

# ENCUESTA DOCENTE UC

Sistema producto-servicio digital  
para los estudiantes y docentes  
de la Universidad Católica de  
Chile.

Autora: Yolanda Sande  
Guglielmetti

Profesor Guía: José Manuel  
Allard Serrano

*Tesis presentada a la Escuela de Diseño  
de la Pontificia Universidad Católica para  
optar al título profesional de diseñadora.*

*Enero, 2021  
Santiago, Chile*



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CHILE

# ENCUESTA DOCENTE UC

Sistema producto-servicio  
digital para los estudiantes  
y docentes de la Universidad  
Católica de Chile.

*Tesis presentada a la Escuela de  
Diseño de la Pontificia Universidad  
Católica para optar al título profesional  
de diseñadora.*

**Autora:** Yolanda Sande Guglielmetti  
**Profesor Guía:** José Manuel Allard Serrano

Enero, 2021  
Santiago, Chile

DISEÑO | UC  
Pontificia Universidad Católica de Chile  
Escuela de Diseño

Siempre he creído en la importancia de la educación y como ésta aporta a las personas. Nos ayuda a desarrollarnos de manera completa y ser personas que “ponen su grano de arena” a una sociedad que busca cambios positivos y avances.

Con este proyecto me he dado cuenta de la importancia que tiene la retroalimentación hacia la institución, el estudiante y el docente, siendo parte de algo mucho mayor de lo que dimensionan. Como actores podemos crear un cambio y mejorar tanto en lo que aprendemos como en lo que enseñamos.

La Pontificia Universidad Católica de Chile ha sido mi casa. Mis profesores y compañeros me han enseñado mucho más de lo que esperaba, por lo que les debo respeto y una gran admiración.

# TABLA DE CONTENIDOS

<b>01. Introducción</b>	6
Abstract	7
Qué, Por Qué, Para Qué.	8
<b>02. Marco Conceptual</b>	9
2.1 Relevancia de la Evaluación para un buena educación	10
2.2 Importancia de la Retroalimentación	12
2.3 Historia de Encuesta en la Pontificia Universidad Católica de Chile	14
2.4 Utilización de incentivos y estímulos	17
2.5 Usable=Fácil	20
2.6 Gamificación	21
<b>03. Problematización</b>	23
3.1 Bajo % de respuesta	24
3.2 Análisis del instrumento	26
3.3 Otros factores que influyen	30
<b>04. Oportunidad</b>	31
<b>05. Antecedentes y Referentes</b>	33
Antecedentes	34
Referentes	36

<b>06. Propuesta</b>	37	<b>0.12 Conclusiones</b>	78
6.1 Objetivos específicos y sus actividades	38	12.1 Proyecciones	79
6.2 Patrón de Valor	41	12.2 Impacto esperado	80
<b>0.7 Contexto de Implementación</b>	42	<b>0.13 Referencias y Anexos</b>	83
<b>0.8 Usuario</b>	48	13.1 Referencias	84
8.1 Usuario primario	49	13.2 Anexos	87
8.2 Usuarios secundario y Actores	50		
<b>0.9 Proceso de Diseño</b>	51		
9.1 Metodología de diseño	52		
9.2 Proceso de diseño	54		
9.3 Requisitos de diseño	55		
9.4 Testeos e iteraciones	56		
<b>0.10 Resultados Finales</b>	60		
10.1 Observaciones generales	61		
<b>0.11. Plan de Implementación</b>	72		
11.1 Estructura de costos	74		
11.2 Modelo Canvas	75		
11.3 Financiamiento	76		

# INTRODUCCIÓN

01

# Abstract

*La Encuesta Docente que responden los alumnos en la Pontificia Universidad Católica de Chile, es un instrumento importante para la retroalimentación y mejora los aspectos del aprendizaje y enseñanza en la institución. La disminución de la cantidad de respuestas está poniendo en riesgo la utilidad de este instrumento, por su baja representatividad. Una hipótesis para explicar esta baja, puede estar en el desaprovechamiento de los medios y la calidad en el diseño gráfico de la encuesta, considerando la gran exposición que tienen las nuevas generaciones a plataformas digitales de alto estándar. Para mejorar la experiencia del usuario se busca rediseñar la interfaz del instrumento y la plataforma en la que se presenta. Se propone introducir nuevas estrategias que incentiven a responder la encuesta. Además componentes de interfaz más actuales, a diferencia de los que se tienen hoy en día, con el fin de aumentar la tasa y la calidad de las respuestas, transformándola en una encuesta más atractiva y útil.*

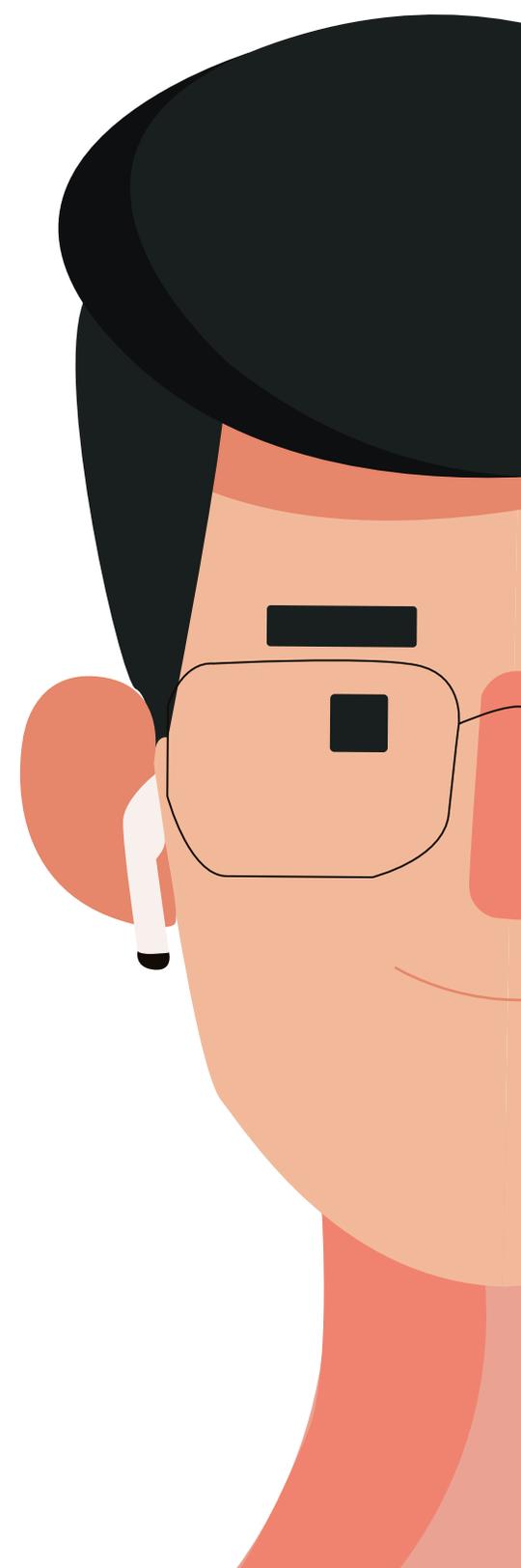
Palabras clave: Evaluación Docente, Encuesta, Usabilidad, UX, UI.

# Qué | Por qué | Para qué

**¿Qué?:** Rediseño del instrumento para la evaluación docente de la Universidad Católica, que **mejoraría la tasa de respuesta y el proceso de retroalimentación** de los estudiantes y docentes, haciendo que los resultados sean **representativos**.

**¿Por qué?:** Porque actualmente los **resultados de la encuesta no son representativos**, debido a que los estudiantes que la responden cada vez son menos. Las razones obedecen a las **características de la interfaz**, las prácticas y los gustos de los jóvenes en este tipo de plataformas.

**¿Para qué?:** Para que la Universidad pueda recibir una adecuada retroalimentación para **mejorar su desempeño académico** y así **impactar positivamente** en la calidad de los profesores y de la educación en general de la universidad.



# MARCO CONCEPTUAL

02

## 2.1 Relevancia de la Evaluación para un buena educación

La educación es **fundamental para el desarrollo humano y profesional** de las personas para su óptimo desenvolvimiento en varios ámbitos de la sociedad y sus vidas en general.

En toda institución educativa se presentan cualidades y defectos, cuestión que se **detecta y reconoce por medio de instrumentos como la encuesta docente**, cuyo último propósito es **mejorar la educación**.

*“Entre las múltiples acciones que pueden realizarse para el mejoramiento de la calidad de la educación, la evaluación del docente juega un papel de primer orden, pues permite caracterizar su desempeño y por lo tanto orientar las acciones encaminadas a propiciar su desarrollo futuro y constituye una vía fundamental para su atención y estimulación”.* (Alejandra Schulumeyer 2013).

Es importante resaltar que la manera de evaluar en varios países es similar a la que se utiliza en Chile, es decir, un cuestionario online de preguntas con espacio para comentarios. Las categorizadas como **mejores universidades del mundo** (BBC, 2020), como el Instituto de Tecnología de Massachussets, la Universidad

de Stanford y la Universidad de Harvard, evalúan por medio de este sistema y en algunos casos puntuales, de manera análoga.

*“La evaluación del aprendizaje no busca sólo comprender la valoración de los resultados, sino también el análisis de los procesos de enseñanza y aprendizaje.*

*Por tanto, la evaluación apoyada con el uso de tecnología busca,*

- 1) integrar la mejora y comprensión del proceso de aprendizaje*
- 2) vincular una evaluación formativa y sumativa*
- 3) destacar que una evaluación usando la web, puede ser bidireccional entre docentes y estudiantes*
- 4) crear la oportunidad de un modelo de evaluación colaborativa y democrática.”*

Montesinos (2004)

La corriente y el conjunto de profesores que aprueba la evaluación, plantea que existe un aprendizaje mutuo al momento de hacer clases, ya que de los estudiantes se puede aprender y con sus comentarios, ideas y proyectos, **el docente puede crecer personal y profesionalmente.**

*“(...)el educador no es el que simplemente educa, sino que al mismo tiempo es educado en el diálogo con el alumno. El último, al mismo tiempo que es educado, es educador. De esta forma los dos llegan a ser sujetos en el proceso donde progresan juntos (...)” (Freire, 2005)*

Un estudio realizado por la Universidad Nacional de Colombia, llamado “La evaluación docente universitaria: retos y posibilidades” de los autores Ochoa Sierra, L. y Moya Pardo, C. (2019). La investigación que expone una teoría del porqué los alumnos no responden

completamente, o de manera honesta, **enfaticando en la poca retroalimentación que reciben** de sus respuestas y el casi nulo conocimiento de los cambios posteriores. También se describe la postura de los docentes, preocupados frente a la baja calidad y cantidad de respuestas.

A modo de conclusión, los académicos Ochoa Sierra, L y Moya Pardo, C, exponen un proceso de encuesta fructífero, donde las **dos partes entienden y comparten el objetivo final**, dejando claro que la retroalimentación es un hito clave para ambas partes.



## 2.2 Importancia de la Retroalimentación

La retroalimentación es considerada como parte importante de la última etapa del instrumento de Encuesta Docente UC, etapas que serán expuestas más adelante en este informe. El proceso de retroalimentación nutre aspectos cruciales de la docencia.

Los comentarios o ideas que se generan, afectan a todos los actores relacionados con la encuesta, desde los docentes y estudiantes, hasta la secretaría académica. **Gracias a la retroalimentación** se da la posibilidad de mejorar aspectos negativos y mantener aspectos positivos. Es una manera de conocer opiniones y llegar a una mejor comprensión de la situación que se vive en las salas de clases, ya sea presencial o de manera remota.

Estudiando los mapas de viaje de los usuarios, técnica recogida de la metodología de diseño de servicios, se puede notar que los estudiantes finalizan el procedimiento clickeando “enviar” y posterior a esto no reciben ningún tipo de información o resultado.

*“Al ser información privada y anónima es difícil compartir los resultados con los estudiantes” y agrega “Nos gustaría encontrar una manera para poder ser transparente con los datos”*

(Silvana Zanluco, presidenta del Equipo de Dirección de Desarrollo Académico UC, 2020).

Las citas anteriores fueron recogidas de la reunión realizada con el **Equipo de Dirección de Desarrollo Académico UC**, las cuales podemos tomar como punto de partida para investigar **nuevas formas de transparentar datos** o simplemente compartir resultados y cambios que se efectúen posterior a la Encuesta Docente UC.

Parte de las conclusiones del estudio Evaluación Docente Universitaria; retos y posibilidades fueron: *“que los profesores contesten los comentarios que se les hace, sobre todo si tuvieron críticas”*(51), en resumen el estudiante se hace la pregunta **¿Influyó mi respuesta dentro de miles?, ¿o simplemente entró a una métrica y será olvidada?**

Una serie de estudios realizados han mostrado la disminución de la cantidad de respuestas en las encuestas y evaluaciones docentes, realizadas por los estudiantes. (Porter, 2004; Coates, 2006).

Porter (2004) and Coates (2006) sugieren que los estudiantes son más propensos a participar en encuestas y evaluaciones si sienten que sus respuestas y retroalimentación **hacen una contribución con sentido**. Esto significa que los estudiantes deben sentir que su voz es crucial para proveer información valiosa, y también que la institución actuará en respuesta de la retroalimentación entregada.

El **proceso de retroalimentación incluye e influye** directa o indirectamente a todas las partes participantes de la evaluación, por lo que su correcta recepción es esencial para obtener resultados positivos.



## 2.3 Historia de Encuesta en la Pontificia Universidad Católica de Chile

Para generar un proyecto coherente es necesario revisar y entender el historial que tiene el instrumento, “Encuesta Docente UC”, en la Pontificia Universidad Católica y el equipo que actualmente trabaja en él.

Desde el año 1992, la UC realiza formalmente procesos de evaluación de los cursos que se imparten cada semestre.

*“Como universidad se percibió la necesidad de contar con un instrumento que permitiera, a partir de la opinión de los alumnos, retroalimentar al profesor para el mejoramiento de su docencia y contribuir al análisis de la calidad de la docencia impartida en la UC” (Silvana Zanlucó, 2020).*

Inicialmente las respuestas se recogían en formularios de papel y a partir del IIº semestre del año 1996, se comenzó a implementar a través de la página web, la cual fue actualizada el año 2004.

En un principio, los estudiantes la contestaban regularmente porque **pensaban que era una encuesta obligatoria**, pero con el tiempo se dieron cuenta que no lo era, por lo que dejaron de sentir la misma responsabilidad de responderla.



En el año 2013 se implementó un nuevo instrumento llamado “**Encuesta de Calidad de la Docencia**”, la cual constaba de 24 preguntas y consideraba fundamentalmente dos dimensiones básicas: aspectos organizacionales y la satisfacción global de los alumnos del curso. El objetivo principal era retroalimentar al docente sobre la efectividad de sus prácticas y metodologías.

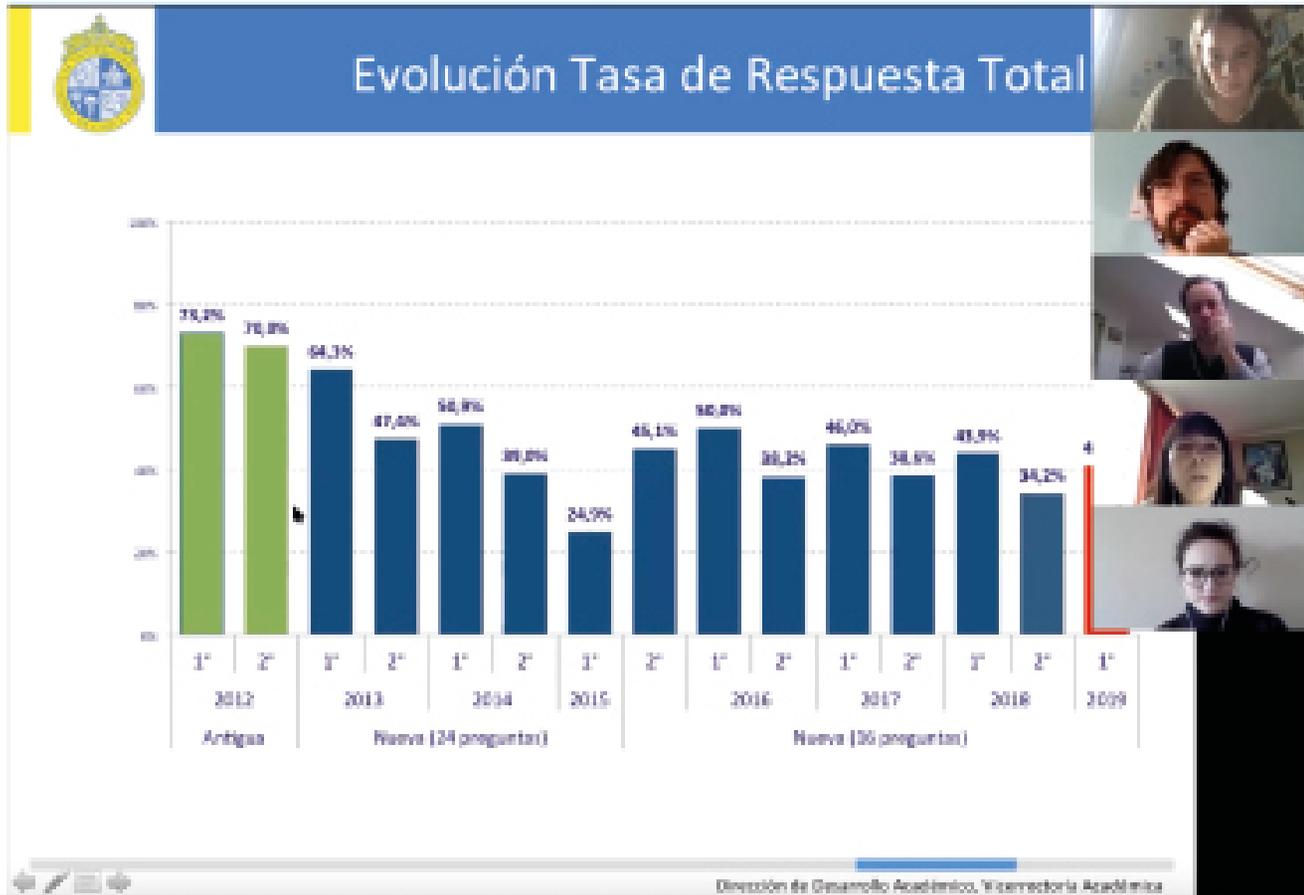
Dos años más tarde se disminuyó a 18 preguntas y el Equipo de Dirección de Desarrollo Académico UC realizó una **campaña de difusión**, que incluyó la presencia de material gráfico en todos los campus de la UC, lo que **augmentó la tasa de respuesta**, por tanto también la representatividad de sus resultados.

En el año 2017 se llevó a cabo una intervención en algunas carreras de la UC, en la cual se les pidió a los decanos y directores de carrera que asistieran a las salas de clases y promoviera la encuesta. También se entregaron tablets en la universidad, con el fin de que los estudiantes respondieran en ese momento. Esta técnica también permitió acrecentar sustancialmente la cantidad de respuestas, pero el Equipo de Dirección de Desarrollo Académico UC, o DDA, se dió cuenta que **si no realizaban campañas, la tasa de respuesta recae-**

**ría de nuevo**, por lo que era muy necesario considerar una manera de estimular nuevamente. Este tipo de intervenciones se repitieron en años posteriores.

En la **reunión que se realizó junto al Equipo de Dirección de Desarrollo Académico UC** para plantear un **rediseño de la encuesta y un trabajo en conjunto**, el equipo expresó su preocupación sobre la **baja en las respuestas** de la encuesta docente a medida que pasan los años. Esto sumado a la exagerada caída que presentan las respuesta los segundos semestres de cada año, se tornaba **necesario idear una solución**.

Participantes reunión DDA: (de arriba hacia abajo)  
Yolanda Sande, Felipe Camerati, José Manuel  
Allard, Silvana Zanlucó, Carolina Morales



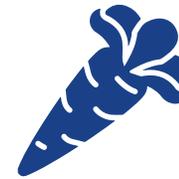
## 2.4 Utilización de incentivos y estímulos

Durante la última década, universidades de todo el mundo, y particularmente en el mundo occidental, han puesto una **mayor atención a las necesidades** de todas las partes interesadas en la educación, especialmente en los estudiantes. (Griffin et al., 2003)

Los estudiantes y docentes son los **usuarios directos de la universidad** y es de suma importancia que ellos califiquen el servicio que reciben, para lograr que la **institución pueda evolucionar y mejorar**.

La **dificultad** está en lograr que el estudiante responda la encuesta **de manera honesta y completa**, porque al **no conocer la importancia** que tiene, el instrumento pierde su valor y con esto su finalidad es: servir como muestra representativa para lograr la retroalimentación necesaria.

Dentro de la variada literatura que se ha revisado, se han encontrado factores que pueden tener impacto en las cifras de respuesta. Estos factores incluyen la **longitud de la encuesta, el tiempo que demora, el modo de la encuesta (papel o en línea), compromiso de los estudiantes, confidencialidad, uso de múltiples contactos de llegada y el ofrecimiento de incentivos**. (Dillman, 2000;



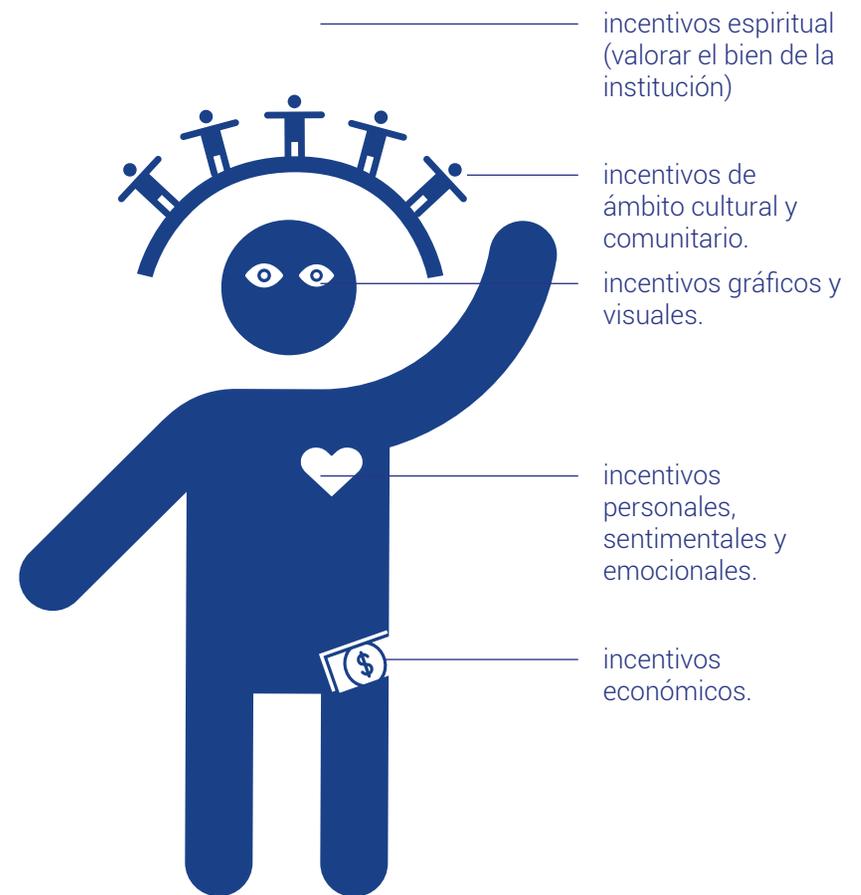
Dommeyer et al., 2004; Porter, 2004; Coates, 2006).

Los **incentivos y estímulos**, son fundamentales para atraer al usuario y obtener una mayor cantidad de respuestas, pero sobre todo que sean respuestas con un proceso de reflexión.

Los incentivos tienen un impacto etario diferencial. Morton (2002) descubrió que había un cambio de comportamiento en estudiantes nacidos desde 1980 en adelante, estos estudiantes, llamados “generación X, Y y Z”, **esperan algo a cambio por su esfuerzo**, en este caso por las respuestas de las encuestas universitarias. Morton (2002) sugirió que los incentivos podrían mejorar las cifras de respuestas, particularmente entre estudiantes que se encuentran en el principio o la mitad de sus estudios. En cuanto a estos, se podrían ordenar en variadas categorías, todas con un mismo objetivo; **atraer al usuario a responder o invitar a responder la encuesta**.

En **incentivos económicos** podríamos encontrar el ofrecimiento de descuentos o concursos, buscando la atracción a través de objetos materiales o reconocimientos sociales. También se da el uso de incentivos que apuntan más a la **persona y su sensibilidad**, como la petición directa de un docente hacia sus estudiantes, la valoración de su tiempo personal (“la encuesta es corta, para no interrumpir tus actividades”), o incentivos más **gráficos y visuales** como la modernidad de la plataforma, que da facilidad para responder desde el medio digital que se requiera.

Existen también **incentivos de ámbito cultural y comunitario**, como el que se den a conocer los resultados posteriormente, que se tomen las medidas requeridas de las respuestas obtenidas, y que todo esto sea reconocido por el grupo humano que participó.



*Elaboración propia / Gráfica Incentivos (2020)*

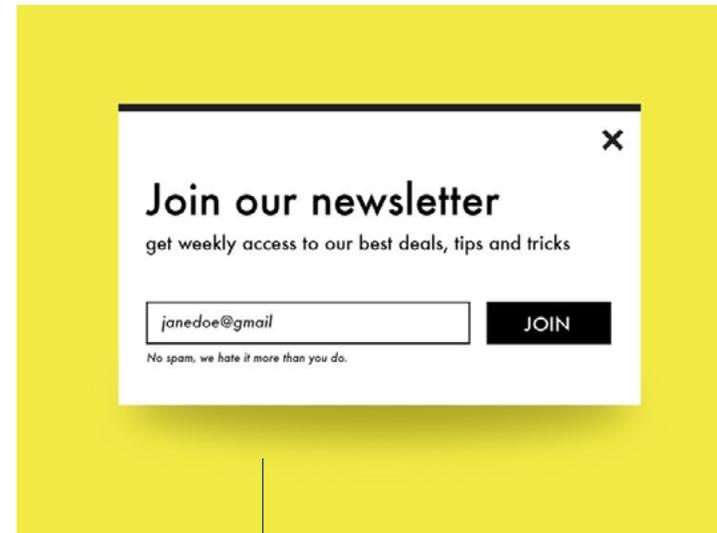
Respecto a los estímulos, existen varios estudios sobre cómo las reacciones o conocimiento humano pueden verse afectados por “estímulos subliminales”, los cuales activan recuerdos existentes o creencias hacia un estímulo específico. La influencia de dicho estímulo va a ser más fuerte mientras se mapean las necesidades o deseos de las personas. (Bargh, 2002; Smarandescu & Shimp, 2015; Verwijmeren et al, 2011).

Los llamados “estímulos subliminales” en algunos casos son un color o tipografía llamativa, un sonido o música que produce algo en el usuario, o simplemente una imagen que crea un lazo con la persona que la está mirando. Aún cuando se les considera poco perceptibles, afectan decisivamente en los resultados de los proyectos.

Desde la perspectiva de la neurociencia, se puede decir que “los seres humanos son responsables al tomar todo tipo de decisiones, en este caso responder o no la encuesta, y la mente subconsciente ha sido programada para recibir estímulos subliminales como pistas que afectan a las elecciones, las preferencias y el comportamiento” (Karam et al., 2017).

Los incentivos y estímulos los encontramos en casi todos los mercados y variables a las que nos vemos ex-

puestos en el día a día. Llevándolo a ejemplos actuales podríamos estudiar las aplicaciones y su fidelización con los usuarios, la existencia de pop ups, la relevancia de anuncios y publicidades, la correcta utilización de gráfica, utilización de movimiento para atraer (los llamados gifs o simplemente videos) y así muchos más.



Ejemplo de un pop up, que utiliza colores fuertes, un lenguaje cercano al usuario y pide información. Imagen de Dribbble.com, plataforma que comparte contenidos de UI para aficionados.

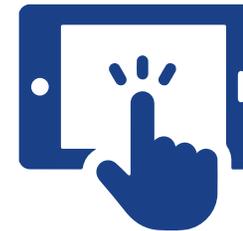
## 2.5 Usable = Fácil

Parte importante del giro que ha dado el proyecto se centra en la **usabilidad de la plataforma e instrumento de encuesta** y su correcto funcionamiento, pero más que eso, pretende debilitar la barrera de **dificultad al momento de responder** a través de cualquier medio digital.

“El hecho que un sistema o plataforma digital tenga un **funcionamiento simple o de fácil aprendizaje**, ayuda a los que la utilizan a recibir mejores resultados”. (Felipe Cortéz, 2020) En este caso, se destaca la idea de no exponer al usuario a dificultades tales que lo lleven a abandonar la plataforma. También es importante **guiar la concentración al objetivo principal** que es requerido, ayudándolo a mantenerse en el “wireflow”, o camino del usuario, pensado particularmente para este tipo de persona.

Todos estos conceptos son parte de la metodología del **UX y UI**. Las siglas anteriores corresponden a User Experience (experiencia del usuario) y User Interface (interfaz del usuario), las cuales guían el modelado y uso correcto de plataformas en línea.

La nueva era digital se caracteriza por compartir información y ayudar a las personas a alcanzar el conocimiento requerido casi instantáneamente. Esta situación **desafía a las plataformas de más antigüedad**, como el Portal UC y sus derivados, ya que las expone a **cambios** para que se puedan seguir utilizando de manera óptima.





## 2.6 Gamificación

En relación a los temas anteriores y al usuario de la encuesta, el “Estudiante UC”, surgieron **ideas para estimularlo** de una manera que le parezca familiar, simple y divertida. Dentro de las estrategias existentes que se estudiaron para desarrollar el proyecto, hubo un principal interés en la Gamificación o también llamada Ludificación. **“El uso de elementos propios de los juegos dentro de contextos no relacionados con los juegos”**. (Deterding, Dixon, Khaled & Nacke, 2011, p. 1)

“Se puede describir como una **técnica de aprendizaje que traslada la mecánica de los juegos** al ámbito educativo-profesional, con el fin de conseguir mejores resultados, ya sea para absorber mejor algunos conocimientos, mejorar alguna habilidad, o bien recompensar acciones concretas, entre otros muchos objetivos.” (Mcgonigal, 2011).

Un estudio de GFK Adimark realizado el año 2016 reveló que el **52% de la población chilena se considera gamer casual** y dedica a esta acción entre 5 y 10 horas semanales. Las cifras anteriores demuestran que un proyecto que utilice la gamificación podría ser un acercamiento inteligente, buscando crear productos o servicios que respondan de gran manera a sus necesi-

dades y conocimientos. De esta metodología nace la idea de agregar el elemento “entretenimiento” a toda la mezcla para mejorar la experiencia del usuario.

Lo interesante, es que los videojuegos no sólo son un medio de entretenimiento muy prometedor de cara al futuro, sino que también **poseen un alto nivel de potencial motivacional** para ayudar a las personas a aplicar competencias y habilidades a través de torneos en línea, insignias, tablas de clasificación y gráficos de rendimiento.

Al ser un instrumento que se contesta aproximadamente una vez al semestre, no se alcanza a crear una adicción similar a la de un video juego, pero sí se buscará **incluir la metodología de manera sutil** para provocar cierto “placer” al contestar. Dentro de los componentes rescatados para la propuesta del proyecto se encuentran; **la superación de etapas, la animación de los iconos, los componentes interactivos (como el deslizador o las estrellas) y finalmente el resultado final o premio, que se plantea como un video de retroalimentación o análisis de los resultados.**



# PROBLEMÁTICA

03

## 3.1 Bajo % de respuesta

La Encuesta Docente es un instrumento utilizado comúnmente por las universidades para proveer **retroalimentación directa** a los académicos y así mejorar la educación. Esta información permite realizar un **análisis más fidedigno de la calidad de la docencia y de las instancias de calificación y promoción académica.**

Universidades de todo el mundo trabajan día a día para captar la percepción de sus estudiantes frente a los docentes, ya que como señalan distintos académicos **“...La retroalimentación es esencial para mejorar y potenciar la enseñanza y el aprendizaje”** (Camille B Kandiko, 2015).

La evaluación se torna imprescindible en las instituciones, para asegurar la efectividad y calidad de sus cursos (Martin, Ndoye & Willkins, 2016; Zhang & Cheng, 2012).

No obstante, pareciera ser que la baja participación de los estudiantes en este tipo de encuestas, no es un problema que aqueja únicamente a la UC. Según la bibliografía revisada, este es un fenómeno universal.

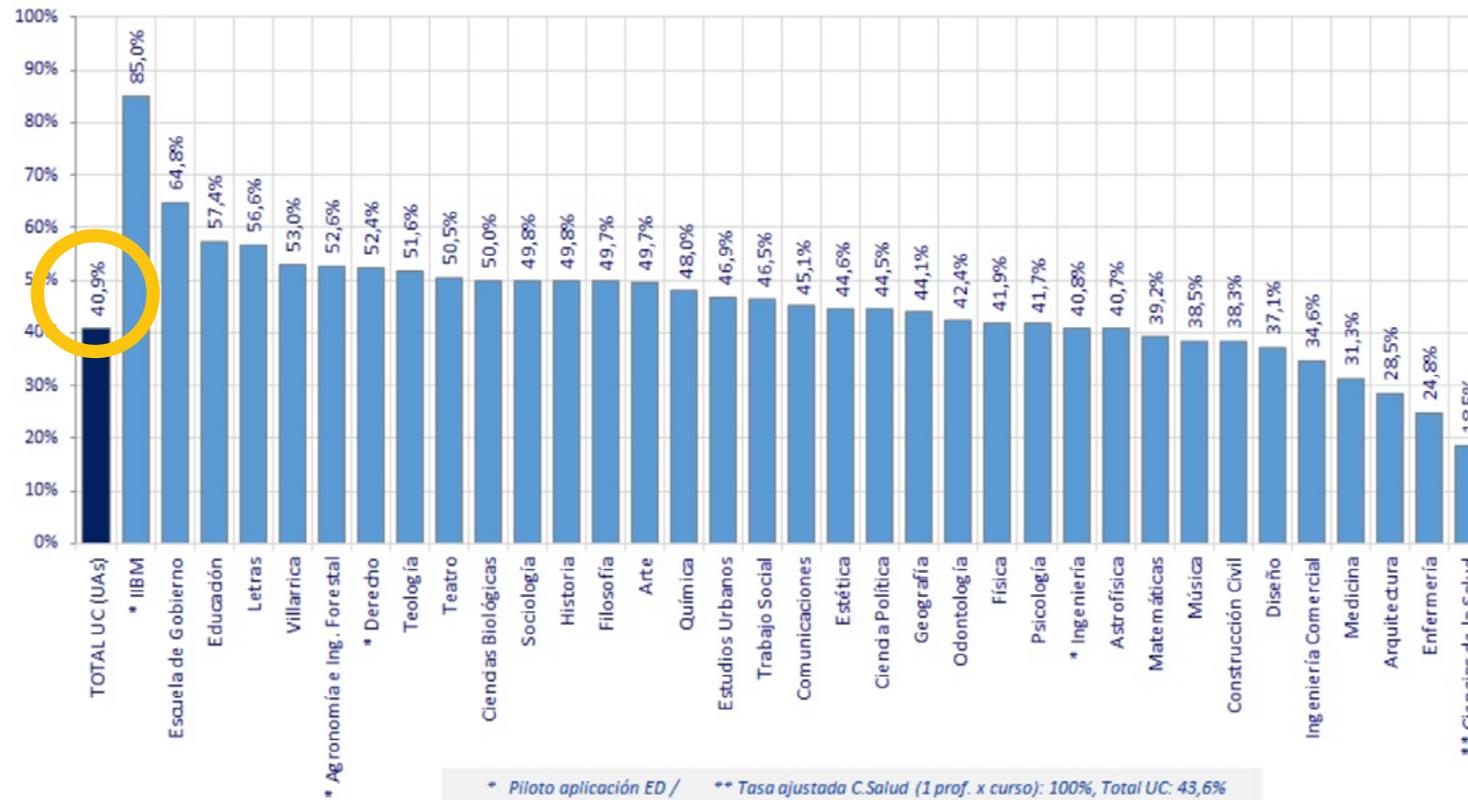
***“Para que la información recogida en la evaluación sea aceptada y valorable necesita ser representativa de los estudiantes, por lo que la tasa de respuesta tiene que ser lo suficientemente alta”***

*(Nair et al., 2006)*

En el caso de la UC, la cantidad de respuestas han ido disminuyendo con los años y sin perjuicio de que en ciertos semestres se han visto mejoras, éstas se relacionan con proyectos pilotos llevados a cabo con un alto costo económico y de capital humano.

## Encuesta Docente Primer semestre 2019

### Tasa de respuesta



Hoy en día la herramienta utilizada Encuesta docente UC tiene un rango de respuesta promedio equivalente al 41% del total, lo que es un 30% menos de lo que se consideraría óptimo según Felipe Camerati, participante de la Dirección de Desarrollo Académico.

Estos resultados claramente son insatisfactorios, porque la información obtenida no es representativa, situación que dificulta la posibilidad de realizar un correcto análisis del desempeño docente, generando consecuencias negativas tanto para los profesores como para otros actores detectados.

## 3.2 Análisis del instrumento

Con el objetivo de analizar el funcionamiento de la Encuesta docente en la UC, en el presente trabajo, se abordará la problemática desde 3 perspectivas: el contenido, la interfaz y el diseño.

El contenido de la encuesta consiste principalmente en las preguntas sobre la docencia, a partir de las cuales se obtienen estadísticas longitudinales. Estas estadísticas sirven para **comparar las dimensiones elementales en la docencia**, entre las cuales está la aplicación del conocimiento, organización de la enseñanza, metodología de la enseñanza de aprendizaje, evaluación y retroalimentación a los estudiantes y relación del profesor con estudiantes. La Encuesta UC que se realiza hoy en día, cuenta con 18 preguntas que buscan obtener información sobre los temas anteriormente nombrados.

El instrumento “Encuesta UC”, del cual hablaremos en detalle más adelante, ha sufrido algunos cambios superficiales de contenido. Este es un tema importante al evaluar el proyecto, porque su contenido es una variable que no se quiere alterar. Para elaborar las preguntas, se estudió cada temática con precisión y se trabajó con un equipo especializado en el asunto.

Quiero ver los contenidos



**Encuesta Docente UC**

La Encuesta Docente evalúa un conjunto de dimensiones relacionadas con el proceso de enseñanza aprendizaje, la cuales se anclan a los Principios Orientadores para una Docencia de Calidad UC. Sus **objetivos fundamentales** son:

- Proveer retroalimentación directa a los académicos acerca de su rol en el proceso de enseñanza aprendizaje.
- Contribuir a identificar las fortalezas y aspectos pedagógicos a mejorar de los docentes en diferentes dimensiones relacionadas con el proceso de enseñanza aprendizaje.
- Contribuir al análisis de la calidad de la docencia en las instancias de calificación y promoción de académicos.

**ASPECTOS EVALUADOS:**

Evalúa cinco dimensiones relacionadas con el proceso de enseñanza-aprendizaje, en escala de frecuencia.

**Aplicación del conocimiento:**

1. ¿Con qué frecuencia el docente usó bibliografía o recursos atinentes a los objetivos del curso?
2. ¿Con qué frecuencia el docente vinculó los contenidos del curso a ejemplos asociados a situaciones reales o hipotéticas?

**Organización de la enseñanza**

3. El desarrollo y secuencia de las clases de este curso facilitó mi aprendizaje
4. Hubo una adecuada coordinación de la ayuda con el desarrollo de las clases de este curso

**Metodología de enseñanza aprendizaje**

5. El docente estimuló que los estudiantes hicieran preguntas durante las clases
6. El docente promovió que los estudiantes buscaran información e investigaran en forma autónoma

**Evaluación y Retroalimentación:**

7. El docente realizó evaluaciones con criterios explícitos y conocidos
8. El docente entregó a tiempo las notas de las evaluaciones

**Relación con los estudiantes:**

9. El docente estuvo disponible para responder consultas de los estudiantes
10. El docente fue respetuoso con todos los estudiantes del curso

**Adicionalmente, evalúa los siguientes aspectos:**

**Aprendizaje:**

11. Independiente de la nota que has obtenido, ¿cuánto aprendiste en este curso?
12. Este curso promovió mi pensamiento creativo, analítico o crítico

**Dedicación del alumno:**

13. Sin considerar las clases presenciales, ¿cuántas horas dedicaste a este curso, en una semana promedio?

**Escala de medición:**

1. Nunca o casi nunca
2. Pocas veces
3. Muchas veces
4. Siempre o casi siempre

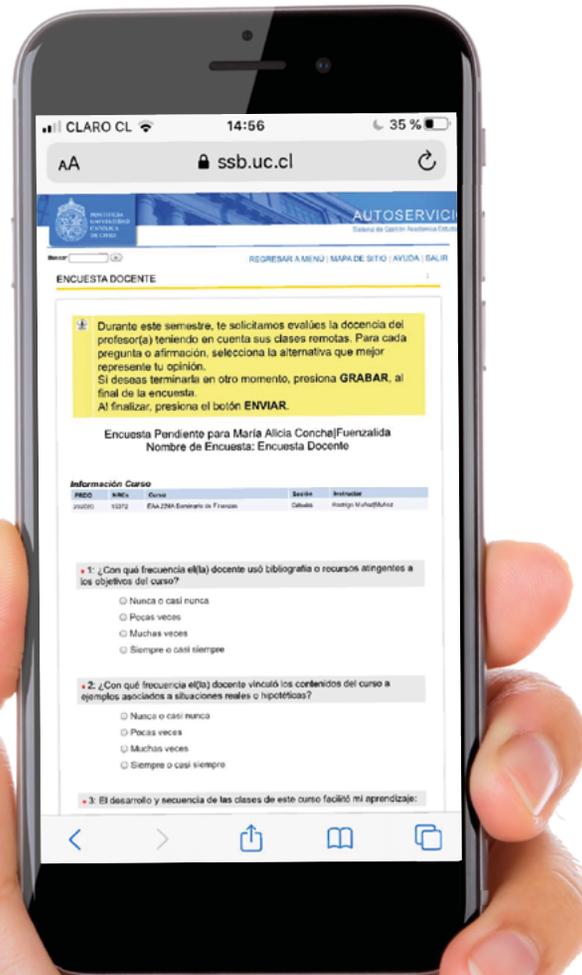
**Escala de medición:**

1. Mucho menos de lo esperado
2. Menos de lo esperado
3. Lo esperado
4. Mucho más de lo esperado

**Escala de medición:**

- 3 horas o menos
- 4 a 5 horas
- 7 a 9 horas
- 10 horas o más

Dirección de Desarrollo Académico - Vicerrectoría Académica



## Para una mejor visualización!

Por **interfaz**, entendemos la plataforma o soporte utilizado para llevar a cabo la encuesta. Los conceptos de **UI y UX**, son los que permiten al usuario interactuar de manera efectiva con un sistema.

Es la suma de: **la arquitectura de la información + patrones de interacción + elementos visuales.**

Antiguamente la encuesta era contestada en papel, lo que generaba inconvenientes a la hora de transcribir los resultados sumado a un mayor costo, tanto económico como humano. Actualmente la Encuesta se contesta de forma online. Los **estudiantes acceden a través de un link que se les envía al correo**, o directamente desde el **portal UC**. Dentro de las ventajas de digitalizar la encuesta, se destaca la facilidad de gestión de resultado, y una reducción de costos; sin embargo, como desventaja se puede calificar la **Encuesta Docente UC como poco responsiva**, ya que no se adapta a aparatos móviles y la funcionalidad y usabilidad del usuario se ven afectados, lo que constituye la problemática que se está tratando.

Con el fin de obtener más información sobre la misma encuesta y la usabilidad de la interfaz, se realizó un **cuestionario a 400 estudiantes de la universidad**, de los cuales el **87% de los encuestados respondió desde un**

### aparato móvil.

Este resultado demuestra que es fundamental la variabilidad de la interfaz y la identificación del usuario en cuestión. Asimismo, otro inconveniente que presenta esta modalidad online, es que no existe una **instancia determinada para responder**, lo que genera que muchos opten por no realizar la encuesta.

Como último punto de la interfaz, cabe destacar la falta de **modernización del instrumento y plataforma** existentes. Si bien es difícil competir con la rapidez que cambian las interfaces de las redes sociales, los nuevos juegos o las páginas web, quizás en alguna medida es posible lograr un acercamiento al nivel de esas plataformas.

El usuario actual, de la encuesta y de la plataforma de la universidad, **no está recibiendo los incentivos o estímulos a los que se ve expuesto todos los días**.

Comparando la plataforma actual con otras de alto uso por los usuarios de la encuesta, tales como Waze o Tik tok, se ve claramente una falta de evolución o atraso en las tecnologías implementadas.

La UC está bien posicionada dentro del ranking mundial de universidades, razón por la cual es importante estar a la altura, al tiempo de evaluar la docencia y poder evo-



lucionar junto con el desarrollo tecnológico mundial.  
La **materia de diseño** es comprendida como la sección visual que utiliza la encuesta, incluyendo su **gráfica, colores, tipografía u otros**.  
Las **estrategias gráficas** buscan incentivar al estudiante para que conteste a través del instrumento, de tal manera que impacte positivamente en la experiencia total del usuario. Analizando desde una perspectiva crítica, la **“Encuesta Docente UC”** en el ámbito del diseño, se

En palabras coloquiales, la Encuesta Docente UC fué calificada como **“fome”** y **“aburrida”**.

(Datos extraídos de cuestionario realizado por 400 estudiantes UC a través de Typeform)

**1. ¿Con qué frecuencia el docente usó bibliografía o recursos atinentes a los objetivos del curso?**

- ~~Nunca o casi nunca~~
- Pocas veces
- Muchas veces
- Siempre o casi siempre

Los espacios para seleccionar, a parte de ser muy pequeños para el uso de aparatos móviles, son poco llamativos y con ausencia de reacción al ser seleccionados.

**2. ¿Con qué frecuencia el docente vinculó los contenidos del curso a ejemplos asociados a situaciones reales o hipotéticas?**

- Nunca o casi nunca
- Pocas veces
- Muchas veces
- Siempre o casi siempre

La tipografía utilizada es correcta en relación a la guía gráfica de la institución, pero carece de **“negritas”** o **“cursivas”** para dar importancia a ciertos aspectos.

**3. El desarrollo y secuencia de las clases de este curso facilitó mi aprendizaje:**

- Nunca o casi nunca
- Pocas veces
- Muchas veces
- Siempre o casi siempre

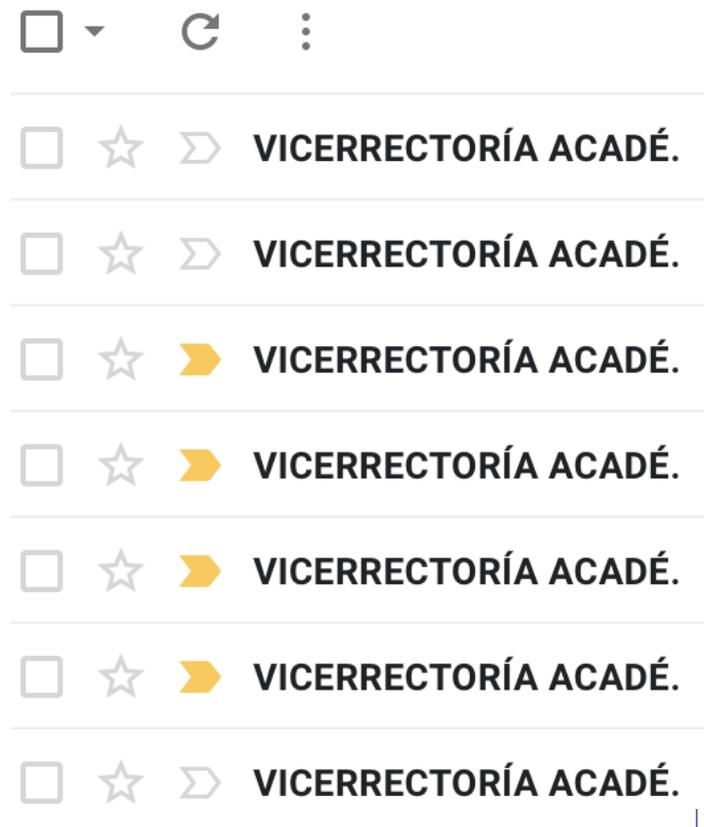
La encuesta utiliza 3 colores; negro, gris y azul.



### 3.3 Otros factores que influyen

Otro factor que ha tenido impacto en las cifras de respuestas, pero que es extrínseco a la encuesta en sí misma, es llamado “survey fatigue” o “**fatiga de encuestas**”. Esta fatiga es provocada por exigir demasiadas respuestas de encuestas o cuestionarios. (McCrinkle, 2003; Porter et al., 2004; Coates, 2006) Esto incluye la **insistencia por los distintos medios** (repetidos correos, página web, etc), creando una barrera con los estudiantes.

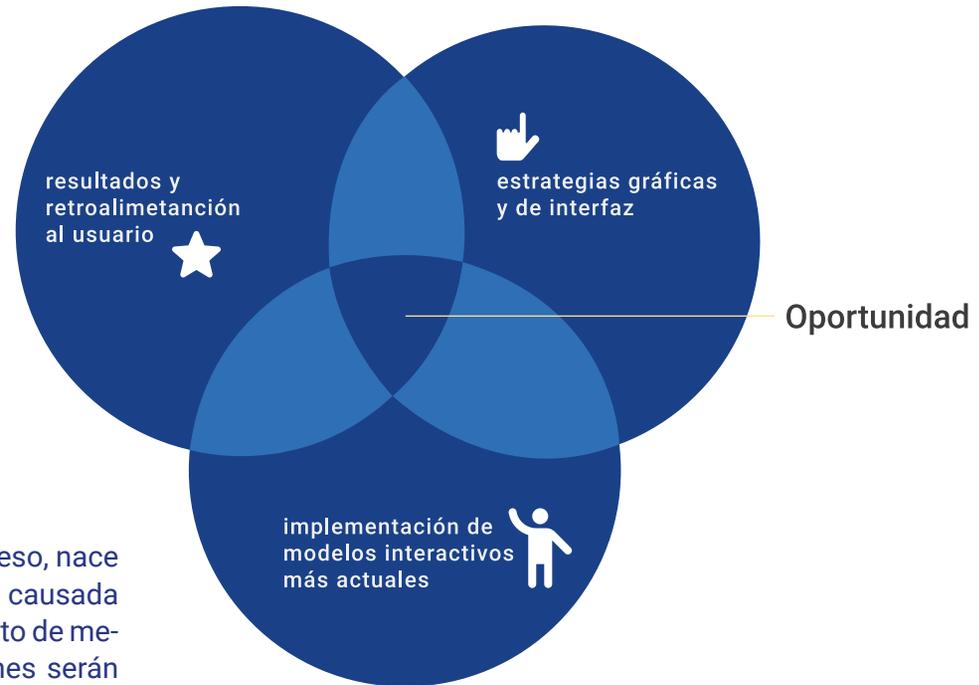
Coates (2006) expone en su texto que se dió cuenta que las cifras de respuestas eran más altas cuando había una mayor confianza en el proceso por parte de los estudiantes, cuestión que se busca alcanzar con la implementación de la entrega de retroalimentación hacia el Estudiante UC y las métricas para los docentes.



Pantallazo de los correos recibidos, aún cuando la encuesta fué respondida al recibir el primero de ellos.

# OPORTUNIDAD

La oportunidad de este proyecto se encuentra en el **rediseño de la forma**, tanto en la parte visual como interactiva del instrumento de Encuesta Docente UC. Se recoge del presente problema una **falta de estímulos y facilidades**, las cuales afectan al correcto funcionamiento de este sistema. Debido a esto, se intentará añadir una serie de **estrategias gráficas y de interfaz**, conceptos que serán detallados y especificados más adelante en la propuesta del proyecto.



Esta idea **nace en la era digital** pero más que eso, nace en un año de mucha interacción electrónica, causada por la pandemia mundial, pero al ser un proyecto de medios digitales, su diseño, testeo y proyecciones serán factibles.

La Encuesta Docente UC encuentra su oportunidad de mejorar, ya que **no ha cambiado en aspectos ni estéticos ni prácticos** desde el año 2015.

Según encuestas realizadas, podría decir que **la gráfica y la interfaz tienen un efecto importante sobre los estudiantes**, por lo que realizando un cambio en estos atributos, se podría notar una mejora en el déficit expuesto anteriormente.

Esta intervención va acompañada de una **implementación de modelos y complementos interactivos más actuales**. Se buscará una manera de integrarlos tomando como referente **herramientas exitosas de la actualidad**,

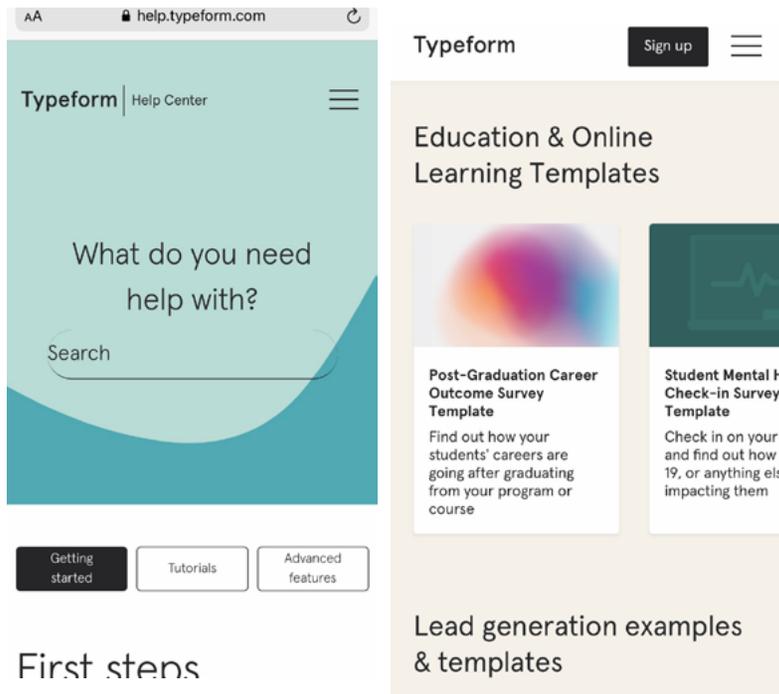
*Elaboración propia / Gráfico Oportunidad encontrada (2020)*

como las encuestas de la aplicación Instagram. Por último, se encuentra un espacio para intervenir en el **proceso posterior de retroalimentación** hacia el estudiante y los docentes, llegando a ellos por medio de **información que se puede compartir**, relacionada con los resultados obtenidos gracias al instrumento.

**En conjunto con el Equipo de Dirección de Desarrollo Académico UC** se categoriza el proyecto como realizable en un futuro próximo, por lo que en el siguiente punto serán expuestos los antecedentes y referentes influyentes en el levantamiento de la propuesta a realizar.

# ANTECEDENTES Y REFERENTES

05



Pantallazos Typeform Online (2020)

## ANTECEDENTE / Aplicación Instagram

**Red Social** que tiene como principal función compartir imágenes y videos personales. Hoy en día es utilizado como una **herramienta de marketing digital** y es particularmente importante para muchos negocios que han surgido últimamente.

Cuenta con un **sistema de medición** bastante exacto y a través de ella se pueden realizar **encuestas, cuestionarios, preguntas y porcentajes**.

Tiene una **interfaz** un tanto adictiva, ya que funciona con un algoritmo que conoce tus gustos, tendencias y más, por lo que muestra lo que el usuario quiere ver. Las fotos y videos tienen un tiempo máximo de duración (post o video 15s, reels 30s, IGTV 1m o más), lo que la hace una **red social muy dinámica**.

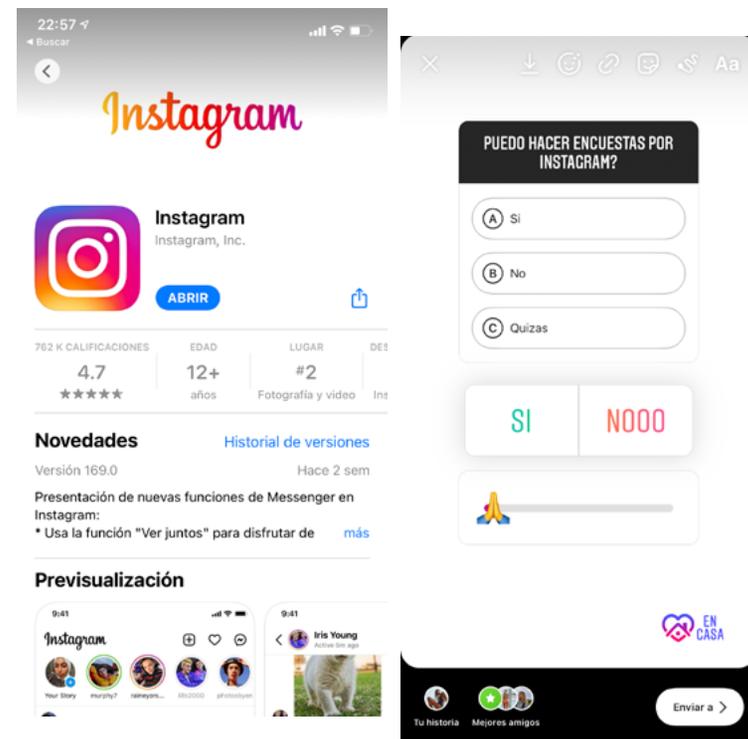
## ANTECEDENTE / Typeform

Plataforma nacida en España, la cual facilita la **fabricación de formularios en línea**.

Dentro de sus características se destaca la **originalidad, fresca y alto nivel de personalización** de la encuesta. Últimamente su popularidad ha crecido exponencialmente y es utilizada por grandes compañías para realizar estudios específicos y conseguir retroalimentación.

Se destaca la **usabilidad** de las encuestas que se producen, también la **gráfica y variabilidad ofrecida**. También el **estudio estadístico** posterior.

Este antecedente también es considerado un **socio clave** para las proyecciones del proyecto



Pantallazos App Instagram personal (2020)



Pantallazos Video Spotlight (2020)

## ANTECEDENTE / Censo Australiano

Por una baja en la cantidad de respuestas en el censo australiano se integró un sistema llamado **spotlight**, que genera un **video animado personalizado**, procesando una serie de datos que da el usuario, haciéndolo **sentirse parte y descubrir datos que no conocía**.

Cada usuario recibe un video diferente y a través de un procesador los datos se ordenan y se obtiene el **video resumen que da la retroalimentación al ciudadano**.

Se rescata por la **interesante manera de exponer la información y resultados**. Esto proporciona una retroalimentación al usuario del censo, lo cual aumenta la **fidelización** de estos.



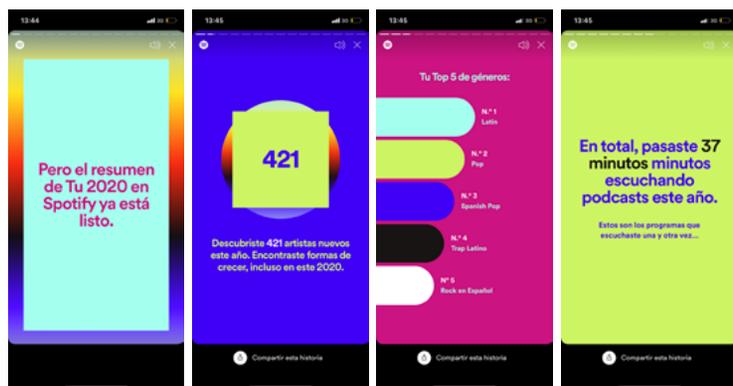
Pantallazos App UAndes (2020)

## ANTECEDENTE / Aplicación UAndes

**Plataforma virtual** que utiliza Universidad de los Andes para ofrecer distintos **servicios a sus estudiantes, docentes e integrantes de la comunidad**.

Contiene una serie de **recursos útiles** para los usuarios y la facilidad de procedimientos. También está conectada con CANVAS, con la Clínica de los Andes y más plataformas externas con distintos propósitos.

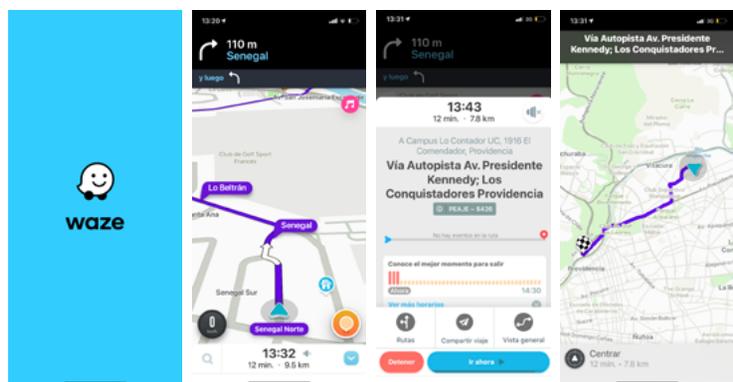
Se destaca la **usabilidad y capacidad responsiva** de la aplicación. Comprende varios puntos que son similares a los de la UC.



Pantallas Video Spotify personal (2020)

## REFERENTE / Video resumen Spotify

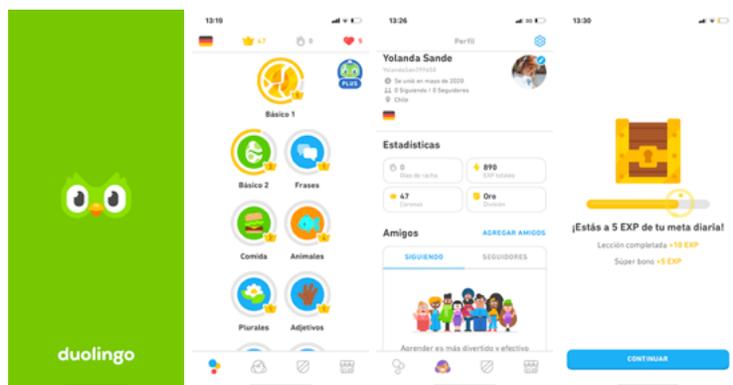
Video generado por la aplicación de Spotify. Spotify es un **servicio de música**, podcasts y vídeos digitales en streaming que te da acceso a millones de canciones y otros contenidos de artistas de todo el mundo. Este 2020 hicieron un **video que resumía las elecciones personales** de cada usuario de la plataforma, generando un fuerte lazo con la comunidad. Se resalta la **calidad gráfica, la animación y el vocabulario amistoso utilizado**.



Pantallas Waze personal (2020)

## REFERENTE / Waze

Aplicación de **Navegación GPS** en la cual se utilizan comandos de voz para dar las indicaciones. El app registra la información y gracias a la **activa comunidad de usuarios** las alertas de tráfico se actualizan en tiempo real. Utiliza la metodología de **gamificación e incentivos**, ya que cuenta con un usuario al que se le pueden agregar características visuales y al momento de recorrer kilómetros o avisar de algún percance en las vías recibirás recompensas. Se destaca la **actualización en tiempo real**, y la **interacción entre los wazers** o usuarios.



Pantallas Duolingo personal (2020)

## REFERENTE / Duolingo

Aplicación que permite a los usuarios **aprender diferentes idiomas**, ha tenido mucho éxito gracias a la interacción de la metodología de gamificación y a que se aprende sin tener que conocer las reglas de la gramática. Más bien es un **proceso de aprendizaje práctico** que usan imágenes, sonidos y traducciones. Se aprecia el cómo las estrategias gráficas y de juego logran **transformar algo tedioso en una actividad que se realiza a gusto**.

# PROPUESTA

**¿Qué?** Rediseño del instrumento para la evaluación docente de la Universidad Católica, que **mejoraría la tasa de respuesta y el proceso de retroalimentación** de los estudiantes, haciendo que los resultados sean **representativos**.

**¿Por qué?** Porque actualmente los **resultados de la encuesta no son representativos**, debido a que los estudiantes que la responden cada vez son menos. Las razones obedecen a las **características de la interfaz** y las prácticas y gustos de los jóvenes en este tipo de plataformas.

**¿Para qué?** Para que la Universidad pueda recibir una adecuada retroalimentación para **mejorar su desempeño académico** y así **impactar positivamente** en la calidad de los profesores y de la educación en general.

## 6.1 Objetivos específicos y sus actividades

- 1** Identificar las estrategias actualmente utilizadas por parte de los estudiantes universitarios nacionales para la evaluación de desempeños docentes.

IOV: n° de estrategias utilizadas por estudiantes en contextos universitario identificadas

ACTIVIDADES DE LA ESTRATEGIA METODOLÓGICA:  
Realizar una revisión de literatura, Esquematizar y organizar la información de mayor relevancia. Desarrollo de un cuestionario no probabilístico para recoger las opiniones del estudiante e incluirlas en la base de datos.

- 2** Caracterizar las prácticas y preferencias de los estudiantes universitarios de la UC en el uso de interfaces apropiadas para procesos de consulta de encuesta docente.

IOV: n° de perfiles a partir de sus prácticas y preferencias de los estudiantes universitarios de la PUC en el uso de interfaces apropiadas para procesos de consulta de encuesta docente caracterizadas.

ACTIVIDADES DE LA ESTRATEGIA METODOLÓGICA:  
Estructurar una encuesta para obtener información del usuario. Analizar los resultados y en base a estos, construir una caracterización adecuada. Aplicar datos que relacionan al usuario con los medios digitales, los videojuegos y las redes sociales.

- 3** Co-crear propuestas de Encuesta Docente UC con la participación de mínimo 100 estudiantes de la UC

IOV: n° de propuestas co-creadas por los propios estudiantes de mínimo 100 estudiantes UC.  
Prototipo final a partir de la síntesis de las propuestas co-creadas por los propios estudiantes.

ACTIVIDADES DE LA ESTRATEGIA METODOLOGICA:  
Diseñar la interfaz utilizando como medio otra plataforma existente (Typeform). Rescatar la línea de aspectos gráficos UC para acompañar la interfaz. Consultar con expertos en educación, psicología e informática, para conocer su opinión y aplicar sus habilidades.

- 4** Validar que la encuesta docente UC mediante el testeo de las funciones propuestas y su posible impacto en la mejora la tasa de respuesta

IOV: n° de funciones de interfaz, gráficas y plataformas validadas en el testeo a través de comentarios y retroalimentación positiva.

ACTIVIDADES DE LA ESTRATEGIA METODOLOGICA:  
Realizar un piloto con los usuarios del proyecto. Migrar información a la plataforma final. Comparar resultados para justificar el proyecto e implementarlo.

El proyecto busca **rediseñar el instrumento de Encuesta Docente UC** y la **plataforma** en la cual se entrega el servicio al estudiante, con el fin de mejorar la tasa de respuestas existente, haciendo que los **resultados sean representativos**.

La encuesta actualizada **mantiene su contenido**, pero altera ciertos aspectos de este, como la **creación de etapas** por las diferentes temáticas.

Por otro lado se interviene en el **ámbito de la interfaz**, agregando un **marcador de tiempo** para disminuir la ansiedad al responder, también movimiento en los iconos presentes y nuevos componentes interactivos, como son las estrellas y el deslizador.



Parte también de la experiencia del usuario contempla el **desarrollo de un video** a través de un procesador, que genera, con resultados de semestres anteriores y datos nuevos, un **resumen para dar retroalimentación al estudiante** que contesta y al profesor que recibe los comentarios.

Todos estos nuevos complementos **serán analizados con detalle mas adelante** en este informe.

b. El docente **entregó a tiempo las notas** de las evaluaciones:



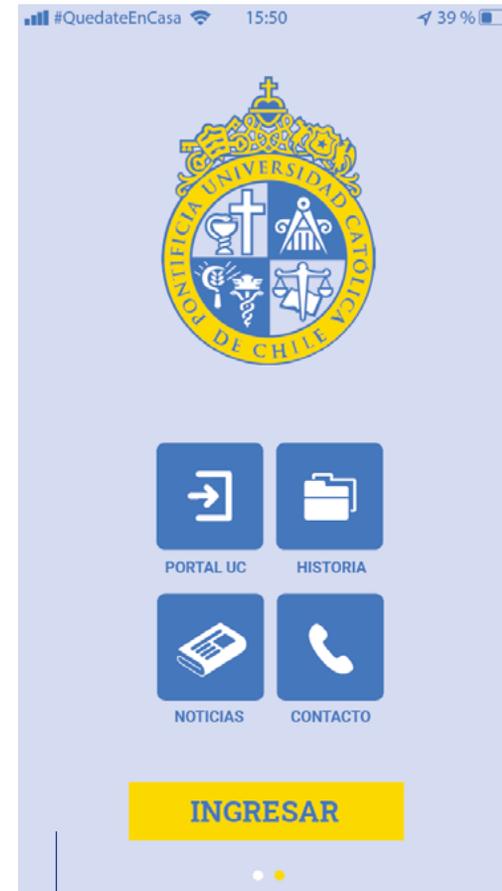
Componente interactivo "estrellas"

Se busca que el usuario complete la cantidad de entrellas según la satisfacción frente al tiempo de la entrega de las calificaciones.

En los **aspectos gráficos** se busca atraer al usuario a través de una **tipografía más actual**, que se utiliza resaltada en **palabras o frases clave**, las que ayudan a un mejor entendimiento de la pregunta correspondiente.

Los iconos y paleta de colores son rescatados de la plantilla gráfica de la universidad, pero se utilizan de una manera distinta para **producir sensación de novedad en el círculo estudiantil**.

**Parte importante** del viaje del usuario al responder la Encuesta Docente UC es cómo, cuándo y por qué llega a ella. Por esta razón se **rediseñó y adaptó el "Portal UC"**, plataforma web que utiliza la universidad para una serie de **tareas** (toma de ramos, pago de matrícula, entrega de noticias y más).



Esta app web se vuelve un **punto de contacto** crucial para llegar a una mayor cantidad de estudiantes, y a la vez para mejorar su usabilidad y capacidad responsiva.



Para una mejor visualización

## 6.2 Patrón de Valor

La nueva encuesta busca ser **motivacional y ligera** al momento de contestar.

Manteniendo las 18 preguntas actuales, se buscará una manera para **acelerar mentalmente** el proceso de respuesta, incluyendo etapas y marcador de tiempo.

Por medio de la **gráfica y la interfaz** se logra llamar la **atención del usuario "actual y moderno"**, incentivando a responder de forma completa y así aumentar su representatividad y cifras finales.

Se destacan los atributos utilizados en el instrumento de encuesta, el cual proporciona un funcionamiento óptimo del sistema mejorando el **proceso de aprendizaje y desarrollo educativo** dado por los docentes hacia los estudiantes.



# CONTEXTO

El proyecto nació por **encuesta de la Universidad Católica de Chile** y el lugar de implementación será esta institución educacional. Se trabajó con el **Equipo de Dirección de Desarrollo Académico y el Equipo de Encuesta Docente**; compuesto, en parte, por Silvana Zanluco, Felipe Camerati y Camila Morales.

Para estudiar el contexto de implementación se realizó una **encuesta no probabilística** de conveniencia, con el propósito de obtener datos y “recrear” en base a estos, un comportamiento frente a la encuesta. Se buscó **generar arquetipos** que reflejaran a diferentes estudiantes de distintas carreras. A partir de estos resultados se planteó un plan de acción ajustado específicamente con la Universidad Católica de Chile que contemplaba el **diseño, rediseño, testeo e implementación del proyecto**.



## Resultados de Encuesta hecha a través de Typeform a 400 estudiantes de la UC.

Estos resultados obtenidos de una LIKERT, fueron parte de la información utilizada para generar un perfil de usuario más completo en el contexto de la Universidad Católica de Chile.

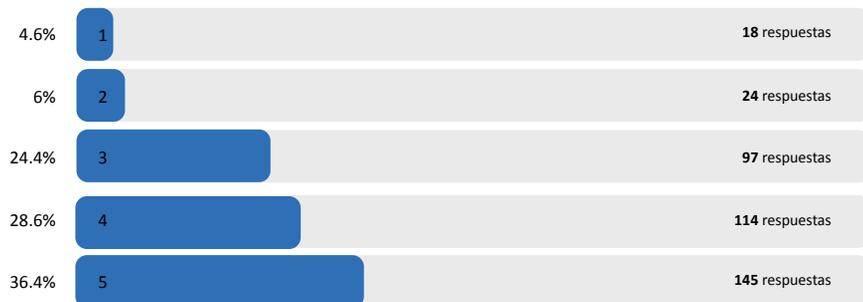
También se obtuvieron datos más específicos para entender como funcionaba la comunidad estudiantil de la UC. Gracias a esta data se generaron mapas de viaje, unos más generales y otros de más detalle.

### 3e Es aburrida (fome)

400 de 400 personas respondieron a esta pregunta

Promedio 3,9

en desacuerdo



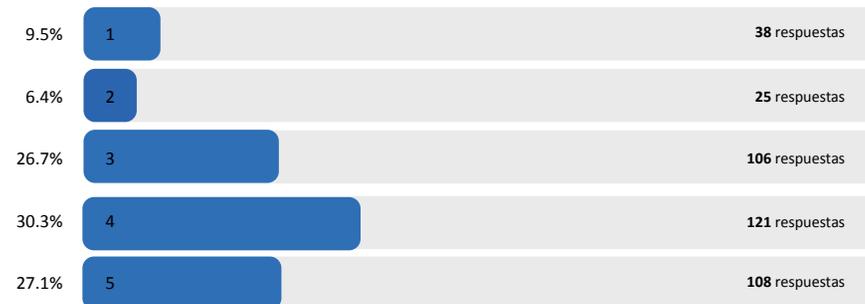
de acuerdo

### 3d Es muy larga

400 de 400 personas respondieron a esta pregunta

Promedio 3,8

en desacuerdo



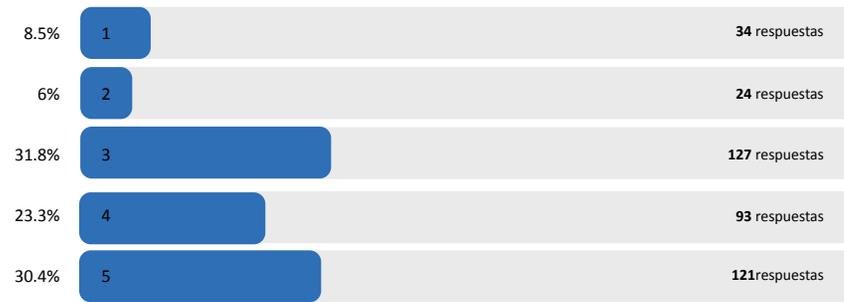
de acuerdo

### 3h Los resultados no son tomados en cuenta

400 de 400 personas respondieron a esta pregunta

Promedio 3,7

en desacuerdo



de acuerdo

Quiero ver los contenidos



## Previo a la Encuesta

## Encuesta

## Posterior a la Encuesta

Difusión de la encuesta e invitación del profesor

Recibir correo con el link de la encuesta y su objetivo

Contestar la encuesta docente en línea

Retroalimentación y porcentajes de aprobación

Resultados y toma de decisiones por las distintas organizaciones

Siguiendo la línea de la metodología de **diseño de servicios** se desarrollaron mapas de viajes observando 3 etapas tales que corresponden aun momento **previo a la encuesta, a responder la encuesta y a una retroalimentación**, para comprender cómo los diferentes estudiantes interactúan con el instrumento.

Luego de las observaciones, se pudo detectar que la etapa de **contestación de la encuesta** era lo que presentaba más problemas, ya que muchos estudiantes abrían la página y al detectar diferentes aspectos de ella, desistían de responder o lo dejaban hasta la mitad.

Al buscar las causas principales del problema se encontró una **relación directa con la etapa de retroalimentación**, por lo que en esta institución se optó por trabajar ambos puntos, la interfaz y la retroalimentación, a profundidad.

Se realizaron testeos y un piloto con estudiantes y cursos de la UC, de los cuales se obtuvieron resultados muy positivos para el proyecto de la Encuesta UC rediseñada y su plataforma complementaria.

Afecta directamente al usuario que responde la encuesta, el saber la **utilidad** y que existan las **facilidades**. (plataforma, incentivos)

¿Dónde van mis respuestas?  
¿Que harán con ellas? Son preguntas que se responden si existe una retroalimentación.

## Previo a la Encuesta

## Encuesta

## Posterior a la Encuesta

Difusión de la encuesta e invitación del profesor

Recibir correo con el link de la encuesta y su objetivo

Contestar la encuesta docente en línea

Retroalimentación y porcentajes de aprobación

Resultados y toma de decisiones por las distintas organizaciones

### Difusión

Debe compartirse información de la **utilidad de la encuesta**. Los medios por los que se difunde la encuesta deben ser **actuales y recurrentes** para el usuario.

### Invitación del docente

Se propone la idea de utilizar un **código QR** para cursos remotos o invitación del docente en clases.

### Recibir correo

Para evitar la **"fatiga de encuestas"**, al momento de contestarlas todas se debería **dejar de enviar el correo**.

### "en línea"

Intervención en la **interfaz y gráfica**.

### Contestar

Lograr una **plataforma efectiva** y simple para acceder a la encuesta de los docentes.

### Retroalimentación

Retroalimentación hacia el **docente** y hacia el **estudiante** por medio de **videos animados anclados a una base de datos**.

### Resultados

**Transparentar resultados** que sean permitidos por los docentes y las facultades. (por medio de la app web del "Portal UC")

*Elaboración propia / Mapa de etapas Encuesta Docente UC (2020)*

**Mapa de etapas de la Encuesta Docente UC** con las intervenciones que se planean incluir en el proceso del proyecto.

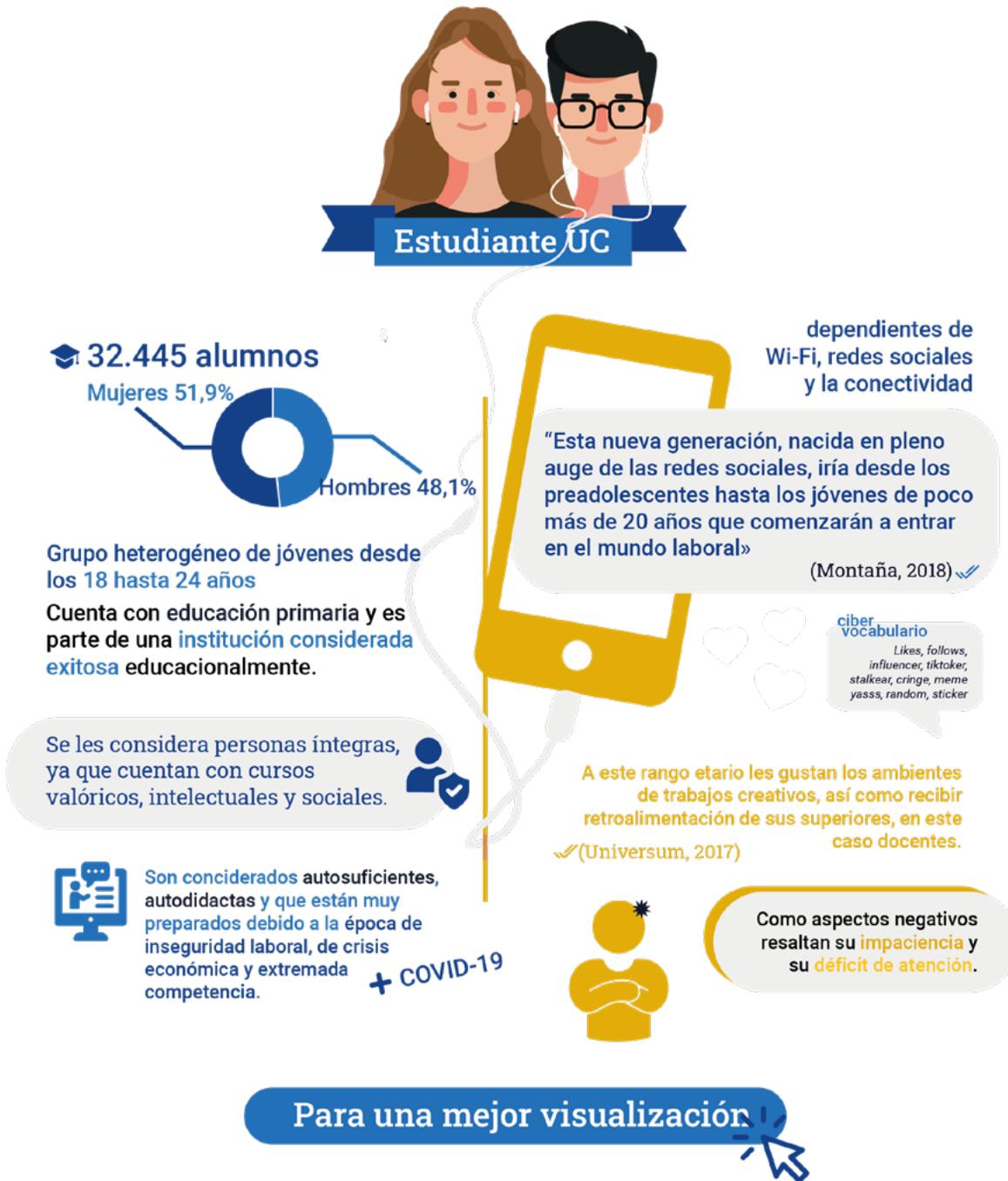


# USUARIO

En cuanto a la descripción de los usuarios, estos se ven afectados por el instrumento en diferentes puntos del proceso. El usuario es el “**estudiante UC**”, pero la repercusión de la encuesta **afecta a un ecosistema de usuarios**.

08

## 8.1 Usuario primario



El usuario se caracteriza por ser **estudiante de la Universidad Católica**, que cuenta con educación primaria y es parte de una institución considerada **exitosa educacionalmente**. Se les podría considerar personas íntegras, ya que cuentan con cursos valóricos, intelectuales y sociales.

Pertenece a un grupo heterogéneo de jóvenes desde los 18 hasta los 26 años que, nacidos ya en plena era digital, por lo que les cuesta concebir el mundo sin internet. Son dependientes de Wi-Fi, redes sociales y la conectividad. Se podría decir que son autosuficiente, autodidactas y que están muy preparados debido a la época de inseguridad laboral, de crisis económica y extrema competencia. “Dicha situación da lugar a que muchos emprenden su primer negocio desde muy jóvenes”, señala Sumell.

No obstante, como cualidades negativas resaltan su **impaciencia** y su **déficit de atención**, características que serán importantes al momento de plantear la propuesta.

## 8.2 Usuario secundario: Docente

La Universidad cuenta con 3.575 docentes. La calificación o retroalimentación dada por los estudiantes tiene una repercusión en la carrera del docente. El hecho que el estudiante no conteste la encuesta no es sólo un problema para la universidad, porque el estudiante no da su opinión, si no que afecta severamente al **docente que está siendo evaluado**. Al no tener una retroalimentación “completa” es más complicado mejorar las clases o **cambiar situaciones erróneas**. También **exacerbar características positivas** que fueron resaltadas en la encuesta.

Los resultados de la encuesta miden la **organización y calidad de la docencia**, y en base a esta se entrega el **Premio de Reconocimiento a la Excelencia Docente (PRED)**. Es importante recalcar que algunos de los docentes no son evaluados por la cantidad de estudiantes a los que enseñan. Otros quisieran poder evaluar el curso (curso desordenado, curso participativo) o contar su situación personal actual.

Por otro lado, el docente recibe un **resumen de las respuestas de sus estudiantes**, el cual carece de una comparación con semestres anteriores. Esta situación **no permite que el docente analice su rendimiento utilizando la comparación**, sistema óptimo para realizar mejoras.

### Actores:

1. **Unidades Académicas:** Programación de cursos y sus contenidos.
2. **Facultades:** Son encargados de la calificación y promoción de los académicos. Los resultados les llegan y en base a ellos deben tomar decisiones sobre los docentes.
3. **Equipo ADAS:** Asignación de desempeño docente



*Ilustración vectorial de José Manuel Allard  
Elaboración propia (2020)*

# PROCESO DE DISEÑO

09

## 9.1 Metodología de diseño

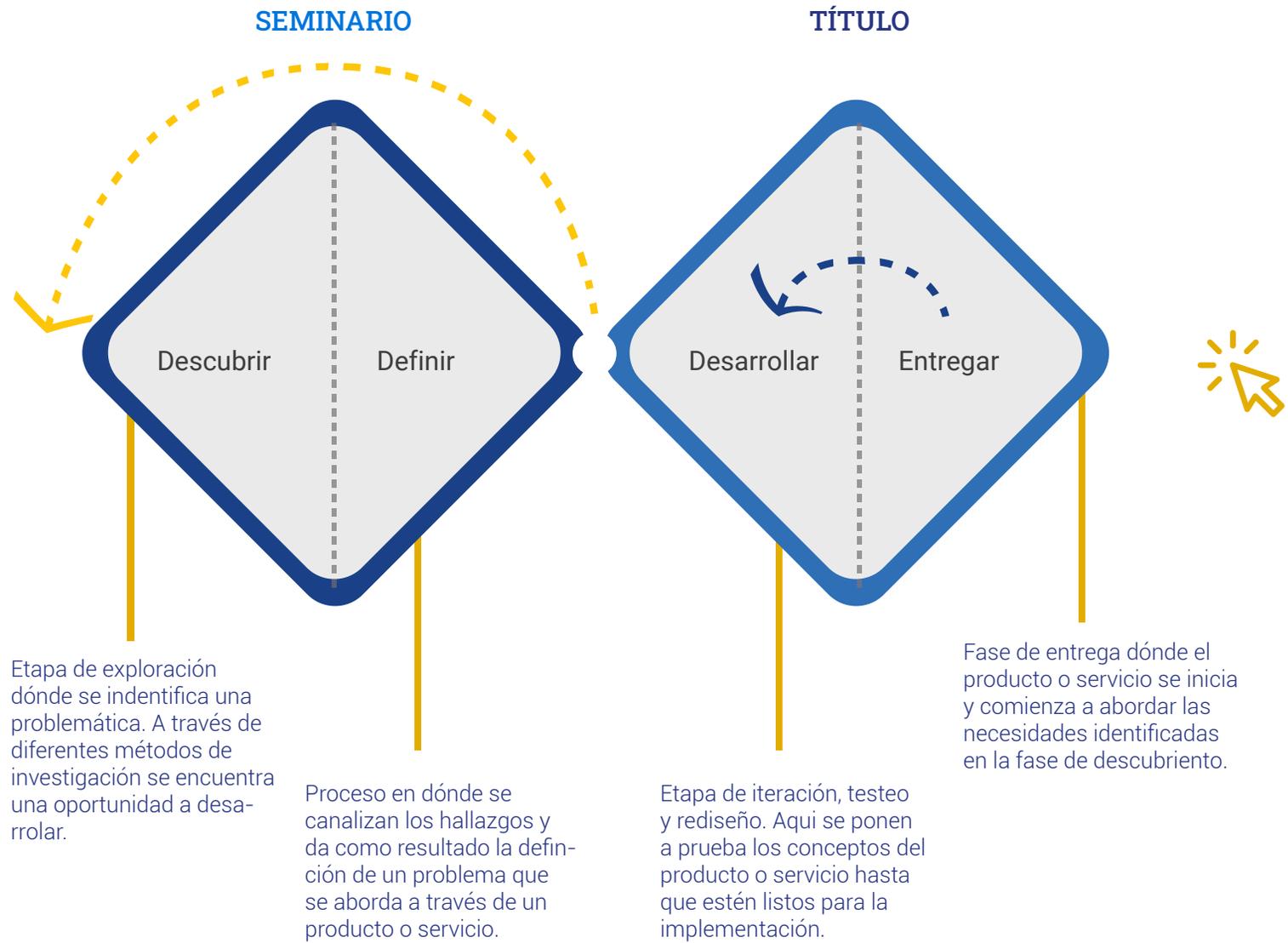
El proyecto se desarrolló dentro del marco de la metodología de diseño llamada “Doble Diamante” (Design Council, 2015), en donde el proceso creativo se compone de cuatro etapas. Estas son descubrir, definir, desarrollar e implementar.

La primera etapa es descubrir. Tiene como objetivo explorar para identificar posibles problemáticas -oportunidades a través de distintas técnicas. Implicó una exploración personal acerca de temas de interés, investigar sobre la contingencia y luego entrevistas con expertos. Lo anterior permitió acotar el tema a trabajar y empezar a definir el **usuario y el contexto de implementación**. Durante la siguiente etapa, se define la problemática, y por ende la oportunidad de diseño encontrada. En el caso de este proyecto, se profundizó en la **investigación sobre la evaluación en educación y la retroalimentación**, en donde se analizaron las reacciones y patrones de los estudiantes en el contexto universitario. Por último, se converge en la oportunidad de rediseñar el instrumento de evaluación universitaria y la plataforma. Se **complementa esta investigación** con la búsqueda

de antecedentes y referentes acordes al proyecto, un profundo **levantamiento de literatura y entrevistas** con profesionales. En la tercera fase se desarrolla la idea acorde a la oportunidad encontrada a través de **prototipos, pilotos, testeos y retroalimentación del usuario**. A través de varias iteraciones, el proyecto se redefine, para llegar a una propuesta final. La implementación es la última etapa de la metodología del Doble Diamante, en la cual se miden los resultados, también se **definen los canales y los medios de difusión e implementación** para entregar el resultado.

La metodología del Doble Diamante permite que existan variadas líneas para llegar a un resultado final, por lo que cada testeo e iteración converge en un resultado, pero al mismo tiempo abre las posibilidades de afinar nuevos detalles.

Durante el desarrollo de esta metodología fue necesario retroceder en algunos puntos, por lo que el proceso no fue lineal. Estas **iteraciones fueron necesarias** para replantear las soluciones, volver a testear para seguir avanzando en el proceso.



*Elaboración propia en base a Design methods for developing service (Design Council, 2019).*

## SEMINARIO



*Elaboración propia / Línea de tiempo Seminario (2020).*

## 9.2 Proceso de diseño

El proceso creativo tuvo una extensión aproximadamente de un año, que comenzó en marzo del año 2020 y se finalizó en diciembre del mismo año. Este se llevó a cabo de manera individual, dónde también se recurrió a la opinión de profesionales, estudiantes y docentes.

Durante el periodo de tiempo en el que se desarrolló el proceso, **se utilizaron distintas técnicas y herramientas para diseñar de una manera óptima y consciente**, tomando en cuenta la situación global de la pandemia.

Finalmente **se llevaron a cabo testeos para comprobar y lograr los objetivos planteados** para el proyecto, en un tiempo adecuado para este.

## TÍTULO



*Elaboración propia / Línea de tiempo Título (2020).*

### 9.3 Requisitos de diseño

El rediseño de la Encuesta Docente UC fue realizado en base a los criterios que se nombran a continuación. Principalmente estos requisitos buscan que el instrumento y plataforma sean **dinámicos, actuales y usables**, para lograr integrar un sistema que ayude a mejorar la tasa de respuestas y represente al círculo estudiantil. La función de la Encuesta Docente UC es alcanzar una retroalimentación más completa, que busca como fin óptimo mejorar la educación.

La Encuesta Docente UC tiene que ser cercana al usuario y fácil de responder, para que los estudiantes de la UC **sientan motivación de colaborar al sistema y quieran contestar la encuesta**, entregando una retroalimentación. También es importante que ésta logre involucrar a los distintos actores y llegue a cada uno de ellos de manera personalizada.

Atributos	Criterios
dinámica	Debe ser dinámico para que el estudiante encuentre motivación en responderla.
actual	Actual en su uso y resultados, dar la sensación de que es tomado en cuenta y de suma importancia.
usable	Que sea usable para que su objetivo no se vea obstaculizado.
responsiva	La capacidad responsiva es crucial para la realidad de medios digitales en la que se encuentran los usuarios.

## 9.4 Testeos e iteraciones

En esta sección se presenta una **síntesis del proceso de diseño** en torno al sistema de retroalimentación y su plataforma.

Este proceso, dado la metodología utilizada (Doble Diamante), tiene una **serie de iteraciones** para llegar a una propuesta final, tanto en el sistema como en sus componentes.



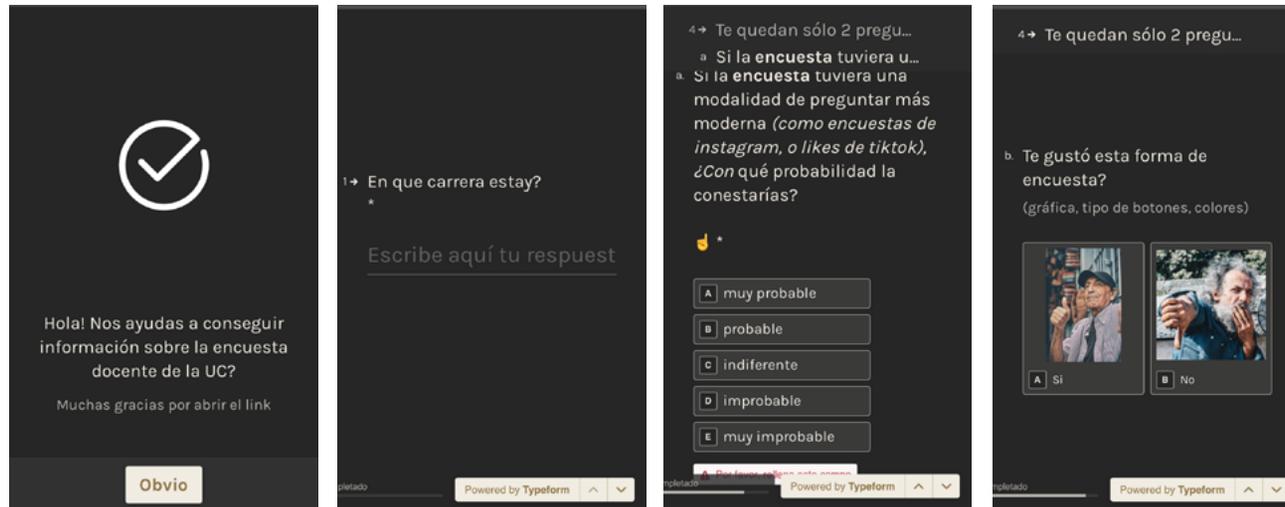
20 de mayo 2020

### Primera Encuesta a través de Instagram

Se realizó una primera encuesta para conocer la **opinión el público general** (1.003 personas) sobre las encuestas docentes en las diferentes universidades de Chile. La muestra era variada por lo que no se considera como una encuesta “específica”, pero dió pie para entrar al estudio del tema sobre la retroalimentación.

También ayudó a reconocer instagram como una red social con disponibilidad para realizar encuestas válidas, con un estudio probabilístico posterior.

65,5% respondió que era probable o muy probable que respondieran con la nueva modalidad.



"Me gustó mucho que fuera más moderna y como hacen las preguntas"

"Está buena que sale cuantas te quedan"

"la raja, jaja está como entretenida. Un agrado responder. EXITO con el proyecto"

Comentarios de estudiantes por medio de whatsapp

92,7% respondió que si le gustó la forma de la encuesta propuesta

15 de junio 2020

### Primera encuesta a través de Typeform

Encuesta realizada a través de Typeform para **obtener datos sobre la comunidad UC.**

Se obtuvieron **400 respuestas**, de ellas un **87% fue contestada por celular o tablet**, dato importante en cuanto a la **usabilidad y capacidad responsiva** de la Encuesta Docente UC.

Gracias a la muestra se generaron los **Arquetipos del Estudiante UC** y se obtuvieron razones por las que el estudiante no respondía; reslatando entre

ellas que era **aburrida, muy larga y con un proposito desconocido para el estudiante.**

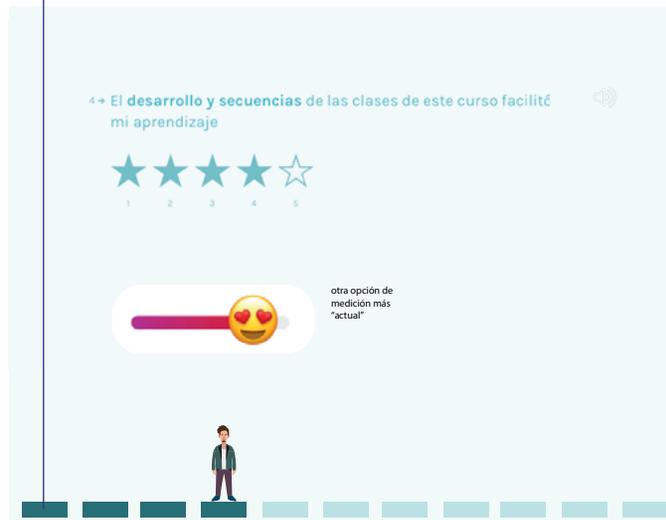
Se utilizó un vocabulario cercano y coloquial, siempre manteniendo el objetivo principal de conocer más al usuario. También se incluyeron emojis e imagenes.

[Ver resultado Excel Encuesta](#)





Uso de imágenes de los docentes. Tuvo buena aceptación dentro de los entrevistados.



Implementación de un deslizador, tomado de la aplicación Instagram. Recibiendo una respuesta positiva a esta idea.



Se prueba incluir una respuesta de manera hablada pero se encuentra un problema con el anonimato de los usuarios.

2 de Septiembre 2020

### Busqueda de componentes interactivos

Para generar una encuesta dinámica se testeó el **uso de componentes** como imágenes de los docentes, el deslizador de Instagram, utilización de respuesta con audios de WhatsApp y línea de tiempo de un mayor tamaño.

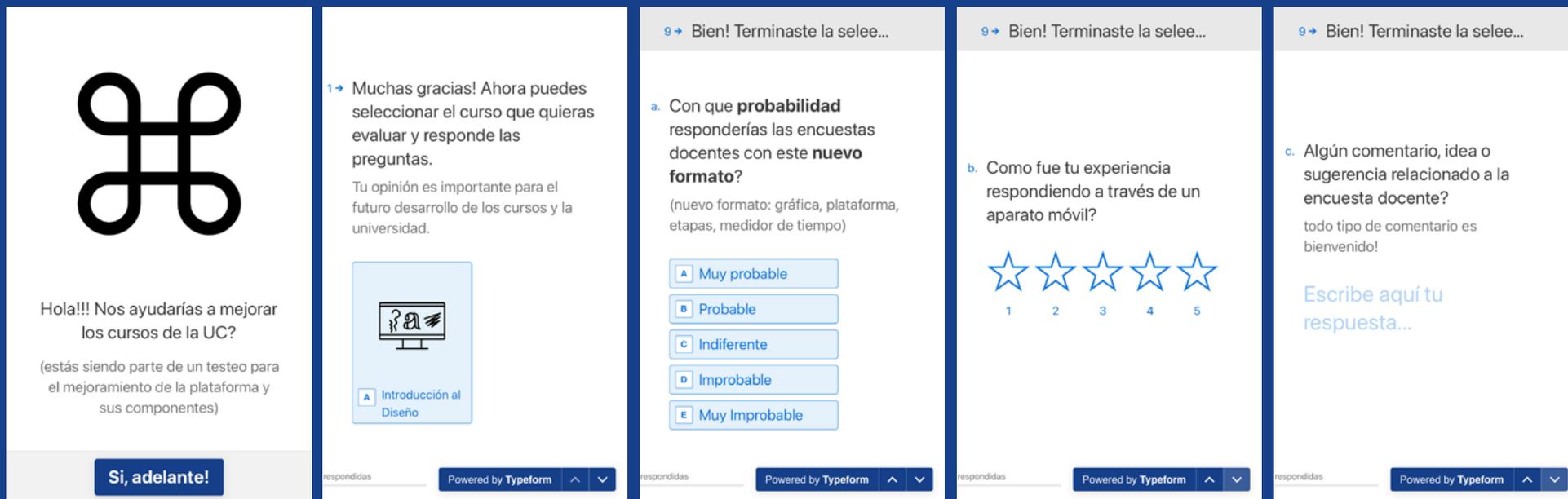
**Observaciones:** Se concluyó que las **imágenes y los componentes de Instagram** serían buenas ideas, pero se descartó la opción de audio por el anonimato de los estudiantes y la opción de la línea de tiempo más grande porque la anterior tuvo

un mejor recibiendo con los usuarios testeados.

Para este modelo se realizó un **focus group** con 10 personas, no todos estudiantes. Como se buscaba un testeo genérico y superficial no era necesario que fuera únicamente el usuario quien lo aprobara. (a diferencia del testeo piloto).

Integrantes Focus Group:

- Juan Pablo González
- Josefina Vícuña
- Pilar Riedel
- Raimundo Larraín
- Dominga Rozas
- María José Rodríguez
- Luis Felipe Eysaguirre
- Francisco Guglielmetti
- José Manuel Silva
- Luis Alberto Fedeli



12 de diciembre 2020

### Encuesta Piloto / Curso Introducción al Diseño

Para el testeo de la "Encuesta Docente UC" piloto se generó a través de Typeform. Se tomaron una paleta de colores mas UC, rescatados de la guía gráfica de la Universidad.

Para acceder a la encuesta se proyectó por medio de zoom un código QR para acceder a la encuesta.

Los objetivos principales del testeo fueron la capacidad de responsividad, la usabilidad de

esta, la utilización de etapas, el uso de una línea de tiempo, la implementación de botones interactivos y más.

De 104 estudiantes 94 de ellos ingresaron al código para responder la encuesta. Los comentarios fueron en su mayoría positivos y de gran aporte.

Comentarios resaltados del Testeo Piloto:

"muy rápido y sencillo de utilizar"

"Está muy dinámico y es bueno"

"Lo encontré mucho menos latero y más entretenido que el original, me gusto mucho :)"

"MIENTRAS MÁS RAPIDA MEJOR"

"muy agradable y fácil de usar"

"Me gustó mucho más esta plataforma"

# RESULTADOS FINALES

10

## 10.1 Observaciones Generales

El presente proyecto incorpora un **rediseño de la “Encuesta Docente UC”** ya existente, buscando el aumento de las cifras de respuesta, a través de un cambio en la interfaz y la gráfica. Va acompañado una plataforma para el “portal UC” responsiva y usable.

Se completa el ciclo de los usuarios en la última etapa de “posterior a la encuesta”, y se toma como objetivo clave la retroalimentación hacia el docente y hacia el estudiante.



Para poder mostrar los resultados se general 4 entregables;

1. **Video animado preliminar de como sería la nueva “Encuesta Docente UC”.**
2. **Video animado preliminar que se generará al terminar de responder la encuesta a través del procesamiento de los datos existentes.**
3. **Una plataforma para que el docente revise sus resultados y pueda comparar con semestres anteriores**
4. **Traspaso de la información que contiene el “Portal UC” hacia una plataforma app web.**

Ver Video “Encuesta Docente UC”

## 1. Video animado preliminar “Encuesta Docente UC”.

Con el fin de lograr una visualización de la idea general que se busca alcanzar con el proyecto, se generó un video a modo de resumen, el cual contiene las correcciones y cumple con los objetivos expuestos en un principio de este informe.

Utilizando la **gráfica, complementos interactivos y aspiración de lo que se podría lograr como interfaz** se envió el video a aproximadamente a 40 personas para analizar sus reacciones frente al producto digital obtenido. La retroalimentación fue positiva, por lo que se considera un producto preliminar exitoso, siempre abierto al cambio y mejoramientos requeridos.

Para comprobar que el proyecto era **factible de realizar por medio de Typeform**, se contactó al equipo de la plataforma española, la cual permitía la edición de la encuesta, la implementación de iconos móviles, en fin, la reprogramación de los complementos interactivos que se salen de las propuestas que ofrecen hoy en día.



9→ Vamos bien! Ahora te preguntaremos s

b. El docente **entregó a tiempo las notas** de las evaluaciones:



6 de 22 respondidas

Powered by Typeform

5→ El **desarrollo y secuencias** de las clases de este curso **facilitó mi aprendizaje**



2 de 22 respondidas

Powered by Typeform

7→ El docente estimuló que los **estudiantes hicieran preguntas** durante la clase:

- A Nunca o casi nunca
- B Pocas veces
- C Muchas veces
- D Siempre o casi siempre

4 de 22 respondidas

Powered by Typeform



9→ Vamos bien! Ahora te preguntaremos s

a. El docente realizó **evaluaciones con criterios explícitos y conocidos**:

👉 Qué opinas?

- A Nunca o casi nunca
- B Pocas veces
- C Muchas veces
- D Siempre o casi siempre

6 de 22 respondidas

Powered by Typeform

11→ Seamos simples, si o no?

a. La **asistencia** a clases, ¿fue un **aporte para comprender** los contenidos del curso?



9 de 22 respondidas

Powered by Typeform

12→ Ya estamos terminando!! Ahora te agr

b. Comenta sobre aquellos aspectos que consideras que **deberían mejorar** en el curso o en el trabajo del profesor

aspectos a mejorar

Escribe algo...

12 de 22 respondidas

Powered by Typeform

Storyboard realizado para crear el video incluía las distintas preguntas de la encuesta original de la UC.

Ver Video Retroalimentación



**¡Gracias x  
responder  
la encuesta  
docente!**

tus respuestas  
nos ayudan a  
mejorar los  
cursos de la UC.

Eres de los  
primeros 1.000  
en contestar.

¡Felicitaciones!



## 2. Video retroalimentación animado para el Estudiante UC.

Para una correcta retroalimentación hacia el estudiante se presenta este video. La pieza gráfica cuenta con información estándar para todos los estudiantes y con una sección personalizada y variable según el curso evaluado, que se genera gracias a la base de datos sobre el ramo cursado.

Busca responder dudas, exponer porcentajes generados de resultados anteriores, incluir cursos que pueden ser similares o útiles para el usuario y como punto de mayor importancia; hacer sentir al estudiante que sus respuestas son tomadas en cuenta.



introducción al diseño  
hace 15 años  
que se dicta...



sólo un **10%**  
de los estudiantes  
ha reprobado

introducción al diseño



tu curso  
tiene un **42%**  
de aprobación

introducción al diseño

el docente ha  
dedicado

**2500** hrs

a enseñar y  
preparar el  
curso de...

introducción al diseño



sabías que...

**1.508**  
estudiantes lo  
han cursado  
introducción al diseño  
antes de ti



Sección variable según el curso evaluado.

Desde la aprobación o desaprobación, hasta datos exclusivos de la clase, como la cantidad de años que lleva en la malla.

Si tu respondes la encuesta, podemos ayudarte...



**cursos que pueden ser de tu interés...**  
recomendados x

introducción al diseño

design sketching

iluminación

gestión de diseño

CAD-CAM

Sección personalizada para la elección de cursos futuros. Generado por una base de datos propuesta por la facultad.

### 3. Plataforma retroalimentación Docente UC

Hoy en día los docentes reciben un documento PDF con los resultados, y según comentarios recibidos es una manera tediosa y poco eficiente para transmitir las respuestas. Por esta razón, al igual que con el estudiante, se generó una mejor forma de comunicar la retroalimentación correspondiente.

Es una plataforma itinerante, la cual expone los resultados de la encuesta de manera atractiva y comparable con semestres anteriores. Buscando una absorción de los contenidos más completa y dinámica.



Docente:

Clave UC:

He leído y acepto la política de privacidad y los terminos y condiciones de servicio. Si no lo has leído lo puedes leer aquí.

#QuedeEnCasa 15:50 39%

PERFIL

Datos Personales

DATOS PERSONALES

Nombre

RUT

Fecha de Nacimiento

Vigencia

Sexo

Estado Civil

Pais de Origen

Descargar

Autorizo la publicación de mi foto en el Busca Personas  Si  No

DIRECCIONES PERSONALES

Seleccionar Dirección

Código Postal

Calle

Departamento

Observación

Ciudad

Teléfono

Teléfono Alternativo

Nro. Villa

Comuna

Fax

Cambiar

Información Relación Persona UC

Información de Alumno

Curriculum	Admisión		Situación Académica		Fecha
	Año	Periodo	Descripción		

Información Rol Administrativo o Académico

#QuedeEnCasa 15:50 39%

MIS CURSOS

Última actualización: Ahora

Ver Resultados

34% Porcentaje de estudiantes que te han evaluado

Introducción al Diseño

DNO0421-1

2020 Segundo Semestre

Ver Resultados

59% Porcentaje de estudiantes que te han evaluado

Seminario de Titulación

DNO0421-1

2020 Segundo Semestre

Ver Resultados

12% Porcentaje de estudiantes que te han evaluado

Usabilidad y nuevos Medios

DNO0421-1

2020 Segundo Semestre

2020/1

2020/2

2021/1

Ver Análisis

Ver Análisis

Ver Análisis

## 4. Plataforma Web “Portal UC”

El “Portal UC” web permitirá un enlace más expedito y fácil para acceder a la Encuesta Docente UC. Con esto se espera aumentar la tasa de respuestas, pero también estar visible en el mismo portal, en el momento que el estudiante ingrese a realizar cualquier otro tipo de trámite, para que no sea olvidada o difícil del encontrar. (Si el estudiante tiene la encuesta pendiente, se le informará por medio de notificaciones.)

Dejando de lado que la página que se utiliza actualmente es antigua, un cambio en ésta podría solucionar distintos problemas que enfrentan diariamente los integrantes de la comunidad UC.

La idea es poder incluir en una plataforma, las distintas que utiliza hoy en día la UC, como CANVAS para los cursos, COUSERA para lecciones online, toma de ramos (banner), etc. También usos prácticos, como la TUC (Tarjeta Universidad Católica), Noticias de la UC y nivel país, búsqueda de alguna sala en específico, biblioteca y más.

Ver plataforma “Portal UC”





Vista inicial de las opciones para acceder desde la plataforma web. Desde un perfil de usuario, hasta el uso de una credencial digital.



Credencial del usuario UC. Se toma como antecedente la credencial de la Universidad de los Andes.



Sección de encuestas, donde podemos encontrar PENDIENTE la "Encuesta Docente UC" y la encuesta de comedores universitarios.



## TOMA DE RAMOS

Para la toma de ramos se plantea incluir **enlaces** hacia los resultados de la encuesta y hacia Facebook, plataforma que usan los estudiantes para comentar sus experiencias con los distintos docentes.



### Medio de Expresión y fotografía del retrato

NRC 345678  
DOCENTE XXXXX



Enlace para Facebook re direccionará al estudiante a la página, si esque éste cuenta con una sesión.

### CADCAM

NRC DNO046-1  
DOCENTE XXXXX



### Teológico: Jesucristo Super Estrella

NRC 440  
DOCENTE XXXXX



Enlace para Edoc, re direccionará al estudiante a la base de datos y resultados permitidos dentro de la encuesta. (estos datos son los mismos que se utilizan para procesar el video de retroalimentación)

Módulo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
1	08:30				
	09:30				
2	10:00				
	11:20		DNO046-1		
3	11:30				
	12:50		DNO046-1		
4	14:00				
	15:20				
5	15:30				
	16:50				
	17:00				
6	18:20				
	18:30				
7	19:50				
	20:00				
8	21:20				

Volver a la página inicial



Cata Delanoe ▸ Estudiantes de Lo Contador



16 dic. 2015 · Alguien sabe que tal es el papel como medio de expresión y fotografía del retrato??? Gracias :)

8 comentarios

#### 4 comentarios coincidentes



Jacinta Canessa

Es bacán, no es difícil pero tienes que dedicarle hartoo tiempo, son 3 entregas, un examen y dos pruebas que son muy fáciles, la primera entrega es individual más un ensayo, las otras entregas son grupales. La clase se divide en dos una parte es sobre l... Ver más

Me gusta · Responder · 5 años



Rosario Rio ▸ Estudiantes de Lo Contador



24 jul. 2018 · hola alguien sabe como es el teologico: Jesucristo, Un Dios empático?



1

1 comentario

#### 1 comentario coincidente



Romina Pardo Roa

Yo lo tomé en cc y lo boté. Seguirle el hilo a la clase se me hacía complicado porque no siempre tenía el tiempo de leer los textos para cada clase que eran 2 o 3 porque eran 2 módulos a la semana. Sobre todo por la densidad de los mismos que eran frag... Ver más

Me gusta · Responder · 2 años



1



Madeleine Blumer ▸ Estudiantes de Lo Contador



2 jul. 2019 · Hola!! Alguien sabe cómo es el OPR "Diseño Orientado a la Manufactura" de[ Eduardo](http://buscacursos.uc.cl/?cxml\_semestre=2019-2&cxml\_profesor=Lyon+Eduardo&fbclid=IwAR2Sp4TSe9UMkiKP4-lq9mEPGtPHoU1sNNpJaGNZlCgZ1vaTxTPRsXIWF8#resultados) Lyon? (es nuevo?)...



1

4 comentarios

#### 2 comentarios coincidentes



Madeleine Blumer

Bacán! pero es sólo para los que están haciendo el magister? o se puede tomar como OPR también?

Me gusta · Responder · 1 años

Pantallazos de Facebook, Grupo Estudiantes de Lo Contador (2020).

# PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

Se busca que el **rediseño de la Encuesta Docente UC** sea implementado en la Universidad Católica de Chile, por medio de **etapas** para facilitar su adaptación. Se proyecta el primer paso, como uno más atrevido, en el cual se migrará de la plataforma actual a la nueva, consiguiendo que los datos sean transferidos de manera correcta a las bases de datos (protegiendo las estadísticas longitudinales). Con esto más adelante se podrá experimentar con los datos y alcanzar los planes de retroalimentación, como los videos y plataforma del docente, que fueron expuestos anteriormente.

Esta implementación busca darle **primera prioridad a los puntos influyentes para el estudiante**, y más tarde implementar la plataforma del docente, quien actualmente si recibe una retroalimentación.

## Plan de la consultora; edoc

El ámbito de intervención en la UC resultó ser un muy buen **punto de partida para el desarrollo y modelamiento de edoc**, posible futura consultora de encuestas docentes.

Esta consultora buscará **apadrinar instituciones educativas**, como otras universidades, colegios, escuelas de música, escuelas de arte, escuelas de danza, pre-universitarios, institutos técnicos, escuelas de idiomas y otras, generando encuestas inteligentes, dinámicas y actuales para responder a las necesidades de la educación.

### Plan de Negocios:

La manera de obtener ingresos será a través del desarrollo de proyectos, los cuales pueden darse por medio de una **licencia**, una **suscripción semestral** o **actualizaciones opcionales**.

Las instituciones serán **catalogadas por la cantidad de estudiantes** que reciben el servicio de educación en su establecimiento, y según este número se generará una cotización, que puede o no incluir los 4 puntos del ser-



vicio.

### Etapas de Servicio Edoc:

1. Estudio del medio y necesidades de la institución.
2. Estudio del usuario y sus atributos.
3. Diseño y testeo del producto-servicio final.
4. Resultado de las métricas y retroalimentación de

## 11.1 Estructura de Costos

### **INVERSIÓN INICIAL** **\$108.117.674**

Estructura Societaria	\$145.000
Inscripción Marca	\$101.348
Inscripción Dominio	\$79.326
Patente y Permisos Municipales	\$116.000
Inicio de Actividades	\$70.000
Expo Educacional	\$350.000
Inmuebles	\$1.000.000
Computadores	\$5.000.000
Materiales Oficina	\$120.000

### **COSTOS FIJOS (Mensuales)** **\$8.428.000**

Gerente General	\$1.000.000
G. Marketing y Ventas	\$1.000.000
G. Finanzas	\$1.000.000
Diseñadores (3)	\$2.400.000
Programadores (2)	\$1.600.000
Analista de Datos	\$800.000
Typeform	\$43.000
Google Adwords	\$100.000
Arriendo Oficina	\$300.000
Telefonía e Internet	\$50.000
Agua	\$15.000
Luz	\$20.000

**Excel de la Estructura de costos**



**edoc**  
encuestas docentes

VPN: \$10.498.773  
TIR: 14%  
Tasa descuento Anual 10%  
Tasa descuento Mensual 0,8%

## SOCIOS CLAVE

- Typeform: Alianza con Typeform para realizar cambios en la plataforma y alcanzar el objetivo requerido.

- Agencia de analítica y estadísticas: para un correcto desempeño del producto servicio.

## ACTIVIDADES CLAVE

- testeo y pilotos  
- alcance al usuario a través de variados medios (mail, plataforma, whatsapp, etc)  
- función de las estadísticas longitudinales. (aprobación área de análisis)

## RECURSOS CLAVE

**Intelectuales:**  
Área de Programación  
Área de Diseño  
Área de Animación digital  
Área de Psicología y análisis de personas

**Grupo Humano:**  
- Grupo encargado por proyecto  
- Encargado de web y redes sociales

## PROPUESTA DE VALOR

Para instituciones educacionales de todo tipo, que buscan **aumentar las cifras de respuestas** y la correcta **retroalimentación** a través de las encuestas docentes.

EDOC ofrece **nuevas plataformas y diseño de las encuestas** docentes. Por medio de la gráfica y la interfaz logra llamar la atención del usuario "actual y moderno", incentivando a responder de forma completa y así aumentar su representatividad y cifras finales.

Se destacan los atributos utilizados en el instrumento de encuesta, el cual proporciona un **funcionamiento óptimo del sistema** mejorando el proceso de aprendizaje y desarrollo educacional dado por los docentes hacia los estudiantes.

## RELACIÓN CON CLIENTES

Este sistema va acompañado y se diferencia por la **implementación de modelos y complementos interactivos más actuales**. Se busca una manera de integrarlos tomando como referente herramientas exitosas de la actualidad, como las encuestas de la aplicación Instagram.

## CANALES

**Fuerza de venta directa:** Asistir a reuniones para vender el proyecto y mostrar las posibilidades.

**Oficina:** donde se puedan recibir potenciales clientes.

- Mailing
- Página web
- Redes sociales

## SEGMENTO DE CLIENTES

- Instituciones educacionales superiores  
- Instituciones educacionales básicas (colegios)  
- Institutos técnicos  
- Instituciones educacionales externos (preuniversitarios, escuelas de idiomas, escuelas de música, escuelas de arte)  
- Clubes deportivos

### DEMOGRÁFICO:

Tipo: Mediano, Grande  
Propiedad: Privado; público

### GEOGRÁFICO (Chile):

Por grandes ciudades: Santiago, Concepción, Temuco, Gran Valparaíso, La Serena.

### COMPORTAMIENTO:

Grupo etario: Mayores de 18 años  
Generaciones; Generación X, Y, Z y Alpha  
Diferenciación en las instituciones: abiertas al cambio (innovadoras).

## ESTRUCTURA DE COSTOS

Excel de la Estructura de costos



## MODELO DE INGRESO

**Venta única de licencia**, dependiendo de la institución y la cantidad de alumnos  
**Servicio que contempla 4 puntos clave:**

1. estudio del medio y las necesidades de la institución
2. estudio del usuario y sus atributos
3. fabricación y testeo del producto/servicio final
4. Resultado de las métricas y retroalimentación de los actores

También se tiene un programa de **suscripción semestral**: Instituciones tiene la posibilidad de inscribirse en la comunidad de EDOC, en la cual se ofrece un análisis semestral de los avances, actualizaciones de detalles, aplicación de nuevos modelos de publicidad.

**Actualización opcional**; situación que se da en alguna institución que haya elegido nuestro servicio y quiera hacer una reestructuración del sistema.



## 11.3 Financiamiento

Como medio económico para impulsar el desarrollo del proyecto se plantean distintas opciones, desde el **patrocinio de la institución educacional Universidad Católica de Chile**, hasta la búsqueda de fondos concursables. También se considera necesario establecer alianzas para que el proyecto sea factible, como Typeform.

### UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE

Se presentará formalmente el proyecto al Equipo de Dirección de Desarrollo Académico UC (DDA) para evaluar la integración del proyecto a la institución.

**MIDE UC**, un **centro de estudios en la UC**, desarrolla y aplica instrumentos de medición educacional en sus distintos niveles, tanto en el ámbito público como en el privado. Cuentan con reconocida capacidad técnica y profesional para construir instrumentos y diseñar procesos de evaluación de diferente índole, aplicar instrumentos a pequeña o gran escala, analizar datos y producir informes de resultados, así como para asesorar a las instituciones en el uso de esa información.

Se buscará que el proceso sea reconocido y aplicado por la institución. En caso de fallar esta variable se avanzará a fondos concursables como JUMP CHILE, SEMILLA CORFO o STARTUP CHILE.

### JUMP CHILE

Jump Chile es una academia de **aceleración de modelos de negocio** enfocado en estudiantes de educación superior, que se busca formar una nueva generación de emprendedores, que sean agentes de cambio en sus distintas ciudades e instituciones, transformando problemas locales en oportunidades de impacto global.

Es una iniciativa del Centro de Innovación UC, con el apoyo SUR Asset Management Chile.

## SEMILLA CORFO

Programa dirigido a emprendedores que busca apoyarlos en el desarrollo de sus proyectos de negocios de alto potencial de crecimiento con alcance nacional e internacional.

El monto del subsidio es de \$25.000.000 y pueden postular al fondo personas mayores de 18 años, que cuenten con residencia en Chile y que hayan iniciado actividades en el SII.



## STARTUP CHILE

Programa acelerador de emprendimientos que ofrece mentores, búsqueda de financiamiento, comunidad y redes.

Existen convocatorias para todo tipo de proyectos que cuenten con una base sólida y realizable.

Posible interés en proyectos educacionales desarrollados desde el área tecnológica.

# ST>RT-UPCHILE

# CONCLUSIONES

12



## 12.1 Proyecciones

Para una siguiente etapa se proponen las siguientes alternativas que permiten ampliar y potenciar el proyecto.

### EN LA UC

El proyecto pretende implementar la el rediseño de la “Encuesta Docente UC”, el video de retroalimentación para el estudiante, la plataforma interactiva para los docentes y la nueva plataforma para el “Portal UC”.

Su objetivo principal es el aumento en la tasa de respuestas de los estudiantes, pero también una modernización de las plataformas usables UC.

Para un futuro se busca intervenir en las comunicaciones y redes sociales por las que llega la encuesta al usuario. Se proyecta que sigan la línea gráfica, estilo y actualidad propuesta en el resto del proyecto.

### OTRAS INSTITUCIONES EDUCACIONALES

Como fué explicado anteriormente, se proyecta la implementación en diferentes instituciones educacionales.

Se plantea la creación de edoc, como una

consultora para desarrollar y impulsar este tipo de proyectos.

Como primer avance se buscará una institución con una cantidad de estudiantes menor a 5.000, para que exista un control mayor en el estudio del usuario e institución. El numero de estudiantes favorecerá también al estudio estadístico posterior, con esto se podrán detectar errores o posibles mejoras en el modelamiento de la consultora.

### INSTITUCIONES EXTERNAS A LA EDUCACIÓN

Se desarrolló un sistema que se podría adaptar a instituciones o empresas en base a un estudio de sus integrantes. La retroalimentación es un pilar importante, no sólo en insituciones educacionales, sino que también en el ámbito laboral.

En este sector se aplicaría el mismo sistema de etapas, ofreciendose principalmente a las áreas de recursos humanos para que exista un óptimo desarrollo laboral.



## 12.2 Impacto esperado

A continuación se describe el impacto que se generaría luego de la implementación del proyecto.

### ÁMBITO SOCIAL

Se busca que el proyecto tenga un impacto positivo al fomentar la respuesta de la encuesta. El hecho que el usuario se sienta más parte de las decisiones que son tomadas por la Universidad, **lo integra de manera activa a la comunidad estudiantil.**

El docente, gracias a los comentarios y evaluaciones, tiene la **posibilidad de mejorar su desempeño** y a la vez motivarlo al recibir una retroalimentación positiva.

Potenciar la retroalimentación y dar las facilidades para responder la encuesta generará una **mayor conciencia educacional en los estudiantes y docentes.**

### ÁMBITO CULTURAL

Se busca lograr una toma de conciencia e interés en la **importancia de la evaluación docente**, eliminando los prejuicios establecidos frente a la encuesta.

El proyecto tiene por finalidad resaltar la retroalimentación y sus efectos en la institución, produciendo en los usuarios un cambio de mentalidad en lo que significa evaluar. También, por el lado de la interfaz, se propone una manera novedosa de dar la opinión personal, capacidad de todo ciudadano que busque un **participacion activa en la sociedad.**

### ÁMBITO ECONÓMICO

En cuanto al ámbito económico se relaciona directamente con la toma de decisiones por parte de las facultades. Estas se encargan de promover a los docentes, mantener o quitar un curso, y así más.

La base de datos rescatada puede aportar a la Universidad de maneras secundarias, pero que **se verán reflejadas en sus ingresos económicos o desiciones de implementación en proyectos, nuevos contratos, etc.**

Por otro lado, contar con plataformas que funcionan de manera óptima evita problemas económicos futuros.



## 12.3 Conclusión

A continuación se expone una conclusión final del proyecto realizado.

El proyecto para la UC esta basado en un requerimiento acorde al **contexto educacional de evaluación**, el que evidencia la necesidad de **nuevas plataformas usables** para aumentar la tasa de respuestas en la Universidad. El crear una interfaz **atractiva y fácil de usar** es algo que podría motivar a los estudiantes a participar activamente de los procedimientos que se llevan a cabo en la institución.

A lo largo del proceso iterativo se da cuenta de la **importancia de la retroalimentación** y su efecto en la comunidad educativa. Es muy importante que el estudiante y el docente se sientan parte de la institución a la que pertenecen y esta es una manera silenciosa de que participen.

Durante el proceso de diseño de la “Encuesta Docente UC”, se logra cumplir con los objetivos planteados. El **generar una plataforma dinamica y actual, siendo a su vez, usable y responsiva, nos encamina como Universidad al futuro de la tecnología y de la educación.** Ver los comentarios positivos y los resultados obtenidos en este producto digital me hizo abrir aún más los ojos en relación a las **áreas de mi disciplina, esperando ser exploradas.** El diseño nos permite recolectar información, unir o vincular factores e influir en ellos, para lograr un cambio de conductas.

Se reconoce que la “Encuesta Docente UC” y las otras plataformas expuestas deben **seguir perfeccionandose a través de nuevos prototipos**, para que la propuesta llegue a un producto definitivo y final.

Por último cabe destacar que esta etapa fue muy desafiante y significativa a nivel personal y para mi carrera, ya que me reto a explorar un ámbito tecnológico desconocido, entrar en el mundo de las estadísticas y análisis, empatizar de manera profesional con docentes y estudiantes y finalmente sentir una satisfacción de **exponer un proyecto que me enorgullece**, cualquiera sea el resultado.

Desarrollando el proyecto apliqué muchos de los **conocimientos adquiridos en la carrera de Diseño UC**, desde el manejo de conceptos, herramientas, estrategias, entre otros, los cuales fueron claves para lograr el desarrollo de la “Encuesta Docente UC” y sus derivados.

# Verificación Objetivos específicos

- 1** Identificar las estrategias actualmente utilizadas por parte de los estudiantes universitarios nacionales para la evaluación de desempeños docentes.

Se realizó un estudio exhaustivo de las insituciones educacionales nacionales y sus maneras de evaluar a los docentes.

También se revisaron las diferentes entrategias; entre ellas los incentivos, la gamificación y otras.



- 2** Caracterizar las prácticas y preferencias de los estudiantes universitarios de la UC en el uso de interfaces apropiadas para procesos de consulta de encuesta docente.

En el proceso de definición del usuario se realizaron encuestas, revisión de literatura y estadísticas del estudiante UC, gracias a esto se conocieron sus preferencias y prácticas. Con ayuda de la Universidad Católica se genero un perfil de usuario, el cual fue importante para el desenlace del proyecto.



- 3** Co-crear propuestas de Encuesta Docente UC con la participación de minimo 100 estudiantes de la UC.

Durante el testeo e iteración del proyecto se realizaron varias pruebas y junto a estudiantes de la UC se generaron los cambios necesarios. Finalmente se llevó a cabo una encuesta piloto con el curso de Introducción al Diseño, la cual tuvo una excelente aprobación.



- 4** Validar que la encuesta docente UC mediante el testeo de las funciones propuestas y su posible impacto en la mejora de la tasa de respuestas.

Las funciones y componentes de la encuesta fueron testeados y "aprobados", pero la tasa de respuesta no pudo ser comprobada de la forma esperada. Al lograr el rediseño de la "Encuesta Docente UC" se estaba llevando a cabo de manera simultanea la encuesta que realiza la Universidad hoy en día, y esto hubiera entorpecido las respuestas.



# REFERENCIAS Y ANEXOS

13

## 13.1 Referencias

1. Alejandra Schulmeyer. (2002). Estado actual de la evaluación docente en trece países de América Latina. Junio 2020, de LABORATORIO LATINOAMERICANO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN-UNESCO/OREALC
2. ANDREWS, H. A. (1985) Evaluating for Excellence: Addressing the Need for Responsible and Effective Faculty Evaluation. Stillwater, OK: New Forums Press.
3. Axel Christiansen Z. (27 Julio 2014). 7,7 millones de chilenos juega algún tipo de videojuego. La tercera.
4. Bernardita Figueroa, Katherine Mollenhauer, Mercedes Rico, Rocío Salvatierra, Paula Wuth., P. U. C. (2017). Creando a través del diseño de servicios (Diseño de Servicios UC Escuela de Diseño Pontificia Universidad Católica de Chile). Recuperado de <http://www.dsuc.cl/pdf/Creando-valor-a-traves-del-Disenio-de-Servicios-DSUC.pdf?pd-f=Publicacion>
5. Bennett, L., Nair, C. S. and Wayland, C. . 'Love it or hate it: participation a key ingredient in closing the loop'. paper presented at the 2006 Australian Universities Quality Forum (AUQF). July 5–7, Perth, Australia. [Google Scholar]
6. Coates, H. 2006. Student engagement in campus-based and online education: university connections, London: Taylor & Francis. [Google Scholar]
7. Coates, H., Tilbrook, C., Guthrie, B. and Bryant, G. 2006. Enhancing the GCA national surveys: an examination of critical factors leading to enhancements in the instrument, methodology and process, Canberra, , Australia: Department of Education, Science and Training. [Google Scholar]
8. Deterding, S., Dixon, D., Khaled, R., & Nacke, L. (2011). From Game Design Elements to Gamefulness: Defining "Gamification". Paper presented at the 15th International Academic MindTrek Conference, Tampere. <http://dx.doi.org/10.1145/2181037.2181040>.
9. Dillman, D. A. 2000. Mail and Internet surveys: the tailored design method, New York: Wiley. [Google Scholar]
10. Dommeyer, C. J., Baum, P., Hanna, R. W. and Chapman, K. S. 2004. 'Gathering faculty teaching evaluations by in-class and online surveys: their effects on response rates and evaluations'. *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 29(5): 611–23. [Google Scholar]
11. Freire, Paulo (2005) La pedagogía del oprimido. México: Siglo XXI Editores.
12. Griffin, G., Coates, H., McInnis, C. and James, J. 2003. 'The development of an extended course experience questionnaire'. *Quality in Higher Education*, 9(3): 259–66. [Google Scholar]
13. Heather Fry, Steve Ketteridge, Stephanie Marshall. (2009). *A Handbook for Teaching and Learning in Higher Education*. New York: Routledge.

14. J.A. Bargh, (2002), Losing consciousness: automatic influences on consumer judgment, behavior, and motivation, *J. Consum. Res.*, 29 (2), pp. 280-285
15. J. De Juan Herrero; R. M. Pérez Cañaveras; M. J. Gómez-Torres; M. F. Vizcaya Moreno; J. M. Mora Pascual. (2017). BUENAS PRÁCTICAS EN LA EVALUACIÓN DE LA DOCENCIA Y DEL PROFESORADO UNIVERSITARIO. Abril 2020, de Universidad de Alicante Sitio web: <https://core.ac.uk/reader/16365316>
16. J. McGonigal, (2011), *Reality is Broken: Why games make us better and how they can change the world*, Penguin Group, New York
17. L. Smarandescu, T.A. Shimp, (2015), Drink Coca-Cola, eat popcorn, and choose powerade: testing the limits of subliminal persuasion, *Mark. Lett.*, 26 (4), pp. 715-726
18. Martin, F., Ndoye, A., & Wilkins, P. (2016). Using Learning Analytics to Enhance Student Learning in Online Courses Based on Quality Matters Standards. *Journal of Educational Technology Systems*, 45(2), 165-187. doi:10.1177/0047239516656369
19. Montesinos, M. T. F. (2004). Evaluar a través de Internet. *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 24, 79-88. Recuperado de: <https://recyt.fecyt.es/index.php/pixel/article/view/61233>
20. Morton, L. P. 2002. 'Targeting generation Y'. *Public Relations Quarterly*, 47(2): 46–53. [Google Scholar]
21. Nair, C. S., Adams, P., Ferraiuolo, S. and Curtis, A. . 'Student engagement the key to better response rates'. Proceedings of the 2006 Australian Universities Quality Forum (AUQF): Evaluating to Improve the Student Experience. Available online at: <http://lsn.curtin.edu.au/evaluationforum06/program.html> (accessed 12 May 2008) [Google Scholar]
22. Ochoa Sierra, L. y Moya Pardo, C. (2019). La evaluación docente universitaria: retos y posibilidades. (Folios, 49)
23. Paolo, A. M., Bonaminio, G. A., Gibson, C., Partridge, T. and Kallail, K. 2000. 'Response rate comparisons of e-mail- and mail-distributed student evaluations'. *Teaching and Learning in Medicine*, 12(2): 81–4. [Taylor & Francis Online], [Google Scholar]
24. Porter, S. R., ed. 2004. *Overcoming survey research problems*, San Francisco: Jossey-Bass. [Google Scholar]
25. Porter, S. R., Whitcomb, M. E. and Weitzer, W. H. 2004. "Multiple surveys of students and survey fatigue". In *Overcoming survey research problems*, Edited by: Porter, S. R. San Francisco: Jossey-Bass. [Google Scholar]
26. R. Karam, M.A. Haidar, A. Khawaja, G.A. Laziki, (2017), Effectiveness of subliminal messages and their influence on people's choices, *Eur. Sci. J.*, 13 (17), pp. 262-278  
Soui, M., Chouchane, M., Mkaouer, M.W. (2020), et al. Assessing the quality of mobile graphical user inter-

faces using multi-objective optimization. *Soft Comput* 24, 7685–7714. <https://doi.org/10.1007/s00500-019-04391-8>

27. Suárez Zozaya María Herlinda y Humberto Muñoz García . (Diciembre 2016). ¿Qué pasa con los académicos?. *Revista de la educación superior*, vol.45 no.180, <http://dx.doi.org/10.1016/j.resu.2016.08.003> .

28. T. Verwijmeren, J.C. Karremans, W. Stroebe, D.H. Wigboldus, (2011), The workings and limits of subliminal advertising: the role of habits, *J. Consum. Psychol.*, 21 (2), pp. 206-213

29. Universum. (14/03/2018). The Race for the Next Generation of Talent: Generation Z in Indonesia. junio 2020, de Universum Sitio web: <https://universumglobal.com/blog/race-next-generation-talent-generation-z-indonesia/>

30. Webb, G. 1994. *Making the most of appraisal: career and professional development planning for lecturers*, London: Kogan Page. [Google Scholar]

31. Zhang, W., & Cheng, Y. L. (2012). Quality assurance in e-learning: PDPP evaluation model and its application. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 13(3), 66-82. Recuperado de <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/view/1181/2241>

## 13.2 Anexos

Revisar Carpeta de Anexos



