**RIESGO 8: Ausencia de diseño centrado en el usuario**

* **Tipo de riesgo:** Estratégico / UX / Producto
* **Categoría:** Experiencia de usuario / Alineación con necesidades / Calidad del producto
* **Descripción:**  
  No aplicar principios de diseño centrado en el usuario (DCU) genera soluciones basadas en supuestos o visión interna, sin validar necesidades reales. Esto puede derivar en productos ineficaces, con baja adopción, frustración y mayor retrabajo.

**1. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO**

|  |  |
| --- | --- |
| Elemento | Detalle |
| Nombre del riesgo | Ausencia de diseño centrado en el usuario |
| Categoría | UX / Investigación / Diseño de producto |
| Causas probables | Falta de empatía con usuarios, ausencia de investigación UX, presión por tiempos, enfoque técnico sin validación humana. |
| Consecuencias | Interfaces mal adaptadas, baja satisfacción, retrabajo continuo, bajo uso de funcionalidades clave. |
| Fuente | Falta de entrevistas, pruebas con usuarios, y cultura orientada a producto. |

**2. EVALUACIÓN DEL RIESGO**

|  |  |
| --- | --- |
| Criterio | Valoración |
| Probabilidad de ocurrencia | Alta |
| Impacto potencial | Alto (afecta adopción, satisfacción y fidelización) |
| Nivel de riesgo | Crítico |
| Indicadores de riesgo | Pobre feedback de usuarios, baja retención, métricas de adopción débiles, retrabajo continuo. |

**3. DEFINICIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Acción | Responsable | Herramientas / Recursos |
| Implementar procesos de investigación UX | UX / Producto | Entrevistas, encuestas, pruebas de usabilidad |
| Crear perfiles de usuarios (personas) y mapas de empatía | UX / Diseño | Fichas de usuario, herramientas visuales |
| Involucrar a usuarios en fases tempranas del diseño | Producto / UX | Prototipos, sesiones de validación |
| Capacitar al equipo en principios del diseño centrado en el usuario | RRHH / UX | Talleres, guías de DCU, metodologías de investigación |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Acción | Responsable | Herramientas / Recursos |
| Recoger feedback estructurado de usuarios reales | UX / QA | Formularios, entrevistas remotas |
| Realizar mejoras iterativas rápidas en base al feedback | Producto / Dev | Prototipado ágil, ciclos cortos de diseño |
| Priorización de funcionalidades según valor al usuario | PM / Producto | Matrices de priorización, OKRs de impacto |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Acción | Responsable | Herramientas / Recursos |
| Evaluar impacto negativo en uso y percepción | UX / QA | Métricas de uso, feedback cualitativo |
| Rediseñar funciones clave con usuarios involucrados | UX / Producto | Co-creación, sesiones participativas |
| Reforzar cultura de diseño participativo | Dirección / RRHH | Charlas, embajadores UX, programas internos |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Escenario de materialización | Impacto directo | Costo estimado (MXN) |
| Bajo uso del sistema o rechazo por usuarios | Funcionalidades ignoradas, baja adopción | $90,000 MXN |
| Retrabajo por rediseño posterior | Costos de rediseño, reprocesos y pruebas adicionales | $50,000 MXN |
| Pérdida de competitividad y reputación | Producto mal valorado o con críticas | $40,000 MXN |
| Total estimado de pérdidas económicas: |  | → **$180,000 MXN** |

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| Acción | Costo estimado |
| Investigación UX inicial (entrevistas, encuestas) | $6,000 MXN |
| Creación de perfiles y mapas de empatía | $3,000 MXN |
| Validaciones tempranas con usuarios | $4,000 MXN |
| Capacitación en DCU | $4,000 MXN |
| 🛡️ Total medidas preventivas: | **$17,000 MXN** |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Acción | Costo estimado |
| Recolección de feedback en tiempo real | $2,500 MXN |
| Mejoras iterativas rápidas | $4,500 MXN |
| Priorización de valor según feedback | $2,000 MXN |
| 🚨 Total medidas de mitigación: | **$9,000 MXN** |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Acción | Costo estimado |
| Evaluación de impacto y rediseño participativo | $5,000 MXN |
| Refuerzo de cultura centrada en usuario | $3,000 MXN |
| 🔄 Total medidas correctivas: | **$8,000 MXN** |

**Resumen Económico del Plan de Contingencia**

|  |  |
| --- | --- |
| Categoría | Costo estimado |
| 🛡️ Prevención | $17,000 MXN |
| 🚨 Mitigación | $9,000 MXN |
| 🔄 Recuperación | $8,000 MXN |
| 💥 Costo de no hacer nada | $180,000 MXN |

**📈 Análisis Costo-Beneficio**

**Costo total de implementar todas las estrategias:**  
$17,000 + $9,000 + $8,000 = **$34,000 MXN**

**Ahorro potencial si se previene o controla el riesgo:**  
$180,000 – $34,000 = **$146,000 MXN**

**(≈ 429% de retorno sobre inversión en aplicar diseño centrado en el usuario)**