

# Estado de la literatura con respecto a la medición cualitativa de la experiencia de usuario.

Ángel Andrés Villalobos Irías<sup>1</sup>, Diego Alonso Ulate Jara<sup>1</sup>, Andrey Alberto Chacón Gutierrez<sup>1</sup>, Axel Joel Monge Ramírez<sup>1</sup> & Brandon Natanael Castillo Badilla<sup>1</sup>

## Afiliaciones

1. Universidad Nacional de Costa Rica, Escuela de Informática, Métodos de Investigación Científica en Informática, Campus Benjamín Nuñez, Lagunilla de Heredia, Costa Rica; [escinf@una.cr](mailto:escinf@una.cr), <https://escinf.una.ac.cr/>

Recibido XX-XX-XXXX Corregido XX-XX-XXXX Aceptado XX-XX-XXXX

DOI:

**RESUMEN.** “Estado actual de la medición cualitativa de la experiencia del usuario en la literatura especializada”.

**Introducción:**

**Objetivo:**

**Resultados:**

**Conclusión:**

## INTRODUCCIÓN

La Experiencia de Usuario (UX por sus siglas en idioma Inglés) es un conjunto de características y factores que miden las experiencias resultantes de la actividad de interacción usuario-entorno en el ámbito digital (Córdoba, 2013).

El uso de la UX en los procesos de desarrollo de software, independientemente de la metodología utilizada, se constituye como una actividad más dentro del proceso. Esta actividad involucra, entre otras cosas, el desarrollo de evaluaciones de UX para obtener retroalimentación útil al proceso de desarrollo del producto (Cadavid et al., 2013).

La retroalimentación obtenida en estos procesos se manifiesta en datos que pueden ser de tipo cuantitativos o cualitativos. Los datos cualitativos en el contexto de la evaluación de la UX son aquellos que describen las experiencias, emociones y percepciones de los usuarios al interactuar con un sistema o producto. (Vargas, 2023). Por su parte, los datos cuantitativos tienen la forma de números y medidas que pueden ser analizados estadísticamente para obtener información sobre el rendimiento y la eficacia de un producto o sistema (Arteaga, 2023).

Existen diversos problemas relacionados con la medición cualitativa en las evaluaciones de UX. Por ejemplo, uno de los problemas más comunes es la subjetividad inherente a las respuestas de los usuarios, lo que dificulta la interpretación de los datos (Montero, 2015). Por otro lado, la falta de estandarización en los métodos de recolección y análisis de datos cualitativos, dificulta la comparación entre estudios y la generalización de los resultados (Paz, 2013). Finalmente, la falta de uniformidad en la interpretación de los datos cualitativos entre los evaluadores puede generar discrepancias en los resultados y reducir la fiabilidad de las evaluaciones de UX. Esto podría llevar a una subjetividad en la interpretación de los datos, que puede llevar a conclusiones divergentes comprometiendo la consistencia y validez de los hallazgos (Álvarez, 2016).

La literatura en UX es vasta y muy variada. Existen muchos ejemplos de estudios de la misma que ilustran diversos aspectos de aplicación en este campo (Borghouts et al., 2021; Shen et al., 2021; Xi and Hamari, 2021). No obstante, en el tema específico de la medición cualitativa de la experiencia de usuario, parece existir una oportunidad de mejora al proponer una revisión de lo que se encuentra documentado en la literatura respecto a este tipo de mediciones.

Después de dicho lo anterior, el objetivo general del presente estudio es analizar el estado de la literatura con respecto a la medición cualitativa de la experiencia del usuario. Por otro lado, también se aborda la necesidad de sintetizar y evaluar críticamente los avances, estudios y metodologías actuales en este campo, identificando así las brechas y oportunidades de investigación. Luego de esta introducción, el lector encontrará una revisión de estudios sobre la medición cualitativa de la experiencia de usuario, resaltando las tendencias actuales, los enfoques metodológicos utilizados y las áreas de investigación emergentes.

## REFERENCIAS

- Álvarez-Iturriaga, L. E. (2016). Evaluación de la experiencia del usuario para la mejora de procesos de servicio: el caso de la admisión e inscripción a los posgrados del ITESO.
- Arteaga Caice, K. E. (2023). *El análisis heurístico en la experiencia del usuario (UX) del sitio web de la Facultad de Administración Finanzas e Informática* (Bachelor's thesis, Babahoyo: UTB-FAFI. 2023).
- Cadavid, A. N., Martínez, J. D. F., & Vélez, J. M. (2013). Revisión de metodologías ágiles para el desarrollo de software. *Prospectiva*, 11(2), 30-39.
- Córdoba Cely, C. A. (2013). La experiencia de usuario extendida (UxE): un modelo teórico sobre la aceptación tecnológica y un estudio de caso en entornos virtuales de aprendizaje.\
- Montero, Y. H. (2015). *Experiencia de usuario: principios y métodos*. editor no identificado.
- Paz Espinoza, F. A. (2013). Heurísticas de usabilidad para sitios web transaccionales.
- Vargas, Alejandro Morales. "Entre lo que los usuarios dicen y lo que hacen: métodos de investigación UX más útiles para evaluar la calidad web Autores/as." *Anuario ThinkEPI* 17.1 (2023): 5.
- Borghouts, J., Eike, E., Mark, G., De Leon, C., Schueller, S. M., Schneider, M., ... & Sorkin, D. H. (2021). Barriers to and facilitators of user engagement with digital mental health interventions: systematic review. *Journal of medical Internet research*, 23(3), e24387.
- Shen, B., Tan, W., Guo, J., Zhao, L., & Qin, P. (2021). How to promote user purchase in metaverse? A systematic literature review on consumer behavior research and virtual commerce application design. *Applied Sciences*, 11(23), 11087.
- Xi, N., & Hamari, J. (2021). Shopping in virtual reality: A literature review and future agenda. *Journal of Business Research*, 134, 37-58.