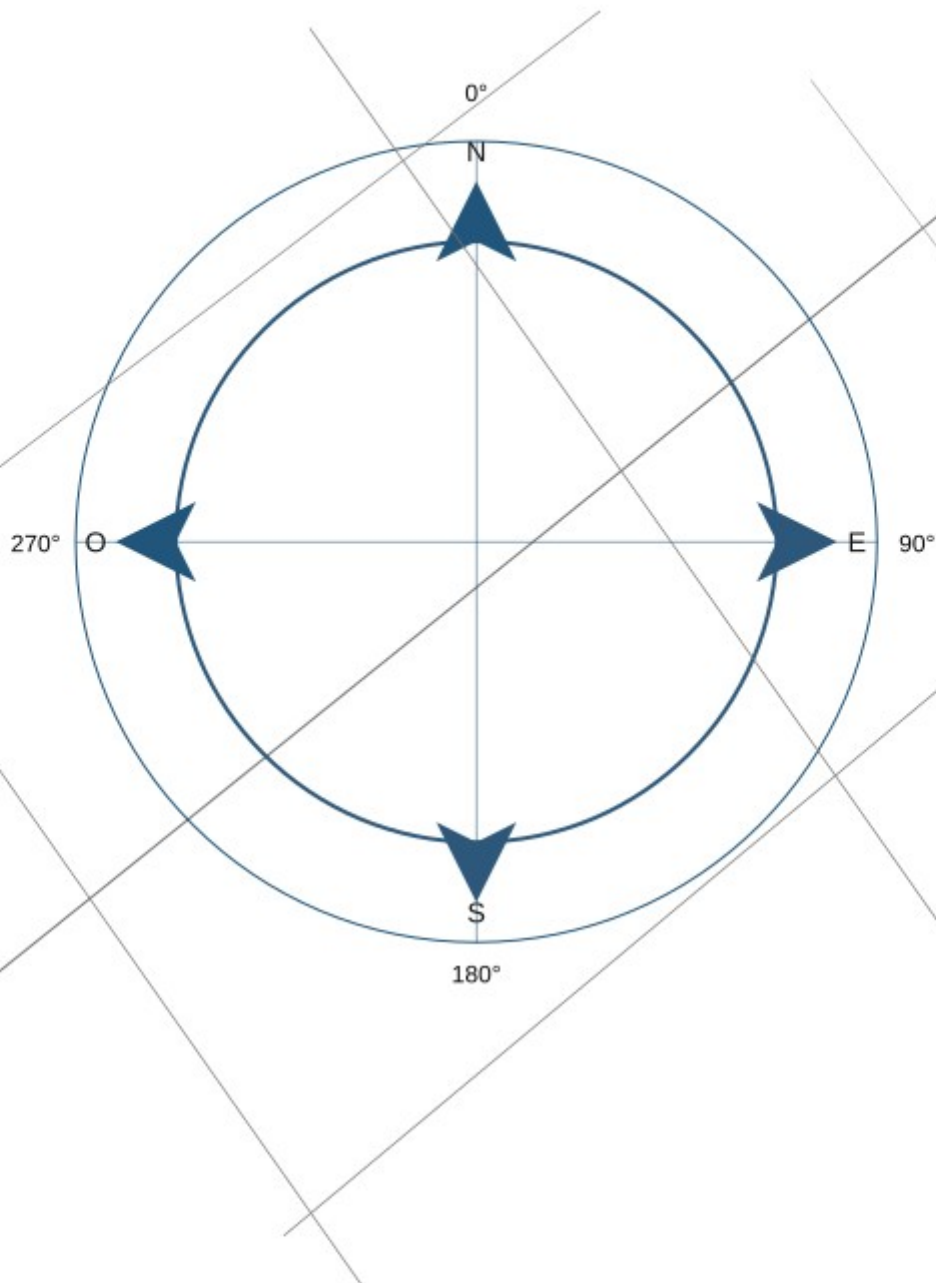




GUÍA DE PRUEBAS DE USABILIDAD

Herramienta TAI Dynamics para validar la experiencia de usuario en implementaciones tecnológicas



TAI DYNAMICS

INTRODUCCIÓN

Esta guía de pruebas de usabilidad ha sido desarrollada por TAI Dynamics para ayudar a equipos tecnológicos a validar sus soluciones con usuarios reales. Las pruebas de usabilidad son fundamentales para evitar caer en la "Trampa de la Tecnología", donde las decisiones se basan en suposiciones en lugar de evidencia directa del comportamiento de los usuarios.

Implementar pruebas de usabilidad no tiene que ser complejo ni costoso. Esta guía ofrece un enfoque práctico y escalable que puedes adaptar según los recursos disponibles y la etapa de desarrollo de tu proyecto. Lo importante es incorporar el feedback de usuarios reales en tu proceso de toma de decisiones tecnológicas.

1. PREPARACIÓN DE LAS PRUEBAS

Esta sección establece las bases para realizar pruebas efectivas. El objetivo es definir con claridad qué se va a evaluar y cómo se recopilarán los datos antes de involucrar a los participantes.

1.1 Definición de objetivos

Antes de comenzar, define claramente qué buscas evaluar. Algunos objetivos comunes son:

- Verificar si los usuarios pueden completar tareas específicas.
- Identificar puntos de fricción en la experiencia.
- Medir el tiempo requerido para completar procesos clave.
- Evaluar la claridad del lenguaje y la terminología.
- Comparar diferentes enfoques de diseño.
- Validar hipótesis específicas sobre el comportamiento del usuario.

Ejemplo de objetivo bien definido: "Evaluar si usuarios sin experiencia previa pueden completar exitosamente el proceso de registro en menos de 3 minutos, sin asistencia externa."

1.2 Selección de participantes

Selecciona participantes que representen a tus usuarios objetivo:

Número de participantes	Tipo de prueba	Comentarios
3-5	Cualitativa/exploratoria	Suficiente para identificar problemas principales
5-8	Estándar	Identificará aproximadamente el 80% de los problemas de usabilidad
8-12	Comparativa/Cuantitativa	Recomendado cuando necesitas datos estadísticamente relevantes

© TAI Dynamics

Criterios de selección:

- Representa diversos segmentos de tu audiencia objetivo.
- Incluye usuarios con diferentes niveles de experiencia tecnológica.
- Considera factores demográficos relevantes para tu producto.
- Evita participantes con conocimiento previo del proyecto (sesgo).
- Si es relevante, incluye personas con diversas capacidades (accesibilidad).

1.3 Diseño de tareas y escenarios

Crea tareas realistas que los usuarios realizarían naturalmente con tu producto:

- Define 3-7 tareas clave para evaluar (según la duración planificada).
- Prioriza las tareas más frecuentes o críticas para la experiencia.
- Crea escenarios contextuales para cada tarea (situaciones realistas).
- Asegura que las tareas sean concretas y tengan un criterio claro de éxito/fracaso.
- Organiza las tareas en orden de complejidad creciente.

Ejemplo de tarea bien definida: "Imagina que quieres enviar \$50 a tu amigo Carlos para dividir la cuenta de la cena de anoche. Usa la aplicación para realizar esta transferencia."

1.4 Preparación del entorno y materiales

Prepara todo lo necesario para conducir las pruebas eficientemente:

- Prototipo o producto funcional para evaluar.
- Guion de bienvenida y explicación del proceso.
- Lista de tareas para los participantes.
- Formularios de consentimiento.
- Cuestionarios pre/post-test (si aplica).
- Equipo de grabación (si planeas registrar las sesiones).
- Espacio físico adecuado o herramientas para pruebas remotas

2. CONDUCCIÓN DE LAS PRUEBAS

Esta sección describe cómo realizar las sesiones de prueba de manera efectiva. El objetivo es recopilar datos valiosos mientras se proporciona una experiencia cómoda para los participantes.

2.1 Estructura de la sesión

Cada sesión de prueba debería seguir una estructura consistente:

Fase	Duración	Propósito
Bienvenida y contexto	5-10 min	Establecer rapport y explicar el proceso
Preguntas preliminares	5-10 min	Recopilar información de contexto sobre el participante
Realización de tareas	20-40 min	Participante completa las tareas diseñadas
Preguntas posteriores	10-15 min	Obtener impresiones y aclaraciones
Cierre	5 min	Agradecer y explicar siguientes pasos

© TAI Dynamics

2.2 Técnicas de facilitación

Durante la prueba, tu rol como facilitador es crucial:

Lo que debes hacer:

- Explicar claramente que se está evaluando el producto, no al participante.
- Animar al participante a "pensar en voz alta" mientras realiza las tareas.
- Mantener una postura neutral y no defensiva.
- Tomar notas detalladas sobre comportamientos y comentarios.
- Hacer preguntas abiertas y no dirigidas.
- Dar tiempo suficiente para que el participante intente resolver problemas

Lo que debes evitar:

- Ayudar prematuramente cuando el participante encuentra dificultades.
- Defender el diseño o explicar las decisiones tomadas.
- Usar lenguaje técnico o jerga interna.
- Influir al participante con tus expresiones o reacciones.
- Interrumpir mientras el participante está concentrado

2.3 Recopilación de datos

Captura diferentes tipos de datos durante la sesión:

Cuantitativos:

- Tasa de éxito/fracaso en las tareas.
- Tiempo para completar cada tarea.
- Número de errores cometidos.
- Cantidad de clicks o pasos realizados.
- Puntuaciones en escalas estandarizadas (SUS, PSSUQ, etc.)

Cualitativos:

- Verbalizaciones del participante durante las tareas.
- Expresiones de confusión, frustración o satisfacción.

- Estrategias utilizadas para completar las tareas.
- Sugerencias y comentarios espontáneos.
- Respuestas a preguntas abiertas

2.4 Adaptaciones para pruebas remotas

Si realizas pruebas remotas, considera estas adaptaciones:

- Utiliza herramientas especializadas para pruebas de usabilidad remota.
- Asegura una conexión estable y comunicación clara.
- Envía instrucciones detalladas con anticipación.
- Plan de contingencia para problemas técnicos.
- Considera sesiones ligeramente más cortas para mantener la atención.
- Pide al participante compartir su pantalla durante la prueba.

3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Esta sección explica cómo procesar los datos recopilados para obtener insights accionables. El objetivo es transformar las observaciones en mejoras concretas para el producto.

3.1 Organización de datos

Después de las sesiones, organiza la información recopilada:

- Transcribe o resume las notas de cada sesión.
- Agrupa los problemas identificados por tipo o área de la interfaz.
- Tabula los datos cuantitativos para análisis.
- Recopila citas directas relevantes de los participantes.
- Identifica patrones que se repiten entre diferentes participantes

3.2 Priorización de problemas

No todos los problemas identificados tienen la misma importancia. Priorízalos según:

Severidad	Descripción	Acción recomendada
Crítica	Impide completar tareas clave	Resolver inmediatamente
Alta	Causa frustración significativa o retrasos importantes	Resolver antes del lanzamiento
Media	Causa confusión o ineficiencia moderada	Planificar resolución próxima
Baja	Causa molestias menores	Considerar en futuras iteraciones

© TAI Dynamics

También considera la frecuencia con que aparece cada problema:

- **Problema recurrente:** aparece en múltiples sesiones con diferentes participantes.
- **Problema aislado:** aparece en una sola sesión o con un tipo específico de usuario

3.3 De problemas a soluciones

Transforma los problemas identificados en oportunidades de mejora:

1. **Definir el problema:** describe claramente qué ocurrió y por qué es problemático.
2. **Identificar causas raíz:** analiza por qué ocurrió el problema (no solo los síntomas).
3. **Explorar soluciones:** genera múltiples alternativas para abordar el problema.
4. **Evaluar impacto:** considera cómo cada solución podría afectar otros aspectos.
5. **Priorizar implementación:** decide qué soluciones implementar primero.

Ejemplo de análisis:

- **Problema:** 4 de 6 participantes no pudieron encontrar la función de búsqueda avanzada.
- **Causa raíz:** el ícono utilizado (lupa con engranaje) no es reconocido como búsqueda avanzada.
- **Posibles soluciones:**
 - Reemplazar el ícono por uno más claro o añadir etiqueta textual.
 - Integrar opciones avanzadas dentro del panel de búsqueda básica.
 - Rediseñar la ubicación para mayor visibilidad

3.4 Documentación de Resultados

Crea un informe claro y accionable que incluya:

- Resumen ejecutivo con hallazgos principales.
- Metodología utilizada (participantes, tareas, formato).
- Datos cuantitativos visualizados (gráficos, tablas).
- Hallazgos cualitativos con ejemplos ilustrativos.
- Problemas identificados con nivel de severidad.
- Recomendaciones específicas y priorizadas.
- Anexos con datos detallados o transcripciones.

4. IMPLEMENTACIÓN Y VALIDACIÓN

Esta sección explica cómo incorporar los hallazgos en el proceso de desarrollo. El objetivo es asegurar que las pruebas de usabilidad conduzcan a mejoras tangibles en el producto.

4.1 Plan de Implementación

Convierte los hallazgos en un plan de acción:

- Asigna responsables para cada mejora identificada.
- Establece plazos realistas para la implementación.

- Integra los cambios en el roadmap del producto.
- Prioriza mejoras según impacto y esfuerzo requerido.
- Comunica claramente los cambios a realizar y su justificación.

4.2 Validación Iterativa

Verifica que las soluciones implementadas resuelvan efectivamente los problemas:

- Realiza pruebas de seguimiento con nuevos participantes.
- Compara métricas antes y después de los cambios.
- Considera A/B testing para validar soluciones alternativas.
- Implementa mecanismos para monitoreo continuo.
- Mantén un registro de mejoras y su impacto

4.3 Mejora Continua

Integra las pruebas de usabilidad en tu ciclo de desarrollo:

- Establece un calendario regular de pruebas.
- Prueba nuevas funcionalidades antes de su implementación final.
- Combina métodos (pruebas de usabilidad, analítica, feedback espontáneo).
- Construye una biblioteca de patrones probados y validados.
- Comparte aprendizajes entre equipos para evitar repetir problemas.

5. ADAPTACIONES SEGÚN ETAPA DEL PROYECTO

Esta sección ofrece orientación específica para diferentes momentos del ciclo de desarrollo. El objetivo es adaptar el enfoque de las pruebas según la madurez del producto.

5.1 Fase Inicial / Conceptual

En etapas tempranas, enfócate en validar conceptos y supuestos:

- **Qué probar:** prototipos de baja fidelidad, wireframes, flujos básicos.
- **Objetivos clave:** validar propuesta de valor, conceptos y terminología.
- **Técnicas recomendadas:**
 - Pruebas de concepto.
 - Card sorting para arquitectura de información.
 - Entrevistas con prototipos en papel
- **Participantes:** representativos de potenciales usuarios, 3-5 por iteración.
- **Resultado esperado:** dirección clara para el desarrollo inicial

5.2 Fase de Desarrollo

Durante el desarrollo activo, valida decisiones de diseño específicas:

- **Qué probar:** prototipos interactivos, versiones beta, componentes clave.
- **Objetivos clave:** evaluar usabilidad, flujos de tarea, contenido.
- **Técnicas recomendadas:**
 - Pruebas de tareas específicas.
 - Evaluación heurística complementaria.
 - Pruebas comparativas de alternativas.
- **Participantes:** segmentados según casos de uso específicos, 5-8 por ronda.
- **Resultado esperado:** identificación de problemas antes de la implementación final.

5.3 Fase de Lanzamiento/Post-lanzamiento

Con productos en uso, verifica la experiencia real y oportunidades de mejora:

- **Qué probar:** producto en vivo, nuevas funcionalidades, puntos problemáticos.
- **Objetivos clave:** identificar fricción en uso real, validar métricas, encontrar casos extremos.
- **Técnicas recomendadas:**
 - Pruebas de usabilidad sumativas.
 - Análisis de datos de uso complementarios.
 - Estudios longitudinales (si aplica)
- **Participantes:** combinación de usuarios nuevos y existentes, 8+ para datos cuantitativos.

- **Resultado esperado:** plan de mejora continua y prioridades para próximas versiones.

6. RECURSOS ADICIONALES

6.1 Plantillas y herramientas

Para implementar pruebas de usabilidad eficientemente:

- **Planificación:**
 - Plantilla de plan de pruebas
 - Matriz de selección de participantes
 - Checklist pre-sesión
- **Conducción:**
 - Guion de moderador
 - Plantilla de toma de notas
 - Cuestionarios pre/post estandarizados (SUS, PSSUQ)
- **Análisis:**
 - Matriz de severidad/frecuencia
 - Plantilla de informe de hallazgos
 - Dashboard de métricas de usabilidad
- **Herramientas recomendadas:**
 - Grabación y análisis: UserTesting, Lookback, Maze
 - Prototipos interactivos: Figma, Adobe XD
 - Sesiones remotas: Zoom, Microsoft Teams, WebEx, Google Meet

6.2 Métodos Complementarios

Las pruebas de usabilidad funcionan mejor como parte de un enfoque integral:

- **Investigación exploratoria:** entrevistas, estudios contextuales, encuestas.

- **Evaluación experta:** análisis heurístico, recorridos cognitivos.
- **Métodos cuantitativos:** análisis de datos, pruebas A/B, eye-tracking.
- **Feedback continuo:** sistemas de retroalimentación en producto, intercepción.

7. CONSIDERACIONES FINALES

Las pruebas de usabilidad no son un evento único sino parte de una cultura centrada en el usuario. Los mejores resultados se obtienen cuando:

- Se realizan de forma temprana y frecuente durante el desarrollo.
- Se combinan con otros métodos de investigación.
- Los hallazgos se traducen en acciones concretas.
- Todo el equipo participa y comprende su valor.
- Se documenta y comparte el conocimiento adquirido.

Recuerda que incluso pruebas rápidas e informales con pocos usuarios son considerablemente mejores que no realizar ninguna. En la lucha contra la "Trampa de la Tecnología", las pruebas de usabilidad son tu mejor aliado para asegurar que la tecnología realmente sirve a las necesidades del usuario.

Documento preparado por TAI Dynamics
Contacto: webmaster@taidynamics.com.ar
www.taidynamics.com.ar

Transformamos Ideas en Proyectos Tecnológicos Viables

© 2025 TAI Dynamics. Todos los derechos reservados.