

Cómo el Diseño UX Aumenta el Valor de los Negocios

- **Estado de Situación Del Diseño UX en Latinoamérica**

El Diseño UX (diseño de experiencia del usuario) se relaciona con disciplinas específicas dentro del diseño y el desarrollo de proyectos digitales, por lo que es un oficio cada vez más necesario para las empresas de productos o servicios, al momento en que necesitan mejorar la calidad lo que se entrega.

En Latinoamérica ocurre que las empresas desconocen su metodología y por tanto también sus beneficios de negocio, sin embargo cada vez crece más la industria del Diseño UX, ya que se necesitan más profesionales encargados del Diseño Centrado en los Usuarios. Por esto se hace necesario para nosotros los diseñadores, el encargarnos de transmitir y comunicar esta metodología y sus repercusiones positivas en los negocios.

- **Valor de negocio del Diseño UX**

Cuando se trata de negocios se debe hacer énfasis en qué cosas se hacen, y por qué se hacen, esto es lo más importante y es lo que se le transmite principalmente al cliente, ya que esto es la raíz de las mejoras en rentabilidad. Lo segundo más importante es el cómo se hacen las tareas para cumplir con las estrategias y modelos.

- **Entender la UX desde el punto de vista de los negocios**

La UX engloba todos los aspectos de la interacción del usuario final con la empresa, sus productos o servicios. (Donald Norman) Esta rama de diseño trabaja para unir los objetivos de negocio con las necesidades del usuario en un contexto de uso. El propósito final es lograr una experiencia de usuario positiva, mediante la satisfacción de la necesidad del usuario.

- **Entender la UX desde el punto de vista de los negocios**

Existen datos cuantitativos que demuestran que la implementación de la UX es una ventaja, ya que está en crecimiento.

- **Cómo la UX puede ayudar a los negocios**

Se puede afectar positivamente reduciendo costos, aumentando ganancias, y aumentando la retención y la lealtad de los clientes. Para esto se trae el ejemplo de Mozilla, en donde los cambios en el sistema mejoraron la satisfacción del usuario, disminuyendo sus preguntas, reduciendo trabajo del personal y aumentando el rendimiento del servicio.

La experiencia positiva lograda por la preocupación por la experiencia del usuario es capaz de lograr que el usuario gaste más, lo que produce un **aumento de ganancias**. Esta buena experiencia al mismo tiempo hace que los usuarios tengan **lealtad** a la marca. Es así como

mediante un buen servicio se mejora la relación entre la empresa y el usuario, lo que genera retención de clientes, y con esto ganancias.

- **La medición de resultados**

Se debe reparar en los resultados del proyecto. Previamente se definen identificadores claves de performance (KPI) que luego se someten a seguimiento, para así analizar si se han cumplido los objetivos. Para esto existen 3 tipos de métricas.

Las métricas de **usabilidad** analizan el tiempo de la tarea, la tasa de éxito, reconocen patrones de interacción o flujos de eventos, entre otras funciones, y mediante estas cifras se puede saber el estado de funcionamiento y las reacciones del usuario.

Por otro lado, las métricas de **compromiso** combinan las métricas de tiempo con otras acciones clave que un equipo UX puede determinar para saber sobre cómo se siente el usuario en el proceso. Por esto adquiere un carácter ambiguo.

Finalmente tenemos las métricas de **conversión**, que son de carácter cuantitativo y de más accesible interpretación, por su condición de ser números sobre la línea de tiempo. El gráfico es una herramienta tanto para tomar decisiones, como para comunicar al cliente.

- **Problemas para implementar UX en las empresas**

En Latinoamérica suceden los diferentes problemas:

Falta de comprensión de conceptos UX, ya que no hay una comprensión unificada de qué es. *“Diseño UX es una metodología para diseñar productos digitales, y coloca al usuario en el centro de las decisiones buscando su entera satisfacción.”* Esta metodología define la incorporación de todas las acciones o tareas del proyecto, ya que reúne los oficios y herramientas para que trabajen en conjunto.

Falta de estrategia y liderazgo, que se refleja en la carencia de estrategia digital para afrontar la actualidad y adelantarse a las necesidades futuras. Esta versatilidad se logra con revisión constante de grupos pequeños que se vayan adaptando a los cambios de conducta de los clientes. Deben tener en cuenta la madurez digital de los clientes y su forma de acceso a los productos o servicios. Como el público va cambiando se deben emplear proyectos cortos asociados a la línea de trabajo anual.

Falta de presupuesto debido a que se invierte en publicidad en vez que en mejorar la experiencia, a pesar de que existen datos como el estudio *“The Watermark Consulting 2013 Customer Experience ROI Study”* que demuestra que las empresas que invierten en el Diseño de Experiencia de Usuario obtienen un alto retorno de la inversión (ROI).

Falta de alineación de equipos de trabajo cuando existen grupos de trabajo incommunicados que desencadenan un desequilibrio en el proceso hacia el objetivo general. Cuando está integrado el diseño UX en todas las áreas, mejora la experiencia del cliente.

- **Cómo adoptar, vender e implementar UX en las empresas**

Es una de las tareas más complejas, en la que debe transmitir los beneficios que traerá al negocio, a los equipos y áreas de la organización.

Como primer paso se debe entender el **grado de madurez UX** de la empresa, para incentivarla en el uso de la metodología. Esto se puede medir observando cómo está involucrado el Diseño UX en sus estrategias. Puede estar separado (recurso externo), periférico (recurso interno pero aislado), central (el diseño es el centro de la organización) o integrado (como componente integral para todo). En síntesis, el grado de presencia de una estrategia de diseño es la vara de medición.

Aunque en Latinoamérica casi no existen empresas que tengan el diseño UX integrado, eso es un indicador de que hay mucho espacio laboral por desarrollar, teniendo en cuenta los argumentos ya expuestos.

José Castro G.