

Encargo final: Estudio para una

# Educación remota

Malen Llanquileo Solar  
Diseño de Experiencia de Usuarios & Servicios 2020  
P. Universidad Católica de Valparaíso

e[ad]

# ÍNDICE

**03** Previo a comenzar...

**04** Brief :  
: Contexto  
: Objetivos  
: Metas  
: Presupuesto  
: Planificación

**05** Investigación :  
: Del negocio  
: Del mercado

**06** Investigación :  
: Del mercado  
: De los usuarios

**07** Personas

## **PREVIO A COMENZAR**

Este estudio se enfoca en la experiencia específica de los estudiantes universitarios que actualmente, debido a la contingencia sanitaria por el COVID-19, se encuentran cursando sus estudios de forma remota. Se contará con un contexto preliminar de las bases del estudio, para luego encontrar una investigación de necio, mercado y usuario, para terminar con una posible solución a los problemas que actualmente afectan a la comunidad educacional especialmente en Chile.

# Brief

## Contexto

Producto de la contingencia sanitaria mundial por el COVID-19, y que azota a nuestro país en el presente año, el sistema educativo en general debió basarse exclusivamente en la educación remota.

Es así como particularmente las universidades modificaron su forma de impartir clases de forma totalmente inesperada y de forma urgente.

En este contexto donde la contingencia sanitaria obliga un distanciamiento social para salvaguardar vidas es que se deben crear nuevas metodologías que no teníamos desarrolladas hasta ahora, el uso casi obligado de las herramientas tecnológicas nos lleva a idear una nueva manera de comunicarnos en el contexto educativo y crecer profesionalmente.

## Puntos a considerar

- Distanciamiento social obligatorio
- Aunque el distanciamiento social es obligatorio en estos tiempos, no será para siempre.
- No son solo clases las que se deben mantener de forma remota. También todo lo que conlleva una educación presencial antes, durante y después de las clases en sí.
- Docentes, ayudantes, alumnos y personal de apoyo son quienes constituyen todo el proceso de lo que es educación, pero cada cual cumple una función completamente diferente uno del otro. Por ende se debe considerar sus diferentes roles.

## Objetivo

Desarrollar un servicio que entregue las herramientas necesarias para sobrellevar de forma remota la enseñanza universitaria, tomando en cuenta la diversidad de usuarios y diferentes realidades.

## Metas

- Conseguir una comunicación satisfactoria y eficiente entre docentes y estudiantes.
- Servicio con utilidad a corto y largo plazo, es decir que además de servir para clases de tipo On-line también funcione como complemento con clases presenciales.

## Presupuesto

- Contar con especialista para llevar a cabo tareas concretas, como por ejemplo; especialista en configurar sitios web.
- Establecer convenio con google para el uso de diferentes plataformas, por ejemplo; Google meet, drive.

## Planificación

- Reconocer tipos de usuarios y sus diferentes necesidades.
- Conocer métodos ya existentes para reconocer virtudes y defectos de este.
- A partir del estudio del cliente, mercado y usuario, y considerando sus necesidades, deseos y problemas, construir las bases de un nuevo sistema.

# Investigación

## Del sistema

Cuestionario dirigido a: Rector de universidad, decanos de las facultades y director académico.

1. ¿Cuál es su posición y su deber en su trabajo?
2. ¿A qué tipo de estudiantes se dirigen?
3. ¿Cuáles son sus metas en el área/posición en que se encuentra?
4. ¿Cuál es su percepción con el sistema que actualmente se está efectuando?
5. ¿Cuál es su definición de éxito con respecto a sus servicios?
6. De la metodología o sistema que se está llevando actualmente ¿Qué observaciones tiene al respecto?
7. ¿Qué cree que podría llevar al fracaso al sistema actual?

## Del mercado

Para saber que tan efectivas están siendo ciertas formas de impartir las clases se comparan, a través de una tabla de estilo binaria, dos universidades que actualmente están realizando sus clases en la modalidad On-line.

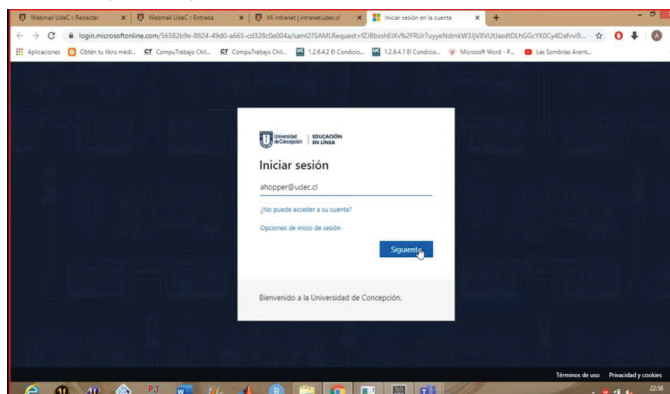
Para la calificación: 1 = Cumple / 0 = No cumple

	U. de Concepción	Pontificia universidad Católica de Valparaíso
Cumple con plataforma propia	1	1
Plataforma apta para computador	1	1
Plataforma apta para teléfono móvil	1	0
Se enseña de forma previa a cómo usar la plataforma	0	0
Sin haber tenido uso previo, es fácil de utilizar	0	0
Efectividad en porcentaje	60%	40%

# Investigación

Imágenes descriptivas de las plataformas utilizadas por cada universidad

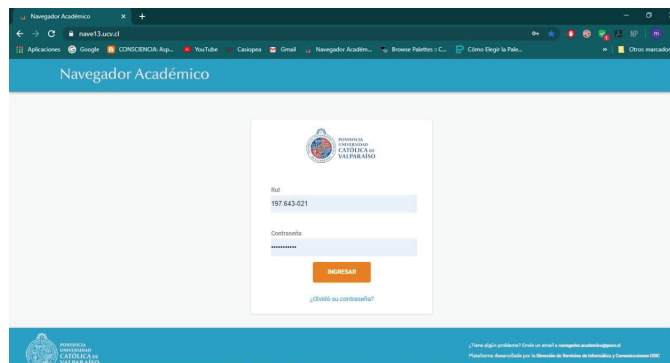
Plataforma para computador de UdeC



Plataforma para teléfono móvil de UdeC



Plataforma para computador de PUCV



## De los usuarios

Plantilla de entrevista a estudiantes universitarios

Nombre:  
Edad:  
Carrera cursando:  
Universidad/instituto:  
Nivel tecnológico:

1. Actualmente ¿de qué modo cursas tus asignaturas?
2. A grandes rasgos, ¿cuál es la metodología utilizada?(pasos para una clase, comunicación entre estudiante-docente, entrega de documentos, etcétera)
3. ¿Cuáles han sido las herramientas entregadas para poder llevar a cabo esta metodología?(plataformas institucionales, aplicaciones, otros)
4. Si tuvieras que calificar del 1 al 5 estas herramientas, considerando: 1-muy malas, 2-malas, 3-logradas, 4-bien logradas y 5-excelentes ¿Cómo las calificarías? ¿por qué?
5. ¿Qué crees que se debe solucionar o agregar para que la calificación sea 5(excelente)?
6. ¿Qué virtudes consideras importantes de las herramientas utilizadas?
7. ¿Cómo ha sido tu experiencia con esta nueva modalidad?
8. ¿Cómo desearías que fueran tus clases On-line?
9. ¿Qué problemas consideras importante solucionar? ¿cómo lo harías tú?

# Investigación

## Personas

### Arquetipos

1



**Nombre y edad:** Javiera, 22 años.

**Nacionalidad:** Chilena.

**Estado civil:** Soltera.

**Ocupación:** Estudiante de arquitectura .

**Nivel de uso tecnológico:** Alto, tiene teléfono de gama media, utiliza su computador de forma constante, maneja exitosamente programas relacionados con su área.

#### Descripción

Javiera es una joven que estudia en Concepción, vive con su familia y tiene dos hermanos menores de los cuales uno está en la enseñanza básica también cumpliendo con clases de tipo On-line, su familia es de clase media y cuentan con dos computadores, pero la red de internet colapsa con sus 5 integrantes de la familia conectada al mismo tiempo, además hay veces que debe compartir computador con su padre que se encuentra trabajando con teletrabajo. Javiera es una estudiante muy responsable con sus estudios, de los cuales debe realizar trabajos de tipo práctico, por ende sus clases no son solo teóricas sino que necesitan de una corrección de la cual se basa su nota.

#### Dolores

A Javiera le preocupa no cumplir adecuadamente con sus trabajos ya que sus correcciones se ven constantemente interrumpidas por problemas de conexión de parte de ella o de su profesora. Además de la nueva manera On-line le ha costado muchísimo organizarse ya que la comunicación con sus profesores es lenta y dificultosa por la ausencia de un canal único de comunicación.

#### Metas

Conseguir terminar un buen año de estudio a pesar de los problemas de conexión.

# Investigación

## Personas

2



**Nombre y edad:** Javiera, 22 años.

**Nacionalidad:** Chilena.

**Estado civil:** Soltera.

**Ocupación:** Estudiante de arquitectura .

**Nivel de uso tecnológico:** Alto, tiene teléfono de gama media, utiliza su computador de forma constante, maneja exitosamente programas relacionados con su área.

### Descripción

Javiera es una joven que estudia en Concepción, vive con su familia y tiene dos hermanos menores de los cuales uno está en la enseñanza básica también cumpliendo con clases de tipo On-line, su familia es de clase media y cuentan con dos computadores, pero la red de internet colapsa con sus 5 integrantes de la familia conectada al mismo tiempo, además hay veces que debe compartir computador con su padre que se encuentra trabajando con teletrabajo. Javiera es una estudiante muy responsable con sus estudios, de los cuales debe realizar trabajos de tipo práctico, por ende sus clases no son solo teóricas sino que necesitan de una corrección de la cual se basa su nota.

### Dolores

A Javiera le preocupa no cumplir adecuadamente con sus trabajos ya que sus correcciones se ven constantemente interrumpidas por problemas de conexión de parte de ella o de su profesora. Además de la nueva manera On-line le ha costado muchísimo organizarse ya que la comunicación con sus profesores es lenta y dificultosa por la ausencia de un canal único de comunicación.

### Metas

Conseguir terminar un buen año de estudio a pesar de los problemas de conexión.









