

Desarrollo de un chatbot aplicando principios de Usabilidad para la orientación de ingresantes en el sitio web de la Facultad de Ciencias Exactas y Tecnologías

Luz Coria, Eliana Proserpio, Germán Lescano, Pablo Santana-Mansilla
{luzcoria025, elianaproserpio}@gmail.com, {gelescano, psantana}@unse.edu.ar

Resumen

Los chatbots constituyen una tecnología en crecimiento que permite automatizar la atención de consultas y mejorar el acceso a la información. Sin embargo, la satisfacción de los usuarios no depende únicamente de la tecnología utilizada, sino también de la calidad de la experiencia de interacción.

Este trabajo tiene como objetivo investigar principios de usabilidad aplicables al diseño de chatbots, con el fin de definir un conjunto de criterios que favorezcan interacciones eficaces, eficientes y satisfactorias. Como caso de aplicación, se desarrollará un prototipo de chatbot orientado a estudiantes ingresantes de la Facultad de Ciencias Exactas y Tecnologías (FCEyT), que permitirá evaluar la percepción de los usuarios mediante encuestas de post-interacción.

Contexto

En este artículo se presenta una de las líneas de investigación del proyecto "Agentes Conversacionales Moderno", acreditado y financiado por la Secretaría de Ciencia y Tecnología de la Universidad Nacional de Santiago del Estero (SECyT - UNSE) para el período 2026-2027.

1 Introducción

La Inteligencia Artificial ha impulsado el uso de chatbots como herramientas de atención automatizada. Sin embargo, su efectividad depende en gran medida de la experiencia de usuario.

En este contexto, el presente trabajo se enfoca en analizar e incorporar criterios de usabilidad en el diseño de un chatbot orientado a estudiantes ingresantes, con el fin de mejorar la eficacia, eficiencia y satisfacción durante la interacción.

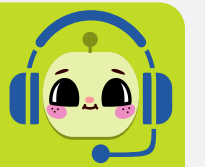
2 Líneas de Investigación, Desarrollo e innovación

El trabajo se enmarca en la línea de Agentes Conversacionales Modernos, con énfasis en la usabilidad de chatbots. A partir de la revisión de la literatura, se definen criterios de diseño orientados a mejorar la eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

La hipótesis que guía esta investigación sostiene que un chatbot que integra el conjunto de criterios de usabilidad definidos en este trabajo será percibido como eficaz, eficiente y satisfactorio por los usuarios.

Para validarla, se desarrollará un prototipo en el ámbito universitario, utilizado como caso de estudio para evaluar la experiencia de los usuarios. De este modo, el chatbot actúa como medio para analizar el impacto de los criterios de usabilidad propuestos.

3 Objetivos y resultados esperados



Objetivo General

Desarrollar un prototipo funcional de chatbot dirigido a ingresantes de la Facultad de Ciencias Exactas y Tecnologías (FCEyT), aplicando criterios de usabilidad.

Objetivos Específicos

- ✓ Investigar y definir los criterios de usabilidad
- ✓ Analizar, diseñar y programar un prototipo de chatbot
- ✓ Evaluar la percepción de los usuarios sobre el prototipo de chatbot, mediante la medición de la eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

Resultados esperados

Se espera obtener la identificación y selección de un conjunto de criterios de usabilidad aplicables al diseño de agentes conversacionales.

Este resultado permitirá establecer lineamientos claros que orienten el desarrollo del chatbot, asegurando que contemple los componentes de eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario, considerados fundamentales para favorecer interacciones claras, confiables y satisfactorias.

Validación

El prototipo funcional de chatbot basado en los criterios de usabilidad definidos, será evaluado mediante encuestas a estudiantes ingresantes.

A partir del análisis estadístico de los datos, se buscará determinar su impacto en la eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario, con el fin de validar la hipótesis de que un chatbot diseñado bajo estos principios es percibido como usable.

4 Formación de Recursos Humanos

El equipo de trabajo de esta línea de investigación está compuesto por dos docentes investigadores formados, y dos integrantes estudiantes.

Los estudiantes están desarrollando su trabajo final de grado para obtener el título de Licenciado en Sistemas de Información en el marco de esta investigación.

5 Referencias Bibliograficas

- ✓ Espinosa-Luna et al. (2023). Implementación de un chatbot basado en modelo de lenguaje de inteligencia artificial
- ✓ Dimitriadis (2020). Evolution in Education
- ✓ Campines Barría (2024). Chatbots como estrategias de marketing de servicios
- ✓ Brandtzaeg & Følstad (2019). Why People Use Chatbots
- ✓ ISO (1998). Usability (ISO 9241-11)
- ✓ Bartel et al. (2024). Design Principles for a Study Planning Assistant in Higher Education
- ✓ Silva & Canedo (2024). Conversational design practices