

Diseño conversacional

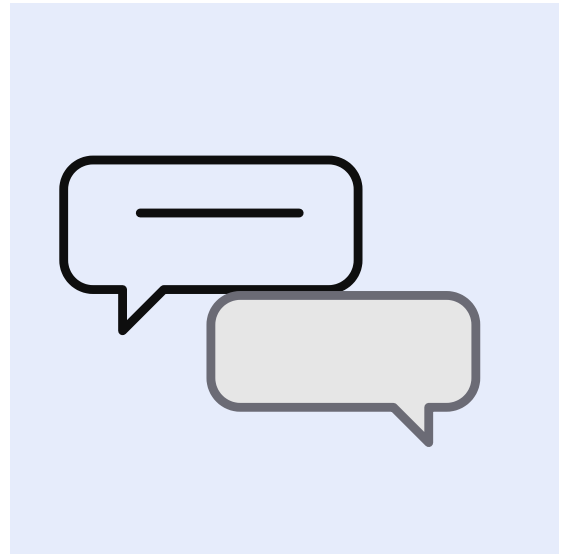
Diseña cómo conversa una persona con un sistema, por voz o por escrito, como en asistentes de voz y chatbots, apoyándose en cómo se organizan las conversaciones entre personas.

En inglés

Conversational design

Origen

El análisis de la conversación aplicado al diseño de asistentes (Moore y Arar, 2019)



De qué se ocupa

Hablar es natural para las personas, pero muchos asistentes no saben seguir una conversación: no entienden aclaraciones, repeticiones ni cambios de tema.

Aplicaciones en diseño

✓ Úsalo así

Escribe y lee en voz alta diálogos de ejemplo antes de diseñar el flujo.

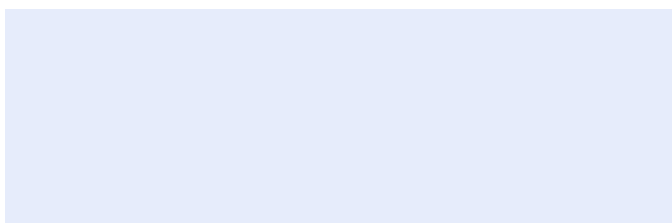
✗ Evita

Diseñar un menú disfrazado de conversación.

👁 Para no caer

Planifica qué pasa cuando el sistema no entiende: es el momento más frecuente.

Ideas propias





Especialidad

Diseño de voz

Disciplina del diseño de interacción que se centra en el diseño de la voz y el sonido en los productos de interacción.

Principios

Turnos y secuencias

Una conversación se organiza en pares, como pregunta y respuesta, que pueden ampliarse.

Reparar

Permitir pedir que se repita, aclarar o corregir.

Pocas acciones básicas

Lo que la persona puede hacer siempre: repetir, pedir ayuda, volver o salir.

Autores y obras

Robert J. Moore y Raphael Arar (2019)

Aplicaron el análisis de la conversación al diseño de asistentes y propusieron un marco con patrones reutilizables.

Conexiones

Relacionado con

Diseño de interacción
Disciplina

Diseño para la IA
Disciplina

Diseño UX
Disciplina

Fuentes

Fuentes originales

- Moore, R. J. y Arar, R. (2019). Conversational UX design: A practitioner's guide to the natural conversation framework. ACM. Ver fuente (<https://doi.org/10.1145/3304087>)

Última revisión: 22 de octubre de 2026

Atlas público de diseño, de Adriana Ojeda. Texto e ilustraciones bajo licencia CC BY 4.0.