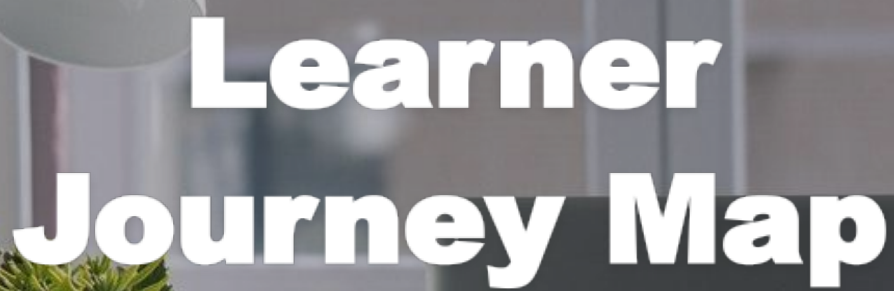


The logo for MAIO ACADEMY is displayed in white text on a black circular background. The word "MAIO" is in a large, bold, sans-serif font, and "ACADEMY" is in a smaller, all-caps, sans-serif font directly below it.

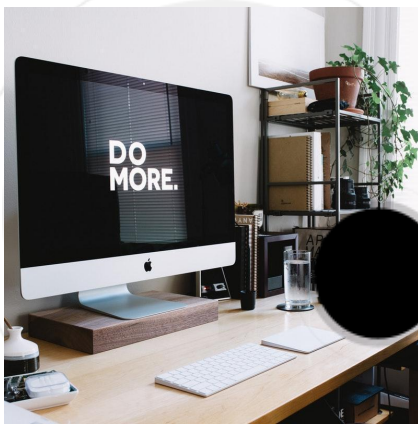
**MAIO**  
ACADEMY

The title "Learner Journey Map" is centered in a large, bold, white sans-serif font. It is overlaid on a semi-transparent dark grey circle that covers a portion of the background image. The background image shows a desk with a laptop, a desk lamp, and potted plants.

# Learner Journey Map

A graphic element at the bottom center of the page. It features a white, stylized letter 'A' with a 3D effect. Above the letter is a target icon consisting of three concentric circles and a small yellow dot in the center, representing a goal or focus point.

**A**



## Logro del Módulo 4:

*Al finalizar el módulo, el participante implementa una experiencia de aprendizaje considerando las variables que intervienen con el uso de las TIC en el proceso de enseñanza-aprendizaje.*

## Contenido

<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>Qué es el Learner Journey Map</b>	<b>3</b>
<b>Pasos para crear el Learner Journey Map de tus estudiantes</b>	<b>4</b>
1. Definición de personas.	4
2. Descripción del escenario.	5
3. Línea temporal.	6
4. Identificación de etapas/actividades.	6
5. Registro de experiencias y necesidades.	7
6. Conoce los puntos de contacto.	8
7. Identifica oportunidades.	8



# Cómo crear un Learner Journey Map

## Introducción

Pensar en el proceso de aprendizaje de tus usuarios como un “viaje” que realizan dentro de los contenidos que les ofreces, te ayudará a tener presentes los pasos que llevan a cabo a lo largo de uno o más cursos en línea y te permitirá identificar la mejor manera de ayudarles a cumplir sus objetivos de capacitación, además de ayudarte a crear una experiencia positiva de aprendizaje en línea.

Pero como sabemos que no siempre es fácil identificar y recordar la ruta que recorren tus usuarios dentro de tu oferta *e-learning*, en este artículo de compartimos una técnica que te ayudará a obtener un registro visual de ello: el **Learner Journey Map** o mapa de viaje del estudiante en español.

## Qué es el *Learner Journey Map*

Se trata de una técnica de indagación que se desprende del diseño centrado en el usuario (UX), cuyo objetivo es identificar, estructurar y brindar un registro del recorrido o “viaje” que realiza un usuario durante un proceso, ya sea en un ambiente digital como la navegación de una página web o una aplicación; o en ambientes físicos, como recorridos en museos o visitas a restaurantes.

El principal propósito de esta técnica es **crear una visualización que permita identificar las actividades que realiza un usuario para alcanzar un objetivo, las etapas en las que se dividen estas actividades, las dificultades que enfrenta y las emociones que experimenta durante este proceso.**

Debido a su utilidad para identificar necesidades de los usuarios y oportunidades para mejorar su experiencia, el **Learner Journey Map** se ha incorporado a diversas metodologías como el **Design Thinking**, que también puedes emplear para el diseño de tus cursos en línea, y es una herramienta de uso frecuente dentro de la investigación y planeación en *marketing*.

Las principales ventajas de utilizar un **Learner Journey Map** son que:

- Nos ayuda a mapear y trazar los pasos que siguen nuestros usuarios para cumplir con un objetivo.
- Nos permiten identificar las diferentes etapas que atraviesan nuestros usuarios al realizar una tarea.
- Podremos localizar en qué etapa de la realización de una tarea se presentan mayores obstáculos para que nuestros usuarios alcancen su objetivo.
- Es útil para reconocer los puntos de contacto entre tú y tus usuarios y aprovecharlos al máximo para mejorar su experiencia dentro de tu oferta *e-learning*.
- Brinda un registro de cómo es que tus usuarios recorren tus contenidos que te ayudará a tomar decisiones al planear nuevos cursos y facilitará el trabajo en equipo.

## **Pasos para crear el *Learner Journey Map* de tus estudiantes**

Crear un *Learner Journey Map* de tus usuarios implica enlistar los pasos que siguen al momento de tomar tus cursos en línea, así como las dificultades a las que se enfrentan.

Idealmente, el *Learner Journey Map* de tus usuarios se debe nutrir de información que ellos mismos te brinden sobre su experiencia en relación con tu oferta *e-learning*, por lo que te sugerimos que te acerques y platiques con ellos para recoger esta información, en caso de que esto no sea posible, agregar un cuestionario de satisfacción al final de tus cursos en línea puede ser de utilidad.

Para crear tus mapas de usuario te sugerimos tomar en cuenta los siguientes elementos:

### **1. Definición de personas.**

Son los perfiles ideales de los usuarios de tu oferta *e-learning*. Debes estar consciente de que aún cuando hayas limitado el público objetivo de tu oferta de capacitación en línea, siempre habrá usuarios con características diferentes y sus recorridos no serán los mismos, por lo que es posible que necesites crear un *Learner Journey Map* para cada uno de los perfiles de tus usuarios. Si no has creado los perfiles de tu usuarios nuestro artículo sobre la técnica *Learner Persona* te puede ser de utilidad.

	<b>Perfil de usuario</b> Marcela, 24 años, mamá de dos hijos, actividad de 8pm a 10pm	<b>Metas y expectativas</b>	www.yeira.training   yeira																												
	<table border="1"> <tr> <td>Interacción #</td> <td>Interacción #</td> <td>Interacción #</td> <td>Interacción #</td> <td>Interacción #</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td colspan="4">_____</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			Interacción #	Interacción #	Interacción #	Interacción #	Interacción #	1					2					3	_____				4					5		
Interacción #	Interacción #	Interacción #	Interacción #	Interacción #																											
1																															
2																															
3	_____																														
4																															
5																															
<b>Oportunidades</b>		<b>Métricas</b>																													

## 2. Descripción del escenario.

Identifica y describe lo más conciso que puedas el escenario de uso de tus usuarios, es decir, en qué contexto realizan el recorrido que estás registrando en tu **Learner Journey Map**. ¿Toman tus cursos desde un dispositivo móvil en el transporte público? o ¿tienen asignado un espacio dentro de su entorno laboral para tomar cursos de capacitación? Ten presente que el escenario de uso afectará positiva o negativamente el recorrido que tus usuarios hagan.

	<b>Perfil de usuario</b> Marcela, 24 años, mamá de dos hijos, actividad de 8pm a 10pm	<b>Metas y expectativas</b> Conclusión del curso en 4 semanas	www.yeira.training   yeira																												
	<table border="1"> <tr> <td>Interacción #</td> <td>Interacción #</td> <td>Interacción #</td> <td>Interacción #</td> <td>Interacción #</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td colspan="4">_____</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			Interacción #	Interacción #	Interacción #	Interacción #	Interacción #	1					2					3	_____				4					5		
Interacción #	Interacción #	Interacción #	Interacción #	Interacción #																											
1																															
2																															
3	_____																														
4																															
5																															
<b>Oportunidades</b>		<b>Métricas</b>																													

### 3. Línea temporal.

Aunque el aprendizaje es un proceso que no siempre es lineal, para el registro de tus mapas de usuario es conveniente registrar el orden en el que se dan las acciones a manera de línea de tiempo y de ser posible también registrar el tiempo que emplean tus usuarios en cada una de ellas. Si no cuentas con información detallada, una secuencia de actividades funciona bien como estructura de tu mapa.

The form is divided into several sections:

- Perfil de usuario:** Includes a placeholder for a user icon and a text field with the example text: "Marcela, 24 años, mamá de dos hijos, actividad de 8pm a 10pm".
- Metas y expectativas:** Includes a text field with the example text: "Conclusión del curso en 4 semanas".
- Interacciones:** A central area with five columns labeled "Interacción #". Each column contains a document icon. Below these icons is a large orange-shaded area with a vertical axis on the left labeled "Experiencia Positiva" (with circles 1, 2, 3) and "Experiencia Negativa" (with circles 4, 5).
- Oportunidades:** A text field at the bottom left.
- Métricas:** A text field at the bottom right.

### 4. Identificación de etapas/actividades.

Una vez que tengas tu línea de tiempo, identifica y registra las etapas y actividades que realizan tus usuarios; por ejemplo, 1.- Registro; 2.- Revisión del índice de contenido; 3.- Realización de módulo uno; etc. Procura describir de manera breve, pero clara en qué consiste cada etapa que hayas identificado.

	<b>Perfil de usuario</b> Marcela, 24 años, mamá de dos hijos, actividad de 8pm a 10pm	<b>Metas y expectativas</b> Conclusión del curso en 4 semanas	www.yeira.training   yeira								
	<table border="1"> <tr> <td>Interacción #1</td> <td>Interacción #2</td> <td>Interacción #3</td> <td>Interacción #4</td> <td>Interacción #5</td> </tr> <tr> <td>Entra al sitio</td> <td>Consulta los cursos disponibles</td> <td>Va al carrito de compras</td> <td>Accede al curso</td> <td>Finaliza el curso</td> </tr> </table>			Interacción #1	Interacción #2	Interacción #3	Interacción #4	Interacción #5	Entra al sitio	Consulta los cursos disponibles	Va al carrito de compras
Interacción #1	Interacción #2	Interacción #3	Interacción #4	Interacción #5							
Entra al sitio	Consulta los cursos disponibles	Va al carrito de compras	Accede al curso	Finaliza el curso							
<b>Experiencia Positiva</b> ① ② ③											
<b>Experiencia Negativa</b> ④ ⑤											
<b>Oportunidades</b>		<b>Métricas</b>									

## 5. Registro de experiencias y necesidades.

En cada una de las etapas y actividades dentro de su recorrido tus usuarios vivirán diferentes experiencias y expresarán necesidades. Para identificarlas apoyate en preguntas tales como ¿cuál crees que es el módulo más difícil y por qué?, ¿cómo te sentiste al terminar el curso? o ¿cómo crees que podría mejorarse el curso? En la medida de lo posible registrar estas experiencias en la etapa que correspondan dentro de la línea de tiempo del **Learner Journey Map**.

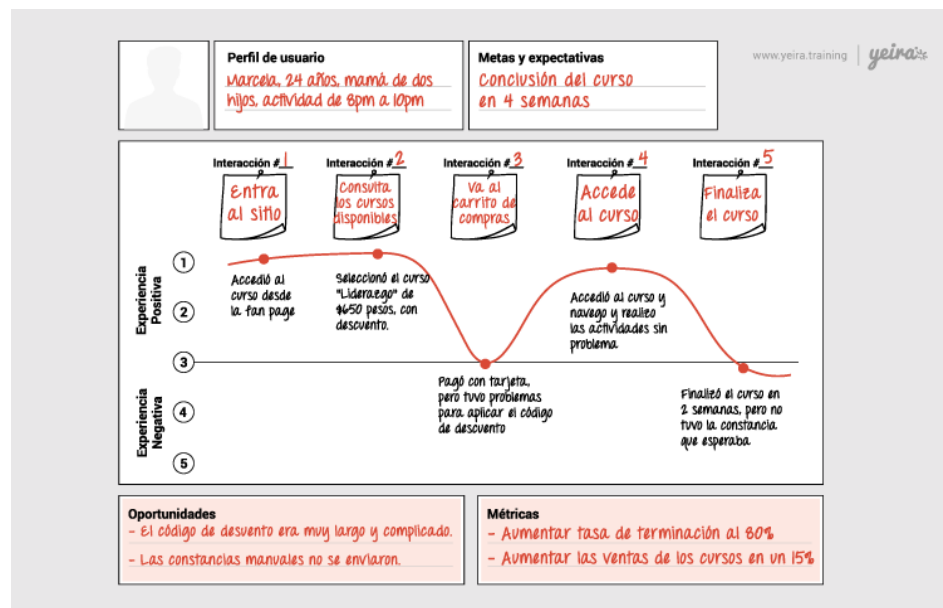
	<b>Perfil de usuario</b> Marcela, 24 años, mamá de dos hijos, actividad de 8pm a 10pm	<b>Metas y expectativas</b> Conclusión del curso en 4 semanas	www.yeira.training   yeira								
	<table border="1"> <tr> <td>Interacción #1</td> <td>Interacción #2</td> <td>Interacción #3</td> <td>Interacción #4</td> <td>Interacción #5</td> </tr> <tr> <td>Entra al sitio</td> <td>Consulta los cursos disponibles</td> <td>Va al carrito de compras</td> <td>Accede al curso</td> <td>Finaliza el curso</td> </tr> </table>			Interacción #1	Interacción #2	Interacción #3	Interacción #4	Interacción #5	Entra al sitio	Consulta los cursos disponibles	Va al carrito de compras
Interacción #1	Interacción #2	Interacción #3	Interacción #4	Interacción #5							
Entra al sitio	Consulta los cursos disponibles	Va al carrito de compras	Accede al curso	Finaliza el curso							
<b>Experiencia Positiva</b> ① ② ③											
<b>Experiencia Negativa</b> ④ ⑤		Pagó con tarjeta, pero tuvo problemas para aplicar el código de descuento Finalizó el curso en 2 semanas, pero no tuvo la constancia que esperaba									
<b>Oportunidades</b>		<b>Métricas</b>									

## 6. Conoce los puntos de contacto.

Mantenerse en comunicación con tus usuarios es muy importante, por ello, procura registrar en el **Learner Journey Map** aquellos momentos en los que entras en contacto con ellos. Puede ser al momento de completar la inscripción al curso, por ejemplo o en algún recurso interno como un foro de discusión. Procura aprovechar al máximo estos puntos de contacto para mejorar la experiencia de tus usuarios y en caso de no encontrar puntos de contacto pregúntate qué puedes modificar en tu curso para que existan.

## 7. Identifica oportunidades.








El principal propósito de un **Learner Journey Map** es, precisamente, mejorar la experiencia de nuestros usuarios al recorrer nuestra oferta *e-learning*, por ello, aprovecha esta herramienta para identificar oportunidades de mejora. Para lograrlo, pregúntate sobre aquellos aspectos que puedes cambiar en tu oferta de capacitación, por ejemplo, ¿es muy largo determinado módulo?, ¿hace falta información sobre cómo navegar en el curso?, ¿requieren más ejercicios prácticos algunos temas? y realiza los ajustes que creas necesarios.



Por último, puedes utilizar un formato como el que te mostramos en este artículo para organizar toda tu información y poder compartir con tu equipo de trabajo tu propio **Learner Journey Map**, pero también puedes crear tu propio formato basado en las necesidades de tu oferta e-learning. ¡Crea hoy mismo tu **Learner Journey Map** y mejora la experiencia de tus usuarios!



¿Estás listo para crear tu *Learner Journey Map*?

	<b>Perfil de usuario</b>	<b>Metas y expectativas</b>	 www.yeira.training		
	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>			
<b>Experiencia Positiva</b> ① ② ③ <b>Experiencia Negativa</b> ④ ⑤	Interacción #	Interacción #	Interacción #	Interacción #	Interacción #
					
	<hr/>				
	<hr/>				
	<hr/>				
<b>Oportunidades</b>	<b>Métricas</b>				
<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>				

