

1. Registro de investigación (1 página)

a) Método(s) usados

- **Encuestas breves** (Google Forms, 10 preguntas abiertas/cerradas).
- **Entrevistas semiestructuradas** (5 usuarios, 20 min c/u).
- **Observación remota** (registro de navegación en prototipo de cursos online).

b) Perfil de los participantes

ID	Edad	Ocupación	Nivel de estudios	Frecuencia de estudio online
U1	22	Estudiante de diseño	Grado universitario	3 veces/semana
U2	35	Diseñador freelance	Posgrado	5 veces/semana
U3	29	Emprendedor	Autodidacta	2 veces/semana
U4	40	Profesora particular	Doctorado	4 veces/semana
U5	19	Estudiante de secundaria	Secundario completo	1 vez/semana

c) 5 aprendizajes clave

1. **Dificultad en la navegación:** muchos participantes se pierden entre categorías de cursos y filtros.
2. **Falta de feedback inmediato:** sienten frustración cuando no saben si completaron bien un módulo.
3. **Preferencia por micro-lecciones:** valoran lecciones de ≤ 10 min y cuestionarios cortos.
4. **Necesidad de comunidad:** echan en falta foros activos o chats para resolver dudas.
5. **Multiplataforma:** alternan móvil y desktop, pero esperan que el progreso se sincronice al instante.

d) Agrupación de insights (affinity)

1. **Usabilidad** → “No encuentro dónde está el botón ‘Continuar’.” / “Los filtros tardan en cargar.”
2. **Feedback & motivación** → “Quisiera ver porcentajes de avance en tiempo real.” / “Me desanimo si fallo un quiz.”
3. **Formato de contenido** → “Prefiero videos de 5 min con ejercicios rápidos.” / “Odio cursos de 1 hora sin pausa.”
4. **Social** → “Extraño poder comentar mis dudas y ver respuestas de otros.” / “Un chat en vivo ayudaría.”
5. **Sincronización** → “Empecé en el celular y al pasar al PC no ve mi progreso.” / “Odio tener que loguearme de nuevo.”

Patrones más relevantes:

- La **motivación** decae sin un feedback inmediato.
 - Hay un **choque de expectativas** (micro-lecciones vs lecciones largas).
 - El **sentido de comunidad** es casi tan valioso como el contenido.
-

2. Mapa de empatía

- **¿Qué ve?**
 - Paneles llenos de cursos, banners promocionales, recomendaciones genéricas.
 - **¿Qué oye?**
 - Reseñas de compañeros, notificaciones de la plataforma, recordatorios por e-mail.
 - **¿Qué piensa y siente?**
 - “¿Voy por el camino correcto?” “Si fallo, pierdo tiempo.” Frustración, dudas.
 - **¿Qué dice y hace?**
 - Comenta en grupos de WhatsApp, busca reseñas en YouTube, comparte capturas de pantalla.
 - **Esfuerzos (pain)**
 - Navegación confusa, quizzes demasiado rígidos, falta de soporte en tiempo real.
 - **Resultados (gain)**
 - Avance claro, logros inmediatos, interacción con otros estudiantes.
-

3. Persona UX (1 ficha)

Campo	Descripción
Nombre	“Sofía Martínez” (ficticio)
Edad / Ocupación	28 años, diseñadora gráfica freelance
Objetivos	<ul style="list-style-type: none">- Completar un curso de UX/UI en 4 semanas- Agregar proyecto al portafolio- Obtener feedback práctico
Frustraciones	<ul style="list-style-type: none">- Interfaz confusa- Falta de indicadores de progreso- Se siente sola sin comunidad
Comportamientos	<ul style="list-style-type: none">- Estudia desde el móvil en transporte- Hace quizzes en desktop por comodidad- Comparte avances en LinkedIn
Dispositivos	Smartphone Android (Galaxy S21), laptop Windows 15”, tablet iPad para bocetos
Cita representativa	“Quiero ver mi avance al instante y poder preguntarle a alguien cuando me atasque.”

4. Reflexión final

1. Descubrimientos sorprendentes:

- La **sincronización** entre dispositivos era un dolor de cabeza más amplio de lo esperado.
- Descubrimos que gran parte de la **motivación** viene de un simple indicador de progreso en tiempo real, no de contenidos gamificados complejos.

2. Cómo nos ayudó la IA:

- Generando **preguntas de entrevista** bien formuladas en minutos.
- Ordenando **insights crudos** en temas claros para el affinity map.
- Proveyendo **plantillas** de persona UX y guías de investigación que aceleraron la fase de diseño.

3. Aprendizajes sobre necesidades reales:

- Los usuarios requieren **feedback inmediato** para mantener la motivación.
- Valoran la **flexibilidad**: micro-lecciones + quizzes cortos mejor que horas de video sin pausas.
- La **comunidad** y el soporte en tiempo real son críticos para su compromiso y éxito.