



Co-funded by
the European Union



A2.12: DESARROLLO DE
PERSONAS: UNA GUÍA
COMPLETA PASO A PASO Y
TUTORIAL BASADO EN LAS
EXPERIENCIAS DEL PROYECTO
DIVERSE COURSES





Socios del proyecto

Coordinator

FH JOANNEUM, Institute for Social Work, Graz, Austria (FHJ)

Partners

Fundación Docete Omnes, Granada, Spain (FDO)

DAFNI Kentro Epaggelmatikis, Patras, Greece (DAFNIKek)

Ensino e Investigação e Administração SA / University Institute Atlantica, Barcarena, Portugal (EIA)

Escola Profissional Amar Terra Verde LDA, Vila Verde, Portugal (EPATV)

Cramars Società Cooperativa Sociale, Tolmezzo, Italy (Cramars)



Este Informe se publica bajo una Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional.

Usted es libre de:

Compartir: copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato.

Adaptar: remezclar, transformar y construir sobre el material para cualquier propósito, incluso comercial. El licenciente no puede revocar estas libertades siempre y cuando usted cumpla con los términos de la licencia.

En los siguientes términos:

Atribución : debe dar el crédito adecuado, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciente lo respalda a usted o a su uso.

Compartir Igual : si remezclas, transformas o construyes a partir del material, debes distribuir tus contribuciones bajo la misma licencia que el original.

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Financiado por la Unión Europea. Sin embargo, los puntos de vista y opiniones expresados son únicamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de OeAD-GmbH. Ni la Unión Europea ni la autoridad que concede la ayuda pueden ser consideradas responsables de ellos.



Índice

1. Introducción	3
2. Fundamentos teóricos de las personas	4
2.1 Los orígenes de las personas	4
2.2 Definición y finalidad	4
2.3 Elementos básicos de una persona	5
2.4 Tipos de Personas Educativas	6
2.5 Importancia de las personas en el diseño educativo	7
3. Definición del contexto de formación	8
3.1 ¿Por qué es importante el contexto?	8
3.2 Un marco para el análisis del contexto	8
3.3 Aplicaciones Prácticas en el Proyecto de Cursos Diversos	9
3.4 Principales lecciones aprendidas	9
4. Recopilación de datos para personas	11
4.1 La importancia de los datos en el desarrollo de las personas	11
4.2 Tipos de datos que se deben recopilar	11
4.3 Métodos de recopilación de datos	12
4.4 Experiencias Prácticas del Proyecto Cursos Diversos	13
4.5 Lecciones aprendidas	14
5. Organización y agrupación de datos	16
5.1 De los datos brutos a la información estructurada	16
5.2 Principios de una organización eficaz de los datos	16
5.3 Métodos para agrupar los datos de los alumnos	17
5.4 Aplicaciones prácticas en el proyecto de Cursos Diversos	18
5.5 Lecciones aprendidas	19
6. Creación de personas	20
6.1 De los datos a la historia: la transición a las personas	20
6.2 Componentes esenciales de una persona educativa	20
6.3 Técnicas para crear personas	21
6.4 Experiencias Prácticas del Proyecto de Cursos Diversos	22
6.5 Lecciones aprendidas	23
7. Validación de personas	24
7.1 La necesidad de la validación	24
7.2 Métodos para validar personas	24



7.3 Validación en la práctica: Experiencias de Diverse Courses	25
7.4 Desafíos en la validación de personas	26
7.5 Lecciones aprendidas.....	27
8. Aplicación de personas en el diseño de cursos	29
8.1 De las personas a las estrategias educativas prácticas	29
8.2 Áreas clave en las que las personas influyen en el diseño del curso	29
8.3 Ejemplos prácticos del proyecto Diverse Courses	31
8.4 Lecciones aprendidas.....	32
9. Desafíos encontrados y soluciones.....	33
9.1 ¿Por qué es importante abordar los desafíos?	33
9.2 Principales desafíos en el desarrollo y uso de personas	33
9.3 Soluciones y estrategias prácticas	34
9.4 Lecciones generales extraídas de la práctica y la investigación.....	35
10. Conclusiones y recomendaciones para el uso futuro	37
10.1 Reflexionando sobre el viaje	37
10.2 Lecciones aprendidas de diversos cursos	37
10.3 Recomendaciones estratégicas para proyectos futuros.....	38
10.4 Reflexión final	39
11. Bibliografía integrada	40



1. Introducción

La creciente diversidad de los estudiantes en los entornos educativos modernos exige nuevos enfoques para el diseño de cursos y programas. Los métodos tradicionales que tratan a los alumnos como un grupo homogéneo a menudo no abordan la amplia gama de experiencias, motivaciones y necesidades que los participantes aportan al aula. En este contexto, el uso de Personas ha surgido como una herramienta estratégica para diseñar entornos de aprendizaje inclusivos, personalizados e impactantes.

Este documento ofrece una guía y un tutorial completos, paso a paso, para desarrollar Personas, integrando los fundamentos teóricos con aplicaciones prácticas basadas en las experiencias del proyecto europeo Diverse Courses. Su objetivo es servir tanto a los profesionales de la educación como a los desarrolladores de proyectos que buscan mejorar el diseño centrado en el alumno en la educación formal, no formal e informal. El proyecto Diverse Courses fue cofinanciado por el programa Erasmus+ y desarrollado entre 2023 y 2025 por un consorcio de seis organizaciones asociadas de cinco países europeos (Austria, Grecia, Italia, Portugal y España) comprometidas con la mejora de los itinerarios formativos inclusivos y flexibles mediante el uso de personas de estudiantes y educadores en la educación de adultos.

Las personas permiten un enfoque centrado en el ser humano para el diseño pedagógico: al personificar tipos de estudiantes representativos, los educadores pueden adaptar mejor los planes de estudio, la comunicación y los servicios de apoyo. En lugar de diseñar para un "aprendiz promedio" abstracto, los educadores diseñan para individuos reales y matizados.

La aplicación de Personas es particularmente valiosa cuando se trabaja con grupos de estudiantes no tradicionales, como los adultos que regresan a la educación, los migrantes, las personas con necesidades especiales y las personas afectadas por vulnerabilidades socioeconómicas. En tales contextos, las rutas de aprendizaje personalizadas mejoran significativamente el compromiso y los resultados.

Este tutorial está diseñado como una guía práctica paso a paso para educadores, diseñadores instruccionales y desarrolladores de proyectos. Para usarlo de manera efectiva, recomendamos comenzar con una comprensión de los fundamentos teóricos en el Capítulo 2, luego seguir el proceso de desarrollo secuencial desde el Capítulo 4 hasta el Capítulo 8. Cada capítulo proporciona herramientas, ejemplos y reflexiones para apoyar la implementación. El conocimiento previo de los métodos básicos de investigación cualitativa y cuantitativa puede ser útil, pero no es obligatorio. Ya sea que estés construyendo tu primera Persona o refinando un conjunto existente, puedes adaptar cada paso a tu contexto específico.



2. Fundamentos teóricos de las personas

Comprender los fundamentos teóricos de las Personas es esencial para aplicarlos de manera significativa en el diseño educativo. Este capítulo explora el desarrollo histórico del concepto, su adaptación en diferentes sectores y los principios básicos que sustentan la creación efectiva de Persona. Al rastrear estos orígenes, podemos apreciar mejor cómo las Personas apoyan los enfoques empáticos y centrados en el ser humano para los entornos de aprendizaje.

2.1 Los orígenes de las personas

El concepto de Personas se origina en el campo del Diseño Centrado en el Usuario (UCD) y fue introducido formalmente por Alan Cooper en su libro de 1999 *The Inmates Are Running the Asylum* (para referencias completas, consulte la bibliografía integrada en el capítulo 10 de este tutorial). Cooper, un pionero en el desarrollo de software, se dio cuenta de que los equipos de desarrollo a menudo diseñaban productos para un "usuario promedio" que, en realidad, no existía. Para resolver esto, introdujo Personas: personajes ficticios detallados contruidos a partir de datos de usuarios reales para representar diferentes tipos de usuarios.

Las personas permitieron a los diseñadores empatizar con los usuarios finales, centrándose en los objetivos, los comportamientos y los puntos débiles en lugar de en las estadísticas abstractas. Rápidamente, este método se extendió más allá de la informática: el marketing, el diseño de servicios y, finalmente, la educación adoptaron las personas como herramientas para humanizar y personalizar los procesos de diseño.

El paso de "diseñar para todos" a "diseñar para alguien" marcó una mejora radical en la satisfacción y participación de los usuarios, un principio que se aplica igualmente a los entornos de aprendizaje.

2.2 Definición y finalidad

Una persona es un personaje semificticio que encarna las características clave, los objetivos, los comportamientos y los desafíos de un segmento de usuarios o alumnos. En la educación, las personas ofrecen un medio para entender a los estudiantes no como un grupo monolítico, sino como individuos con diversas experiencias, necesidades, metas y obstáculos. A través de la creación de Personas bien desarrolladas, los educadores pueden:

- Personalizar las experiencias de aprendizaje.
- Prever las barreras para el aprendizaje.
- Diseñar intervenciones que sean empáticas y efectivas.

El propósito final de la creación de Personas es cambiar el enfoque del diseño centrado en el contenido al diseño centrado en el alumno, asegurando que cada experiencia de aprendizaje esté alineada con las realidades de su audiencia.



Esta humanización ayuda a los instructores a ir más allá de las categorías demográficas estándar (edad, género, nacionalidad, clase, etnia, orientación sexual, discapacidad, religión, etc.) y a comprender factores más profundos que influyen en los resultados del aprendizaje, tales como:

- Alfabetización digital
- Conciliación de la vida laboral y familiar
- Barreras emocionales
- Metas aspiracionales

En el proyecto *Diverse Courses*, todos los socios confirmaron que comenzar con datos reales y moldearlos en Personas de aprendizaje vívidas mejoró en gran medida el diseño de cursos más inclusivos y adaptativos.

Ejemplo de caso - Diverse Courses:

En Cramars, la organización italiana asociada dentro del consorcio *Diverse Courses*, las personas creadas para programas de capacitación de adultos incluían detalles narrativos sobre luchas laborales anteriores, ansiedad por las herramientas digitales y aspiraciones de un trabajo estable. Estos conocimientos permitieron a los formadores diseñar sesiones de incorporación que abordaran específicamente los miedos de los alumnos sobre la tecnología.

2.3 Elementos básicos de una persona

Un Persona educativa eficaz suele incluir:

- Perfil demográfico: rango de edad, sexo, antecedentes culturales, estado familiar, nacionalidad/antecedentes migratorios.
- Formación académica y profesional: aprendizaje previo, experiencia laboral, confianza en el aprendizaje autoevaluado.
- Motivaciones: objetivos personales (autorrealización, afición) y profesionales (promoción profesional, recualificación) relacionados con la educación.
- Barreras y desafíos: logísticos (disponibilidad de tiempo), tecnológicos (acceso a dispositivos e internet), dificultades emocionales o sociales, dificultades de aprendizaje (p. ej., dislexia, bajo dominio del idioma).



- Preferencias de aprendizaje: estilos (visual, auditivo, cinestésico), ritmo, colaboración vs. trabajo individual, aprendizaje en línea vs. presencial, actividades prácticas vs. estudios teóricos.
- Preparación tecnológica: comodidad con las herramientas digitales, acceso a la tecnología.
- Aspectos emocionales: autoeficacia, miedos y frustraciones típicas en el entorno de aprendizaje.
- Historia personal: una narración corta que documenta el vagaje de la Persona.

2.4 Tipos de Personas Educativas

Dependiendo del enfoque y el contexto, se pueden desarrollar diferentes tipos de Personas:

- Personas de aprendices: Representan los perfiles de los estudiantes o participantes (por ejemplo, un estudiante adulto que busca mejorar sus habilidades digitales).
- Personas de educadores: Representan los perfiles de profesores, formadores o facilitadores (por ejemplo, un formador experto en tecnología que adapta nuevas metodologías).
- Personas de partes interesadas: Representan a las personas que influyen en el proceso de aprendizaje, como empleadores o líderes comunitarios.

Cada tipo cumple una función específica en el diseño de estrategias centradas en el alumno, sistemas de apoyo y políticas educativas más amplias.

Aplicación real en Diverse Courses:

DAFNIKEK, la institución griega del consorcio Diverse Courses, en colaboración con las escuelas de segunda oportunidad, desarrolló tanto Personas de Aprendizaje (por ejemplo, "María, 45 años, mujer migrante que equilibra la búsqueda de empleo y las obligaciones familiares") como Personas de Educador ("Nikos, de 32 años, educador de adultos que busca métodos innovadores para clases de habilidades mixtas") para diseñar intervenciones de apoyo dual.



2.5 Importancia de las personas en el diseño educativo

El apoyo de las Personas:

- Mejor diseño del curso: garantizar que los métodos de entrega de contenido coincidan con las necesidades del alumno.
- Apoyo específico: identificar a los alumnos que podrían necesitar ayuda adicional antes de que surjan problemas.
- Comunicación empática: hablar el lenguaje de las experiencias de los alumnos.
- Retención y compromiso: es más probable que los alumnos se mantengan involucrados cuando se sienten vistos y comprendidos.

De acuerdo con la investigación de Goodwin (2009) y otros, las Personas contextuales y realistas dan como resultado programas educativos más efectivos, atractivos y equitativos.

Construir Personas es tanto un arte como una ciencia. Requiere una recopilación de datos precisa, un desarrollo narrativo creativo y una validación continua. La investigación educativa moderna enfatiza cada vez más que las personas deben ser dinámicas, no estáticas.

Los alumnos evolucionan durante el proceso educativo: las motivaciones pueden cambiar, las barreras pueden surgir o resolverse, las competencias tecnológicas pueden mejorar.

Por lo tanto, las personas en la educación deben ser vistas como documentos vivos, actualizados regularmente a través de:

- Bucles de retroalimentación a mitad de curso
- Autoevaluación del alumno
- Observaciones de los educadores

Este enfoque dinámico se adoptó en el proyecto Diverse Courses, en el que algunos socios (como la institución asociada austriaca FHJ y una de las dos instituciones asociadas portuguesas EPATV) revisaron sus Personas, el programa intermedio se basó en los cambios detectados en la participación y el rendimiento de los alumnos.



3. Definición del contexto de formación

Antes de desarrollar Personas precisas, es fundamental comprender el entorno en el que operan los alumnos. Este capítulo examina la importancia de mapear los factores sociales, tecnológicos, institucionales y motivacionales que dan forma a la experiencia del alumno, ofreciendo un marco estructurado para el análisis del contexto.

3.1 ¿Por qué es importante el contexto?

La definición del contexto de formación es la base fundamental para todo el proceso de creación de Personas. Según teóricos del diseño como Don Norman (1988) y Kim Goodwin (2009), la comprensión de los factores ambientales, sociales, tecnológicos e institucionales es esencial para crear soluciones efectivas y centradas en el ser humano.

En educación, el contexto determina:

- Qué características del alumno son las más importantes.
- Qué barreras externas pueden afectar el éxito.
- Cómo se deben priorizar los objetivos de aprendizaje.

Sin contexto, las personas corren el riesgo de quedar desconectadas de las realidades a las que se enfrentan los alumnos. En la educación práctica de adultos, el contexto del aprendizaje suele estar determinado por la institución que ofrece un curso de formación o por el contenido y el tema del curso respectivo ofrecido.

3.2 Un marco para el análisis del contexto

Para analizar eficazmente el contexto de la formación, los educadores y diseñadores deben recopilar información sobre:

- Características del grupo objetivo: demografía, niveles educativos, situación laboral, habilidades lingüísticas.
- Factores ambientales: acceso a la tecnología, desafíos geográficos, apoyo social.
- Restricciones institucionales: reglas de asistencia, mecanismos de financiamiento, requisitos de certificación del programa.
- Motivaciones del alumno: objetivos profesionales, aspiraciones de autorrealización, experiencias educativas previas.

Una herramienta práctica es el "Context Canvas", una herramienta de mapeo visual adaptada de la innovación del modelo de negocio, que organiza los



factores clave del contexto para guiar la recopilación de datos y el diseño de la Persona.

3.3 Aplicaciones Prácticas en el Proyecto de Cursos Diversos

Cada socio llevó a cabo un análisis de contexto personalizado:

- **Atlântica** (Portugal) cartografió las necesidades de aprendizaje combinado entre los adultos que trabajan.
- **DAFNIKEK** (Grecia) hizo hincapié en los obstáculos a los que se enfrentan los migrantes y los grupos de bajos ingresos.
- **EPATV** (Portugal) se centró en los educandos que equilibran el trabajo y el estudio.
- **FDO** (España) formación adaptada para jóvenes con alfabetización digital variable.
- **FHJ** (Austria) integró la conciencia ambiental en los cursos de inglés.
- **Cramars** (Italia) combinó los datos de registro formal con la narración digital para obtener información más valiosa.

Estos análisis permitieron a cada organización crear Personas altamente adaptadas a sus contextos específicos, aumentando la relevancia del curso y la participación de los alumnos.

3.4 Principales lecciones aprendidas

El proyecto demostró que:

- Un análisis exhaustivo temprano del contexto evita errores de diseño importantes.
- Las actualizaciones dinámicas de la comprensión del contexto ayudan a que los cursos sigan siendo relevantes durante la impartición.
- La participación de los educadores de primera línea y los actores comunitarios enriquece el análisis del contexto con las realidades sobre el terreno.



En conclusión, definir el contexto formativo no es un mero paso previo: se trata de una actividad central de diseño que da forma directamente al éxito de las Personas y, en última instancia, de toda la intervención educativa.



4. Recopilación de datos para personas

El desarrollo efectivo de la persona depende de la calidad y la riqueza de los datos recopilados. En este capítulo se describen los principales tipos de datos que se deben recopilar, los métodos que se deben emplear y las estrategias prácticas para captar toda la complejidad de los perfiles de los alumnos en un entorno educativo.

4.1 La importancia de los datos en el desarrollo de las personas

La recopilación de datos precisos y significativos sobre los alumnos, los educadores o las partes interesadas es la piedra angular del desarrollo de Personas eficaces. Sin una base empírica sólida, las personas corren el riesgo de convertirse en estereotipos vagos en lugar de herramientas creíbles y viables. En contextos educativos, donde la diversidad de orígenes, motivaciones y desafíos de los estudiantes es particularmente significativa, la recopilación cuidadosa de datos no solo es útil, sino que es esencial.

La investigación educativa enfatiza la importancia de basar el diseño pedagógico en evidencia empírica. Autores como Michael Quinn Patton (2002) y John W. Creswell (2014) abogan por enfoques de métodos mixtos, combinando el rigor cuantitativo de los datos estructurados con la riqueza cualitativa de los relatos narrativos. Cuando se aplica al desarrollo de Personas, esto asegura que las Personas sean estadísticamente representativas y profundamente humanas.

La recopilación de datos, por lo tanto, no es un paso previo burocrático, sino un acto de escucha: escuchar quiénes son los alumnos, qué esperan, qué temen y qué obstáculos deben superar.

4.2 Tipos de datos que se deben recopilar

Para construir una Persona que sea realista y útil, es necesario recopilar una amplia gama de tipos de datos. Estos se pueden organizar en varias áreas temáticas:

- Información demográfica

Las variables básicas como la edad, el sexo, la nacionalidad y la situación familiar ayudan a situar a los alumnos dentro de marcos socioculturales amplios.

- Antecedentes educativos y profesionales

La comprensión de la educación previa y la experiencia laboral proporciona información sobre las habilidades, las brechas y los niveles de confianza.



- **Motivaciones y objetivos de aprendizaje**
¿Qué impulsa al alumno? ¿Es el avance profesional, la realización personal, una obligación social o una combinación de factores?
- **Barreras y limitaciones**
Los educandos a menudo se enfrentan a barreras estructurales o personales: falta de acceso a la tecnología, tiempo libre limitado, dificultades lingüísticas o incluso miedo a volver a la educación.
- **Preferencias y estilos de aprendizaje**
Algunos alumnos brillan en las discusiones grupales; otros prefieren módulos en línea a su propio ritmo. Conocer estas preferencias ayuda a personalizar las trayectorias educativas.
- **Competencia digital y acceso**
Especialmente en entornos de aprendizaje híbridos y en línea, la familiaridad y la comodidad de los alumnos con la tecnología son variables críticas.
- **Aspectos emocionales y psicológicos**
La autoeficacia, la resiliencia, el miedo al fracaso y la apertura a nuevas experiencias pueden moldear profundamente las conductas de aprendizaje.

La recopilación de esta información multidimensional crea Personas que reflejan la complejidad de los seres humanos reales, no figuras planas y caricaturescas.

4.3 Métodos de recopilación de datos

La elección del método depende del contexto educativo, de los recursos disponibles y de las características del grupo de alumnos. A grandes rasgos, los métodos se dividen en tres categorías:

Métodos cuantitativos

Las encuestas y cuestionarios estructurados permiten la recopilación de datos estandarizados y comparables en un grupo grande. Los instrumentos típicos incluyen:

- Cuestionarios demográficos



- Escalas de autoevaluación (p. ej., nivel de alfabetización digital)
- Inventarios de motivación

Los datos cuantitativos permiten a los educadores identificar macropatrones: por ejemplo, que el 70% de los alumnos tiene un acceso limitado a Internet fiable o que el 60% está motivado por el avance profesional.

Sin embargo, los números por sí solos no cuentan historias. Deben complementarse con información cualitativa.

Métodos cualitativos

Los datos cualitativos revelan los matices más profundos de las experiencias de los alumnos. Se recogen a través de:

- Entrevistas semiestructuradas
- Grupos focales
- Cuestionarios abiertos
- Narrativas personales y narración de historias

Estos métodos descubren información rica y estratificada sobre miedos, aspiraciones y desafíos personales que las encuestas estandarizadas no pueden captar.

Enfoques de métodos mixtos

Los mejores resultados suelen provenir de la **combinación de** métodos cuantitativos y cualitativos. Una encuesta inicial podría segmentar a los alumnos por datos demográficos y niveles básicos de motivación, mientras que las entrevistas de seguimiento exploran sus esperanzas y ansiedades más profundas.

Los enfoques de métodos mixtos permiten al investigador triangular los datos, mejorando tanto la fiabilidad como la profundidad de las Personas.

4.4 Experiencias Prácticas del Proyecto Cursos Diversos

En el proyecto Diverse Courses, cada socio adaptó los métodos de recopilación de datos a su entorno educativo específico:

- **Atlântica (Portugal)** implementó una estrategia de método mixto, combinando encuestas en línea con campos de texto abierto y entrevistas de seguimiento para profundizar en las competencias tecnológicas y los objetivos profesionales de los estudiantes.



- **DAFNIKEK (Grecia)**, que trabaja principalmente con grupos vulnerables, favoreció las discusiones informales y la observación, capturando datos durante las primeras sesiones de capacitación y complementándolos con registros administrativos.
- **EPATV (Portugal)** integró encuestas estructuradas en el proceso de inscripción y, a continuación, llevó a cabo sesiones de "World Café", debates informales en grupo en los que los educandos podían hablar abiertamente sobre sus aspiraciones y barreras educativas.
- **FDO (España)** se concentró en encuestas en línea centradas en las preferencias de aprendizaje y el acceso digital, reconociendo la centralidad de la tecnología en sus programas de formación profesional.
- **FHJ (Austria)** combinó una encuesta de actitudes sobre el aprendizaje del inglés con entrevistas cualitativas sobre la conciencia ambiental, reconociendo que tanto las dimensiones cognitivas como las emocionales afectan el compromiso.
- **Cramars (Italia)** combinó de forma innovadora los datos administrativos obligatorios con las autopresentaciones digitales de ProfilPASS, lo que permitió a los alumnos expresarse de forma creativa a través de presentaciones de PowerPoint, vídeos o presentaciones de diapositivas de narración de historias.

Estas diversas experiencias demuestran que no existe un método único para todos: la clave es elegir enfoques que respeten las realidades de los alumnos y maximicen su auténtica participación.

4.5 Lecciones aprendidas

De estas experiencias prácticas recogidas en el proyecto se desprendieron varias lecciones importantes:

- La recopilación de datos abierta (como las autopresentaciones) puede revelar desafíos y fortalezas ocultos que las encuestas estructuradas pasan por alto.
- Diversificar las fuentes de datos: La combinación de datos estructurados y narrativas personales crea Personas más ricas y fiables.



- Utilice la narración con cuidado: Permitir que los alumnos cuenten sus historias abre ventanas a motivaciones y desafíos ocultos.
- La combinación de diferentes métodos ofrece una imagen más completa del alumno que confiar en una sola herramienta.
- La participación temprana de los alumnos en el proceso de recopilación de datos aumenta la confianza y el compromiso, lo que hace más probable que compartan información auténtica.
- Integrar la recopilación de datos en el proceso de aprendizaje: Cuando las encuestas y entrevistas se perciben como parte de la experiencia del curso, no como evaluaciones externas, los alumnos se involucran más abiertamente.
- Adaptarse a los niveles de comodidad de los alumnos: No todos los alumnos se sienten cómodos con las entrevistas. Ofrecer alternativas como respuestas escritas anónimas puede mejorar la autenticidad.
- La flexibilidad es crucial: los diferentes cursos, grupos objetivo y contextos requieren estrategias de recopilación de datos personalizadas.

En última instancia, la calidad de las Personas creadas depende casi por completo de la calidad de la escucha de los alumnos durante la fase de recopilación de datos.



5. Organización y agrupación de datos

Una vez recopilados, los datos brutos deben estructurarse en patrones coherentes para permitir la creación de Personas realistas. En este capítulo se analizan las mejores prácticas para organizar, agrupar e interpretar datos con el fin de revelar arquetipos de alumnos significativos que representen con precisión la diversidad dentro de un curso o programa.

5.1 De los datos brutos a la información estructurada

Una vez que se han recopilado los datos sobre los alumnos, el siguiente paso esencial es su organización y análisis. Los datos sin procesar, incluso cuando son ricos y abundantes, no conducen automáticamente a información útil. Sin una interpretación estructurada, los patrones importantes pueden permanecer ocultos, y el riesgo de construir Personas irrelevantes o superficiales aumenta drásticamente.

Organizar y agrupar datos significa transformar puntos de datos aislados en grupos coherentes, identificando similitudes y diferencias entre los alumnos. Este proceso es similar a la fase analítica de la investigación cualitativa, en la que la codificación y la categorización transforman las entrevistas o las notas de campo en temas significativos (Creswell, 2014).

En el desarrollo de personas, la agrupación ayuda a definir distintos tipos de alumnos, asegurando que los perfiles finales reflejen los patrones reales observados en el entorno educativo, en lugar de suposiciones preconcebidas.

5.2 Principios de una organización eficaz de los datos

A partir de las prácticas de pensamiento de diseño y la investigación educativa, varios principios clave deben guiar la organización de los datos de los alumnos:

- Priorice la relevancia sobre la integridad: No todos los puntos de datos recopilados serán igualmente útiles. Concéntrese en las variables que diferencian significativamente a los alumnos de manera que impacten en el diseño del aprendizaje.
- Buscar patrones, no excepciones: Las personas son arquetipos, no retratos de individuos. Identifique comportamientos, motivaciones y barreras recurrentes en lugar de casos atípicos.
- Equilibre la riqueza cualitativa con la claridad cuantitativa: Utilice números cuando corresponda (por ejemplo, distribución por edades) pero nunca pierda las historias humanas que dan profundidad a los grupos.
- Visualizar conexiones: La creación de matrices, mapas temáticos o mapas mentales ayuda a revelar estructuras ocultas en datos complejos.



- Iterar y refinar: la agrupación en clústeres rara vez es perfecta en el primer intento. Revisar y revisar los grupos a medida que se profundiza la comprensión no solo es aceptable, sino recomendable.

5.3 Métodos para agrupar los datos de los alumnos

Dependiendo de la cantidad y la naturaleza de los datos recopilados, se pueden aplicar varios métodos para agrupar a los alumnos de manera significativa:

a) Reconocimiento manual de patrones

En conjuntos de datos pequeños y medianos, los educadores y diseñadores pueden identificar patrones manualmente mediante:

- Clasificación a los alumnos en grupos en función de variables clave (p. ej., alfabetización digital, tipo de motivación, gravedad de la barrera).
- El uso de notas adhesivas de colores, hojas de cálculo o pizarras digitales como Miro para agrupar perfiles similares.

Este método, aunque de bajo nivel tecnológico, permite obtener una rica visión cualitativa y es particularmente efectivo en proyectos educativos donde la comprensión relacional y contextual es crucial.

b) Técnicas de agrupamiento estadístico

En el caso de conjuntos de datos más grandes, se pueden utilizar métodos estadísticos como el análisis de conglomerados, el análisis factorial o el análisis de correspondencia para identificar agrupaciones de alumnos en función de las similitudes cuantitativas.

Aunque son más técnicos, estos métodos ofrecen un apoyo objetivo para la agrupación, especialmente útil cuando se trata de cientos de participantes.

Sin embargo, los conglomerados puramente estadísticos siempre deben interpretarse contextualmente para evitar generar Personas que sean matemáticamente correctas pero pedagógicamente carentes de sentido.

c) Enfoques híbridos

Muchos proyectos exitosos de desarrollo de Persona, incluidos Diverse Courses, han utilizado enfoques híbridos:

- A partir de un manual, el agrupamiento cualitativo puede basarse en entrevistas y observaciones.
- Luego, también se puede aplicar de manera útil refinar o validar esas agrupaciones a través de verificaciones cuantitativas básicas (por ejemplo, distribuciones demográficas, calificaciones de motivación).



Esto garantiza que se respeten tanto la riqueza de la experiencia humana como la fiabilidad de los datos estructurados.

5.4 Aplicaciones prácticas en el proyecto de Cursos Diversos

Los socios de Diverse Courses implementaron distintas estrategias de agrupamiento adaptadas a sus contextos:

- **Atlântica** utilizó hojas de cálculo de Excel para categorizar a los estudiantes inicialmente por edad y competencia digital, luego superpuso las diferencias motivacionales para crear subgrupos.
- **Cramars** empleó un método más narrativo, analizando las presentaciones de ProfilPASS e identificando trayectorias de vida repetitivas (por ejemplo, personas que cambian de carrera, personas que regresan a la educación, migrantes que reconstruyen trayectorias profesionales).
- **DAFNIKEK** confiaba en gran medida en el juicio de los educadores, agrupando a los alumnos en función de las interacciones directas en el aula y las observaciones de los niveles de participación y las dificultades de aprendizaje.
- **Inicialmente, FHJ** utilizó agrupaciones estadísticas basadas en encuestas de actitud en inglés y refinó las agrupaciones a través de la validación cualitativa con los educadores del curso.
- **EPATV** creó matrices simples pero efectivas que cruzan los impulsores motivacionales (carrera vs. crecimiento personal) con la competencia tecnológica (alta vs. baja), lo que da como resultado diferentes Personas de aprendizaje importantes.
- **FDO** empleó un enfoque híbrido innovador: después de recopilar datos detallados de los alumnos a través de una encuesta en línea, utilizaron el análisis de frecuencia y la agrupación iterativa para identificar grupos de alumnos significativos. El proceso fue respaldado por el análisis asistido por IA y el refinamiento humano.



Cada enfoque fue moldeado por el tamaño del grupo de aprendizaje, los recursos disponibles y el contexto cultural, lo que demuestra que la flexibilidad del método es un factor clave de éxito.

5.5 Lecciones aprendidas

A lo largo del proyecto surgieron varias ideas importantes con respecto a la organización y agrupación de datos:

- No complicarse demasiado: Incluso las agrupaciones simples basadas en dos o tres variables pueden crear Personas muy útiles si se seleccionan bien.
- Validar los clústeres a través de la discusión: Involucrar a varios educadores en la revisión de las definiciones de clústeres enriquece la precisión y credibilidad de las personas resultantes.
- Manténgase atento a los estereotipos: La agrupación debe revelar patrones, no reforzar los sesgos. Pregúntese siempre si las agrupaciones surgen genuinamente de datos o de suposiciones inconscientes.
- Aceptar agrupación dinámica: Los alumnos cambian durante el curso. Los clústeres, y las personas derivadas de ellos, deben revisarse y, posiblemente, actualizarse a mitad del curso.

En última instancia, la agrupación es el puente entre la recopilación de datos y el acto creativo de crear Personas. Cuando se hace con cuidado, asegura que las Personas no son abstracciones inventadas, sino destilaciones fieles de la diversidad humana real.



6. Creación de personas

Transformar los datos estructurados en Personas vívidas y procesables requiere tanto rigor metodológico como habilidades narrativas creativas. Este capítulo guía al lector a través de los pasos para construir perfiles de aprendizaje auténticos, asegurándose de que se basen en evidencia pero que sean lo suficientemente atractivos como para impulsar un diseño de curso empático.

6.1 De los datos a la historia: la transición a las personas

Una vez que se han recopilado, organizado y agrupado los datos, el siguiente paso es la construcción creativa y estratégica de Personas.

En esta etapa, el enfoque cambia del análisis abstracto a la narración basada en evidencia. El objetivo es transformar los patrones en vívidos retratos humanos, lo que permite a los diseñadores, formadores y educadores diseñar cursos e intervenciones teniendo en cuenta a personas reales, no a abstracciones.

La creación de personas es un proceso que exige tanto rigor como imaginación. El rigor radica en mantenerse fiel a las pruebas recopiladas: cada elemento de la Persona debe ser rastreable hasta datos reales. La imaginación entra en la construcción de una historia creíble y coherente en torno a estos elementos, haciendo que la Persona se sienta viva, empática y viable.

De acuerdo con Cooper (1999) y luego refinado por Pruitt y Adlin (2006), las buenas Personas tienen el poder de evocar empatía, guiar decisiones y unir a los equipos de diseño en torno a las necesidades reales de los usuarios.

6.2 Componentes esenciales de una persona educativa

Para ser eficaz, cada Persona debe incluir varios componentes estructurados:

- Nombre y breve descripción

Asignar un nombre real humaniza a la Persona de inmediato. La breve descripción capta la esencia: por ejemplo, "Fátima, 42 años, regresa a la educación después de 20 años".

- Datos demográficos

La edad, la situación familiar, los antecedentes culturales, todos los elementos que dan forma a la vida cotidiana.

- Antecedentes educativos y profesionales

Experiencias pasadas que influyen en las habilidades, actitudes y confianza en sí mismo del alumno.



- Metas de aprendizaje y motivaciones
¿Por qué esta persona se dedica a la educación ahora? ¿Qué espera lograr?
- Barreras y limitaciones
Retos a los que se enfrenta la Persona que podrían obstaculizar el éxito (tiempo, tecnología, idioma, confianza).
- Preferencias de aprendizaje
Estilos y formatos que el alumno tiende a favorecer.
- Acceso a la tecnología y habilidades
Crucial especialmente en entornos de aprendizaje híbridos y en línea.
- Perfil emocional y psicológico
¿Cómo de seguro, ansioso, resiliente y curioso es este alumno?
- Historia o narración personal
Un párrafo corto que "cuenta la historia" del viaje de este alumno, lo que hace que el perfil sea identificable y recordable.

Esta estructura garantiza que las personas sean informativas y también que generen un vínculo emocional.

6.3 Técnicas para crear personas

Varias técnicas pueden facilitar la construcción de Personas:

a) Construcción narrativa

Utilizando técnicas de narración de historias, los diseñadores construyen una breve narración en torno a los antecedentes, las motivaciones y las luchas del alumno. Las narrativas ayudan al equipo de diseño a interiorizar a la Persona no solo como un conjunto de variables, sino como una persona viva.



b) Mapeo de empatía

Desarrollados originalmente por Dave Gray et al. (2010), los Mapas de Empatía ayudan a capturar lo que la Persona:

- Piensa
- Siente
- Habla
- Hace

Esta herramienta añade profundidad psicológica y pone de manifiesto las posibles contradicciones (por ejemplo, un alumno que dice sentirse seguro pero se comporta con ansiedad en las tareas digitales).

c) Representación visual

La incorporación de imágenes, íconos o infografías ayuda a que las Personas sean más atractivas y fáciles de recordar, especialmente en proyectos educativos en los que están involucrados equipos multidisciplinares.

d) Uso de plantillas

Las plantillas de Persona estandarizadas garantizan la coherencia en varios perfiles y simplifican las comparaciones. Las plantillas suelen incluir campos para todos los componentes esenciales descritos anteriormente.

6.4 Experiencias Prácticas del Proyecto de Cursos Diversos

Cada socio en el proyecto de Cursos Diversos adoptó enfoques diferentes pero complementarios para crear sus Personas:

- **Atlántica** creó Personas detalladas basadas en texto enriquecidas con citas directas de los alumnos, lo que ayuda a aportar autenticidad y profundidad emocional.
- **DAFNIKEK** enfatizó la narración de historias, elaborando minibiografías que capturaron no solo los desafíos educativos, sino también los contextos de vida más amplios.
- **EPATV** utilizó plantillas orientadas visualmente, integrando datos demográficos con información narrativa, lo que facilitó una aplicación rápida por parte de los capacitadores.



- **FDO** se centró en aspectos pragmáticos: las personas incluían explícitamente limitaciones logísticas como los horarios de trabajo y el acceso al transporte.
- **FHJ** fusionó el agrupamiento motivacional (activismo ambiental vs. aprendizaje pragmático) con las preferencias de estilo de aprendizaje, creando Personas ricas y multidimensionales.
- **Cramars** utilizó de forma única las autopresentaciones de los alumnos (a través de ProfilPASS) como material directo para redactar las Personas, preservando las voces auténticas y las autoimágenes de los alumnos.

A través de estos variados métodos, todos los socios lograron producir Personas que tenían los pies en la tierra, eran empáticas y directamente utilizables en el diseño de cursos y programas.

6.5 Lecciones aprendidas

De la fase de creación de Persona surgieron varias ideas críticas:

- Atenerse a los datos reales: La narración imaginativa nunca debe desviarse de la base empírica.
- Equilibrar la especificidad y la generalización: Las personas deben ser lo suficientemente detalladas como para ser vívidas, pero lo suficientemente amplias como para representar a varios alumnos.
- Evitar los estereotipos: Se debe hacer todo lo posible para retratar la complejidad en lugar de basarse en suposiciones simplistas o sesgadas.
- Actualización dinámica de las personas: Las realidades de los alumnos cambian con el tiempo. Las personas deben ser documentos vivos revisados periódicamente.

En última instancia, la creación de Personas es tanto un acto creativo como una disciplina metodológica. Cuando están bien diseñadas, las Personas actúan como poderosas herramientas de diseño que mantienen la experiencia humana en el centro de cada intervención educativa.



7. Validación de personas

Las personas deben probarse con comentarios del mundo real para garantizar su precisión y relevancia. En este capítulo se destacan los métodos para validar las personas a través de las revisiones de expertos, los comentarios de los alumnos y el refinamiento iterativo, salvaguardando su eficacia como herramientas de diseño.

7.1 La necesidad de la validación

La creación de Personas basadas en datos recopilados y organizados es un hito fundamental, pero el proceso no termina ahí. Para garantizar que las Personas sean realmente creíbles, relevantes y útiles, deben ser validadas.

La validación es la fase en la que los borradores de Personas se prueban con la realidad: se comprueban, se refinan y se confirman con las partes interesadas, especialmente los educadores, los formadores y, siempre que sea posible, los propios alumnos. Sin validación, incluso las personas bien intencionadas e informadas por datos corren el riesgo de derivar en la ficción, tergiversando los grupos que se pretende representar.

Los teóricos del diseño educativo, incluidos Pruitt y Adlin (2006) y Mulder (2017), hacen hincapié en que la validación aumenta la confiabilidad y la adopción de Personas dentro de los equipos de diseño de aprendizaje.

En esencia, la validación es un acto de humildad y verificación: garantizar que las intervenciones educativas construidas en torno a las Personas estén realmente basadas en las realidades de los alumnos.

7.2 Métodos para validar personas

Existen varias técnicas para validar Personas, que a menudo se utilizan en combinación para maximizar la solidez:

a) Revisión por expertos

Se invita a los educadores, consejeros y personal familiarizado con la población de estudiantes a revisar el borrador de las Personas.

- ¿Son realistas las Personas?
- ¿Son las motivaciones, las barreras y los perfiles coherentes con lo que se observa en la realidad?
- ¿Falta algún aspecto importante?

Este enfoque de revisión por pares se beneficia de la experiencia práctica de las personas más cercanas a los alumnos.

b) Retroalimentación del alumno

Siempre que sea posible, la validación directa con los alumnos proporciona una potente confirmación o corrección. Se puede preguntar a los alumnos:

- —¿Te reconoces en alguno de estos perfiles?



- "¿Qué aspectos parecen correctos? ¿Cuáles parecen incorrectos?"
- "¿Hay algo importante sobre tu experiencia de aprendizaje que estas Personas pasen por alto?"

La validación de los alumnos es especialmente valiosa para captar los matices emocionales de los alumnos que el personal puede pasar por alto.

c) Grupos Focales

Organizar pequeños grupos de discusión en torno a los borradores de Personas ayuda a recopilar comentarios colectivos de manera eficiente. Los participantes pueden discutir, corregir y enriquecer los perfiles de forma colaborativa.

Los grupos focales también ayudan a detectar patrones divergentes: a veces, lo que parece un grupo coherente desde la perspectiva del diseñador es percibido como artificial por los propios alumnos.

d) Triangulación con datos adicionales

La verificación cruzada de las personas con los datos institucionales (por ejemplo, evaluaciones de cursos, tasas de asistencia, informes de acceso digital) puede validar aún más su alineación con los comportamientos documentados de los alumnos.

7.3 Validación en la práctica: Experiencias de Diverse Courses

En el proyecto Diverse Courses, los socios se involucraron en diversas formas de validación adaptadas a sus contextos:

- **Atlântica** llevó a cabo entrevistas individuales con los alumnos, utilizando el borrador de las Personas como herramienta de conversación para obtener comentarios y correcciones.
- **DAFNIKEK** organizó talleres informales para educadores en los que los instructores discutieron el borrador de las Personas y sugirieron mejoras basadas en sus experiencias en el aula.
- **EPATV** empleó un formulario de validación anónimo en el que los alumnos podían indicar, para cada Persona, su nivel de identificación y sugerir modificaciones.
- **FDO** validó de forma cruzada las personas mediante el análisis de las tasas de abandono de los cursos y los patrones de participación en comparación con los supuestos incorporados en los borradores de perfiles.



- **FHJ** utilizó grupos focales de validación, integrando las sugerencias de los alumnos directamente en las versiones finales de Persona, particularmente en lo que respecta a los factores motivacionales y las preocupaciones ambientales.
- **Cramars** utilizó creativamente un método de revisión por pares: las personas creadas para cada curso se compartieron entre diferentes grupos de capacitación, lo que permitió la validación cruzada de una audiencia más amplia.

Estos diversos enfoques subrayan un principio importante: los métodos de validación deben adaptarse al contexto educativo y cultural, pero la validación en sí misma no es negociable.

7.4 Desafíos en la validación de personas

Aunque es vital, la validación no siempre es sencilla. A menudo surgen varios desafíos comunes:

Desafío	Solución práctica
Alumnos reacios a criticar los borradores	Enmarque la retroalimentación como "ayudar a mejorar la experiencia de los futuros estudiantes", no como una crítica personal.
Limitaciones de tiempo que limitan la validación exhaustiva	Integre la validación en las sesiones existentes, por ejemplo, las primeras actividades de retroalimentación durante el curso.
Desacuerdo de los educadores sobre los perfiles de Persona	Utilice el acuerdo mayoritario como base, pero documente las ideas disidentes para la posible evolución futura de la Persona.
Miedo a que surjan estereotipos durante la validación	Reafirme que las personas son arquetipos, no etiquetas, y deben seguir siendo herramientas flexibles.

Abordar estos desafíos de manera reflexiva es clave para garantizar que la validación siga siendo un proceso constructivo y centrado en el alumno.



7.5 Lecciones aprendidas

A lo largo del proyecto Diverse Courses, los socios identificaron varias lecciones clave sobre la validación:

- La participación temprana genera propiedad: Los educadores que participan en la validación se sienten más conectados con las personas y las utilizan más activamente.
- La validación enriquece a las Personas: Incluso los borradores de Personas bien contruidos pueden pasar por alto matices importantes; La validación los mejora constantemente.
- El refinamiento iterativo es normal: Es mejor revisar las Personas en función de los comentarios que ceñirse rígidamente a los borradores iniciales.
- La validación aumenta el impacto práctico: Las personas que los estudiantes y los educadores reconocen como reales tienen una influencia mucho mayor en las decisiones de diseño del curso.

En conclusión, validar Personas no es un lujo opcional, sino una salvaguarda necesaria que garantiza que estas poderosas herramientas sigan siendo verdaderas, empáticas y efectivas.



UNA GUÍA PASO A PASO PARA DESARROLLAR EDUCATIVAS PERSONAS

Una guía sencilla para perfilar a los alumnos y educadores en un entorno educativo como base para adaptar las estrategias de enseñanza y mejorar la diversidad.

PASO 1: DEFINIR EL CONTEXTO DE FORMACIÓN

Comprender el entorno en el que operan los alumnos es esencial para desarrollar Personas.



PASO 2: RECOPIRAR DATOS DEL ALUMNO

Capture la diversidad de las experiencias de los alumnos.



Métodos:



PASO 3: ORGANIZAR Y AGRUPAR LOS DATOS

Identifica los arquetipos de aprendizaje significativos por patrones de hallazgos, comunícalos visualmente y considera la agrupación estadística si es necesario.



CONSEJO: Combine las percepciones de los educadores para evitar sesgos

PASO 4: CREAR PERSONAS

Cada plantilla de persona debe incluir:



PASO 5: VALIDAR PERSONAS

Comprueba si los personajes que desarrollas reflejan a personas reales. Discútalos con educadores, estudiantes y datos institucionales.

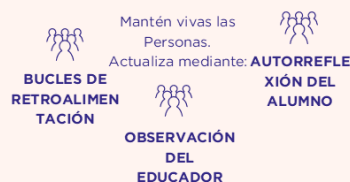


PASO 6: APLICAR EN EL DISEÑO DEL CURSO

Usa Personas para personalizar el aprendizaje.



PASO 7: ACTUALIZACIÓN CONTINUA





8. Aplicación de personas en el diseño de cursos

El verdadero impacto de las Personas se percibe cuando se aplican activamente a la planificación y entrega de la educación. Este capítulo explora cómo las personas pueden informar las decisiones sobre el contenido, los métodos, los servicios de apoyo y la evaluación, lo que permite pasar de la estandarización a las experiencias de aprendizaje personalizadas.

8.1 De las personas a las estrategias educativas prácticas

El verdadero valor del desarrollo de las Personas radica no solo en su creación, sino en cómo se aplican para dar forma a las prácticas educativas reales. Las personas no son fines en sí mismas; son herramientas diseñadas para guiar el diseño pedagógico, las estrategias de comunicación, los servicios de apoyo al alumno y los enfoques de evaluación.

Al mantener a las Personas en primer plano durante el desarrollo y la impartición de los cursos, los educadores pueden diseñar experiencias de aprendizaje más personalizadas, inclusivas y efectivas, que respondan a las necesidades reales de las diversas poblaciones de estudiantes.

Los teóricos del diseño educativo como Gagné (1985) y Merrill (2002) subrayan que los enfoques centrados en el alumno, en los que el diseño gira en torno al perfil del alumno más que al contenido en sí, producen un mejor compromiso, retención y resultados de aprendizaje. Las personas ponen en práctica este principio al proporcionar representaciones detalladas y empáticas de quiénes son los alumnos.

8.2 Áreas clave en las que las personas influyen en el diseño del curso

Las personas pueden influir en varios aspectos de la planificación y la impartición de la educación:

a) Personalización del contenido

Conocer los antecedentes, los objetivos y los retos a los que se enfrentan los diferentes tipos de alumnos permite a los diseñadores de cursos:

- Seleccionar ejemplos y estudios de casos relevantes para las experiencias de los alumnos.
- Ajustar el nivel de dificultad del contenido para que coincida con las competencias de ingreso.
- Incorporar materiales culturalmente sensibles.

Por ejemplo, en *Diverse Courses*, Atlântica adaptó los estudios de caso en su curso de habilidades digitales para incluir escenarios laborales del mundo real



relacionados con los estudiantes adultos que compaginan el trabajo y la vida familiar.

b) Métodos Pedagógicos y Modos de Entrega

Diferentes Personas pueden preferir diferentes modalidades de aprendizaje. Algunos estudiantes brillan en entornos en línea a su propio ritmo; otros necesitan apoyo cara a cara. Al mapear estas preferencias, los cursos se pueden diseñar con rutas flexibles, ofreciendo modelos combinados, acceso modular y actividades de aprendizaje diferenciadas.

Ejemplo de caso: EPATV creó vías duales en algunos cursos vocacionales, una vía centrada en talleres prácticos, otra en módulos en línea ricos en teoría, alineados con diferentes personas de aprendizaje.

c) Estrategias de comunicación y motivación

La comunicación efectiva habla directamente de las motivaciones y aspiraciones de los alumnos. Las personas ayudan a identificar:

- Qué motivaciones son más eficaces (avance profesional, realización personal, contribución a la comunidad).
- Qué tono y estilo se debe usar (formal, de apoyo, inspirador).

DAFNIKEK, por ejemplo, desarrolló materiales de orientación que contemplaban la resiliencia y los sueños de integración social de los educandos migrantes, haciendo que los educandos se sintieran reconocidos y respetados desde el principio.

d) Servicios de apoyo e infraestructura

Las personas también pueden resaltar necesidades más allá del plan de estudios:

- Soporte informático adicional para estudiantes con baja alfabetización digital.
- Horario flexible o apoyo al cuidado de niños para los alumnos, equilibrando la educación y la familia.
- Servicios de apoyo emocional para estudiantes con ansiedad o baja confianza en sí mismos.

FDO utilizó sus Personas para abogar por un mejor soporte técnico durante las clases en línea, abordando una barrera clave para sus jóvenes estudiantes de formación profesional.



e) Valoración y Evaluación

Los métodos de evaluación deben coincidir con las realidades de los alumnos. Las personas pueden informar:

- Métodos de evaluación alternativos (portafolios, exámenes orales, trabajo por proyectos).
- Ritmo adaptado y flexibilidad de plazos.
- Andamiaje más claro para la progresión de habilidades.

FHJ, reconociendo que sus alumnos motivados por el medio ambiente prosperaban con el compromiso práctico, integró evaluaciones basadas en proyectos en las que los estudiantes diseñaron mini campañas medioambientales en lugar de basarse únicamente en exámenes escritos.

8.3 Ejemplos prácticos del proyecto Diverse Courses

A lo largo de la iniciativa Diverse Courses, la aplicación de Personas mejoró fundamentalmente las prácticas de diseño de cursos:

- **Atlántica** adaptó las sesiones de bienvenida para abordar problemas específicos de ansiedad digital revelados por Personas.
- **DAFNIKEK** rediseñó su programa de mentoría para ofrecer apoyo bilingüe a los estudiantes migrantes.
- **Contenido modular integrado de EPATV** para acomodar a los estudiantes a tiempo parcial con horarios de trabajo pesados.
- **FDO** ajustó el horario de los cursos para que se adaptara mejor a los ritmos diarios de los jóvenes estudiantes.
- **FHJ** utilizó los impulsores motivacionales de Personas para diseñar lecciones de inglés dinámicas y participativas en torno al activismo ambiental.
- **Cramars** creó rutas de aprendizaje individualizadas que integran el asesoramiento profesional, basándose en los historiales profesionales detallados de Personas.

Estas aplicaciones demuestran que las Personas no son ejercicios teóricos, sino herramientas prácticas para mejorar la inclusión, la pertinencia y la efectividad.



8.4 Lecciones aprendidas

Varias lecciones críticas surgieron del uso de Personas en el diseño de cursos:

- Las personas deben ser accesibles y visibles: es más probable que los educadores utilicen personas si se presentan en un formato claro y fácil de usar (por ejemplo, tarjetas visuales, hojas de resumen).
- Las Personas deben informar todas las etapas: desde la divulgación y la inscripción hasta la evaluación y el apoyo a los exalumnos, las Personas proporcionan información en cada fase del viaje del alumno.
- La reflexión periódica es esencial: los cursos deben evaluarse periódicamente en función de las personas para garantizar que se sigan satisfaciendo las necesidades cambiantes de los alumnos.
- La flexibilidad sigue siendo la clave: ninguna Persona captura todos los matices de un alumno individual. Los educadores deben usar Personas como guías, no como plantillas.

En conclusión, la aplicación de Personas transforma el diseño de los cursos de un modelo genérico y único para todos a una práctica viva y receptiva centrada en la diversidad y el potencial humanos.



9. Desafíos encontrados y soluciones

La implementación de un enfoque basado en personas conlleva retos inevitables, desde obstáculos en la recopilación de datos hasta riesgos de estereotipos. Este capítulo identifica los obstáculos comunes encontrados durante el proceso y ofrece soluciones prácticas para mejorar la resiliencia y el impacto de las Personas en los proyectos educativos.

9.1 ¿Por qué es importante abordar los desafíos?

El desarrollo y la aplicación de las Personas en contextos educativos, aunque muy beneficiosos, no están exentos de obstáculos. A lo largo del proyecto *Diverse Courses* y respaldado por literatura más amplia (por ejemplo, Pruitt y Adlin, 2006; Mulder, 2017), ha quedado claro que anticipar y gestionar los desafíos es crucial para el éxito de cualquier iniciativa de diseño centrada en el alumno.

Los desafíos pueden surgir en todas las fases: desde la recopilación de datos hasta la construcción, validación y aplicación práctica. En lugar de verlos como fracasos, los equipos exitosos tratan los desafíos como puntos de retroalimentación y como señales de que los ajustes y el aprendizaje son necesarios.

Reconocer las trampas comunes y explorar soluciones probadas fortalece tanto las Personas creadas como los programas educativos que informan.

9.2 Principales desafíos en el desarrollo y uso de personas

Se observaron varios desafíos recurrentes durante el proyecto de *Diverse Courses* y están ampliamente documentados en la investigación y la práctica:

a) Riesgo de estereotipos

Uno de los riesgos más críticos es que las Personas, si no se basan cuidadosamente en los datos, pueden reducir a los alumnos a caricaturas en lugar de representar su complejidad. Los estereotipos pueden reforzar los sesgos y dar lugar a diseños excluyentes.

b) Dificultades en la recopilación de datos

La recopilación de datos significativos y de alta calidad suele ser más difícil de lo esperado debido a las posibilidades de:

- Bajas tasas de respuesta a la encuesta.
- Incomodidad de los alumnos al revelar información personal.
- Limitaciones de tiempo para entrevistas en profundidad.

c) Personas demasiado complejas o vagas

Otro error común es crear Personas que sean:

- Demasiado detalladas y, por lo tanto, poco prácticas de usar, o



- Demasiado vagas y, por lo tanto, ineficaz como guía de diseño.

d) Falta de aceptación por parte de los educadores

Si los educadores no están involucrados en el proceso de desarrollo de la Persona, pueden percibirlas como abstractas o irrelevantes, lo que resulta en una mala integración en el diseño del curso.

e) Personas estáticas en un entorno dinámico

Las realidades de los alumnos pueden cambiar rápidamente (p. ej., debido a eventos familiares, actualizaciones tecnológicas, cambios económicos). Las personas estáticas pierden rápidamente su relevancia si no se actualizan periódicamente.

9.3 Soluciones y estrategias prácticas

El proyecto Diverse Courses desarrolló y probó varias estrategias efectivas para superar estos desafíos:

a) Basadas en Datos Reales

- Base siempre a las Personas estrictamente en la evidencia cualitativa y cuantitativa recopilada.
- Utilice citas directas y anécdotas de los alumnos para enriquecer los perfiles con voces auténticas.

b) Recopilación de datos flexible y multimodal

- Combinar múltiples métodos de recolección de datos (encuestas, entrevistas, observaciones, autopresentaciones).
- Permita contribuciones anónimas cuando sea necesario para aumentar los niveles de comodidad.
- Integrar la recopilación de datos de forma natural en el proceso educativo para evitar la "fatiga de las encuestas".

c) Creación de Personas Prácticas y Utilizables

- Concéntrese en los diferenciadores clave relevantes para el diseño del curso.
- Mantenga las Personas concisas pero ricas: alrededor de una o dos páginas por perfil, que incluyan elementos narrativos e implicaciones prácticas para la enseñanza.



d) Construcción de la propiedad del educador

- Involucrar a los educadores desde el principio en las fases de interpretación de datos y redacción de Persona.
- Organizar talleres en los que se discutan, critiquen y mejoren colectivamente los borradores de Personas.
- Mostrar victorias rápidas: demuestre cómo las personas pueden resolver inmediatamente desafíos de enseñanza reales (por ejemplo, organización del trabajo en grupo, personalización de tareas).

e) Tratar a las personas como documentos vivos

- Establezca puntos de control de revisión regulares (por ejemplo, evaluaciones a mitad de curso) para actualizar y perfeccionar las Personas.
- Anime a los educadores a anotar y ajustar las Personas a medida que observan las evoluciones de los alumnos.

Perspectiva del caso:

En Cramars, se les dio a los instructores hojas de Persona editables y se les pidió que agregaran notas adhesivas con observaciones a lo largo del curso. Estas notas se utilizaron para refinar las Personas de forma dinámica, asegurando su relevancia continua.

9.4 Lecciones generales extraídas de la práctica y la investigación

Los desafíos a los que se enfrenta el proyecto Diverse Courses muestran lecciones más amplias en la investigación de las Personas:

- Empatía sobre eficiencia: Apresurar la creación de personas para cumplir con los plazos a menudo da como resultado perfiles genéricos y sin vida. El tiempo invertido en la recopilación y validación de datos enriquecidos da sus frutos mediante mejores resultados.
- Adaptación por encima de la perfección: Ninguna persona es nunca "final". La voluntad de iterar, ajustar y evolucionar es un signo de una cultura de diseño saludable centrada en el alumno.



- Colaboración sobre el aislamiento: Las personas deben ser co-creadas y co-propiedad por equipos multidisciplinarios, incluidos educadores, administradores y, a veces, los propios alumnos, en lugar de ser diseñadas por individuos aislados.

En última instancia, los desafíos no son obstáculos, sino oportunidades para profundizar la comprensión de los educandos y perfeccionar las estrategias educativas. Manejarlos con apertura y creatividad es clave para hacer de Personas una herramienta verdaderamente transformadora en la educación.



10. Conclusiones y recomendaciones para el uso futuro

El capítulo final reflexiona sobre las lecciones clave aprendidas de la integración de las Personas en el diseño educativo. Presenta recomendaciones estratégicas para aplicaciones futuras, enfatizando la importancia de la empatía, la flexibilidad y la innovación continua centrada en el aprendiz.

10.1 Reflexionando sobre el viaje

El proceso de desarrollo y aplicación de Personas, como se demuestra a lo largo del proyecto *Diverse Courses* y se basa en la teoría educativa y del diseño, revela una profunda verdad: el diseño de aprendizaje exitoso comienza con una profunda comprensión humana.

Las personas no son meras herramientas técnicas o ejercicios burocráticos. Cuando se desarrollan, validan y aplican adecuadamente, actúan como puentes entre las realidades vividas por los alumnos y las oportunidades educativas que se ofrecen. Humanizan los datos. Fundamentan la empatía. Les recuerdan a los educadores, diseñadores y responsables políticos que detrás de cada estadística, hay una historia, una vida, que merece reconocimiento y apoyo.

A través de esta guía y tutorial de Personas, hemos visto cómo la rigurosa recopilación de datos, la agrupación reflexiva, la construcción narrativa cuidadosa y la validación iterativa producen Personas que son vívidas, dinámicas e inmensamente útiles. También hemos reconocido los desafíos inevitables que surgen y las estrategias que pueden superarlos.

En última instancia, las Personas, cuando se integran adecuadamente en el diseño educativo, elevan la inclusión, la personalización y la participación del alumno, pilares de la educación moderna y eficaz.

10.2 Lecciones aprendidas de diversos cursos

Reflexionando sobre las experiencias concretas del proyecto *Diverse Course*, destacan varias lecciones:

- Las personas deben estar basadas en datos reales y ricos: la ficcionalización sin evidencia socava la credibilidad y la utilidad.
- La colaboración fortalece a las personas: involucrar a los educadores, administradores y a los propios alumnos en el proceso de diseño crea perfiles más auténticos y procesables.
- Las personas deben guiar todas las fases del diseño del aprendizaje: desde la divulgación inicial hasta el contenido del curso, la evaluación y la participación de los alumnos, las personas ofrecen información que puede informar cada decisión.



- La flexibilidad y la iteración son esenciales: las personas estáticas pierden relevancia rápidamente en entornos educativos dinámicos. Es fundamental crear una cultura de revisión periódica y adaptación.
- La empatía sigue siendo central: más allá de todos los métodos y marcos, el corazón del trabajo de Persona es la empatía: la capacidad de imaginar y comprender las experiencias, esperanzas y miedos de los demás.

10.3 Recomendaciones estratégicas para proyectos futuros

Sobre la base de los fundamentos teóricos combinados y las experiencias prácticas, se proponen las siguientes recomendaciones para cualquier persona que desee implementar el diseño educativo impulsado por personas:

a) Institucionalizar el Proceso de la Persona

- Integre el desarrollo de Persona en los protocolos de diseño del curso.
- Asigne tiempo y recursos para la recopilación, el análisis y la validación de datos.
- Capacitar al personal educativo en las metodologías de Persona como parte de los programas de desarrollo profesional.

b) Diversificar las fuentes de datos

- Utilice una combinación de encuestas, entrevistas, grupos focales y métodos de observación.
- Fomente las narrativas y las autopresentaciones de los alumnos para capturar voces auténticas.
- Actualice los datos con regularidad para reflejar la evolución de las realidades de los alumnos.



c) Diseño con Personas, No para Personas

- Mantenga a las Personas visibles y referenciadas durante todo el proceso de diseño.
- Deje que las Personas inspiren las decisiones sobre el contenido, los métodos, los servicios de soporte y la evaluación, en lugar de tratarlos como documentos de fondo estáticos.

d) Fomentar una cultura de empatía y adaptación

- Reconocer que los educandos son individuos dinámicos. Esté preparado para ajustar los diseños en respuesta a las necesidades cambiantes.
- Utilice la validación no como una tarea puntual, sino como un diálogo continuo con los alumnos y los educadores.

e) Compartir Casos de Éxito

- Documentar y difundir ejemplos en los que la aplicación de Personas haya mejorado los resultados de los alumnos.
- Celebrar el impacto humano del diseño centrado en el ser humano, motivando a los equipos a mantener estas prácticas.

10.4 Reflexión final

Las Personas, cuando se desarrollan con cuidado y se aplican con compromiso, transforman la educación de una transacción estandarizada en una experiencia personalizada. Honran la diversidad de los educandos, iluminan las barreras invisibles y abren nuevas posibilidades de participación y éxito.

En un mundo en el que la educación debe ser cada vez más inclusiva, adaptativa y empática, las Personas no son solo herramientas útiles, sino que son compañeros esenciales en el camino hacia un mejor aprendizaje para todos.



11. Bibliografía integrada

Estos son los principales autores y obras a los que se hace referencia explícita en el documento, en el orden en que se citan en el texto:

- Alan Cooper (1999). Los reclusos dirigen el manicomio: por qué los productos de alta tecnología nos vuelven locos y cómo restaurar la cordura. Editorial Sams.
- Donald A. Norman (1988; edición revisada en 2013). El diseño de las cosas cotidianas. Libros básicos.
- Kim Goodwin (2009). Diseñando para la era digital: cómo crear productos y servicios centrados en el ser humano. Wiley.
- Michael Quinn Patton (2002). Investigación cualitativa y métodos de evaluación (3ª edición). Publicaciones SAGE.
- John W. Creswell (2014). Diseño de Investigación: Enfoques Cualitativos, Cuantitativos y de Métodos Mixtos (4ª Edición). Publicaciones SAGE.
- Dave Gray, con Sunni Brown y James Macanufo (2010). Gamestorming: Un libro de jugadas para innovadores, infractores de reglas y agentes de cambio. O'Reilly Media. (Para la técnica del Mapa de Empatía: presentada por primera vez en este trabajo).
- John Pruitt y Tamara Adlin (2006). El ciclo de vida de la persona: tener en cuenta a las personas en todo el diseño del producto. Morgan Kaufmann.
- Robert M. Gagné (1985). Las condiciones de aprendizaje y la teoría de la instrucción (4ª edición). Holt, Rinehart y Winston.
- M. David Merrill (2002). Primeros Principios de Instrucción. Publicaciones de Tecnología Educativa.
- Martin Mulder (Ed.) (2017). Educación vocacional y profesional basada en competencias: Tendiendo puentes entre los mundos del trabajo y la educación. Salmer.



Notas importantes:

Para Dave Gray y el Mapa de la Empatía, la referencia es de su libro de 2010 Gamestorming, aunque hoy en día a menudo se cita por separado.

El trabajo de Mulder trata sobre la investigación educativa y la educación basada en competencias, no directamente sobre Personas, sino alineado con la validación y los enfoques centrados en el alumno.

Fuentes en línea adicionales e información práctica

Además de las referencias citadas, el documento también se basa en:

- Experiencias directas de campo del proyecto europeo Diverse Courses (2023-2025).
- Directrices prácticas de las prácticas de Design Thinking (inspiradas en Stanford d.school e IDEO, aunque no se citan explícitamente).

Prácticas de diseño educativo inclusivo desarrolladas en el marco del programa Erasmus+.