



Universidad Francisco
de Paula Santander
Vigilada Mineducación

Informe de resultados de las 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

Resultados de las Pruebas de Usabilidad

Muestra reportada:

N = 30 participantes (20 estudiantes, 5 docentes y 5 administrativos)

Criterios de análisis aplicados

La evaluación se realizó a partir de tres enfoques complementarios, con el fin de obtener una visión integral de la experiencia de uso del portal.

1.1 Análisis cuantitativo

Se analizaron indicadores derivados de la ejecución de tareas y del cuestionario post-prueba:

- Tasa de éxito en la realización de tareas
- Tiempo promedio de ejecución
- Errores de navegación y recuperación

Análisis cualitativo

Se tuvieron en cuenta las siguientes fuentes de información:

- Comentarios abiertos del cuestionario post-prueba
- Observaciones del moderador durante las sesiones
- Percepciones expresadas por los participantes (confusión, confianza y frustración)
- Lenguaje corporal observable (dudas, pausas prolongadas y retrocesos)

Análisis comparativo

Se contrastaron patrones de uso entre los siguientes grupos:

- Estudiantes
- Docentes y administrativos

El objetivo fue identificar diferencias en expectativas, formas de uso y puntos de fricción.

Resultados cuantitativos

Tasa de éxito general

- Se evidenció una alta tasa de éxito global, coherente con un promedio de usabilidad percibida de 4,8 sobre 5.
- La mayoría de los participantes logró completar las tareas principales sin abandono.

Diferencias por grupo:

- Estudiantes: mayor rapidez y exploración intuitiva.
- Docentes y administrativos: navegación más cautelosa y mayor dependencia de una estructura clara.

Tiempo promedio de ejecución

- Las tareas simples presentaron tiempos de ejecución adecuados y estables.
- Las tareas que requerían navegación entre secciones mostraron un incremento en el tiempo promedio.

Se observó que el tiempo aumentaba principalmente cuando:

- La información no se encontraba claramente actualizada.
- Los elementos visuales no indicaban de forma precisa su función.

Errores detectados

Los errores más frecuentes identificados fueron:

- Clics en elementos que aparentaban ser interactivos, pero no lo eran.
- Retrocesos innecesarios para corregir rutas de navegación.
- Dudas sobre la vigencia o confiabilidad de la información encontrada.

Resultados cualitativos

Principales percepciones

Los participantes manifestaron:

- Una sensación general de orden y claridad inicial, que facilita la comprensión rápida de la estructura del portal desde el primer contacto.
- Una valoración positiva de la organización visual y funcional, que permite orientarse y acceder a la información sin fricciones significativas.
- Alta percepción de confiabilidad de la información, especialmente en contenidos que incluyen fecha, autor o respaldo institucional visible.
- Presencia de elementos visuales que apoyan la navegación, ayudando a identificar secciones clave y a guiar el recorrido del usuario.
- Expectativas positivas frente al desempeño técnico del portal, asociadas a la confianza en una experiencia ágil y en proceso de mejora continua.

Lenguaje corporal observado

Durante la interacción se registraron los siguientes comportamientos:

- Momentos de exploración reflexiva, en los que los participantes se detenían para confirmar el siguiente paso antes de continuar.
- Uso consciente de funciones de retroceso, como parte del proceso natural de validación y corrección.
- Verbalizaciones espontáneas de confirmación, que evidencian interés por comprender correctamente el funcionamiento del sistema.
- Correspondencia clara entre comportamiento observado y métricas cuantitativas, concentrándose los cambios de ritmo en puntos específicos de la experiencia.

Análisis comparativo por tipo de usuario

Aspecto	Estudiantes	Docentes / Administrativos
Velocidad de uso	Alta	Media
Exploración	Intuitiva	Guiada
Tolerancia a errores	Alta	Media
Expectativa de claridad	Media	Alta
Fricción percibida	Menor	Mayor

Hallazgo clave:

Los docentes y administrativos requieren mayor consistencia, señalización y certeza en la información, mientras que los estudiantes tienden a compensar las fallas mediante exploración intuitiva.

Clasificación de hallazgos por nivel de prioridad

■ Alta prioridad

Errores que impiden o ponen en riesgo la finalización de tareas:

- Contenidos desactualizados o sin referencia clara.
- Elementos visuales que inducen a error (falsos clics).

Impacto: abandono de tareas y aumento del tiempo de ejecución.

■ Media prioridad

Confusiones leves o navegación poco intuitiva:

- Falta de rutas claras entre secciones.
- Inconsistencias en la estructura interna de los módulos.

Impacto: fricción moderada y ralentización del flujo de navegación.

■ Baja prioridad

Mejoras estéticas o textuales:

- Ajustes en el diseño visual.
- Reducción de ruido gráfico.
- Optimización de textos y microcopy.

Impacto: mejora perceptual sin bloqueo de tareas.

Conclusión y priorización (matriz de impacto)

Prioridad	Tipo de hallazgo	Impacto en la experiencia
■ Alta	Contenido y señalización	Afecta la confianza y el éxito de las tareas
■ Media	Navegación y estructura	Incrementa el tiempo y los errores
■ Baja	Estética y texto	Mejora la percepción general

Conclusión general

El Portal del Campus Virtual presenta una buena usabilidad percibida, con una estructura clara y una alta tasa de éxito en la realización de tareas. No obstante, los principales puntos de mejora se concentran en la actualización de contenidos, la señalización y la consistencia estructural, aspectos especialmente críticos para perfiles no exploratorios como docentes y administrativos.

La priorización de las mejoras debe enfocarse, en primer lugar, en eliminar elementos que generen desconfianza; en segundo término, en optimizar la navegación y la estructura; y, finalmente, en realizar refinamientos visuales y textuales.