

Personas

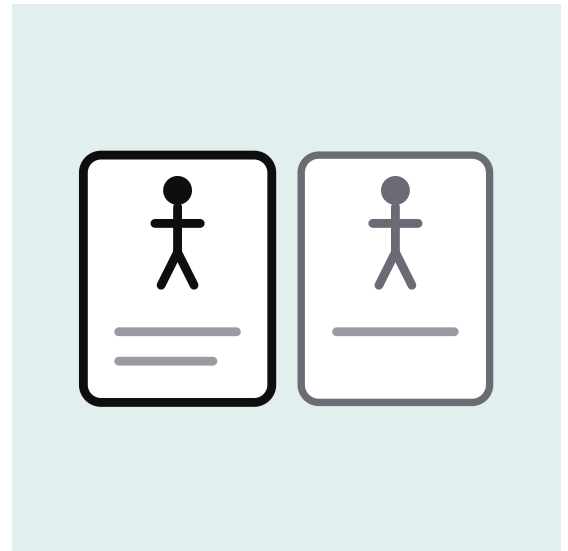
Un método para resumir la investigación en unos pocos personajes ficticios, con nombre, objetivos y contexto, que representan a grupos de personas usuarias.

Origen

Cooper (1999); desarrollado en Microsoft por Pruitt y Grudin (2003)

Produce

personas



Para qué sirve

Ayuda a que el equipo diseñe para personas concretas y no para un usuario genérico que cada uno imagina distinto.

Un ejemplo

Dos formas de hablar de las personas usuarias en una reunión.

El usuario genérico



«los usuarios»

«Los usuarios quieren que sea rápido». Cada persona del equipo imagina a alguien distinto.
Todo vale.

Personas



Tres personajes basados en entrevistas, cada uno con sus objetivos y su contexto.
Decisiones con nombre.

Las personas dan al equipo una referencia común sobre para quién diseña.

Cómo se hace

1



Se investiga con personas usuarias reales.

2



Se agrupan objetivos y comportamientos parecidos.

3



Cada grupo se convierte en un personaje.

Aplicaciones en diseño



Úsalo así

Basa cada persona en investigación y revisala cuando cambie lo que sabes.



Evita

Inventarlas en una tarde o llenarlas de estereotipos y detalles que no ayudan a decidir.



Para no caer

Recuerda que son un resumen: no sustituyen hablar con personas reales.

Autores y obras

Alan Cooper (1999)
Popularizó las personas en *The Inmates Are Running the Asylum*.

John Pruitt y Jonathan Grudin (2003)
Mostraron cómo usarlas en equipos grandes, a partir de su trabajo en Microsoft.

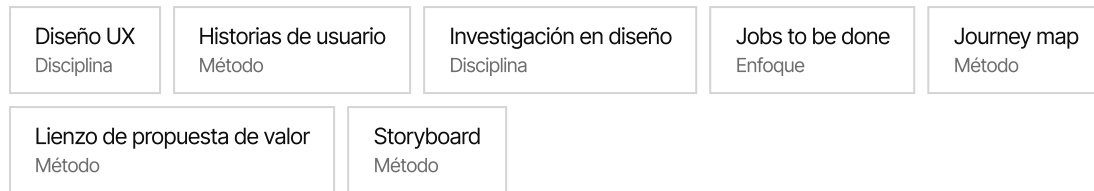
Christopher Chapman y Russell Milham (2006)
Criticarón que no se pueden reproducir a partir de los datos.

Conexiones

Se apoya en

Investigación UX
Especialidad

Relacionado con



Fuentes

Fuentes originales

- Cooper, A. (1999). The inmates are running the asylum. Sams.
- Pruitt, J. y Grudin, J. (2003). Personas: Practice and theory. En Proceedings of the 2003 Conference on Designing for User Experiences (DUX). ACM. Ver fuente (<https://www.microsoft.com/en-us/research/publication/personas-practice-theory/>)

Revisiones académicas

- Chapman, C. N. y Milham, R. P. (2006). The personas' new clothes: Methodological and practical arguments against a popular method. Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting, 50(5), 634–636. Ver fuente (<https://doi.org/10.1177/154193120605000503>)

Última revisión: 22 de octubre de 2026