UNIDAD 02 / MATERIAL DE APOYO

Cómo realizar una evaluación heurística

Guía práctica de inspección, registro de hallazgos y auditoría de UX

Técnicas de UX y Diseño de Interfaces · Ingeniería de Sistemas · UNICEN

PROPÓSITO

Esta guía explica cómo ejecutar la técnica, desde la preparación hasta el informe final. No vuelve a enseñar las diez heurísticas: se presupone que ya fueron estudiadas en los materiales de la Unidad 2.

En una segunda instancia, propone ampliar la inspección con los modelos de atención, memoria, percepción e interacción vistos en clase. El objetivo es convertir observaciones verificables en oportunidades de mejora para los próximos trabajos prácticos.

DOS PASADAS, DOS PREGUNTAS

Evaluación heurística	Auditoría complementaria
¿Qué dificultades de uso encontramos y con qué evidencia?	¿Qué explicación ofrecen las teorías de UX y qué alternativas de diseño conviene explorar?
Resultado: hallazgos localizados, justificados y priorizados.	Resultado: oportunidades de mejora, decisiones recomendadas e hipótesis a validar.

SECUENCIA DE TRABAJO

1. Preparar	2. Inspeccionar	3. Consolidar	4. Auditar	5. Informar
Alcance y evaluadores	Tres recorridos	Hallazgos y gravedad	Teorías de UX	Decisiones y próximos pasos

Regla metodológica

Una inspección revela problemas posibles y oportunidades. No demuestra por sí sola cómo se comportan las personas: lo que genere dudas debe contrastarse con investigación o pruebas de usabilidad.

Base principal: Kate Moran y Kelley Gordon (NN/g, 2023), Jakob Nielsen (1994) y Aurora Harley (NN/g, 2018). Referencias y recursos al final.

1. Preparación: decidir qué observar

Una buena inspección comienza con un alcance explícito. Sin ese acuerdo, los evaluadores terminan describiendo pantallas diferentes y las conclusiones pierden comparabilidad.

Paso 1 — Definir objetivo y alcance

- **Plataforma y contexto.** Identificar producto, URL, versión o fecha, dispositivo y condiciones de acceso. Si es un referente para el TP integrador, indicar qué se desea aprender de él.
- **Personas y necesidades.** Definir un perfil razonable y las tareas o zonas relevantes: por ejemplo, explorar beneficios, encontrar una reserva o entender las condiciones de uso.
- **Límite de observación.** Acotar a una sección, flujo o conjunto de decisiones visuales/funcionales. No hace falta analizar toda la plataforma ni obligar a dos referencias a ejecutar el mismo flujo.

Paso 2 — Acordar criterios e instrumentos

- **Criterios.** Usar las diez heurísticas de Nielsen y Molich como marco común; en la auditoría posterior se sumarán otras teorías.
- **Planilla.** Preparar una fila por hallazgo con identificador, ubicación, situación, evidencia, principio, consecuencia probable, severidad y recomendación.
- **Material de captura.** Disponer de screenshots, anotaciones, URL, fecha y una forma de reproducir lo observado; no documentar solo impresiones.

Paso 3 — Organizar la evaluación independiente

NN/g recomienda idealmente de tres a cinco evaluadores. Cada uno inspecciona por su cuenta y recién después se reúnen los hallazgos. En el contexto académico, si trabajan en pareja, es preferible que cada integrante haga primero una revisión individual. [1, 2]

Tiempo orientativo

Reservar aproximadamente 1–2 horas de inspección por evaluador para un alcance acotado. Después dedicar una sesión aparte a consolidar y priorizar. Es una pauta metodológica de NN/g, no un mínimo obligatorio del TP.

Antes de empezar, verificar que todos interpretan de forma parecida qué cuenta como hallazgo y qué nivel de evidencia deben registrar. Un ejemplo de prueba puede evitar registros inconsistentes.

2. Inspección: tres recorridos sobre la interfaz

NN/g describe una primera pasada de familiarización y una revisión posterior de problemas; su formación específica también propone una exploración de abajo hacia arriba y un barrido final guiado por principios. [1, 7]

Recorrido A — Familiarización (sin juzgar)

Navegar como lo haría la persona destinataria. Entender qué tareas ofrece la plataforma, cómo se organiza y cuáles son sus estados relevantes. Anotar dudas de contexto, pero evitar marcar “errores” antes de comprender el funcionamiento.

Recorrido B — Inspección detallada, pantalla por pantalla

Volver al área elegida e inspeccionar controles, títulos, menús, ayudas, formularios, respuestas del sistema y situaciones de error. Preguntarse en cada punto qué le exige al usuario y si esa exigencia está justificada.

- **Examinar estados.** No quedarse en la pantalla inicial: intentar acciones, cargar datos, cancelar, volver, confirmar y observar mensajes.
- **Registrar al momento.** Capturar el elemento exacto y redactar el problema antes de olvidarlo; no depender de la memoria al terminar.
- **Distinguir hechos.** “El texto se superpone a la foto” es observable. “Los usuarios seguramente abandonan” es una hipótesis a validar.

Recorrido C — Barrido completo de consistencia

Hacer una última vuelta por el conjunto del alcance, esta vez comprobando patrones transversales: el mismo control cambia de significado, los mensajes se comportan distinto, el estado de una acción desaparece, o el usuario pierde información entre pantallas. Sirve para detectar problemas que una mirada aislada no deja ver.

Qué registrar mientras se navega

Cada registro debe responder: ¿dónde ocurre?, ¿qué se observa?, ¿por qué podría dificultar la tarea?, ¿qué principio permite justificarlo?, ¿qué evidencia permitiría corroborarlo?

Qué no hacer durante la inspección

No empezar por rediseñar; no completar el informe con adjetivos como “feo” o “confuso” sin prueba visible; no contar como problema cualquier apartamiento de una heurística. Los compromisos de diseño pueden ser razonables según el dispositivo, la tarea y el público. [1]

3. Del registro individual al hallazgo defendible

Paso 4 — Escribir una ficha por problema

Campo	Qué escribir
ID + ubicación	H-03 · página de listado de productos · vista móvil
Observación	Nombre y precio superpuestos a la fotografía; en fotos claras pierden contraste.
Evidencia	Captura anotada, URL y condición de visualización.
Fundamento	Heurística afectada + explicación del costo para la tarea.
Recomendación	Separar texto de imagen o añadir fondo que asegure legibilidad.
Estado	Hallazgo de inspección; pendiente de validación con usuarios, si corresponde.

El ejemplo de esta ficha está adaptado de un caso publicado por NN/g sobre Banana Republic en 2023; no representa una auditoría actual del sitio. [1]

Paso 5 — Consolidar sin perder trazabilidad

Comparar los registros independientes, unir duplicados y preservar observaciones distintas. Si dos evaluadores describen el mismo problema, no debe contarse dos veces. Cuando haya desacuerdos, anotar qué contexto o dato falta para resolverlos.

Paso 6 — Asignar gravedad después de identificar problemas

Nielsen propone evaluar frecuencia, impacto y persistencia; recomienda puntuar la severidad una vez consolidada la lista, no mientras se está buscando problemas. [3]

Nivel	Interpretación práctica
0	No se confirma el problema.
1	Cosmético, sin gran interferencia en la tarea.
2	Menor; dificulta pero se supera con relativa facilidad.
3	Mayor; impide o dificulta seriamente tareas importantes.
4	Crítico; prioridad máxima antes de publicar.

No confundir severidad con certeza

Un problema puede parecer grave, pero no estar comprobado con usuarios. Registrar separadamente la gravedad estimada y el nivel de evidencia. Para este tipo de inspección, la priorización es orientativa.

4. Auditoría complementaria: explicar el costo de uso

Una vez registrada la evaluación heurística, realizar una segunda lectura de la misma evidencia. NN/g considera que una revisión experta puede ampliarse con psicología cognitiva, HCI y otros principios; eso es diferente de repetir mecánicamente las diez heurísticas. [4]

Marco visto en clase	Pregunta para la auditoría
Broadbent · atención	¿Compiten demasiados elementos por la atención? ¿Qué información debe percibirse primero?
Memoria / reconocimiento	¿Se obliga a recordar datos, pasos, íconos o estados que podrían estar visibles?
Kahneman · Sistemas 1 y 2	¿Una tarea habitual exige deliberación innecesaria? ¿Dónde sí necesitamos frenar y pensar?
Norman · affordances y signifiers	¿Se entiende dónde y cómo actuar antes de interactuar? ¿Hay falsas señales?
Norman · golfos y feedback	¿Se sabe qué hacer y se comprende qué ocurrió después?
Gestalt · agrupación, pregnancia	¿La proximidad, similitud y jerarquía guían la lectura correcta o inducen agrupaciones erróneas?
Fitts, Hick, Jakob, Miller, Tesler	¿Los objetivos son accesibles, las opciones manejables y las convenciones predecibles? ¿Quién absorbe la complejidad?

Convertir la interpretación en recomendación

La teoría no basta como rótulo. Cada oportunidad debe formularse como una relación causal comprobable: “En esta pantalla se observa X; esto podría aumentar el costo de Y por el mecanismo Z; proponemos A y evaluaríamos B”.

Ejemplo didáctico, no un hallazgo de campo

Observación: un selector presenta veinte opciones sin agrupación. Interpretación: el barrido visual y la decisión exigen más esfuerzo del necesario (atención/Hick). Oportunidad: agrupar opciones por categorías o priorizar las frecuentes. Validación: comparar tiempos y errores de selección.

Incluir también fortalezas

Una auditoría útil identifica patrones eficaces que conviene conservar o adaptar: buenos estados de progreso, navegación clara, ayuda contextual y acciones reversibles. No es una búsqueda de fallas por obligación. [4]

5. Hallazgos publicados: cómo se redactan

Los siguientes casos proceden de análisis documentados por NN/g. Son ejemplos observados y publicados en su momento, no evaluaciones nuevas ni afirmaciones sobre el estado actual de los sitios.

Caso A — Banana Republic (NN/g, 2023): información sobre fotos

En la vista móvil de un listado, los nombres, precios y descuentos se superponían a fotografías de productos. Sobre fondos claros, el texto blanco perdía legibilidad. El análisis señala una dificultad para comparar prendas y propone dar soporte visual al texto, por ejemplo mediante un fondo opaco o semitransparente. [1]

Forma correcta de registrarlo

Observación visible → "Los datos del producto se superponen a la imagen". Consecuencia probable → "Dificulta leer precio y nombre". Recomendación → "Separar información y foto, o mejorar contraste". Evitar afirmar "el usuario abandona" sin prueba.

Caso B — Banana Republic (NN/g, 2023): un compromiso razonable

En el mismo trabajo, NN/g observa que el menú hamburguesa esconde categorías de navegación. Podría interpretarse como un costo de reconocimiento; sin embargo, por la restricción de espacio en móviles, no se concluye automáticamente que sea una mala elección. [1]

Aprendizaje: una inspección detecta riesgos, pero un principio aislado no decide la solución. Se necesita contexto y, en caso de duda, evidencia con usuarios.

Caso C — Craigslist y J.Crew (NN/g, 2023): errores y avisos

NN/g aplicó una rúbrica a mensajes de distintas plataformas. El formulario de cambio de correo de Craigslist obtuvo 2,08/4: el aviso no explicaba suficientemente el problema, no proponía una corrección y requería volver a cargar información. En contraste, una advertencia de J.Crew ante un cambio de modalidad de entrega obtuvo 3,67/4 por su proximidad a la acción, claridad y respeto del trabajo ya realizado. [5]

Aprendizaje: se pueden convertir observaciones de detalle en criterios comparables (visibilidad, comunicación y esfuerzo de recuperación), sin reducir todo a una impresión estética.

6. Informe final: de hallazgos a decisiones

No hace falta escribir un informe extenso. Lo importante es que otra persona pueda reconocer la evidencia, comprender el argumento y decidir qué conviene hacer después.

Estructura sugerida

- **Contexto y alcance.** Referencia(s) elegida(s), relación con el proyecto, perfil, dispositivo y zonas observadas.
- **Metodología.** Quién revisó, qué recorridos realizó y cómo consolidó hallazgos.
- **Hallazgos principales.** Capturas, descripción precisa, principio, costo de uso, gravedad estimada y recomendación.
- **Fortalezas y oportunidades.** Qué funciona, qué podría mejorar y qué sería interesante adoptar, adaptar o evitar en el propio proyecto.
- **Conclusión para el próximo TP.** Tres o cuatro decisiones de diseño candidatas y cuáles requieren validación posterior.

Matriz final de decisiones (ejemplo)

Observación	Propuesta	Destino
Falta feedback al confirmar	Estado visible + confirmación inequívoca	Adoptar
Navegación oculta en móvil	Analizar visibilidad según las tareas frecuentes	Validar
Buen resumen antes del pago	Conservar información decisiva y revisar jerarquía	Adaptar

Control de calidad antes de entregar

- ✓ Cada afirmación de problema tiene una pantalla o situación verificable.
- ✓ No confundimos opinión personal con evidencia, ni evaluación con test de usuarios.
- ✓ Cada recomendación explica qué costo de uso intenta reducir.
- ✓ Los problemas repetidos están consolidados y priorizados.
- ✓ Las fortalezas y oportunidades quedan conectadas con el proyecto futuro.

Cierre

Un buen análisis no es el que acumula más errores: es el que transforma observaciones fundamentadas en mejores decisiones de diseño, y deja claro qué falta investigar.

7. Fuentes y recursos para aplicar la técnica

Las lecturas siguientes complementan la guía. Los artículos describen la metodología y muestran ejemplos; no es necesario volver a estudiar aquí la definición individual de cada heurística.

1 Moran, K. y Gordon, K. (2023). How to Conduct a Heuristic Evaluation. NN/g.
https://www.nngroup.com/articles/how-to-conduct-a-heuristic-evaluation/

2 Nielsen, J. (1994). The Theory Behind Heuristic Evaluations. NN/g.
https://www.nngroup.com/articles/how-to-conduct-a-heuristic-evaluation/theory-heuristic-evaluations/

3 Nielsen, J. (1994). Severity Ratings for Usability Problems. NN/g.
https://www.nngroup.com/articles/how-to-rate-the-severity-of-usability-problems/

4 Harley, A. (2018). UX Expert Reviews. NN/g.
https://www.nngroup.com/articles/ux-expert-reviews/

5 Neusesser, T. y Sunwall, E. (2023). An Error Messages Scoring Rubric. NN/g.
https://www.nngroup.com/articles/error-messages-scoring-rubric/

6 Moran, K. (2024). How to Conduct a Heuristic Evaluation (video). NN/g.
https://www.nngroup.com/videos/conduct-heuristic-evaluation/

7 NN/g. Heuristic Evaluations: How to Plan, Conduct, and Report Results (temario formativo).
https://www.nngroup.com/contents/self-paced-courses/heuristic-evaluations-how-to-plan-conduct-and-report-results/

Material práctico disponible en NN/g

La guía de 2023 incluye un cuaderno de evaluación descargable para registrar observaciones y recomendaciones. El video de 2024 muestra la aplicación de la técnica paso a paso. Ambos recursos pueden utilizarse junto con la plantilla de registro que elija cada equipo. [1, 6]

Nota sobre los casos reales

Los ejemplos de Banana Republic, Craigslist y J.Crew reflejan análisis publicados en 2023. Se incluyen para enseñar la técnica de registro y auditoría; no deben reutilizarse como evidencia actual de que esas plataformas mantienen los mismos problemas.