



Universidad de Ciencias
y Artes de América Latina

Carrera Diseño Gráfico Publicitario

Los problemas técnicos que afectan en el aprendizaje de los usuarios que son diseñadores en el año 2018 de la plataforma educativa Crehana.

Línea de Investigación

Línea de conocimiento: Diseño de Experiencias en Servicios Educativos

Proyecto de Tesis

Presentado por:

Diego Víctor Cueva

Emanuel Villegas

Renato Portocarrero

Israel Zúñiga

Asesor: Andrés Salazar

Noviembre 2, 2018

Índice

Introducción

- 1.1 Descripción de situación problemática
- 1.2 Formulación del problema
- 1.3 Objetivos de la Investigación
- 1.4 Justificación
- 1.5 Limitaciones
- 1.6 Viabilidad

Marco Teórico

- 2.1 Antecedentes
- 2.2 Bases Teóricas
 - 2.2.1. Necesidades del Usuario/FreeLancer
 - 2.2.1.1 Disciplina

Capítulo I: Planteamiento del Problema

Capítulo I:

Planteamiento del Problema:

1.1 Descripción de la situación problemática

El presente proyecto de investigación titulado “Los problemas técnicos que afectan en el aprendizaje de los usuarios que son diseñadores en el año 2018 de la plataforma educativa Crehana” responde a una problemática que se evidencia a través de una serie de debilidades que repercuten en la plataforma digital de Crehana. Esta plataforma digital muestra un personal de enseñanza no confiable, falta de comprensión y solución de los problemas de sus clientes, problemas en los cobros de membresías y fallas en su plataforma digital que impiden que los alumnos puedan seguir aprendiendo.

Por otro lado, existen las amenazas que corresponden a la alta competencia de plataformas digitales, la tasa de abandono de la plataforma que crece poco a poco debido a los problemas de cobros indebidos y mal atención al usuario mediante las redes sociales, que los alumnos no cuenten con un guía que los ayude vía online streaming para poder aprender mejor y, como último, la falta de manipulación de las herramientas al tacto.

Después de haber analizado las debilidades y amenazas podemos hacer el siguiente pronóstico; uno de los problemas de Crehana es que presenta constantes quejas que no son respondidas o son respondidas de manera poco amigable con información inconsistente. Y esto nos lleva al principal problema de la plataforma digital que es que no brinda soluciones inmediatas a los usuarios, ya sea de pago, congelación de la cuenta y falta de acceso. Esto genera un abandono de la plataforma por miedo a la pérdida monetaria y mal servicio.

Ahora bien, no todo es negativo en esta realidad educativa ya que existen fortalezas que presenta la plataforma digital como darte la comodidad de estudiar donde

quieras al ser online, un plan educativo rápido, un precio accesible, te brindan una certificación, enseñan temas específicos y variados.

Así mismo, cuenta con varias oportunidades para desarrollarse como brindarle una comodidad a aquellos usuarios que trabajan y estudian, permitir que muchas personas se independicen al aprender técnicas especializadas, permitir generar un ahorro a las personas que no desean invertir en un curso más caro como de Universidad y al ser una plataforma educativa tiene la capacidad de poder mejorar y brindar un mejor servicio de manera rápida necesitando solo de una inversión.

Las fortalezas y oportunidades nos permiten controlar el pronóstico de la problemática, estableciendo que esta investigación es importante porque sus instrumentos permitirán mejorar el nivel de educación de Crehana. Esto se podrá realizar gracias a los principales beneficios de Crehana que es la capacidad de desarrollar el potencial personal de los usuarios con su variedad de cursos, enseñanza rápida, bajos costos en comparación a otras entidades educativas y la comodidad de poder estudiar en donde sea. Sobre todo el que Crehana sea una plataforma educativa le permite el poder mejorar rápidamente.

Crehana tiene potencial en el público de diseñadores un público que esta aumentando a medida con los años pues las generaciones vendientes son personas que se quieren desarrollar más rápido.

1.2 Formulación del Problema

Tomando en cuenta los aspectos anteriormente mencionados, tanto positivo como negativos en nuestra problemática, la temática elegida es esta:

1.2.1 Problema general

¿Cómo es que el mal servicio en la asistencia técnica de la cuenta y el no brindar soluciones inmediatas a los usuarios de Crehana afecta en el aprendizaje de los usuarios que son diseñadores en el 2018?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Con que frecuencia tienen problemas los usuarios al acceder a Crehana?

- ¿Cuánto es el tiempo de demora al momento de asistir a un problema desde que un usuario lo solicitó?
- ¿Qué tanto afecta esta falta de asistencia en el proceso de aprendizaje de un diseñador usuario?
- ¿Qué recursos tienen los usuarios para poder solucionar los problemas con Crehana?

1.3 Objetivos de investigación

- Identificar los principales problemas internos que afectan el aprendizaje y la atención a los usuarios de Crehana que son diseñadores del 2018.
- Identificar soluciones prácticas y dinámicas que permitan a los usuarios poder seguir estudiando sin ningún impedimento.
- Brindar información sobre los problemas internos que afectan de manera negativa el servicio al cliente y la atención al usuario al director de Crehana para poder desarrollar soluciones eficaces.
- Maximizar el aprendizaje de los usuarios diseñadores de Crehana al prevenir los problemas comunes.

1.4 Justificación

- Esta investigación es importante ya que al haber varias personas que buscan aprender a usar y diseñar la tipografía, siendo este parte del proceso de desarrollo de la identidad de marca en el curso de branding, se necesita que la plataforma digital Crehana que no tenga inconvenientes al momento de brindar el servicio de cursos online, ya sean en la accesibilidad a los cursos, soporte técnico y gestión de pagos.
- Con esto, podremos profundizar y saber a fondo los problemas que puede presentar Crehana y evitar que algún tipo de inconveniente, principalmente en el aprendizaje de los usuarios.

MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

TÍTULO: Los problemas técnicos que afectan en el aprendizaje de los usuarios que son diseñadores en el año 2018 de la plataforma educativa Crehana.

PROBLEMA GENERAL QUE ATENDERÁ LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	SUPUESTO GENERAL	CATEGORÍAS DE INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA
¿Cómo es que el mal servicio en la asistencia técnica de la cuenta y el no brindar soluciones inmediatas a los usuarios de Crehana afecta en el aprendizaje de los usuarios que son diseñadores en el 2018?	El objetivo principal es determinar como el mal servicio en la asistencia técnica de la cuenta y el no brindar soluciones inmediatas a los usuarios de Crehana afecta en el aprendizaje de los usuarios que son diseñadores en el 2018	Si se brinda una asistencia tecnica adecuada a los usuarios, ellos podran estudiar eficaz y si les brindan mas herramientas digitales y de comunidad, esto se potencia mucho mas	<ul style="list-style-type: none"> • Los problemas técnicos de la plataforma crehana • El aprendizaje de los usuarios que son diseñadores 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica (X) Aplicada ()</p> <p>MÉTODOS TÉCNICAS: Encuestas , entrevistas en profundidad, observacion , experimentacion y etnografias</p> <p>INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN: Enfoque Cualitativo. Ficha de Observación. Encuestas. Entrevistas a Profundidad. Ficha de Experimentación. Triadas Etnográficas. Niveles Socio Económicos. Elección.</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS QUE ATENDERÁ LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA INVESTIGACIÓN	SUPUESTOS ESPECÍFICOS		

<p>- X1. Como se da el reembolso de dinero de pago de Crehana.</p> <p>- X2. Cuanta es frecuencia en la que hay problemas tecnicos en crehana sina tender</p> <p>- X3. Con cuanta frecuencia hay gente que deja de estudiar en crehana.</p> <p>- X4. Cuanta diferencia hay entre la expectativa de los cursos y su calidad educativa</p>	<p>A. Describir y analizar que el procedimiento de reembolso de dinero de pago de crehana</p> <p>B. Determinar con cuanta frecuencia hay problemas tecnicos en crehana</p> <p>C. Determinar con cuanta frecuencia hay gente que deja de estudiar en crehana</p> <p>D. Contrastar la diferencia entre la expectativa de los cursos y su calidad educativa.</p>	<p>a. El fallo del reembolso de dinero afecta al usuario</p> <p>b. Existen muchos problemas tecnicos sin atender</p> <p>c. Mucha gente deja de estudiar en crehana despues del primer mes</p> <p>d. La calidad educativa no es tan grande como la expectativa</p>		<p>Motivo de Compra. Personajes y Escenarios. Empatía. Apuntes en mi cuaderno. Nivel de compra por impulso. Nivel de compra total efectuada. Experiencia del Sentimiento. Frecuencia de ir y ayudar al usuario. Tiempo de permanencia con el usuario.</p>
---	---	---	--	---

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

OBJETIVO GENERAL: El objetivo principal es reflexionar sobre como las personas interpretan, valoran y modifican su comportamiento de compra en el espacio comercial, destacando que en esta valoración existirían similitudes y diferencias según su condición económica y socio cultural.			
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS	UNIDADES DE ANÁLISIS /BASE TEÓRICA SI ES QUE NO HAY UNA CATEGORÍA MÁS PEQUEÑA QUE LA COLUMNA ANTERIOR, SINO SE ESPECIFICA LO QUE SE ANALIZARÁ.
A. Describir y analizar que en el procedimiento de reembolso de compra de crehana sea posible y en que tiempo	Procedimiento de compras	Decisión de Ingreso. Tiempo de permanencia. Tipo de compra. Sistema de venta. Sistema de Pago.	Stephanie Falla Aroche 2010 Perianes, Ángel (2017)
B. Averiguar cuanta es la tasa de desercion de los usuarios de crehana.	Fidelidad del usuario	Tiempo de permanencia. Tasa de deserción Decision de volver a comprar	Darke y Ritchie, 2010 Gomez 2012
C. Determinar como poder mejorar la calidad educativa de Crehana	UX educactivo	Calidad educativa Neuro educación Educacion Online Elearning	Theodor H. Nelson 2010 Damico, J., & Baildon, M.2010
D. Determinar las herramientas que se necesitan agregar a crehana para mejorar su calidad educativa.	Ux educativo	Calidad educativa Neuro educación Educacion Online Elearning Herramientas digitales Tecnologia	Bustamante P. 2015 Veronica Martin Diaz, 2013