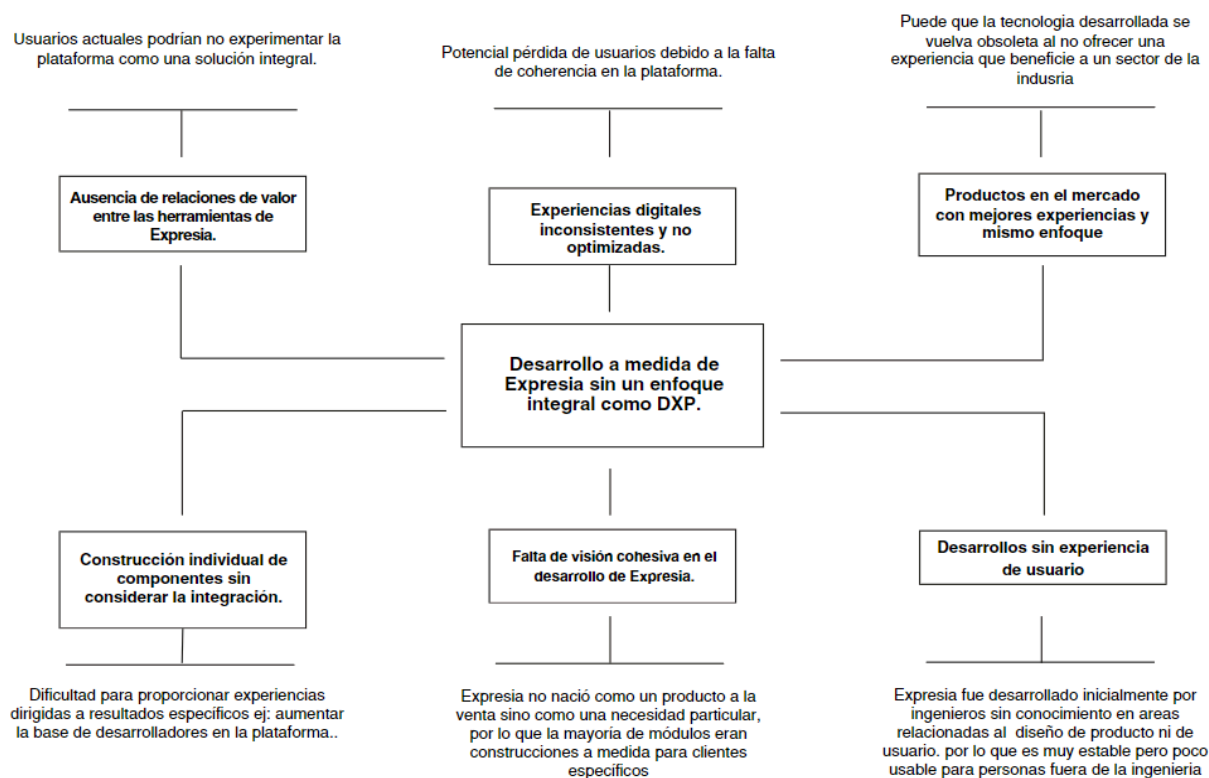
Expresia, trae consigo una serie de herramientas que serán las mismas a auditar: administración de contenido, herramientas para comercios electrónicos, capacidad de crear aplicaciones y administración de código, subdividido en 3 capas para cada usuario: My bussines (capa intermedia) Backend (capa baja) Front end editor (capa superficial); inicialmente el alcance de este proyecto radica en la evaluación aplicada al Backend.

Dentro del proceso de auditoría se establecen 3 etapas (Planeación, iniciación e implementación) en donde se usarán diversos instrumentos para el levantamiento de arquitectura de información del entorno del backend, junto con herramientas de evaluación que permitan construir un plan de mejoramiento aplicable en mediano plazo al producto Expresia.

Esta investigación se enfoca en la falta de un enfoque integral en el desarrollo de Expresia, una plataforma de experiencias digitales, de ahora en adelante DXP. Aunque las DXP son conocidas como conjuntos integrados de herramientas de diseño que permiten la composición, gestión, entrega y optimización de experiencias digitales a través de diversos canales, la construcción de Expresia ha seguido un enfoque a medida, con cada componente siendo desarrollado de manera individual y sin una visión cohesiva. Problema que ha sido descrito en mayor medida en el siguiente gráfico (Figura 1):

**Figura 1**

*Árbol del problema, proyecto Expresia*



*Nota.* Adaptado de EXPRESIA. (s. f.). Digital experience platform | Best DXP platform.

<https://www.expresia.com/>

A diferencia de las plataformas de experiencias digitales convencionales, Expresia no ha sido concebida como un conjunto de herramientas que establecen relaciones de valor y potencian diversas acciones dentro del sistema, esta carencia de una estructura integral podría estar afectando la capacidad de la plataforma para proporcionar experiencias consistentes y dirigidas a resultados específicos, como realizar una compra, ejecutar una acción o descargar un documento. Por lo tanto, la pregunta central que guiará esta investigación es:

¿Cómo mejorar la experiencia de usuario del backend de Expresia a partir de un proceso de auditoría?

### **Justificación**

Expresia, es una plataforma de experiencia digital SaaS todo en uno, que permite a las marcas crear activos digitales preparados para el futuro. Su enfoque principal es acelerar la velocidad de comercialización y eliminar los riesgos asociados con las transformaciones digitales, a través de interacciones continuas. Expresia actúa como un centro de colaboración para desarrolladores, creadores de contenido y especialistas en marketing, brindando herramientas para optimizar procesos y ofrecer experiencias digitales poderosas y atractivas a los clientes. Con su CMS autónomo, los usuarios pueden crear contenido visual sin necesidad de conocimientos en programación (Expresia, s. f.).

Backbone es una compañía consultora especializada en servicios digitales, que actualmente utilizan los servicios de Expresia y está participando activamente en el rediseño de las diversas capas del producto; como funcionario de esta compañía se despertó mi interés particular en proponer y mejorar significativamente la experiencia del producto, a través del conocimiento adquirido dentro de la Maestría Diseño de Experiencia de Usuario de la escuela Politécnica superior de la Universidad de Lleida y la Universidad Nacional Abierta y a Distancia de Colombia.

De acuerdo al objetivo presentado como parte de la descripción del programa “El resultado es un perfil de profesionales e investigadores que es capaz de responder a las demandas actuales del mercado laboral que solicita perfiles profesionales multidisciplinares especializados en el diseño, implantación y evaluación de servicios de la sociedad de la información” (Maestría en Diseño de Experiencia de Usuario Posgrados y/o Maestrías a Distancia | Educación Virtual e-learning, s. f.)

El conocimiento adquirido permite identificar que la investigación planteada es viable, y con miras a ser desarrollada en el tiempo estipulado para ello; sin embargo, Expresia cuenta con otras capas que deben ser rediseñadas al igual que el backend por lo que se establece que esta fase estimada para una duración promedio de 5 meses será únicamente para diseñar, aplicar y evaluar el backend, que es la capa más profunda del sistema de Expresia.

Esta investigación construye conocimiento a través de la creación de marcos de referencia para futuras evaluaciones de sistemas similares, así como herramientas para la creación de planes de mejoramiento de sistemas de la misma índole (DXP)

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Desarrollar un proceso de evaluación de la plataforma Expresia DPX, a través de una auditoría de la experiencia de usuario (UX), con el fin de utilizarlo en el rediseño de la plataforma y beneficiar a los usuarios de la solución comercializada y actualmente disponible.

### **Objetivos Específicos**

Reconocer los flujos de usuario y las acciones principales para la capa “backend” del DXP Expresia

Identificar las necesidades de los diversos roles que usan el DXP, con el fin de verificar la correspondencia con el diseño actual.

Proyectar un plan de mejora que establezca los puntos a ajustar dentro de la experiencia del usuario, así como acciones concretas dentro de los flujos existentes.

Evaluar el plan de mejora a través de una herramienta de simulación que permita obtener y documentar los resultados.

### **Marco de referencia**

Las DXP son un conjunto integrado de herramientas de diseño que permiten la composición, gestión entrega y optimización de experiencias digitales a través de múltiples canales o un solo canal que reúna dicha capacidad (Guseva, Phifer, & Lowndes, 2020); estas herramientas ofrecen una forma de interactuar con los usuarios a través de contenidos que han sido creados para cada tipo de usuario.

Los DXP han ido evolucionando a partir de los sistemas de administración de contenido, que han sido desarrollados desde 1995 cuando el sitio de noticias CNET desarrollo una compañía de sistemas de administración de contenido comercial; actualmente los sistemas de gestión de contenido (software libres o privados) necesitan de implementaciones y cuentan con plantillas y plugin que se deben instalar en el código base de un sitio para su correcto funcionamiento (Bohórquez López, 2015).

Las plataformas de experiencias digitales ayudan a difundir contenidos en sitios web, correos electrónicos, aplicaciones móviles, redes sociales, e-commerce, ente otros, más allá de comprender la publicación de contenido las DXP desarrollan una experiencia consistente que lleva a los usuarios a un resultado definido (Ibexa, 2024); realizar una compra, ejecutar una acción descargar un documento entre otros.

Los DPX comparte similitudes con los sistemas de CMS tradicionales, los softwares de administración de contenido (CMS) existen desde los 2000' sin embargo la incipiente transformación digital que aplica a compañías y la sociedad en general ha traído la evolución de las mismas convirtiéndolas en DXP o plataformas de experiencias digitales, si bien los DPX hacen más que la administración de contenido pues dentro de su rama de funciones, entran

softwares de personalización, softwares de marketing digital, Plataformas de gestión de datos, Softwares de análisis digitales, entre otros (Aguayo, 2018).

Las DXP han crecido los últimos años, con el desarrollo de la inteligencia artificial y la incorporación de estos elementos para ofrecer mejores experiencias a cada lead, así como cumplir con una serie de características claves como capacidad de albergar y organizar contenidos de una forma mucho más manejable, capacidades de comercio, recopilación de datos fundamentales y personalización de la experiencia digital (Interempresas.net, 2025; Research Nester, 2025).

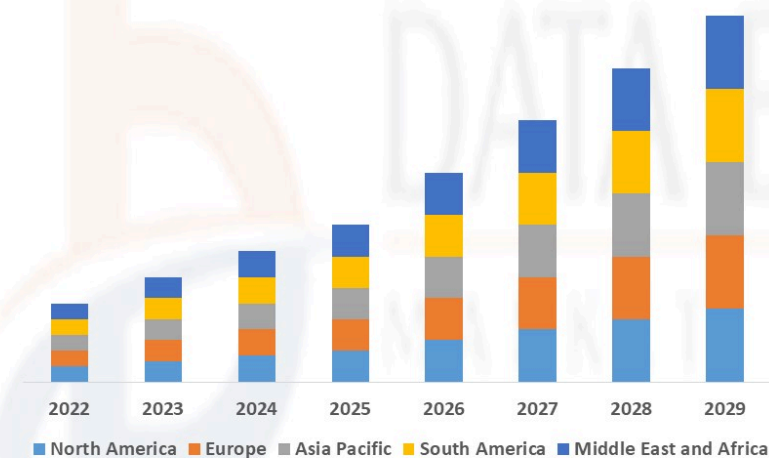
Según datos recientes, el mercado de plataformas de experiencias digitales experimentó un crecimiento del 15% en el último año, con proyecciones que indican un aumento adicional del 25% en los próximos dos años (Digital Experience platform market share, industry Overview, & Market Growth Drivers, s. f.). Según Mordor Intelligence (2023), este aumento se atribuye en gran medida a la demanda creciente de empresas que buscan ofrecer experiencias digitales más personalizadas y efectivas para sus usuarios.

La creciente demanda de análisis de big data impulsa la expansión de las DXP, ya que las organizaciones buscan comprender y anticipar las necesidades de sus clientes. En 2021, el mercado global de estas plataformas alcanzó un valor de 10,11 mil millones de dólares, proyectándose a una impresionante cifra de 25,03 mil millones de dólares para 2029, con una tasa compuesta anual del 12,00% durante el período de 2022-2029, ver Figura 2 (Data Bridge Market Research, 2021).

## **Figura 2**

*Expansión y proyección de plataformas de experiencia digital*

Global Digital Experience Platform Market is Expected to Account for USD 25.03 Billion by 2029



DMCA Protected © Data Bridge Market Research- All Rights Reserved.

Source: Data Bridge Market Research Market Analysis Study 2022

Global Digital Experience Platform Market, By Regions, 2022 to 2029



DATA BRIDGE MARKET RESEARCH



*Nota.* Adaptado de Global Digital Experience Platform Market Size, Share and Potential Until 2029 (2021), por Data Bridge Market Research,

<https://www.databridgemarketresearch.com/es/reports/global-digital-experience-platform-market>

Las plataformas de experiencia digital (DXP) suelen incluir una variedad de herramientas y capacidades, de acuerdo a Nicastro algunas de las herramientas son la gestión de contenidos, gestión de datos de clientes, análisis, herramientas de marketing, herramientas de comercio electrónico, personalización de contenidos, experimentación, API e integraciones, entre otras funciones clave (Nicastro, 2022):

Sistema de gestión de contenido (CMS): un DXP incluye un CMS para gestionar y entregar contenido a través de múltiples canales y dispositivos.

Personalización: los DXP proporcionan herramientas para personalizar el contenido para usuarios individuales, incluida la segmentación y la segmentación de la audiencia, así como herramientas de personalización integradas.

Gestión de activos digitales: esta función integra inteligencia artificial y tecnología de aprendizaje automático para gestionar y compartir activos digitales entre plataformas y con socios.

Comercio electrónico: los DXP permiten a las empresas realizar transacciones en línea, proporcionando funcionalidades de comercio electrónico, incluida la configuración de productos, la aceptación de pagos y el seguimiento de pedidos.

Información, análisis e inteligencia: los DXP modernos brindan información en tiempo real sobre el comportamiento del usuario y ofrecen análisis e inteligencia de contenido para optimizar la experiencia digital.

Experimentación: los DXP avanzados incorporan funcionalidad de experimentación digital, lo que permite a los usuarios ejecutar pruebas A/B en contenido y experiencias para optimizar las experiencias de los usuarios.

API e integraciones: los DXP ofrecen API flexibles y una arquitectura abierta para una fácil integración con otras soluciones para crear una plataforma de experiencia digital completa adaptada a necesidades específicas.

Es importante tener en cuenta que, si bien existen suites DXP independientes, la mayoría de las organizaciones diseñan sus propias plataformas de experiencia digital combinando las herramientas tecnológicas que necesitan (Ibexa, 2024).

Los DXP se diferencian de las tecnologías más antiguas por las siguientes razones:

De acuerdo con la afirmación de Benniks (s. f.), una de las principales diferencias es la separación de datos de diseño y de dominio: en sistemas más antiguos, como los sistemas de gestión de contenido (CMS) tradicionales, tanto los datos de dominio como los de diseño a menudo residen en el mismo CMS, lo que puede generar una situación confusa y un modelo de

contenido contaminado. Por el contrario, las DXP modernas mantienen separados los datos de diseño y los datos de dominio, lo que proporciona flujos de trabajo de datos limpios para los esfuerzos de innovación y una mayor longevidad del sistema.

En línea con lo mencionado, el equipo de Adobe (2023), confirma que los DXP ofrecen una variedad de funciones adicionales en comparación con sus homólogos tradicionales, como portales y sistemas de gestión de contenidos. Facilitan arquitecturas de sitios híbridos, reducen la cantidad de trabajo que el dispositivo del usuario tiene que hacer para cargar una página en particular y extraen datos de clientes de múltiples fuentes mientras filtran datos utilizando estándares de gobernanza y protección de la privacidad.

Nicastro (2021) afirma una serie de beneficios que encuentran las compañías al integrar DXP como parte fundamental de su tecnología:

Capacidades integrales del recorrido del cliente: las DXP respaldan todo el recorrido del cliente, desde la adquisición hasta la retención, lo que garantiza que las empresas puedan utilizar una única plataforma para atender bien a sus clientes.

Amplia funcionalidad de integración: los DXP ofrecen la capacidad de integración estructurada, lo que permite a las empresas integrar varias herramientas y gestionar cada punto de contacto y tipo de experiencia del cliente en un solo lugar, lo que reduce costos y aumenta la eficiencia de las compañías.

Escalabilidad y flexibilidad: las DXP están diseñadas para soportar cambios futuros, necesidades del mercado, tecnología en desarrollo y nuevos modelos de marketing digital, lo que garantiza que la plataforma pueda evolucionar junto con el recorrido del cliente y con el recorrido de la compañía, siempre teniendo a la mano la capacidad de crecer si es necesario.

**Personalización:** los DXP proporcionan herramientas para personalizar el contenido para usuarios individuales, lo que permite a las empresas ofrecer experiencias personalizadas y fluidas que cumplan y superen las expectativas de los clientes.

**Experiencia omnicanal:** los DXP permiten a las empresas crear experiencias atractivas e interactivas a través de varios canales y dispositivos, captando y reteniendo la atención del cliente e impulsando un mayor compromiso y lealtad.

**Análisis e información:** los DXP ofrecen capacidades sólidas de análisis e informes, lo que permite a las empresas medir y analizar la efectividad de sus experiencias digitales, obtener información sobre el comportamiento del cliente y mejorar continuamente sus experiencias.

**Ventaja competitiva:** los DXP ayudan a las empresas a diferenciarse al ofrecer experiencias personalizadas y fluidas que cumplen y superan las expectativas de los clientes, permitiéndoles competir principalmente en la experiencia del cliente.

La implementación de una plataforma de experiencia digital (DXP) puede presentar varios desafíos, algunos de ellos son descritos por THIS IS DMG (2022) en el blog “Digital Experience Platform (DXP): Benefits, risks, and timely adoption” algunos de ellos son:

**Capacitación extensa:** la adopción e implementación de un DXP requiere una capacitación extensa, ya que todavía es una tecnología relativamente nueva para la mayoría de las empresas. Garantizar que todos los miembros del equipo están bien versados en el uso del DXP es crucial para una implementación exitosa.

**Integración con sistemas existentes :** los DXP deben integrarse con sistemas y tecnologías existentes, lo que puede resultar desafiante y llevar mucho tiempo. Garantizar una integración perfecta es vital para una implementación exitosa de DXP.

Gestión de datos : la gestión de datos aislados en múltiples plataformas puede ser un desafío importante para las empresas. Un DXP puede ayudar a consolidar datos de múltiples canales y dispositivos en una única solución, lo que permite a las empresas obtener una visión única del cliente y ofrecer una experiencia más consistente y personalizada.

Sub utilización de la funcionalidad DXP : las organizaciones pueden infrautilizar su funcionalidad DXP simplemente porque desconocen las capacidades que ya poseen. Es esencial comprender y aprovechar todo el potencial del DXP para maximizar sus beneficios.

Aunque la mayoría de las organizaciones necesitan una plataforma de experiencia digital para llevar a cabo la transformación digital, adquirir una nueva solución no es tan sencillo. Según Base22 (2023), iniciar el proceso puede implicar analizar las experiencias del sitio web, pero para lograr una auténtica transformación digital se requiere un cambio organizacional en la mentalidad y la ejecución: superar las barreras entre departamentos, formar equipos, adoptar flujos de trabajo ágiles, establecer ciclos de retroalimentación para evaluar y responder de manera constante a las señales de datos de los clientes, entre otros aspectos.

Es decir, un DXP va anclado al proceso de transformación digital, las empresas eligen la transformación digital por varios motivos. La transformación digital puede ayudar a abaratar, ahorrar costos, al reducir el trabajo manual, optimizar los procesos y mejorar la productividad.

Tal como lo afirma Virtru (2021), también puede mejorar la eficiencia al automatizar las tareas manuales y proporcionar a los miembros del equipo las herramientas adecuadas, adaptadas a su entorno, lo que fomenta una cultura digital.

La transformación digital puede hacer que las organizaciones sean más ágiles, permitiendo una innovación y adaptación más rápidas y al mismo tiempo proporcionando un camino hacia la mejora. Además, la transformación digital es esencial para que las empresas sigan siendo competitivas en el panorama tecnológico en constante cambio actual (Revista Venezolana de Gerencia, 2024).

Los clientes ahora esperan que las empresas brinden experiencias fluidas a través de múltiples canales, y la transformación digital puede ayudar a las empresas a mantenerse al día con estas expectativas, menciona Astapciks (2023), en su artículo *Why Do Companies Need Digital Transformation?*

En resumen, la transformación digital es importante para construir y mantener una base de clientes, así como para brindar una experiencia efectiva a los empleados.

Expresia el producto en cuestión ha sido diseñado para empresas que desean minimizar el estrés técnico asociado a la escalabilidad de su crecimiento, así como beneficia a aquellos que crecen, desarrolladores, agencias, digitales, marcas generales pueden asociar proyectos o rehacer proyectos sin tener miedo de que la plataforma sobre la que están no permita dicho crecimiento (Expresia, s.f.).

Expresia proporciona potentes herramientas y tecnología para construir de manera eficiente soluciones escalables y robustas que son fáciles de entregar a los clientes, producen oportunidades MRR/ARR en casi el 100% de los compromisos con los clientes. Todo ello con plazos de entrega más rápidos que si utilizara herramientas fragmentadas que suelen emplearse para proyectos similares; herramientas como las que son presentadas en el gráfico siguiente (Figura 3):

### **Figura 3**

Composición de la experiencia de Expresia actualmente.



Nota. Esquema del producto Expresia. Elaboración propia.

## Metodología

La investigación se enmarca en un diseño de investigación exploratoria y descriptiva. El objetivo principal es contribuir al conocimiento existente sobre la interacción de los usuarios con

sistemas DXP, específicamente centrado en el caso de estudio "Expresia". La falta de evaluaciones disponibles sobre sistemas DXP, en particular sobre "Expresia", justifica la elección de un enfoque exploratorio. Este tipo de investigación busca construir un entendimiento inicial del tema, siendo especialmente útil cuando la literatura existente es limitada, como sugiere Creswell (2009). Se adopta un enfoque descriptivo para detallar y caracterizar la experiencia de usuario con "Expresia". Este diseño permite la recolección de datos detallados a través de métodos cualitativos y cuantitativos, proporcionando una imagen completa de las interacciones y la eficacia del sistema.

La investigación se aborda desde una perspectiva Mixta, tal como afirma Laubeheimer (2021) en el artículo escrito para Nilsen Norman Group, donde se resalta la importancia de usar métodos mixtos para investigaciones de experiencia de usuario; dado que los métodos cualitativos permiten la comprensión profunda de los diversos fenómenos dando respuesta al porqué del comportamiento de la gente; mientras que los métodos cuantitativos permiten realizar mediciones numéricas que complementan y apoyan dichos hallazgos.

En la misma línea, se establece que el estudio cualitativo permite desarrollar una comprensión del comportamiento de manera exploratoria y abierta, dando mayor soporte a los datos arrojados a través de las herramientas cualitativas; por lo tanto, se propone una investigación de carácter etnográfico.

El enfoque mixto es particularmente pertinente para esta investigación porque permite triangular los resultados, mejorando la validez de los hallazgos. Mientras los métodos cuantitativos (como las métricas de Maze) ofrecen una medición objetiva del desempeño del sistema, los métodos cualitativos (como la observación participativa y las encuestas) permiten

captar matices del comportamiento, emociones y percepciones que no podrían identificarse sólo con datos numéricos.

En primera medida se establece una revisión de literatura con el fin de delimitar y establecer un alcance viable para la investigación, por lo que se revisaron investigaciones similares de auditorías sobre sistemas DXP, así como auditorías de UX sobre productos digitales del mismo segmento (CMS), después de realizar la revisión de literatura, se identifica que las investigaciones de experiencia de usuario no cuentan con evaluaciones disponibles sobre Sistemas DXP, por lo que se delimita que el alcance de esta investigación es de tipo exploratoria, Creswell (2009) establece que dentro de las razones para realizar un estudio de carácter exploratorio es cuando no se ha encontrado literatura suficiente acerca de un tema o de una población a estudiar, construyendo un entendimiento basado en la escucha.

De esta misma manera se selecciona el método de estudio de casos, tal como lo menciona Stake (1992, p. 11) “El estudio de casos es el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad en circunstancias importantes”.

La unidad de análisis corresponde a una muestra no probabilística compuesta por los tipos de usuarios que se enfrentan al sistema del back-end de Expresia (Desarrollador Sin experiencia (1) / experimentado (1) / Creador de contenido (1)).

El estudio de casos es una herramienta que permite obtener un análisis detallado y en profundidad de fenómenos complejos dentro de un contexto real, a través de este método se pueden comprender múltiples variables que interactúan en un escenario particular, sin manipular dichas variables ni establecer condiciones artificiales.

Además, el estudio de casos permite una integración de múltiples fuentes de datos, por lo que la naturaleza mixta no se ve afectada si no, por el contrario, enriquecida a través de las fuentes cualitativas y cuantitativas.

La selección del estudio de caso se justifica no solo por la accesibilidad y pertinencia del entorno (Expresia como plataforma real en uso), sino también por su representatividad dentro del mercado emergente de DXP. Al centrarse en un sistema poco documentado académicamente, se contribuye al cierre de una brecha en la literatura y se ofrecen aportes valiosos tanto para la academia como para la industria.

El número de participantes (22) (divididos en 6 por cada perfil para el uso de la herramienta de maze, 3 entrevistas individuales una por perfil, y ejecución de 2 evaluaciones heurísticas) responde a criterios de saturación teórica en estudios cualitativos, donde se espera que a partir de cinco usuarios por perfil se identifique la mayoría de los problemas de usabilidad más graves (Nielsen, 2000). Además, este número es manejable desde el punto de vista logístico, sin comprometer la profundidad del análisis cualitativo ni la fiabilidad de los patrones cuantitativos.

En cuanto a las herramientas, se seleccionaron por su idoneidad metodológica: Maze, por ser una plataforma especializada y confiable para pruebas de usabilidad remotas; las heurísticas de Nielsen, por su eficacia y consolidación en la evaluación de interfaces; y el benchmarking, por permitir contrastar buenas prácticas del sector frente a lo que actualmente ofrece Expresia, enriqueciendo así el diagnóstico con un enfoque comparativo.

Por lo que: Desde el enfoque cuantitativo se establece el uso de evaluaciones heurísticas, así como pruebas de usabilidad del sistema actual; desde el enfoque cualitativo se usarán

observación participativa, y un benchmarking que permita relacionar las propuestas del sector y lo que ofrece el Expresia actualmente.

### Evaluaciones heurísticas

Se opta por usar las heurísticas de Nilsen (1995) dado que las mismas son ampliamente reconocidas y aceptadas por la comunidad del UX; han sido usadas por muchos años y han demostrado su efectividad en la identificación de problemas de usabilidad graves sin importar el producto o el sistema sobre el que se ha aplicado.

De la misma manera, las heurísticas de Nilsen (1995) proporcionan un enfoque eficiente, dado que permite la identificación rápida de problemas de usabilidad, invirtiendo pocos recursos y ahorrando tiempo en su aplicación; sin dejar de lado que dichas heurísticas cubren una amplia gama de aspectos entre los que se encuentran; la correspondencia del sistema, la flexibilidad, la eficiencia del uso, aspectos estéticos y funcionales entre otros, ver Figura 4.

Por lo que al seguir estas heurísticas se puede evaluar múltiples dimensiones y problemas complejos de diseño. Las evaluaciones serán ejecutadas respecto a los siguientes criterios, adjuntando como evidencia aquellas imágenes y secciones donde el problema es notorio.

### Figura 4

#### *Criterios de evaluación y rúbrica para evaluación heurística*

Principios	Descripción
#1 Visibilidad del estado del sistema	El diseño siempre debe informar al usuario qué está sucediendo a través de un feedback apropiado en tiempos razonables
#2 Concordancia con el sistema y mundo real	El diseño debe hablar el lenguaje del usuario. Usar palabras, frases y conceptos familiares al usuario. Debe seguir convenciones del mundo real, la información debe aparecer en orden natural y lógico
#3 Libertad y control del usuario	Los usuarios habitualmente ejecutan acciones por error, por lo tanto es necesario darle una opción clara para deshacer la acción indeseada sin tener que ir por procesos largos y tediosos
#4 Consistencia y estándares	Los usuarios no deben tener inquietudes sobre si palabras, situaciones o acciones significan lo mismo. El diseño debe seguir las convenciones de la industria y de la misma plataforma
#5 Prevención de errores	Los mensajes de error son importantes, pero el diseño debe prevenir que ocurran esos errores. Ya sea eliminando elementos que conlleven al error o presentando al usuario opciones de confirmación antes de ejecutar la acción
#6 Reconocer en vez de recordar	El diseño debe minimizar la carga cognitiva o de memoria del usuario, para esto el diseño debe tener elementos, acciones y opciones claras. El usuario no debe recordar información de una parte del diseño para ejecutarla en otra. La información debe ser de visible y de fácil acceso para el usuario. Ejemplo labels en los campos de un form o los elementos del menú
#7 Flexibilidad y eficiencia de uso	Atajos para usuarios expertos le permitirán eficiencia de uso, el diseño debe permitir al usuario crear atajos para acciones frecuentes
#8 Estética y Diseño	El diseño debe evitar información y contenido irrelevante. Cada parte de información va a competir con la información relevante y disminuye su visibilidad
#9 Ayuda al usuario a reconocer, diagnosticar y recuperar de errores	Los mensajes de error deben estar en el lenguaje del usuario no en códigos de error, deben indicar claramente el problema y proveer una solución al usuario
#10 Ayuda y documentación	Lo recomendable es que la plataforma no requiera explicaciones adicionales. Sin embargo, puede ser necesario proveer documentación que ayude a los usuarios a completar las tareas que se propone

*Nota.* Tomado de 10 usability heuristics for user interface design (1995), por J. Nielsen, Nielsen Norman Group, <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>

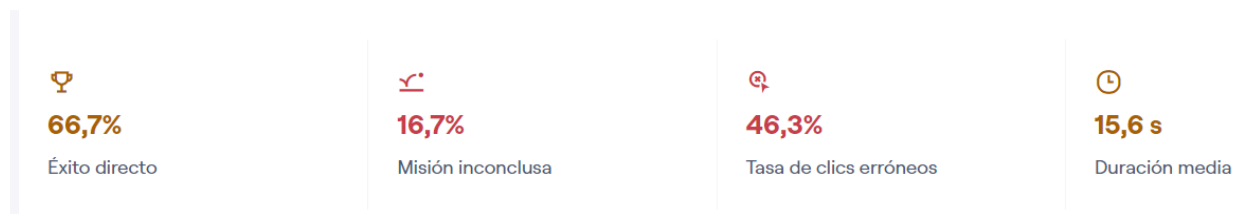
## Pruebas de usabilidad

Las pruebas de usabilidad se plantean como parte de esta investigación para evaluar la experiencia de la unidad de análisis, y así ayudar a identificar con mayor facilidad los flujos de usuario que presentan problemas dentro del sistema actual del back-end de Expresia.

A través de una serie de tareas relacionadas con cada uno de los flujos existentes, y de completar dichas tareas, para este proceso se usará un software especializado “Maze” que permite guardar indicadores, así como capturas de pantalla de los diversos procesos que ejecuta el usuario. Por lo que se obtendrán los siguientes indicadores, ver Figura 5: tasa de éxito directo, relacionada con la cantidad de usuarios que han podido resolver satisfactoriamente la tarea; porcentaje de misiones inconclusas: este corresponde al porcentaje de usuarios que han abandonado o no han logrado completar una tarea, tasa de clics erróneos: este indicador corresponde al porcentaje de clics que han sido ejecutados por los usuarios fuera de ruta que se ha marcado, por último el tiempo de la duración media: relacionado a la cantidad de tiempo que el usuario se queda resolviendo dicha tarea.

### Figura 5

*Ejemplo de estadísticas recolectadas dentro de los test de usabilidad*



*Nota.* Criterios de éxito recolectados a través de la plataforma Maze. Elaboración propia.

## Observación participativa

Como parte del proceso anterior, se establece que dicho diagnóstico está acompañado de un ejercicio de evaluación participativa, es decir, la prueba de usabilidad será moderada y grabada con el fin de obtener mayor cantidad de insights sobre los flujos en curso, para lo que se plantea el siguiente formato para cada una de las evaluaciones, ver Tabla 1:

**Tabla 1**

*Formato de evaluación para observación participativa*

Datos generales	
Fecha	Lugar
Tiempo utilizado	Número de intervenciones
Flujos analizados	

*Nota.* Rúbrica de evaluación. Elaboración propia.

## Benchmarking

Se establece el uso de este instrumento, dado que permite comparar el producto existente con competidores en el mercado que tengan mejores prácticas y estándares de la industria; dando como resultado información de carácter cualitativo sobre el desempeño de la industria, características que hacen que dichos productos sean exitosos, identificando oportunidades que mejoren la calidad e impulsen la competitividad de Expresia

Este instrumento no solo se centra en el análisis del producto en sí, si no en la experiencia del usuario al evaluar productos con características similares o de la misma línea de negocio (DXP), obteniendo información valiosa sobre las preferencias y expectativas del usuario sobre los flujos existentes (Interaction Design Foundation, 2023).

Por último, según Martínez (2021), el benchmarking permite evaluar posiciones del producto respecto a su competencia, lo que permite identificar fortalezas y debilidades del producto actual, por lo que aporta en la estrategia comercial, y empresarial del producto; así como ser una fuente de inspiración a través de la integración de nuevas ideas y mejores significativas identificadas en los competidores.

## Análisis de los resultados “Expresia Backend”

### Levantamiento del mapa del sitio

Expresia no cuenta con un mapa de sitio por lo que el levantamiento de la información presentado a continuación permite obtener una visualización sobre el estado actual del sistema, en ella se esquematiza la categoría superior y las subcategorías que viven dentro de ella de manera jerárquica y organizada; las categorías están escritas en inglés dado que el producto está enfocado para usuarios con competitividad en el idioma.

El backend de Expresia cuenta con 7 secciones principales, ver Figura 6: contenido, desarrollo, usuarios, tienda, eventos, configuración y media.

El contenido tiene como principales secciones: nombre de instancia (las instancias son las diversas URL's que albergan un sitio, por lo que es allí donde se guarda el contenido escrito de las secciones, como footer, home, etc.), Expresia cuenta con un término “*skin*” para referirse a los diversos cambios visuales que puede tener una sección, estos también son intercambiables y modificables desde el panel de contenido.

La sección de desarrollo: cuenta con todo el contenido relacionado al código para que la página funcione correctamente, es allí donde los usuarios pueden ejecutar el CSS y JavaScript, así como la conexión con diversas APIs.

La sección de usuarios se presenta como un control sobre la información relacionada con la instancia en desarrollo, es decir en esta sección se puede consultar y agregar administradores, cuentas asociadas, grupos de personas con diversos estados de permiso.

La sección de tienda; Expresia es también un lugar para desarrollar un comercio electrónico es por ello que esta sección establece las opciones para este fin; reportes en gráficos sobre las ventas, ordenes; la creación de productos que pueden ser importados a través de un csv,

o creados directamente dentro de la interfaz, la administración de inventario también se ejecuta desde esta opción, así como las reglas de descuento, cupones, métodos de pago, monedas, impuestos.

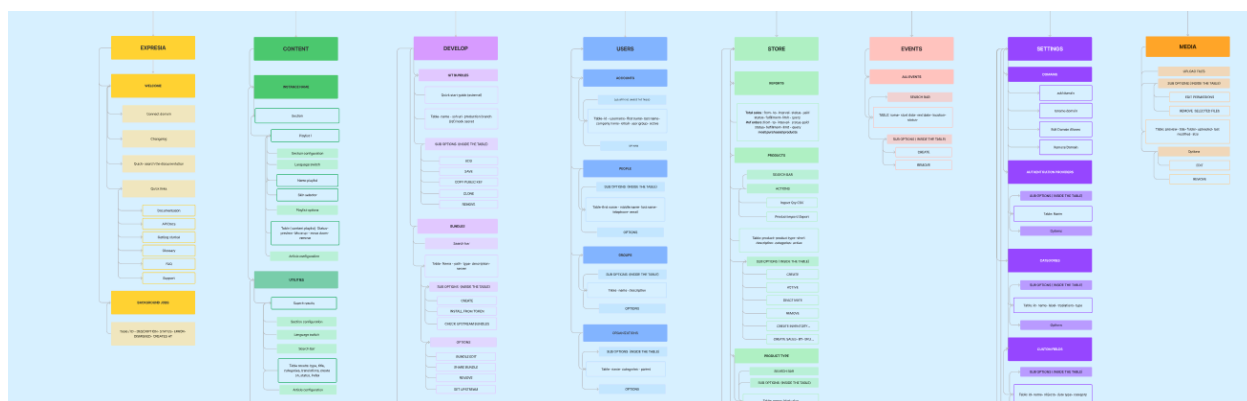
La sección de eventos ha sido creada como parte de la línea relacionada con los productos web que necesitan creación y administración de eventos, por ejemplo, un restaurante, en ella se puede consultar todos los eventos creados a través de datos como (fecha de inicio, fecha de finalización, localización del evento).

La sección de configuración permite administrar el dominio, activar la autenticación de doble factor, la creación de campos personalizados, los cambios de horario, el lenguaje, las redirecciones como el Error 404, entre otros.

Por último, la sección de media alberga todos los archivos de tipo video e imagen que han sido usados dentro de las secciones anteriores.

## Figura 6

*Arquitectura de la información, sistema Expressia.*



*Nota.* Elaboración propia, disponible en <https://acortar.link/7X60mF>

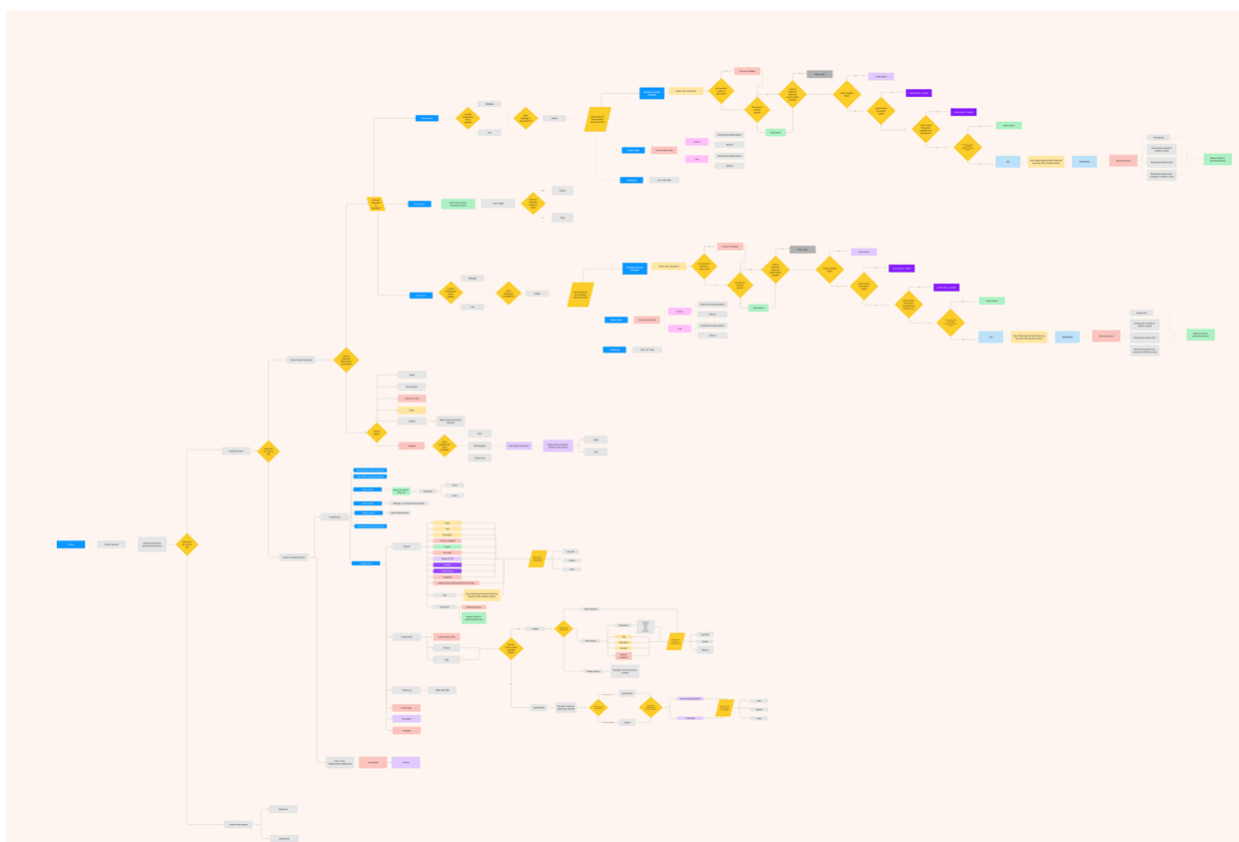
## Flujos de usuarios

Dado que la arquitectura del sistema ha sido identificada en el paso anterior (Figura 6), este paso consiste en identificar los diversos caminos que debe tomar el usuario dentro del sistema para ejecutar las acciones que necesita realizar; en este caso cada sección cuenta con un flujo que permite identificar las decisiones y las opciones disponibles.

### Flujo sección “Contenido” (Figura 7)

#### Figura 7

*Arquitectura de la información, sección contenido*



*Nota.* Elaboración propia, disponible en <https://acortar.link/7X60mF>

### Flujo sección “Desarrollo” (Figura 8)

#### Figura 8

*Arquitectura de la información, sección Desarrollo*

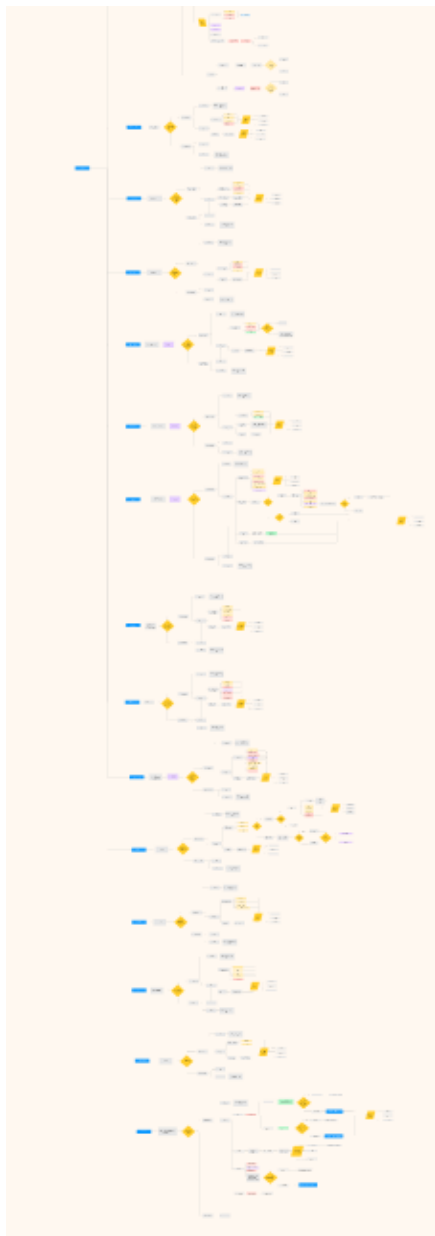


*Nota.* Elaboración propia disponible en <https://acortar.link/xc361M>

**Flujo sección “Tienda” (Figura 9)**

**Figura 9**

*Arquitectura de la información, sección Tienda*

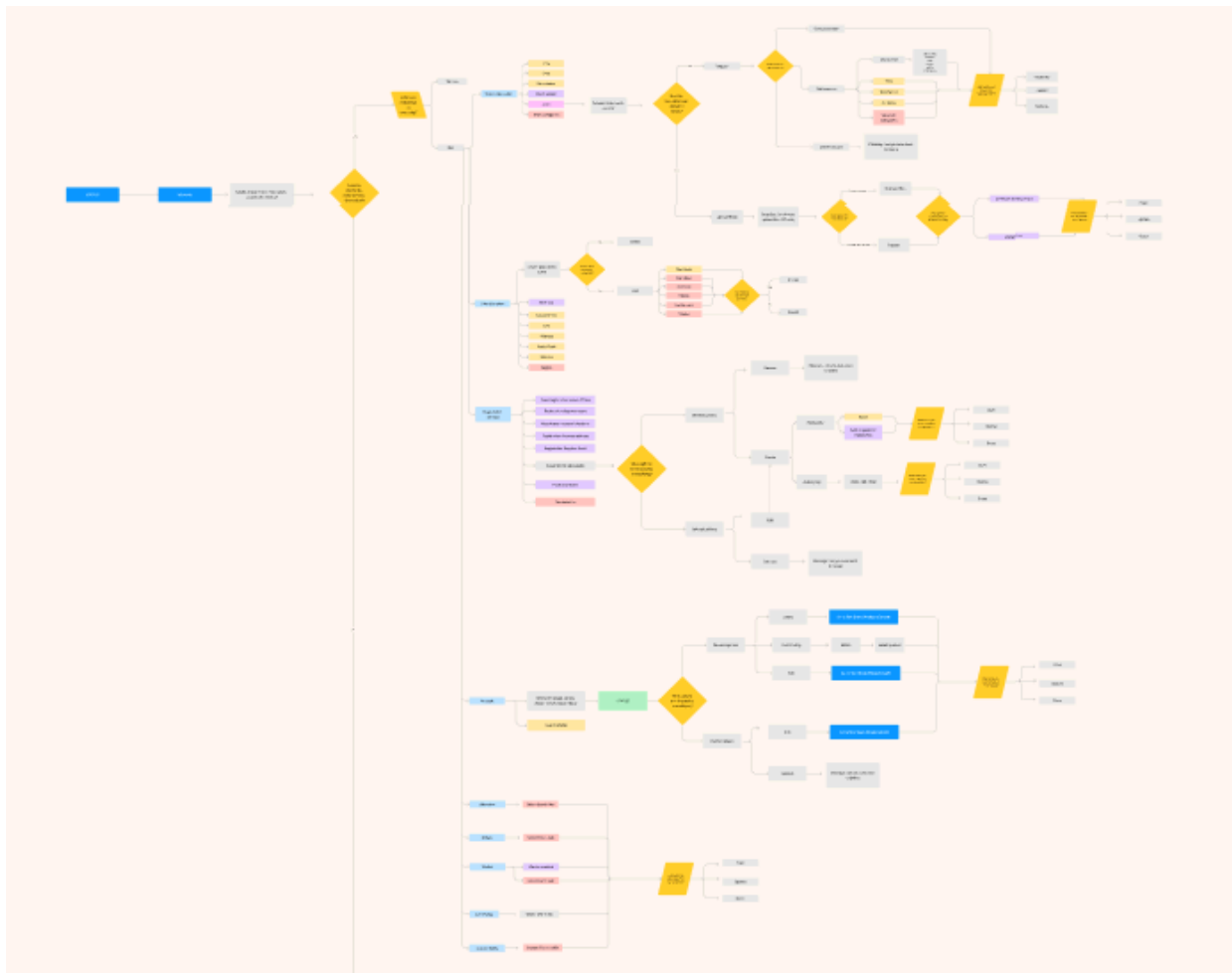


*Nota.* Elaboración propia disponible en <https://acortar.link/xc361M>

### **Flujo sección “Eventos” (Figura 10)**

#### **Figura 10**

*Arquitectura de la información, sección Eventos*

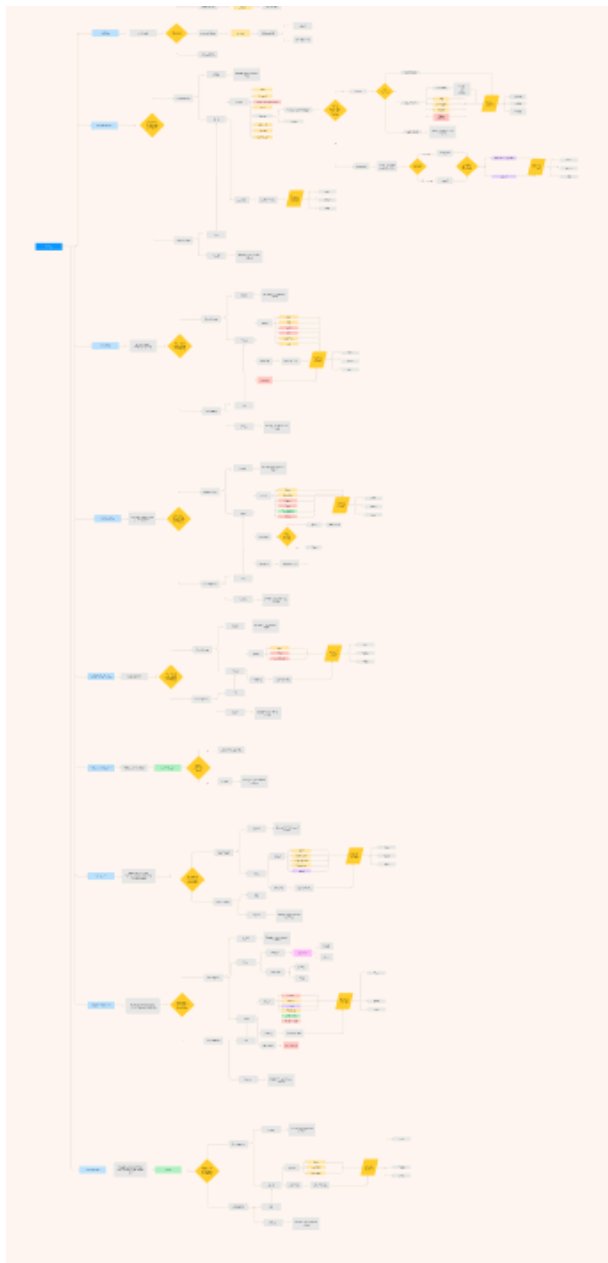


Nota. Elaboración propia disponible en <https://acortar.link/xc361M>

### Flujo sección “Configuración” (Figura 11)

#### Figura 11

*Arquitectura de la información, sección Configuración*

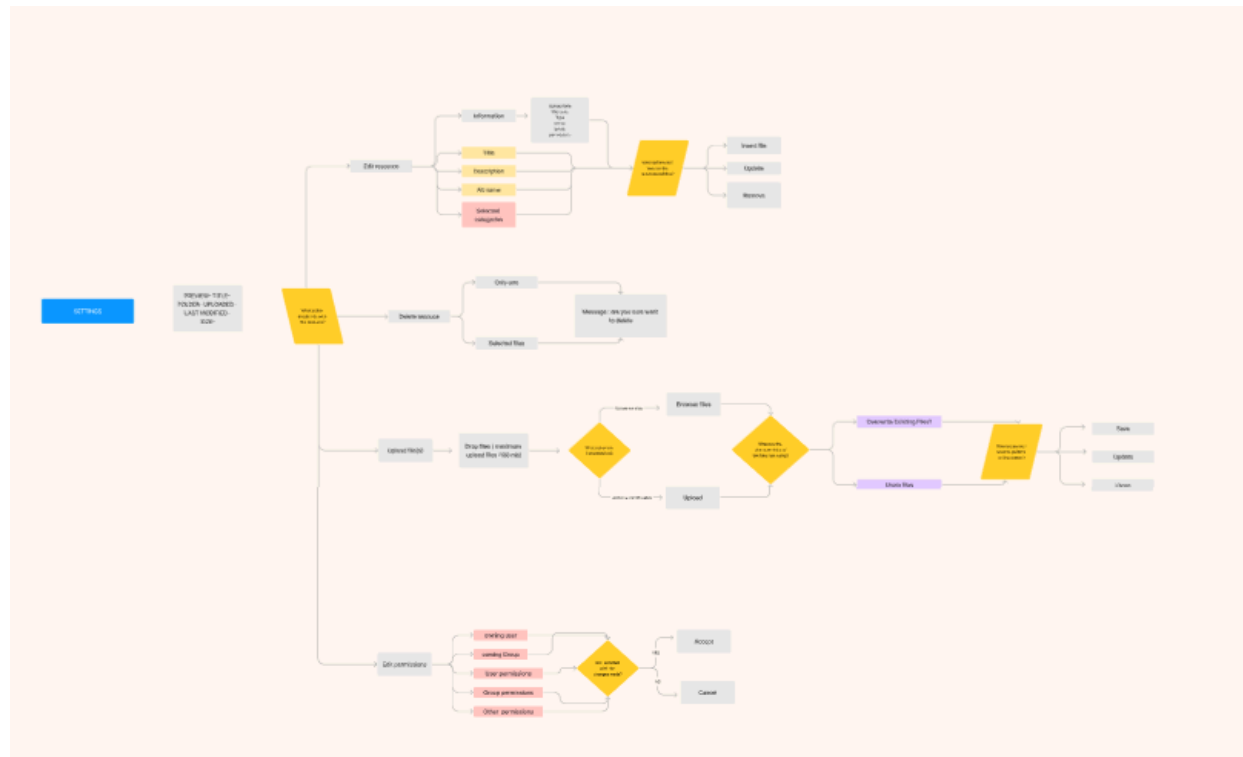


*Nota.* Elaboración propia disponible en <https://acortar.link/xc361M>

### **Flujo sección “Media” (Figura 12)**

#### **Figura 12**

*Arquitectura de la información, sección media*



*Nota.* Elaboración propia disponible en <https://acortar.link/xc361M>

## Benchmark

### *Metodología del benchmarking*

El ejercicio presentado es la recopilación de experiencias de pruebas libres y revisiones documentales, lo que permite identificar particularidades de las interfaces en cuestión. Se presentan hallazgos que pueden aplicarse a la interfaz actual de Expresia, así como una revisión de las arquitecturas de información que pueden conducir a una reorganización más alineada con las tendencias y el sector en el que opera.

Para cada competidor, se proporcionan los siguientes datos: información general sobre la plataforma, documentación (cómo se distribuye y qué ayuda se proporciona para iniciar los

procesos), modelos de construcción de contenidos, arquitectura de la información (relacionada con el backend) y hallazgos interesantes sobre la interfaz.

Además, se enumeran los puntos fuertes y débiles, junto con el sector que utiliza principalmente cada plataforma.

### **Competidor 1: 8base.**

8base es una plataforma de desarrollo de código bajo para crear y ejecutar productos digitales con muchas funciones, incluidas soluciones SaaS, mercados y otras aplicaciones web y móviles.

Herramientas de desarrollo de código bajo para crear API y backends de software; infraestructura de almacenamiento y computación sin servidor para ejecutar aplicaciones creadas con herramientas 8base; herramientas de desarrollo de interfaz visual; servicios de diseño y desarrollo para ayudar a los clientes a crear aplicaciones utilizando 8base.

Incorporación: el proceso de registro incluye autenticación de redes sociales, lo que facilita el registro. El proceso incluye un estudio de caracterización que configura las herramientas del tablero según las necesidades y el tipo de rol.

Funcionalidad del panel principal: El producto establece la creación de un espacio de trabajo (un proyecto sobre el que se ejecutan acciones). Este espacio de trabajo se configura como proyectos individuales, manteniendo repositorios Git independientes. Cada espacio de trabajo tiene un panel y un asistente que muestra las herramientas disponibles.

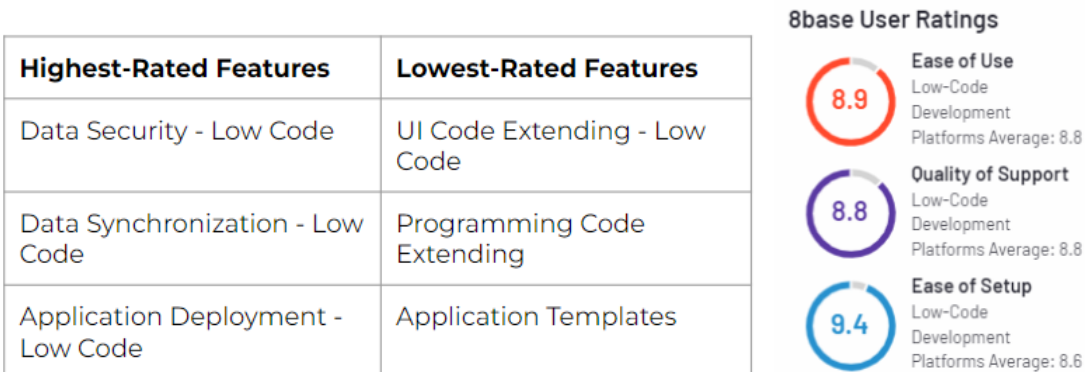
Cuenta con una comunidad que permite el diálogo entre el equipo de desarrollo y los usuarios de la plataforma, así como una cuenta de YouTube muy activa. La documentación está dividida por capas o secciones (gestión de proyectos, desarrollo backend y desarrollo frontend).

8base cuenta con un puntaje de facilidad de uso del 8.9 dado que su implementación sin necesidad de saber código es eficiente, por otro lado, tiene una calidad de soporte del 8.8 su comunidad mantiene resueltas en su mayoría preguntas más frecuentes por lo que el usuario pocas veces acude a soporte, por último su calificación en facilidad de configuración es 9.4, su sistema está diseñado para no solo los ingenieros o personas con conocimiento de código puedan ejecutar y crear sus aplicaciones a través de 8base.

Sin embargo, 8base cuenta con una interfaz que deja mucho que desear, la interfaz de código es difícil de emplear, la aplicación de los plantillas iniciales resulta ser engorrosa y difícil de entender, aun cuando no se necesita código para ser usada (Figura 13).

### Figura 13

#### *Calificación competidor 8base*



*Nota.* Elaboración propia.

Secciones de fondo (similar al backend).

Datos: defina los esquemas y las relaciones de sus tablas. También puede actualizar e importar datos en estas tablas utilizando el Generador de datos y el Visor de datos. Para obtener más información, consulte las herramientas Generador de datos y Visor de datos.

Funciones: Permite la creación de funciones sin servidor utilizando el IDE de preferencia, así mismo, Permite la importación utilizando la CLI de 8base.

Explorador de API: Permite la creación de consultas en el backend de 8base a través del Explorador de API.

Usuarios: Permite administrar la base de usuarios de la aplicación utilizando la herramienta integrada de administración de usuarios.

Servicios de aplicaciones: Permite la creación de permisos personalizados basados en roles para datos/API, permite realizar configuraciones a los métodos de autenticación y más utilizando las capacidades de servicios de aplicaciones.

Integraciones: Permite la administración de las integraciones de sistemas externos.

Barra superior "Habilitar CI/CD": Permite la creación de diferentes entornos y canalizaciones de CI/CD para admitir flujos de trabajo de desarrolladores profesionales.

### **Competidor 2: Bloomreach.**

Bloomreach es la única plataforma que fusiona datos detallados sobre clientes y productos, además de contar con modelos de inteligencia artificial diseñados específicamente para el comercio, lo que potencia el aumento de los ingresos. Se trata de una plataforma basada en API y construida sobre una arquitectura moderna. Los usuarios tienen la libertad de utilizarla de manera modular para complementar una estrategia de microservicios sin una estructura definida.

Esta plataforma proporciona una gama de productos que impulsan la auténtica personalización y el crecimiento del comercio en línea, los cuales comprenden: Discovery, que brinda búsqueda y estrategias de marketing potenciadas por la inteligencia artificial; Contenido,

que ofrece un sistema de gestión de contenido sin una estructura predeterminada; y Engagement, que proporciona soluciones líderes en automatización de marketing y CDP.

Bloomreach cuenta con una calificación de 8.4 en su facilidad de uso, dado que el área de reportes y en general su dashboard no es su fortaleza al ser complejo de usar; la calidad de soporte es de 9.4 dado que cuenta con una extensa documentación y hasta certificaciones (Figura 14).

## Figura 14

### Calificación competidor Bloomreach

Highest-Rated Features	Lowest-Rated Features
Marketing Automation - Digital Experience Platforms (DXP)	Low-Code App Development - Digital Experience Platforms
Campaign Tracking - Digital Experience Platforms	Asset Management - Digital Experience Platforms
Portals and Sites - Digital Experience Platforms	Reports & Dashboards - Digital Experience Platforms

### Bloomreach User Ratings



*Nota.* Elaboración propia.

**General** A diferencia de 8base, esta plataforma no ofrece una prueba gratuita y la documentación se divide de la siguiente manera:

1. Compromiso: esta sección está relacionada con servicios de correo electrónico, personalización web y campañas de marketing Unicanal.
  2. Contenido: esta sección cubre las API y las soluciones de software ofrecidas por Bloomreach.
  3. Descubrimiento: esta sección está centrada en SEO y recomendaciones de productos.
- Además, además de la documentación, la plataforma ofrece una serie de cursos de formación divididos en las mismas categorías que la documentación. Estos cursos brindan

instrucción práctica y orientación sobre cómo navegar y utilizar de manera efectiva las funciones de la plataforma dentro de cada categoría.

### **Competidor 3: Contentful.**

La Plataforma de Contenido Contentful® une los elementos esenciales del contenido para crearlo una vez y utilizarlo de manera repetida en cualquier experiencia digital. Esta plataforma, centrada en una API principal, se integra de manera sencilla con diversas fuentes de datos y se adapta fácilmente a nuevas funcionalidades a medida que evolucionan las experiencias digitales y la tecnología. Con una coordinación interna integrada, un sólido ecosistema de aplicaciones y un marco de aplicaciones que facilita la extensión de la plataforma, Contentful permite que los equipos en toda la empresa colaboren para conectar, crear y ampliar el contenido de manera más eficaz.

Similar a las empresas revisadas en este estudio comparativo, Contentful también cuenta con un centro de aprendizaje que, además de la documentación, permite a los usuarios aprender paso a paso cómo utilizar las herramientas dentro de la interfaz.

Ofrecen una prueba gratuita que permite a los usuarios experimentar con la aplicación web, pero se requiere pago al intentar crear un espacio de trabajo adicional. Al iniciar sesión, el usuario es guiado a través de un tutorial, y en función de su respuesta inicial a la prueba, se le proporciona la documentación necesaria para comenzar.

**Enfoque Visual y Orientado al Contenido:** La interfaz de Contentful se centra en visualizar y editar contenido. Los usuarios pueden previsualizar rápidamente el contenido, editar campos e intuitivamente agregar elementos multimedia. Esto facilita la creación y gestión visual de contenido (Figura 15).

### **Figura 15**

## Calificación competidor Contentfull

Highest-Rated Features	Lowest-Rated Features
API / Integrations - Web Content Management	Breadth of Pre-Built Templates - Web Content Management
Internationalization - Web Content Management	Mobile - Web Content Management
Content Scheduling - Web Content Management	Branding/Themes - Web Content Management



*Nota.* Elaboración propia.

## Heurísticas


Una vez se reconoce lo que funciona con productos similares, se realizaron las pruebas heurísticas subdivididas por cada una de las secciones enunciadas en los flujos de usuarios.

Home: La sección del home cuenta con 6 problemas divididos de la siguiente manera:

Estética y diseño 2, flexibilidad y eficiencia de uso 1, consistencia y estándares 3.

## Tabla 2

*Pruebas heurísticas: Home*

Principio Heurística	Componente	Descripción	Solución	Evidencia (Imágenes)
Estética y Diseño	Barra principal	El icono de ayuda es realmente pequeño en comparación con el menú que despliega el botón siguiente; por lo que hace que sea difícil encontrar la ayuda dentro de la interfaz	el botón de ayuda debe ser mayormente visible, dentro de la interfaz	

Flexibilidad y eficiencia de uso	Submenú de acceso rápido	Los accesos rápidos ocupan poco espacio, en comparación con el backlog	Invertir dicha disposición puede facilitar el proceso de abordaje de los diversos tipos de usuario	
Estética y Diseño	lista de cambios	Very low contrast (3.68:1) Contraste bajo entre el fondo y el objeto en cuestión	Revisar la posibilidad de cambiar el tono por otro dentro de la paleta propuesta	
Consistencia y estándares	Submenú de acceso rápido	El icono de búsqueda es más pequeño en comparación con los presentes en la guía de inicio rápida	Mantener el mismo tamaño, o equilibrar visualmente	
Consistencia y estándares	Submenú de acceso rápido	Las barras de búsquedas suelen contar con un texto "label" que permite entender lo que se debe escribir dentro del input	agregar sugerencia de búsqueda en la barra	
Consistencia y estándares	Backgrounds jobs	Las etiquetas correspondientes no son consistentes con el sistema	Mantener la consistencia del sistema	

La sección del contenido cuenta con 4 problemas divididos de la siguiente manera: Consistencia y estándares:3, estética y diseño:1.

**Tabla 3**

*Pruebas heurísticas: Contenido*

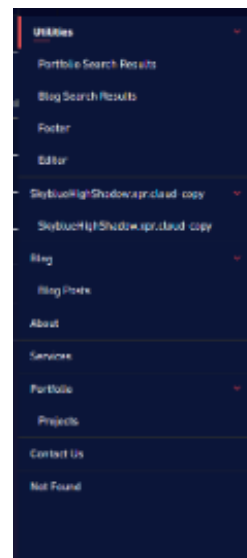
Principio Heurística	Componente	Descripción	Solución	Evidencia (Imágenes)
----------------------	------------	-------------	----------	----------------------

Consistencia y estándares

Menú lateral

El sistema mantiene el indicador de flecha para cerrar las subcategorías asociadas, en este caso dicho elemento no funciona (tal como funciona el menú principal)

Indicar la correlación a través de otros ítems, o ajustar los menús para que sean colapsables como funciona al lado izquierdo

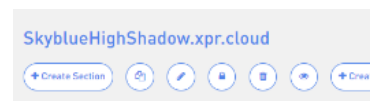


Estética y Diseño

Instancia

Aunque “skybluehightshadoow” es el nombre de la instancia asignada, esta debería poder ser modificado, o en su defecto presentarse como un elemento no modificable

Cambiar los colores de las acciones activas, o del título para mantener la coherencia entre los que es editable y lo que no lo es

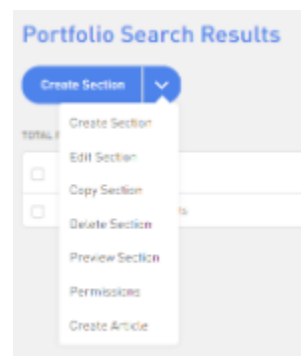


Consistencia y estándares

interna sección

Similar a la situación superior, los botones han sido definidos en la interfaz de una manera diferente a la presentada en la misma interfaz en una subsección diferente

Definir un estilo de presentación uniforme para las acciones principales



Consistencia y estándares

Editor del artículo

La falta de reconocimiento sobre los botones, la interfaz presenta una dinámica relacionada a botones con bordes redondeados y en este espacio solo se observan cuadrados ubicados como parte del contenedor


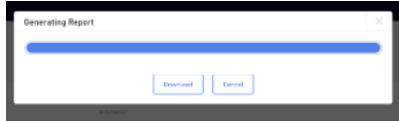
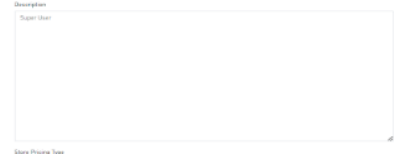
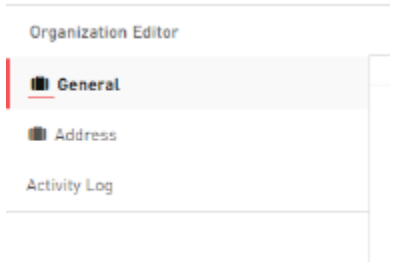
Evaluar la forma de los botones



La sección del usuario cuenta con 4 problemas divididos de la siguiente manera: Consistencia y estándares:3, estética y diseño:1.

**Tabla 4**

*Pruebas heurísticas: Usuario*

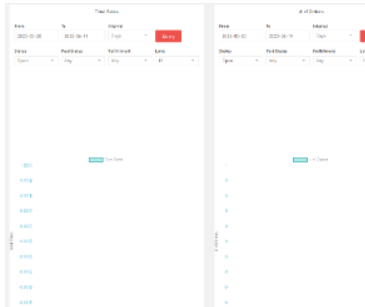
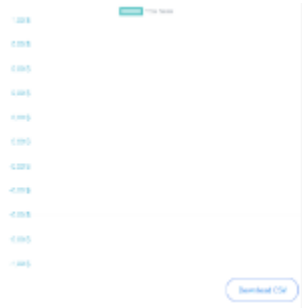

Principio Heurística	Componente	Descripción	Solución	Evidencia (Imágenes)
Consistencia y estándares	Account Editor	Bug de consulta, al dar clic sobre el tag "impersonate", se envía al usuario al dashboard general	Redireccionar correctamente o cambiar la convención de color del label	
Ayuda al usuario a reconocer, diagnosticar y recuperar de errores	Menú superior > generar reporte	Los proceso de descarga no son lo suficiente evidentes, sobre aquello que se está descargando, así como la necesidad de activar el trigger par que la descarga aparezca en el pc	Informar claramente al usuario que tipo de reporte se está descargando, así como activar la descarga automática no detonada a partir del botón "download"	
Consistencia y estándares	User group editor	Este campo de texto presenta una interacción que no es consistente con las normas de la interfaz propuesta, no se repite en otros campos, y tampoco cuenta con un identificador evidente que explique dicha función	Establecer límites sobre el ancho del recuadro o hacerlo en automático en cuanto el usuario escriba en el cuadro de texto	
Concordancia con el sistema y mundo real	Organization > editor	los iconos son iguales, lo que da a entender que el contenido en dichas pestañas será similar, por lo que puede ser probable que el usuario convencional llene una pestaña, pero no la segunda.	Construir un formulario que contemple ambos campos, eliminar el icono, usar un menu colapsable para establecer una correlación	

La sección de tienda cuenta con 3 problemas divididos de la siguiente manera:

Consistencia y estándares:2, Flexibilidad y eficiencia de uso: 1.

**Tabla 5**

*Pruebas heurísticas: Tienda*


Principio Heurística	Componente	Descripción	Solución	Evidencia (Imágenes)
Consistencia y estándares	Reports	Los reportes no son claros, ni presentan estados vacíos que permitan identificar que se debe ejecutar el "query"	Construir estados vacíos, e identificar la forma de los botones del sistema, para mantener la consistencia	
Flexibilidad y eficiencia de uso	Reports	Las acciones secundarias de descarga están ubicadas en un lugar difícil de encontrar	reorganizar la interfaz para eliminar el espacio bajo los filtros y las acciones secundarias	
Consistencia y estándares	Product type	Las barras de búsqueda durante el sistema son ubicadas en la esquina derecha	Mover la barra de búsqueda al lugar destinado en comparación con las demás pestañas del sistema	

La sección de eventos cuenta con 1 problema relacionado con la visibilidad del estado del sistema.

**Tabla 6**

*Pruebas heurísticas: Eventos*

Principio Heurística	Componente	Descripción	Solución	Evidencia (Imágenes)
----------------------	------------	-------------	----------	----------------------

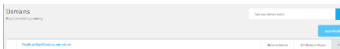


Visibilidad del estado del sistema	general	Los datos no cuentan con validación, así que es difícil comprender la correlación entre los pasos.	Establecer un nuevo patrón de correlación entre los pasos, así como validar los datos	
------------------------------------	---------	--	---	---

La sección de configuración cuenta con 3 problemas divididos de la siguiente manera:

Consistencia y estándares:2 - estética y diseño: 1.

**Tabla 7**

*Pruebas heurísticas: Configuración*

Principio Heurística	Componente	Descripción	Solución	Evidencia (Imágenes)
Consistencia y estándares	Domains	La interfaz presentada no cumple con los estándares de la misma plataforma, establece una relación jerárquica diferente a la utilizada en las otras pestañas de la interfaz	Mantener una consistencia en comparación con los elementos diseñados en pestañas anteriores	
Consistencia y estándares	Domains	Los patrones de la interfaz no respetan los patrones de los otros segmentos del ecosistema	Reorganizar la información y usar los patrones diseñados en espacios pasados	
Estética y Diseño	Redirect	La barra de búsqueda no se encuentra ubicada ni alineada con el borde de la tabla como se encuentra en todas las pestañas de esta sección	ajustar la ubicación	

## Resultados pruebas de usuario

### *Usuario 1 (Desarrollador sin experiencia) (Tabla 8)*

#### Tabla 8

##### *Ejecución de prueba de Usuario 1 (Desarrollador sin experiencia)*

Misiones alcanzadas con éxito	Misiones Inconclusas	Duración promedio en iniciar la tarea
3	7	35 Segundos

*Nota. La tabla representa las estadísticas obtenidas por el tipo de usuario 1 Desarrollador sin experiencia*

#### **Hallazgos generales.**

Los usuarios logran reconocer iconos y lo asocian con herramientas de plataformas similares; sin embargo, se remiten a la documentación par resolver la mayoría de tareas, los usuarios remiten que la lógica de playlist y bundles es similar a lo que se encuentra en la industria, pero que, les gustaría encontrar una especie de diccionario o glosario que permitiera la identificación de los términos que se usan dentro de Expresia.

Los usuarios necesitan mayor claridad sobre los entornos de prueba y echan de menos marcadores que les recuerden en qué tipo de entorno están, encuentran muy vacío el dashboard de ingreso y agradecen que se puedan activar las verificaciones de doble autenticación

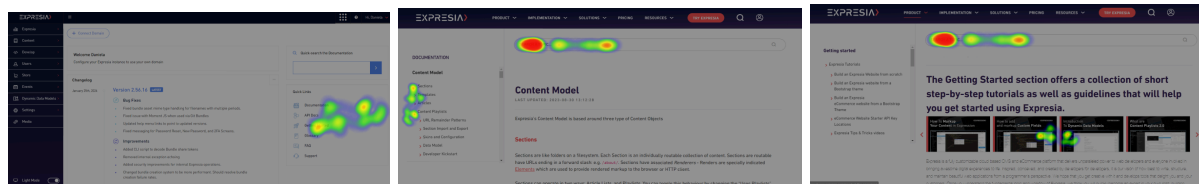
Encuentran interesantes las opciones relacionadas con la tienda similar a “app store” donde se ofrece herramientas de rápida instalación para ejecutar sobre el backend.

Mencionan que puede ser que con la práctica y el uso la herramienta sea más fácil de usar, encuentran consistente las acciones dentro de la interfaz, así como el menú lateral.

#### **Análisis de resultados.**

#### **Figura 16**

*Resultados Mapas de Calor; Usuario 1*



*Nota.* Elaboración propia, producto de plataforma Maze.

Tal como se evidencia en la figura 15 El proceso para solicitar ayuda o encontrar la documentación no es claro por varios factores, el primero se encuentra a consideración una serie de botones que tienen el mismo efecto “documentación” “guía de inicio” y “glosario” dichos términos fueron relacionados en su mayoría con el área de ayuda; en segunda instancia todos los botones de ayuda sacan al usuario del navegador es decir de la interfaz en la que se encuentra realizando su acercamiento a la plataforma lo que fortalece la necesidad de construir un *on boarding* y mantener un elemento flotante que permita la navegación ayuda rápida al usar el producto.

### **Puntos positivos.**

Los iconos y los títulos son los asociados a la industria, por lo que usar la plataforma por primera vez no parece ser frustrante y agobiante, es más como una especie de reto para los nuevos usuarios.

### **Áreas de mejora.**

La mayoría de usuarios de la industria no tiene problema de apropiarse de su proceso de conocimiento; sin embargo, puede ser útil una guía de inicio rápido para emplear y conocer las herramientas de Expresia cuando se ingresa por primera vez.

Una mayor divulgación sobre los canales de soporte y la comunidad de Slack puede proveer mayor confianza sobre la herramienta

### **Recomendaciones.**

Puede ser útil un onboarding rápido que permita que los usuarios nuevos reconozcan la interfaz inicial, así como un módulo de preguntas frecuentes que reduzcan el tiempo de buscar la documentación o los términos dentro de la interfaz, puede ser una especie de botón flotante que provea ayuda sobre una documentación y algunos ejemplos que ya existe.

### ***Usuario 2 (Usuario experimentado)***

#### **Tabla 9**

#### *Ejecución de prueba de Usuario 2 (Usuario Experimentado)*

Misiones alcanzadas con éxito	Misiones Inconclusas	Duración promedio en iniciar la tarea
10	0	10 Segundos

*Nota:* Elaboración propia.

### **Hallazgos generales.**

Los usuarios reconocen los elementos de la interfaz porque se encuentran acostumbrados a ella; sin embargo, mencionan que es poco intuitiva y que además no rinde como debería en dispositivos móviles, por lo que se ven obligados a desarrollar a través de PC de escritorio.

Encuentran que el home o pantalla de inicio les brinda información de poco valor, dado que solo muestra las nuevas actualizaciones, pero no provee información de valor sobre sus desarrollos en cursos o sus proyectos.

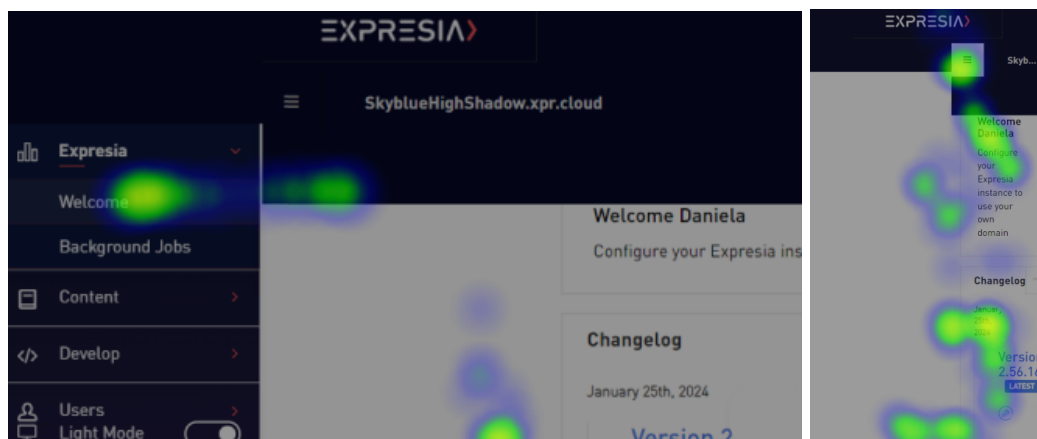
Indican que la mayoría de la documentación es vieja y un tanto obsoleta, por lo que no han podido sacar le el mayor potencial sobre la herramienta, así como menciona que está en su mayoría en inglés, dejando de lado los desarrolladores latinoamericanos.

Por otro lado, y comparándola con sus competidores, se echa de menos un pequeño onboarding que indique las herramientas, esto enfocado en desarrolladores nuevos.

Por último, los tiempos de carga parecen ser el mayor dolor de cabeza de los usuarios.

**Figura 17**

*Resultados Mapas de Calor, Usuario 2*



*Nota.* Elaboración propia producto de plataforma Maze.

### **Análisis de resultados.**

Tal como confirma la figura 16 para los usuarios fue imposible hacer uso del producto desde dispositivos móviles, en ningún formato ( vertical u horizontal) por lo que es indispensable analizar la necesidad de implementar o, por el contrario, informar a los usuarios que el sistema no está optimizado para dichos dispositivos.

### **Puntos positivos.**

La Arquitectura de la información es clara para la identificación de las diferentes opciones que ofrece expresa (comercio electrónico, contenidos, media, etc.)

### **Áreas de mejora.**

Tiempos de carga lentos en dispositivos móviles, así como el diseño adaptable para móviles.

Algunos usuarios tuvieron dificultades al construir su primer proyecto y desarrollar su primera instancia, una vez la lógica de organización por “Bundles y playlist” se entiende, entonces el desarrollo se hace fácilmente.

### **Recomendaciones.**

Optimización de Rendimiento: Implementar mejoras para acelerar los tiempos de carga en dispositivos móviles.

Mejoras en Formularios: Agregar indicaciones claras y simplificar el proceso de completar formularios.

Añadir mayor documentación a través de diversos canales (actualmente cuentan con un canal de Slack, un canal de YouTube y la documentación expuesta en la web) sobre los cambios nuevos de expresa, otorgando así mayor libertad para los usuarios con experiencia,

Atajos y personalización: por otro lado, la posibilidad de crear atajos o reorganizar elementos del dashboard principal y del menú lateral para tener un área de trabajo

### ***Usuario 3 (Creador de Contenido) (Tabla 10)***

#### **Tabla 10**

#### *Ejecución de prueba Usuario 3 (Creador de Contenido)*

Misiones alcanzadas con éxito	Misiones Inconclusas	Duración promedio en iniciar la tarea
6	4	30 Segundos

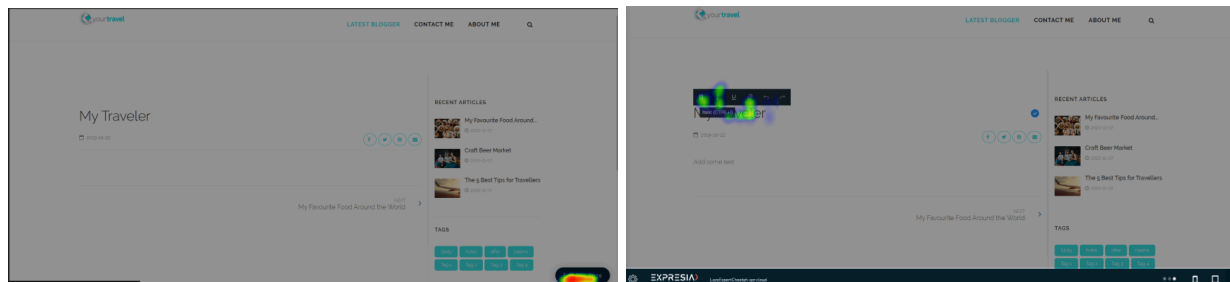
La tabla representa las estadísticas obtenidas por el tipo de usuario 3 creador de contenido.

### **Hallazgos generales.**

Encuentra similitud sobre la industria en la que trabaja, con el tipo de acceso, entiende que solo debe acceder al módulo de contenidos, encuentra familiar acciones como arrastrar o editar sobre el sitio en vivo, por lo que se siente cómodo ejecutando las actividades mencionadas.

## Figura 18

### Resultados Mapas de Calor, Usuario 3



*Nota.* Elaboración propia producto de plataforma Maze.

### **Análisis de resultados.**

La figura 13 hace parte de los hallazgos identificados durante las pruebas con creadores de contenido, actualmente Expresia permite la edición desde una zona de “código” así como una zona “visual” es decir sobre la página en sí, esta fue la opción preferida por los usuarios registrados, así como encontraron una gran similitud en este proceso con otros productos del mercado.

### **Puntos positivos.**

Entiende e identifica con rapidez el módulo y las acciones que puede ejecutar en el espacio en el que debe realizar su trabajo, es decir, los cambios de contenido tanto escrito como imágenes para la web.

### **Áreas de mejora.**

Los tiempos de carga con imágenes o contenidos grandes pueden ser algo extensos .La página suele tener problemas en dispositivos móviles, lo que es un problema cuando necesita acceder a un cliente y cambiar algún copy o pequeño texto.

**Recomendaciones.**

Optimización de Rendimiento: Implementar mejoras para acelerar los tiempos de carga en dispositivos móviles.

**Plan de Mejora**

Estrategias de Mejora: El siguiente plan de mejora contempla los apartados y las recomendaciones identificadas durante la investigación, presentando avances en la interfaz así como en la navegabilidad del sitio.

***Diseño Visual***

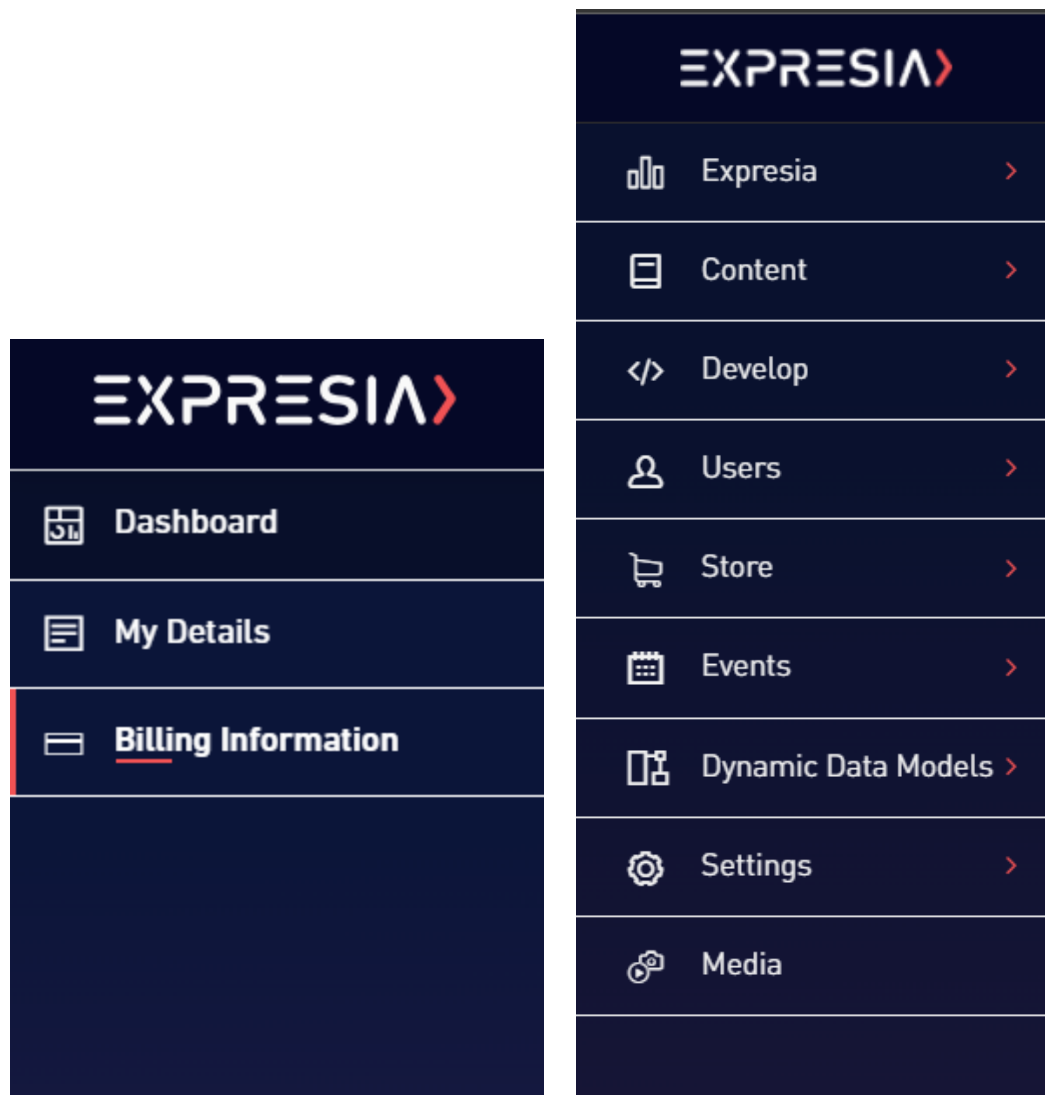
El backend de Expresia no se ve similar al resto del producto en sí, es la única capa que se encuentra diferenciada en colores, tipografías y dinámicas, por lo que se sugieren los siguientes cambios con el fin de unificar el producto.

Menú lateral: el menú lateral de la capa de “My business”, mantiene un estilo diferente al de la capa del backend con el fin de unificar dichos sistemas que pertenecen al mismo producto, se debe mantener la tipografía en Bold, así como agregar a la capa del “My business” los elementos de despliegue presentes en el diseño actual, por último unificar la línea roja que se encuentra en el diseño actual de “My business” y no en el del backend.

Sin embargo, no se recomienda unificar los tonos al mismo azul o violeta, dado que eso permite la identificación del producto en el que se tendrá en cuenta el usuario.

**Figura 19**

*Menú de My business (derecha), Menú de la capa del backend (izquierda)*



*Nota.* Tomado de [www.expresia.com](http://www.expresia.com)

### ***Navegación***

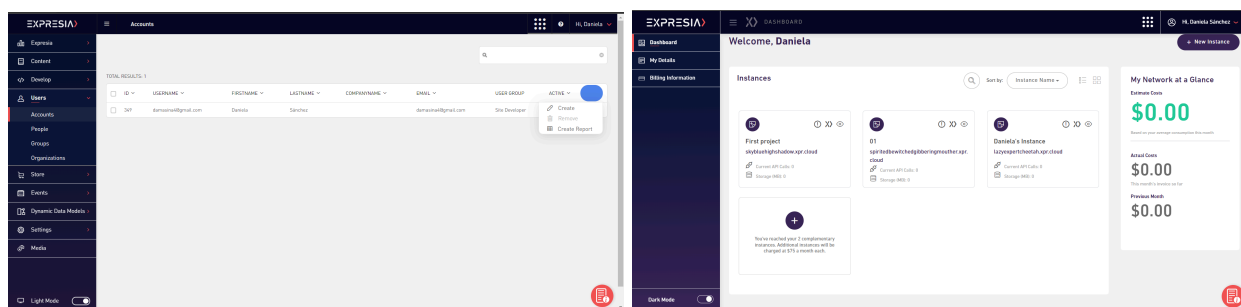
Las acciones escondidas: Actualmente, existe una diferencia que hace que la usabilidad de la capa del “My business” sea mucho mejor en comparación con la del backend, y radica en la visualización de las opciones dentro de la interfaz, es de carácter urgente permitir que los usuarios identifiquen a simple vista las acciones que se desarrollan, por lo que la lógica del

backend debe representar la lógica del producto; por lo que se propone que la ubicación de las diversas opciones.

En la parte superior de la imagen se puede identificar el uso de “cards” sobre las que se disponen las diversas opciones aplicables a la misma, así como el botón superior que permite una acción principal, es decir, las acciones siempre están disponibles y no están atadas a tener que buscar en ellas, se debe mantener la misma lógica para las tablas y diversas interfaces del backend, tal como se observa en la pantalla inferior, el usuario debe buscar dichas acciones.

## Figura 20

### *Comparación de acciones principales*



*Nota.* Tomado de [www.expresia.com](http://www.expresia.com)

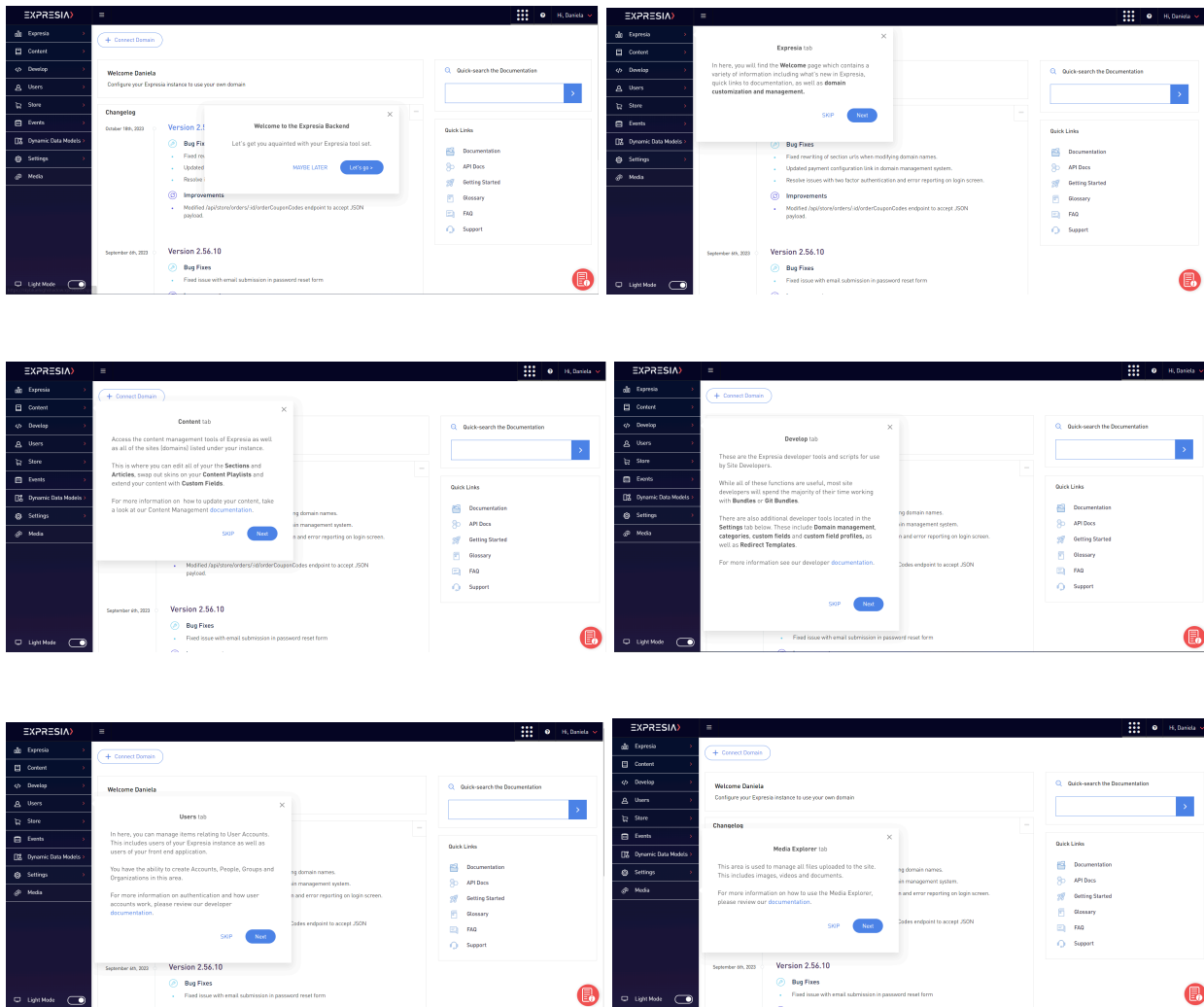
## **Usabilidad**

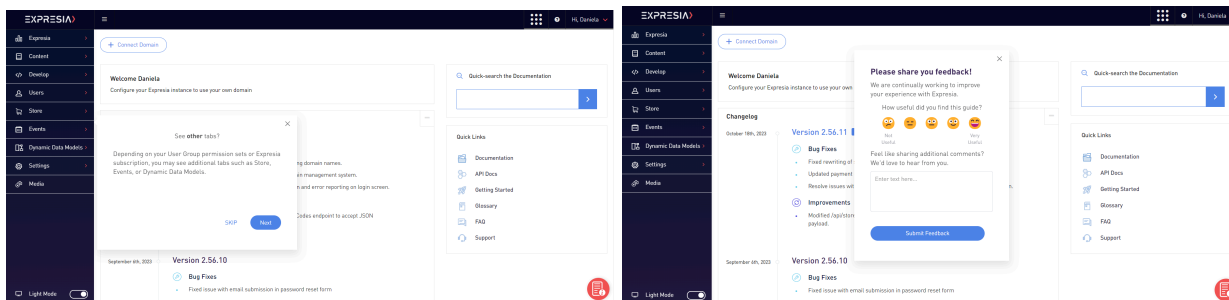
Como producto de la investigación se ha podido concluir que la necesidad de un abordaje es indispensable para el producto analizado, así como para interfaces complejas que requieren de conocimientos técnicos para su uso, es por ello que se diseña un onboarding general que provee la información necesaria para identificar cada una de las opciones del menú lateral incluso antes de hacer uso de las mismas, lo que facilita a cualquier tipo de usuario la identificación de a qué pestaña debe dirigirse; existe un onboarding específico que permite la identificación de herramientas en cada una de las pestañas lo que completa el círculo de aprendizaje.

Por último se permite que los usuarios den su opinión sobre dicho onboarding, además de ello se deshabilita para que no sea motivo de frustración en próximos ingresos.

## Figura 21

### Abordaje para usuarios nuevos





*Nota.* Tomado de [www.expresia.com](http://www.expresia.com)

## ***Accesibilidad***

Durante la investigación no se identificó problemas graves de accesibilidad; sin embargo, si se establece la necesidad de agregar labels a los diversos campos de búsqueda, así como añadir la correcta descripción de los elementos para que los lectores de pantalla puedan ejecutar su trabajo con éxito.

Por otro lado, se recomienda implementar una herramienta para que los usuarios puedan acceder la documentación y reiniciar las diversas ayudas que se diseñaron anteriormente, Por lo que un botón flotante puede ser de mucha ayuda; en él debería considerarse la generación de tickets de soporte, así como chat al equipo de soporte.

## Conclusiones

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad central la elaboración de un proceso de evaluación de la experiencia de usuario (UX) aplicado a la plataforma Expresia DXP, considerando sus particularidades como herramienta digital orientada a la gestión de contenidos y experiencias personalizadas en entornos comerciales. A partir de un enfoque metodológico mixto, que combinó técnicas de auditoría heurística, análisis de flujos y simulación de mejoras, se lograron obtener hallazgos valiosos que no solo permitieron identificar debilidades actuales en la interfaz y experiencia general, sino también formular propuestas concretas de diseño basadas en la evidencia.

Uno de los aportes más relevantes de esta investigación es la posibilidad de proyectar este trabajo como un marco de referencia para futuras evaluaciones en plataformas similares. La sistematización del proceso desarrollado —desde el reconocimiento de los flujos hasta la validación de mejoras— permite establecer una hoja de ruta que otros investigadores y profesionales del diseño UX pueden adaptar a sus propios contextos. En este sentido, el proyecto no solo responde a una necesidad puntual de la plataforma evaluada, sino que trasciende como una propuesta metodológica aplicable y replicable en el análisis de experiencias digitales complejas.

Adicionalmente, este trabajo permitió explorar la viabilidad de combinar métodos tradicionales de evaluación con herramientas de simulación, lo que abre un nuevo camino hacia procesos de validación más ágiles y cercanos a los entornos reales de uso. La creación de combinaciones metodológicas más eficientes para comprobar la usabilidad representa un paso hacia una evaluación más dinámica y precisa, lo cual es especialmente útil en contextos donde

los ciclos de mejora y desarrollo de productos digitales deben responder con rapidez a las demandas del mercado y de los usuarios.

Asimismo, a partir de los hallazgos obtenidos y de la reflexión durante el proceso, se identificó una oportunidad emergente con alto potencial de impacto: la incorporación de tecnologías basadas en inteligencia artificial (IA) dentro del ecosistema de las DXP. La IA, aplicada estratégicamente, ofrece la posibilidad de automatizar procesos de gestión y al mismo tiempo aumentar la personalización del contenido que los usuarios reciben, lo que resulta en experiencias significativamente más relevantes y satisfactorias. Esta observación refuerza la necesidad de que las futuras evaluaciones de experiencia de usuario contemplen también variables relacionadas con la inteligencia artificial, no solo desde lo técnico, sino también desde lo ético y lo experiencial.

En conclusión, esta investigación no solo contribuye a la mejora puntual de la plataforma Expresia DXP, sino que plantea una base conceptual, metodológica y tecnológica para seguir explorando nuevas formas de evaluar, mejorar y diseñar experiencias digitales. Las empresas que desarrollan productos similares podrían beneficiarse al adoptar un framework estructurado para la evaluación UX, que les permita tomar decisiones informadas, mejorar la calidad de sus soluciones y, en última instancia, ofrecer experiencias más significativas a sus usuarios.

## Referencias Bibliográficas

- Accenture. (2022, 20 de julio). La evolución de las plataformas de experiencia digital.  
Recuperado de  
<https://www.accenture.com/us-en/insights/technology/evolution-of-digital-experience-platforms>
- Accenture. (2023, 18 de enero). Navegando la transformación digital en la nueva era.  
Recuperado de <https://www.accenture.com/us-en/navigating-digital-transformation>
- Accenture. (2023, 5 de abril). El futuro de las plataformas de experiencia digital. Recuperado de  
<https://www.accenture.com/us-en/insights/digital/digital-experience-platforms>
- Adobe. (2022, 15 de junio). Transforma tu experiencia del cliente con plataformas de experiencia digital. Recuperado de  
<https://business.adobe.com/blog/the-evolution-of-digital-experience-platforms>
- Adobe. (2023, 29 de junio). Administración de contenido headless | Adobe Experience Manager Sites.  
<https://business.adobe.com/co/products/experience-manager/sites/headless-cms.html>
- Aguayo, C. (2018, 13 de agosto). CMS vs. DXP: Comprendiendo las diferencias y similitudes.  
<https://aguayo.co/es/blog-aguayo-experiencia-usuario/cms-vs-dxp-diferencias-similitudes/>
- Astapciks, I. (2023, 20 de marzo). Why do companies need digital transformation? Forbes.  
<https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2023/03/20/why-do-companies-need-digital-transformation/?sh=6e0c182a2bab>
- Base22. (2023, 7 de septiembre). Implementación de plataformas digitales: riesgos & desafíos.  
<https://base22.com/es/blog-es/implementacion-plataformas-digitales/>

- Benniks, T. (s. f.). Understanding the differences between DXPs and DXCPs. Uniform.dev.  
<https://www.uniform.dev/blogs/digital-experience-composition-dxc/difference-between-dxp-and-dxcp>
- Bohórquez López, V. W. (2015). Evolución de los sistemas de gestión de contenidos (Working Paper No. 2015-07-0009). CENTRUM Católica Graduate Business School, Pontificia Universidad Católica del Perú.  
<https://repositorio.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/cafcb7f-4740-41ce-986d-39c21ee07610/content>
- Boston Consulting Group. (2023). La guía definitiva de la transformación digital. Recuperado de  
<https://www.bcg.com/ultimate-guide-to-digital-transformation>
- Capgemini. (2023, 14 de enero). Transformación digital: desbloqueando todo el potencial de tu negocio. Recuperado de  
<https://www.capgemini.com/resources/digital-transformation-unlocking-full-potential/>
- Capgemini. (2023, 15 de febrero). Estrategias para la transformación digital en el sector financiero. Recuperado de  
<https://www.capgemini.com/strategies-digital-transformation-financial-sector>
- Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2022). Marketing digital: Estrategia, implementación y práctica. Pearson Educación Limitada. Recuperado de  
<https://www.pearson.com/store/p/digital-marketing-strategy-implementation-and-practice/P100000675996>
- Cisco. (2023, 5 de febrero). Transformación digital: estrategias y soluciones. Recuperado de  
<https://www.cisco.com/c/en/us/solutions/digital-transformation-strategies.htm>

Clarcacat. (2023, 11 de enero). ¿Qué es una DXP o plataforma de experiencia digital?

<https://www.clarcacat.com/que-es-dxp-plataforma-experiencia-digital/>

CMSWire.com. (2023, 18 de abril). Digital experience platforms (DXPs): What to know.

<https://www.cmswire.com/digital-experience/what-you-need-to-know-about-digital-experience-platforms/>

Creswell, J. W. (2009). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. Sage.

Data Bridge Market Research. (2021). Digital experience platform market size, share and potential until 2029. Recuperado de

<https://www.databridgemarketresearch.com/es/reports/global-digital-experience-platform-market>

Deloitte. (2022, 12 de diciembre). Adaptarse a la transformación digital: claves para el éxito.

Recuperado de

<https://www2.deloitte.com/global/en/pages/strategy/articles/adapting-to-digital-transformation.html>

Dmgadmin. (2022, 16 de agosto). Digital experience platform (DXP): Benefits, risks, and timely adoption. THIS IS DMG. <https://www.thisisdmg.com/en/dxp-benefits-risks-adoption/>

Educación Virtual e-learning. (s. f.). Maestría en diseño de experiencia de usuario posgrados y/o maestrías a distancia | Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.

<https://estudios.unad.edu.co/maestria-en-diseno-de-experiencia-de-usuario>

Edelman, D. C. (2010, diciembre). Branding en la era digital: estás gastando tu dinero en todos los lugares incorrectos. Harvard Business Review. Recuperado de

<https://hbr.org/2010/12/branding-in-the-digital-age-youre-spending-your-money-in-all-the-wrong-places>

EXPRESIA. (s. f.). Digital experience platform | Best DXP platform. <https://www.expresia.com/>

Forrester. (2023). The Forrester Wave™: plataformas de experiencia digital, Q2 2023.

Recuperado de

<https://www.forrester.com/report/the-forrester-wave-digital-experience-platforms-q2-2023/RES147334>

Gartner. (2023, 15 de enero). Planificación de la estrategia de transformación digital. Recuperado de <https://www.gartner.com/en/documents/plan-digital-transformation-strategy>

Gartner, Inc. (2023). Cuadrante mágico para plataformas de experiencia digital. Recuperado de <https://www.gartner.com/en/documents/3991287/magic-quadrant-for-digital-experience-platforms>

Gartner, Inc. (2023). Principales tendencias en transformación digital y cómo prepararse.

Recuperado de

<https://www.gartner.com/en/insights/digital-transformation/top-trends-in-digital-transformation-and-how-to-prepare>

Guseva, I., Phifer, G., & Lowndes, M. (2020, 29 de enero). Magic quadrant for digital experience platforms [Informe]. Gartner, Inc.

<https://www.gartner.com/doc/reprints?id=1-1Y8OS72Y&ct=200131&st=sb>

Hussain, A. (2022, 19 de enero). Tactical & implementation considerations for a digital experience platform (DXP). Medium.

<https://experieystack.co/tactical-implementation-considerations-for-a-digital-experience-platform-dxp-d7060a78a835>

Ibexa. (2024). ¿Qué es una plataforma de experiencia digital? Recuperado de

<https://www.ibexa.co/es/recursos/insights-y-articulos/que-es-una-plataforma-de-experien-cia-digital>

IBM. (2023, 10 de febrero). ¿Por qué las plataformas de experiencia digital son el futuro de la experiencia del cliente? Recuperado de

<https://www.ibm.com/blogs/digital-transformation/2023/02/why-digital-experience-platfo-rms-are-the-future-of-customer-experience/>

Interaction Design Foundation. (2023). Benchmarking in UX design.

<https://www.interaction-design.org/literature/topics/benchmarking>

Interempresas.net. (2025, 16 de enero). 6 tendencias clave para mejorar las experiencias digitales en 2025 según Liferay.

<https://www.interempresas.net/TIC/Articulos/584608-6-tendencias-clave-para-mejorar-las-experiencias-digitales-en-2025-segun-Liferay.html>

KPMG. (2022, 8 de noviembre). Transformación digital: de la estrategia a la ejecución.

Recuperado de

<https://home.kpmg/xx/en/home/insights/2022/11/digital-transformation-strategy-to-execu-tion.html>

Labelium Group. (2022, 25 de febrero). ¿Qué son las DXP (Digital Experience Platforms)? |

Labelium. <https://www.labelium.com/blog/es/digital-experience-platforms/>

Laubheimer, P. (2021). Data is more than numbers: Why qualitative data isn't just options.

Nielsen Norman Group.

<https://www.nngroup.com/articles/qualitative-rigor/?lm=document-ux-methods&pt=youtu-bevideo>

- Manimayan, G. (2022, 2 de noviembre). 10 common questions you should ask your customer to implement the digital experience platform (DXP part-3). Medium.  
<https://medium.com/@gopivthmk/10-common-questions-you-should-ask-your-customer-to-implement-the-digital-experience-platform-4988a1775142>
- Martínez, L. (2021). La importancia del benchmarking en la estrategia empresarial. *Revista de Gestión y Estrategia*, 12(3), 45-58. <https://doi.org/10.1234/rge.v12i3.5678>
- McKinsey & Company. (2022). La imperativa transformación digital. Recuperado de <https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-digital/our-insights/the-digital-transformation-imperative>
- Microsoft. (2023, 10 de marzo). La ruta hacia la transformación digital en el entorno empresarial. Recuperado de <https://www.microsoft.com/en-us/digital-transformation-path>
- Modyo ES. (s. f.). ¿Qué es una plataforma de experiencia digital en 2021?  
<https://es.modyo.com/blog/que-es-una-plataforma-de-experiencia-digital-en-2021>
- Mordor Intelligence. (2023). Digital experience platform market – growth, trends, COVID-19 impact, and forecasts (2024 - 2029).  
<https://www.mordorintelligence.com/es/industry-reports/digital-experience-platform-market>
- Nicastro, D. (2021). What you need to know about digital experience platforms. CMSWire.  
<https://www.cmswire.com/digital-experience/what-you-need-to-know-about-digital-experience-platforms/>
- Nielsen, J. (1995). 10 usability heuristics for user interface design. Nielsen Norman Group.  
<https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>

Nielsen Norman Group. (s. f.). Data is more than numbers: Why qualitative data isn't just options.

<https://www.nngroup.com/articles/qualitative-rigor/?lm=document-ux-methods&pt=youtuubevideo>

Oracle. (2022, 20 de noviembre). Cómo la transformación digital impulsa el crecimiento empresarial. Recuperado de

<https://www.oracle.com/digital-transformation-drives-business-growth.html>

Progress. (2021, 12 de diciembre). CMS, WCM and DXP — what is the difference? Stories by Progress - Medium.

<https://medium.com/stories-by-progress/cms-wcm-and-dxp-what-is-the-difference-5f12e32e2882>

Parker, G. G., Van Alstyne, M. W., & Choudary, S. P. (2016). Revolución de plataformas: Cómo los mercados en red están transformando la economía y cómo hacer que funcionen para usted. W. W. Norton & Company. Recuperado de

<https://wwnorton.com/books/Platform-Revolution/>

PwC. (2023, 3 de marzo). El impacto de la transformación digital en la industria. Recuperado de <https://www.pwc.com/gx/en/services/digital-transformation-impact.html>

Research Nester. (2025, 9 de mayo). Mercado de plataformas de experiencia digital: datos históricos (2019-2024), tendencias globales 2025, previsiones de crecimiento 2037.

<https://www.researchnester.com/es/reports/digital-experience-platform-market/4968>

Revista Venezolana de Gerencia. (2024). Transformación digital para la competitividad de las empresas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(11), 373-393.

<https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.e11.22>

SAP. (2023, 1 de abril). Innovación y transformación digital en la empresa. Recuperado de <https://www.sap.com/innovation-and-digital-transformation.html>

Salesforce. (2022). Estado del cliente conectado. Recuperado de <https://www.salesforce.com/research/customer-expectations/>

Shivakumar, S. K. (2018, 20 de octubre). Reimagining online experiences with digital experience platforms. <https://www.infosys.com/digital/insights/Documents/reimagining-digital-experience-platforms.pdf>

Shivakumar, S. K., & Sethi, S. (2019). DXP performance optimization. In Building digital experience platforms (pp. 123-145). Apress. [https://doi.org/10.1007/978-1-4842-4303-9\\_9](https://doi.org/10.1007/978-1-4842-4303-9_9)

Sitecore [Chapter 3]. (s. f.). What is a digital experience platform? Sitecore. Recuperado 22 de noviembre de 2023, de <https://www.sitecore.com/knowledge-center/digital-marketing-resources/what-is-a-dxp#chapter3>

Stake, R. E. (1999). Investigación con estudio de casos. Ediciones Morata.

Taylor, S. J., & Bodgan, R. (1987). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Paidós.

Team, A. C. (s. f.). The digital experience platform (DXP) — what it is, why you need it, and how to get started. <https://business.adobe.com/blog/basics/what-is-digital-experience-platform-dxp>

- Tsiotsou, R. H., & Ratten, V. (2020). Digital transformation and marketing: A systematic literature review. *European Journal of Marketing*, 54(6), 1247-1281.  
<https://doi.org/10.1108/EJM-04-2019-0307>
- Virtru. (2021, 19 de noviembre). What are the benefits of digital transformation? Digital Workspace. Recuperado 22 de noviembre de 2023, de  
<https://www.virtru.com/blog/8-benefits-digital-transformation>
- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Liderando digital: Transformando la tecnología en transformación empresarial*. Harvard Business Review Press. Recuperado de  
<https://hbr.org/product/leading-digital-turning-technology-into-business-transformation/18708-HBK-ENG>
- Win, H. T. (2023, 12 de noviembre). Digital transformation isn't just a tech upgrade; it's full-scale revolution. Medium.  
<https://medium.com/predict/digital-transformation-isnt-just-a-tech-upgrade-it-s-a-full-scale-revolution-d3c7b462b7dd>