

Indagación contextual

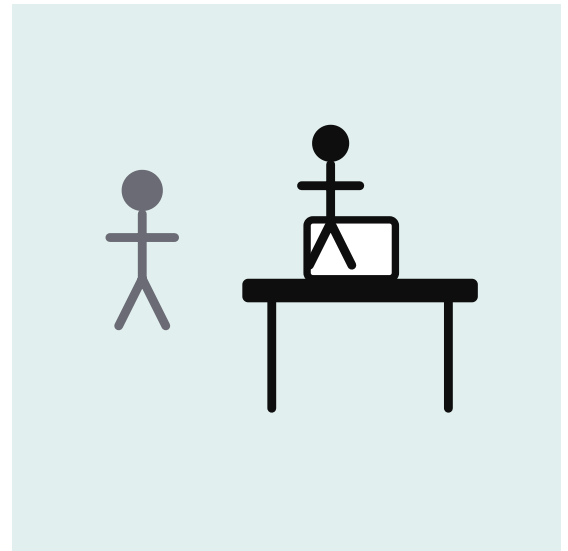
Un método en el que se observa y se pregunta a las personas mientras realizan sus tareas en su propio entorno, como un aprendiz junto a un maestro.

En inglés

Contextual inquiry

Origen

Beyer y Holtzblatt (1998)



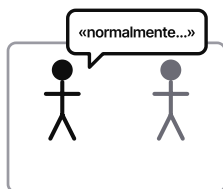
Para qué sirve

Descubrir cómo se hacen las cosas de verdad, incluidos los detalles que nadie contaría en una entrevista.

Un ejemplo

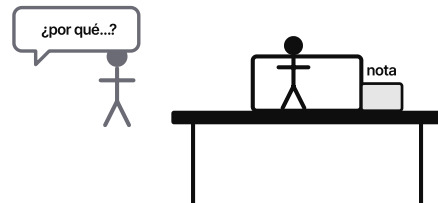
Dos formas de entender cómo trabaja el personal de una sucursal.

En una sala



Se les pregunta cómo atienden a un cliente.
Describen el proceso ideal.

En su puesto



Se les acompaña mientras atienden y se les pregunta en los momentos clave. **Aparecen los atajos y las notas en papel.**

En su contexto, la gente muestra trucos y problemas que da por normales y nunca mencionaría.

Cómo se hace

1



Se acompaña a la persona mientras hace su trabajo real.

2



Se pregunta en el momento, sin interrumpir demasiado.

3



Se interpreta con ella lo que se ha observado.

Aplicaciones en diseño

✓ Úsalo así

Pide a la persona que te enseñe cómo lo hace, como si fueras a aprender su trabajo.

✗ Evita

Convertirlo en una entrevista sentada lejos del lugar donde ocurre todo.

👁 Para no caer

Fíjate en los papeles, notas y atajos que han creado: revelan lo que el sistema no resuelve.

Elementos clave

Contexto

Ir donde la persona trabaja y verla trabajar.

Colaboración

La persona es la experta; quien investiga aprende como aprendiz.

Interpretación

Comprobar con la persona lo que se va entendiendo.

Foco

Ir con un propósito claro y contrastar los supuestos.

Autores y obras

Hugh Beyer y Karen Holtzblatt (1998)

Definieron el método y sus principios en Contextual Design.

Conexiones

Se apoya en

Antropología Campo de conocimiento	Lo que dicen y lo que hacen Concepto
---------------------------------------	---

Relacionado con

Acompañamiento Método	Bodystorming Método	Entrevista en profundidad Método	Etnografía Método	Shadowing Método
--------------------------	------------------------	-------------------------------------	----------------------	---------------------

Fuentes

Fuentes originales

- Beyer, H. y Holtzblatt, K. (1998). Contextual design: Defining customer-centered systems. Morgan Kaufmann.

Última revisión: 22 de octubre de 2026