



PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATOLICA
DE VALPARAISO

e[ad]

ESCUELA DE ARQUITECTURA Y DISEÑO
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

Cómo el Diseño UX aumenta el valor de los Negocios

Diseño de Experiencia de Usuario
Primer Semestre 2018
Camila Benavides

A partir de la lectura hecha del texto *Cómo el Diseño UX aumenta el valor de los Negocios*, se puede apreciar que la baja demanda que tiene el diseño UX en las empresas es debido al alto desconocimiento del tema por parte de los gerentes y funcionarios. Si bien al no pensar en la experiencia de usuario muchos de los productos y servicios ofrecidos por las empresas tienden al fracaso, estas mismas no se arriesgan a invertir para poder aplicar el diseño.

Así el texto plantea que la buena rentabilidad de los productos es directamente proporcional a una experiencia de usuario positiva, pero a pesar de esto existen una serie de problemas para implementar el modelo en las empresas.

Se definen 4 problemas según lo observado, estos problemas se refieren a las limitaciones que van desde la organización en el trabajo hasta el presupuesto de la empresa. Según lo que se explica se puede ver que dentro de las empresas no se entiende bien las diferencias entre el diseño UX y otras metodologías como la usabilidad o la arquitectura de la información, a esto se le suma la desconfianza para usar parte del presupuesto corriendo el riesgo de tener un bajo retorno de ingresos. Por otro lado existe la limitación externa que refiere a la rapidez con la que cambia la forma de consumo de los usuarios, lo que significa la necesidad de una constante revisión de los productos.

La importancia que tiene exponer los problemas en las empresas es para después poder exponer cómo lograr implementar el diseño de experiencia de usuario.

El diseño UX es de forma comprobada, una inversión efectiva al contrario de un gasto innecesario de dinero. Se plantea como la solución definitiva para muchos de los problemas expuestos siempre y cuando se implemente de manera efectiva. Según *Rossul*, una de las conocidas firmas de diseño UX y UI en Canadá, “*Good UI can add value to your product offerings by building user loyalty and helping you see a faster return on your investment*”¹. Esta definición coincide con lo leído en el texto acerca de cómo afecta esta metodología a los negocios. Las empresas necesitan un aumento de sus ganancias y asegurar la lealtad de sus usuarios, pero convencer de esto a los gerentes no es fácil.

¹ <https://www.rossul.com/industries/finance/>

Para hablar acerca de lo conveniente del diseño UX con las empresas es necesario utilizar un lenguaje de negocios que sea del interés de los empresarios. *“Lo importante es saber destacar por qué estás queriendo aplicar diseño centrado en los usuarios, y qué va a suceder cuando lo hagas”*², se tiene que hablar de negocios y estrategias, ¿qué es lo que le importa al gerente? ¿cuáles son sus objetivos?, son parte de las cosas que hay que pensar para poder llegar a él y al resto de los funcionarios de la empresa.

Lo ideal es apelar a la necesidad de la empresa de que los usuarios utilicen su producto, así aumentar sus ganancias y ojalá en el menor tiempo posible.

*“Companies with highly effective UX have increased their revenue by 37%, and top 10 UX leaders in America outperform the S&P with close to triple the returns.”*³

Se puede decir entonces que al momento de proponer el uso de diseño de Experiencia de Usuario se debe tener presente que dentro de todos sus beneficios lo más importante para presentar es su manera de contrarrestar la pérdida de tiempo, los gastos innecesarios, la pérdida de clientes y la baja posición de preferencias en comparación con otras empresas que si utilizan UX, así se justifica la inversión.

² Cómo el diseño UX aumenta el valor de los Negocios. Página 32.

³ <http://www.uxpassion.com/blog/business-value-of-ux-design/>

Bibliografía

1. Cómo el diseño UX aumenta el valor de los Negocios.
https://gallery.mailchimp.com/ae1b782e94c42f67f7614b7d5/files/39a9a496-f149-4b4a-896a-b9f9c633e2dc/Como_el_Disen_o_UX_Aumenta_el_Valor_de_los_negocios.pdf
2. <https://www.rossul.com/industries/finance/>
3. <https://www.impactbnd.com/blog/the-business-value-of-ux-design>
4. <http://www.uxpassion.com/blog/business-value-of-ux-design/>