

Guía de observación para Human-Centered Design (HCD)

La observación es una de las herramientas más poderosas en el Diseño Centrado en el Usuario (HCD), ya que permite comprender cómo las personas interactúan con productos, servicios o entornos en su contexto real.

Este documento es una guía de referencia para estructurar qué aspectos observar, cómo registrar la información y qué preguntas responder para entender mejor a los usuarios en su entorno natural.

Cómo usar la guía de observación

Paso 1: Definir el objetivo de la observación e identificar elementos clave

Antes de iniciar, responde:

¿Qué quieres descubrir sobre los usuarios?

¿Cómo esta observación ayudará a mejorar el diseño?

Con esta información, se identifican los elementos claves de la observación

Elemento	Descripción
Contexto	¿Dónde ocurre la observación? (Ejemplo: hogar, oficina, calle, tienda)
Usuarios	¿Quiénes están involucrados? (Perfil, edad, género, nivel de experiencia)
Actividad	¿Qué están haciendo los usuarios? ¿Cuál es el objetivo de su acción?
Interacciones	¿Cómo usan el producto/servicio? ¿Cómo interactúan con el entorno o con otras personas?
Dificultades (Pain Points)	¿Qué problemas enfrentan? ¿Qué les causa frustración?
Estrategias del usuario	¿Cómo resuelven problemas? ¿Usan atajos o métodos alternativos?
Reacciones emocionales	¿Qué expresiones, gestos o comentarios hacen? (Ejemplo: frustración, satisfacción, confusión)
Oportunidades de mejora	¿Qué aspectos podrían optimizarse para mejorar la experiencia?

Paso 2: Elegir el método de observación

Dependiendo del contexto, se elige el método más adecuado para recolectar información sin afectar la naturalidad del comportamiento.

Método	Descripción	Cuándo Usarlo
Observación Directa	El investigador observa sin intervenir en la actividad.	Cuando quieres comprender comportamientos naturales sin influir en ellos.
Observación Participante	El investigador interactúa con los usuarios mientras observa.	Cuando necesitas entender procesos desde la perspectiva del usuario.
Etnografía Rápida	Combinación de observación y entrevistas cortas para capturar insights en poco tiempo.	Cuando el tiempo es limitado y necesitas datos cualitativos ricos.
Registro en Video o Fotografía	Se documenta la observación mediante imágenes o videos.	Cuando se requiere un análisis más detallado posteriormente.

Paso 3: Registrar la información

Usa la siguiente **tabla de registro** para documentar los hallazgos de manera organizada.

Fecha y Lugar	Usuario Observado	Actividad	Interacción	Problemas Detectados	Oportunidades
[Ej. 12/03/2025, Mercado local]	[Ej. Persona de 40 años, comerciante]	[Ej. Uso de báscula para pesar productos]	[Ej. Dificultad para leer pantalla bajo luz solar]	[Ej. Error frecuente en pesaje, posible mejora en visibilidad]	[Ej. Implementar pantalla con mejor contraste]

Paso 4: Analizar y obtener hallazgos (Insights)

- Busca patrones o comportamientos repetitivos.
- Relaciona los hallazgos con las necesidades del usuario.
- Identifica mejoras o soluciones a partir de la observación.
-

Paso 5: Aplicar los hallazgos al diseño

Los datos recolectados deben guiar el diseño de productos o servicios más accesibles, intuitivos y alineados con las necesidades del usuario.