

Investigación: UX de Manejo de Errores en Aplicaciones Web

Introducción

El manejo de errores es un componente crítico en el diseño de la experiencia de usuario (UX) dentro de aplicaciones web. Un sistema mal diseñado en este aspecto puede generar frustración, abandono del producto y errores repetitivos por parte del usuario. Por el contrario, un manejo de errores claro, accesible y orientado a la acción permite que el usuario comprenda qué ocurrió y cómo continuar, incluso ante fallos del sistema.

Esta investigación aborda el diseño UX del manejo de errores, los errores más comunes (404 y 500), el uso de mensajes accesibles mediante aria-live y su importancia para la usabilidad del sistema.

UX de Manejo de Errores

El **UX de manejo de errores** se refiere al conjunto de estrategias de diseño que buscan comunicar fallos del sistema de forma clara, comprensible y no intimidante para el usuario. Su objetivo no es solo informar que ocurrió un error, sino **ayudar al usuario a recuperarse de él**.

Un buen manejo de errores en UX debe:

- Explicar el problema en lenguaje claro y comprensible.
- Evitar mensajes técnicos o confusos.
- Mantener un tono neutral y empático.
- Proporcionar una acción clara para continuar.

Desde el punto de vista del diseño, los errores deben considerarse **parte normal del flujo del sistema**, no excepciones.

Errores 404 y 500

Error 404 – Recurso no encontrado

El error **404** ocurre cuando el usuario intenta acceder a una página o recurso que no existe o no está disponible. Este error suele producirse por enlaces rotos, URLs incorrectas o recursos eliminados.

Desde la perspectiva UX, una página 404 bien diseñada debe:

- Informar claramente que la página no fue encontrada.
- Explicar posibles causas de manera sencilla.
- Ofrecer alternativas claras, como:
 - Volver al inicio.
 - Acceder al panel principal.
 - Usar el menú de navegación.

Una mala experiencia 404 deja al usuario sin contexto ni opciones claras, lo que incrementa la tasa de abandono.

Error 500 – Error interno del servidor

El error **500** indica un fallo interno del sistema que el usuario no puede corregir directamente. Puede deberse a errores de programación, problemas de servidor o fallos en la base de datos.

En términos de UX, este error debe:

- Explicar que el problema es del sistema, no del usuario.
- Evitar mostrar mensajes técnicos o códigos internos.
- Informar que el equipo está trabajando en la solución.
- Ofrecer una acción alternativa, como:
 - Reintentar la operación.
 - Volver al panel principal.
 - Contactar soporte.

Esto reduce la frustración y genera confianza en el sistema.

Mensajes Accesibles (aria-live)

aria-live es un atributo de accesibilidad que permite a los lectores de pantalla anunciar cambios dinámicos en la interfaz, como mensajes de error, sin que el usuario tenga que buscar manualmente la información.

El uso adecuado de aria-live es fundamental para garantizar que los mensajes de error sean accesibles para personas con discapacidades visuales.

Buenas prácticas incluyen:

- Usar aria-live="polite" para mensajes informativos.
- Usar aria-live="assertive" para errores críticos.
- Asegurar que el mensaje sea breve y claro.
- Evitar anuncios repetitivos o innecesarios.

Esto garantiza que todos los usuarios reciban la información de manera oportuna y comprensible.