

Diseño de la experiencia del usuario de la transformación digital de una institución de educación superior desde la perspectiva de los estudiantes

OPORTUNIDAD

Mejorar la **interacción**, **rapidez** y **comunicación** de los **procesos** en los que interviene el estudiante de grado para lograr una **experiencia trascendental** como **usuario** de una Institución de Educación Superior mediante el uso de la **transformación digital**.

OBJETIVO GENERAL

Mejorar los servicios y procesos de una Institución de Educación Superior a través de la transformación digital, identificando y analizando las **necesidades reales** de los estudiantes para impulsar la cultura digital en la comunidad educativa.

PROPUESTA

En base a las necesidades de los estudiantes se propuso añadir el módulo “Planificador de horario” en el sistema académico, permitiendo generar dos opciones y cuya finalidad es mejorar el proceso de registro, disminuyendo la insatisfacción del usuario debido a los colapsos existentes.

FUNCIONALIDADES

Planificador

- 1

Selección interactiva de materias
- 2

Visualización de tipos de materias
- 3

Opciones de horario
- 4

Visualización de evaluación docente
- 5

Integración de prácticas
- 6

Conteo automático de créditos
- 7

Detalle de deuda
- 8

Guardar horarios

Registro automático

- 1

Selección de horarios guardados
- 2

Registro automático
- 3

Visualización de disponibilidad
- 4

Consulta de conformidad
- 5

Tiempo de respuesta

ALCANCE

Estudiantes de grado

RESTRICCIONES

- ☐

Presupuesto
- ☐

Falta de roles TD
- ☐

Políticas de procesos
- ☐

Aprobación de proceso
- ☐

Regulaciones universitarias



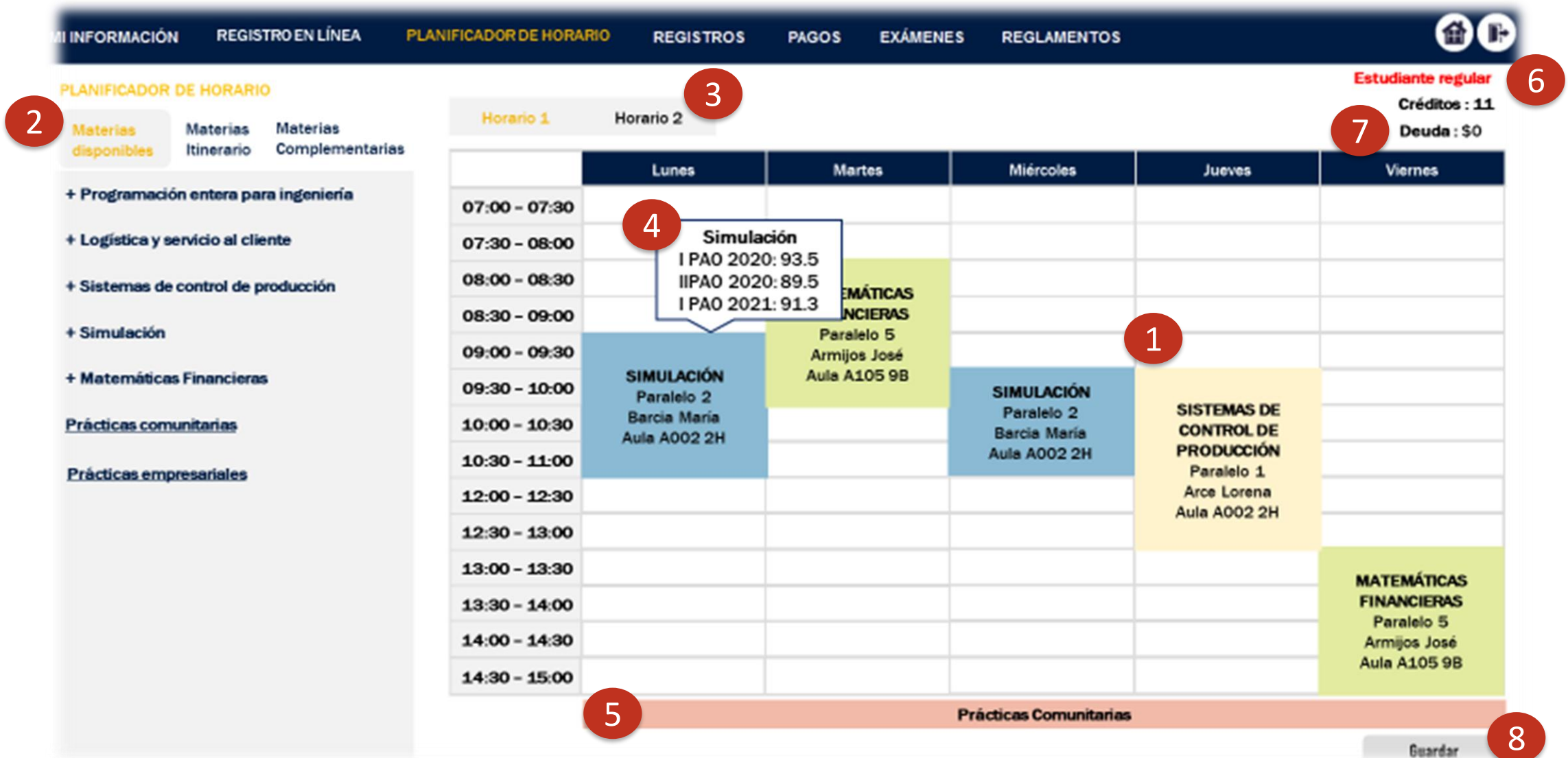
ESPECIFICACIONES

- Usabilidad de interfaces

☐
- Ingreso único de información

☐
- Capacidad y robustez de plataformas

☐



RESULTADOS

Experiencia del usuario

Evaluada la propuesta del “Planificador de horario” se obtuvieron resultados relacionados con las métricas de sostenibilidad en cuanto al uso de papel y energía eléctrica, así como el antes y después respecto a los aspectos claves que se consideran dentro del diseño de una experiencia de usuario.

	Actual	Propuesta	Reducción
Papel: emisión CO ₂ (kg)	407,28	40,72	90 %
Energía: emisión CO ₂ (kg)	310,24	91,68	70 %
Uso de energía (kWh)	470,26	141,26	70 %

	Actual	Propuesta	Reducción
Uso de papel (\$)	172,79	17,27	90 %
Uso de energía (\$)	42,32	12,7	70 %



ASPECTO	ANTES	DESPUÉS	JUSTIFICACIÓN
Tiempo			Menos tiempo en el servidor
Interacción			Planificación dinámica dentro del sistema
Satisfacción			Enfoque en las necesidades planteadas por estudiantes
Comunicación			Difusión del nuevo proceso
Utilidad			Herramienta altamente usada
Eficiencia al realizar tareas			Se evitan cruces e inconvenientes en las tareas
Valor agregado			Módulo “Planificador de horario” Proceso de registro automático
Funcionamiento fácil de recordar			Pasos a seguir intuitivos
Filtros de búsqueda			Mejor visualización de las materias
Colapso durante registro			Menor cantidad de usuarios al mismo tiempo

CONCLUSIONES

- El diseño logró cumplir con las necesidades de los usuarios y el cliente, las especificaciones y las restricciones planteadas en un inicio, aumentando así la satisfacción de los actores involucrados.

▪ Se impulsó la cultura digital en los estudiantes de la institución mediante la implementación del módulo planificador y automatización del proceso.
- El diseño planteado es una recopilación de múltiples entrevistas, focus groups y formularios en los que la fuente principal de información fue la retroalimentación constante de los estudiantes, en conjunto de los responsables de transformación digital de la institución.

▪ Otro beneficio adicional fue la comparación del proceso actual de registro estudiantil con el propuesto, haciendo énfasis que el cambio acorta el tiempo de este.