



Módulo 2. Implementación de herramientas y técnicas UX

- ☰ 1. Puesta en marcha y captura de datos de comportamiento
- ☰ 2. Análisis visual del comportamiento y detección de fricciones
- ☰ Referencias

1. Puesta en marcha y captura de datos de comportamiento

En el ejercicio profesional vinculado al análisis de experiencia digital, el trabajo con datos no comienza en el momento del análisis, sino en una etapa anterior y decisiva: la implementación técnica de las herramientas que permitirán registrar las interacciones reales de las personas usuarias. La calidad de los insumos analíticos depende, en gran medida, de cómo se configuran los sistemas de observación, qué tipo de eventos se capturan, con qué criterios de privacidad y hasta qué punto se garantiza la fidelidad de los registros. Este conjunto de decisiones técnicas iniciales constituye una dimensión estratégica de la práctica en *UX analytics*.

Durante el módulo anterior se abordaron los fundamentos conceptuales de la analítica de comportamiento, sus diferencias con los enfoques tradicionales y el modo en que las señales de interacción permiten interpretar la experiencia desde una perspectiva situada. Sobre esa base, esta unidad se orienta a

comprender cómo se pone en marcha un sistema de captura confiable, qué condiciones técnicas debe cumplir y qué recursos están disponibles para registrar, de forma significativa, los comportamientos reales en entornos digitales.

Específicamente, abordaremos dos aspectos centrales. Por un lado, se presentarán los criterios para la instalación y configuración efectiva de scripts de seguimiento, incluyendo aspectos técnicos, operativos y normativos. Por otro, se analizará el uso de grabaciones de sesión como insumo cualitativo, explorando su aporte al entendimiento profundo de la experiencia. Ambos temas se abordarán desde una perspectiva aplicada, con foco en los desafíos concretos de la puesta en marcha de sistemas de recolección de datos en contextos reales de análisis de experiencia de usuario.

Puesta en marcha y captura de datos de comportamiento

La puesta en marcha de sistemas de *UX analytics* requiere, como primer paso técnico, la instalación y configuración adecuada de scripts de seguimiento en los entornos digitales que se desean analizar. Este procedimiento, si bien es de carácter técnico, tiene implicancias directas sobre la calidad de los datos recolectados, la cobertura del monitoreo y el cumplimiento de normas de privacidad. En términos operativos, el script

funciona como un canal de observación: permite capturar las interacciones reales de los usuarios con la interfaz y transformarlas en datos estructurados para su posterior análisis.

En entornos profesionales, este proceso no puede resolverse de forma genérica. La instalación de un script exige decisiones específicas según el tipo de sitio, la herramienta seleccionada, el nivel de personalización requerido y las políticas de tratamiento de datos de cada organización. No se trata solo de «pegar un código» en el encabezado del sitio, sino de configurar de manera precisa qué eventos se activan, en qué condiciones y con qué alcance. Esta configuración determina la capacidad de la herramienta para registrar desplazamientos, clics, cargas parciales, errores, recorridos de navegación o comportamientos particulares.

Una primera distinción clave radica en los **métodos disponibles para insertar el script**. Existen al menos tres formas habituales de implementación:

Tabla 1. Métodos de instalación de scripts de seguimiento en entornos digitales

Método de implementación	Descripción operativa	Nivel técnico requerido	Aplicabilidad profesional
--------------------------	-----------------------	-------------------------	---------------------------

Integración con plataformas externas	Inserción automática mediante integración con CMS o plataformas (<i>Shopify, WooCommerce</i>)	Bajo	Sitios estándar con herramientas predefinidas
Uso de Google Tag Manager	Configuración mediante etiquetas y activadores desde una consola central	Medio	Sitios con requerimientos dinámicos o múltiples eventos
Inserción manual en código HTML	Inclusión directa del script en el código fuente (<i>head</i> o <i>footer</i>)	Alto	Sitios personalizados con control total del código

Fuente: elaboración propia con base en Doppler, 2026



La elección del método adecuado depende del grado de control requerido, el equipo disponible y el nivel de personalización que se desea alcanzar. En entornos de experimentación o validación rápida, una integración automática puede ser suficiente. Sin embargo, en contextos de análisis profundo o desarrollo iterativo, el uso de gestores como Google Tag Manager permite una administración más flexible y segmentada de los eventos de seguimiento.

A modo de ejemplo, el flujo de configuración con Google Tag Manager implica:

- 1 crear un activador (por ejemplo, cuando se carga una página o se hace clic en un botón);
- 2 crear una etiqueta personalizada de tipo HTML, donde se inserta el script correspondiente;
- 3 asignar esa etiqueta al activador configurado;
- 4 guardar, probar y publicar la etiqueta para que entre en funcionamiento.

Ahora bien, la instalación del *script* es solo el primer paso. Para que el sistema recoja datos significativos, es necesario configurar qué eventos serán registrados: visitas a páginas, clics en botones, *scrolls*, errores, tiempo en pantalla, entre otros. Esta etapa se conoce como definición del alcance de medición, y requiere una planificación conjunta entre los equipos de diseño, análisis y desarrollo.

Otro aspecto central es la garantía de calidad y legalidad en la captura de datos. La herramienta debe configurarse para respetar las políticas de privacidad vigentes (como el consentimiento explícito del usuario), filtrar información sensible y evitar la duplicación o pérdida de registros. La calidad de los datos recolectados no depende solo de la herramienta, sino del modo en que se implementa y mantiene el sistema.

Desde una perspectiva profesional, la correcta configuración de los scripts de UX analytics resulta determinante para la calidad y confiabilidad de los datos recolectados. Esta etapa inicial define el universo de eventos que será monitoreado, establece las condiciones técnicas de captura y asegura que la información registrada sea coherente, precisa y legalmente válida. Cuando el sistema está mal configurado, se corre el riesgo de trabajar con datos fragmentarios, redundantes o distorsionados, lo cual

impacta de forma directa en la interpretación posterior. En cambio, una implementación precisa permite construir una base sólida para el análisis de comportamiento, orientando la toma de decisiones con evidencia empírica relevante y contextualizada.

Riesgos de una implementación deficiente

La instalación de *scripts* de seguimiento representa una instancia estratégica dentro de los procesos de *UX analytics*. En esta etapa se establecen las bases que permiten observar la experiencia de uso de manera significativa, confiable y contextualizada. Cuando la configuración se diseña considerando el uso real, los objetivos analíticos y los marcos normativos, se potencia la capacidad del sistema para generar datos interpretables y útiles para la toma de decisiones.

Tabla 2. Tipología de criterios clave en la configuración de seguimiento

Tipo de criterio	Aspectos principales
------------------	----------------------

Criterios de relevancia analítica	Selección de eventos significativo Priorización de interacciones con impacto en el flujo Foco en acciones vinculadas a objetivos de experiencia y de negocio
Criterios de cobertura del recorrido	Inclusión de puntos críticos del flujo Continuidad en la secuencia de eventos Visibilidad de decisiones y transiciones del usuario
Criterios de contextualización del comportamiento	Registro de acciones en relación con su entorno Consideración de la secuencia y el momento de interacción Integración de señales cualitativas y cuantitativas

Criterios de gobernanza y privacidad	Consentimiento informado Anonimización de datos Adecuación a marcos normativos y contextos sensibles
---	--

Fuente: elaboración propia

Una configuración sólida de *scripts* de seguimiento parte de la definición de eventos analíticamente relevantes. Identificar qué acciones aportan valor interpretativo permite concentrar la observación en comportamientos que reflejan decisiones, dificultades o avances dentro del recorrido. Este enfoque favorece reportes más claros y orientados a la mejora de la experiencia, evitando la dispersión informativa.

La cobertura completa del recorrido del usuario constituye otro criterio central. Al asegurar que los puntos críticos del flujo estén correctamente instrumentados, el sistema de analítica logra representar con mayor fidelidad cómo se desarrolla la experiencia. Esta continuidad en el registro permite comprender transiciones, momentos de duda o instancias de abandono como partes de un proceso, y no como eventos aislados.

La contextualización del comportamiento amplía aún más el valor de los datos recolectados. Cuando las interacciones se analizan considerando su secuencia, el entorno y el momento en que ocurren, la analítica trasciende la simple medición y se convierte en una herramienta interpretativa. De este modo, los datos permiten explicar no solo qué sucede, sino también cómo se construye la experiencia en la práctica.

La integración equilibrada de datos cuantitativos y cualitativos fortalece esta lectura contextual. Métricas, eventos y patrones se complementan con señales visuales, grabaciones o mapas de comportamiento que enriquecen la comprensión del uso real del producto. Esta combinación favorece diagnósticos más precisos y decisiones de diseño mejor fundamentadas.

Los criterios de gobernanza y privacidad forman parte constitutiva de una arquitectura de observación madura. Incorporar consentimiento informado, mecanismos de anonimización y delimitación clara del alcance del seguimiento garantiza que la recolección de datos respete los derechos de las

personas usuarias. Estas prácticas consolidan la confianza y alinean el análisis con estándares éticos y regulatorios.

En conjunto, estos criterios permiten que la configuración inicial de los scripts se transforme en un habilitador del análisis, y no solo en una capa técnica. Al articular relevancia, cobertura, contextualización y gobernanza, la UX Analytics se posiciona como una práctica profesional responsable, orientada a la mejora continua de la experiencia y al uso estratégico de los datos.

Grabaciones de sesión como insumo cualitativo

En el marco del análisis de experiencia de usuario, las grabaciones de sesión constituyen un recurso cualitativo de alto valor que permite observar, de forma directa, cómo las personas interactúan con una interfaz en condiciones reales de uso. Estas grabaciones son registros audiovisuales generados automáticamente por herramientas de *UX analytics* que capturan el comportamiento del usuario dentro de un sitio o aplicación, sin interferir en su experiencia. Al analizar estos materiales, se obtiene una comprensión situada de los recorridos, decisiones de navegación, tiempos de permanencia, dudas, errores y retrocesos, aspectos que difícilmente pueden ser inferidos a partir de métricas cuantitativas.

Este tipo de recurso no reemplaza el análisis estadístico, sino que lo complementa. Las métricas cuantitativas indican qué ocurre y con qué frecuencia; las grabaciones, en cambio, permiten ver cómo ocurre, con qué secuencia, en qué condiciones contextuales y con qué reacciones visibles por parte del usuario. Esta articulación metodológica amplía la capacidad interpretativa del equipo de análisis, facilita la detección de problemas de usabilidad no previstos y aporta insumos concretos para la toma de decisiones de diseño.

Uno de los aportes más relevantes de las grabaciones es la posibilidad de identificar patrones conductuales emergentes. A través del visionado sistemático de sesiones, se pueden detectar recorridos repetidos, puntos de fricción no contemplados, interrupciones abruptas o elecciones inesperadas. Estos hallazgos no siempre tienen un correlato inmediato en los datos estadísticos, pero permiten comprender la experiencia desde una lógica cualitativa, empática y centrada en el uso.

Observar dónde se detiene el usuario, cuánto tiempo permanece en un bloque de contenido, qué zonas activa con el cursor o cómo responde ante una funcionalidad concreta, permite inferir intenciones, dudas y frustraciones. Estos elementos resultan especialmente útiles en etapas de testeo o rediseño iterativo, donde el equipo necesita validar si las modificaciones implementadas resuelven efectivamente los problemas detectados en versiones anteriores.

El análisis cualitativo de sesiones grabadas también cumple una función comunicacional dentro de los equipos multidisciplinarios. A diferencia de los reportes numéricos, las grabaciones ofrecen una evidencia directa, visible y compartible del comportamiento real, lo cual facilita el consenso entre diseñadores, desarrolladores y decisores. Ver la experiencia en acción genera una base común para la discusión, más allá de las interpretaciones abstractas o los supuestos previos.

Desde una perspectiva metodológica, el uso eficaz de grabaciones requiere ciertos criterios. No se trata de mirar sesiones al azar, sino de definir objetivos de observación, segmentar los casos relevantes, sistematizar los hallazgos y relacionarlos con los indicadores cuantitativos. Una estrategia posible consiste en identificar puntos críticos mediante métricas (por ejemplo, tasas de abandono) y luego revisar sesiones correspondientes a esos casos para comprender el motivo detrás del comportamiento.

La siguiente tabla resume los principales aportes analíticos que pueden derivarse del uso profesional de grabaciones de sesión:

Tabla 3. Aportes del análisis cualitativo de grabaciones de sesión

Dimensión observada	Valor analítico obtenido	Aplicación profesional
Recorridos de navegación	Identificación de flujos reales y no lineales	Rediseño de arquitectura de información
Pausas y detenciones	Inferencia de dudas, sobrecarga cognitiva o falta de claridad	Ajustes en contenidos, etiquetas o jerarquías
Retrocesos y repeticiones	Detección de fricciones, errores o decisiones no resueltas	Revisión de flujos críticos y puntos de fuga
Comportamientos inesperados	Identificación de usos no previstos o alternativas de navegación	Exploración de necesidades emergentes

Reacción ante cambios	Evaluación del impacto de rediseños o mejoras específicas	Validación iterativa en ciclos de mejora
-----------------------	---	--

Fuente: elaboración propia

Estas observaciones cualitativas no solo enriquecen el diagnóstico, sino que también orientan decisiones concretas de intervención. En entornos profesionales, donde los tiempos son acotados y las decisiones deben basarse en evidencia, contar con registros visuales del comportamiento real permite priorizar cambios, defender argumentos de rediseño y anticipar efectos no deseados.

En síntesis, las grabaciones de sesión operan como una ventana directa al uso real. Su integración sistemática en los procesos analíticos permite trascender las métricas tradicionales, acceder a una comprensión más rica y contextual de la experiencia, y sustentar decisiones con base en evidencias visuales verificables.

OTRO VALOR ESPECÍFICO RADICA EN LA RECONSTRUCCIÓN DEL FLUJO DE INTERACCIÓN.

IDENTIFICACIÓN DE PATRONES DE COMPORTAMIENTO EN RECORRIDOS REALES

El análisis cualitativo de grabaciones de sesión permite identificar patrones de comportamiento que trascienden la dimensión estadística del uso.

Estos patrones surgen de:

- observación directa de trayectos repetidos,
- decisiones de navegación que se reiteran en condiciones similares,
- interrupciones frecuentes en puntos específicos, y
- secuencias de acciones que evidencian desorientación.

También es posible detectar comportamientos no previstos por el diseño, como intentos de interacción sobre elementos no interactivos, desplazamientos circulares o estrategias compensatorias frente a errores del sistema. Estos hallazgos permiten interpretar la experiencia desde una lógica situada, entendiendo cómo los usuarios realmente habitan la interfaz y qué obstáculos enfrentan en la consecución de sus objetivos.

Reconocer estos patrones aporta valor en múltiples niveles. En términos estratégicos, orienta decisiones de rediseño con base en evidencias observadas. En términos metodológicos, permite formular hipótesis más ajustadas sobre los problemas de uso. Y en términos operativos, habilita priorización informada sobre qué aspectos intervenir. La capacidad de detectar, clasificar y analizar patrones conductuales a partir de recorridos reales constituye una competencia clave en procesos de mejora continua, donde el objetivo no es solo medir qué ocurre, sino comprender por qué y cómo ocurre en el contexto específico de uso.

El análisis de datos agregados, asimismo, ofrece una **visión panorámica** sobre el comportamiento de los usuarios, permitiendo identificar tendencias, frecuencias y puntos críticos con base en grandes volúmenes de información. Sin embargo, esta perspectiva estadística no permite acceder al detalle de cómo se configura cada experiencia individual, qué secuencia de acciones se despliega en un recorrido específico o qué decisiones toma una persona usuaria ante una determinada situación de uso. En este punto, la **evidencia visual** proveniente de sesiones individuales cumple una función complementaria: permite reconstruir la

interacción en su dimensión contextual, reconocer intenciones, observar reacciones y comprender motivaciones que permanecen ocultas en los reportes numéricos.

Desde una perspectiva profesional, integrar ambas fuentes —datos agregados y registros individuales— mejora la calidad del diagnóstico y la pertinencia de las decisiones. **Las métricas agregadas permiten detectar dónde ocurren los problemas; las sesiones individuales permiten entender por qué ocurren y cómo se manifiestan en la experiencia concreta.** Este cruce metodológico enriquece el análisis con una mirada más profunda, empática y orientada al diseño centrado en el uso. Además, habilita procesos de triangulación que fortalecen la validez de las hipótesis y amplían la base empírica sobre la cual fundamentar los ciclos iterativos de mejora.

CONTINUAR

2. Análisis visual del comportamiento y detección de fricciones

Interpretar correctamente lo que ocurre en pantalla va más allá de cuantificar interacciones. Implica reconocer patrones, flujos y señales que permiten comprender cómo se configura la experiencia real de las personas usuarias, qué elementos generan atención, qué zonas resultan irrelevantes y en qué puntos aparecen obstáculos. Este tipo de lectura visual del comportamiento, habilitada por herramientas específicas como los *heatmaps* y los análisis de recorrido, constituye una competencia clave en procesos de mejora continua.

Durante el módulo anterior se introdujo el enfoque comportamental de *UX analytics* y su diferencia respecto de los modelos tradicionales centrados en el tráfico. A lo largo de esta unidad, se retomarán esos principios para profundizar en una perspectiva interpretativa, donde el dato visual adquiere valor como expresión del uso efectivo y no solo como resultado cuantificable. La visualización del comportamiento permite

observar lo que las métricas no muestran de forma directa: desplazamientos incompletos, puntos de fuga, zonas sobrecargadas o áreas que no captan la atención esperada.

Asimismo, permiten tomar decisiones concretas sobre arquitectura de información, jerarquía de contenidos, diseño de interfaz y secuencia de tareas. A través de mapas de calor, métricas de *scroll*, clics y movimientos, es posible detectar si el diseño acompaña o interfiere con la intención del usuario, si la organización visual facilita la comprensión o si existen puntos que obstaculizan el recorrido. Del mismo modo, al comparar flujos previstos con recorridos reales, se pueden identificar fricciones, desvíos, abandonos o repeticiones que afectan tanto la eficiencia de la navegación como la conversión y la satisfacción.

Esta unidad se enfocará en dos herramientas específicas. En primer lugar, se abordará el uso de *heatmaps* —ya introducido en el módulo anterior— y métricas de interacción como instrumentos de lectura visual de la experiencia. En segundo lugar, se trabajará sobre el análisis de flujos de tareas para detectar fricciones concretas y mejorar puntos críticos del recorrido. Ambos enfoques se abordarán desde una lógica aplicada, orientada al análisis práctico en contextos reales de evaluación de experiencia de usuario.

Heatmaps y análisis de interacción (scroll, clic y movimiento)

El análisis visual de la interacción permite interpretar cómo las personas usuarias recorren, comprenden y utilizan una interfaz digital. Para ello, los *heatmaps* constituyen una herramienta de observación fundamental: traducen el comportamiento en zonas coloreadas que reflejan atención, ignorancia o sobrecarga en distintas partes de una página. Estos mapas se generan a partir de datos reales de navegación y pueden aplicarse a distintas dimensiones del uso: clics, desplazamientos, movimientos del cursor, oculares, entre otras. En entornos profesionales, la correcta interpretación de estas visualizaciones ofrece información estratégica para evaluar si el diseño orienta correctamente el recorrido y si el contenido responde a los objetivos de conversión o comprensión esperados.

Desde una perspectiva de evaluación comportamental, cada tipo de *heatmap* revela una dimensión particular del uso. Los mapas de clics permiten identificar qué elementos son percibidos como interactivos y cuántos desvíos se producen. Los mapas de *scroll* exponen la profundidad de lectura y las zonas que permanecen fuera del campo visual efectivo. Los mapas de movimiento muestran la trayectoria general del cursor, lo que puede indicar interés, confusión o seguimiento visual. Interpretar estos registros permite inferir la jerarquía percibida por el usuario, la

claridad de la organización visual y la adecuación del diseño en términos de carga cognitiva.

La siguiente tabla resume los principales tipos de *heatmaps* utilizados en entornos de *UX analytics*, junto con su función analítica y sus aplicaciones más comunes:

Tabla 4. Tipos de *heatmaps*, funciones y aplicaciones

Tipo de <i>heatmap</i>	Qué mide	Para qué se utiliza
Clic (<i>clickmap</i>)	Zonas donde los usuarios hacen clic	Identificar puntos de interacción, clics erróneos o elementos percibidos como clicables
Desplazamiento (<i>scrollmap</i>)	Profundidad de desplazamiento vertical	Evaluar visibilidad de contenidos clave, determinar el porcentaje de lectura
Movimiento del cursor	Trayectorias del puntero del	Inferir atención visual, identificar zonas de

	mouse	interés o confusión
<i>Eye-tracking (con hardware)</i>	Fijaciones y movimientos oculares	Analizar foco atencional con alta precisión (pruebas de laboratorio)

Fuente: elaboración propia a partir de Contentsquare, 2025

La interpretación de heatmaps no debe limitarse a la observación de zonas calientes o frías. En términos analíticos, lo relevante es comprender qué patrones de uso revelan esas visualizaciones. Por ejemplo, una concentración excesiva de clics en un área irrelevante puede indicar ambigüedad en el diseño; un scroll abruptamente interrumpido puede señalar una falla en la organización del contenido; un patrón errático de movimiento del cursor puede sugerir desorientación o sobrecarga cognitiva. Estas señales permiten formular hipótesis sobre el recorrido real del usuario y contrastarlas con los objetivos del diseño original.

El valor profesional del análisis radica en traducir estos patrones visuales en decisiones concretas. Al identificar que un CTA clave

no recibe clics o no es visto, se puede reconsiderar su ubicación jerárquica. Si un contenido relevante queda oculto por debajo del pliegue, se puede reestructurar la distribución vertical. Si los movimientos del cursor indican esfuerzo por encontrar una funcionalidad, se puede ajustar la densidad o disposición visual. En todos los casos, la evidencia comportamental funciona como insumo para intervenciones basadas en uso real, no en supuestos.

A continuación, se presenta un esquema sintético que resume cómo cada tipo de visualización se vincula con aspectos clave del diseño:

Figura 1. Lectura de comportamiento mediante *heatmaps*



Integrar estos análisis en procesos iterativos de diseño permite mejorar la efectividad de las interfaces y reducir puntos de fuga, ambigüedad o carga innecesaria. En este sentido, los *heatmaps* no solo visualizan el comportamiento: lo traducen en conocimiento útil para optimizar experiencias.

Tasks, flujos de usuario y detección de puntos de fricción

El análisis de tareas clave y flujos de usuario constituye una herramienta central en los procesos de mejora de experiencia digital. Su objetivo es contrastar los recorridos previstos por el diseño con los recorridos efectivamente realizados por las personas usuarias, a fin de detectar desvíos, obstáculos o fricciones. Esta comparación permite evaluar si la estructura del sistema guía de manera eficaz a los usuarios hacia la consecución de sus objetivos, o si, por el contrario, introduce interferencias que afectan la fluidez de la navegación, la comprensión de los contenidos o la conversión. En entornos profesionales, este tipo de análisis se basa en el trazado de flujos visuales y la observación de recorridos reales, integrando herramientas como mapas de tareas, análisis de embudos y grabaciones de sesión.

Los flujos de usuario representan gráficamente **la secuencia de pasos que un usuario debería seguir para completar una tarea específica**, como registrarse, realizar una compra o encontrar determinada información. Esta representación idealizada funciona como hipótesis de diseño. Sin embargo, en la práctica, las personas usuarias pueden desviarse del camino previsto, repetir acciones, abandonar el recorrido o tomar decisiones inesperadas. Cuando estas divergencias se vuelven recurrentes, constituyen señales de fricción: puntos del sistema que generan esfuerzo, ambigüedad o confusión. Detectar estas fricciones permite intervenir de manera focalizada en los elementos que entorpecen la experiencia, aumentando la eficiencia de los flujos y la satisfacción general.

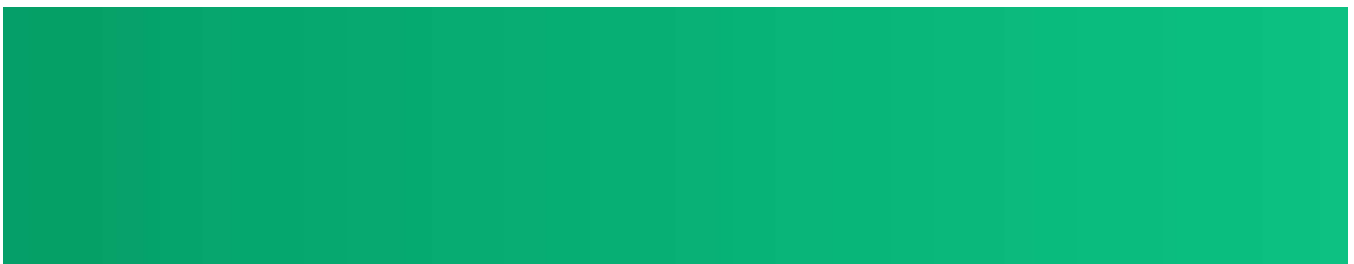
A continuación, se presenta una tabla que sintetiza la relación entre flujos esperados, comportamientos reales y señales analíticas de fricción:

Tabla 5. Recorridos previstos vs. reales y detección de fricciones

Elemento observado	Flujo esperado	Comportamiento real	Señal de fricción detectada
Registro de usuario	3 pasos secuenciales	Repetición del paso 2	Problema de comprensión

			o validación de campos
Proceso de compra	Navegación directa desde producto al <i>checkout</i>	Retroceso frecuente al carrito	Duda en elección o necesidad de comparar precios
Acceso a información clave	Ubicación en menú principal	Baja tasa de clics	Problema de jerarquía visual o nomenclatura
Finalización de tarea	Acción resuelta en menos de 5 pasos	Abandono en paso intermedio	Fricción funcional o carga cognitiva excesiva

Fuente: elaboración propia a partir de Thiga Media (2024)



Desde una perspectiva de diseño centrado en el uso, los puntos de fricción no deben entenderse como fallas del usuario, sino como señales de desajuste entre el modelo mental de la persona y la estructura propuesta por el sistema. Por eso, el análisis de tareas no se limita a evaluar la eficiencia, sino que busca comprender cómo se articulan intención, interpretación y acción en contextos reales de navegación. En este marco, resulta clave combinar evidencia visual, datos cuantitativos y observación cualitativa para construir un diagnóstico preciso y accionable. A continuación, se presenta un esquema breve para la identificación de fricciones en flujos de tarea:

Figura 4. Detección de fricciones en flujos de usuario



Fuente: elaboración propia

Comprender estas señales en su contexto permite ajustar la arquitectura de tareas, rediseñar pasos críticos y facilitar la toma de decisiones del usuario, mejorando tanto la conversión como la experiencia general.

Fricciones como oportunidad de mejora en los flujos de usuario

En los procesos de análisis de experiencia, los desvíos, repeticiones o abandonos no deben interpretarse exclusivamente como fallas del sistema o errores del usuario.

Estas manifestaciones comportamentales son indicadores de desajuste entre las expectativas del diseño y las condiciones reales de uso. En lugar de ser tratadas como anomalías a corregir de manera aislada, pueden leerse como **oportunidades de mejora** que revelan necesidades no resueltas, puntos de ambigüedad o zonas de sobrecarga que el diseño no había contemplado. Desde esta perspectiva, las fricciones no son solo síntomas de ineficiencia, sino puntos de entrada para la innovación centrada en el uso.

Adoptar esta lógica permite **reorientar el análisis hacia una mejora** continua basada en evidencia. Observar por qué un usuario repite un paso, abandona una tarea o se desvía de un flujo previsto habilita preguntas clave sobre la claridad del contenido, la lógica del recorrido o la jerarquía visual. Estas preguntas conducen a rediseños más pertinentes, validados a partir del comportamiento real y no solo de supuestos teóricos.

Por último, es importante resaltar que asumir las fricciones como insumos críticos de iteración fortalece la capacidad del equipo para crear experiencias más eficaces, accesibles y coherentes con las intenciones y necesidades de las personas usuarias.

CONTINUAR

Referencias

Contentsquare. (2025). *The State of Digital Experience*.
<https://contentsquare.com/es-es/guias/heatmaps/>

Doppler. (2026). *Cómo insertar el script de seguimiento en sitio*.
Doppler Help Center. <https://help.fromdoppler.com/es/como-insertar-el-script-de-seguimiento-en-sitio>

Thiga Media. (2024). *Task Flow*.
<https://www.media.thiga.co/es/glosario/task-flow>

CONTINUAR