**RIESGO 1: Interfaces no intuitivas para usuarios**

* **Tipo de riesgo:** Operacional / Técnico
* **Categoría:** Experiencia de usuario (UX) / Calidad del producto / Usabilidad
* **Descripción:**  
  El diseño de interfaces que no resultan intuitivas para los usuarios puede provocar confusión, errores en la operación, insatisfacción, incremento en las solicitudes de soporte y, en última instancia, pérdida de usuarios o clientes.

**1. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO**

|  |  |
| --- | --- |
| Elemento | Detalle |
| Nombre del riesgo | Interfaces no intuitivas para usuarios |
| Categoría | Experiencia de usuario / Calidad / Usabilidad |
| Causas probables | Falta de investigación de usuarios, diseño pobre, falta de pruebas de usabilidad, poca experiencia del equipo de UX/UI. |
| Consecuencias | Frustración del usuario, aumento en costos de soporte, pérdida de clientes y mala reputación. |
| Fuente | Ausencia de metodología UX, presiones de tiempo, comunicación deficiente con stakeholders. |

**2. EVALUACIÓN DEL RIESGO**

|  |  |
| --- | --- |
| Criterio | Valoración |
| Probabilidad de ocurrencia | Alta |
| Impacto potencial | Moderado a alto (afecta satisfacción y retención de usuarios) |
| Nivel de riesgo | Alto |
| Indicadores de riesgo | Feedback negativo, tasa alta de abandono, incremento en tickets de soporte. |

**3. DEFINICIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Acción | Responsable | Herramientas / Recursos |
| Realizar estudios y análisis de usuarios (UX Research) | Equipo de UX | Entrevistas, encuestas, herramientas de análisis de usuarios (Hotjar, Google Analytics). |
| Implementar prototipos y pruebas de usabilidad | Equipo de Diseño | Prototipado (Figma, Adobe XD), pruebas A/B |
| Capacitar al equipo en principios de usabilidad y diseño centrado en el usuario | RRHH / UX Lead | Cursos, talleres, webinars |
| Definir estándares y guías de diseño para interfaces | Dirección / UX Lead | Documentos internos, librerías de componentes |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Acción | Responsable | Herramientas / Recursos |
| Recopilar feedback inmediato de usuarios afectados | Soporte / UX | Encuestas, chats en vivo, seguimiento en redes sociales |
| Implementar ajustes rápidos y parches en la interfaz | Equipo de Desarrollo | Sistemas de control de versiones, despliegue ágil |
| Informar a usuarios sobre mejoras en proceso | Comunicación | Canales oficiales, boletines informativos |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Acción | Responsable | Herramientas / Recursos |
| Analizar causas raíz y documentar hallazgos | QA / UX / PM | Reportes, reuniones post-mortem |
| Revisar y actualizar estándares y guías de diseño | UX Lead / Dirección | Documentación interna |
| Realizar formación continua y capacitaciones | RRHH / UX | Talleres, cursos |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Escenario de materialización | Impacto directo | Costo estimado (MXN) |
| Aumento en soporte y atención al cliente | Costos adicionales por tickets y tiempo invertido | $50,000 MXN |
| Pérdida de usuarios o clientes | Disminución en ingresos recurrentes | $80,000 MXN |
| Daño reputacional y disminución en ventas | Impacto a mediano plazo en el mercado | $40,000 MXN |
| Total estimado de pérdidas económicas: |  | → **$170,000 MXN** |

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| Acción | Costo estimado |
| Estudios y análisis de usuarios (UX Research) | $8,000 MXN |
| Prototipos y pruebas de usabilidad | $7,000 MXN |
| Capacitación del equipo en usabilidad | $4,000 MXN |
| Definición de estándares y guías de diseño | $3,000 MXN |
| 🛡️ Total medidas preventivas: | **$22,000 MXN** |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Acción | Costo estimado |
| Recopilación de feedback y soporte activo | $4,000 MXN |
| Ajustes rápidos en interfaz | $6,000 MXN |
| Comunicación a usuarios | $2,000 MXN |
| 🚨 Total medidas de mitigación: | **$12,000 MXN** |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Acción | Costo estimado |
| Análisis de causas raíz y documentación | $3,500 MXN |
| Actualización de estándares y guías | $2,500 MXN |
| Formación continua y capacitaciones | $3,000 MXN |
| 🔄 Total medidas correctivas: | **$9,000 MXN** |

**Resumen Económico del Plan de Contingencia**

|  |  |
| --- | --- |
| Categoría | Costo estimado |
| 🛡️ Prevención | $22,000 MXN |
| 🚨 Mitigación | $12,000 MXN |
| 🔄 Recuperación | $9,000 MXN |
| 💥 Costo de no hacer nada | $170,000 MXN |

**📈 Análisis Costo-Beneficio**

**Costo total de implementar todas las estrategias:**  
$22,000 + $12,000 + $9,000 = **$43,000 MXN**

**Ahorro potencial si se previene o controla el riesgo:**  
$170,000 – $43,000 = **$127,000 MXN**

**(≈ 296% de retorno sobre inversión en mejora de interfaces y experiencia de usuario)**