

RESUMEN

La usabilidad de un sistema es un factor determinante en el éxito o fracaso del mismo. Sin embargo, el portal web MiESPE, por varios factores carece de buenas prácticas de usabilidad, lo cual ocasiona insatisfacción en los estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE al utilizarlo para realizar algunas consultas académicas tales como: ver el horario de clase, consultar calificaciones, visualizar el historial académico y verificar si existe algún impedimento. Por lo tanto, se propone realizar una evaluación de usabilidad al portal web MiESPE con el fin de identificar los problemas existentes, y el desarrollo de una aplicación móvil multiplataforma utilizando un Diseño Centrado en el Usuario. Consecuentemente se requiere incluir lineamientos de usabilidad en las fases de diseño y desarrollo que, en conjunto con los resultados obtenidos de la evaluación de usabilidad, asegurarán una mejora eficiencia, eficacia y satisfacción al realizar dichas actividades. Esto se verificó a través de una prueba de usabilidad con las mismas características de la evaluación inicial realizada al portal web, donde adicionalmente se determinó que, efectivamente los usuarios se sintieron más cómodos al utilizar la aplicación móvil. Finalmente, al mantener un diseño centrado en el usuario en el desarrollo de la aplicación móvil y en base a los resultados de las evaluaciones, se solventó la problemática de usabilidad existente en el portal web incrementando la eficiencia, eficacia y satisfacción de los estudiantes al utilizar la aplicación móvil multiplataforma.

Palabras clave:

USABILIDAD

EXPERIENCIA DE USUARIO

APLICACIONES MÓVILES MULTIPLATAFORMA

DISEÑO CENTRADO EN EL USUARIO

EDUCACIÓN SUPERIOR

ABSTRACT

The usability of a system is a determining factor in its success or failure. However, MiESPE web portal, due to several factors, lacks of good usability practices, this causes dissatisfaction among the students of the Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE when using it to carry out some academic queries such as: see the class schedule, check grades, view the academic records and verify if there is any impediment. Therefore, we propose to perform a usability assessment to MiESPE web portal to identify the problems, and the development of a cross-platform mobile application using a User-Centered Design. Consequently, it is necessary to include usability guidelines in the design and development phases which, together with the results obtained from the usability evaluation, will ensure an improvement in efficiency, effectiveness and satisfaction in performing these activities. This was verified through a usability test with the same characteristics of the initial evaluation made to the web portal, where it was also determined that, in fact, the users felt more comfortable when using the mobile application. Finally, by maintaining a user-centered design in the development of the mobile application and based on the results of the evaluations, the problem of usability in the web portal was solved by increasing the efficiency, effectiveness and satisfaction of the students when using the mobile application.

Key words:

USABILITY

USER EXPERIENCE

CROSS PLATFORM MOBILE APPLICATIONS

USER CENTER DESIGN

HIGHER EDUCATION