

## Índice

Capítulo 1: Historia.....	1
Capítulo 2: Mapeo.....	5
Capítulo 3: Análisis de usuario.....	9
Capítulo 4: Modulo de venta M-141.....	12
Capítulo 5: Problemáticas del módulo de venta M-141 (observación).....	17
Capítulo 6: Entrevistas & encuestas.....	25
Capítulo 7: Conceptos de diseño & funciones.....	31
Capítulo 8: Referentes & conceptos.....	34
Capítulo 9: Matriz de evaluación de riesgo.....	37
Capítulo 10: Problemáticas, objetivos & determinantes.....	47
Capítulo 11: Human Centered Design (metodología).....	51
Capítulo 12: Semiótica.....	73
Capítulo 13: Conclusión.....	80
Bibliografía.....	83