**: No evaluar experiencia de usuario (UX)**

• Tipo de riesgo: Estratégico / Calidad  
• Categoría: UX / Diseño / Validación funcional  
• Descripción: Este riesgo se presenta cuando el producto no es probado ni evaluado desde la perspectiva del usuario final. La falta de pruebas de usabilidad, accesibilidad o navegación puede generar una experiencia pobre, frustración del usuario, abandono del producto o retroalimentación negativa que impacte en la reputación y uso del sistema.

**1. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO**

|  |  |
| --- | --- |
| Elemento | Detalle |
| Nombre del riesgo | No evaluar experiencia de usuario (UX) |
| Categoría | UX / Diseño / Calidad funcional |
| Causas probables | Omisión en planificación de pruebas de usabilidad, presión por liberar rápido, desconocimiento de técnicas de evaluación UX, enfoque exclusivamente técnico. |
| Consecuencias | Baja satisfacción del usuario, abandono del producto, mayores solicitudes de soporte, rediseño costoso posterior. |
| Fuente | Retroalimentación de usuarios, encuestas de satisfacción, soporte técnico, redes sociales, pruebas piloto. |

**2. EVALUACIÓN DEL RIESGO**

| **Criterio** | **Valoración** |
| --- | --- |
| Probabilidad de ocurrencia | Media (3/5) |
| Impacto potencial | Crítico (5/5) |
| Nivel de riesgo | Alto |
| Indicadores de riesgo | Altas tasas de abandono, bajo tiempo de permanencia, quejas sobre complejidad de uso, errores de navegación frecuentes. |

**3. DEFINICIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL**

**A. Medidas Preventivas (Antes del riesgo)**

* Realizar pruebas de usabilidad con usuarios reales o simulaciones.  
  Responsable: UX Designer / QA / PM  
  Herramientas: Maze, UserTesting, Hotjar
* Incluir criterios de experiencia de usuario en la definición de requisitos.  
  Responsable: Product Owner / Analista de negocio  
  Recursos: Historias de usuario centradas en UX
* Diseñar prototipos y validarlos antes del desarrollo.  
  Responsable: UI/UX / Frontend  
  Herramientas: Figma, Adobe XD
* Evaluar accesibilidad y consistencia en interfaces.  
  Responsable: QA / Frontend  
  Herramientas: Axe, Lighthouse, WAVE

**B. Medidas de Mitigación (Durante el riesgo)**

* Monitorear métricas de experiencia en versiones beta.  
  Responsable: QA / Soporte  
  Herramientas: Google Analytics, encuestas NPS
* Ajustar interfaces críticas según comportamiento de usuarios.  
  Responsable: UI/UX / Dev  
  Herramientas: Mapas de calor, feedback directo

**C. Medidas Correctivas (Después del riesgo)**

* Realizar rediseño progresivo basado en resultados de uso.  
  Responsable: UX Lead / PM  
  Herramientas: Test A/B, entrevistas de usuario
* Documentar lecciones aprendidas sobre errores UX.  
  Responsable: QA / UX  
  Recursos: Postmortem UX, manual de estilo
* Establecer revisión UX obligatoria en futuras releases.  
  Responsable: PMO / QA  
  Recursos: Checklist UX, criterios de aceptación visuales

**4. Estimación de Pérdidas Económicas por Riesgo No Controlado**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Escenario de materialización | Impacto directo | Costo estimado (MXN) |
| Abandono del sistema por frustración UX | Pérdida de usuarios o clientes | $35,000 |
| Soporte técnico por confusión en interfaz | Incremento de tickets y llamadas | $10,000 |
| Re-trabajo o rediseño posterior | Cambios no planificados | $20,000 |
| Mala calificación pública o en tiendas | Reputación digital negativa | $15,000 |

**Total estimado de pérdidas económicas: → $80,000 MXN**

**5. Costo de Implementación de Estrategias de Control**

**A. Costos de Medidas Preventivas**

* Pruebas de usabilidad con usuarios: $5,000 MXN
* Prototipado y validación de interfaces: $4,000 MXN
* Auditoría de accesibilidad y UX: $3,000 MXN

**Total medidas preventivas: $12,000 MXN**

**B. Costos de Medidas de Mitigación**

* Monitoreo de métricas de experiencia y ajustes: $3,500 MXN

**Total medidas de mitigación: $3,500 MXN**

**C. Costos de Medidas Correctivas**

* Rediseño progresivo y mejoras UX: $4,500 MXN
* Documentación y control de calidad visual: $2,000 MXN

**Total medidas correctivas: $6,500 MXN**

**📊 Resumen Económico del Plan de Contingencia**

* 🛡️ Prevención: $12,000 MXN
* 🚨 Mitigación: $3,500 MXN
* 🔄 Recuperación: $6,500 MXN
* 💥 Costo de no hacer nada: $80,000 MXN

**📈 Análisis Costo-Beneficio**

Costo total de estrategias: $22,000 MXN  
Ahorro potencial: $80,000 – $22,000 = $58,000 MXN (≈ 263% de ROI)