

## **Evaluación de la experiencia de usuario y usabilidad de personas con discapacidad en las plataformas de la UNAD**

### **Evaluation of the user experience and usability of people with disabilities on UNAD platforms**

Diana Marcela Toquica Rodríguez<sup>1</sup>

*Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Colombia*

#### **Resumen**

El proyecto *Evaluación de la experiencia de usuario y usabilidad de personas con discapacidad en las plataformas de la UNAD*, tiene como objetivo principal la accesibilidad y usabilidad de las plataformas académicas de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia —UNAD—, para personas con discapacidad, con el fin de identificar y priorizar áreas de mejora y garantizar una experiencia de usuario satisfactoria y equitativa para todos los usuarios.

Para lograr este objetivo, se realizará una revisión sistemática de la literatura con el fin de identificar las mejores prácticas y recomendaciones para el diseño accesible y la experiencia de usuario de personas con discapacidad en el uso de las plataformas académicas de la UNAD. Además, se evaluará el cumplimiento de las normativas y estándares internacionales de accesibilidad web en cada plataforma.

Para la evaluación de la experiencia de usuario y usabilidad se utilizarán técnicas y herramientas específicas, adaptadas a las necesidades de las personas con discapacidad, con el fin de recopilar información valiosa para la mejora de las plataformas académicas. También se llevarán a cabo pruebas de usabilidad con personas con discapacidad, con el fin de evaluar el nivel de accesibilidad y la facilidad de uso de las plataformas.

Con los resultados obtenidos se espera mejorar la accesibilidad y la usabilidad de las plataformas académicas de la UNAD para las personas con discapacidad, promoviendo la inclusión y la igualdad de oportunidades en el acceso a la educación y la información.

**Palabras clave:** evaluación de experiencia de usuario, accesibilidad, discapacidad, diseño inclusivo, usabilidad, plataformas académicas, diseño centrado en el usuario, tecnología de asistencia, iniciativa de accesibilidad web (WAI).

---

<sup>1</sup> Maestría en Diseño de Experiencia de Usuario. <https://orcid.org/0000-0002-5888-0966>  
/ dmtouicar@unadvirtual.edu.co

## **Abstract**

The project "Evaluation of user experience and usability of people with disabilities on the UNAD platforms" aims to improve accessibility and usability of the academic platforms of the UNAD open and distance learning university for people with disabilities. The ultimate goal is to identify and prioritize areas for improvement and ensure a satisfactory and equitable user experience for all users.

To achieve this goal, a systematic literature review will be conducted to identify best practices and recommendations for accessible design and user experience for people with disabilities in the use of UNAD academic platforms. Additionally, compliance with international web accessibility standards and regulations will be evaluated on each platform.

Specific techniques and tools adapted to the needs of people with disabilities will be used to evaluate user experience and usability, with the aim of collecting valuable information for the improvement of academic platforms. Usability tests will also be conducted with people with disabilities to evaluate the level of accessibility and ease of use of the platforms.

The results obtained are expected to improve the accessibility and usability of UNAD academic platforms for people with disabilities, promoting inclusion and equal opportunities in access to education and information.

**Keywords:** User experience evaluation, accessibility, disability, inclusive design, usability, academic platforms, user-centered design, assistive technology, Web Accessibility Initiative (WAI).

## **1. Introducción**

La accesibilidad es un derecho fundamental para todas las personas, incluyendo aquellas que tienen discapacidades. En el ámbito de la educación superior, es esencial que las plataformas académicas sean accesibles para todos los estudiantes, incluyendo aquellos con discapacidades, para que puedan tener una experiencia de aprendizaje óptima y participar plenamente en el proceso educativo.

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) es una universidad que se dedica a la educación virtual y a distancia en Colombia, y cuenta con una plataforma en línea para la gestión de la educación. A pesar de que esta plataforma ha sido diseñada para ser accesible y usable por todos los usuarios, es posible que personas con discapacidad encuentren barreras para acceder a ella y utilizarla de manera efectiva.

Para llevar a cabo esta evaluación se utilizarán técnicas de

evaluación de experiencia de usuario adaptadas a las necesidades de las personas con discapacidad, con el fin de obtener una comprensión más profunda de sus necesidades y experiencias en el uso de la plataforma. Además, se realizará una revisión sistemática de la literatura para identificar las mejores prácticas en el diseño de plataformas accesibles para personas con discapacidad.

Por esta razón, el presente proyecto tiene como objetivo evaluar la experiencia de usuario y usabilidad de personas con discapacidad en las plataformas de la UNAD, para identificar las barreras de accesibilidad y usabilidad que puedan estar afectando a este grupo de usuarios. Con los resultados de esta evaluación se busca proponer recomendaciones para mejorar la accesibilidad y usabilidad de las plataformas de la UNAD para personas con discapacidad. La realización de este proyecto puede tener un impacto positivo en cuanto al rendimiento académico y la experiencia educativa de todos los usuarios.

## **2. Metodología**

La evaluación de la experiencia de usuario y usabilidad de personas con discapacidad en las plataformas de aprendizaje de la UNAD es de vital importancia para garantizar la accesibilidad e inclusión de todos los usuarios. Por tanto, se utilizará una metodología de investigación exploratoria ya que ofrece una aproximación valiosa para abordar este desafío, y que permite descubrir nuevos enfoques, identificar problemas y generar ideas y conceptos innovadores.

En esta metodología, una vez definidos los objetivos específicos, como identificar barreras de accesibilidad, evaluar la eficacia de las funciones de asistencia o mejorar la usabilidad general para personas con discapacidad en las plataformas de aprendizaje, permitirán definir los enfoques necesarios.

Para el enfoque cualitativo, se realizarán entrevistas con las personas que tienen algún tipo de discapacidad, ya que, a través de ellas, se busca obtener información valiosa sobre las barreras de accesibilidad, los desafíos encontrados y las expectativas de los usuarios con discapacidad en relación con la experiencia de usuario y la usabilidad de las plataformas de aprendizaje. Estas entrevistas permiten una comprensión más holística y subjetiva de las experiencias individuales al interactuar con las plataformas de estudio de la UNAD.

En el enfoque cuantitativo se puede orientar a realizar pruebas de usabilidad, para poder medir la eficacia y eficiencia de las tareas de los usuarios con discapacidad en las plataformas de aprendizaje de la UNAD. Se pueden utilizar métricas como el tiempo de finalización de tareas, la tasa de éxito y la satisfacción del usuario.

### **3. Discusión**

La evaluación de la experiencia de usuario y usabilidad de personas con discapacidad en las plataformas de la UNAD puede revelar una serie de hallazgos importantes que proporcionan una visión más clara de los desafíos que enfrentan los usuarios al interactuar con las plataformas educativas en línea. A través de una combinación de pruebas de usabilidad, revisiones de accesibilidad y encuestas, se puede recopilar información valiosa que nos permitirá identificar áreas de mejora para garantizar una experiencia de usuario inclusiva y accesible.

En términos de accesibilidad, se pueden identificar las barreras para las personas con discapacidad visual, debido a la falta de etiquetas adecuadas en los elementos interactivos y la falta de alternativas textuales para los elementos visuales, por ejemplo. Otro hallazgo importante que se puede identificar, se refiere a la compatibilidad con tecnologías de asistencia, y en cuanto a la presentación de contenido, se identifican los desafíos para las personas con discapacidad visual y cognitiva.

El análisis de los resultados revelará la necesidad de abordar estos desafíos de manera efectiva para mejorar la experiencia de usuario y la accesibilidad en las plataformas de la UNAD. Es crucial que se implementen recomendaciones prácticas para abordar estos hallazgos.

### **4. Conclusiones**

La evaluación de la experiencia de usuario y usabilidad de personas con discapacidad en las plataformas de la UNAD ha proporcionado una visión valiosa sobre los desafíos y barreras que enfrentan estos usuarios al interactuar con las herramientas educativas en línea. Se espera tener varios hallazgos, que durante esta evaluación revelen la necesidad de implementar medidas concretas para garantizar una experiencia de usuario inclusiva y accesible.

Se ha evidenciado la importancia de abordar las limitaciones de accesibilidad, como la falta de etiquetado adecuado, la ausencia de alternativas textuales y la falta de compatibilidad con tecnologías de asistencia. Estos aspectos son cruciales para permitir que las personas con discapacidad visual, cognitiva y otras discapacidades puedan acceder y utilizar las plataformas de manera efectiva.

De acuerdo con lo anterior y en vista que la mejora de la experiencia de usuario y la accesibilidad no solo cumple con los principios de inclusión y equidad, sino que también contribuye al enriquecimiento de la educación en línea, es importante tomar las acciones para poder obtener los hallazgos y así identificar los desafíos y barreras que requieren

atención. Al abordar estos hallazgos e implementar las recomendaciones correspondientes, la UNAD podrá garantizar una experiencia de usuario inclusiva y accesible, promoviendo así la equidad y la igualdad de oportunidades en la educación en línea.

## Referencias

- Barrios Palacios, Y. D., Zambrano Miranda, D., Ponce Solórzano, H.X., Tigrero Vaca, J. W., & Pinargote Castro, M. A. (2021). Mejora de las interacciones de los estudiantes en el aprendizaje en línea: el uso de YouTube en la enseñanza a distancia. *Editorial Tecnocientífica Americana*.  
<https://www.etecam.com/index.php/etecam/article/view/34>
- Benet-Gil, A. (2020). Desarrollo de políticas inclusivas en la educación superior. *Convergencia: Revista de Ciencias Sociales*, 27, 1–31.  
<https://doi-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.29101/crcs.v27i82.11120>
- Constitución Política de Colombia (1991). Normatividad AGN. (n.d.). <https://normativa.archivogeneral.gov.co/constitucion-politica-1991/>
- Decreto 2011 de 2017 - Gestor Normativo - Función Pública. (n.d.). <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=84502>
- García Solano, H. E., Camelo Pérez, F. & Molina González, M. N. (2018). *Diseño y discapacidad visual: metodología y orientaciones de proyectos para la accesibilidad*. UPTC.  
<https://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/3358>
- Initiative WAI (s.f.). Introducción a la accesibilidad web. *Web Accessibility Initiative (WAI) | W3C*.  
<https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-intro/es>
- Initiative WAI (s.f.). Introducción a las pautas de accesibilidad para el contenido web (WCAG). *Web Accessibility Initiative (WAI) | W3C*. (n.d.). <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/es>
- ISO/IEC 40500:2012 - Information technology — W3C Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0. (n.d.).  
<https://www.iso.org/standard/58625.html>
- Ley 1346 del 31 de julio de 2009 (2009). *Gaceta del Congreso*. Legislación - VLEX 451468270. <https://vlex.com.co/vid/ley-senado-451468270>
- Ley de protección de los derechos de las personas con discapacidad de Salud (Ley 1618 de 2013). Legislación - VLEX 427617005. (n.d.). <https://vlex.com.co/vid/estatutaria-garantizar-discapacidad->

427617005

- Lasa, L. & Risso, C. (2023). Mejora de la experiencia de usuario mediante la inclusividad: pautas para generar contenidos web más accesibles para personas con discapacidades sensoriales. *Questiones publicitarias: revista internacional de comunicación y publicidad*, 6(31), 9-18. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8750896>
- Nielsen, J. (1992). Finding usability problems through heuristic evaluation. *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings*, 373–380. <https://doi.org/10.1145/142750.142834>