

**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

*La Universidad Católica de Loja*

**AREA TÉCNICA**

TITULACIÓN DE INGENIERO EN SISTEMAS INFORMÁTICOS

**Usabilidad de los entornos virtuales de aprendizaje como parámetro para asegurar la calidad de servicio.**

TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

**AUTOR:** Bustamante Jiménez, Franco David

**DIRECTORA:** Torres, Pablo Vicente, Ing.

CENTRO UNIVERSITARIO LOJA

2017

APROBACION DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACION

Magister

Torres Carrión Pablo Vicente

**DIRECTORA DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN**

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de titulación: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, realizado por \_\_\_\_\_\_\_\_\_ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, \_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_

f)………………………………………

Mgtr. Torres Carrión Pablo Vicente

**DIRECTOR**

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Bustamante Jiménez Franco David declaro ser autor del presente trabajo de

Titulación: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, de la Titulación de Ingeniero en Sistemas Informáticos, siendo el Mgtr. Torres Carrión Pablo Vicente, director del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice:

“Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f)...............................................................

Autor: Bustamante Jiménez Franco David

Cédula: 1105133647

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

Índice de contenidos

Capítulo 1. Marco Teórico

[Resumen 1](#_Toc482188232)

[Abstract 2](#_Toc482188233)

[INTRODDUCCION 3](#_Toc482188234)

[1.1. Usabilidad 4](#_Toc482188235)

[1.1.1. Definiciones 5](#_Toc482188236)

[1.1.2. Importancia 5](#_Toc482188237)

[1.1.3. Normas 6](#_Toc482188238)

[1.2 Usabilidad en la educación 6](#_Toc482188239)

[2.1 usabilidad Ebooks 7](#_Toc482188240)

# Resumen

# Abstract

# INTRODDUCCION

CAPITULO I

MARCO TEORICO

# Usabilidad

Cuando se nos viene a la mente la frase “amigable con el usuario “, no es otra cosa que nos estamos refiriendo al termino usabilidad.

La usabilidad es un vocablo que no forma parte del diccionario oficial de la Real Academia Española (RAE). Por esta razón algunos autores tienen sus propios definiciones, por tal motivo es complicado llegar a consensuar todos estos conceptos, pero lo que si queda claro que, la usabilidad busca la forma en que los usuarios puedan interactuar con sitios web de forma fácil, cómoda e intuitiva posible.

## Definiciones

En su libro (Montero, 2015),define la usabilidad como un atributo de calidad de un producto que se refiere sencillamente a su facilidad de uso. No se trata de un atributo universal, ya que un producto será usable si lo es para su audiencia específica y para el propósito específico con el que fue diseñado.

(Martínez De La Teja, 2003) dice que: “La usabilidad trata sobre el comportamiento humano; reconoce que el humano es emotivo, no está interesado en poner demasiado esfuerzo en algo, y generalmente prefiere las cosas que son fáciles de hacer contra las que son difíciles de hacer.”

Según (JAKOB NIELSEN, 2012), la usabilidad está definida por 5 componentes de calidad:

* **Aprendizaje:** ¿Qué tan fácil es para los usuarios realizar tareas básicas la primera vez que se encuentran con el diseño?
* **Eficiencia:** Una vez que los usuarios han aprendido el diseño, ¿con qué rapidez pueden realizar tareas?
* **Memorabilidad:** Cuando los usuarios vuelven al diseño después de un período de no usarlo, ¿con qué facilidad pueden restablecer su competencia?
* **Errores:** ¿Cuántos errores hacen los usuarios, qué tan graves son estos errores y qué tan fácil pueden recuperarse de los errores?
* **Satisfacción:** ¿Qué tan agradable es usar el diseño?

## Importancia

¿Por qué es tan importante la usabilidad?

Quizás más de uno nos hemos formulado esta pregunta, y el motivo de su importancia radica especial mente, que hoy en día la usabilidad la usabilidad es uno de los factores claves en el éxito o fracaso de un sitio web.

Es importante mencionar que además de mejorar la experiencia del usuario, resulta beneficioso a una organización o empresa enfocarse en este tema al momento de realizar un sitio, por las siguientes razones:

* Reducción de costos: en el mantenimiento y rediseño.
* Soporte a usuarios: reducción de costos de aprendizaje por parte de los usuarios.
* Prestigio del sitio: mejora la imagen y prestigio de una empresa u organización.
* Satisfacción: aumento de usuario en nuestro sitio.

## Normas

La norma (“ISO 9241-11:1998(en), Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) — Part 11: Guidance on usability,” n.d.)La medida en que un producto puede ser utilizado por usuarios especificados para alcanzar los objetivos especificados con eficacia, eficiencia y satisfacción en un contexto específico de uso.

# 1.2 Usabilidad en la educación

CAPITULO II

MARCO TEORICO

# 2.1 usabilidad Ebooks

Bibliografía:

JAKOB NIELSEN. (2012). Usability 101: Introduction to Usability. Retrieved from https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/

ISO 9241-11:1998(en), Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) — Part 11: Guidance on usability. (n.d.). Retrieved April 29, 2017, from <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-11:ed-1:v1:en>

Montero, Y. H. (2015). Experiencia de Usuario: Principios y Métodos. Retrieved from <http://yusef.es/Experiencia_de_Usuario.pdf>

Martínez De La Teja, G. M. (2003). USABILIDAD Y ACCESIBILIDAD EN WEB. Retrieved from <http://www.semac.org.mx/archivos/6-11.pdf>