



**Universidad Francisco  
de Paula Santander**  
Vigilada Mineducación

# Guía de Pruebas de Usabilidad

## Documento desarrollado en el marco del proyecto

Optimización Estratégica del Ecosistema Digital del Área Virtual de la Universidad Francisco de Paula Santander: Gobernanza Digital, Analítica Web y Diseño Centrado en el Usuario.

## Producido por

Jean Alexander Calero Garzón  
Adriana Porter Vásquez



**Universidad del  
Rosario**

# Guía de Pruebas de Usabilidad

## Información general

Proyecto: Portal demo del Área Virtual – UFPS

Público objetivo:

Estudiantes: 20

Docentes: 5

Administrativos: 5

Duración de la sesión: 45 a 60 minutos

Modalidad: Observación presencial y remota

Evidencias: Grabación de sesiones y formularios de evaluación

## Objetivo general

Evaluar la efectividad del rediseño del portal del Área Virtual de la Universidad Francisco de Paula Santander, midiendo el impacto del modelo propuesto en tres dimensiones críticas:

Lineamientos de gobernanza y estandarización de contenidos

Desempeño técnico del portal (rendimiento, accesibilidad y tiempos de carga)

Diseño centrado en el usuario y optimización de la experiencia de usuario (UX)

## Objetivos específicos

Verificar si la estructura editorial y de navegación responde a los criterios de gobernanza definidos en el modelo.

Comprobar mejoras perceptibles en la velocidad, accesibilidad y estabilidad técnica del portal demo.

Evaluar la claridad visual, coherencia institucional y facilidad de uso desde la perspectiva de estudiantes, docentes y administrativos.

Identificar incidencias y fricciones que sirvan de base para ajustes de diseño y optimización UX/UI.

## Diseño de las sesiones

Sesión	Número de participantes	Perfil	Duración	Modalidad
Sesión 1	15 personas	Estudiantes, docentes y administrativos	45 minutos	Presencial
Sesión 2	15 personas	Estudiantes, docentes y administrativos	45 minutos	Presencial

## Estructura de la sesión

- 1.Introducción y consentimiento informado (5 minutos)
- 2.Ejecución de tareas guiadas (20 minutos por participante)
- 3.Cuestionario post-prueba (10 minutos)
- 4.Conversatorio grupal breve (10 minutos)

## Objetivos de la prueba de usabilidad

- 1.Medir la eficiencia, efectividad y satisfacción de los usuarios en la búsqueda de información pública.
- 2.Identificar dificultades de navegación o comprensión del portal institucional.
- 3.Evaluar la claridad del lenguaje, la estructura visual y la pertinencia del contenido.

## Metodología

### Tipo de estudio:

Prueba de usabilidad guiada mediante observación directa y técnica think aloud.

Instrumentos de recolección:

- Grabación de pantalla y registro de observaciones del moderador.
- Cuestionario post-prueba (System Usability Scale – SUS y preguntas abiertas).
- Registro de seguimiento de tareas (éxito, errores, tiempo y comentarios).

### Indicadores de evaluación (KPI y OKR)

Dimensión	Indicador	Meta de referencia	Herramienta
Eficiencia	Tiempo promedio para completar	$\leq 90$ segundos	Cronómetro / Grabación
Eficacia	Tareas completadas sin ayuda	$\geq 80\%$	Planilla de observación
Satisfacción	Puntaje SUS promedio	$\geq 75/100$	Cuestionario SUS
Accesibilidad	Usuarios con navegación clara y	$\geq 90\%$	Encuesta post-prueba
Comprensión de contenido	Comprensión de estructura y	$\geq 85\%$	Observación y encuesta
Tasa de error	Errores críticos por usuario	$\leq 2$ por sesión	Observación directa

## Escenario de prueba

Los participantes accederán al portal demo y realizarán tareas que simulan situaciones reales de uso. Durante la sesión se observarán rutas de navegación, clics, tiempos de ejecución, comprensión del contenido y nivel de frustración percibida.

## Guía de tareas

### Bloque 1. Gobernanza y estandarización de contenidos

1. Ingresar al portal demo del Área Virtual.
2. Localizar la sección de acceso al aula virtual o plataforma de clases.
3. Buscar el acceso a soporte técnico o contacto institucional.
4. Identificar información relacionada con transparencia o políticas de privacidad.

**Evalúa:** claridad del discurso institucional, consistencia visual y estructura editorial.

### Bloque 2. Desempeño y accesibilidad

1. Acceder al aula virtual e identificar el tiempo de carga.
2. Navegar el sitio utilizando únicamente el teclado.
3. Evaluar legibilidad del texto, contraste y tamaño de botones.

**Evalúa:** rapidez, respuesta del sistema y accesibilidad visual.

### Bloque 3. Diseño y experiencia de usuario (UX)

1. Explorar la página de inicio e identificar rutas de navegación.
2. Distinguir botones de acción y enlaces principales.
3. Localizar un recurso o guía para docentes o estudiantes.
4. Valorar el diseño en términos de atractivo, modernidad y coherencia institucional.
5. Evaluar la claridad de la arquitectura del sitio y la orientación durante la navegación.

**Evalúa:** jerarquía visual, facilidad de exploración, orientación y percepción estética.

## Evaluación final – Cuestionario (Google Forms)

### Identificación del participante

- Rol institucional
- Frecuencia de uso del portal
- Dispositivo utilizado

### Evaluación de usabilidad (Escala SUS: 1 = Muy difícil / 5 = Muy fácil)

- Facilidad para encontrar información
- Claridad de la organización del contenido
- Usabilidad del diseño visual
- Velocidad de carga
- Facilidad para corregir errores de navegación




### Retroalimentación abierta

- Aspectos positivos del portal
- Aspectos a mejorar
- Cambio prioritario sugerido

## **Criterios de análisis**

- Cuantitativo: tasa de éxito, tiempos promedio y errores.
- Cualitativo: comentarios, percepciones y comportamientos observados.
- Comparativo: diferencias entre perfiles de usuario.
- Conclusión: priorización de hallazgos mediante matriz de impacto (alta, media, baja).

## **Clasificación de observaciones:**

-  Alta prioridad: errores que impiden completar tareas.
-  Media prioridad: confusión o navegación poco intuitiva.
-  Baja prioridad: mejoras estéticas o textuales.

## **Entregables**

Informe de resultados de la prueba de usabilidad, con métricas, hallazgos priorizados y recomendaciones de mejora.