



TEMPLATE DE CASOS DE USO

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



TAI DYNAMICS

INTRODUCCIÓN

Este template reimagina el concepto tradicional de casos de uso, enfocándose en la experiencia real del usuario y no solo en requisitos técnicos. Diseñado por TAI Dynamics, este formato busca evitar la "Trampa de la Tecnología" asegurando que cada funcionalidad se desarrolle con una comprensión clara de quién la usará, por qué y cómo.

A diferencia de los casos de uso tradicionales que a menudo se vuelven documentos técnicos densos, este template está diseñado para ser:

- **Visual y narrativo:** utilizando historias y escenarios reales.
- **Colaborativo:** facilita conversaciones entre equipos multidisciplinarios.
- **Centrado en valor:** conecta claramente funcionalidades con beneficios para el usuario.
- **Evolutivo:** diseñado para ser refinado iterativamente.

1. ESTRUCTURA DEL TEMPLATE

El template se organiza en un formato de "lienzo" de una sola página por caso de uso, permitiendo una visión holística y facilitando conversaciones productivas.

LIENZO DE CASO DE USO

TÍTULO DEL CASO DE USO: _____

Nombra el caso de uso desde la perspectiva del usuario, como una acción que quiere realizar.

Ejemplo: "Recuperar cuenta olvidada sin acceso al email original."

● PERSONA Y CONTEXTO

PROTAGONISTA	FRECUENCIA	IMPORTANCIA
<i>¿Quién realiza esta acción?</i>	<i>¿Con qué frecuencia ocurre?</i>	<i>¿Qué tan crítico es para el usuario?</i>
[Perfil de usuario]	[Rara/Ocasional/Frecuente/Constante]	[Baja/Media/Alta/Crítica]

DISPOSITIVOS Y ENTORNO

- *¿Dónde y cómo se usa normalmente?*
- *¿Qué limitaciones de entorno existen?*
- *¿Qué dispositivos o plataformas se utilizan?*

ESTADO MENTAL Y CONOCIMIENTOS

- *¿Qué sabe el usuario al comenzar?*
- *¿Cuál es su estado emocional probable?*
- *¿Qué experiencia previa se asume?*

● NARRATIVA PRINCIPAL

ESCENARIO INICIAL

*Describe la situación que lleva al usuario a necesitar esta funcionalidad.
Usa una breve narrativa en tercera persona que contextualice el problema.*

OBJETIVO DEL USUARIO

¿Qué intenta lograr realmente? (No la tarea técnica, sino el resultado deseado)

FLUJO DE EXPERIENCIA IDEAL

1. **Desencadenante:** ¿Qué inicia este proceso?.
2. **Pasos principales:** Secuencia de interacciones clave (5-7 máximo).
3. **Resolución:** ¿Cómo sabe el usuario que ha tenido éxito?.

RESULTADO DE VALOR

¿Qué beneficio real obtiene el usuario al completar este caso de uso?

● VARIACIONES Y EXCEPCIONES

CAMINOS ALTERNATIVOS

¿Qué otras rutas podría tomar el usuario para lograr el mismo objetivo?

SITUACIONES EXCEPCIONALES

¿Qué podría salir mal? ¿Casos límite importantes?

LIMITACIONES Y RESTRICCIONES

Restricciones de negocio, técnicas o legales que afectan este caso de uso.

● MEDICIÓN Y CRITERIOS DE ÉXITO

MÉTRICAS CLAVE

- *¿Cómo medimos el éxito desde la perspectiva del usuario?*
- *¿Cómo medimos el éxito desde la perspectiva del negocio?*

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN

1. *Condición verificable #1*
2. *Condición verificable #2*
3. *Condición verificable #3*

● CONSIDERACIONES DE DISEÑO Y DESARROLLO

PRINCIPIOS DE DISEÑO

Pautas específicas o consideraciones de experiencia para este caso.

DEPENDENCIAS

Otros casos de uso o componentes relacionados.

DATOS RELEVANTES

Información que el sistema necesita mostrar o recopilar.

● NOTAS Y DECISIONES

Documentación de decisiones importantes, discusiones pendientes o investigación adicional necesaria.

2. EJEMPLOS DE APLICACIÓN

Para ilustrar cómo utilizar este template, aquí hay dos ejemplos con niveles de detalle diferentes:

EJEMPLO 1: CASO DE USO BÁSICO

TÍTULO DEL CASO DE USO: Realizar transferencia entre cuentas propias

PERSONA Y CONTEXTO

PROTAGONISTA: Cliente bancario regular (María, 35 años, nivel tecnológico medio)

FRECUENCIA: Frecuente (semanal)

IMPORTANCIA: Alta

DISPOSITIVOS Y ENTORNO

- Principalmente desde app móvil
- A veces con conexión limitada
- Momentos de atención dividida (en transporte público, etc.)

NARRATIVA PRINCIPAL

ESCENARIO INICIAL

María necesita transferir dinero de su cuenta corriente a su cuenta de ahorros para cumplir con su plan mensual de ahorro. Está en el autobús camino al trabajo y recuerda que debe hacer la transferencia antes de que lleguen otros cargos programados.

OBJETIVO DEL USUARIO

Mover dinero entre sus cuentas de manera rápida y segura, confirmando que la transacción se realizó correctamente.

FLUJO DE EXPERIENCIA IDEAL

1. María abre la app y se autentica (biometría).
2. Selecciona la opción de transferencias desde la pantalla principal.
3. Elige "Entre mis cuentas" y selecciona origen/destino.
4. Ingresa monto y confirma detalles.
5. Recibe confirmación visible y notificación de éxito.

RESULTADO DE VALOR

Tranquilidad de haber protegido parte de sus ingresos como ahorro, evitando gastos no planificados y avanzando hacia sus metas financieras.

EJEMPLO 2: CASO DE USO EXPANDIDO (FRAGMENTO)

TÍTULO DEL CASO DE USO: Configurar recordatorios personalizados de medicación

VARIACIONES Y EXCEPCIONES

CAMINOS ALTERNATIVOS

- Configuración a través de comando de voz para usuarios con movilidad limitada.
- Creación de recordatorio a partir de una foto de la receta médica.
- Importación desde calendario o app de salud.

SITUACIONES EXCEPCIONALES

- Usuario en zona horaria diferente a la habitual (viajes).
- Medicamentos con instrucciones complejas (con/sin alimentos).
- Interacciones con otros medicamentos ya configurados.
- Recordatorios críticos que requieren confirmación de administración.
- ...

3. CÓMO UTILIZAR ESTE TEMPLATE

1. Comienza con una sesión colaborativa

- Reúne a representantes de producto, diseño, desarrollo y expertos en materia.
- Utiliza notas adhesivas físicas o tableros digitales para completar secciones.

2. Céntrate en el usuario primero

- Completa la sección "Persona y Contexto" antes de entrar en flujos.
- Usa perfiles de usuario existentes o créalos si no existen.

3. Narra antes de esquematizar

- Desarrolla la narrativa principal como una historia concreta.
- Solo después de tener la historia clara, descompón en pasos específicos.

4. Prioriza y refina

- No todos los casos de uso necesitan el mismo nivel de detalle.
- Expande más las secciones para casos complejos o críticos.

5. Valida con usuarios reales

- Usa este template para crear prototipos y escenarios de prueba.
- Reajusta basado en feedback real.

6. Evolucionando continuamente

- Actualiza el documento según avanza el desarrollo.
- Captura decisiones importantes y cambios de dirección.

4. BENEFICIOS DE ESTE TEMPLATE

- **Comunicación mejorada:** crea un lenguaje común entre equipos multidisciplinares.
- **Enfoque holístico:** considera aspectos emocionales y contextuales, no solo funcionales.
- **Decisiones fundamentadas:** conecta características con necesidades reales del usuario.
- **Desarrollo más eficiente:** clarifica prioridades y crea consenso temprano.
- **Experiencia coherente:** asegura que cada caso de uso se alinee con la experiencia global.

5. COMPLEMENTOS RECOMENDADOS

Para obtener el máximo valor de este template, considera combinarlo con:

- **Mapas de empatía** para profundizar en las necesidades y motivaciones del usuario.
- **Customer journey maps** para situar cada caso de uso en el contexto más amplio.
- **Prototipos de fidelidad progresiva** para validar los flujos propuestos.
- **Pruebas de usabilidad** para verificar que el caso de uso funciona como se espera.

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.