

Concepto

Modelo mental

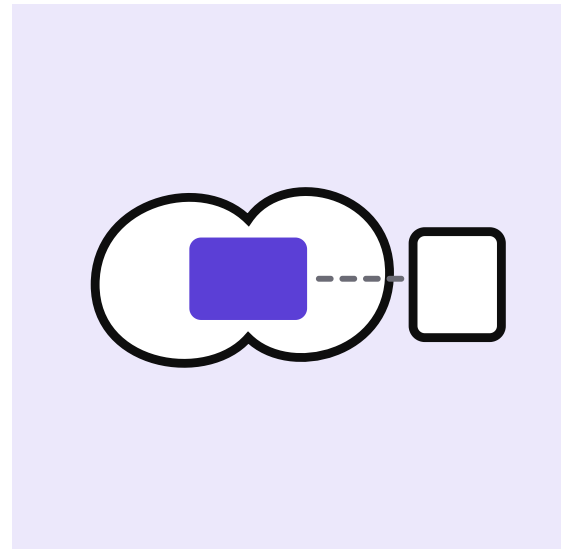
La idea, a menudo incompleta, que una persona se hace de cómo funciona algo y que usa para predecir qué pasará cuando actúe.

En inglés

Mental model

Origen

Craik (1943); Johnson-Laird (1983); llevado al diseño por Norman (2013)



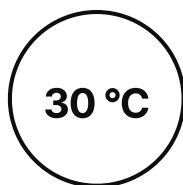
Qué problema aborda

Explica por qué la gente usa mal un producto que funciona bien: actúa según su idea de cómo funciona, no según cómo funciona de verdad.

Un ejemplo

El termostato de la calefacción.

Lo que piensa la persona



«A 30 °C se calentará antes.»

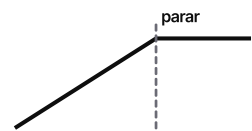
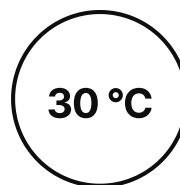


Idea: más alto, más rápido

Si lo pongo a 30 °C, la casa se calentará antes.

Una idea razonable.

Cómo funciona



El número solo dice dónde parar

La caldera calienta igual de rápido. El número solo indica dónde parar. **La casa acaba demasiado caliente.**

La persona no se equivoca por descuido: actúa con lógica, pero según una idea que el aparato no le ayudó a corregir.

Por qué pasa

1

?

No vemos cómo funciona un sistema por dentro.

2



Nos hacemos una idea con lo que vemos y lo que ya conocemos.

3



Si la idea no coincide con el sistema, nos equivocamos.

Aplicaciones en diseño

✓ Úsalo así

Investiga cómo cree la gente que funciona algo antes de diseñarlo.

✗ Evita

Dar por hecho que la gente entiende el sistema como lo entiende el equipo.

👁 Para no caer

Si muchos se equivocan igual, el problema está en lo que el diseño comunica, no en ellos.

1943

Lo que dice la investigación

Kenneth Craik propuso que la mente construye modelos a pequeña escala de la realidad para anticipar qué va a pasar (Craik, 1943).

- ● ● **Evidencia sólida.** Johnson-Laird (1983) convirtió la idea en una teoría del razonamiento. Norman (2013) la llevó al diseño: quien diseña solo puede hablar con la persona a través del propio objeto.

Autores y obras

Kenneth Craik (1943)

Propuso que pensamos con modelos a pequeña escala de la realidad.

Philip N. Johnson-Laird (1983)

Desarrolló los modelos mentales como teoría del razonamiento.

Donald A. Norman (2013)

Explicó cómo el diseño debe transmitir un modelo correcto de cómo funciona un producto.

Conexiones

Se usa en

Diseño de interacción

Disciplina

Diseño para la IA

Disciplina

Diseño UX

Disciplina

Relacionado con

Affordance

Concepto

Arquitectura de la información

Especialidad

Carga cognitiva

Concepto

Señalética y wayfinding

Especialidad

Fuentes

Fuentes originales

- Craik, K. J. W. (1943). The nature of explanation. Cambridge University Press.
- Johnson-Laird, P. N. (1983). Mental models: Towards a cognitive science of language, inference, and consciousness. Harvard University Press.
- Norman, D. A. (2013). The design of everyday things (ed. revisada y ampliada). Basic Books.

Última revisión: 22 de octubre de 2026