

Método

Test de usabilidad

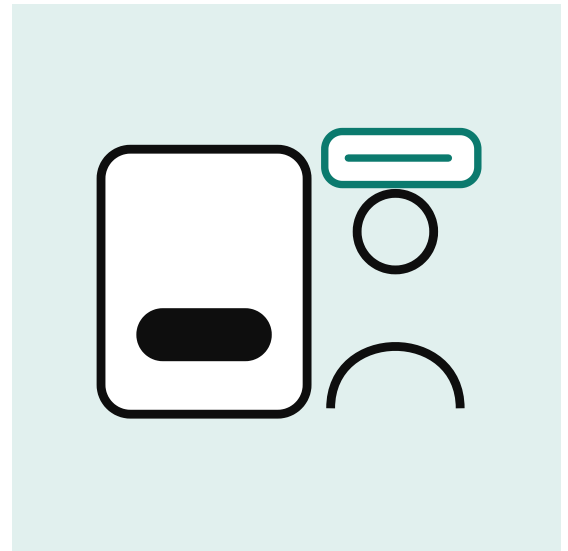
Un método en el que personas reales intentan hacer tareas concretas con un producto mientras se las observa, para descubrir dónde se atascan y por qué.

En inglés

Usability testing

Origen

Pensar en voz alta: Lewis (1982), a partir de Ericsson y Simon (1980)



Para qué sirve

Lo que el equipo cree fácil no siempre lo es. Solo viendo a otras personas usarlo aparecen los problemas.

Un ejemplo

Una app de banco quiere saber si se entiende cómo enviar dinero.

Lo que creía el equipo



El botón «Enviar» está en la pantalla principal. Todo el mundo lo encontrará. **Una suposición.**

Lo que pasó en la prueba



Al pensar en voz alta, varias personas buscaron en «Pagos», porque para ellas enviar dinero es pagar. **Un problema con nombre.**

La prueba no solo muestra que algo falla: las palabras de la persona explican por qué.

Cómo se hace

1



Preparar tareas realistas, sin decir cómo hacerlas.

2



Observar a cada persona mientras lo intenta y piensa en voz alta.

3



Anotar dónde se atasca y decidir qué arreglar primero.

Aplicaciones en diseño

✓ Úsalo así

Prueba pronto, incluso con un prototipo en papel, y repite tras cada cambio.

✗ Evita

Preguntar «¿te gusta?»: mide lo que la gente hace, no lo que opina.

👁 Para no caer

No expliques la interfaz antes de empezar: eso es justo lo que quieres probar.

Elementos clave

Tareas, no opiniones

Se pide hacer algo, no decir si gusta.

Observar sin ayudar

Si se ayuda, el problema desaparece de la prueba.

Pocas personas, varias rondas

Probar, arreglar y volver a probar.

Autores y obras

K. Anders Ericsson y Herbert A. Simon (1980)

Explicaron cuándo lo que una persona dice mientras piensa sirve como dato.

Clayton Lewis (1982)

Llevó el método de pensar en voz alta al diseño de interfaces.

Jakob Nielsen y Thomas K. Landauer (1993)

Propusieron un modelo de cuántos problemas nuevos aparecen con cada persona más.

Conexiones

Se apoya en

Diseño cívico
Especialidad

Heurísticas de Nielsen
Modelo

Investigación UX
Especialidad

Lo que dicen y lo que hacen
Concepto

Métricas HEART
Modelo

Usabilidad
Concepto

UX writing
Especialidad

Relacionado con

Agile UX
Enfoque

Diseño centrado en el usuario
Enfoque

Diseño centrado en las personas
Enfoque

Prototipado
Método

Sprint de diseño
Modelo de proceso

Fuentes

Fuentes originales

- Ericsson, K. A. y Simon, H. A. (1980). Verbal reports as data. *Psychological Review*, 87(3), 215–251. Ver fuente (<https://doi.org/10.1037/0033-295X.87.3.215>)
- Lewis, C. (1982). Using the «thinking-aloud» method in cognitive interface design (Informe técnico RC 9265). IBM T. J. Watson Research Center. Ver fuente (<https://search.worldcat.org/title/38214134>)
- Nielsen, J. y Landauer, T. K. (1993). A mathematical model of the finding of usability problems. En *Proceedings of INTERCHI 93* (pp. 206–213). ACM. Ver fuente (<https://nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>)

Última revisión: 22 de octubre de 2026