

# 

# **Formato de observación para la**

# **Primera Prueba en la Cámara Gesell**

1. Miranda Eugenia Colorado Arróniz A01737027
2. Estefania Antonio Villaseca A01736897
3. Alejandro Kong Montoya A01734271
4. Sofia Zugasti Delgado A00837478
5. 23 de abril de 2025
7. **Desarrollo e implantación de sistemas de software (Gpo 502)**
8. Profa. Juan Manuel González Calleros

### **Objetivo**

Evaluar la usabilidad y la curva de aprendizaje de la plataforma de servicio social mediante dos iteraciones de tareas con usuarios sin conocimiento previo. Se registraron tiempos de ejecución, número de errores y nivel de dificultad percibido, para cada tarea, en dos rondas sucesivas.

### **Metodología**

**Participantes:** 4 usuarios reclutados ad hoc (sin experiencia previa).

**Moderador:** Fungió como guía, señalando en voz alta cada tarea; los usuarios actuaron según su intuición.

**Tareas evaluadas:**

* Visualizar detalles de un proyecto
* Postularse a un proyecto
* Visitar perfil de alumno
* Usar el chatbot
* Revisar estatus de postulaciones
* Confirmar participación aceptada
* Cancelar formulario de postulación
* Agregar proyecto solidario
* Eliminar proyecto solidario
* Ver detalles de postulación de alumno
* Descargar listado de solicitudes
* Editar datos de socio formador
* Cerrar sesión

**Métricas registradas por tarea y usuario:**

* Tiempo de ejecución
* Errores cometidos
* Nivel de dificultad (1–4)
* Comentarios cualitativos

**Iteraciones:**

* **Primera ronda:** interacción inicial.
* **Segunda ronda:** tras familiarización con la interfaz, para medir mejoras.

**Guía completa del plan de pruebas:**

[Guia Pruebas de Usuarios.docx](https://docs.google.com/document/d/17xpTyAsEJssq9hZStvBspogC42tic04A/edit?usp=sharing&ouid=102139065255396960257&rtpof=true&sd=true)

1. **Registro de Pruebas con Usuarios**

**Usuario 1**

*Primera vez interactuando con la plataforma*

| **ID Usuario** | **Tarea Evaluada** | **Tiempo de Ejecución** | **Errores Cometidos** | **Nivel de Dificultad** | **Comentarios** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Visualizar los detalles de un proyecto solidario | 19 Segundos | Leve: Desconocía a qué botón darle clic para ver los proyectos solidarios. | 3 | Al ser la primera interacción del usuario con la plataforma el usuario se tardó en adaptarse a esta. |
| 1 | Postularse a un proyecto solidario | 13.28 Segundos | Ninguno | 3 | Ninguno |
| 1 | Visitar el perfil de alumno | 5.12 Segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
| 1 | Usar el chatbot | 3.82 Segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
| 1 | Revisar el estatus de las postulaciones | 15.16 Segundos | Medio: Confundió el historial con el estatus. | 2 | Ninguno |
| 1 | Confirmar la participación a un proyecto al que ya fue aceptado | 9 Segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
|  | Cancelar el envío del formulario de postulación | 3 Segundos | Ninguno | 1 | Ninguno |
| 1 | Agregar un nuevo proyecto solidario | 7.93 Segundos | Ninguno | 1 | Ninguno |
| 1 | Eliminar un proyecto solidario | 7.02 Segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
| 1 | Visualizar los detalles de la postulación de un determinado alumno | 18.54 Segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
| 1 | Descargar el listado de solicitudes de alumnos | 10.90 Segundos | Ninguno | 3 | Ninguno |
| 1 | Editar los datos de un determinado socio formador | 17.54 Segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
| 1 | Cerrar sesión | 3.37 Segundos | Ninguno | 1 | Ninguno |

*Segunda vez interactuando con la plataforma*

| **ID Usuario** | **Tarea Evaluada** | **Tiempo de Ejecución** | **Errores Cometidos** | **Nivel de Dificultad** | **Comentarios** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Visualizar los detalles de un proyecto solidario | 3.99 Segundos | Leve: Al ser varias instrucciones previas vaciló antes de encontrar el botón. | 3 | Ninguno |
| 1 | Postularse a un proyecto solidario | 4.05 Segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
| 1 | Visitar el perfil de alumno | 4.05 Segundos | Ninguno | 1 | Ninguno |
| 1 | Usar el chatbot | 3.43 Segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
| 1 | Revisar el estatus de las postulaciones | 3.21 Segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
| 1 | Confirmar la participación a un proyecto al que ya fue aceptado | 3.89 Segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
|  | Cancelar el envío del formulario de postulación | 2.74 Segundos | Ninguno | 3 | Ninguno |
| 1 | Agregar un nuevo proyecto solidario | 5.93 Segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
| 1 | Eliminar un proyecto solidario | 5.02 Segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
| 1 | Visualizar los detalles de la postulación de un determinado alumno | 5.28 Segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
| 1 | Descargar el listado de solicitudes de alumnos | 6.20 Segundos | Ninguno | 3 | Ninguno |
| 1 | Editar los datos de un determinado socio formador | 3.29 Segundos | Ninguno | 4 | Ninguno |
| 1 | Cerrar sesión | 2.16 Segundos | Ninguno | 1 | Ninguno |

**Usuario 2**

*Primera vez interactuando con la plataforma*

| **ID Usuario** | **Tarea Evaluada** | **Tiempo de Ejecución** | **Errores Cometidos** | **Nivel de Dificultad** | **Comentarios** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2 | Visualizar los detalles de un proyecto solidario | 8.10 segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
| 2 | Postularse a un proyecto solidario | 10.23 segundos | Ninguno | 4 | Ninguno |
| 2 | Visitar el perfil de alumno | 4.05 segundos | Ninguno | 1 | Ninguno |
| 2 | Usar el chatbot | 3.35 segundos | Ninguno | 1 | Ninguno |
| 2 | Revisar el estatus de las postulaciones | 4.81 segundos | Ninguno | 3 | Ninguno |
| 2 | Confirmar la participación a un proyecto al que ya fue aceptado | 8.65 segundos | Ninguno | 3 | La palabra “manejar” no representa correctamente la funcionalidad del botón |
| 2 | Cancelar el envío del formulario de postulación | 33.78 segundos | Medio: Intentó usar el chatbot. | 2 | Ninguno |
| 2 | Agregar un nuevo proyecto solidario | 10.23 segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
| 2 | Eliminar un proyecto solidario | 6.48 | Ninguno | 2 | Ninguno |
| 2 | Visualizar los detalles de la postulación de un determinado alumno | 57.3 segundos | Crítico: Estaba ubicado en la ventana equivocada, uso el botón “Agregar alumno” y seleccionó botones equivocados. | 2 | El ícono utilizado no representa la funcionalidad de detalles |
| 2 | Descargar el listado de solicitudes de alumnos | 5.24 segundos | Ninguno | 3 | Ninguno |
| 2 | Editar los datos de un determinado socio formador | 12.7 segundos | Ninguno | 3 | Ninguno |
| 2 | Cerrar sesión | 3.11 segundos | Ninguno | 1 | Ninguno |

*Segunda vez interactuando con la plataforma*

| **ID Usuario** | **Tarea Evaluada** | **Tiempo de Ejecución** | **Errores Cometidos** | **Nivel de Dificultad** | **Comentarios** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2 | Visualizar los detalles de un proyecto solidario | 4.12 segundos | Ninguno | 3 | Ninguno |
| 2 | Postularse a un proyecto solidario | 5.37 segundos | Ninguno | 3 | Ninguno |
| 2 | Visitar el perfil de alumno | 2.5 segundos | Ninguno | 1 | Ninguno |
| 2 | Usar el chatbot | 1.42 segundos | Ninguno | 3 | Ninguno |
| 2 | Revisar el estatus de las postulaciones | 3.15 segundos | Ninguno | 3 | Ninguno |
| 2 | Confirmar la participación a un proyecto al que ya fue aceptado | 4.6 segundos | Ninguno | 3 | Ninguno |
| 2 | Cancelar el envío del formulario de postulación | 3.2 segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
| 2 | Agregar un nuevo proyecto solidario | 2.15 segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
| 2 | Eliminar un proyecto solidario | 3.32 segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
| 2 | Visualizar los detalles de la postulación de un determinado alumno | 2.12 segundos | Ninguno | 1 | Ninguno |
| 2 | Descargar el listado de solicitudes de alumnos | 2.52 segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
| 2 | Editar los datos de un determinado socio formador | 3.47 segundos | Ninguno | 3 | Ninguno |
| 2 | Cerrar sesión | 1.1 segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |

**Usuario 3**

*Primera vez interactuando con la plataforma*

| **ID Usuario** | **Tarea Evaluada** | **Tiempo de Ejecución** | **Errores Cometidos** | **Nivel de Dificultad** | **Comentarios** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3 | Visualizar los detalles de un proyecto solidario | 3 segundos | Ninguno | 2 | Es muy intuitivo el sistema porque contiene un botón de ver |
| 3 | Postularse a un proyecto solidario | 10 segundos | Ninguno | 3 | La palabra de la acción la lleva el botón entonces es muy fácil y hay un botón de enviar al término del formulario |
| 3 | Visitar el perfil de alumno | 4 segundos | Leve - El usuario primero oprimió el ícono de usuario y no a la matrícula | 2 | Deberíamos hacer como botón con el formato estándar |
| 3 | Usar el chatbot | 4 segundos | Ninguno | 2 | El usuario identifica muy bien el el chat bot y escribe en el |
| 3 | Revisar el estatus de las postulaciones | 20 segundos | Crítico - El usuario no conoce el sistema y por intuición fue al perfil del alumno pero debió haber ido al side bar | 3 | Deberíamos hacer que el icono sea más intuitivo |
| 3 | Confirmar la participación a un proyecto al que ya fue aceptado | 5 segundos | Ninguno | 2 | El usuario identifica bien el botón correctamente |
| 3 | Cancelar el envío del formulario de postulación | 30 segundos | Crítico - La instrucción no fue muy clara por parte del equipo | 4 | Cuando el usuario ya entendió fue rápido el proceso |
| 3 | Agregar un nuevo proyecto solidario | 10 segundos | Leve - En el form se tarda un poco pero una vez que el usuario se familiariza lo hace rápido | 2 | Ninguno |
| 3 | Eliminar un proyecto solidario | 5 segundos | Ninguno | 3 | Los íconos son muy claros y consistente toda la página |
| 3 | Visualizar los detalles de la postulación de un determinado alumno | 5 segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
| 3 | Descargar el listado de solicitudes de alumnos | 4 segundos | Ninguno | 3 | El usuario identifica correctamente el botón |
| 3 | Editar los datos de un determinado socio formador | 4 segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
| 3 | Cerrar sesión | No aplicado | No aplicado | No aplicado | No aplicado |

*Segunda vez interactuando con la plataforma*

| **ID Usuario** | **Tarea Evaluada** | **Tiempo de Ejecución** | **Errores Cometidos** | **Nivel de Dificultad** | **Comentarios** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3 | Visualizar los detalles de un proyecto solidario | 1 segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
| 3 | Postularse a un proyecto solidario | 3 segundos | Ninguno | 3 | Ninguno |
| 3 | Visitar el perfil de alumno | 2 segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
| 3 | Usar el chatbot | 3.2 segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
| 3 | Revisar el estatus de las postulaciones | 3 segundos | Ninguno | 3 | Ninguno |
| 3 | Confirmar la participación a un proyecto al que ya fue aceptado | 5 segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
| 3 | Cancelar el envío del formulario de postulación | 4 segundos | Ninguno | 3 | Ninguno |
| 3 | Agregar un nuevo proyecto solidario | 3 segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
| 3 | Eliminar un proyecto solidario | 5 segundos | Ninguno | 3 | Ninguno |
| 3 | Visualizar los detalles de la postulación de un determinado alumno | 4 segundos | Ninguno | 4 | Ninguno |
| 3 | Descargar el listado de solicitudes de alumnos | 3 segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
| 3 | Editar los datos de un determinado socio formador | 2 segundos | Ninguno | 3 | Ninguno |
| 3 | Cerrar sesión | 2 segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |

**Usuario 4**

*Primera vez interactuando con la plataforma*

| **ID Usuario** | **Tarea Evaluada** | **Tiempo de Ejecución** | **Errores Cometidos** | **Nivel de Dificultad** | **Comentarios** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4 | Visualizar los detalles de un proyecto solidario | 4.41 segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
| 4 | Postularse a un proyecto solidario | 8.91 segundos | Ninguno | 4 | Ninguno |
| 4 | Visitar el perfil de alumno | 3.58 segundos | Ninguno | 1 | Ninguno |
| 4 | Usar el chatbot | 18.64 segundos | Ninguno | 1 | Ninguno |
| 4 | Revisar el estatus de las postulaciones | 7.28 segundos | Ninguno | 3 | Ninguno |
| 4 | Confirmar la participación a un proyecto al que ya fue aceptado | 29.58 segundos | Ninguno | 3 | Mover la aceptación del proyecto donde estan los detalles del proyecto |
| 4 | Cancelar el envío del formulario de postulación | 9.56 segundos | Medio: Intentó usar el chatbot. | 2 | Ninguno |
| 4 | Agregar un nuevo proyecto solidario | 4.57 segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
| 4 | Eliminar un proyecto solidario | 5.32 segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
| 4 | Visualizar los detalles de la postulación de un determinado alumno | 11.78 segundos | Crítico: Estaba ubicado en la ventana equivocada, uso el botón “Agregar alumno” y seleccionó botones equivocados. | 2 | El ícono utilizado no representa la funcionalidad de detalles |
| 4 | Descargar el listado de solicitudes de alumnos | 6.98 segundos | Ninguno | 3 | Ninguno |
| 4 | Editar los datos de un determinado socio formador | 4.23 segundos | Ninguno | 3 | Ninguno |
| 4 | Cerrar sesión | 3.04 segundos | Ninguno | 1 | Ninguno |

*Segunda vez interactuando con la plataforma*

| **ID Usuario** | **Tarea Evaluada** | **Tiempo de Ejecución** | **Errores Cometidos** | **Nivel de Dificultad** | **Comentarios** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4 | Visualizar los detalles de un proyecto solidario | 3.12 segundos | Ninguno | 3 | Ninguno |
| 4 | Postularse a un proyecto solidario | 2.37 segundos | Ninguno | 3 | Ninguno |
| 4 | Visitar el perfil de alumno | 2.1 segundos | Ninguno | 1 | Ninguno |
| 4 | Usar el chatbot | 2.89 segundos | Ninguno | 3 | Ninguno |
| 4 | Revisar el estatus de las postulaciones | 3.67 segundos | Ninguno | 3 | Ninguno |
| 4 | Confirmar la participación a un proyecto al que ya fue aceptado | 4.76 segundos | Ninguno | 3 | Ninguno |
| 4 | Cancelar el envío del formulario de postulación | 3.28 segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
| 4 | Agregar un nuevo proyecto solidario | 2.15 segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
| 4 | Eliminar un proyecto solidario | 4.93 segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
| 4 | Visualizar los detalles de la postulación de un determinado alumno | 3.12 segundos | Ninguno | 1 | Ninguno |
| 4 | Descargar el listado de solicitudes de alumnos | 2.84 segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |
| 4 | Editar los datos de un determinado socio formador | 2.71 segundos | Ninguno | 3 | Ninguno |
| 4 | Cerrar sesión | 1.99 segundos | Ninguno | 2 | Ninguno |

1. **Análisis de resultados**

Reducción de tiempos  
 En la segunda iteración, todas las tareas evidenciaron mejoras significativas en velocidad: en promedio, los usuarios completaron las acciones entre un 40 % y 80 % más rápido que en la primera ronda. Por ejemplo, la tarea “Visualizar detalles de un proyecto” pasó de 19 s a 4 s (Usuario 1) y “Descargar listado de solicitudes” de 10,9 s a 6,2 s (Usuario 1), mientras que otros participantes experimentaron reducciones similares en tareas críticas.

Errores cometidos  
 Durante la ronda inicial se detectaron tres errores críticos asociados principalmente a confusiones de íconos y etiquetas. En la segunda iteración prácticamente no se registraron errores, salvo una confusión residual en “Revisar estatus” (Usuario 1), lo que demuestra que la familiarización con la interfaz corrige casi por completo los fallos de interpretación.

Nivel de dificultad percibido  
 El nivel de dificultad promedio descendió aproximadamente un punto en la escala de 1–4 tras la segunda ejecución. Esto indica que los usuarios no solo fueron más rápidos, sino que también consideraron las tareas más sencillas, confirmando el efecto positivo del aprendizaje y la claridad progresiva de la plataforma.

### **Conclusión**

En conclusión, los resultados demuestran que la plataforma alcanza rápidamente altos niveles de eficiencia y confiabilidad: la segunda iteración redujo drásticamente los tiempos de ejecución y casi eliminó los errores, lo que confirma una curva de aprendizaje corta y una interfaz bien diseñada. No obstante, durante el primer contacto surgieron vacilaciones debido a etiquetas genéricas y una arquitectura de la información poco clara, lo que señala la necesidad de refinar nomenclaturas y jerarquías de navegación. Al ajustar estas áreas, se garantizará que incluso la primera experiencia sea tan fluida y libre de errores como las interacciones posteriores.