Modelo

Métricas HEART

Un marco para elegir qué medir en un producto digital (felicidad, implicación, adopción, retención y éxito en la tarea) a partir de los objetivos, no de los datos que haya.



En inglés
HEART framework

Origen
Rodden, Hutchinson y Fu (2010), en Google

Qué problema aborda

Evita medir solo visitas o clics y conecta los números con lo que de verdad se quiere mejorar.

Componentes

Felicidad
Lo que la gente siente y opina, por ejemplo su satisfacción.

Implicación
Cuánto y con qué frecuencia usa el producto.

Adopción
Cuántas personas empiezan a usarlo.

Retención
Cuántas siguen usándolo después.

Éxito en la tarea
Si consiguen lo que van a hacer, con qué rapidez y con cuántos errores.

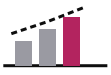
Cómo funciona

1 

Objetivos qué debe conseguir el producto.

2 

Señales qué comportamiento o respuesta lo mostraría.

3 

Métricas cómo contarlo para seguirlo en el tiempo.

Aplicaciones en diseño

Úsalo así

Decide qué medir antes de lanzar un cambio y comprueba después si mejoró la experiencia.

Evita

Usar siempre las cinco categorías; elige las que tengan sentido para tu producto.

Para no caer

Las métricas dicen qué pasa, no por qué: combínalas con investigación cualitativa.

Conexiones

Se usa en

- Diseño de producto digital
- Encuesta
- Test A/B
- Test de usabilidad

Relacionado con

- Investigación cualitativa y cuantitativa
- Usabilidad

Autores y obras

2010	**Kerry Rodden, Hilary Hutchinson y Xin Fu**	Propusieron las cinco categorías y el proceso de objetivos, señales y métricas a partir de su trabajo con equipos de producto en Google.

Fuentes

Fuentes originales

- Rodden, K., Hutchinson, H. y Fu, X. (2010). Measuring the user experience on a large scale: User-centered metrics for web applications. En Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '10). ACM. Ver fuente (https://research.google/pubs/measuring-the-user-experience-on-a-large-scale-user-centered-metrics-for-web-applications/)

Última revisión: 25 de octubre de 2026

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