

# Cómo hacer un manual de usuario

## Guía completa



Si los productos de tu empresa son más sofisticados que un rollo de papel de cocina, lo más probable es que necesites crear algún tipo de manual de usuario que ayude a tus clientes a utilizarlos.

Un manual bien diseñado y fácil de usar puede marcar la diferencia entre una experiencia del cliente fantástica y una terrible. Además, estos documentos no están destinados únicamente a nuevos usuarios: los clientes con experiencia también pueden recurrir a ellos para recordar cómo funciona alguna característica que no suelen utilizar o para resolver un problema concreto.

En este artículo, trataremos lo siguiente:

- Qué es un manual de usuario y por qué es importante.
- Cómo afecta un manual de usuario a la experiencia del cliente.
- Cómo puede un manual de usuario reducir la carga de trabajo de tu equipo de soporte.
- Por qué el contenido visual es la clave de un buen manual de usuario.
- Las prácticas recomendadas para crear un buen manual de usuario.
- Cómo crear un manual de usuario que satisfaga a los clientes y resista el paso del tiempo.

Ten en cuenta que, aunque nos centraremos sobre todo en la creación de manuales de usuario para productos sin soporte físico, como un software, la mayoría de los consejos que encontrarás en el artículo (si no todos) pueden extrapolarse al ámbito del hardware.

## **Qué es un manual de usuario**

Un manual de usuario (también llamado instrucciones del producto, guía de uso, etc.) es el material que proporcionas a los usuarios de tu producto para ayudarles a utilizarlo correctamente.

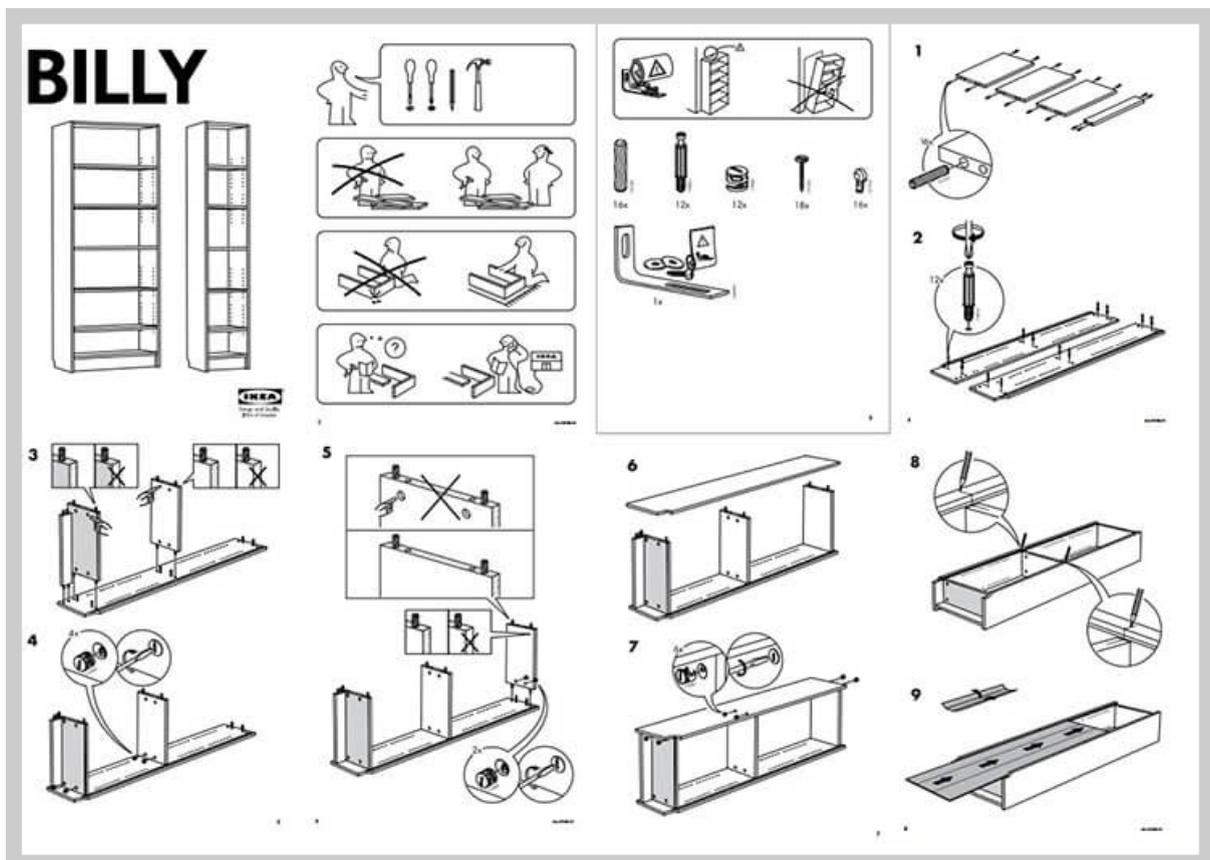
## QUÉ ES UN MANUAL DE USUARIO

Un manual de usuario es el material que proporcionas a los usuarios de tu producto para ayudarles a utilizarlo correctamente.



TechSmith

Es decir, son las instrucciones que acompañan a un producto para enseñar al cliente a utilizarlo adecuadamente (por ejemplo, en el caso de los artículos físicos, a montarlo). Si alguna vez has tenido que montar un mueble de IKEA, has utilizado un manual de usuario.



Este es un ejemplo perfecto de los manuales de usuario de IKEA. Contiene poco texto, diagramas claros y fáciles de seguir e instrucciones visuales. © Ikea

Los manuales de usuario pueden contener información de muchos tipos diferentes. En un videojuego, te indican qué botones pulsar para derribar al enemigo; en el caso de un software, las te explican qué puedes hacer con tu compra y cómo hacerlo; en un formulario, te ayudan a completarlo correctamente; mientras que, en un cortacésped, te enseñan a arrancar el motor.

### **Por qué son importantes los manuales de usuario**

Tú sabes que tu producto es fantástico, pero, para que tus clientes también lo sepan, necesitas ayudarles a sacarle el máximo partido. Aquí es donde entra el manual de usuario.

De modo que, ya proporcione información sobre cómo guardar un documento, utilizar una herramienta específica o emplear un producto con seguridad, un buen manual de usuario es clave en tu relación con los clientes.

### **Cómo afecta un manual de usuario a la experiencia del cliente**

Si crees que hacer un manual de usuario es muy fácil, y que solo es cuestión de contar cómo se usa el producto, piénsalo bien.

Un manual de usuario es más que un mero documento con instrucciones. Forma parte de la experiencia del cliente, lo que significa que también constituye material de marketing.

Como consumidor, probablemente te hayas encontrado con manuales fantásticos, pero también hayas tenido experiencias horribles.

Con un buen manual de usuario, demuestras a los clientes que no solo te interesa que compren el producto, sino también que tengan una gran experiencia al utilizarlo.

Cuando los clientes sienten que no solo piensas en su dinero, seguirán recurriendo a ti. Y si quieres que compartan con el mundo lo mucho que les gustan tus productos y servicios, ten en cuenta que ofrecerles un manual de usuario extraordinario es fundamental para su experiencia posterior a la compra.

# 70%

Porcentaje de personas que prefiere obtener ayuda a través de una web que poniéndose en contacto con el equipo de soporte por teléfono o correo electrónico.

TechSmith

## Cómo ayuda un manual de usuario a tu equipo de soporte

La gente suele ponerse en contacto con los equipos de soporte cuando algo no funciona, pero también si no sabe cómo hacer algo. Contar con un buen manual de usuario ayuda a tu equipo de soporte especialmente de las siguientes maneras:

### 1. Sirve de referencia rápida

Un buen manual de usuario no tiene por qué estar dirigido solo a los usuarios. Los miembros de tu equipo de soporte del producto pueden utilizarlo para ayudar a los clientes que se pongan en contacto con ellos. Si incluyes un buen índice, podrán encontrar fácilmente la información que necesitan. Y, el documento está en formato electrónico y les permite realizar búsquedas, todavía mejor (hablaremos de esto más adelante).

### 2. Reduce el número de llamadas

Como ya hemos dicho, la gente suele llamar al servicio de soporte cuando no sabe cómo hacer algo. Pero, si los clientes tienen la oportunidad de descubrirlo ellos mismos, es menos probable que llamen. De hecho, más del 70 % de las personas prefiere obtener ayuda a través del sitio web que poniéndose en contacto con el equipo de soporte por teléfono o correo electrónico.

## **Prácticas recomendadas para crear un buen manual de usuario**

Aunque cada producto es único y los elementos que lo componen varían en cada caso, existen algunas prácticas recomendadas a la hora de crear manuales de usuario que siempre deberías seguir para garantizar la eficacia del documento:

- Usa un lenguaje sencillo
- Simplifica
- Añade elementos visuales
- Céntrate en el problema del usuario
- Mantén una estructura y un flujo lógicos
- Incluye un índice
- Facilita las búsquedas
- Haz el contenido accesible
- Ten en cuenta la opinión de usuarios reales o probadores beta
- Incluye enlaces a otros documentos
- Añade instrucciones paso a paso.

## PRÁCTICAS RECOMENDADAS PARA CREAR UN BUEN MANUAL DE USUARIO

- Usa un lenguaje sencillo
- Simplifica
- Añade elementos visuales
- Céntrate en el problema del usuario
- Mantén una estructura y un flujo lógicos
- Incluye un índice
- Facilita las búsquedas
- Haz el contenido accesible
- Ten en cuenta la opinión de usuarios reales o probadores beta
- Incluye enlaces a otros documentos

TechSmith

### Usa un lenguaje sencillo

No hay nada más frustrante que leer algo que no entiendes. Usar un lenguaje que haga que tu cliente se sienta inútil no es la mejor forma de ofrecer una gran experiencia.

Utiliza un lenguaje sencillo y claro siempre que sea posible para ayudar a los usuarios a entender incluso los conceptos más complejos.

Recuerda que te estás dirigiendo a usuarios, y no a programadores.

Puede que parezca una tontería, pero escribir en un lenguaje sencillo sobre un producto o servicio con el que estás muy familiarizado es más difícil de lo que imaginas. Cuando dominas cosas como la terminología, las siglas y otra información privilegiada, las usarás de forma automática.

El problema es que los clientes probablemente no sepan de qué les estás hablando. No des por sentado que tu cliente conoce el producto o las palabras técnicas y del sector que probablemente utilizas a diario en la oficina.

Tampoco es cuestión de que escribas como si fueran niños pequeños, sino de recordar que pueden necesitar información extra para entenderte. Escribe el manual de forma que sea fácil de seguir.

## Simplifica

Para lograr su objetivo, el manual de usuario debe ser lo más simple posible. Esto aplica tanto al contenido como al diseño del documento.

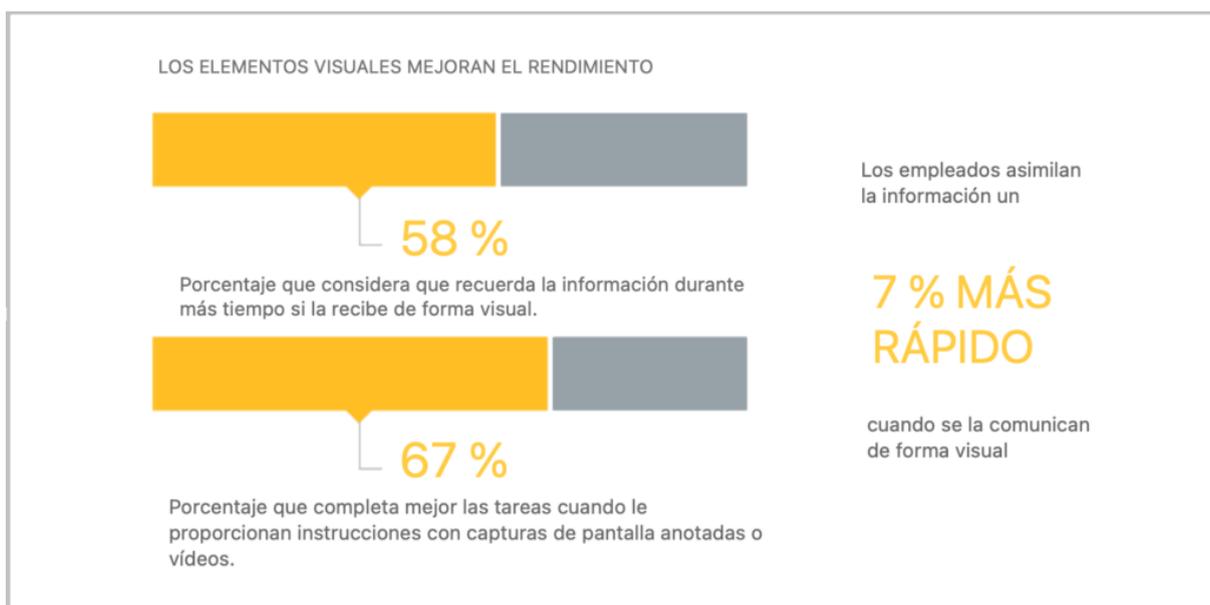
Un manual con grandes bloques de texto y páginas llenas de gráficos e información puede intimidar y desanimar al usuario.

Los consumidores que se sienten abrumados por el manual de usuario son mucho más propensos a llamar al equipo de soporte para pedir ayuda que a intentar resolver los problemas por su cuenta. También suelen tener una peor experiencia del cliente.

## Añade elementos visuales

Una imagen vale más que mil palabras: la mejor forma de enseñar a hacer algo no es contándolo, sino mostrándolo. Los elementos visuales, como las imágenes, las capturas de pantalla con anotaciones, los gráficos y los vídeos permiten demostrar rápidamente cómo funciona un producto.

De acuerdo con un estudio reciente, la gente absorbe más rápido la información si se presenta de forma visual y realiza mejor las tareas cuando las instrucciones incluyen imágenes o vídeos.



Los elementos visuales también ayudan a separar un texto largo en diferentes secciones, y pueden incluso reemplazar parte del contenido escrito que hace que muchos manuales resulten abrumadores o pesados.

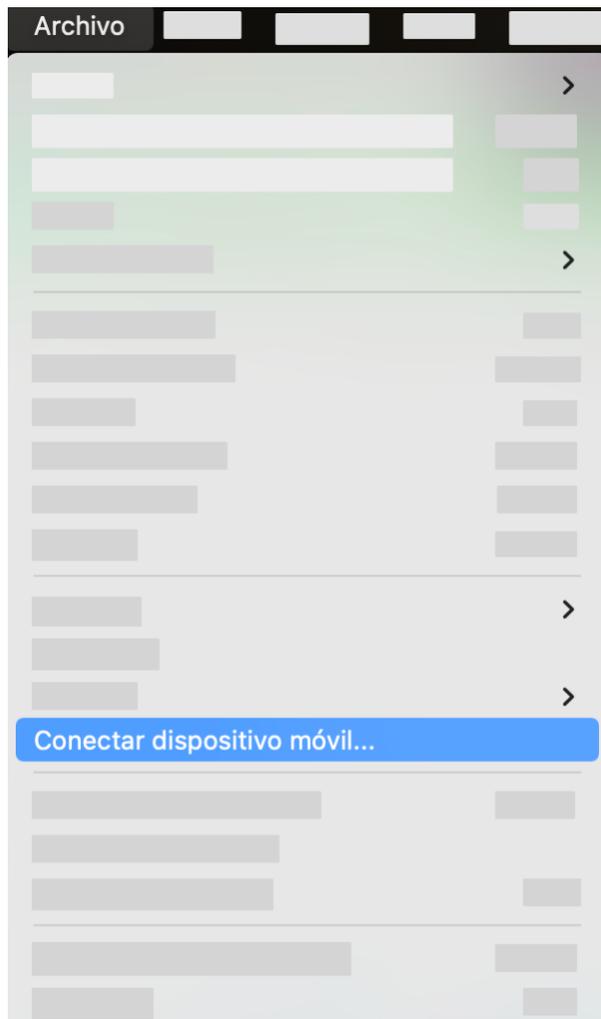
Las capturas de pantalla, las grabaciones de pantalla o los videotutoriales son algunas de las formas más habituales de incluir contenido visual en un manual de usuario.

¿Has oído hablar de los gráficos simplificados? A veces denominados interfaz de usuario simplificada (o SUI, por sus siglas en inglés), los gráficos simplificados son, tal y como su nombre indica, versiones simplificadas de las imágenes de una interfaz de usuario o cualquier otro gráfico. En las versiones simplificadas se resalta solo la información esencial al convertir el texto y los gráficos menos importantes en formas sencillas.

Sería pasar de esta imagen:

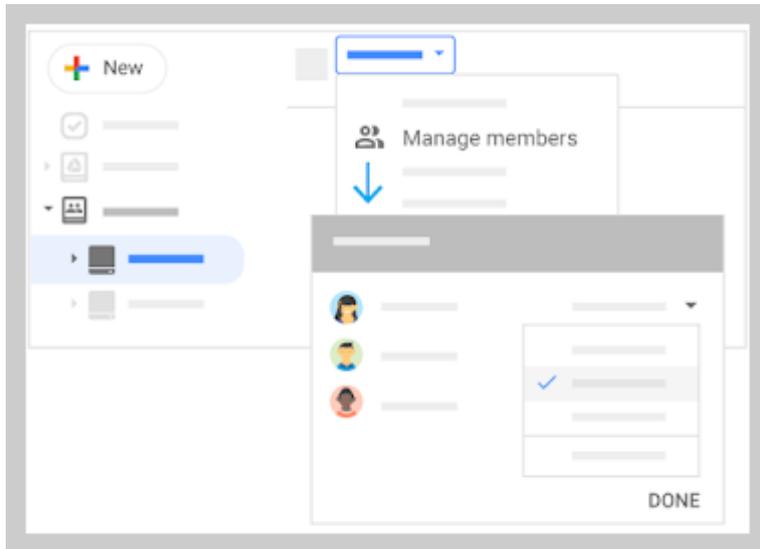


a esta:



¿Te preguntas para qué sirve? Pues, por ejemplo, si tuvieras que enseñarle a alguien cómo seleccionar el elemento del menú Conectar dispositivo móvil, con la segunda imagen eliminas todo lo que no necesitas que vea el cliente y lo ayudas a centrarse en el elemento principal.

Es probable que ya hayas visto gráficos simplificados, como éste del Centro de Aprendizaje de Google Workspace, y no te hayas dado cuenta.



Existen muchas herramientas para hacer gráficos, capturas y grabaciones de pantalla.

### **Céntrate en el problema del usuario**

Todo producto resuelve un problema. Pero, a menudo, nos sentimos tan orgullosos de las características de nuestro producto que lo único que queremos es hablar de todo lo que puede hacer, en lugar de centrarnos en cómo puede ayudar a nuestros clientes.

Asegúrate de mostrar a los usuarios cómo completar tareas con el producto. Aunque esto implica señalar características del producto, estaremos aplicándolas a la resolución de un problema específico, que es para lo que lo compró el usuario.

### **Mantén una estructura y un flujo lógicos**

Un buen manual debe estar bien estructurado, con títulos y subtítulos que permitan a los usuarios saber qué encontrarán en cada sección. Y esa estructura debe seguir un flujo lógico, para que puedan aprender a utilizar el producto de la forma más eficaz.

Por ejemplo, no tiene sentido empezar el manual por las funciones más avanzadas sin haber enseñado primero a los clientes los aspectos básicos del funcionamiento

del producto. Empieza por lo más fácil y luego, a medida que los usuarios vayan adquiriendo conocimientos, pasa a características más complejas.

### **Incluye un índice**

Incluir un índice al principio del documento permite encontrar rápidamente la respuesta a su pregunta de forma sencilla, eficiente y cómoda. En el índice deben aparecer todos los títulos y subtítulos de los que hemos hablado en el punto anterior.



### **Facilita las búsquedas**

En su día, la mayor parte de los manuales de usuario venían en papel, pero ahora que casi todo el mundo tiene acceso a un teléfono inteligente, tiene más sentido que estén en formato electrónico. Esto no significa que no puedas crear también versiones impresas, pero las electrónicas son mucho más prácticas ya que, entre otras cosas, permiten a los usuarios hacer búsquedas, lo que, al igual que el índice, les facilita el acceso al contenido y les ayuda a encontrar soluciones.

### **Haz el contenido accesible**

Asegúrate de que la versión electrónica del documento sigue las directrices de accesibilidad para personas con discapacidad visual, auditiva o cognitiva. De lo

contrario, muchos de tus clientes no podrán comprender o acceder íntegramente al manual de usuario. ¡No los dejes atrás!

Existen herramientas para verificar la accesibilidad de un sitio.

## **Cuida el diseño**

Si ofreces a los usuarios un documento atractivo, es más probable que lo utilicen.

Diseña el material pensando en los clientes. Hazlo fácil de usar y cercano. Evita que los párrafos sean muy largos y que las páginas estén llenas de contenido. Deja espacio en blanco para crear pausas visuales y hacer que el documento resulte menos pesado.

Incluye gráficos e imágenes en la medida de lo posible para mostrar a tus clientes cómo utilizar el producto. En caso de material en formato electrónico, también puedes utilizar vídeos y GIF.

Utiliza el mismo tipo de letra y colores complementarios en todos los documentos. Si tu empresa tiene una guía de estilo, asegúrate de que el manual se adhiera a ella (y si no la tiene, te recomendamos crear una).

## **Ten en cuenta la opinión de usuarios reales o probadores beta**

No puedes crear un manual de usuario realmente eficaz hasta que no sepas qué opinan usuarios ajenos a tu organización. Debes conocer sus puntos de dolor e intentar abordarlos lo mejor posible. Descubre qué necesitan saber para utilizar mejor tus productos. Seguro que descubres cosas que ni se te habrían pasado por la cabeza.

## **Proporciona enlaces a otros documentos**

Asegúrate de que tus clientes tengan acceso a otros recursos de tu organización con los que sacar el máximo partido a tus productos. En el caso de los manuales en formato electrónico, es tan fácil como proporcionar enlaces a tutoriales, preguntas frecuentes, foros de usuarios, etc. Si el material está en papel, puedes incluir cosas como direcciones de sitios web y números de teléfono de soporte.

## Añade instrucciones paso a paso

Las instrucciones paso a paso ayudan a eliminar grandes bloques de texto y permiten mostrar procesos de forma más clara. Son más fáciles de seguir y de entender y ofrecen una experiencia de usuario más cómoda, en comparación con explicarle a alguien cómo completar una tarea por escrito.

Recuerda que incluir elementos visuales hace las instrucciones paso a paso aún mejores.

## Cómo crear un buen manual de usuario en 4 pasos



### Paso 1: Planea

Un buen manual de usuario comienza por un buen plan. Determina tus objetivos y crea un plan para alcanzarlos. Sigue estos consejos a la hora de preparar el tuyo.

## **Asegúrate de conocer bien el producto**

Aunque no haya que ser un especialista en el producto, cualquiera que cree un manual o guía de usuario debería saber cómo utilizarlo.

Puedes consultar con expertos en el tema sobre los aspectos más avanzados, pero, si vas a enseñarle a otra persona cómo funciona un producto, lo mejor es que tengas experiencia práctica.

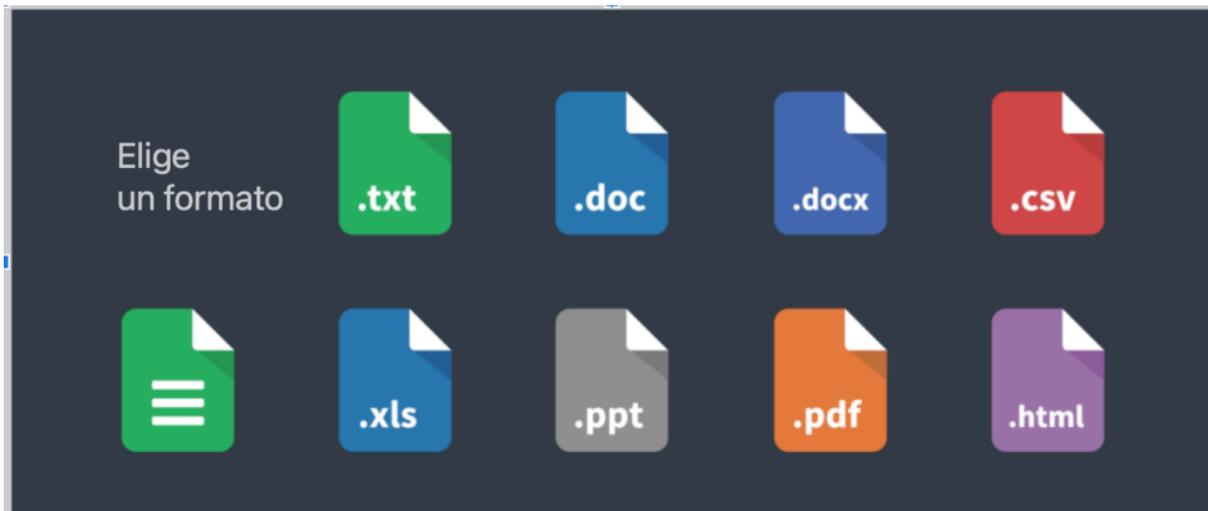
## **Piensa por dónde empezar**

Mucha gente asume que, una vez conoces el producto, puedes crear el manual. No obstante, el proceso implica mucho más que eso. Lo primero que debes hacer es asegurarte de que el contenido va a ayudar de verdad a los usuarios. Pregúntate lo siguiente:

- ¿Qué hay que incluir y omitir? (Recurrir a la opinión de los usuarios puede ser de gran ayuda)
- ¿En qué orden debe presentarse la información? (¿Recuerdas los esquemas de la escuela? ¡Utilízalos!)
- ¿De qué otros recursos disponen los usuarios?, ¿cómo se le podría dar acceso a los mismos?
- ¿Quién es el responsable de crear el documento?, ¿y de revisarlo?, ¿y de aprobarlo?
- ¿Habrá que traducir o localizar el manual?

La respuesta a estas preguntas darán forma al manual. La planificación ayuda a que el proceso sea fluido y a que el documento ayude de verdad a los usuarios.

## Elige el formato más adecuado



El formato final de un documento es muy importante. ¿Se creará solo una versión impresa, o también una electrónica? Si es así, ¿dónde se alojará?

Hasta hace poco, casi todos los manuales estaban disponibles únicamente en papel. Sin embargo, a no ser que tengas una razón de peso, es aconsejable que al menos tengas una versión electrónica en tu sitio web.

La mayoría de las personas están acostumbradas a encontrar la información que necesitan en el momento en el que la necesitan en sus teléfonos inteligentes, ordenadores o tablets, a los que tienen acceso las 24 horas del día. Al publicar los recursos para usuarios online, les permitirás acceder a ellos estén donde estén y evitas que tengan que rebuscar en cajones o carpetas.

Por otro lado, un manual de usuario electrónico es mucho más fácil de hacer accesible para personas con discapacidad. Una versión en papel puede ser suficiente para la mayoría de la gente, pero ¿vas a crear una versión en braille para usuarios con discapacidad visual?, ¿y qué pasa con los usuarios con una discapacidad física que no les permite manipular objetos?

Mientras que los documentos que solo están disponibles en papel plantean un problema de accesibilidad, existen herramientas que permiten que todo el mundo pueda acceder fácilmente los que están en formato electrónico.

Además, un manual en formato electrónico es mucho más fácil de actualizar, ya que está alojado en la web.

## ¿DEBO CONVERTIR EL DOCUMENTO EN PDF?

A menos que quieras que la gente lo imprima, no conviertas el manual en PDF. En lugar de esto, crea una versión electrónica que esté disponible como texto normal en tu sitio web. Existen diferentes razones para ello, pero, al final, todo se reduce a que será más fácil de usar.

Si quieres ofrecer una versión descargable en PDF del documento, adelante, pero asegúrate de que en tu sitio web también hay una en formato no PDF.

### Paso 2: Crea

Una vez hayas respondido a las preguntas que te hemos planteado anteriormente y tomado decisiones en consecuencia, es hora de que crees el manual de usuario. No podemos decirte cómo debes hacerlo exactamente, porque depende de cada producto. Nuestro consejo es tengas en cuentas los siguientes aspectos clave:

- No uses términos demasiado técnicos, a menos que sea absolutamente necesario (en cuyo caso, debes asegurarte de definirlos).
- Evita las siglas, a menos que vayas a explicar lo que significan.
- Sigue las directrices de la Real Academia de la Lengua Española siempre que sea posible. Si tu organización cuenta con una guía de estilo de la empresa, utilízala.
- No des por sentado que el usuario sabe algo sobre el producto o sus funciones. Explícale todo lo que necesita para usarlo con éxito.
- Recuerda utilizar un lenguaje sencillo. Escribe para una persona con un nivel de estudios básico. Esto permitirá a los lectores procesar la información más rápido y entenderla mejor.
- El diseño debe atraer a los usuarios sin abrumarlos. Haz que quieran usar el documento.

### **Paso 3: Pon a prueba**

Un manual de usuario está bien hecho si ayuda a los usuarios a utilizar el producto de la mejor manera posible. Y eso no lo puedes saber hasta que alguien lo use. Por eso, antes de publicarlo, debes ponerlo a prueba. Aquí tienes unos cuantos consejos:

- La práctica recomendada consiste en compartir el documento con un grupo de usuarios reales o probadores beta para conocer su opinión, y luego incorporar sus comentarios al documento final.
- Si no puedes obtener comentarios de usuarios reales, pon a prueba el manual de forma interna, a poder ser con los empleados que estén menos familiarizados con el producto.
- Pregúntales a los programadores e ingenieros que opinan. Conocen el producto mejor que nadie y pueden señalar cosas que tú hayas pasado por alto.

### **Paso 4: Actualiza**

Cada vez que se modifique el producto, debes actualizar el manual de usuario. Como ya hemos dicho, esta es una de las ventajas del formato electrónico. No obstante, también los documentos impresos pueden actualizarse y estar disponibles para su descarga en el sitio web.

Recuerda que el contenido solo es bueno si es correcto. Asegúrate de que a tus clientes les ayude de verdad a utilizar el producto.

### **Conclusión**

Un buen manual de usuario debe crearse, diseñarse y publicarse pensando en los usuarios, y debe ser accesible, útil y visual. Pon a su disposición un documento atractivo que les proporcione la experiencia del cliente que buscan.

## **Preguntas frecuentes**

### **¿Qué es un manual de usuario?**

Un manual de usuario (también llamado instrucciones del producto, guía de uso, etc.) es el material que proporcionas a los usuarios de tu producto para ayudarles a utilizarlo correctamente.

### **¿Qué tipos de manual de usuario hay?**

Hasta hace poco, los manuales de usuario venían en forma de folleto u hoja de instrucciones junto al producto. Hoy en día, casi siempre están disponibles en línea, lo que permite a sus creadores ser más creativos a la hora de ayudar a los usuarios.

### **¿Cómo debe ser un manual de usuario?**

Un buen manual de usuario debe estar escrito en un lenguaje sencillo, ser simple, contener elementos visuales, centrarse en el problema, tener una estructura y un flujo lógicos, incluir un índice, facilitar las búsquedas, ser accesible, estar bien diseñado, tener en cuenta los comentarios de usuarios reales y proporcionar enlaces a otros recursos.

### **¿Cómo se crea un manual de usuario?**

Puedes crear un buen manual de usuario siguiendo cuatro sencillos pasos. Primero, determina tus objetivos y crea un plan para alcanzarlos. A continuación, crea el manual siguiendo ese plan. Luego, ponlo a prueba para asegurarte de que cumple con su cometido antes de publicarlo. Por último, asegúrate de mantener la información actualizada: cada vez que se modifique el producto, debes actualizar el manual de usuario para reflejar los cambios.