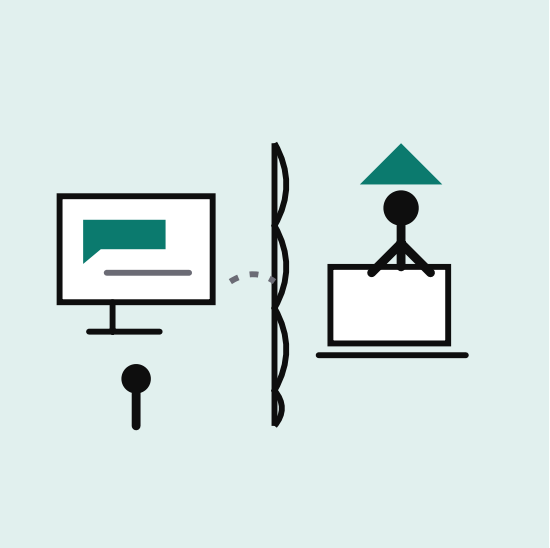
Método

Mago de Oz

Un prototipo en el que una persona oculta, el «mago», da a mano las respuestas del sistema mientras quien lo prueba lo usa como si funcionara solo.



En inglés

Wizard of Oz

Origen

Kelley (1984) le dio nombre; la técnica ya se había usado antes, por ejemplo en Gould, Conti y Hovanyecz (1983)

Resultado

Las reacciones de las personas a un sistema simulado y lo que debe hacer el sistema de verdad

Para qué sirve

Permite comprobar si una idea interactiva, como un asistente o un servicio con inteligencia artificial, tiene sentido para las personas antes de programarla.

Elementos clave

Que parezca real

La persona vive la experiencia como si el sistema ya funcionara.

El mago, con guion

Quien responde ensaya antes y sigue unas reglas, para que el sistema se comporte igual en cada sesión.

Contarlo al final

Al terminar se explica quién respondía y se comenta la experiencia.

Cómo se hace

1

Se preparan las tareas, el guion del mago y un sitio donde no se le vea.

2

La persona prueba y el mago responde en directo.

3

Se ajusta el guion y se vuelve a probar.

Aplicaciones en diseño

Cuándo usarlo

Para probar un asistente, un chat o cualquier sistema «inteligente» antes de construirlo.

Evita

Que el mago improvise: si cada vez responde distinto, no sabrás qué falló.

Para no caer

Cuida que el mago no tarde más que el sistema real: los retrasos delatan la simulación.

Conexiones

Lo usan

- Diseño conversacional
- Diseño de servicios
- Diseño para la IA
- Diseño sonoro

Relacionado con

- Juego de roles
- Prototipado
- Prototipado de experiencia
- Test de usabilidad

Autores y obras

1984	**J. F. Kelley**	Lo usó para diseñar un programa de agenda que entendía frases en inglés: al principio él daba todas las respuestas y, a medida que el programa crecía, intervenía cada vez menos.
2018	**Marc Stickdorn, Markus E. Hormess, Adam Lawrence y Jakob Schneider**	Lo describen como una forma barata de prototipar servicios, con «magos» que hacen de personas, aparatos o entorno.

Fuentes

Fuentes originales

- Kelley, J. F. (1984). An iterative design methodology for user-friendly natural language office information applications. ACM Transactions on Office Information Systems, 2(1), 26–41. Ver fuente (https://doi.org/10.1145/357417.357420)
- Stickdorn, M., Hormess, M. E., Lawrence, A. y Schneider, J. (2018). Wizard of Oz approaches [Método]. This is service design doing. Ver fuente (https://www.thisisservicedesigndoing.com/methods/wizard-of-oz-approaches)
- Stickdorn, M., Hormess, M. E., Lawrence, A. y Schneider, J. (2018). This is service design doing: Applying service design thinking in the real world. O'Reilly Media.
- Gould, J. D., Conti, J. y Hovanyecz, T. (1983). Composing letters with a simulated listening typewriter. Communications of the ACM, 26(4), 295–308.

Última revisión: 25 de octubre de 2026

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