

Diseña para quien está al otro lado.

GUÍA PRÁCTICA DE UX · UI · CX



enrique revollo

● ANTES DE EMPEZAR

Cómo trabajar con esta guía

Del principio a una decisión

Preparé esta guía para trabajar sobre experiencias concretas: una inscripción, una consulta, una compra o una primera clase. UX, UI y CX se conectan; estudiar una pantalla sin mirar su contexto deja fuera buena parte del problema.

Tres formas de recorrerla

Si comienzas, lee los fundamentos y la Gestalt antes de aplicar los capítulos de UI y CX. Si ya tienes un proyecto, busca una dificultad en el índice y completa su ejercicio. Si trabajas en equipo, elige un escenario compartido y usa el cuaderno final para acordar evidencia, responsabilidades y una siguiente prueba.

Teoría, ejemplo y comprobación

Cada capítulo desarrolla un criterio y termina con una entrega concreta. Las láminas muestran escenarios didácticos hipotéticos: no son testimonios, resultados de clientes ni interfaces cuya implementación se haya comprobado. Te sirven para formular preguntas y comparar decisiones; después necesitas probar el producto o servicio real.

Qué significan las referencias

Las referencias numeradas llevan a la bibliografía. Los títulos enlazados permiten consultar documentación y publicaciones originales en línea. También acredito el material que me aportaste para estudiar: sus PDF, páginas e imágenes no se redistribuyen. Los ejemplos, los ejercicios y la composición de esta guía son originales; una referencia indica el concepto que orienta la discusión, no una autorización para aplicar sin comprobar.

Un criterio no es una receta universal

Una heurística orienta la revisión; no demuestra por sí sola una mejora. Un ratio de contraste comprueba una combinación; no certifica toda la accesibilidad. Un mapa explica una interpretación; no sustituye la investigación ni la operación. Conserva estas diferencias al aplicar cada tema.

La siguiente decisión

Elige un objetivo que alguien necesite lograr. Registra qué sabes, qué supones y cómo lo comprobarás. Al terminar, busca una mejora que puedas sostener y vuelve a observar: el resultado útil es aprender a decidir, no acumular términos.

Tu ruta de lectura

UX + GESTALT

UX, UI y CX: tres lentes para una experiencia	05
Investiga para tomar una decisión	06
Necesidades antes que funcionalidades	07
Entrevistas: escucha episodios, no elogios	08
Prueba tareas que tengan sentido	09
Usabilidad: define qué significa funcionar	10
Lámina · Alcanzar una acción	11
Heurísticas I: claridad, control y prevención	12
Heurísticas II: reconocer, recuperar y aprender	13
Arquitectura: organiza para encontrar	14
Proximidad: el espacio también relaciona	15
Similitud: consistencia que comunica	16
Lámina · Semejanza con significado	17
Continuidad: una ruta que se puede seguir	18
Lámina · Un recorrido legible	19
Cierre: sugerir sin ocultar	20
Lámina · Completar una forma	21
Figura y fondo: separa lo que importa	22
Lámina · Una decisión en primer plano	23

UX + GESTALT

Región común: un contenedor con propósito	24
Lámina · Límites que explican	25
Conexión: explica la relación que dibujas	26
Destino común: movimiento que relaciona	27
Prägnanz: claridad sin borrar complejidad	28

UI + ACCESIBILIDAD

Haz visible lo que importa	29
La tipografía trabaja contigo	30
Lámina · Leer la prioridad	31
El espacio también explica	32
Compón para comprender	33
Una paleta con responsabilidades	34
Contraste sin atajos	35
Que el estado no dependa del tono	36
Diseña el comportamiento completo	37
Lámina · Diseñar el estado completo	38
Una acción que puedes alcanzar	39
Pide datos con criterio	40
Corrige sin castigar	41

Tu ruta de lectura · continuación

UI + ACCESIBILIDAD

Cuenta lo que está pasando	42
Palabras que orientan	43
La navegación cambia de forma	44
Que el foco te acompañe	45
Lámina · Un camino sin ratón	46
Ver grande no es comprender todo	47
Un sistema que evita adivinar	48
Del prototipo a una decisión	49

CX + SERVICIOS

Una experiencia no cabe en una pantalla	50
Lo que prometes también se diseña	51
Reconoce los momentos que importan	52
Personas con evidencia, no con decoración	53
Primero el recorrido actual, después el futuro	54
Lámina · Antes, durante y después	55
Investiga las transiciones entre canales	56
Lámina · El contexto cruza canales	57
Una curva emocional no es un hecho	58
El blueprint conecta cinco capas	59
Lámina · Lo que sostiene una promesa	60

CX + SERVICIOS

Un responsable para cada transferencia	61
Localiza fricciones antes de buscar soluciones	62
Recupera el servicio sin crear otra carga	63
El comienzo debe poder continuarse	64
Escuchar no es acumular comentarios	65
CSAT, CES y NPS responden preguntas distintas	66
Prioriza una mejora defendible	67
El mapa necesita una forma de mantenerse vivo	68
Caso integrador: del interés a la primera actividad	69
Mide para tomar la siguiente decisión	70

CUADERNO DE TRABAJO

Una ficha de evidencia útil	71
Una revisión que puedes repetir	72
Un acuerdo para sostener el servicio	73
Un cambio y una pregunta verificable	74

BIBLIOGRAFÍA

Fuentes y lecturas	75
Fuentes y lecturas · continuación	76
Fuentes y lecturas · continuación	77
Fuentes y lecturas · continuación	78

● FUNDAMENTOS | DEL CONTACTO AL RESULTADO

UX, UI y CX: tres lentes para una experiencia

Te propongo empezar por una situación, no por las siglas. Una persona quiere elegir un taller, confirmar que le sirve y reservar. Puede recorrer una web, conversar por WhatsApp y recibir un correo. Diseñar bien implica conectar esos momentos, no embellecer únicamente la primera pantalla.

Cambia la pregunta, no la persona

Desde UI reviso cómo se presenta y se opera la interfaz: etiquetas, controles, estados y jerarquía. Desde UX observo la experiencia de lograr un propósito con el producto o servicio. Desde CX amplío la mirada a la relación con la organización entre contactos. Estas perspectivas se solapan; UX no se reduce obligatoriamente a lo digital ni CX constituye un departamento aislado.

Para trabajar, anoto quién intenta hacer qué, en qué circunstancias y con qué resultado esperado. Así evito discutir si un problema pertenece a una sigla mientras la persona sigue esperando una respuesta.

Un recorrido, varios problemas

Imagina una reserva con un botón atractivo, pero sin información sobre la modalidad. El componente puede estar pulido y la decisión seguir siendo difícil. Después, el formulario confirma el envío, aunque nadie responde.

Cambiar el color no resuelve esa ruptura:

hacen falta contenido suficiente, un estado honesto y una operación capaz de cumplir lo prometido.

El ejemplo es hipotético. Mi hipótesis sería que explicar modalidad y siguiente paso reduce dudas antes del contacto. La comprobaría observando tareas y preguntas de soporte, no atribuyendo un incremento comercial a la estética por sí sola.

Une responsabilidades

Relaciona cada fricción con una persona responsable y una evidencia observable. Un texto ambiguo puede requerir diseño y contenido; una confirmación incumplida exige coordinación con atención. Incluye accesibilidad desde el inicio: que el recorrido funcione para alguien con teclado o lector de pantalla forma parte del resultado, no de una decoración adicional.

Dibuja tu reserva completa

1. Elige un servicio y escribe el objetivo de una persona concreta, sin inventarle una biografía extensa.
2. Enumera los contactos antes, durante y después de reservar; señala en cada uno la pregunta pendiente.
3. Marca una fricción de interfaz, una de contenido y una operativa. Si se solapan, conserva el solapamiento.
4. Define una comprobación para cada fricción y quién puede actuar sobre ella.

Entrega: Un recorrido breve con preguntas, responsables y evidencias, no tres listas desconectadas de siglas.

● INVESTIGACIÓN | MENOS SUPOSICIONES, MEJORES PREGUNTAS

Investiga para tomar una decisión

Antes de elegir una encuesta, una entrevista o un mapa, escribo la decisión que necesitamos tomar. Una técnica no produce claridad por llevar un nombre conocido. Su valor está en reducir una incertidumbre relevante y en mostrar lo que todavía no podemos concluir.

Del encargo a la incertidumbre

El encargo 'mejora la página de talleres' es demasiado amplio. Podemos traducirlo a una decisión: qué información debe aparecer antes de contactar. Después formulo preguntas: ¿qué intenta comparar la persona?, ¿qué dato busca primero?, ¿qué le impide saber si el taller encaja? No presupongo que el problema sea falta de animaciones ni doy por hecho que todas las visitas tienen la misma intención.

Separa lo conocido de lo supuesto. Un registro de consultas es evidencia de preguntas recibidas; no representa automáticamente a quienes abandonaron sin escribir. Esa ausencia pide otro método, no una explicación imaginada.

Empareja pregunta y método

Si quieres comprender experiencias recientes, conversa sobre episodios concretos. Si quieres saber si alguien encuentra una condición, plantea una tarea en el sitio o prototipo. Si necesitas estimar una proporción

poblacional, diseña una medición con una muestra y un análisis adecuados. No conviertas el número de menciones en entrevistas exploratorias en un porcentaje del mercado.

Puedes combinar fuentes: consultas de soporte, observación de tareas y analítica. Si divergen, conserva la discrepancia. Quizá hablan de personas distintas, momentos diferentes o eventos mal registrados; no necesariamente una de ellas es inútil.

Una hipótesis que admita equivocarse

Ejemplo propuesto: 'Quienes evalúan un taller no distinguen sus requisitos; una sección breve con ejemplos les permitirá explicarlos'. Define qué observarías si fuera falso: entienden los requisitos actuales, pero el precio o el horario bloquea la decisión. Incluye también restricciones de tiempo, reclutamiento y accesibilidad. El tamaño del estudio debe responder a su propósito; no hay un número mágico que garantice encontrar todos los problemas.

Construye una ficha de investigación

1. Escribe una decisión pendiente y la consecuencia de equivocarte.
2. Convierte tres suposiciones en preguntas neutrales; identifica cuál tiene más riesgo.
3. Elige método, perfiles pertinentes y evidencia necesaria para esa pregunta.
4. Anota un resultado que cambiaría tu propuesta y una limitación que no resolverá este estudio.

Entrega: Una ficha con decisión, pregunta, método, evidencia y criterio de revisión. Debe caber en una conversación de equipo.

● ENFOQUE | EL RESULTADO NO ES EL BOTÓN

Necesidades antes que funcionalidades

Cuando alguien pide un buscador, un chatbot o una app, hay una solución sobre la mesa, pero quizá todavía no entendemos el problema. Te propongo explorar el resultado que esa persona necesita alcanzar y las condiciones que le impiden hacerlo hoy.

Describe el propósito sin diseñarlo todavía

Una necesidad útil expresa un objetivo y su contexto, no obliga a usar un canal. 'Necesito confirmar mi reserva antes de organizar el viaje' deja abiertas varias respuestas.

'Necesito notificaciones push' ya selecciona una tecnología. La segunda puede ser adecuada, pero solo después de comprender cuándo se necesita la confirmación, qué información contiene y qué medios tiene disponibles la persona.

No toda petición encubre una necesidad universal. Distingue una situación observada, su interpretación y una preferencia. Registra también las soluciones actuales: un correo guardado, una llamada o una captura pueden mostrar qué información importa y qué esfuerzo se está compensando.

Compara respuestas, no solo funciones

En un caso hipotético de formación, una persona quiere decidir si un curso requiere experiencia previa. Puedes ofrecer ejemplos del nivel, una pregunta frecuente o una

conversación orientativa. Añadir un asistente no garantiza resolverlo: si utiliza términos vagos o no conoce el programa, introduce otro paso sin reducir la incertidumbre.

Mi hipótesis sería que ejemplos concretos de requisitos permiten evaluar el encaje sin ayuda. Para contrastarla pediría a participantes que expliquen para quién sirve el curso y qué necesitan antes de empezar. No mediría únicamente si encuentran el botón de contacto.

Prioriza con restricciones visibles

Valora la importancia del problema, las personas afectadas, el riesgo y el costo de mantener la solución. Incluye privacidad y accesibilidad: pedir datos innecesarios para responder una pregunta sencilla puede empeorar el servicio. Evita prometer atención permanente si la operación no la sostiene. Una necesidad documentada es una hipótesis de trabajo respaldada por evidencias, no una autorización para construir cualquier función atractiva.

Reformula una petición

1. Escoge una funcionalidad solicitada y escribe qué resultado pretende facilitar.
2. Busca un episodio reciente que muestre el problema; separa lo observado de lo inferido.
3. Propón dos respuestas posibles, incluyendo una sin desarrollo complejo.
4. Define una tarea que permita comparar si las respuestas resuelven la necesidad, y qué dato no necesitas recopilar.

Entrega: Una necesidad contextualizada, dos alternativas y una comprobación. Conserva las dudas pendientes junto a la propuesta.

● INVESTIGACIÓN | CONVERSACIONES QUE PERMITEN APRENDER

Entrevistas: escucha episodios, no elogios

Una entrevista no es una presentación comercial ni una votación sobre tu diseño. La utilizo para explorar circunstancias, decisiones y experiencias. Escuchar una historia concreta ofrece más material para trabajar que pedirle a alguien que imagine si usaría una aplicación perfecta.

Prepara una conversación segura

Define qué necesitas aprender y recluta personas vinculadas con esa situación. Explica el propósito, cómo usarás la información y si deseas grabar; solicita consentimiento y permite no responder. Prepara un lugar o canal accesible. Evita recopilar datos identificables que no ayuden a la investigación y protege las notas. Un guion orienta la conversación, no obliga a ignorar un hallazgo inesperado.

En lugar de comenzar con '¿te gusta nuestra nueva plataforma?', puedes pedir: 'Cuéntame la última vez que buscaste una formación para tu equipo'. Mantén el foco en el episodio, su secuencia y sus condiciones.

Profundiza sin insertar tu respuesta

Pregunta qué intentaba lograr, qué alternativas consideró, qué información buscó y cómo supo que había terminado. '¿Qué ocurrió después?' permite ampliar el relato. '¿No fue frustrante?' ya propone una emoción; '¿cómo

viviste ese momento?' deja espacio para otra interpretación. Si no comprendes un término, pide un ejemplo antes de traducirlo a tu vocabulario interno.

Imagina que una participante dice 'la página no me daba confianza'. No concluyas que falta un sello. Explora qué vio, qué esperaba encontrar y qué hizo. Puede estar hablando de condiciones incompletas, información contradictoria o una experiencia previa ajena al sitio.

No conviertas el relato en certeza absoluta

Las entrevistas recogen recuerdos y explicaciones, con posibles omisiones y sesgos. Puedes contrastarlos con documentos compartidos voluntariamente o una tarea observada. Mi hipótesis sobre requisitos de talleres seguirá abierta hasta revisar más evidencia. Al sintetizar, conserva contexto y diferencias: una cita aislada no es una ley de comportamiento ni una promesa de compra.

Escribe y prueba tu guion

1. Redacta una introducción breve con propósito, consentimiento y tratamiento de la información.
2. Prepara seis preguntas abiertas sobre un episodio reciente, sin nombrar la solución deseada.
3. Añade repreguntas para secuencia, alternativas y resultado. Practica con alguien para detectar ambigüedades.
4. Tras una entrevista autorizada, separa en tus notas relato, observación, interpretación y pregunta pendiente.

Entrega: Un guion revisado y una síntesis anonimizada que mantenga la diferencia entre lo dicho y lo inferido.

● USABILIDAD | OBSERVA EL RECORRIDO REAL

Prueba tareas que tengan sentido

Para comprender una interacción necesito verla en acción. Una prueba de tareas permite observar dónde alguien duda, se desvía, pide ayuda o consigue el resultado. La persona no está siendo examinada: revisamos si nuestra propuesta le permite hacer lo que necesita.

Plantea un objetivo, no un tutorial

La consigna 'haz clic en Recursos y descarga la guía' revela la ruta que deseas evaluar. Prueba con una situación: 'Quieres revisar consejos para mejorar el formulario de tu negocio sin estar conectado. Busca algo que puedas guardar'. Define previamente qué cuenta como resultado, qué estados observarás y cuándo detendrás una tarea. Evita historias extensas que oculten el objetivo o añadan una dificultad irrelevante.

El prototipo puede ser sencillo si permite investigar la pregunta. No hace falta simular pagos reales para probar si alguien comprende los requisitos de una reserva; sí hace falta mostrar el contenido y los estados implicados.

Acompaña sin resolver

Explica que puede pensar en voz alta y que no hay respuestas personales correctas. No señales el botón al primer silencio. Si solicita ayuda, registra la petición y usa una

intervención neutral; cualquier orientación puede modificar lo que observas. Prepara casos ficticios y entornos seguros para no enviar mensajes, cargar documentos privados o ejecutar transacciones involuntarias.

En este ejercicio hipotético, la persona abre 'Apps' buscando el PDF. Eso es una observación. 'Confunde herramienta con recurso descargable' es una interpretación que necesita más contexto: pregunta qué esperaba encontrar, sin corregirla antes de escuchar.

Compara lo comparable

Mi hipótesis sería que una etiqueta específica facilita encontrar el material. Si comparas alternativas, cuida el aprendizaje por haber visto una antes, las diferencias de contenido y los dispositivos. Una sesión con un prototipo no predice automáticamente el comportamiento en producción. Documenta bloqueos, ayudas y resultados, no solo opiniones al final.

Prepara una sesión breve

1. Elige un recorrido crítico y redacta dos tareas sin mencionar etiquetas o botones de la interfaz.
2. Define resultado esperado, ayuda permitida y datos ficticios necesarios.
3. Observa una sesión autorizada; anota acciones, dudas e intervenciones en su orden.
4. Selecciona una fricción y formula una modificación comprobable, sin atribuir intenciones que no hayas explorado.

Entrega: Un registro de tareas con resultados observados y una propuesta de prueba siguiente. No un ranking de participantes.

● EVALUACIÓN | RESULTADO, ESFUERZO Y CONTEXTO

Usabilidad: define qué significa funcionar

Una pantalla puede parecer sencilla y seguir siendo difícil de usar. Cuando evalúo usabilidad, concreto quién realiza la tarea, con qué recursos y en qué situación. Después elijo evidencias que indiquen si alcanza el resultado, qué esfuerzo requiere y qué problemas encuentra.

No confundas facilidad con utilidad

La facilidad de aprender, la eficiencia de uso, el recuerdo tras una pausa, los errores y la satisfacción ofrecen distintas miradas sobre la usabilidad. La utilidad plantea otra pregunta: ¿la propuesta permite hacer lo que se necesita? Un formulario muy rápido para una gestión innecesaria no resuelve por ello un problema valioso.

Elige dimensiones pertinentes. Para descargar una guía importa obtener el archivo correcto y poder abrirlo. En una herramienta recurrente también puede importar retomar trabajo guardado. No transfieras el mismo indicador a cualquier producto solo porque es sencillo de medir.

Especifica antes de contar

En un ejemplo propuesto, defines éxito como localizar una guía pertinente, descargarla y reconocer dónde quedó guardada, sin asistencia. Distingue éxito parcial, error y ayuda. El tiempo puede aportar contexto, pero un usuario que compara información

deliberadamente no está necesariamente perdido. Un clic adicional puede prevenir una consecuencia importante; menos clics no significa siempre mejor experiencia.

Registra denominadores y condiciones. 'Seis personas completaron la tarea' no explica el resultado sin saber cuántas participaron, cómo fueron reclutadas y qué ayuda recibieron. Una muestra exploratoria pequeña sirve para descubrir fricciones; no justifica proyectar porcentajes poblacionales.

Interpreta sin simplificar

Mi hipótesis podría ser que aclarar el tipo de archivo evita descargas equivocadas. Combina resultados de tarea, comentarios y errores, incluyendo diferencias por dispositivo o necesidades de acceso. Si alguien termina pero no sabe si su reserva se registró, la confirmación sigue siendo un problema. Una métrica favorable no elimina la obligación de revisar consecuencias y casos que quedaron fuera del estudio.

Diseña una medición útil

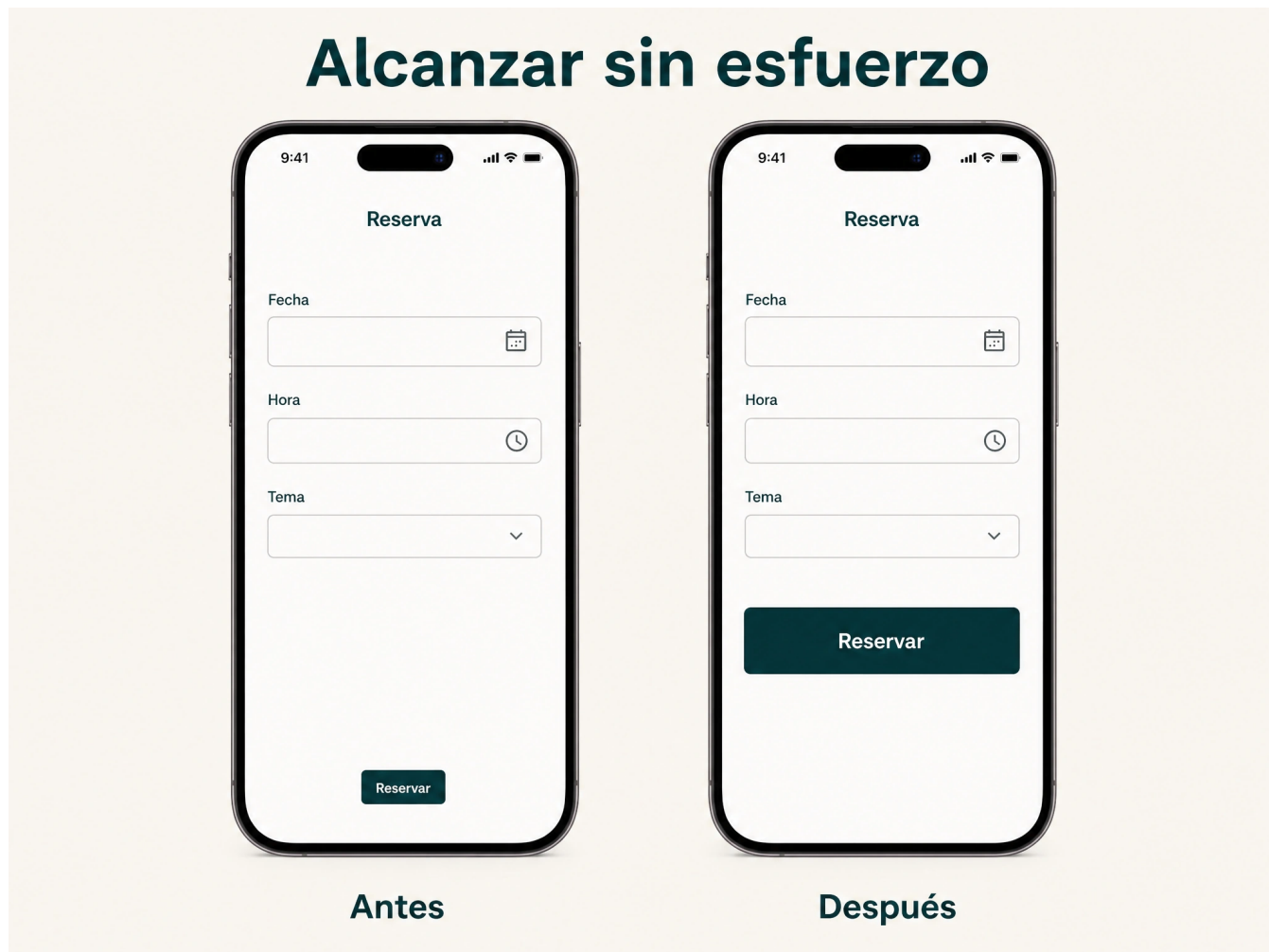
1. Selecciona una tarea y define éxito completo, parcial y con ayuda.
2. Elige dos evidencias de resultado o esfuerzo y una pregunta posterior neutral.
3. Anota población, contexto, limitaciones y cómo registrarás errores o abandonos.
4. Explica qué cambio considerarías si el resultado mejora, pero aumentan las dudas o las consecuencias no deseadas.

Entrega: Una ficha de medición con definiciones y criterios de interpretación. Evita presentar un único número como diagnóstico total.

● LÁMINA / UX + GESTALT

Alcanzar una acción

No es solo el tamaño del botón.



● QUÉ OBSERVAR

Compara el objetivo disponible para actuar, su distancia y el contexto. Una acción cómoda no puede compensar una tarea que nadie entiende.

● PRUÉBALO EN TU PROYECTO

Identifica qué cambia entre los dos ejemplos y qué permanece constante. Repite la tarea en un dispositivo real; anota precisión, errores y acceso por teclado.

● LÍMITE DE LA LÁMINA

Fitts orienta una hipótesis sobre adquisición de objetivos. No establece por sí solo un tamaño universal ni prueba una mejora comercial.

Fuentes: [10] · [11] · [03] · [12]

● REVISIÓN EXPERTA | CINCO PREGUNTAS PARA RECORRER UN FLUJO

Heurísticas I: claridad, control y prevención

Las heurísticas de Nielsen son principios generales para revisar interfaces, no un examen que certifica una experiencia. Te propongo aplicarlas a una reserva de taller. Los casos siguientes son hipótesis didácticas: una observación experta señala un riesgo que después conviene contrastar con tareas y contexto.

Estado: ¿qué está ocurriendo?

Si el envío tarda, informa que continúa en curso y distingue espera, confirmación y fallo. En nuestro caso, el botón no debería seguir invitando a repetir una reserva mientras procesa la primera. Hipótesis: un estado claro evita reintentos motivados por incertidumbre. Comprueba si las personas entienden qué ocurrió; no inventes un porcentaje de progreso cuando no puedes calcularlo.

Lenguaje: ¿la persona lo entiende?

Una etiqueta interna como 'alta de lead' no expresa la intención de quien solicita información. Propongo 'Consultar por este taller' si describe la acción real. Confirma también que 'reserva' no prometa una plaza garantizada cuando solo envía una consulta. Observa cómo explica la persona el resultado esperado, no únicamente si reconoce el término.

Control: ¿puede salir o corregir?

Permite revisar datos, cancelar un paso y volver sin perder lo completado cuando sea posible. La salida debe tener una consecuencia comprensible: abandonar un

formulario no equivale a cancelar una inscripción confirmada. Si una acción no puede deshacerse, comunica su alcance antes de ejecutarla y ofrece una alternativa segura cuando exista.

Consistencia: ¿lo mismo se reconoce igual?

Mantén el significado de etiquetas, controles y estados entre páginas. Si 'Descargar' entrega un PDF en una tarjeta y abre una conversación en otra, la apariencia uniforme oculta una diferencia importante. La coherencia no exige que todas las acciones tengan el mismo peso visual; exige que las diferencias sean comprensibles.

Prevención: ¿evitas una equivocación costosa?

Muestra requisitos de formato antes de pedir un archivo, conserva valores válidos y confirma consecuencias difíciles de revertir. En la reserva propuesta, fecha y zona horaria deberían estar disponibles antes de enviar. No añadas confirmaciones a cada gesto: pueden volverse ruido. Revisa qué error previene cada fricción que introduces.

Recorre una acción de principio a fin

1. Prueba el flujo normal, una espera y un fallo en un entorno seguro.
2. Anota evidencia concreta para cada pregunta: pantalla, estado o texto que crea la duda.
3. Describe consecuencia, hipótesis de mejora y tarea necesaria para comprobarla.
4. Separa defectos confirmados de riesgos pendientes de investigación.

Entrega: Cinco hallazgos contextualizados o razones claras por las que un principio no revela un problema en ese recorrido.

● REVISIÓN EXPERTA | DE LA PANTALLA AL SIGUIENTE PASO

Heurísticas II: reconocer, recuperar y aprender

Continúo el recorrido con cinco preguntas complementarias. Una interfaz no se evalúa solamente cuando todo sale bien. Importa qué ocurre cuando regresas después de una pausa, cometes un error o necesitas una explicación. Mi objetivo es encontrar acciones concretas, no acumular etiquetas de problemas.

Reconocimiento y eficiencia

Muestra información necesaria para elegir, en vez de pedir recordar códigos de una pantalla anterior. En una reserva, conserva visibles taller, fecha y modalidad al revisar. Para personas recurrentes, considera recuperar datos o repetir una acción con control. Los atajos no deben ocultar el camino comprensible de quien llega por primera vez ni ejecutar cambios sin su conocimiento.

Esencial no significa vacío

Reduce elementos que no ayudan a decidir o actuar, pero conserva condiciones, restricciones y contexto. Una pantalla minimalista que omite el costo total resulta menos útil que una más extensa y clara. Hipótesis propuesta: agrupar la información secundaria bajo un título comprensible permite consultar detalles sin competir con la acción principal. Comprueba que los detalles sigan siendo encontrables.

Errores que orientan

Explica qué ocurrió y qué puede hacer la persona, sin culparla ni mostrar códigos internos como único mensaje. Si un archivo supera un límite, indica la condición admitida y

conserva los demás datos. Si falla el servicio, no sugieras corregir un formulario válido. Prueba la recuperación, no solo la presencia de un aviso rojo.

Ayuda cuando se necesita

Una explicación contextual puede resolver una duda sin obligar a buscar en un manual. En nuestro taller hipotético, incluye qué significa el nivel inicial junto a los requisitos. La documentación extensa sigue siendo útil para tareas complejas, pero debe poder encontrarse y conducir a una acción. No uses una ayuda permanente para compensar una etiqueta que puedes aclarar.

Prioriza consecuencias, no cantidad

Propongo valorar si el problema bloquea el objetivo, genera daño o trabajo repetido, y qué evidencia existe de su aparición. Esta es una pauta editorial de priorización, no una escala validada. Un bloqueo de acceso puede merecer atención aunque afecte a un grupo pequeño; muchos hallazgos cosméticos no lo compensan. La inspección experta no sustituye comprobar el flujo con personas y tecnologías pertinentes.

Convierte la revisión en decisiones

1. Retoma un flujo y prueba regreso, error y recuperación con datos ficticios.
2. Selecciona tres hallazgos; describe consecuencia y evidencia, no solo su nombre heurístico.
3. Propón una mejora por hallazgo y ordena el trabajo por riesgo y resultado afectado.
4. Indica qué debes comprobar con usuarios antes de dar por resuelto cada caso.

Entrega: Tres decisiones justificadas con criterios explícitos, incluyendo las incertidumbres. No una supuesta certificación de usabilidad.

Fuentes: [13] · [06] · [14]

● NAVEGACIÓN | UNA ESTRUCTURA QUE TENGA SENTIDO FUERA DEL EQUIPO

Arquitectura: organiza para encontrar

La arquitectura de información conecta contenido, categorías y etiquetas con lo que una persona busca. No consiste en dibujar un menú bonito. Te propongo decidir primero qué necesita encontrar y cómo reconoce una ruta, para después diseñar su presentación y sus estados.

Empieza con el contenido y las tareas

Haz un inventario de recursos, identifica duplicados y pregunta qué decisiones permiten tomar. 'Servicios', 'Formación' y 'Recursos' pueden solaparse si no defines qué incluye cada una. Una categoría organizada según departamentos quizá resulte práctica para editar, pero no necesariamente para una persona que busca resolver un problema. Conserva etiquetas específicas y comprueba las expectativas que generan.

En un caso hipotético, quiero que alguien encuentre una guía descargable y también pueda consultar sus temas en línea. La estructura debe explicar esa relación, no obligarlo a adivinar si 'UX' es un servicio, un artículo o una herramienta.

Genera opciones y después evalúalas

El card sorting explora agrupaciones: en su modalidad abierta, participantes agrupan contenidos y proponen nombres; en la cerrada, usan categorías dadas. Sus resultados orientan alternativas, no entregan

automáticamente el menú final. El tree testing examina si tareas de búsqueda se resuelven en una jerarquía propuesta, normalmente sin el diseño visual completo.

Mi hipótesis sería que 'Guías y recursos' ofrece una ruta más comprensible hacia el PDF que una etiqueta interna. Prepara una tarea que no mencione el nombre del menú. Observa primer recorrido, retrocesos y explicación; después comprueba el diseño real, porque una jerarquía textual no reproduce todas sus señales.

No hay un máximo universal de opciones

Evita justificar un menú con siete opciones por el conocido 7 ± 2 : ver alternativas no equivale a recordarlas sin apoyo. Evalúa vocabulario, agrupaciones, profundidad, frecuencia y contexto. Una estructura amplia y bien organizada puede ser más clara que otra corta con categorías vagas. Incluye rutas alternativas cuando tengan sentido, sin duplicar contenido de manera incoherente ni ocultar dónde estás.

Prueba una ruta de contenido

1. Inventaría recursos de una sección y formula tres tareas reales de búsqueda.
2. Propón dos jerarquías con etiquetas explícitas y documenta sus diferencias.
3. Realiza una prueba segura de búsqueda sin revelar la ruta esperada; registra decisiones y retrocesos.
4. Revisa la alternativa elegida en móvil y con navegación por teclado antes de asumir que el árbol resuelve toda la experiencia.

Entrega: Una jerarquía revisada, sus etiquetas y evidencias de búsqueda. Conserva los casos que todavía no encajan.

● GESTALT | QUÉ PARECE PERTENECER A QUÉ

Proximidad: el espacio también relaciona

Cuando reviso una composición, no miro solo los elementos: también miro las distancias entre ellos. El espacio puede sugerir relaciones antes de leer. Te propongo utilizarlo deliberadamente para que etiquetas, contenido y acciones se entiendan como conjuntos, no como piezas accidentalmente cercanas.

Una señal, no una orden

La proximidad es una tendencia de agrupación perceptiva: elementos cercanos pueden percibirse juntos. Compíte con otras señales y con la configuración completa. Por eso no existe una separación en píxeles que produzca el mismo efecto en todas las pantallas.

Como pauta de diseño, compara distancias internas y externas. Si título, descripción y acción corresponden a un recurso, su relación debe resultar más clara que la relación con el recurso vecino. La decisión depende también de escala tipográfica, bordes y alineación.

Ejemplo: una acción con dueño

Imagina dos talleres apilados. El botón del primero queda a la misma distancia de su descripción y del título siguiente. Propongo acercarlo a su contenido y aumentar la separación entre talleres. Mantendría visibles sus nombres al reducir la pantalla; no corregiría la composición únicamente en escritorio.

Mi hipótesis: las personas asociarán la acción con el taller correcto sin consultar el destino

del enlace. Para comprobarla, pregunta qué taller se abre al activar cada botón y observa una tarea. El ejemplo no afirma que un cambio de espacio aumente reservas.

Conserva la relación fuera de la imagen

En un formulario, acerca una ayuda al campo que explica, pero también asóciala mediante estructura y código. Una persona que recorre el contenido de forma lineal necesita la misma relación. El espacio visual por sí solo no comunica una etiqueta a un lector de pantalla. Verifica además que texto ampliado, mensajes de error y traducciones no rompan la agrupación.

Cuándo replantearlo

Una separación grande puede producir recorridos incómodos o esconder una acción bajo el pliegue. Antes de añadir aire indiscriminadamente, identifica la confusión concreta. Si el problema es un nombre ambiguo, mejorar la distancia no reemplaza aclararlo.

Revisa relaciones sin cambiar contenido

1. Selecciona dos bloques vecinos y enumera qué elementos pertenecen a cada uno.
2. Crea una alternativa modificando únicamente distancias; conserva etiquetas y acciones.
3. Pide identificar relaciones y realizar una tarea sin explicar tu intención.
4. Revisa la versión ampliada y estrecha, y confirma las asociaciones semánticas en el código.

Entrega: Una comparación con relaciones identificadas, dudas observadas y ajustes. No una receta fija de espaciado.

● GESTALT | PARECIDO VISUAL, SIGNIFICADO RECONOCIBLE

Similitud: consistencia que comunica

Los elementos parecidos pueden percibirse como relacionados. En una interfaz, convierto esa posibilidad en una pregunta: ¿el parecido que diseñé corresponde a una relación real? Repetir un estilo resulta útil si ayuda a reconocer funciones, pero confuso si disfraza diferencias importantes.

El parecido necesita una intención

La similitud puede operar por forma, tamaño, color u otras propiedades visibles. No implica que dos elementos visualmente iguales tengan el mismo significado. Ese significado lo establecemos mediante contenido, comportamiento y aprendizaje.

Te propongo crear una regla para cada familia: los enlaces de lectura comparten tratamiento; las acciones principales tienen otro; los estados conservan etiquetas claras. No necesito un diseño distinto para cada tarjeta, pero sí diferencias visibles cuando cambia la consecuencia de activarla.

Ejemplo: una biblioteca coherente

En una biblioteca hipotética, todos los iconos de aplicaciones comparten tamaño, iluminación y base. El símbolo central distingue su propósito. Así la colección se percibe integrada sin convertir las herramientas en clones. Si un recurso todavía no puede abrirse, una etiqueta de disponibilidad evita que el mismo atractivo visual prometa una acción inexistente.

Mi hipótesis: mantener la familia y aclarar estados permite reconocer la colección sin

confundir lo disponible con lo pendiente.

Observaría si alguien explica qué puede usar ahora y qué espera que ocurra al activar una ficha.

No dependas solo del color

Si rojo significa error y verde significa éxito, añade texto o una señal visible adicional. La distinción debe seguir siendo comprensible sin identificar esos colores. Tampoco asumas que un icono tiene un significado universal. En acciones críticas, una etiqueta puede ser más útil que una metáfora visual ingeniosa.

Prueba estados normal, seleccionado, enfocado y deshabilitado. Cuando todos se parecen demasiado, la coherencia estética deja de informar. Cuando cada uno introduce un lenguaje distinto, reconocer la interacción exige aprender de nuevo.

El límite de la uniformidad

Antes de homogeneizar, verifica las consecuencias. Descargar un PDF, abrir otra web y enviar una solicitud no son la misma acción. Puedes conservar una familia visual y usar verbos específicos, sin romper la identidad de marca.

Define tres familias visuales

1. Agrupa acciones según su propósito y consecuencia, no según el color que ya tienen.
2. Escribe una regla visual y una etiqueta para cada familia.
3. Comprueba diferencias en escala de grises y al navegar con teclado.
4. Pide anticipar la consecuencia de tres acciones sin activarlas y registra las interpretaciones.

Entrega: Un pequeño sistema de familias, excepciones y estados, con significado explícito y una comprobación pendiente o realizada.

● LÁMINA / UX + GESTALT

Semejanza con significado

Una misma señal, una misma responsabilidad.



● QUÉ OBSERVAR

Observa cómo las etiquetas y la forma del estado colaboran. El color puede reforzar la agrupación, pero no debe ser su único canal.

● PRUÉBALO EN TU PROYECTO

Busca dos elementos parecidos que hacen cosas diferentes en tu producto. Cambia la señal visual o explica la diferencia sin obligar a memorizarla.

● LÍMITE DE LA LÁMINA

Los estados son un ejemplo hipotético. Agrupar por parecido no sustituye los nombres accesibles ni la estructura semántica.

Fuentes: [17] · [19] · [11]

● GESTALT | ALINEACIÓN, DIRECCIÓN Y RECORRIDO

Continuidad: una ruta que se puede seguir

Una composición puede sugerir un recorrido sin añadir flechas en todas partes. Cuando alinee elementos o conecto etapas, busco que la dirección sea comprensible. La continuidad me ayuda a revisar esa organización, pero no convierte una línea elegante en una navegación funcional.

Lo continuo y lo interrumpido

La buena continuación describe una tendencia a percibir trayectorias coherentes, por ejemplo al atravesar un cruce. Es una señal de organización perceptiva, no una garantía de que alguien leerá todos los contenidos en el orden previsto.

En diseño propongo alinear partes relacionadas y evitar interrupciones que sugieran un cambio inexistente. Una decoración diagonal puede competir con una secuencia vertical. Antes de conservarla por su atractivo, reviso qué dirección añade y si responde al contenido.

Ejemplo: de elegir a confirmar

Imagina un proceso con tres etapas: elegir taller, completar datos y revisar solicitud. La ruta visual debería distinguir la etapa actual, las completadas y las pendientes. Un conector continuo puede apoyar esa lectura, pero el nombre de cada paso y su estado deben seguir disponibles. No lo sustituiría por una animación abstracta que obliga a interpretar movimiento.

Mi hipótesis: conservar una dirección y un estado explícitos permite explicar qué falta y dónde volver. La comprobaría pidiendo corregir un dato desde la revisión, sin indicar la ruta. También verificaría qué ocurre si se salta un paso permitido.

Cuando el recorrido cambia

En móvil, una secuencia horizontal quizá necesite apilarse. Conserva el orden significativo en el contenido y no únicamente en la colocación visual. Si hay ramas alternativas, no dibujes una continuidad que parezca obligar a pasar por todas. Un recorrido administrativo puede requerir una excepción; la interfaz debe explicarla, no fingir que toda experiencia es lineal.

Una línea no es una instrucción

En diagramas, añade etiquetas cuando un conector pueda significar tiempo, dependencia o transferencia. En navegación, mantén controles reales y foco visible. Si una línea dirige hacia contenido decorativo mientras la acción importante queda fuera del recorrido, la composición necesita revisión aunque se vea equilibrada.

Sigue y luego rompe una ruta

1. Dibuja un proceso breve con estados y una excepción posible.
2. Revisa qué dirección sugieren alineaciones y conectores sin leer las etiquetas.
3. Comprueba una tarea de avance y otra de corrección o salida.
4. Transforma el recorrido a una columna y verifica que el orden y las relaciones se mantienen.

Entrega: Una secuencia con ruta principal, excepción y estados comprensibles, respaldada por observaciones o preguntas de prueba.

Un recorrido legible

La dirección puede ayudarte a seguir una secuencia.

Un recorrido que se puede seguir

Ruta interrumpida



Ruta continua



● QUÉ OBSERVAR

Compara el rastro visual de los tres pasos. La disposición continua facilita interpretar el orden, pero el texto sigue explicando la etapa.

● PRUÉBALO EN TU PROYECTO

Describe el paso actual, el siguiente y cómo volver. Comprueba si se entiende el recorrido cuando no puedes ver la línea.

● LÍMITE DE LA LÁMINA

Una ruta dibujada no demuestra que la navegación funcione. El orden del foco y el estado del proceso requieren comprobación aparte.

Fuentes: [17] · [18]

● GESTALT | LO QUE LA FORMA PERMITE COMPLETAR

Cierre: sugerir sin ocultar

Una forma incompleta puede seguir siendo reconocible. Esa posibilidad ofrece recursos expresivos para símbolos y composiciones. Te propongo separar el cierre perceptivo de una cuestión distinta: comprender una función. Reconocer una silueta no significa saber qué hará un control ni qué información falta.

Reconocimiento con límites

El cierre interviene en cómo se organizan contornos o conjuntos incompletos. No actúa siempre por encima de otras señales.

Tampoco significa que puedas omitir contenido y esperar que cada persona reconstruya el significado correcto.

En una ilustración editorial puedo sugerir un objeto con menos trazos. En una interfaz, la decisión exige revisar escala, contexto y familiaridad. Un símbolo expresivo en una portada no necesita asumir las mismas responsabilidades que una acción para eliminar datos.

Ejemplo: un icono de documento

Imagina un icono de página con una esquina sugerida y un borde parcialmente abierto. Puede funcionar como recurso visual en una colección de guías. Pero si también debe distinguir PDF de lectura en línea, la forma por sí sola quizá no alcance. Propongo acompañarlo con una etiqueta que describa el recurso y con un verbo que indique la acción. Mi hipótesis: el símbolo simplificado mantiene reconocimiento en tamaño pequeño, mientras el texto evita confundir descarga con

navegación. La comprobaría por separado: pedir identificar el recurso y anticipar la acción. No daría por resuelta la interacción solo porque la ilustración se reconoce.

No completes por la persona lo esencial

En una tarjeta recortada, una parte visible del siguiente elemento puede sugerir que hay más contenido, pero no ofrece por sí sola una navegación accesible. Mantén controles y una explicación cuando haga falta. No obligues a inferir requisitos, precio o condiciones a partir de pistas. Esa información debe poder consultarse explícitamente.

Evita mezclar cierre con recordación de marca o persuasión garantizada. Son preguntas distintas que requieren evidencias distintas. Un contorno ingenioso puede atraer interés sin mejorar una tarea.

Revisa la reducción real

Una abertura deliberada puede desaparecer al reducir, comprimir o invertir el color. Examina el símbolo en los tamaños y fondos donde se utilizará. Si su claridad depende de una explicación larga, considera una alternativa más explícita.

Reconocer no es adivinar

1. Elige un símbolo simple y produce una versión completa y otra con contorno sugerido.
2. Comprueba su reconocimiento sin mencionar el objeto esperado.
3. Colócalo junto a una acción y pregunta qué ocurrirá al activarla.
4. Repite la revisión en tamaño pequeño y con texto ampliado; conserva una etiqueta comprensible.

Entrega: Una decisión sobre qué puede sugerirse visualmente y qué necesita comunicación explícita, con límites de uso.

Fuentes: [17] · [14]

● LÁMINA / UX + GESTALT

Completar una forma

Sugerir no equivale a ocultar información.



● QUÉ OBSERVAR

La segunda forma conserva suficientes relaciones para inferir un conjunto. La tercera deja una interpretación menos clara. Observa sin atribuir una respuesta universal.

● PRUÉBALO EN TU PROYECTO

Compara qué necesitas ver para reconocer la figura. Después localiza información que nunca debería depender de completar una pista: precio, condiciones o errores.

● LÍMITE DE LA LÁMINA

Cierre perceptivo y finalización de un formulario son conceptos distintos. No uses esta lámina para justificar campos sin etiqueta o condiciones escondidas.

Fuentes: [17] · [14]

● GESTALT | CONTENIDO LEGIBLE, CONTEXTO QUE ACOMPAÑA

Figura y fondo: separa lo que importa

En una página con fotografías, patrones y gradientes, la pregunta no es cuánto adorno cabe. Me interesa si el contenido que permite actuar se distingue del entorno. La relación figura-fondo ayuda a analizar esa separación, sin suponer que un fondo neutro sea siempre la única solución.

Separar no es lo mismo que agrupar

La organización figura-fondo trata de qué regiones se perciben como figuras y cuáles como fondo. No es sinónimo de proximidad o agrupación. Sus señales dependen de la configuración y el contexto; una propiedad aislada no determina universalmente el resultado.

En una interfaz, propongo revisar siluetas, superficie, contraste y superposición junto con el contenido. Que un botón destaque como figura no demuestra que su texto se lea ni que el control sea comprensible.

Ejemplo: patrón detrás de una propuesta

Imagina un encabezado marfil con trama hexagonal y un título teal. El patrón refuerza identidad sin necesitar competir con cada letra. Si sus líneas atraviesan zonas de texto con un contraste semejante, probaría reducir su presencia o reservar una superficie más tranquila. Mantendría el arte en otra zona antes de quitarlo por completo.

Mi hipótesis: una separación más clara permite localizar la propuesta y su acción sin distraerse con la trama. Lo observaría mediante tareas de lectura y búsqueda, no a

partir de una supuesta reacción cerebral ni de la preferencia del equipo por un gradiente.

Capas que no creen barreras

Un diálogo superpuesto debe distinguirse del contenido que queda detrás, pero también permitir saber qué está activo. El sombreado no sustituye el manejo de foco, la etiqueta del diálogo o la salida. Cuando el fondo permanece operable sin intención, la separación visual puede estar contando una historia distinta al comportamiento.

En fotografías, revisa zonas claras y oscuras donde cae cada palabra; una sombra de texto no corrige automáticamente una lectura débil. Comprueba ampliación y tamaños reducidos, además de las condiciones de contraste pertinentes.

No confundas brillo con prioridad

Una superficie puede destacar y seguir siendo secundaria. Decide qué necesita percibirse primero según la tarea. Si todo se separa intensamente del fondo, la composición pierde una prioridad útil y las señales empiezan a competir.

Revisa un encabezado con arte

1. Identifica propuesta, información de apoyo y acción principal.
2. Compara una superficie con patrón y otra con una zona de lectura más tranquila.
3. Pide encontrar información concreta y explica cómo comprobarás legibilidad y foco.
4. Revisa móvil, ampliación y superposiciones; anota qué capa requiere corrección.

Entrega: Una composición donde arte y contenido tengan funciones distintas, con comprobaciones visuales y funcionales separadas.

Fuentes: [\[20\]](#) · [\[21\]](#) · [\[14\]](#)

● LÁMINA / UX + GESTALT

Una decisión en primer plano

El contexto acompaña sin competir.



● QUÉ OBSERVAR

La separación de capas dirige la atención hacia una decisión. Conserva la posibilidad de entender qué estabas haciendo antes de abrirla.

● PRUÉBALO EN TU PROYECTO

Enumera lo que debe ocurrir al abrir, cancelar y cerrar un diálogo. Comprueba visualmente la separación y operativamente el foco, Escape y retorno.

● LÍMITE DE LA LÁMINA

Dimmer o desenfoque no garantizan un diálogo accesible. El comportamiento real debe mantener las tareas y los controles disponibles.

Fuentes: [20] · [21] · [14]

● GESTALT | DELIMITA CONJUNTOS, NO TODO LO QUE EXISTE

Región común: un contenedor con propósito

Un borde o una superficie puede sugerir que varios elementos pertenecen a un mismo conjunto. Te propongo usar contenedores cuando aclaren una relación real. Si cada línea vive dentro de su propia tarjeta, el diseño puede multiplicar cajas sin ofrecer una estructura más comprensible.

Una aportación posterior a la lista clásica Palmer investigó la región común como principio de agrupación en 1992: una región delimitada puede favorecer agrupar sus elementos y competir con proximidad o similitud. No todas las relaciones se deducen de distancias entre piezas.

Al aplicarlo a contenido, define primero qué incluye el conjunto. Un contenedor debería tener una razón: los datos de una reserva, un recurso con su descripción o un bloque de opciones relacionadas. La tarjeta no es una respuesta automática a cualquier párrafo.

Ejemplo: requisitos de un taller

Imagina tres requisitos dispersos entre información de modalidad y precio. Propongo reunirlos bajo un encabezado claro dentro de una superficie compartida. El borde apoya la relación; el nombre explica qué tienen en común. Si una condición aplica solo a una modalidad, la mantendría vinculada a ella en vez de esconder la excepción en una caja general.

Mi hipótesis: la región y el encabezado permiten explicar los requisitos sin

confundirlos con ventajas. La contrastaría con una tarea de decisión: elegir una modalidad y decir qué necesita antes de asistir. No mediría únicamente si el bloque se ve ordenado.

Haz la estructura accesible

Una región visual no reemplaza encabezados, listas o asociaciones entre controles. Si agrupas opciones de formulario, utiliza la estructura semántica adecuada y un nombre para el grupo. Revisa la lectura lineal para que la relación siga disponible sin bordes ni color.

Cuida también lo que dejas fuera. Una acción situada junto a una caja, pero aparentemente excluida de ella, puede asociarse con otro contenido. Al apilar tarjetas, comprueba que no se mezclen acciones entre contenedores vecinos.

Cuándo retirar una caja

Si un borde no expresa una relación, puede ser suficiente el espacio y un encabezado. Antes de añadir niveles anidados, pregunta si alguien puede describir el conjunto y localizar una excepción. Una estructura más visible no es necesariamente una estructura más simple.

Contén una relación concreta

1. Elige información dispersa y escribe qué relación existe entre sus elementos.
2. Diseña una región con un encabezado que explique esa relación.
3. Coloca una excepción y revisa si su alcance queda claro.
4. Prueba lectura lineal y una tarea de búsqueda; compara con una alternativa sin caja.

Entrega: Un conjunto delimitado por una razón explícita, con estructura semántica y una excepción comprensible.

● LÁMINA / UX + GESTALT

Límites que explican

Un contenedor puede revelar una relación.

Una frontera explica la relación

Datos personales

Nombre

Email

Preferencias

Modalidad

Horario

Sin borde

Datos personales

Nombre

Email

Preferencias

Modalidad

Horario

Con borde

● QUÉ OBSERVAR

La frontera hace visible un conjunto de datos relacionados. No necesitas encerrar cada palabra en una tarjeta para conseguir claridad.

● PRUÉBALO EN TU PROYECTO

Revisa un formulario: agrupa lo que responde una misma pregunta y separa conjuntos distintos. Prueba además ayudas y errores largos.

● LÍMITE DE LA LÁMINA

Las relaciones visuales necesitan su equivalente semántico. Un borde no sustituye una etiqueta vinculada o un grupo identificado.

Fuentes: [22] · [18] · [11]

● GESTALT | UNIONES VISIBLES Y UNIDADES PERCEPTIVAS

Conexión: explica la relación que dibujas

Una conexión visible puede ayudar a leer relaciones entre elementos. Pero una línea no siempre significa lo mismo: puede representar orden, dependencia o transferencia. Te propongo explicar su función antes de usarla como decoración y distinguir esa aplicación de la teoría de conectividad uniforme.

Dos ideas relacionadas, no idénticas

Palmer y Rock estudiaron la conectividad uniforme en 1994: regiones conectadas de propiedades visuales homogéneas pueden organizarse como unidades. Su formulación no equivale a afirmar que cualquier flecha conecta perceptivamente cualquier par de objetos.

En diagramas de servicio utilizo conectores como convenciones comunicativas. Su dirección, etiqueta y estilo necesitan una regla consistente. Puedo apoyar una relación visual con una línea, pero no presentar esa elección como demostración experimental de que la persona comprendió el proceso.

Ejemplo: solicitud y respuesta

Imagina un esquema de consulta por un taller: la persona envía una pregunta, atención la recibe y devuelve una respuesta. Unir las etapas sin dirección oculta quién actúa. Propongo diferenciar la solicitud de la respuesta y nombrar cada transferencia. Si existe una revisión interna, la sitúo en su tramo sin fingir que el usuario debe ejecutarla.

Mi hipótesis: conectores etiquetados permiten explicar responsables y siguiente paso mejor

que líneas ambiguas. Lo comprobaría pidiendo reconstruir el proceso con palabras y localizar qué pasa si no llega respuesta. No asumiría que seguir la línea significa comprender una obligación.

No dejes que los cruces inventen relaciones

En un esquema denso, un cruce puede parecer una unión. Utiliza separación, un salto visual o una distribución diferente para distinguirlo, y conserva etiquetas si la relación es importante. Cuando todo está conectado con todo, quizá convenga mostrar un recorrido concreto en vez del sistema completo.

Una versión móvil o accesible puede necesitar una lista de relaciones en texto. La ilustración apoya esa explicación; no debe ser el único lugar donde se conozca quién envía, recibe o decide.

El límite de la metáfora

Una línea entre dos tarjetas no crea una dependencia real en el producto. Verifica que el comportamiento y el mensaje correspondan al diagrama. Cuando la relación cambia con un estado, actualiza la explicación o muestra claramente la excepción.

Da significado a cada conector

1. Elige un proceso y define quién participa y qué se transfiere.
2. Dibuja solo las relaciones necesarias para explicar una tarea concreta.
3. Etiqueta conectores y diferencia cruce de unión; crea una descripción textual equivalente.
4. Pide explicar el proceso y detectar una excepción, sin narrar tú las líneas.

Entrega: Un diagrama pequeño con convenciones explícitas y una alternativa textual que mantenga las relaciones esenciales.

Fuentes: [23] · [18]

● GESTALT | ANIMACIÓN CON UNA FUNCIÓN COMPRENSIBLE

Destino común: movimiento que relaciona

Mover varios elementos juntos puede hacerlos parecer relacionados. Antes de animar, te propongo decidir qué relación quieres comunicar y qué alternativa la conservará sin movimiento. Una transición puede ayudar a comprender un cambio; una coreografía constante puede dificultar la tarea que pretendía acompañar.

Compartir movimiento no es compartir significado

El destino común describe agrupación perceptiva asociada a elementos que se mueven de forma conjunta. La interpretación funcional depende del contexto. Una animación sincronizada no prueba por sí sola que los contenidos pertenezcan a la misma categoría.

Para aplicarlo, define qué cambia en el sistema y qué necesita reconocer la persona. Si no puedes explicar esa función sin hablar de 'dar vida', quizá se trate de un efecto decorativo que requiere un tratamiento más discreto.

Ejemplo: reorganizar una selección

Imagina una biblioteca donde seleccionas dos recursos y los agrupas en una colección. Un desplazamiento breve y conjunto podría ayudar a mostrar qué elementos cambiaron de lugar. Sin embargo, la operación debe quedar confirmada con un estado estable: el nombre de la colección y sus recursos. No obligaría a seguir el movimiento para saber si funcionó.

Mi hipótesis: la transición permite reconocer el cambio de ubicación sin perder la selección. La comprobaría observando si las personas encuentran de nuevo los recursos. También

probaría interrupciones, repetición rápida y conexiones lentas; el movimiento no debería ocultar un fallo.

Conserva una alternativa tranquila

Respetar preferencias de movimiento reducido y permite desactivar efectos no esenciales. WCAG 2.2 incluye un criterio AAA específico sobre animación de movimiento iniciada por interacción; no es una afirmación de que toda animación falle por existir. Revisa también las condiciones aplicables a contenido que se inicia automáticamente.

En la alternativa sin transición, conserva un cambio de estado claro y la información necesaria. No reduzcas movimiento borrando el feedback. Evita bucles decorativos cerca de lectura, controles o decisiones importantes si compiten con ellos.

El movimiento no informa de todo

Una persona puede no ver el cambio, llegar después o usar una tecnología que no lo comunica. La relación debe poder explicarse con texto y estructura. No atribuyas a una animación efectos emocionales o comerciales que no hayas estudiado.

Diseña movimiento y su alternativa

1. Elige un cambio real de estado y escribe qué debe reconocerse.
2. Propón una transición breve, sin desplazamientos innecesarios de toda la página.
3. Diseña una versión estática con el mismo estado y confirmación.
4. Comprueba que ambas permiten retomar la tarea y reconocer éxito, error o selección.

Entrega: Una especificación de función, transición y alternativa, con criterios de prueba y sin depender de efectos decorativos.

Fuentes: [20] · [24] · [25]

● GESTALT | ORGANIZAR UNA TOTALIDAD, DECIDIR PRIORIDADES

Prägnanz: claridad sin borrar complejidad

Para cerrar este bloque, te propongo revisar la composición completa. Los principios de Gestalt no funcionan como interruptores independientes. Proximidad, similitud, regiones y dirección pueden reforzarse o competir. La jerarquía que diseñes debe responder a una tarea, no a una fórmula de simplificación universal.

Buena forma no significa menos contenido. Prägnanz se vincula con la organización de formas estables y bien definidas en determinadas condiciones. No es una regla que ordene elegir siempre la figura más simple ni un número mínimo de elementos. Tampoco describe por sí sola prioridades de contenido.

En diseño editorial utilizo jerarquía para distinguir niveles de lectura y relaciones. Ese es un criterio de comunicación aplicado, no una traducción automática de un experimento perceptivo. La claridad puede requerir mostrar una excepción, una comparación o una condición adicional.

Ejemplo: una oferta con condiciones

Imagina una página de taller con título, modalidad, requisitos, precio y contacto. Propongo que la propuesta oriente primero; después, información suficiente para evaluar el encaje y una acción concreta. Si simplificas eliminando requisitos, la superficie queda más limpia, pero la decisión pierde calidad. Si todos los bloques tienen idéntica intensidad, no ayudas a distinguir qué consultar y qué hacer.

Mi hipótesis: una jerarquía con niveles claros permite explicar el servicio y localizar sus condiciones sin ayuda. La contrastaría

mediante tareas y preguntas de comprensión, no pidiendo solo escoger la versión más bonita.

Cuando las señales se contradicen

Un bloque comparte color con otro, pero queda dentro de una región distinta; una acción está alineada con una tarjeta y más cerca de la siguiente. Revisa esos conflictos como preguntas concretas. No elijas un principio ganador de antemano: prueba la configuración y el contexto real.

Comprueba también títulos extensos, mensajes de error y contenido variable. Una jerarquía que depende de que todo mida exactamente lo mismo puede fallar al editar. Conserva estructura semántica y orden significativo, no únicamente una composición de referencia.

Una síntesis operativa

Mi criterio es que cada señal tenga una razón y una comprobación. Si no aporta una relación, un estado o una prioridad útil, reconsidera su intensidad. No conviertas Gestalt en neuroargumentos para justificar cualquier decisión estética: observa si las personas pueden entender y actuar.

Haz una revisión de conjunto

1. Elige una página y define su tarea principal y dos preguntas secundarias.
2. Señala señales de agrupación y jerarquía; identifica un conflicto entre ellas.
3. Crea una alternativa que conserve toda la información necesaria y cambie esa relación.
4. Prueba comprensión y acción en una versión estrecha y con contenido ampliado.

Entrega: Una composición revisada con prioridades, relaciones y límites explicitados. La claridad debe servir al resultado, no al vacío.

● UI / JERARQUÍA VISUAL

Haz visible lo que importa

Antes de elegir un tamaño de título, decido qué necesita entender una persona y qué podrá hacer después. La jerarquía convierte esa prioridad en un recorrido visible; no consiste en hacer enorme todo lo que quiero destacar.

Una tarea, varias capas

En una página hipotética de asesorías, la primera capa puede explicar para quién es el servicio y qué incluye. La segunda ofrece información para comparar: duración, modalidad y condiciones. La tercera permite reservar o consultar. Si un sello decorativo pesa más que la propuesta, la composición dirige la atención hacia lo menos útil. Escribe primero el orden de decisión y después asigna escala, peso, posición y espacio. La prioridad también puede cambiar: una incidencia urgente no necesita la misma entrada que una presentación comercial.

Contraste, escala y agrupación

Una diferencia de tamaño funciona dentro de su contexto. Un titular moderado puede dominar una página tranquila; el mismo titular desaparece entre tarjetas saturadas y cuatro botones de colores intensos. Yo reviso el conjunto, no cada pieza aislada. Agrupa lo que

pertenece a una decisión y separa alternativas incompatibles. Limita los recursos de énfasis: si todo está en negrita, nada tiene prioridad. Una miniatura, un subtítulo y una acción deben colaborar, sin repetir tres veces el mismo mensaje ni inventar una importancia que el contenido no tiene.

El orden también existe sin diseño

La estructura de títulos, los nombres de enlaces y la secuencia del contenido necesitan seguir siendo comprensibles al leer la página sin sus colores. No simules un encabezado solo aumentando una frase. Al pasar a móvil, conserva la relación entre título, explicación y acción; no mandes una condición necesaria debajo de un bloque ornamental. Comprueba además el texto largo y el zoom: un botón fuera de la pantalla puede alterar el recorrido. Esta revisión visual detecta hipótesis de jerarquía; observar a personas realizar una tarea permite saber si realmente las entienden.

Ordena una ficha de servicio

1. Elige una ficha real o redacta una hipotética y anota la pregunta principal que debe resolver.
2. Clasifica cada elemento como esencial, de apoyo o complementario y crea una versión en una sola columna.
3. Pide a alguien que explique la oferta y encuentre el siguiente paso, sin señalarle el botón; registra las dudas.

Entrega: Una ficha anotada con tres prioridades, la razón de cada énfasis y una duda que necesitas investigar.

La tipografía trabaja contigo

Una fuente bonita no resuelve una lectura incómoda. Yo elijo tipografía pensando en la información, el dispositivo y la persona que necesita comprenderla. La familia, el tamaño, la longitud de línea y el espaciado forman una misma decisión.

Prueba contenido, no un alfabeto

Haz una muestra con títulos, un párrafo, un precio, una fecha y un mensaje de error. Incluye acentos, números y palabras largas del idioma real. Una tipografía puede funcionar en la portada y fallar en una etiqueta pequeña. Comprueba que caracteres como 1, l y I no se confundan cuando importa distinguirlos. No conviertas la preferencia por serif o sans serif en una ley de legibilidad: influyen el dibujo, el peso, el tamaño y las condiciones de uso. Selecciona pocas funciones tipográficas y comprueba sus límites antes de multiplicar estilos.

Construye una escala utilizable

Define niveles por su papel: título de página, sección, cuerpo, etiqueta y nota. Las diferencias deben ser claras sin volver minúscula la información secundaria. Ajusta el ancho del párrafo para seguir las líneas con comodidad y observa el texto en un teléfono, no solo en un monitor grande. Evita alturas

rígidas que recorten una segunda línea. Una cifra orientativa de caracteres puede servir para explorar, pero no sustituye leer contenido real. La alineación y el ritmo tienen que sostener la comprensión, especialmente cuando hay instrucciones o decisiones con consecuencias.

Permite que la persona ajuste

WCAG 1.4.4, nivel AA, pide que el texto se pueda ampliar hasta 200 % sin perder contenido o funcionalidad, exceptuando subtítulos e imágenes de texto. En HTML, 1.4.12 exige soportar ciertos cambios de espaciado: interlineado 1.5, separación de párrafos 2, letras 0.12 y palabras 0.16 veces el tamaño de fuente, sin pérdidas. No obliga a usar esos valores por defecto; conserva la excepción para idiomas y escrituras que no emplean alguna propiedad. Prueba estos ajustes juntos: la etiqueta que parecía perfecta puede desbordar, y el contenido necesita crecer sin quedar oculto.

Una prueba de lectura honesta

1. Monta una muestra con cinco funciones tipográficas y contenido real en español.
2. Amplía el texto al 200 % y aplica los ajustes de espaciado; busca recortes, superposiciones y controles sin nombre legible.
3. Anota qué decisión cambiarás en la escala y repite la prueba después del cambio.

Entrega: Una escala breve con muestras, capturas de la prueba y límites documentados, no una promesa de accesibilidad global.

● LÁMINA / UI + ACCESIBILIDAD

Leer la prioridad

La tipografía organiza antes de decorar.



● QUÉ OBSERVAR

Título, cuerpo y detalle tienen funciones distintas. La muestra conserva la tarea y deja que la escala indique por dónde empezar.

● PRUÉBALO EN TU PROYECTO

Sustituye el texto por uno más largo y amplíalo. ¿La oferta y su siguiente paso siguen siendo legibles sin recortes?

● LÍMITE DE LA LÁMINA

Una muestra generada no verifica contraste, zoom ni espaciado. Mide y prueba la interfaz que realmente implementarás.

Fuentes: [05] · [27] · [28]

El espacio también explica

El espacio no es lo que sobra después de colocar contenido. Yo lo uso para explicar relaciones, marcar transiciones y dar ritmo. Una grilla ayuda a construir ese orden, pero nunca debería obligar al contenido a encajar a la fuerza.

Primero la relación, después el número

Si una etiqueta está a la misma distancia de dos campos, no queda claro a cuál pertenece. Acerca los elementos de un grupo y deja una separación mayor entre grupos distintos. Esta relación importa más que elegir un múltiplo de ocho por costumbre. Puedes crear una escala de espacios para trabajar de manera consistente; documenta el propósito de cada valor. El margen exterior da contexto al bloque, el espacio interior mantiene juntas sus partes y la distancia entre bloques anuncia un cambio de tema. No necesitan ser idénticos para resultar coherentes.

Una estructura que puede crecer

Dibuja las columnas necesarias para la tarea y define cuándo se convierten en una sola. Una tarjeta con descripción larga debe aumentar su altura, no recortar información esencial para igualarse a las demás. En un formulario, revisa cómo se desplazan los campos cuando

aparece ayuda o un error. La alineación de bordes facilita seguir grupos, pero dos elementos alineados no siempre pertenecen a la misma decisión. Comprueba las relaciones con contenido corto, largo y ausente. Si la estructura solo funciona con tu ejemplo favorito, todavía no es una regla útil de diseño.

No confundas vacío con claridad

Una página puede tener mucho aire y seguir siendo ambigua. El espacio debe revelar qué se lee junto, qué se compara y qué viene después. En una tabla, alejar demasiado una cifra de su etiqueta puede empeorar la lectura. En móvil, un hueco enorme entre una explicación y su botón rompe la continuidad. Yo reviso el recorrido completo y la asociación semántica: la proximidad visual no sustituye una etiqueta vinculada al campo. Evita también rellenar espacios con adornos solo para equilibrar la pantalla; cada incorporación cambia lo que se percibe como importante.

Redibuja las relaciones

1. Elige un formulario con dos grupos y marca con líneas qué etiqueta, ayuda y acción pertenecen a cada campo.
2. Crea una escala mínima de espacios internos y externos y aplícala sin cambiar el texto ni los controles.
3. Añade un error de dos líneas, un nombre largo y una vista móvil; identifica qué asociación se pierde.

Entrega: Dos versiones del mismo formulario y una regla de separación que puedes justificar por la tarea.

Compón para comprender

Una composición profesional conecta contenido e imagen con una intención. Yo no añado un recurso visual solo porque llena una columna: le pido que ayude a reconocer el tema, comparar una opción o entender una decisión que el texto desarrolla.

Decide qué tiene que demostrar

En una página hipotética de una herramienta, una captura puede mostrar su estructura, una escena de uso puede explicar el contexto y un diagrama puede revelar una relación. No son intercambiables. Escribe la pregunta que responde la imagen antes de producirla. Si la respuesta es únicamente que se ve bonita, trátala como decoración y no le atribuyas una prueba de valor. Una imagen generada puede ilustrar un escenario, pero no debe pasar por fotografía de un cliente, una interfaz ya implementada o un resultado real que no existe.

Equilibra sin competir

Ajusta escala, recorte y espacio para que la imagen y el titular compartan un recorrido. Evita que una zona brillante desplace la acción principal o que un rostro mire fuera de la composición sin intención. Revisa cómo cambia el sentido al recortar en móvil: un detalle necesario puede desaparecer aunque

el archivo siga siendo bonito. Una proporción consistente ayuda en una galería; no obliga a recortar todas las obras igual. Conserva la imagen completa cuando su geometría o sus etiquetas enseñan algo, y facilita una vista ampliada si necesitas inspeccionar detalles.

Calidad que se puede comprobar

Yo reviso texto visible, geometría, bordes, coherencia de marca y pertinencia antes de integrar una imagen. La nitidez no se demuestra solo con las dimensiones del archivo: una etiqueta mal formada sigue siendo incorrecta en alta resolución. Conserva un maestro y crea derivados adecuados al tamaño de pantalla, sin cargar el original pesado en todas las tarjetas. Ofrece una alternativa textual equivalente cuando la imagen comunica contenido; si es decorativa, permite ignorarla. Esta disciplina da continuidad sin imponer una misma estética a proyectos con objetivos distintos.

Un brief que tiene una función

1. Redacta la pregunta que debe responder una imagen de tu proyecto y elige captura, escena o diagrama según esa función.
2. Especifica contenido obligatorio, elementos que no pueden inventarse y recortes que debes conservar.
3. Comprueba la imagen en escritorio y móvil y escribe su alternativa textual según lo que aporta.

Entrega: Un brief de una imagen, una decisión de recorte y una lista de controles de calidad verificables.

● UI / COLOR Y SIGNIFICADO

Una paleta con responsabilidades

Elegir colores no termina en una colección de muestras bonitas. Yo asigno responsabilidades: superficie, texto, acción, selección y estado. La identidad de marca vive mejor cuando estas funciones son claras y mantienen su significado a lo largo del producto.

De la muestra al uso real

Prueba la paleta en un párrafo, un botón, un campo y una tarjeta, no solo en círculos sobre blanco. El mismo coral puede servir para un acento y fallar como texto pequeño sobre marfil. Una tonalidad de marca no necesita ocupar todas las superficies para ser reconocible. Define nombres por función, como texto principal o fondo de advertencia, y mantén separadas las muestras base. Así puedes ajustar una combinación concreta sin cambiar a ciegas todos los elementos que comparten un código hexadecimal.

Coherencia no significa inmovilidad

Un botón principal y una advertencia pueden pertenecer a la misma marca sin tener el mismo color. Si el verde significa selección en una pantalla y error en otra, la persona debe reaprender la interfaz. Documenta cuándo cambian los roles por contexto, tema claro u oscuro y disponibilidad. Comprueba la combinación real: transparencia, fotografías y

gradientes alteran el fondo. No atribuyas emociones universales a una muestra; cultura, tarea y experiencia influyen en su interpretación. La paleta debe apoyar la comprensión, no prometer confianza o ventas por sí sola.

Una señal complementaria

Cuando el color comunica algo, acompáñalo de una pista visible: texto, forma, patrón o posición comprensible. El criterio WCAG 1.4.1, nivel A, impide usarlo como único medio visual para transmitir información, indicar una acción, pedir respuesta o distinguir un elemento. No prohíbe las paletas expresivas. En un estado hipotético de pedido, Pendiente y Entregado pueden tener distintos fondos, pero su etiqueta permite reconocerlos sin identificar el tono. En gráficos, una leyenda de colores puede necesitar símbolos o etiquetas directas. El soporte a lectores de pantalla requiere además estructura y nombres adecuados.

Asigna seis roles

1. Construye una pequeña pantalla con seis roles de color y anota para qué sirve cada uno.
2. Revisa cada combinación con su fondo real y elimina una pista cromática para comprobar si el significado sigue visible.
3. Añade selección, advertencia y tema oscuro; documenta qué decisiones cambian y cuáles permanecen.

Entrega: Una paleta aplicada con roles, combinaciones verificadas y alternativas visibles al color.

Contraste sin atajos

No decido que un texto se lee bien porque yo puedo verlo en mi monitor. Compruebo la combinación con el fondo real y distingo texto, controles y gráficos. El contraste es una condición verificable, no un certificado de accesibilidad completa.

Texto: aplica el umbral correcto

WCAG 1.4.3, nivel AA, exige al menos 4.5:1 para texto e imágenes de texto; el texto grande requiere 3:1. Grande significa al menos 18 puntos o 14 puntos en negrita, o tamaño equivalente en escrituras CJK. La excepción cubre texto incidental, como decoración pura, componentes inactivos, contenido invisible o parte de una imagen con contenido visual significativo; también logotipos. No convierte cualquier texto corporativo en excepción. Mide los colores definidos, conserva el umbral sin redondear y procura margen para trazos finos: alcanzar la cifra no hace automáticamente cómoda una fuente frágil.

Controles y gráficos: no todo es texto

En 1.4.11, nivel AA, la información visual necesaria para identificar controles y sus estados debe contrastar 3:1 con los colores adyacentes. Se exceptúan componentes inactivos y apariencia definida por el navegador sin modificación del autor. Las partes gráficas necesarias para comprender

contenido también necesitan 3:1, excepto cuando una presentación concreta es esencial para la información. Esto no obliga a que cada borde decorativo tenga ese contraste ni a comparar dos estados que no aparecen juntos. Revisa el indicador que realmente identifica la casilla, el estado seleccionado o el foco.

Mide todos los escenarios

Una muestra aislada no revela qué ocurre sobre una foto o al pasar a otro tema. Comprueba estado normal, foco, selección, hover y mensajes, con los colores adyacentes adecuados. Si un fondo cambia, diseña una superficie estable para el texto o verifica sus zonas de lectura. No pruebes solo el botón y olvides las etiquetas, la ayuda o los marcadores de un gráfico. Registra par, ratio, criterio y resultado. Esta evidencia acotada es mucho más útil que una insignia genérica: dice qué comprobaste y permite repetirlo cuando una decisión de marca cambie.

Una tabla de contraste útil

1. Elige texto principal, ayuda de campo, icono de acción e indicador de selección y registra sus fondos reales.
2. Mide cada par, anota el criterio aplicable y corrige combinaciones que no llegan al umbral.
3. Repite la revisión en otro tema o sobre una imagen; conserva el resultado exacto sin redondearlo para aprobar.

Entrega: Cuatro comprobaciones reproducibles con colores, ratio, contexto y criterio, separadas de cualquier afirmación de conformidad global.

Que el estado no dependa del tono

La redundancia útil no repite una explicación: ofrece otra vía para reconocer la misma información. Yo combino una señal cromática con una etiqueta o forma cuando necesitas distinguir estado, disponibilidad o riesgo, sin convertir la pantalla en una colección de alarmas.

Estado, acción y prioridad

Una lista hipotética de solicitudes usa verde para aprobadas, ámbar para pendientes y rojo para rechazadas. Si solo cambia el punto de color, te obliga a recordar la leyenda y reconocer los tonos. Añade etiquetas como Aprobada o Pendiente; un símbolo puede reforzar la señal, pero necesita un significado conocido. No uses la misma apariencia para una acción y para un resultado: un bloque coloreado puede parecer botón si el resto de la interfaz funciona así. El diseño debe permitir saber qué se puede activar y qué solamente informa.

Gráficos que conservan la comparación

En un gráfico, identifica series mediante etiquetas directas, patrones o estilos de línea además del color cuando este lleva el significado. Prueba una versión en escala de grises como diagnóstico, sin tratarla como una evaluación suficiente de todas las variaciones de percepción. Asegura que la leyenda se

pueda relacionar con los datos y que cifras importantes estén disponibles en texto o tabla. Un gráfico muy vistoso pero sin unidades, periodo ni origen no ayuda a decidir. Si los datos son ficticios para enseñar, dilo: la estética no los convierte en evidencia.

Visible y programático no son lo mismo

WCAG 1.4.1 aborda la dependencia visual del color. La etiqueta que una persona ve también debe estar correctamente expuesta cuando corresponda, mediante nombres y relaciones del contenido. Un atributo oculto no resuelve que alguien con visión cromática distinta no pueda distinguir dos estados en pantalla. Tampoco un texto visible garantiza que el control esté bien nombrado para otras tecnologías. Yo reviso ambas capas y mantengo las pistas cerca del elemento que describen. Usa varios canales sin saturar: la información esencial necesita claridad, no cinco iconos que compitan por atención.

Una lista sin leyenda obligatoria

1. Diseña una lista con tres estados y elimina temporalmente sus colores para localizar significados que desaparecen.
2. Añade etiquetas o símbolos pertinentes y revisa si algún estado se confunde con una acción.
3. Describe qué información debe recibir quien no ve la pantalla y comprueba los nombres con el equipo de implementación.

Entrega: Una lista que conserva su significado sin identificar los colores y una especificación de sus estados.

Diseña el comportamiento completo

Un componente no termina cuando su estado inicial se ve bonito. Yo lo diseño como una pequeña promesa de comportamiento: qué hace, cómo cambia, cuándo está disponible y qué ocurre si faltan datos o una operación no puede completarse.

Una intención, una familia

Un botón de guardar y un enlace a una explicación pueden compartir rasgos de marca, pero no prometen lo mismo. Define qué función representa el componente y cuándo debes elegir otro. Usa controles semánticos que ya ofrecen comportamiento conocido cuando sean adecuados; un dibujo que parece interruptor no basta para crear un interruptor utilizable. En una ficha del sistema, registra contenido permitido, tamaños, ubicación de iconos y relación con otros elementos. Estas decisiones evitan que cada pantalla reinvente lo mismo con diferencias que la persona no puede interpretar.

Piensa en estados y transiciones

Para una acción de envío, considera disponible, foco, pulsado, procesando, éxito y fallo, según lo que la tarea requiera. Los estados no son una colección de colores: cada uno cambia el texto, la posibilidad de actuar o la información que necesita la persona. Si bloqueas una acción, explica el motivo cerca de ella y ofrece una salida cuando exista. No

confundas una animación con la confirmación del servidor. Determina qué activa cada transición y qué se conserva al fallar; de lo contrario, el prototipo bonito deja a implementación las decisiones más delicadas.

Variantes con límites

Prueba etiquetas largas, ausencia de icono, zoom, traducciones y superficies distintas. Decide qué variantes responden a necesidades reales y elimina combinaciones que nunca deberían usarse. Una tarjeta seleccionable debe mostrar selección sin depender solo del color, tener un nombre comprensible y exponer programáticamente su estado de selección mediante la semántica adecuada. Documenta también el estado vacío: puede requerir orientación, una acción o simplemente una explicación, no un gráfico triste por defecto. Yo prefiero pocas variantes robustas a una biblioteca enorme sin reglas. La consistencia sirve cuando ayuda a anticipar resultados y no cuando obliga a repetir un patrón inadecuado.

La ficha de un componente

1. Elige una acción frecuente y enumera los estados que realmente necesita su tarea.
 2. Para cada estado, anota apariencia, texto, desencadenante y acción disponible, incluyendo fallos y ausencia de datos.
 3. Prueba una etiqueta larga y un recorrido con teclado; decide qué variantes prohibirás y explica por qué.
- Entrega: Una ficha de componente con estados y transiciones que otro integrante del equipo puede implementar sin adivinar.

● LÁMINA / UI + ACCESIBILIDAD

Diseñar el estado completo

La acción no termina en su versión ideal.



● QUÉ OBSERVAR

Un control atraviesa disponibilidad, espera, confirmación y fallo. El mensaje debe corresponderse con la operación real y conservar lo que la persona ya escribió.

● PRUÉBALO EN TU PROYECTO

Define disparador, señal visible, anuncio accesible y siguiente acción para cada estado. Incluye reintento, conexión interrumpida y respuestas duplicadas.

● LÍMITE DE LA LÁMINA

Son estados hipotéticos. Una animación o una etiqueta "guardado" no demuestra persistencia: comprueba el resultado con el sistema real.

Fuentes: [05] · [03]

Una acción que puedes alcanzar

Yo evalúo un botón por algo más que su color. La persona necesita reconocer la acción, entender sus consecuencias y activarla con comodidad. El área real de interacción importa tanto como la forma visible o la posición dentro del flujo.

Di qué va a pasar

Un verbo concreto ayuda a anticipar el resultado. Guardar borrador, Enviar consulta o Descargar guía comunican más que un Aceptar usado para todo. Comprueba que la promesa coincida con la operación: si al pulsar se abre una pantalla de confirmación, el texto no debería insinuar que la reserva ya está hecha. Distingue el destino de un enlace de la acción de un botón. Separa operaciones destructivas de la continuidad del trabajo y elige una confirmación proporcionada a sus consecuencias, sin obligar a atravesar alertas para cada gesto cotidiano.

Tamaño mínimo no es tamaño ideal

WCAG 2.5.8, nivel AA, establece objetivos de al menos 24 por 24 píxeles CSS. Tiene excepciones: espaciado en el que círculos de 24 píxeles de diámetro, centrados en la caja de cada objetivo pequeño, no intersectan otros objetivos ni círculos de otros objetivos pequeños; control equivalente conforme en la misma página; objetivos en una frase o limitados por el interlineado del texto no

interactivo; tamaño definido por el navegador sin modificación; y presentación esencial o legalmente exigida. No leas ese mínimo como recomendación suficiente para cualquier móvil. Un objetivo mayor puede ser más cómodo. La ley de Fitts orienta sobre tamaño y distancia, pero no prescribe por sí sola una medida universal de botón.

El alcance forma parte de la tarea

Coloca la acción donde termina la decisión y conserva su relación con los datos que enviará. Una barra fija puede acercarla y también tapar contenido o foco; revisa ambos efectos. El icono de cerrar puede verse pequeño mientras su área interactiva es más generosa, siempre que no invada otra acción. Prueba tamaño, separación, texto y estado con ratón, toque y teclado. No presupongas que todos sostienen el dispositivo con la misma mano. En una comparación educativa, cambia una variable a la vez para mostrar qué estás mejorando, sin atribuir resultados no medidos.

Audita cinco acciones

1. Selecciona cinco controles y registra nombre, área real de interacción y vecino más cercano.
2. Identifica el criterio aplicable y cualquier excepción que estés usando; no midas solamente el icono dibujado.
3. Comprueba las acciones en móvil y teclado y cambia una ubicación o separación que cause riesgo de activación accidental.

Entrega: Una lista de acciones con medidas y razones de diseño, incluyendo una comparación antes/después de una sola variable.

Pide datos con criterio

Un formulario es una conversación con consecuencias. Yo empiezo por decidir qué información necesito y para qué, no por dibujar campos. Cada dato solicitado añade una tarea; eliminar uno innecesario puede ser más valioso que embellecer su borde.

Una pregunta que se entiende

Usa etiquetas claras y persistentes, próximas a su campo. Un placeholder puede dar un ejemplo, pero desaparece al escribir y no debería cargar por sí solo la identificación de la pregunta. Explica formatos poco habituales y requisitos antes de que la persona falle.

WCAG 3.3.2, nivel A, exige etiquetas o instrucciones cuando se solicita entrada; la asociación programática del campo se trata por separado, entre otros, en 1.3.1. Mostrar una etiqueta y vincularla correctamente son comprobaciones distintas. No conviertas una ayuda útil en un párrafo que todos deban leer para cada dato sencillo.

Control adecuado al dato

Selecciona un control que permita responder sin obligar a corregir una forma de entrada artificial. Una lista extensa puede necesitar búsqueda; pocas opciones excluyentes pueden verse juntas. Indica qué campos son obligatorios mediante una convención explicada, sin depender solo del color.

Conserva el contenido cuando aparece ayuda

y ofrece valores por defecto únicamente si tienen sentido y no inducen decisiones. Para una fecha, aclara zona horaria o formato si pueden cambiar la interpretación. No solicites información sensible para aparentar profesionalidad: explica la necesidad real y evita ejemplos con datos personales auténticos.

El flujo incluye revisar

Ordena los grupos según la tarea y mantén un resumen cuando ayude a revisar consecuencias. Un formulario de reserva puede separar fecha, contacto y confirmación, sin esconder información esencial detrás de pasos vacíos. Evita reiniciar el trabajo al cambiar una opción anterior. La validación del navegador aporta ayuda, pero necesitas acordar qué verifica el servidor y cómo devuelve fallos comprensibles. Yo diseño con ejemplos plausibles, nombres largos y campos vacíos; el formulario debe sostener el contenido real, no solamente los valores cortos que hacen bonita una maqueta.

La necesidad de cada campo

1. Elige un formulario y escribe para qué necesitas cada dato; elimina o justifica preguntas que no intervienen en la tarea.
2. Revisa etiqueta visible, ayuda, obligatoriedad y control elegido para cada campo.
3. Completa una prueba con nombre largo, formato distinto y datos incompletos; conserva la información válida al corregir.

Entrega: Un formulario depurado con una matriz de campo, propósito, control y requisitos explicados.

Corrige sin castigar

Un mensaje de error no necesita demostrar autoridad ni hacer sentir torpe a nadie. Yo lo diseño para localizar el problema, explicar una salida y conservar el trabajo que sigue siendo válido. La recuperación también forma parte de la interfaz.

Detecta en el momento adecuado

No declares inválido un email mientras la persona todavía está escribiéndolo, si ese aviso interrumpe más de lo que ayuda. El momento de validar depende del campo, del coste del error y de la operación. Al enviar, señala claramente los campos que requieren atención y sitúa la ayuda cerca de su origen. Distingue formato inválido de un problema del servicio: pedir que cambies tu nombre no resuelve una caída de conexión. Conserva lo ya escrito y evita una lista de códigos técnicos que solo puede interpretar el equipo de desarrollo.

Identificar y sugerir son dos pasos

WCAG 3.3.1, nivel A, pide identificar el dato afectado y describir en texto los errores de entrada detectados automáticamente. Un borde rojo aislado no comunica qué ocurrió. En 3.3.3, nivel AA, ofrece sugerencias de corrección cuando se conocen, salvo que comprometan la seguridad o el propósito del

contenido. Por ejemplo, Fecha no disponible puede acompañarse de Elige uno de los horarios que aparecen en el calendario. En accesos, evita revelar la existencia de una cuenta si eso compromete la seguridad; claridad no significa exponer información que el flujo debe proteger.

Recuperación que cumple su promesa

Una acción de reintentar debe tener un significado claro: volver a enviar, revisar un dato o retomar una operación. No la ofrezcas si generará solicitudes duplicadas sin control. Si el problema no depende de la persona, explica lo que sí puede hacer, sin inventar un tiempo de resolución. Un resumen de errores puede permitir llegar a cada campo, además de la ayuda local. Yo pruebo la vuelta al formulario y la continuidad del foco: un mensaje elegante pierde valor si al cerrarlo desaparecen los datos o la persona no encuentra dónde corregir.

Diseña tres fallos distintos

1. Toma una reserva hipotética y define un campo obligatorio vacío, un formato inválido y una caída del servicio.
 2. Escribe para cada caso qué ocurrió, dónde está el problema y qué salida real puede ofrecerse.
 3. Representa el recorrido de corrección y verifica que conserva datos válidos y evita envíos duplicados.
- Entrega: Tres estados de fallo con textos, ubicación, acción y comportamiento de recuperación especificados.

Cuenta lo que está pasando

Después de una acción, yo necesito saber si ocurrió algo, si debo esperar y si puedo continuar. La interfaz debe contar el estado real del sistema con calma y claridad; una animación agradable no sustituye una respuesta verificable.

Información proporcional a la espera

Para una operación breve, un cambio de etiqueta puede bastar. Una tarea larga puede necesitar progreso, contexto y una salida. Usa porcentajes solo si corresponden a una medida real; un contador ficticio crea expectativas que el sistema no puede sostener. Distingue procesando de confirmado y conserva una referencia útil cuando la tarea termina. En una descarga hipotética, preparar el archivo no es lo mismo que tenerlo listo. Decide qué ocurre si la persona cambia de pantalla, pierde conexión o necesita cancelar. Diseñar esas condiciones evita que el recorrido dependa de un único camino ideal.

El aviso tiene que llegar

WCAG 4.1.3, nivel AA, trata los mensajes de estado en contenido con lenguajes de marcado: deben poder determinarse programáticamente mediante rol o propiedades, para comunicarse con tecnologías de apoyo sin recibir foco. No cubre cualquier cambio de contenido; se

refiere a mensajes definidos, como resultados, espera, progreso o errores, que no cambian el contexto. Una confirmación visual que aparece lejos del foco puede pasar inadvertida. Acuerda con implementación cuándo anunciarla y con qué prioridad, sin interrumpir cada pequeño cambio ni convertir un lector de pantalla en una lluvia de avisos.

Movimiento con una función

Yo uso movimiento para conservar orientación, revelar continuidad o indicar una transición, no para demostrar que puedo animar. Una ampliación de imagen debería ayudar a entender de dónde viene la vista, pero no obligar a esperar un efecto largo antes de leer. Mantén una alternativa sencilla y respeta la preferencia de movimiento reducido. Si el resultado depende de seguir un elemento que se mueve, revisa si existe otra manera de comprenderlo. Valora también coste de renderizado y batería: el recurso decorativo no debería ralentizar la acción que estás intentando hacer visible.

Una operación en cuatro tiempos

1. Representa una consulta hipotética como preparada, enviando, confirmada y fallida; escribe qué evidencia activa cada estado.
2. Define qué puede hacer la persona durante la espera y qué información conserva si algo falla.
3. Revisa la comunicación visual y el anuncio programático; elimina cualquier progreso inventado o movimiento sin función.

Entrega: Una secuencia de estados con mensajes, disparadores reales, alternativas y una versión sin animación decorativa.

Palabras que orientan

Yo escribo el texto de la interfaz junto con su comportamiento. Una frase puede aclarar una acción, prevenir un error o explicar un límite; también puede prometer algo que no ocurre. Ser breve ayuda cuando conserva el significado que necesitas.

Una voz reconocible, un tono pertinente

La voz mantiene la personalidad del producto; el tono se adapta a lo que está pasando. Una bienvenida puede ser cercana y una incidencia necesita precisión, sin perder respeto. Evita humor cuando alguien puede haber perdido trabajo o dinero. Habla con las palabras que la persona usa para su tarea, pero no ocultes un término necesario detrás de un eufemismo. En un servicio personal, yo prefiero explicarte qué puedo hacer y qué necesito de ti antes que recurrir a frases impersonales que parecen escritas para justificar la existencia de la pantalla.

Escribe desde la decisión

Para cada bloque, pregunta qué duda resuelve y qué acción permite. Un botón concreto, una ayuda situada a tiempo y una confirmación con el siguiente paso cumplen funciones distintas. No repitas debajo de una imagen una descripción editorial que no aporta contenido; reserva el texto visible para explicar lo que la

persona necesita comprender. Mantén alternativas textuales y créditos donde correspondan sin convertirlos en una defensa del diseño. Si una condición cambia la decisión, no la escondas en una nota pequeña por ahorrar espacio. La claridad puede exigir reorganizar la pantalla, no solo recortar palabras.

Coherencia que se puede revisar

Usa la misma palabra para la misma operación y distingue conceptos que realmente son diferentes. Cancelar una operación no siempre significa borrar un borrador; volver no equivale a descartar. Prueba el texto dentro del flujo, con estados vacíos y fallos, en vez de aprobar frases aisladas en un documento. No anuncies éxito si el sistema no lo confirma ni inventes disponibilidad, seguridad o gratuidad. Yo leo cada promesa como un contrato pequeño: si implementación no puede sostenerla, hay que cambiar la experiencia o la frase. Un tono amable nunca compensa una afirmación falsa.

Una revisión de seis mensajes

1. Recoge un título, una ayuda, dos acciones, un error y una confirmación de la misma tarea.
2. Escribe la duda que resuelve cada uno y revisa consistencia de verbos y términos.
3. Comprueba si cada promesa coincide con el comportamiento y prueba el texto con alguien que no conozca el producto.

Entrega: Seis mensajes revisados y una breve guía de voz, con ejemplos de tono para bienvenida e incidencia.

La navegación cambia de forma

Una versión móvil no es una captura de escritorio reducida. Yo conservo la tarea y reorganizo los elementos según el espacio disponible, el tipo de entrada y la lectura. La navegación puede cambiar de forma sin perder sus nombres ni su lógica.

Mantén los caminos reconocibles

Define dónde estás, cómo cambias de sección y cómo vuelves al contexto anterior. Una barra lateral puede convertirse en un selector o un panel, pero las categorías necesitan conservar sentido. No escondas el único acceso a una tarea importante solo porque el icono de menú queda más limpio. Si un panel se abre, muestra cómo cerrarlo y qué ocurre con el foco. En un catálogo, conserva filtros y posición cuando vuelves desde una ficha si eso permite continuar la comparación. Estos detalles hacen que el sistema parezca el mismo producto y no dos experiencias desconectadas.

El contenido decide el ajuste

Prueba anchos intermedios, texto largo y zoom; un breakpoint elegido por el nombre de un teléfono no garantiza que las etiquetas entren. WCAG 1.4.10, nivel AA, exige no perder contenido o funcionalidad ni obligar a desplazarse en dos dimensiones a una anchura equivalente a 320 píxeles CSS para contenido vertical; para contenido horizontal, a

256 píxeles CSS de altura. Se exceptúan partes que necesitan disposición bidimensional para uso o significado. Una tabla, un mapa o un diagrama pueden necesitar desplazamiento; el párrafo y los controles que los rodean no heredan automáticamente esa excepción.

Una prueba del recorrido completo

Comprueba abrir, elegir, cerrar y volver, no solo cómo se ve la cabecera. Un menú fijo puede reducir espacio útil y tapar un elemento enfocado. Una imagen puede requerir ampliación, pero no debería extender toda la página fuera de pantalla. Mantén orden lógico en el documento cuando cambias la disposición visual. Yo reviso qué información desaparece, qué acción necesita demasiados pasos y qué etiquetas pierden sentido. Conserva equivalencia de contenido y funciones, sin forzar idéntica posición. El objetivo es permitir la misma tarea en condiciones diferentes, no demostrar que todo cabe en una sola vista.

Tres anchos, una tarea

1. Elige una tarea de navegación y representa su recorrido en móvil, ancho intermedio y escritorio.
2. Comprueba texto largo, zoom y retorno desde una ficha; anota cualquier contenido o acción que desaparezca.
3. Revisa el caso de 320 píxeles CSS y distingue las partes bidimensionales justificadas del desbordamiento accidental.

Entrega: Un recorrido equivalente en tres disposiciones con problemas registrados y una regla de ajuste basada en contenido.

● UI / TECLADO Y DIÁLOGOS

Que el foco te acompañe

Yo no considero completo un control porque responda al ratón. La persona necesita operar la tarea con teclado, saber dónde está el foco y salir de las capas que abre. Un diálogo accesible conserva orientación además de mostrar contenido.

Un recorrido que tiene orden

WCAG 2.1.1, nivel A, requiere operar la funcionalidad mediante interfaz de teclado sin tiempos específicos entre pulsaciones; la excepción afecta funciones cuyo resultado depende del recorrido del movimiento, no solo de sus extremos. No justifica un control personalizado que depende únicamente del ratón. Usa controles nativos cuando encajan y conserva un orden coherente con la tarea. Añadir tabindex a cada texto no soluciona nada: hace más pesado llegar a las acciones. Identifica cómo activar, modificar y salir de cada control y comprueba las convenciones que la persona espera.

Ver dónde actúas

En 2.4.7, nivel AA, la interfaz operable por teclado debe ofrecer un modo con indicador de foco visible. En 2.4.11, también AA, el componente que recibe foco no puede quedar totalmente oculto por contenido creado por el autor. El criterio mínimo permite ocultación

parcial y tiene notas para interfaces configurables o contenido abierto por el usuario; yo busco conservar visibilidad completa como objetivo de calidad. Revisa cabeceras, avisos y barras fijas. No quites el contorno por estética sin una alternativa perceptible; el estado de foco puede necesitar además cumplir contraste no textual.

Abrir no debería desorientar

En el patrón modal de WAI-ARIA APG, el foco entra en el diálogo, Tab recorre sus controles, Escape lo cierra y el fondo no es interactivo mientras está abierto. Al salir, devuelve el foco al origen cuando sigue existiendo y resulta lógico. La posición inicial depende del contenido: un título puede ser mejor que saltar a la última acción. APG orienta la implementación, no certifica por sí solo la conformidad. Yo pruebo capas anidadas, texto largo y botón visible de cerrar; quien no conoce un atajo también necesita una salida clara.

Un recorrido sin ratón

1. Abre una ficha, entra en una imagen ampliada y vuelve al catálogo usando únicamente teclado.
2. Registra cada posición de foco, cualquier salto inesperado y capas que no permiten salir.
3. Prueba con una cabecera fija y contenido largo; corrige el retorno al origen y la visibilidad del componente enfocado.

Entrega: Un mapa breve del foco y tres comprobaciones: entrada, recorrido interno y retorno al cerrar.

Fuentes: [\[39\]](#) · [\[40\]](#) · [\[41\]](#) · [\[42\]](#)

● LÁMINA / UI + ACCESIBILIDAD

Un camino sin ratón

Lo visible y lo operable deben estar conectados.



● QUÉ OBSERVAR

El indicador de foco permite reconocer el control actual. Su secuencia necesita respetar el sentido de la tarea, no solo el orden decorativo.

● PRUÉBALO EN TU PROYECTO

Completa una tarea usando Tab, Shift+Tab, Enter y Escape. Registra pérdidas de foco, controles inaccesibles y obstáculos al cerrar ventanas.

● LÍMITE DE LA LÁMINA

La captura enseña una señal, no certifica un recorrido. Un foco bonito puede convivir con una trampa de teclado o una acción sin nombre.

Fuentes: [39] · [40] · [41] · [42]

Ver grande no es comprender todo

Una imagen pequeña puede impedir que explores un ejemplo que sí merece atención. Yo ofrezco ampliación cuando aporta valor, pero no confundo más píxeles con más comprensión. El contenido visual también necesita contexto, una alternativa y una salida predecible.

Haz visible la posibilidad

Un botón Ampliar imagen cerca del ejemplo permite descubrir la función sin adivinar que la foto es interactiva. La imagen completa debe caber inicialmente y ofrecer un modo de examinar detalles cuando sea necesario. Distingue ajustar a pantalla de tamaño real: no significa lo mismo ver toda una lámina que recorrer sus etiquetas. Evita recortes que eliminan el dato enseñado y conserva la orientación al cerrar. Una vista ampliada tiene que servir también en móvil, donde la acción de salir no puede quedar detrás de una barra o depender de un gesto desconocido.

Más de una forma de recibir la idea

Para una imagen informativa, prepara una alternativa textual que responda al propósito, no un inventario de todos los colores. En un blueprint, puede ser necesario explicar las relaciones del diagrama en un texto cercano, además de una descripción breve. WCAG 1.1.1 distingue contenido informativo, controles, medios temporales, pruebas, experiencias

sensoriales, CAPTCHA y decoración; no obliga a describir cada adorno. Un icono de ampliación necesita un nombre que explique su función. El texto de un ejemplo didáctico debería estar disponible como contenido legible cuando resulte esencial y no únicamente como letras dentro de una imagen.

No enseñes causalidad inventada

Una comparación antes/después puede ayudar si mantiene el mismo escenario y cambia una decisión identificable. Si alteras textos, precios, tamaños y número de campos a la vez, no puedes atribuir la mejora a una sola variable. Marca los casos como hipotéticos y explica qué criterio ilustran, sin añadir porcentajes de éxito ficticios. Yo reviso que la imagen no contradiga la explicación y que las etiquetas sean correctas. Facilitar el zoom permite inspeccionar detalles; no convierte un mockup en una prueba de usabilidad ni demuestra que el diseño funciona para todas las personas.

Una imagen que se puede estudiar

1. Elige una lámina educativa y anota la relación concreta que quieres enseñar.
2. Diseña ampliación, ajuste a pantalla y cierre, con una alternativa textual equivalente al contenido relevante.
3. Comprueba una comparación: conserva el mismo escenario, identifica la única variable y elimina cualquier resultado que no haya sido medido.

Entrega: Una especificación de visor y una comparación didáctica con propósito, límites y texto alternativo.

● UI / CONSISTENCIA Y DOCUMENTACIÓN

Un sistema que evita adivinar

Una biblioteca de componentes no es todavía un sistema de diseño. Yo necesito reglas de uso, decisiones compartidas y una forma de mantenerlas. La consistencia no consiste en hacer todas las pantallas iguales, sino en evitar diferencias arbitrarias de significado y comportamiento.

Bases, piezas y patrones

Separa fundamentos como tipografía, color y espacio de componentes como campos, botones o tarjetas. Después documenta patrones de tarea: búsqueda, selección, confirmación y recuperación de errores. Un patrón explica cómo colaboran varias piezas y qué información necesita la persona. Usa nombres por función para las decisiones recurrentes, de manera que un ajuste no dependa de recordar un código de color. Mantén el vínculo entre diseño y código, sin asumir que un componente del archivo visual es automáticamente el mismo que usa el producto. La divergencia necesita detectarse y resolverse explícitamente.

Documenta cuándo no usarlo

Una ficha útil contiene propósito, variantes permitidas, estados, contenido, comportamiento y límites. Incluye un ejemplo correcto y una situación en la que conviene elegir otro componente. Si todo se resuelve con tarjetas clicables, puedes perder etiquetas, comparación y navegación. Define

responsabilidades: quién propone un cambio, quién revisa accesibilidad y quién actualiza implementación. No necesitas una burocracia extensa para un proyecto pequeño; sí una decisión visible y una fecha o versión que permita saber qué regla está vigente. Conservar historia ayuda a entender por qué una solución dejó de usarse.

La coherencia se prueba en un flujo

Comprueba el sistema en una tarea completa con estados difíciles, no solo en una galería de piezas. El mismo botón puede verse coherente y seguir enviando acciones diferentes bajo una etiqueta idéntica. Revisa contenido largo, zoom, traducción, móviles y contraste sobre superficies reales. Yo convierto hallazgos repetidos en reglas compartidas cuando existe una necesidad común, sin generalizar una excepción prematuramente. Un sistema debe permitir mejoras: si una norma dificulta la tarea, documenta el problema y ajústala. La marca aporta carácter, pero la regla necesita una razón que puedas explicar al equipo.

Una regla compartida

1. Selecciona un problema repetido en tres pantallas y distingue qué es común de lo que pertenece a cada contexto.
2. Documenta un fundamento, un componente y un patrón con ejemplos de uso y límites.
3. Pide a otra persona que construya una pantalla con esa ficha; registra dónde todavía necesita adivinar.

Entrega: Una mini guía de sistema con responsabilidad de mantenimiento y una decisión que se pueda reutilizar sin perder contexto.

Del prototipo a una decisión

Yo no uso un prototipo para demostrar que la propuesta ya funciona. Lo uso para poner una decisión a prueba y comunicar cómo debería comportarse. La entrega a desarrollo necesita algo más que capturas: contenido, estados, reglas y dudas que siguen abiertas.

Fidelidad para la pregunta

Si quieres comprobar el orden de una tarea, quizá baste un prototipo sencillo con textos reales. Para revisar legibilidad, estados de selección o una transición, necesitas representar esas condiciones con más precisión. Alta fidelidad no significa que haya un servicio operativo detrás. Aclara qué partes están simuladas, qué datos son ficticios y qué enlaces no ejecutan una operación real. No conviertas un límite de la herramienta en un hallazgo sobre el diseño: si el prototipo falla por una conexión rota, registra el incidente y separa su efecto de lo que intentabas observar.

Una entrega que describe comportamiento

Entrega el recorrido principal y los caminos de fallo, retorno y cancelación. Especifica contenido definitivo, dimensiones flexibles, variantes y estados, junto con comportamiento de teclado y foco. Incluye qué confirma una operación, dónde se validan datos y qué se conserva si falla. Marca las hipótesis pendientes sin esconderlas bajo una nota de

aprobado. Yo prefiero criterios verificables, como conservar el borrador al cerrar una vista previa, a frases vagas como hacer una experiencia intuitiva. Acordar esos criterios permite revisar la implementación y evita que cada integrante interprete una pantalla estática de forma distinta.

Evalúa antes y después de implementar

Una inspección de criterios o heurísticas detecta problemas por revisión; una prueba con personas observa cómo realizan tareas. Son evidencias diferentes y ninguna debería presentarse como una certificación completa. Formula una tarea realista sin indicar qué botón usar, recoge lo observado y distingue hechos de interpretaciones. No inventes tiempos, porcentajes o representatividad a partir de una conversación informal. Al implementar, repite recorridos, estados, descargas, teclado y vistas responsivas: el prototipo no prueba el comportamiento del código. Decide qué cambiarás, por qué y cómo comprobarás que el nuevo intento aborda el problema.

Una entrega comprobable

1. Elige una tarea y redacta una pregunta de evaluación con un criterio que puedas observar.
2. Prepara un prototipo con camino principal, fallo y retorno; identifica qué partes son simuladas.
3. Entrega una ficha de comportamiento y prueba la implementación con el mismo recorrido, separando revisión técnica de observación con personas.

Entrega: Un paquete pequeño de handoff: flujo, estados, contenido, criterio de evaluación y registro de dudas pendientes.

Una experiencia no cabe en una pantalla

Te propongo empezar por el resultado que una persona necesita, no por el canal que administras. Una inscripción puede funcionar perfectamente en la web y convertirse en una mala experiencia si después nadie explica cómo entrar a la primera clase.

Tres lentes, no tres departamentos

La UI se ocupa de lo que permite percibir y operar una interfaz: contenido, controles, jerarquía y estados. La UX examina la experiencia de la persona al relacionarse con un producto o servicio. La CX observa la relación con la organización a través de sus contactos, expectativas y resultados. Hay solapamiento: no son fronteras universales ni una división rígida de cargos.

Para trabajar, me resulta más útil formular tres preguntas: ¿se entiende esta pantalla?, ¿puede la persona conseguir su objetivo?, ¿la organización mantiene lo que prometió durante el recorrido? La respuesta puede exigir cambiar un botón, un correo o una responsabilidad interna. Ninguna de esas soluciones sustituye automáticamente a las otras.

La operación también diseña

Imagina que compras una asesoría. El calendario ofrece horarios claros, pero el equipo cancela porque la disponibilidad no

estaba actualizada. La interfaz facilitó reservar; el servicio no pudo sostenerlo. Rediseñar el calendario sin revisar cómo se confirma una cita deja intacta la causa del problema.

Cuando analices una experiencia, incluye lo que sucede antes y después de utilizar la pantalla: información comercial, condiciones, confirmación, entrega, dudas, modificaciones y cierre. Delimita un escenario concreto. Intentar representar todas las personas y todos los servicios a la vez produce un mapa difícil de convertir en decisiones.

Acuerda qué significa terminar

Distingue el éxito de la organización del éxito de la persona. Un formulario enviado es una transacción registrada; no demuestra que la consulta esté resuelta. Define un resultado verificable, quién necesita lograrlo y bajo qué condiciones. Después señala qué partes del recorrido están dentro de tu alcance y cuáles dependen de otra área.

Cambia la unidad de análisis

1. Elige un servicio y escribe el resultado que busca una persona en una sola frase.
 2. Describe una decisión de UI, una dificultad de uso y una dependencia operativa que afecten ese resultado.
 3. Acuerda con otra área qué evidencia demostraría que el recorrido terminó correctamente.
- Entrega: Una ficha de escenario con actor, resultado, alcance y responsables; no una lista de pantallas.

Lo que prometes también se diseña

Antes de rediseñar un recorrido, revisa lo que la persona cree que ocurrirá. Esa expectativa puede nacer de un anuncio, una conversación, una experiencia anterior o una frase aparentemente pequeña. La promesa no empieza cuando se confirma la compra.

Haz un inventario de compromisos

Reúne las afirmaciones que aparecen en la landing, el formulario, los mensajes de ventas y la confirmación. Busca condiciones implícitas: acceso inmediato, acompañamiento, revisión personalizada, disponibilidad o facilidad para cancelar. Distingue lo que está escrito de lo que una persona razonablemente podría interpretar. No conviertas una lectura del equipo en un hallazgo del cliente.

Una frase como 'te acompañamos en todo momento' exige concretar canal, horario, alcance y tiempos de atención. Si la organización no puede sostener ese compromiso, conviene ajustar la promesa o la operación. Añadir una nota escondida al final no resuelve una contradicción colocada en el centro de la oferta.

Pregunta por episodios, no por deseos

En una entrevista, pide a la persona reconstruir una situación reciente: qué vio, qué entendió, qué esperaba recibir y qué sucedió.

Pregunta cómo decidió que algo estaba resuelto. Evita sugerir la respuesta con '¿te frustró que tardáramos?'. Puedes preguntar '¿qué hiciste mientras esperabas?' y escuchar antes de interpretar.

Cruza el relato con evidencias disponibles y autorizadas: confirmaciones enviadas, requisitos publicados o estados del servicio. La diferencia entre expectativa y entrega no prueba por sí sola mala fe ni identifica al responsable. Primero determina dónde se originó la expectativa y qué dependencia impidió cumplirla.

Convierte la promesa en una prueba

Para una asesoría hipotética, 'recibirás una propuesta' puede traducirse en alcance descrito, información requerida, responsable y condición de entrega. Incluye qué ocurre si faltan datos o cambia la solicitud. Una promesa verificable permite revisar el servicio con hechos y evita que cada área interprete de forma distinta la misma oferta.

Audita una promesa

1. Selecciona tres frases públicas o de atención relacionadas con el servicio.
2. Anota qué podría esperar una persona, qué operación lo sostiene y qué evidencia falta.
3. Reescribe una frase para que alcance, condiciones y siguiente paso sean comprensibles.

Entrega: Un registro de promesas con condición de cumplimiento y responsable de validarla.

Reconoce los momentos que importan

No todas las interacciones tienen el mismo significado. Te propongo buscar los momentos en los que una persona necesita comprobar que puede confiar, avanzar o recuperarse. Un detalle pequeño para el equipo puede ser decisivo para quien espera una respuesta.

Busca decisiones y vulnerabilidad

Una confirmación de pago, una primera clase y una reclamación son escenarios distintos. En cada uno, pregunta qué está en juego: dinero, tiempo, privacidad, continuidad o confianza. El momento importante no tiene que ser espectacular. A veces es simplemente saber que una solicitud llegó y no habrá que empezar de nuevo.

Identifica esos puntos con entrevistas, observación y registros, no solo con una sesión interna de ideas. Anota actor, situación, expectativa, señal visible y resultado. Un momento puede ser relevante para un perfil y rutinario para otro. No marques todos los contactos como críticos: perderías la posibilidad de decidir dónde concentrar el cuidado.

No confíes en una sorpresa final

La regla pico-final invita a considerar cómo se recuerdan experiencias en ciertos contextos estudiados; no demuestra que un regalo al

terminar compense cualquier problema. En un curso hipotético, una despedida bonita no sustituye el acceso estable, instrucciones claras o apoyo durante el aprendizaje.

Separa la experiencia vivida del recuerdo posterior. Si preguntas por ambos, conserva cuándo se recogió cada respuesta. Una valoración al cerrar una clase y una entrevista semanas después responden a momentos diferentes. No uses ese cambio como prueba de un efecto psicológico sin un diseño de investigación adecuado.

Define una señal útil

En el primer acceso, una buena señal puede ser mostrar dónde comenzar y cómo pedir ayuda. En una incidencia, puede ser confirmar quién la tomó y qué ocurrirá después. El criterio es reducir incertidumbre relevante, no añadir ceremonias. Revisa si la señal se corresponde con una acción real y si permanece accesible en el canal elegido.

Prioriza un momento

1. Reconstruye un recorrido y elige dos contactos potencialmente importantes.
2. Documenta qué evidencia respalda su importancia y qué sigue siendo una hipótesis.
3. Diseña una señal concreta y comprueba qué proceso interno necesita para ser verdadera.

Entrega: Una ficha de momento de verdad con riesgo, señal, evidencia y dependencia operativa.

Personas con evidencia, no con decoración

Una persona de diseño debe ayudarte a tomar decisiones. Te propongo describir objetivos, contexto y dificultades respaldados por investigación. La fotografía, el nombre inventado o los gustos personales no aportan valor si no cambian lo que necesitas diseñar.

Agrupar necesidades que sí importan

Busca patrones relacionados con el servicio: conocimientos previos, tiempo disponible, formas de pedir ayuda, condiciones de acceso y decisiones que deben tomar. Dos personas de edades diferentes pueden compartir la misma necesidad; dos de la misma edad pueden requerir recorridos distintos. Evita utilizar una característica demográfica como explicación automática del comportamiento.

Para una formación hipotética, podría ser útil distinguir a quien compara contenidos antes de inscribirse de quien necesita comprobar compatibilidad con sus horarios. Esa distinción solo se vuelve una persona basada en evidencia cuando procede de investigación. Mientras no exista, llámala hipótesis o proto-persona y úsala para organizar preguntas, no para afirmar cómo es tu público.

Mantén la trazabilidad

Cada rasgo relevante debe conservar una conexión con su origen: sesión, observación, documento o patrón analizado. Protege

identidades y elimina detalles personales que no necesitas. Resume sin fabricar citas. Si una frase combina varias entrevistas, indícala como síntesis; no la presentes entre comillas como testimonio de una persona real.

Documenta también lo que no sabes. Un pequeño estudio cualitativo puede sugerir necesidades importantes, pero no establece automáticamente qué porcentaje de toda la clientela representa cada grupo. Para estimar proporciones necesitas un diseño de muestreo y análisis apropiado. La ficha no sustituye esa investigación.

Pruébala con una decisión

Antes de cerrar la ficha, aplica una decisión real: requisitos del curso, confirmación de horario o canal de soporte. ¿El perfil permite anticipar una necesidad específica? Si no modifica ninguna decisión, quizá contiene información ornamental. Actualízala cuando cambie el servicio o aparezcan comportamientos que contradigan tu interpretación inicial.

Reduce una ficha a lo esencial

1. Escribe un objetivo, dos condiciones de contexto y dos necesidades del actor.
2. Marca cada dato como observado, declarado, inferido o pendiente de investigación.
3. Explica qué decisión concreta cambia por cada necesidad y elimina lo que no ayuda.

Entrega: Una persona breve con evidencias, incertidumbres y una decisión de diseño asociada.

Primero el recorrido actual, después el futuro

Para mejorar un recorrido, necesitas distinguir lo que ocurre de lo que deseas que ocurra. Te propongo mantener dos mapas: uno del estado actual y otro del futuro propuesto. Mezclarlos vuelve difícil saber qué se investigó y qué todavía debe probarse.

Define un escenario compartido

Elige un actor, un objetivo y un inicio y final claros. Por ejemplo: una persona compara un curso y llega a realizar su primera actividad. No uses las fases del embudo comercial como plantilla obligatoria. Las etapas deben representar cómo esa persona avanza, espera, vuelve atrás o cambia de canal para conseguir su objetivo.

En el mapa actual, registra acciones, preguntas y dificultades con evidencia. Puedes incluir expectativas y emociones declaradas, conservando su fuente y contexto. Cuando el equipo aporte una suposición, márcala de forma distinta. Un taller interno produce alineación; por sí solo no demuestra cómo viven el servicio las personas.

Mantén visibles las interrupciones

Un recorrido rara vez es una línea limpia. Incluye pausas, transferencias, reintentos y rutas de ayuda cuando sean relevantes. La persona puede buscar información en el móvil,

consultar por correo y pagar desde otro dispositivo. Si debe repetir datos o pierde su avance, esa transición merece investigarse aunque cada canal funcione de manera aislada.

No intentes dibujar cada clic. Conserva el nivel de detalle que permita tomar una decisión. Si una fase contiene problemas muy distintos, amplíala en un mapa separado. Un recorrido breve y trazable suele servir mejor que un mural exhaustivo que nadie actualiza ni puede utilizar durante una reunión.

Propón un futuro que pueda operar

En el mapa futuro, identifica el cambio, la necesidad que aborda y la operación que lo hará posible. No escribas solamente 'experiencia excelente'. Explica qué información se conservará, qué espera la persona y qué recibirá. Vincula cada propuesta con una pregunta de validación y una responsabilidad; después contrástala con usuarios y personal del servicio.

Dibuja dos estados

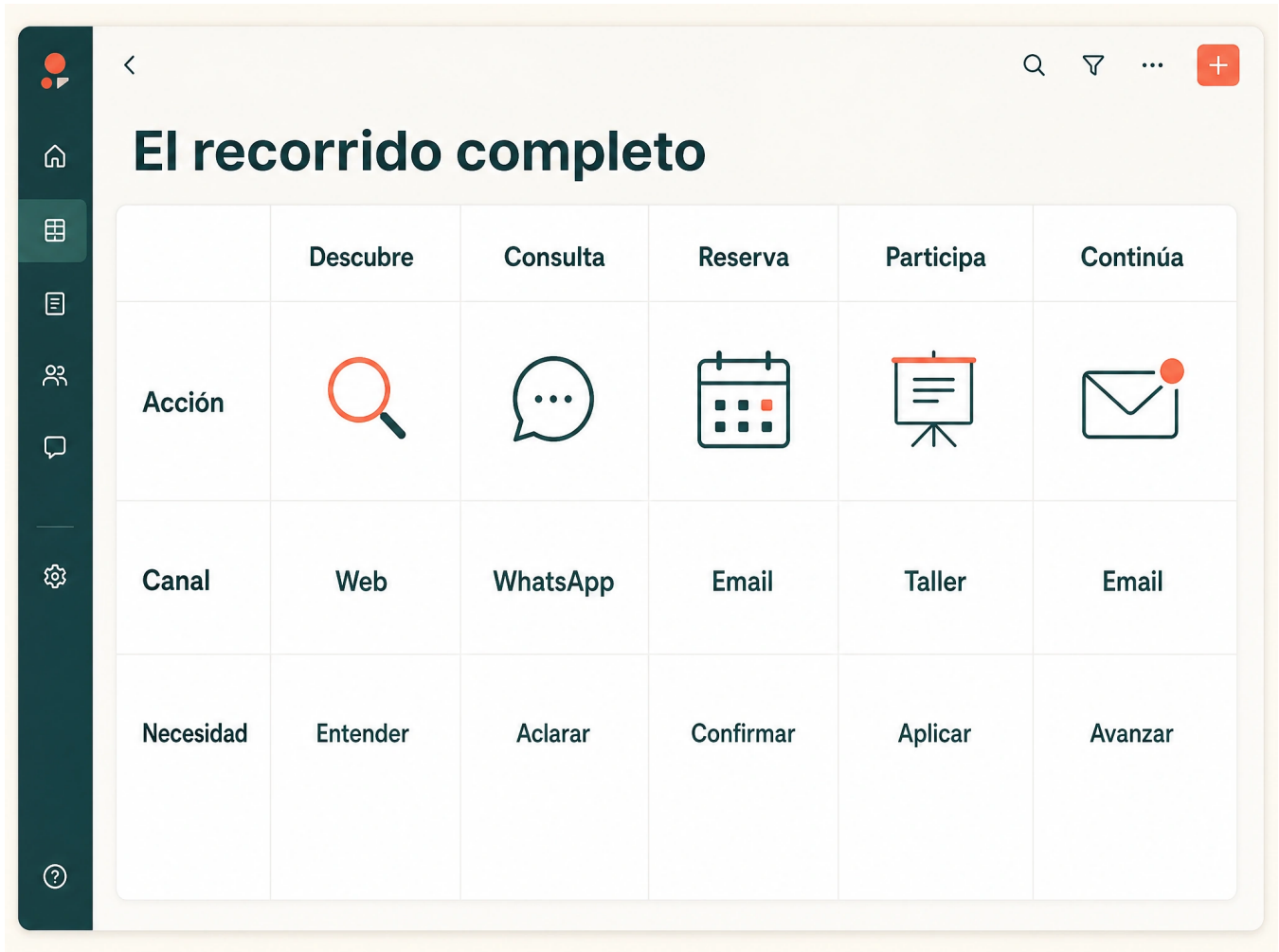
1. Reconstruye un escenario actual con evidencias y separa los supuestos.
2. Selecciona una transición y describe el futuro propuesto sin cambiar el objetivo del actor.
3. Define qué comprobarás con personas y qué revisarás con quienes operan el servicio.

Entrega: Dos mapas comparables con una propuesta trazable, no una promesa de mejora sin prueba.

● LÁMINA / CX + SERVICIOS

Antes, durante y después

El mapa empieza por un escenario.



● QUÉ OBSERVAR

La secuencia resume una experiencia hipotética. Para convertirla en un mapa actual necesitas evidencia de acciones, preguntas y dificultades en cada contacto.

● PRUÉBALO EN TU PROYECTO

Elige un objetivo y escribe inicio y fin. Marca interrupciones, cambios de canal y puntos donde la persona debe repetir información.

● LÍMITE DE LA LÁMINA

No presentes emociones dibujadas como hallazgos. Distingue relatos, observaciones, hipótesis y propuestas futuras.

Fuentes: [45] · [06]

Investiga las transiciones entre canales

Tener web, chat, correo y atención presencial no garantiza una experiencia conectada. Te propongo estudiar cómo una persona pasa de un canal a otro: qué información conserva, qué trabajo debe repetir y quién recibe la siguiente parte de su solicitud.

Sigue una tarea, no una tecnología

Parte de una pregunta de investigación concreta: ¿qué impide terminar la inscripción cuando la persona pide ayuda? Reconstruye episodios recientes y combina fuentes compatibles con esa pregunta. Una entrevista puede explicar decisiones; la observación muestra cómo se ejecuta la tarea; un registro operacional permite revisar estados o tiempos. Ninguna fuente explica todo por sí sola.

Incluye a quienes abandonaron, cambiaron de canal o necesitaron asistencia, si puedes reclutarlos de forma legítima. Estudiar solo a quienes completaron el proceso puede dejar fuera las dificultades más relevantes. Define criterios de participación ligados al escenario y documenta qué perfiles no pudiste observar, sin presentar la muestra como representación de toda la clientela.

Observa el trabajo repetido

Pide que la persona muestre lo que ocurrió, cuando tenga sentido y con su consentimiento: mensajes, comprobantes o

pasos que recuerda. No solicites contraseñas ni datos sensibles innecesarios. En la observación contextual, acuerda qué registrarás y cómo protegerás a participantes y terceros que puedan aparecer en el entorno.

Anota cada transferencia: quién la inició, por qué, qué contexto viajó y qué quedó pendiente. Si un correo obliga a repetir toda la historia en el chat, investiga si falta identificación, visibilidad del caso o permiso para compartir datos. La solución puede ser un cambio de proceso, no abrir otro canal.

Contrasta perspectivas

Habla con el personal que recibe solicitudes y revisa una misma transición desde ambos lados. Un equipo puede creer que derivó correctamente porque envió un mensaje; la persona puede seguir esperando porque nunca recibió confirmación. Señala la discrepancia como una pregunta investigable y busca la evidencia necesaria antes de asignar causas o culpas.

Sigue una transferencia

1. Selecciona una tarea que requiera dos canales y prepara preguntas sobre un episodio reciente.
2. Registra qué datos y decisiones se repiten, qué contexto se pierde y cómo termina la tarea.
3. Compara el relato con la perspectiva de atención y redacta una hipótesis verificable.

Entrega: Un registro de transición con evidencia de ambos lados y una pregunta de investigación pendiente.

El contexto cruza canales

Una transferencia debe sostener el siguiente paso.



● QUÉ OBSERVAR

Compara la repetición de contexto con una continuidad propuesta. Conservar una referencia sirve solo si alguien puede actuar sobre la solicitud.

● PRUÉBALO EN TU PROYECTO

Define qué información mínima pasa al siguiente canal, con qué autorización, quién la recibe y qué confirma la entrega.

● LÍMITE DE LA LÁMINA

El ejemplo no prueba una integración implementada. Un identificador visible no reemplaza permisos, procesos, responsabilidades ni privacidad.

Una curva emocional no es un hecho

Una línea que sube y baja puede hacer un mapa atractivo, pero también ocultar cuánto sabemos realmente. Te propongo separar lo que una persona dijo, lo que observaste y lo que interpretaste. La empatía no requiere fingir certeza sobre sus emociones.

Conserva el origen de cada señal

Una persona puede declarar que estuvo preocupada; tú puedes observar que repitió una acción; el equipo puede inferir que sintió desconfianza. Son tipos de información distintos. Etiquétalos y conserva el episodio al que corresponden. Repetir un clic no permite diagnosticar un estado emocional ni atribuir automáticamente una causa.

Si usas una escala emocional durante la investigación, define la pregunta, los extremos y el momento en que se responde. No conviertas una escala informal en un instrumento clínico. Permite explicar matices o no responder. La misma valoración numérica puede acompañar situaciones diferentes y necesita contexto para convertirse en una decisión útil.

No suavices las diferencias

Evita promediar relatos distintos en una curva que aparenta ser de todas las personas. Un grupo puede sentirse orientado mientras otro

no logra acceder. Mantén separados los escenarios o muestra la variación con claridad. Una síntesis es una herramienta de trabajo, no un permiso para borrar casos que contradicen la historia elegida.

Las imágenes de rostros o colores que representan emociones deben apoyar la comprensión, no sustituir la evidencia. Si no investigaste esa emoción, escribe 'hipótesis del equipo'. Esa etiqueta no debilita el trabajo: muestra qué necesitas comprobar y evita que una interpretación se convierta en una falsa conclusión.

Pasa de la emoción a una pregunta

Si alguien declara incertidumbre al esperar una propuesta, investiga qué información faltaba y qué decisión necesitaba tomar. La oportunidad no es simplemente 'hacer que se sienta feliz'. Puede ser informar el estado, explicar una condición o ofrecer una alternativa. Contrasta esa propuesta con la persona y revisa si modifica su capacidad de avanzar.

Revisa una emoción del mapa

1. Elige una emoción y escribe su origen exacto: declaración, observación o interpretación.
2. Añade contexto, momento y límite de lo que puedes concluir.
3. Convierte la interpretación en una pregunta neutral y diseña cómo obtendrás evidencia.

Entrega: Una nota trazable que distingue señal, interpretación y pregunta pendiente.

El blueprint conecta cinco capas

Cuando el recorrido depende de varias personas y sistemas, necesitas mirar lo que sostiene cada contacto. Te propongo construir un blueprint acotado: una representación de las relaciones entre las acciones del cliente, la atención visible y el trabajo que ocurre detrás.

Empieza por el mismo escenario

Usa el actor, objetivo y alcance del journey que ya investigaste. En esta guía organizo el blueprint en cinco capas: acciones del cliente; acciones visibles o frontstage; acciones no visibles o backstage; procesos de apoyo; y evidencias físicas o digitales. La disposición puede adaptarse, pero las dependencias deben permanecer comprensibles.

En una inscripción hipotética, el cliente envía requisitos; la web confirma la recepción; una persona revisa la documentación; un sistema permite registrar la decisión; y el correo recibido constituye una evidencia del estado. No copies un flujo ideal sin comprobar cómo se realiza hoy cada acción ni quién sabe explicar sus excepciones.

Conecta, no solo enumera

Una fila de actividades no muestra por sí sola cómo funciona el servicio. Une la acción visible con el trabajo que la hace posible y señala dónde se necesita información, autorización o una entrega de otra área. Si el

mensaje promete una respuesta, identifica quién recibe la solicitud y cómo se determina que está lista.

La línea de interacción ayuda a distinguir contactos entre persona y servicio. La línea de visibilidad separa lo que la persona percibe de lo que no ve. Los procesos de apoyo pueden quedar bajo una línea de interacción interna. Son convenciones de lectura: explica tu leyenda y no permitas que la nomenclatura desplace la discusión del problema.

Señala huecos y decisiones

Añade responsables, condiciones, tiempos observados o preguntas cuando sean necesarios para decidir. No inventes duraciones para completar casillas. Un espacio sin información es una tarea de investigación. Revisa el mapa con quienes operan el servicio y con evidencia del recorrido: que el diagrama sea ordenado no demuestra que la organización pueda cumplirlo.

Construye un corte del servicio

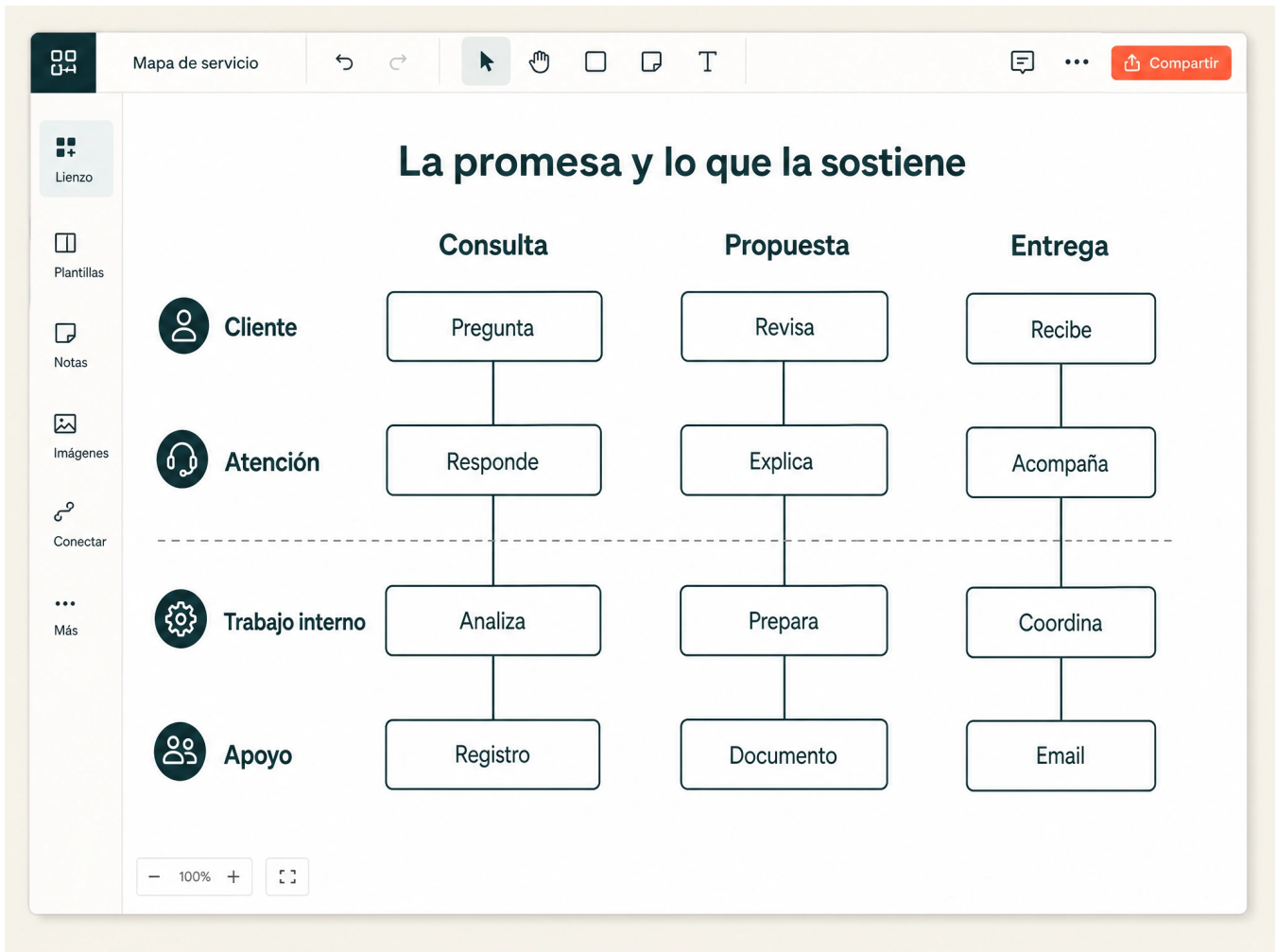
1. Elige una etapa del journey y completa las cinco capas con información disponible.
2. Traza dos dependencias y marca dónde falta una confirmación o un responsable.
3. Valida el corte con atención y operación antes de proponer un cambio.

Entrega: Un blueprint de una etapa con dependencias, huecos y próxima decisión operativa.

● LÁMINA / CX + SERVICIOS

Lo que sostiene una promesa

El servicio también ocurre fuera de la pantalla.



● QUÉ OBSERVAR

La lámina muestra vínculos entre acciones, atención, trabajo interno y apoyo. En el capítulo se añade la capa de evidencia y se explican sus límites.

● PRUÉBALO EN TU PROYECTO

Toma una promesa concreta y rastrea la cadena que permite cumplirla. Asigna una responsabilidad y un punto de fallo observable a cada transferencia.

● LÍMITE DE LA LÁMINA

No confundas una conexión dibujada con una dependencia resuelta. El blueprint necesita contraste con el proceso y la capacidad reales.

Fuentes: [48] · [06]

Un responsable para cada transferencia

Una actividad puede estar descrita en un mapa y seguir sin dueño. Te propongo revisar las transferencias del servicio: quién entrega, quién recibe, qué necesita para continuar y cómo la persona sabe que su solicitud no quedó detenida entre dos áreas.

Distingue rol de nombre

Asigna responsabilidades a roles operativos, no únicamente a una persona concreta. Explica qué decide cada rol, qué información puede consultar y qué debe escalar. Si todo depende de alguien que conoce el proceso de memoria, una ausencia puede interrumpir el recorrido. Documentar el criterio de decisión es tan importante como escribir el nombre del encargado.

Frontstage y backstage no son categorías permanentes de empleados. La misma persona puede atender al cliente y después realizar una tarea invisible para él. Clasifica la acción según su relación con ese escenario. Esto ayuda a revisar qué necesita comunicarse y qué información interna no conviene exponer.

Define qué significa aceptar un caso

Enviar un mensaje no equivale a completar una transferencia. Acuerda una señal de recepción, datos mínimos, prioridad y condición de aceptación. En una consulta

hipotética, operación debería saber qué se pidió, qué se prometió y qué falta antes de elaborar una propuesta. El cliente no debería actuar como mensajero entre áreas.

Si la transferencia no puede completarse, define una salida: devolver con una razón clara, pedir un dato específico o escalar a un rol autorizado. Evita canales paralelos que vuelven imposible saber cuál es el estado vigente. La trazabilidad debe ayudar al trabajo sin convertir cada paso en una carga documental desproporcionada.

Mide la dependencia, no la culpa

Cuando aparezca una demora, busca condiciones del sistema: solicitudes incompletas, criterios contradictorios, capacidad disponible o permisos. Un registro de responsables no es un mecanismo para atribuir toda falla a quien atiende. Revisa también qué autoridad y recursos tiene ese rol para resolverla. La responsabilidad necesita capacidad real de acción.

Diseña un acuerdo de transferencia

1. Selecciona una entrega entre dos roles y define información mínima, recepción y salida.
2. Prueba el acuerdo con un caso normal y otro que llegue incompleto.
3. Comprueba qué estado verá la persona mientras el trabajo cambia de responsable.

Entrega: Un acuerdo breve de transferencia con responsable, condición de aceptación y alternativa.

Localiza fricciones antes de buscar soluciones

Una fricción es una dificultad que afecta el avance hacia un objetivo, no cualquier paso que resulte incómodo al equipo. Te propongo describir el problema con precisión antes de proponer automatizaciones, nuevas pantallas o un canal adicional de atención.

Separa síntoma y causa posible

La persona puede repetir una consulta porque no encontró la respuesta, no la entendió, no confió en ella o nunca la recibió. El síntoma es parecido; las causas posibles no. Anota qué pasó, en qué etapa, para quién y con qué consecuencia. Después registra hipótesis que puedas contrastar, sin elegir la primera explicación disponible.

Distingue fricciones informativas, de interacción y operativas. Una condición ambigua exige revisar contenido; un control inaccesible exige revisar implementación; una aprobación que nadie puede realizar exige revisar permisos y proceso. Varias causas pueden coexistir. No fuerces cada incidencia a una única categoría si eso oculta su dependencia.

No elimines toda dificultad

Algunas tareas requieren confirmaciones o comprobaciones justificadas. Reducir pasos sin revisar riesgo, privacidad o seguridad

puede perjudicar a la persona. Pregunta qué propósito cumple cada acción y si se explica con claridad. La meta es retirar esfuerzo innecesario, no hacer invisible una decisión que necesita consentimiento o atención.

Mira también qué ocurre al salir del camino esperado: información faltante, interrupción de conexión, cambio de intención o necesidad de ayuda. Diseñar solo el caso exitoso deja a quienes encuentran una excepción sin un siguiente paso. El servicio debe poder acompañar esas rutas sin culpar a la persona por utilizarlas.

Acota una intervención

Formula una mejora pequeña y verificable: conservar el contexto al transferir un caso, explicar un requisito antes de pedirlo o mostrar un estado real. Define qué evidencia indicaría que ayudó y qué efecto no deseado vigilarás. Un aumento de consultas puede significar una dificultad nueva o un canal de ayuda ahora más visible; interpreta el dato en contexto.

Desarma una fricción

1. Describe un episodio sin atribuir intención ni causa a la persona.
2. Propón dos explicaciones alternativas y el dato que distinguiría entre ellas.
3. Diseña una intervención acotada y una comprobación que incluya una excepción.

Entrega: Una ficha problema-evidencia-hipótesis-prueba, con un efecto no deseado a vigilar.

Recupera el servicio sin crear otra carga

Cuando algo falla, la persona necesita una salida y una expectativa clara. Te propongo diseñar la recuperación como parte del servicio, no como una respuesta improvisada. Una disculpa puede ser importante, pero no sustituye la resolución ni evita repetir el problema.

Reconoce y orienta

Explica qué se sabe, qué se está revisando y cuál es el siguiente paso. No atribuyas una causa que todavía no verificaste ni prometas una hora de solución sin capacidad para sostenerla. Si necesitas información, pide solo la necesaria y conserva lo que la persona ya entregó por otro canal autorizado.

En un curso hipotético, un fallo de acceso podría requerir confirmar identidad de manera segura, revisar el estado de inscripción y ofrecer una alternativa temporal válida. No solicites claves ni uses un workaround que exponga datos. La solución de emergencia debe mantener los límites de privacidad y seguridad del servicio.

Define opciones y autoridad

Documenta qué puede resolver atención, cuándo debe escalar y quién tiene autoridad para modificar una entrega o condición. Las posibles compensaciones dependen de compromisos y políticas reales; no inventes

descuentos o devoluciones para que el ejemplo resulte amable. La persona debe comprender sus alternativas sin recorrer varias conversaciones para encontrarlas.

Comprueba la resolución desde el objetivo del cliente. Marcar un ticket como cerrado no demuestra que ya pudo entrar, recibió lo acordado o entendió la respuesta. Usa una señal de finalización apropiada y permite reabrir o continuar cuando siga pendiente. No confundas silencio con conformidad.

Aprende sin explotar la falla

Registra tipo de incidencia, dependencia y prevención posible, minimizando datos personales. Revisa si otros casos comparten la causa. No asumas que una recuperación excelente hará a la clientela más leal que un servicio sin fallas: esa conclusión requiere evidencia específica. Tu prioridad es reducir el perjuicio, resolver y aprender, no provocar ocasiones de sorprender.

Ensaya una recuperación

1. Elige una incidencia posible y redacta reconocimiento, siguiente paso y opciones reales.
2. Define autoridad, escalamiento y una comprobación de resolución desde la persona.
3. Simula un caso incompleto y registra qué cambias para evitar otra transferencia innecesaria.

Entrega: Un protocolo breve de recuperación y una acción preventiva ligada a su causa.

El comienzo debe poder continuarse

Un buen comienzo no consiste en mostrar todas las funciones. Te propongo ayudar a la persona a lograr su primera tarea significativa y encontrar apoyo cuando lo necesite. La accesibilidad y el soporte forman parte de ese inicio, no una capa añadida al terminar.

Reduce la incertidumbre inicial

Después de una compra o confirmación, explica qué recibió, dónde empezar y qué necesita preparar. No supongas que conoce tus nombres internos ni la organización del contenido. En una formación hipotética, podría bastar con verificar acceso, localizar la primera actividad y comprender cómo consultar una duda.

Ofrece información en el momento en que ayuda a decidir. Un recorrido de bienvenida muy largo puede aplazar la tarea que la persona quería realizar. Permite volver a instrucciones importantes y evita bloquear el avance con explicaciones ornamentales. La prueba es si puede comenzar y continuar, no si terminó todas las pantallas del tour.

Diseña rutas de asistencia

El soporte debe indicar alcance, canal, disponibilidad y siguiente paso con condiciones reales. Una sección de preguntas frecuentes puede resolver dudas conocidas, pero no debe impedir contactar cuando el

problema no encaja. Conserva el contexto del caso y no obligues a describir todo de nuevo al cambiar de canal.

Incluye la asistencia en las pruebas: localizar ayuda, explicar una dificultad y recuperar el avance. Si una persona utiliza lector de pantalla, teclado o ampliación, esa ruta también debe ser operable. Un formulario de contacto accesible no compensa contenidos de apoyo que solo existen como imagen sin alternativa.

Comprueba inclusión en el recorrido

La accesibilidad web permite que personas con discapacidad perciban, entiendan, naveguen e interactúen con el contenido. Revisa además barreras contextuales: conexión limitada, interrupciones o dispositivos diferentes. No declares conformidad global por revisar unos criterios aislados. Define el alcance de la evaluación y documenta qué falta comprobar, incluyendo recursos descargables y servicios de terceros.

Prueba el primer logro

1. Define una primera tarea útil y pide a una persona que la realice sin indicarle el control exacto.
2. Incluye una interrupción y una consulta de ayuda; observa si conserva su avance.
3. Prueba la ruta con teclado y revisa alternativas de contenido en sus recursos principales.

Entrega: Una secuencia de inicio con barreras observadas, ayuda disponible y alcance de evaluación.

Escuchar no es acumular comentarios

Un programa de voz del cliente necesita conectar lo que escuchas con una decisión. Te propongo tratar comentarios, encuestas y solicitudes como señales que requieren contexto y análisis. Un archivo de opiniones no mejora la experiencia si nadie puede convertirlo en trabajo.

Recoge señales con un propósito

Define qué quieres aprender y en qué etapa tiene sentido preguntar. Una consulta después de resolver una incidencia no equivale a una valoración general de la relación. También importa quién puede responder: quien abandona antes de terminar quizá no vea la encuesta. Registra canal, escenario y momento sin reunir datos personales que no necesitas.

Los comentarios espontáneos y las respuestas invitadas tienen condiciones distintas. No sumes ambos como si fueran una muestra homogénea. Conserva el origen, evita duplicar un mismo caso en varios canales y distingue una petición explícita de la necesidad que podría haber detrás. Pedir otra función no explica automáticamente el problema que intenta resolver.

Analiza antes de clasificar

Separa observaciones, interpretaciones y propuestas. Agrupa señales por problema o etapa del recorrido, sin cambiar el sentido del relato para encajarlo en una categoría. Mantén

un acceso privado a la evidencia y una síntesis anónima para trabajar: retira también detalles contextuales que permitan reidentificar, no solo nombres. Busca casos que contradigan el patrón y registra el límite de lo que puedes concluir.

Si utilizas IA para ayudar a ordenar texto, valida sus agrupaciones y no le atribuyas emociones como si las hubiera medido. Evita enviar información sensible a servicios no autorizados. La herramienta puede apoyar la lectura; no sustituye el criterio del equipo ni convierte comentarios sesgados en una representación de toda la clientela.

Cierra el circuito

Asigna a cada hallazgo una decisión, responsable y condición de seguimiento. Si contactas nuevamente a la persona, usa un canal permitido y explica qué se resolvió o qué todavía no puedes cambiar. No prometas implementar toda sugerencia. El cierre útil consiste en reconocer, responder y aprender, incluyendo una explicación honesta de las restricciones.

De señal a decisión

1. Selecciona tres comentarios autorizados y registra origen, etapa y necesidad posible.
2. Distingue lo observado de lo interpretado y busca una evidencia contradictoria.
3. Define una acción o investigación, su responsable y cómo darás seguimiento.

Entrega: Un registro de escucha con trazabilidad, decisión y cierre; no solo etiquetas de sentimiento.

CSAT, CES y NPS responden preguntas distintas

No te propongo elegir una métrica por popularidad. Primero define qué necesitas saber: satisfacción con una interacción, esfuerzo percibido o disposición a recomendar. La pregunta, el momento, la muestra y la forma de calcular deben acompañar al resultado.

CSAT: satisfacción con un alcance definido

CSAT recoge satisfacción declarada. Una configuración frecuente usa cinco opciones y calcula el porcentaje de respuestas 4 y 5 sobre las respuestas válidas. Si adoptas ese método, documenta qué significan las opciones y a qué interacción se refiere. No presentes esa configuración como escala obligatoria para cualquier instrumento ni mezcles el porcentaje con una media.

Un ejemplo hipotético: 36 respuestas en las dos categorías favorables de 50 válidas producen 72 %. Ese valor describe a quienes respondieron bajo esa pregunta; no demuestra que el 72 % de toda tu clientela esté satisfecho. Conserva volumen, período, canal de invitación y tasa de respuesta cuando puedas calcularla correctamente.

CES: esfuerzo según tu instrumento

CES pregunta por el esfuerzo o facilidad percibida para completar una tarea o resolver una solicitud. Hay variantes de pregunta, escala y agregación. No existe una conversión universal que puedas aplicar sin especificarlas. Indica si un valor alto significa facilidad o dificultad y no compares series que cambiaron de orientación, momento o población.

Relaciona el resultado con un episodio y revisa comentarios o evidencia de la tarea. Un esfuerzo declarado bajo no demuestra que la necesidad se resolvió; una tarea compleja puede requerir trabajo legítimo. La métrica ayuda a formular preguntas, no decide por sí sola qué paso retirar.

NPS: disposición declarada a recomendar

La pregunta estándar explora qué tan probable es que recomiendes la organización a una amistad o colega. Usa 0 a 10: promotores 9 y 10, detractores 0 a 6, y pasivos 7 y 8. Calcula porcentaje de promotores menos porcentaje de detractores sobre respuestas válidas; los pasivos permanecen en el denominador. El resultado va de -100 a 100, no es una media ni un porcentaje de satisfacción.

Ninguna de estas medidas prueba causalidad, retención o éxito comercial por sí sola. Evita benchmarks sin equivalencia de sector, población e instrumento. Complementa con finalización de tareas, incidencias y contexto cualitativo. Para comparar períodos, conserva las condiciones y explica cambios de muestra; una variación pequeña puede ser ruido, no una mejora demostrada.

Especifica una medida

1. Elige una decisión y una sola métrica pertinente.
2. Documenta pregunta, escala, orientación, cálculo, exclusiones y momento de envío.
3. Añade una señal operativa que permita contrastar la interpretación.

Entrega: Una ficha de métrica reproducible con límites y decisión asociada.

Fuentes: [52] · [53] · [54]

Prioriza una mejora defendible

Después de investigar suelen aparecer más oportunidades de las que puedes ejecutar. Te propongo priorizar con criterios explícitos y evidencia visible. Un número de prioridad no reemplaza la conversación sobre riesgo, inclusión, capacidad y consecuencias para la persona.

Describe oportunidades comparables

Redacta cada oportunidad con actor, escenario, dificultad y resultado que se quiere facilitar. Evita comparar una solución detallada con un problema ambiguo. 'Agregar chatbot' no está al mismo nivel que 'las personas no saben si su consulta llegó'. Primero plantea la necesidad y luego considera varias formas de abordarla.

Para cada problema, registra gravedad del perjuicio, alcance conocido, frecuencia observada, confianza en la evidencia y dependencia operativa. No conviertas entrevistas pequeñas en porcentajes poblacionales. Si desconoces la magnitud, escribe qué necesitas medir. La incertidumbre no invalida el hallazgo, pero debe afectar cómo decides y qué pruebas primero.

No sacrifiques riesgos importantes

Un problema de acceso, privacidad o pérdida de información puede requerir atención aunque aparezca pocas veces. No permitas que una puntuación de impacto comercial o

frecuencia oculte ese riesgo. Acuerda criterios de revisión y escalamiento con quienes tienen responsabilidad sobre el servicio, sin inventar obligaciones regulatorias aplicables a tu caso.

Considera costo y capacidad real: implementación, mantenimiento, formación de atención y coordinación con terceros. Una solución pequeña en interfaz puede necesitar un cambio grande en operación. Incluye esas dependencias antes de prometer una fecha. La alternativa puede ser un ajuste de comunicación mientras se prepara una solución estructural.

Haz visible por qué elegiste

Puedes usar una matriz sencilla, pero conserva las razones detrás de cada valoración. Evita multiplicar estimaciones vagas hasta obtener una precisión falsa. Elige una intervención acotada con responsable, hipótesis y criterio de revisión. Define qué harás si no ayuda o si perjudica otra etapa. Priorizar también implica explicar qué se aplaza y qué dato permitiría reconsiderarlo.

Decide entre tres oportunidades

1. Escribe tres problemas con el mismo nivel de detalle y registra su evidencia.
2. Evalúa perjuicio, incertidumbre, dependencia y esfuerzo operativo sin inventar porcentajes.
3. Elige uno, explica por qué y define una revisión que incluya efectos en otras etapas.

Entrega: Una decisión de prioridad con razones, límites y una oportunidad aplazada de forma explícita.

El mapa necesita una forma de mantenerse vivo

Un mapa puede quedar obsoleto aunque el diseño siga pareciendo correcto. Te propongo establecer quién revisa el recorrido, qué cambios obligan a actualizarlo y cómo se resuelven decisiones entre áreas. Gobernar la experiencia no exige añadir reuniones sin propósito.

Asigna decisiones, no solo tareas

Define quién puede cambiar una promesa, un requisito, un canal o un estado del servicio. Aclara quién debe participar cuando el cambio afecta a varias áreas. El equipo de diseño puede mejorar la interfaz, pero quizá no tenga autoridad para alterar horarios o condiciones. Esa diferencia debe ser visible antes de ejecutar una propuesta.

Mantén una versión vigente del recorrido y un registro breve de decisiones. Incluye fecha, escenario, evidencia y responsable de revisión. Los mapas anteriores pueden conservarse como historia, sin competir con la fuente de trabajo actual. Si cada área utiliza un documento distinto, acuerda qué información compartir y dónde encontrarla.

Revisa cuando cambia la realidad

Establece disparadores prácticos: nueva oferta, cambio de proveedor, aumento de incidencias, modificación de requisitos o aparición de un perfil con barreras diferentes. No necesitas rehacer todo el servicio ante

cada ajuste. Revisa la etapa afectada y sus dependencias, incluyendo mensajes y recursos que podrían seguir prometiendo una condición antigua.

Combina información operacional y relatos del cliente. Un indicador estable puede ocultar dificultades de un grupo pequeño; un comentario fuerte puede ser excepcional. Revisa ambos sin exagerar su alcance. Documenta qué decides, qué investigarás y qué queda fuera del alcance por ahora.

Cuida a quienes sostienen la experiencia

Comprueba si atención tiene información, permisos y capacidad para cumplir lo que se comunica. Una expectativa imposible no se resuelve pidiendo más amabilidad al personal. Simplifica transferencias, elimina registros duplicados y ofrece criterios claros para excepciones. El mantenimiento del servicio también requiere actualizar contenidos, revisar accesibilidad y prever qué ocurre cuando un sistema de apoyo falla.

Diseña una revisión útil

1. Elige un recorrido y asigna responsables para promesas, contenido y operación.
2. Define tres cambios que obligarían a revisar el mapa y una fuente vigente de información.
3. Prepara una revisión con evidencia, decisión pendiente y fecha de seguimiento.

Entrega: Un acuerdo de gobernanza ligero con autoridad, disparadores y registro de decisiones.

Caso integrador: del interés a la primera actividad

Te propongo reunir las herramientas en un caso completamente hipotético: una persona busca un curso para aplicar marketing en su trabajo. No es un estudio de mis estudiantes ni una descripción de mi servicio. Lo utilizo para mostrar cómo conectar decisiones de experiencia y operación.

Delimita antes de diseñar

El actor quiere comprobar que el curso le sirve, inscribirse y realizar una primera actividad. El recorrido empieza al comparar la oferta y termina cuando puede comenzar esa actividad con las condiciones acordadas. En este ejemplo no tenemos investigación real; horarios limitados, dudas sobre nivel y necesidad de apoyo son hipótesis por contrastar.

El mapa actual propuesto contiene descubrimiento, evaluación, inscripción, acceso y comienzo. En cada etapa registraría qué quiere saber la persona y qué evidencia debería recibir. Investigaríamos episodios recientes de decisión y primeros accesos, incluyendo a quienes no lograron continuar. No asignaría porcentajes ni emociones a esos grupos sin haberlos estudiado.

Encuentra la dependencia detrás del contacto

Supongamos una fricción: la confirmación de inscripción no explica dónde comenzar. Primero verificaríamos si el mensaje llegó, si el

acceso estaba habilitado y si el contenido se entendió. La solución cambia según la causa. Una nueva imagen de bienvenida no corrige un permiso pendiente ni una dirección equivocada.

El corte de blueprint conectaría envío de requisitos, confirmación visible, validación interna, sistema de acceso y correo recibido. Asignaríamos quién valida y cómo se confirma la transferencia. La promesa pública debería corresponder a esa capacidad, incluyendo qué ocurre si faltan datos o aparece una incidencia.

Prueba un cambio y conserva sus límites

La propuesta futura podría mostrar un siguiente paso útil, conservar contexto para soporte y permitir volver a las instrucciones. La probaríamos con la tarea de comenzar, no preguntando solo si 'se ve bonito'. Observaríamos finalización, dudas y excepciones, además de una pregunta de facilidad ligada a ese episodio. Sin resultados obtenidos, seguiría siendo una propuesta, no una mejora demostrada.

Adapta el caso sin copiarlo

1. Sustituye curso por una consulta, reserva o entrega de tu servicio y define el resultado.
2. Escribe un journey y un corte de blueprint separando hechos de hipótesis.
3. Selecciona un cambio, una prueba con personas y una comprobación operativa.

Entrega: Una propuesta integrada con alcance, evidencia faltante, responsable y criterio de evaluación.

Mide para tomar la siguiente decisión

Una mejora de experiencia necesita un plan que permita revisar qué pasó y qué harás después. Te propongo empezar por una decisión concreta, elegir pocas medidas pertinentes y documentar sus condiciones. Un tablero lleno de números no equivale a un servicio mejor comprendido.

Conecta objetivo, señal y decisión

Escribe el resultado que quieres facilitar y qué señal podrías observar. Si buscas que la persona comience su primera actividad, define qué cuenta como comienzo y quién puede registrarlo. Evita usar una apertura de correo como sustituto automático del acceso o aprendizaje. Cada señal necesita una relación razonable con el objetivo y un límite conocido.

Combina una medida del resultado, una del proceso y una señal declarada cuando aporten información distinta. Por ejemplo, comienzo completado, incidencias de acceso y facilidad percibida en ese episodio. Son ejemplos de planificación, no indicadores obligatorios. Define numerador, denominador, eventos, período y exclusiones antes de comparar.

Conserva condiciones de comparación

Registra una línea de base con las limitaciones disponibles. Al cambiar el servicio, documenta fechas y cambios de oferta, población, canal o instrumento que también podrían afectar el resultado. Si solo comparas antes y después,

no atribuyas toda variación al diseño. Describe lo observado y considera explicaciones alternativas.

Incluye a quienes no respondieron o abandonaron cuando el diseño permita estudiarlos de forma legítima. No rellenes sus respuestas con supuestos. Presenta volumen y datos faltantes; con pocos casos, prioriza revisar episodios y evita conclusiones poblacionales. La incertidumbre debe viajar junto al indicador, no esconderse en una nota que nadie consulta.

Decide cómo actuarás

Asigna responsable, frecuencia de revisión y acciones posibles: mantener, investigar, ajustar o retirar una intervención. Vigila efectos en otras etapas, accesibilidad y carga del personal. Si baja el tiempo de atención pero aumentan los casos reabiertos, revisa si la rapidez desplazó el problema. La medida debe mejorar tu decisión, no incentivar una apariencia de éxito a costa de la persona.

Completa tu contrato de medición

1. Define una decisión y tres señales que no repitan la misma información.
2. Especifica cálculo, población, período, datos faltantes y responsable de cada señal.
3. Escribe qué evidencia llevaría a mantener, revisar o retirar el cambio.

Entrega: Un plan de medición breve con línea de base, límites y reglas de actuación.

 CUADERNO / EVIDENCIA

Una ficha de evidencia útil

Antes de proponer un rediseño, conserva una ficha que permita distinguir el episodio de tu interpretación. Repite la ficha por problema; no mezcles varias tareas distintas en una sola conclusión.

1 Escenario y tarea

Quién necesita lograr qué, en qué contexto y con qué resultado esperado. Registra condiciones relevantes sin almacenar datos personales innecesarios.

2 Qué ocurrió

Describe la acción y su consecuencia observable. Si procede de un relato, indica que es declarado. Si es una hipótesis del equipo, conserva esa etiqueta.

3 Fuente y límite

Anota cuándo y cómo se recogió, dónde se conserva con acceso autorizado y qué no permite concluir. No fabriques citas ni proporciones poblacionales.

4 Interpretación alternativa

Escribe otra explicación posible y qué evidencia necesitarías para distinguirla. Una demora puede venir de comprensión, conexión, espera operativa o una interrupción externa.

5 Siguierte comprobación

Define una tarea neutral o una revisión de proceso, quién la realizará y qué registro permite decidir después.

Entrega una ficha trazable, con datos mínimos y una pregunta pendiente. La evidencia permite volver a discutir sin depender de la memoria del equipo.

 CUADERNO / EVALUACION

Una revisión que puedes repetir

Evalúa un recorrido completo antes de convertir una captura bonita en una aprobación. Esta pauta organiza una revisión exploratoria; no es una certificación WCAG ni una prueba estadística.

1 Comprensión y decisión

¿Se entiende para quién es la oferta, qué incluye, qué condiciones importan y cuál es el siguiente paso? Conserva la información necesaria junto a la decisión.

2 Entrada y recuperación

Prueba datos válidos, incompletos y erróneos. Revisa etiquetas, ayuda, mensajes, preservación del trabajo y reintento. No uses datos sensibles o acciones productivas para una prueba local.

3 Teclado y foco

Completa la tarea sin ratón. Comprueba orden, señal visible, apertura y cierre de diálogos, retorno del foco y ausencia de trampas. Registra navegador y dispositivo.

4 Lectura y adaptación

Amplía texto, estrecha la ventana y añade contenido largo. Mide contraste en los pares reales. Verifica que información y acciones no se pierdan por recorte o disposición.

5 Resultado y soporte

Distingue una confirmación visual de la operación completada. Comprueba acceso, cambios de intención y una ruta de ayuda con responsabilidades reales.

Entrega una lista priorizada: problema, evidencia, criterio, consecuencia, propuesta y comprobación pendiente. No etiquetes "todo correcto" lo que no se examinó.

 CUADERNO / SERVICIO

Un acuerdo para sostener el servicio

Toma una sola transferencia entre áreas o canales y concreta cómo se sostendrá. Este acuerdo convierte el mapa en una conversación operativa sin prometer tiempos que nadie haya confirmado.

1 Promesa y condición

Qué se ofrece, qué necesita entregar la persona y bajo qué condiciones podrá cumplirse. Describe también lo que queda fuera del alcance.

2 Responsables y recepción

Quién envía el contexto, quién lo recibe y qué señal confirma que alguien asumió la solicitud. Un canal abierto sin responsable no garantiza atención.

3 Información mínima

Qué referencia y datos necesita el siguiente equipo, con qué permisos y por cuánto tiempo. Evita copias innecesarias de documentos, conversaciones o identificadores sensibles.

4 Excepción y salida

Qué ocurre ante datos insuficientes, ausencia de disponibilidad, error o cambio de intención. Define una ruta de recuperación comprensible para la persona y ejecutable por el equipo.

5 Mantenimiento y revisión

Cuándo se revisa este acuerdo, qué señal muestra una ruptura y quién puede modificarlo. No dejes un mapa sin dueño después del taller.

Entrega un acuerdo breve firmado internamente por responsables autorizados. La firma organizativa es una decisión del equipo; esta guía no simula ni sustituye esa aprobación.

● CUADERNO / EXPERIMENTO

Un cambio y una pregunta verificable

Un cambio pequeño permite aprender si su relación con la tarea está bien formulada. Mantén separada una observación cualitativa de un experimento causal o una estimación poblacional.

1 Problema e hipótesis

Escribe la fricción con su evidencia y la explicación que propones. "La gente no reserva" es demasiado amplio; concreta qué decisión no logra completar.

2 Variable y alternativa

Describe qué cambiará y qué seguirá igual. Si cambias contenido, tamaño, posición y proceso a la vez, atribuir el resultado a una sola decisión será más difícil.

3 Tarea y contexto

Pide un objetivo realista sin nombrar el control que esperas que usen. Conserva criterios de participación, condiciones, consentimiento y protección de datos.

4 Criterio de evaluación

Define éxito de tarea, errores, dudas, esfuerzo o comprensión del siguiente paso antes de observar. Registra fallos y contradicciones, no solo lo que respalda tu idea.

5 Decisión y aprendizaje

Qué resultado justificaría conservar, revisar o descartar la propuesta. Anota límites de muestra y contexto; repetir una tarea con pocas personas no prueba una tasa de conversión.

Entrega un plan breve y un registro del aprendizaje. Si necesitas un A/B test estadístico, define muestreo, asignación, métricas y análisis adecuados antes de sacar conclusiones.

● BIBLIOGRAFÍA / FUENTES ACREDITADAS

Fuentes y lecturas

[01] The Definition of User Experience - Don Norman y Jakob Nielsen

Consultar fuente original

[02] User Experience vs. Customer Experience: What's the difference? - Nielsen Norman Group

Consultar fuente original

[03] Semana 1: clase en vivo, Diseño UX/UI.

Material aportado; autoría y fecha no identificadas de forma verificable.

[04] Plan user research for your service - GOV.UK

Consultar fuente original

[05] Diseño UX/UI: compilación de material de curso.

Natalia Miglino figura como docente al inicio; no se atribuye toda la compilación a una sola autora. Sin fecha confirmada.

[06] Attach. Diseño UX: guía completa.

Percy Negrete, Carlo Rodríguez, Makarena Olivera y Jazmine Ginet identificados en el documento; sin fecha confirmada.

[07] Start by learning user needs - GOV.UK

Consultar fuente original

[08] Using in-depth interviews - GOV.UK

Consultar fuente original

[09] Gallegos Rubio, Malko. Buenas prácticas de UX.

Sin fecha identificada; material aportado para consulta.

[10] Usability 101: Introduction to Usability - Jakob Nielsen

Consultar fuente original

[11] EUDE (2014). Usabilidad y experiencia de usuario.

Material de Máster en Marketing Digital; atribución institucional en la página de derechos.

[12] Fitts, P. M. (1954). The information capacity of the human motor system in controlling the amplitude of movement.

Consultar fuente original

[13] 10 Usability Heuristics for User Interface Design - Jakob Nielsen

Consultar fuente original

[14] Yablonski, Jon (2024). Leyes de la UX, segunda edición.

Obra original publicada por O'Reilly. Material en español consultado para esta guía.

[15] Card Sorting: Uncover Users' Mental Models for Better Information Architecture - Nielsen Norman Group

Consultar fuente original

● BIBLIOGRAFÍA / FUENTES ACREDITADAS

Fuentes y lecturas - continuación

[16] Tree Testing: Evaluate Menu Labels and Categories - Page Laubheimer

[Consultar fuente original](#)

[17] Laws of Organization in Perceptual Forms - Max Wertheimer, 1923; traducción de 1938

[Consultar fuente original](#)

[18] Understanding SC 1.3.1: Info and Relationships - W3C

[Consultar fuente original](#)

[19] Understanding SC 1.4.1: Use of Color - W3C

[Consultar fuente original](#)

[20] A Century of Gestalt Psychology in Visual Perception I: Perceptual Grouping and Figure-Ground Organization - Wagemans y colaboradores, 2012

[Consultar fuente original](#)

[21] Inhibitory competition in figure-ground perception: context and convexity - Peterson y Salvagio, 2008

[Consultar fuente original](#)

[22] Common region: a new principle of perceptual grouping - Stephen E. Palmer, 1992

[Consultar fuente original](#)

[23] Rethinking perceptual organization: The role of uniform connectedness - Stephen E. Palmer e Irvin Rock, 1994

[Consultar fuente original](#)

[24] Understanding SC 2.3.3: Animation from Interactions - W3C, nivel AAA

[Consultar fuente original](#)

[25] Understanding SC 2.2.2: Pause, Stop, Hide - W3C

[Consultar fuente original](#)

[26] Visual Hierarchy in UX: Definition

[Consultar fuente original](#)

[27] Understanding SC 1.4.4: Resize Text

[Consultar fuente original](#)

[28] Understanding SC 1.4.12: Text Spacing

[Consultar fuente original](#)

[29] Understanding SC 1.1.1: Non-text Content

[Consultar fuente original](#)

[30] Understanding SC 1.4.3: Contrast (Minimum)

[Consultar fuente original](#)

● BIBLIOGRAFÍA / FUENTES ACREDITADAS

Fuentes y lecturas · continuación

[31] Understanding SC 1.4.11: Non-text Contrast

[Consultar fuente original](#)

[32] Understanding SC 2.5.8: Target Size (Minimum)

[Consultar fuente original](#)

[33] Understanding SC 3.3.2: Labels or Instructions

[Consultar fuente original](#)

[34] Understanding SC 3.3.1: Error Identification

[Consultar fuente original](#)

[35] Understanding SC 3.3.3: Error Suggestion

[Consultar fuente original](#)

[36] Error-Message Guidelines

[Consultar fuente original](#)

[37] Understanding SC 4.1.3: Status Messages

[Consultar fuente original](#)

[38] Understanding SC 1.4.10: Reflow

[Consultar fuente original](#)

[39] Understanding SC 2.1.1: Keyboard

[Consultar fuente original](#)

[40] Understanding SC 2.4.7: Focus Visible

[Consultar fuente original](#)

[41] Understanding SC 2.4.11: Focus Not Obscured (Minimum)

[Consultar fuente original](#)

[42] Dialog (Modal) Pattern

[Consultar fuente original](#)

[43] When More Pain Is Preferred to Less: Adding a Better End

[Consultar fuente original](#)

[44] 3 Persona Types: Lightweight, Qualitative, and Statistical - NN/g

[Consultar fuente original](#)

[45] Journey Mapping 101 - NN/g

[Consultar fuente original](#)

● BIBLIOGRAFÍA / FUENTES ACREDITADAS

Fuentes y lecturas · continuación

[46] Seamlessness in the Omnichannel User Experience - NN/g

[Consultar fuente original](#)

[47] Analyse a research session - GOV.UK

[Consultar fuente original](#)

[48] Service Blueprints: Definition - NN/g

[Consultar fuente original](#)

[49] Service Blueprinting: Top Questions Answered - NN/g

[Consultar fuente original](#)

[50] Introduction to Web Accessibility - W3C WAI

[Consultar fuente original](#)

[51] Measuring user satisfaction - GOV.UK

[Consultar fuente original](#)

[52] What is CSAT and how do you measure it? - Qualtrics

[Consultar fuente original](#)

[53] Customer Effort Score - Qualtrics

[Consultar fuente original](#)

[54] Measuring Your Net Promoter Score - Bain & Company

[Consultar fuente original](#)

[55] Service Blueprinting in Practice: Who, When, What - NN/g

[Consultar fuente original](#)

[56] Provide a joined up experience across all channels - GOV.UK

[Consultar fuente original](#)

[57] Define what success looks like and publish performance data - GOV.UK

[Consultar fuente original](#)

Autoría creativa y dirección visual: Enrique Revollo Morales · Generada con Magnific. Redacción, ejercicios y composición editorial originales. Fuentes consultadas: octubre de 2026.