



Consultora: Montse Sánchez Feria

GESTIÓN Y SISTEMAS DE APOYO AL ESTUDIANTE

VALORACIÓN Y ANÁLISIS DEL SISTEMA
DISEÑADO POR EL GRUPO MEXIQUITO



CONCEPCIÓN GUIADO JURADO

MARGARITA MORENO PONS

CAROLINA NÚÑEZ MENA

NACHO SÁENZ DE MIERA GARCÍA

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ANÁLISIS DEL SISTEMA EN RELACIÓN CON SU CONTEXTO.....	3
3. ANÁLISIS DE CADA UNO DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA	5
3.1. ANÁLISIS GLOBAL DEL SISTEMA DE APOYO.....	5
3.2. ANÁLISIS PERSONALIZADO DE LOS SERVICIOS DE APOYO DETALLADOS EN EL INFORME	6
4. PORMENORIZACIÓN DEL ANÁLISIS	7
5. CLARIDAD Y DISPOSICIÓN DEL INFORME	8
6. CONCLUSIONES	9

1. INTRODUCCIÓN

En el siguiente informe el grupo *E-Connect* analiza y valora de manera constructiva *el Diseño del Sistema de Apoyo a la Universidad Virtual Ficticia del grupo MexiQuito*. Nuestro objetivo es indicar los puntos fuertes y débiles del diseño con el objetivo de optimizar la propuesta de Diseño del Sistema de Apoyo a la Universidad Virtual. Hay que entender los elementos marcados como puntos débiles como una propuesta de mejora y no como un defecto del proyecto, dado que son muchos los factores que entran en el análisis del sistema en relación con su contexto.

Para elaborar el presente análisis se ha dividido el informe en cuatro apartados:

- a) El análisis del sistema en relación con su contexto.
- b) El análisis de cada uno de los componentes del sistema.
- c) La pormenorización del análisis.
- d) La claridad y disposición del informe presentado.

En cuanto a los contenidos, se ha intentado fijar la atención sobre la manera en que el sistema diseñado ha diagnosticado y cubierto las necesidades mediante la implementación homogénea de un sistema articulado en servicios variados.

En cuanto a la forma, se ha pretendido mostrar, mediante el diagnóstico que permiten los indicadores de calidad elegidos, la importancia que tiene el diseño cuidado y la estructura de la presentación de un informe para facilitar la comprensión y la percepción de su estructura.

2. ANÁLISIS DEL SISTEMA EN RELACIÓN CON SU CONTEXTO

Para analizar el sistema de apoyo diseñado por el **grupo MexiQuito**, se ha elaborado una tabla estructurada en relación a diversos campos de análisis que se han considerado clave y que han sido divididos en puntos fuertes y puntos débiles.

CAMPOS DE ANÁLISIS	DIAGNÓSTICO	
NECESIDADES	Puntos fuertes	Descripción de forma detallada de la problemática por la que surge la necesidad de diseñar un sistema de apoyo que ayude a los estudiantes y contribuya significativamente a su progreso.
		Se analizan y detallan las NECESIDADES detectadas en el público objetivo y la intencionalidad de la propuesta es satisfacer las carencias observadas en el alumnado (tanto activo como inactivo).
		Se identifican la evolución de los sistemas de apoyo como servicios en contexto y personalizados.

	Puntos débiles	<p>No se indican los servicios del sistema de apoyo disponibles en la actualidad en la Universidad Virtual Ficticia. Dado que la universidad lleva un año funcionando es de suponer que dispondrá de un sistema de apoyo y el estudio y análisis del mismo resulta fundamental y será el punto de partida para la mejora y rediseño del sistema de apoyo.</p> <p>Se debería haber incidido más en la filosofía de la institución y en sus objetivos pues sólo se indica como objetivo la cobertura en el territorio estatal del que depende.</p> <p>Algunos aspectos detectados en el análisis no reciben una respuesta detallada en la implementación de los servicios de apoyo, como sucede con la "Mesa de apoyo". Asimismo, los detalles que permiten visualizar el procedimiento del sistema de apoyo son algo escasos, tanto en la fase de planificación como de concreción.</p>
DESTINATARIOS	Puntos fuertes	<p>Se identifica a los estudiantes como los verdaderos destinatarios del sistema de apoyo</p> <p>Se realiza un estudio detallado del perfil de los destinatarios. se realiza un estudio de mercado a través de encuestas para concretar este aspecto</p>
	Puntos débiles	No se detectan.
RECURSOS	Puntos fuertes	<p>Identificación de los recursos personales disponibles para el diseño del sistema de apoyo incluyendo la limitación en cuanto a la contratación de personal por falta de recursos financieros.</p> <p>Especifican el equipo con el que cuentan para llevar a cabo el proyecto.</p>
	Puntos débiles	No se indican los recursos financieros disponibles para diseñar el sistema de apoyo y respecto a los recursos materiales sólo se hace mención de que no disponen de oficinas de representación presencial pero si tienen acceso a otras instituciones educativas. .

3. ANÁLISIS DE CADA UNO DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA

3.1. ANÁLISIS GLOBAL DEL SISTEMA DE APOYO

Para analizar los servicios de apoyo diseñados por el **grupo MexiQuito**, se ha elaborado una tabla estructurada en relación a diversos criterios que se han considerado claves para testar la calidad, coherencia y pertinencia de la propuesta.

CRITERIOS A ESTUDIAR	DIAGNÓSTICO
Grado de integración de los servicios de apoyo en la estructura actual	No se aportan datos del sistema de apoyo actual de la Universidad con anterioridad a la propuesta que se ofrece. No sabemos cómo van a integrarse los servicios nuevos con los preexistentes
¿Se perciben los servicios de apoyo como un todo homogéneo?	El diseño de los servicios de apoyo se ha realizado teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios de la plataforma y este aspecto unifica y aporta coherencia al

	<p>informe.</p> <p>Por otro lado se observa que algunos servicios, que a continuación se analizarán, son de difícil ubicación dentro del sistema de apoyo global.</p>
Descripción de los servicios de apoyo ofertados	Algunos servicios se describen de manera genérica y no se percibe con claridad qué es lo que se pretende con la implantación de los mismos
Medios de acceso	Se considera muy positivo que se detallen los medios de acceso por cada servicio. Se propone reducir los medios de acceso en algunos de ellos para evitar posibles confusiones en el alumno. Por ejemplo en la MESA DE AYUDA.
Tiempo requerido de respuesta	La información al usuario sobre este aspecto es un valor añadido que consideramos positivo reflejar en el informe
Grado de innovación de los servicios de apoyo	<p>La innovación está presente en la propuesta en algunos servicios que son bastante novedosos como el CURSO DE DIAGNÓSTICO</p> <p>También aporta elementos innovadores la forma de integrar en un mismo servicio varios tipos de apoyo y varias formas de accesos.</p>

3.2. ANÁLISIS PERSONALIZADO DE LOS SERVICIOS DE APOYO DETALLADOS EN EL INFORME

SERVICIO DE APOYO	ASPECTOS ANALIZADOS	
MESA DE AYUDA	Pertinencia	Este servicio se considera pertinente y necesario para satisfacer las carencias detectadas
	Descripción	Adecuada y completa.
	Medios de acceso	Cierta indeterminación entre los medios de acceso y las funciones encomendadas a este servicio.
	Tipo de servicio	Engloba diversos tipos de apoyo tanto académico como institucional lo que puede generar cierta confusión en el alumno sobre la verdadera funcionalidad de este servicio.
CENTROS DE ACCESO FÍSICO	Pertinencia	<p>Este servicio se considera que no es adecuado para el sistema global de apoyo, ya que no es un servicio online y la Universidad ficticia lo es. El alumno, normalmente prefiere la flexibilidad que le otorgan los campus virtuales.</p> <p>El coste elevado que generará este servicio supera los beneficios que la institución va a obtener en su implementación.</p>
	Descripción	Imprecisa
	Tiempo de respuesta	Debe precisarse que sería para las llamadas telefónicas
ORIENTACIÓN CERCANA	Pertinencia	Este servicio puede integrarse en el de MESA DE AYUDA
	Descripción	No queda clara la funcionalidad de este servicio.
	Medios de acceso	El acceso parece muy variado, pero algo confuso.

	Tipo de servicio	De la lectura se desprende que es un servicio de apoyo académico, aunque la redacción no es muy clara al respecto
CURSO DE DIAGNÓSTICO	Pertinencia	Este servicio es muy adecuado para el alumno aspirante, aunque sería menos eficaz para el alumno inactivo que precisa de una atención más personalizada por parte de tutores (que por otra parte no pueden contratarse por la limitación financiera). Una alternativa podría ser el diseño de un programa de acompañamiento por parte de los alumnos con más experiencia y mejor rendimiento.
	Descripción	Se ha realizado una descripción muy detallada y completa de lo que significa el servicio y la mejora que va a suponer para el sistema global de apoyo.
	Medios de acceso	Muy adecuado
	Tipo de servicio	Es una mezcla de servicios académicos e institucionales que deberán perfilarse muy bien para que el alumno tenga un concepto claro de qué ayuda puede obtener del mismo y no se generen confusiones.
	Tiempo de respuesta	Al ser un curso no se entiende que se contemple este dato

4. PORMENORIZACIÓN DEL ANÁLISIS

El detalle en la presentación de todos los campos elegidos para el análisis, es fundamental para poder visualizar la coherencia y la exhaustividad de la propuesta. Se han dividido cada uno de los campos de análisis en puntos fuertes y puntos débiles.

CAMPOS DE ANÁLISIS	DIAGNÓSTICO	
SISTEMA Y SERVICIOS	Puntos fuertes	<p>Se describe con detalle el sistema que se proyecta implementar, tanto en el desarrollo de sus fases como en la consideración de sus ámbitos de acción y funciones que deben cubrir.</p> <p>Se realiza un análisis muy minucioso de las necesidades detectadas en el análisis del contexto y de la perspectiva, lo que supone un buen fundamento para poder dotar de coherencia el desarrollo del sistema y de la estructura de sus servicios.</p>
	Puntos débiles	<p>No se indican los mecanismos de evaluación y control para poder medir o saber hasta que punto los servicios y acciones de apoyo son eficientes.</p> <p>Aunque en el informe se indica que para todos los servicios se establece un seguimiento de información oportuno a fin de medir la calidad en el servicio, se echa en falta un análisis más detallado de los mismos, ya que las consideraciones y características desde el punto de vista de la calidad en el</p>

		<p>funcionamiento de los servicios del sistema de apoyo ayuda enormemente en el diseño.</p> <p>Se indican de forma vaga algunas directrices sobre el formato, visibilidad y lenguaje del sistema de apoyo, aunque no aparece nada sobre la navegabilidad.</p>
FASES	Puntos fuertes	<p>En el diseño e implementación del sistema de apoyo se incluyen las tres fases: perspectiva, planificación y concreción.</p> <p>En la fase de perspectiva se identifican las líneas generales que orientan el diseño y la implantación del sistema de apoyo.</p>
	Puntos débiles	<p>En el diseño del sistema de apoyo aparece la planificación de las acciones a llevar a cabo durante el desarrollo del sistema identificándose el tiempo, área o personas implicadas y el servicio al que está orientado la acción pero no se muestran diferenciadas por las fases de diseño, instalación, implantación y evaluación. Si se indica la interconexión existente entre las acciones.</p> <p>Pese a la buena fundamentación de la fase de contexto y perspectiva, se echa en falta un diseño más detallado de cada uno de los servicios y acciones de apoyo y una relación más directa con el análisis de necesidades desarrollado.</p>
ÁMBITOS	Puntos fuertes	El sistema de apoyo diseñado contempla perfectamente los tres ámbitos de acción: académico, administrativo y técnico donde el sistema de apoyo tiene su razón de ser lo que implica que el sistema de apoyo es equilibrado.
	Puntos débiles	Hay algunos solapamientos de ámbitos en los servicios de apoyo implementados, de tal manera que su funcionamiento pudiera generar duplicidad de funciones o mensajes.
DESTINATARIOS	Puntos fuertes	<p>Se identifican correctamente los destinatarios: género, edad, situación laboral, estudios anteriores, equipamiento informático y tipo de conexión y características geográficas.</p> <p>Se identifican las etapas a las que los servicios de apoyo van dirigidos: aspirantes y matriculados.</p>
	Puntos débiles	Ninguno, este aspecto ha sido muy bien resuelto.
FUNCIONES	Puntos fuertes	El sistema de apoyo es sostenible y completo al integrar las funciones cognitiva, afectiva y sistémica.
	Puntos débiles	Faltaría un análisis algo más detallado acerca de cómo se prevé desarrollar las funciones en cada una de las acciones y servicios del sistema.

5. CLARIDAD Y DISPOSICIÓN DEL INFORME

Un elemento importante para poder percibir la precisión de la información es la claridad y disposición de informe.

Para analizar estos aspectos en el Diseño del Sistema de Apoyo del **grupo MexiQuito**, se ha elaborado una tabla estructurada en relación a diversos indicadores de forma y contenido que

se ha considerado importante detallar. Hay factores de forma que afectan directamente al contenido, por lo que no se evita en el comentario la interrelación de ambas dimensiones.

FORMA		
INDICADORES		COMENTARIO
Organización	Índice	Se echa de menos un índice que permita ver la estructura de apartados y clarificaría la disposición de los contenidos en el mismo.
	Párrafos	Se recurre demasiadas veces a enumeraciones y viñetas, lo cual dificulta el seguimiento de los razonamientos y de las categorías.
	Encabezado y pie de página	Dispone de encabezado en todas las páginas incluso en la portada. En el pie de página aparece el número de la misma.
	Tablas	Abundantes y poco diferenciadas. Quizá habría convenido que la disposición de la página fuese apaisada.
Maquetación	Portada	Sencilla. Faltan datos identificativos de la UOC, de la consultora y el título de la PEC.
	Tipografía	Hay variaciones de tipografía que no obedecen a ninguna razón de contenido
	Diseño	Los encabezamientos generan algo de confusión por tener un formato de tabla. No hay elementos de separación visual excepto la variación tipográfica de los epígrafes.
Redacción	Estilo de redacción	Es correcto y preciso. Sería conveniente revisar expresiones locales ("fungir") para adecuarlas al castellano estándar.
	Revisión	Se detectan algunos errores tipográficos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ En el encabezado aparece "Sistema de apoyos al estudiante virtual" en vez de "Sistemas de apoyo al estudiante virtual" ▪ En la página 5 "a grosso modo" en lugar de "grosso modo" ▪ En la página 7 "siendo" por "siento" ▪ En la página 10 "cognositivo" en vez "cognoscitivo"

6. CONCLUSIÓN

Después de puestos sobre la mesa todos los datos provenientes del análisis, es el momento de hacer una valoración, entendida no como un juicio sino como una propuesta de mejora.

El sistema de apoyo analizado plantea un escenario ficticio pero bien dibujado con detalles a todas luces reales, y las soluciones que se han diseñado para cubrir las necesidades detectadas son, en términos generales, adecuadas y factibles. Su buen nivel general hace que solo pueda recibir mejoras.

No obstante, se ha echado en falta la descripción y el análisis del sistema de apoyo sobre el que se propone la revisión con la nueva implementación de servicios. El diseño de los servicios de apoyo podría ser más detallado. Las necesidades se cubren parcialmente, ya que la efectividad de, por ejemplo, el servicio del curso de diagnóstico no va a ser la esperada en el caso de los alumnos inactivos.

La presentación del informe es el punto más necesitado de revisión, tanto en la maquetación y en los detalles ya analizados en busca de una mayor facilidad de lectura que permita hacerse visualmente con la estructura. En este sentido, habría sido una buena idea realizar un mapa conceptual para poder relacionar bien cada servicio con las funciones y los ámbitos que se han previsto desarrollar.