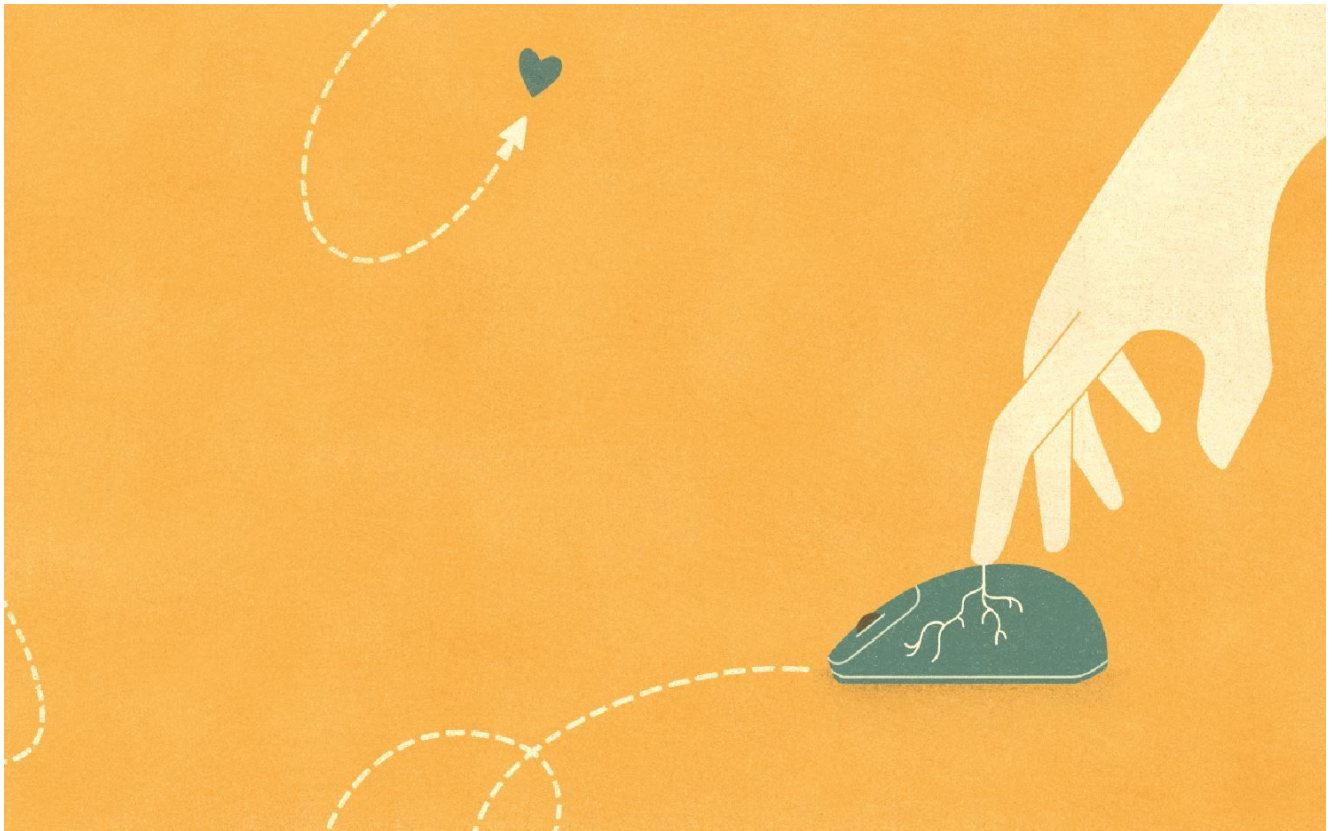


¿Cómo estás? ¡Pregúntale al ratón!

Descubre cómo las empresas pueden aprovechar los datos que generamos cuando interactuamos con la tecnología para mejorar la experiencia de usuario e incluso detectar fraudes.



16 de mayo de 2023

Por [Christoph Schneider](#)

¿Qué dice de ti el ratón de tu ordenador? La mayoría somos conscientes de que los *outputs* tecnológicos, como un mal diseño informático, pueden ponernos de mal humor. Pero ¿sabías que los *inputs*, como nuestros movimientos del ratón-cursor, también pueden proporcionar al

ordenador indicadores de nuestro estado emocional en tiempo real?

La detección de emociones negativas mediante los movimientos digitales de los usuarios es algo que he investigado junto con mis colegas. A partir de varios experimentos, sugerimos cómo las organizaciones pueden usar esa información para fines valiosos, desde diseñar mejores webs hasta detectar fraudes. Así es: un movimiento en apariencia insignificante del ratón o un momento de duda al rellenar un formulario *online* pueden ser señales de alarma de que un usuario intenta cometer fraude.

En este artículo explico cómo puedes aprovechar los datos de rastreo –las huellas digitales que los usuarios dejan cuando interactúan con la tecnología– para mejorar la experiencia de usuario e impedir *inputs* erróneos, ya sean accidentales o deliberados. Eso te permitirá reducir los costes y aumentar la rentabilidad y satisfacción. Mueve el ratón para saber más.

Tus emociones, plasmadas en la pantalla

Cada vez que mueves el ratón, tocas la pantalla táctil o deslizas el dedo por la pantalla del móvil, interactúas con la tecnología haciendo uso de las habilidades motrices finas, adquiridas en la infancia y programadas en nuestro cerebro. La investigación neurológica muestra que los estados emocionales negativos pueden reducir la capacidad de procesamiento del cerebro, afectando los tiempos de reacción, la fuerza muscular y, en última instancia, el desempeño de tareas.

Debido a que estudios previos han señalado que la frustración puede ahuyentar a los consumidores digitales, mis colegas y yo decidimos ver si y cuándo podríamos detectar señales de este sentimiento para ayudar a los propietarios de webs a crear experiencias más fluidas. Como los estados emocionales negativos influyen en el control motriz fino, supusimos que también repercutirían en cómo los usuarios interactúan con el ordenador a través de los dispositivos periféricos, como el ratón. Puesto que los movimientos del ratón-cursor se pueden registrar con facilidad durante nuestras interacciones digitales, ¿podríamos detectar frustración analizando la distancia y velocidad del movimiento del cursor?

La mayoría de las tareas digitales propositivas –como buscar información, pagar una factura o pasar por caja– son estructuradas y lineales. En ellas, el usuario mueve el ratón-cursor del punto A al B. A partir de aquí, planteamos dos hipótesis: que un usuario influido por emociones negativas se desviaría de la ruta más eficiente entre dos puntos de una web –una trayectoria en línea recta– y que la velocidad del ratón-cursor sería más lenta de lo normal. Para probarlo, realizamos tres estudios.

Gracias por leer **IESE**insight
Este contenido es premium. Para continuar, haz clic
en el botón de abajo



Christoph Schneider

Es profesor de Operaciones, Información y Tecnología en el IESE. Sus intereses de investigación incluyen la interacción persona-ordenador, el comercio electrónico y la colaboración mediada por ordenador.

www.iese.edu/es/insight