

10 de agosto de 2020, Xalapa, Ver.

Dr. Luis Gerardo Montané Jiménez
Coordinador de la Maestría en Sistemas
Interactivos Centrados en el Usuario

P r e s e n t e

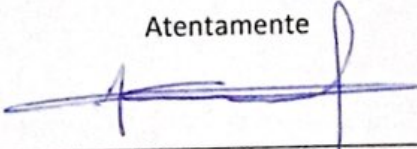
Por medio de la presente informo que **C. Yessica del Carmen Zamudio Sangabriel** con matrícula **S18016336** inscrito al **4° semestre** en el programa educativo de posgrado **Maestría en Sistemas Interactivos Centrados en el Usuario** ha finalizado sus residencias en estas instalaciones, cubriendo un total de 300 hrs. en el periodo comprendido entre **01 de Julio y 31 de julio de 2020** colaborando a mi cargo y cumpliendo en las siguientes actividades de desarrollo e investigación:

Descripción de las actividades realizadas:

- Evaluación del crm Coords
- Retroalimentación del diseño de crm coords
- Propuesta visual del sistema CRM(prototipo).

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Atentamente



JEAN CHRISTIAN DIAZ PRECIADO
Head of Data Science & Innovation Development
FPO - Finance Process Optimization

01 de Julio Del 2020, Xalapa, Ver.

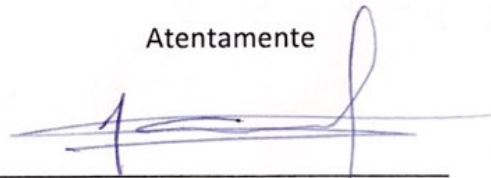
Dr. Luis Gerardo Montané Jiménez
Coordinador de la Maestría en Sistemas
Interactivos Centrados en el Usuario

P r e s e n t e

Por este medio me permito solicitar su valiosa intervención para que la **C. Yessica Del Carmen Zamudio Sangabriel** con matrícula **S18016336** inscrito al **4° semestre** en el programa educativo de posgrado **Maestría en Sistemas Interactivos Centrados en el Usuario**, pueda realizar sus residencias en las instalaciones de FPO, colaborando a mi cargo en el proyecto que lleva por nombre **coords.mx**, con el objetivo de **Diseño y estructura del frontend del crm**, mismo que se describe con detalle en el documento (proyecto de residencia académica o industrial) anexo a esta solicitud.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Atentamente



JEAN CHRISTIAN DIAZ PRECIADO
Head of Data Science & Innovation Development
FPO - Finance Process Optimization

01 de Julio de 2020, Xalapa, Ver

JEAN CHRISTIAN DIAZ PRECIADO
Head of Data Science & Innovation Development
FPO - Finance Process Optimization

Presente

Por este medio se le informa que la **C. Yessica Del Carmen Zamudio Sangabriel** con matricula **S18016336** inscrito al **4° semestre semestre** en el programa educativo de posgrado **Maestría en Sistemas Interactivos Centrados en el Usuario** ha sido asignado para realizar su estancia académica/industrial en su institución, en el proyecto que lleva por nombre **coords.mx** durante el periodo comprendido del **01 de Julio del 2020 al 31 de Julio de 2020**

Así mismo le informo que durante la estancia académica/ industrial, el estudiante deberá reportar mensualmente el avance de sus actividades atendiendo un total de 300 hrs. y hacer entrega de un reporte final de actividades, que incluya los productos comprometidos en el proyecto.

Al termino de la estancia, usted como respónsable del proyecto, deberá expedir la carta de liberación.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Atentamente



Dr. Luis Gerardo Montané Jiménez
Coordinador de la Maestría en Sistemas
Interactivos Centrados en el Usuario



Proyecto de Residencia Académica o Industrial

Datos generales del interesado

Matrícula:	S18016336
Nombre completo:	Yessica Del Carmen Zamudio Sangabriel
Maestría:	Sistemas Interactivos Centrados en el Usuario

Datos Generales del responsable del proyecto

Nombre completo:	JEAN CHRISTIAN DIAZ PRECIADO
Email:	jean.diaz@fpo.services
Institución	FPO - Finance Process Optimization
Departamento:	
Teléfono:	5541720660
Dirección:	AV.ORIZABA #329
Ciudad:	Xalapa, Ver.
Pais:	México

Datos generales del proyecto

Nombre del Proyecto:	coords.mx
Tipo de Proyecto:	Académica Industrial
Descripción del proyecto:	Diseño y estructura del frontend del crm
Objetivo del proyecto:	Diseño y estructura del frontend del crm
Áreas de Conocimiento requerida:	Usabilidad y experiencia de usuario
Actividades a realizar:	<ul style="list-style-type: none"> •Análisis y propuesta visual de solución para el frontend del crm Coords, implementando UX •Análisis y propuesta visual del sistema CRM, implementado UX •Diseño de propuesta visual en react js de coords
Productos a entregar:	Diseño de crm



Duración del proyecto:	Del 01/07/20 al 31/07/20
Horario de trabajo:	09:00-17:00
Número de personas requeridas para la realización del proyecto:	1
Fecha de llenado:	01 de julio del 2020
Fecha de inicio del proyecto:	01 De Julio del 2020

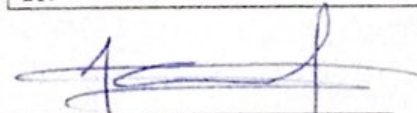
<p>Nombre y firma del responsable del proyecto</p>  <p>Juan Cristóbal Díaz Paredes</p>	<p>Nombre y firma del alumno</p>  <p>Yessica Del Carmen Zandino Sangabriel</p>
---	---



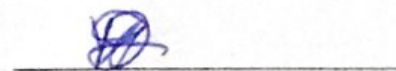
Reporte Mensual

Reporte del 01 de Julio al 31 de Julio de 2020

Nombre: Yessica Del Carmen Zamudio Sangabriel		Matricula: S18016336
Proyecto: coords.mx		
Responsable del proyecto: JEAN CHRISTIAN DIAZ PRECIADO		
Actividades Realizadas Durante el Mes		
Actividad	% Avance	Observaciones
1. Evaluación del crm Coords	100%	Evaluación realizada por expertos
2. Retroalimentación del diseño de crm coords	100%	SE llevo acabo una reunión para comentar acerca de los resultados de esta evaluación
3. Propuesta visual del sistema CRM(prototipo)	100%	Prototipo en html
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
Compromisos Para El Siguiete Mes		
Actividad	% Avance	Observaciones
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		



Firma del Responsable del Proyecto



Firma del Alumno





EVALUACIÓN AL SITIO WEB CRM

Julio 2020

Contenido

Introducción	2
Evaluación realizada por expertos	2
Planeación de la evaluación heurística (crm)	2
Objetivo de la evaluación	2
Preguntas de investigación.....	2
Técnica y paradigma.....	3
Recursos	3
Aplicando la evaluación heurística al sitio web (crm)	5
Resultados de la evaluación heurística	5
Anexos.....	¡Error! Marcador no definido.

Introducción

Este documento presenta el proceso en que se realizó la evaluación de usabilidad para el sitio web de “crm” el cual es <http://18.220.74.20/crm/> (figura 1).

Es importante mencionar que esta evaluación se realizó para las tres vistas diferentes del sitio web, para el perfil de 1, el perfil 2 y el perfil 3



Figura 1 sitio web

Evaluación realizada por expertos

En esta sección se describe el desarrollo de las evaluaciones heurísticas aplicada al sitio web “crm”, especificando los objetivos, las técnicas y paradigmas utilizadas, los puntos relevantes para su aplicación, y los resultados obtenidos.

Planeación de la evaluación heurística (crm)

Objetivo de la evaluación

El objetivo de realizar la evaluación heurística es conocer el nivel de usabilidad e identificar los problemas de usabilidad en el sitio web “crm”

Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son las heurísticas de usabilidad que cumple o no cumple el “crm”?
- ¿Cuál es el nivel de usabilidad que los evaluadores expertos asignan a “crm”?

Técnica y paradigma

Para realizar la evaluación de crm con expertos se hicieron uso de las heurísticas de Nielsen (Anexo A1) y el cuestionario SIRIUS (Anexo A2).

Recursos

- Recursos humanos

En la evaluación con expertos se solicitó el apoyo de evaluadores expertos, cuyas características y funciones se describen a continuación.

Evaluadores expertos

Para la aplicación de las evaluaciones heurísticas se solicitó el apoyo de dos evaluadores expertos en el área de usabilidad, quienes hicieron una revisión de la interfaz y respondieron ciertos cuestionamientos. Los evaluadores son estudiantes de la Maestría en Sistemas Interactivos Centrados en el Usuario

Para obtener mejores resultados y que la evaluación se desarrollara con mayor facilidad, se buscó que los evaluadores cumplieran por lo menos con el siguiente perfil.

Perfil de los evaluadores expertos:

- Conocimientos previos en usabilidad, factores humanos, experiencia de usuario, interacción humano computadora y diseño de interfaces de usuario.

- Recursos físicos

Para el desarrollo de las evaluaciones heurísticas se utilizaron diversos recursos físicos que se describen a continuación.

Hardware requerido: Se utilizaron dos computadoras personales (Laptop).

Software requerido: Para hacer uso del software “crm” es necesario tener conexión a internet.

- Recursos de evaluación

Las heurísticas de Nielsen

Se utilizó el checklist de heurísticas de Nielsen (Anexo A1) para realizar la evaluación de las heurísticas. El cual evalúa las 10 heurísticas de usabilidad de Jacob Nilsen que son:

1. Visibilidad del estado del sistema
2. Coincidencia entre el sistema y el mundo real
3. Control y libertad para del usuario
4. Consistencia y estándares
5. Prevención de errores
6. Reconocimiento mejor que recuerdo
7. Flexibilidad y eficiencia de uso
8. Diseño estético y minimalista
9. Ayudar a reconocer, diagnosticar y recuperar errores
10. Ayuda y documentación

SIRIUS

Para cuestionar a los evaluadores expertos sobre su opinión sobre el sistema web de crm se utilizó el sistema de evaluación de la usabilidad web SIRIUS (Torrente et al, 2011), en su versión digital (Anexo A2). Este cuestionario parte de la evaluación heurística, pero arroja una calificación final de usabilidad, y se puede descargar desde la siguiente liga:

<https://olgacarreras.blogspot.mx/2011/07/sirius-nueva-sistema-para-laevaluacion.html?m=1>

Aplicando la evaluación heurística al sitio web (crm)

Para la evaluación heurística del sitio web se solicitó la participación de los expertos cada uno de ellos realizó la evaluación en su computadora personal en la figura 2 podemos ver un ejemplo de esto. Una vez que el evaluador estaba frente a la computadora de le dio la url del sitio web al que debían ingresar, así como un usuario y contraseña para que pudieran navegar en este, se le explico a los expertos el programa de la evaluación, sin importar el tiempo que le tomara su observación. Al mismo tiempo, se le entregó en formato digital del cuestionario de checklist de heurísticas de Nielsen y del cuestionario SIRIUS para que a la par de su revisión pudieran contestarlos.

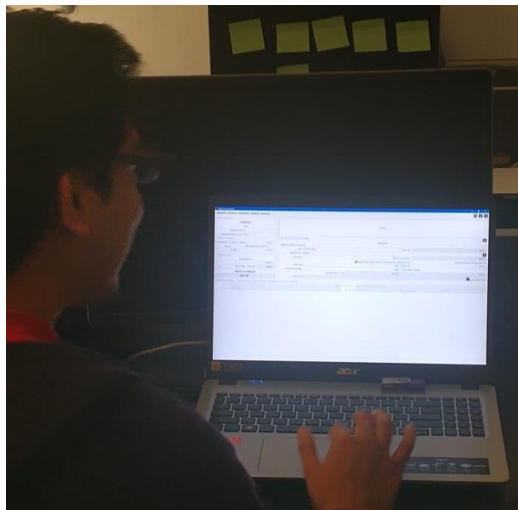


Figura 2 Experto realizando la evaluación

Resultados de la evaluación heurística

En la tabla 1,2 y 3 se mostrarán los resultados del checklist de las heurísticas de usabilidad colocando una marca de \checkmark si cumple con la heurística y X si no la cumple y el porqué de esta decisión, también los encontraremos estos resultados en el anexo B.

Perfil 1

Heurística	Experto1	Experto2	Experto3
Visibilidad del estado del sistema	✓	✓	X
Coincidencia entre el sistema y el mundo real	X	✓	✓
Control y libertad del usuario	✓	✓	✓
Consistencia y estándares	X	X	✓
Prevención de errores	X	X	X
Reconocimiento antes que recuerdo	X	X	X
Flexibilidad y eficiencia de uso	✓	X	X
Diseño estético y minimalista	X	✓	X
Ayuda a reconocer, diagnosticar y recuperarse de errores	X	✓	✓
Ayuda y documentación.	X	X	X

Tabla 1 Resultados checklist heurísticas perfil1

Perfil 2

Heurística	Experto1	Experto2	Experto3
Visibilidad del estado del sistema	✓	✓	X
Coincidencia entre el sistema y el mundo real	X	✓	✓
Control y libertad del usuario	✓	✓	✓
Consistencia y estándares	X	X	✓
Prevención de errores	X	X	X
Reconocimiento antes que recuerdo	X	X	X
Flexibilidad y eficiencia de uso	✓	X	X
Diseño estético y minimalista	X	✓	X
Ayuda a reconocer, diagnosticar y recuperarse de errores	X	✓	✓
Ayuda y documentación.	X	X	X

Tabla 2 Resultados checklist heurísticas perfil2

Perfil 3

Heurística	Experto1	Experto2	Experto3
Visibilidad del estado del sistema	✓	✓	X
Coincidencia entre el sistema y el mundo real	X	✓	✓
Control y libertad del usuario	✓	✓	✓
Consistencia y estándares	X	X	✓
Prevención de errores	X	X	X
Reconocimiento antes que recuerdo	X	X	X
Flexibilidad y eficiencia de uso	✓	X	X
Diseño estético y minimalista	X	✓	X
Ayuda a reconocer, diagnosticar y recuperarse de errores	X	✓	✓
Ayuda y documentación.	X	X	X

Tabla 3 Resultados checklist heurísticas perfil3

Al revisar esta tabla podemos decir que de las 10 heurísticas establecidas por Nielsen los 3 expertos están de acuerdo en que hace falta ser consistentes con el uso del lenguaje utilizado, prevenir a los usuarios de los errores que pueda cometer, tener menos sobre carga de información y tener una sección de ayuda y documentación.

En la tabla 4 se muestran los resultados de cada evaluador al realizar la evaluación del cuestionario SIRIUS el cual ya nos arroja un resultado de usabilidad, también los encontraremos el resultado individual de cada experto en el anexo B.

Experto	Resultado SIRIUS		
	Perfil 1	Perfil 2	Perfil 3
Experto1	62.29	62.29	62.29
Experto2	82.90	82.90	82.90
Experto3	76.65	76.65	76.65
Promedio general	73.94	73.94	73.94

Tabla 4 Resultados SIRIUS

El promedio general del sitio web crm es del 73.94 por ciento de usabilidad. Así mismo, la página cumple generalmente con los criterios evaluados, aunque existen aspectos por mejorar para una mejor usabilidad para los usuarios, como son:

Que el idioma sea consistente para los usuarios

Inicio de sesión más visible

Las instrucciones sean claras para los usuarios

Que los formularios estén validados en cuanto a la información que se coloca

Metáforas entendibles y las mismas usadas para acciones

Consistencia de palabras para las acciones

Misma nomenclatura de palabras

Sobre carga de información

Falta una sección de ayuda

Falta de aceleradores tales como teclas de acceso rápido ni permite personalización de acciones frecuentes

Uso de colores para diferenciar secciones

Mejorar los iconos

Tablas demasiadas largas, sin paginador

Las fotos utilizadas tienen tamaños diferentes

La búsqueda en la tabla es demasiado ancha

Uso adecuado de tamaños en logotipos

El elemento "Calendario de tareas y compromisos" es más largo de lo necesario

Validar duplicidad de información

Mostrar al usuario información de lo que está haciendo

Marcar lo que sea un link

Contar con la opción de cancelar

Solo mostrar información relevante para los usuarios

Mensajes claros



REDISEÑO CRM

Yessica Zamudio Sangabriel



28 DE JULIO DE 2020

ESTANCIA FPO

Maestría en Sistemas Interactivos centrados en el Usuario

Descripción del prototipo

Después de realizar una evaluación al sitio web crm se hace una propuesta para el diseño de esta, la propuesta tiene que ver con algunos puntos que se trataron para mejor en le evaluación que anteriormente se realizó.

Es importante mencionar que este prototipo esta realizado en Bootstrap. Bootstrap es un framework CSS utilizado en aplicaciones front-end — es decir, en la pantalla de interfaz con el usuario— para desarrollar aplicaciones que se adaptan a cualquier dispositivo.

Es entendible que muchas veces se busca que los usuarios tengan la información en una sola pantalla, pero es importante tener en cuenta la arquitectura de la información y priorizar las actividades que los usuarios llevan a cabo.

Las tareas se pueden agrupar y colocar en unas mismas aquellas que pertenecen acciones propias que el usuario realiza en el sistema.

Las propuestas para el diseño son las siguiente.

Inicio de sesión

Lo que le interesa al usuario es poder ingresar al sistema por lo tanto esta ventana capta su atención de acción a realizar ilustración 1.

Archivo [login.html](#)

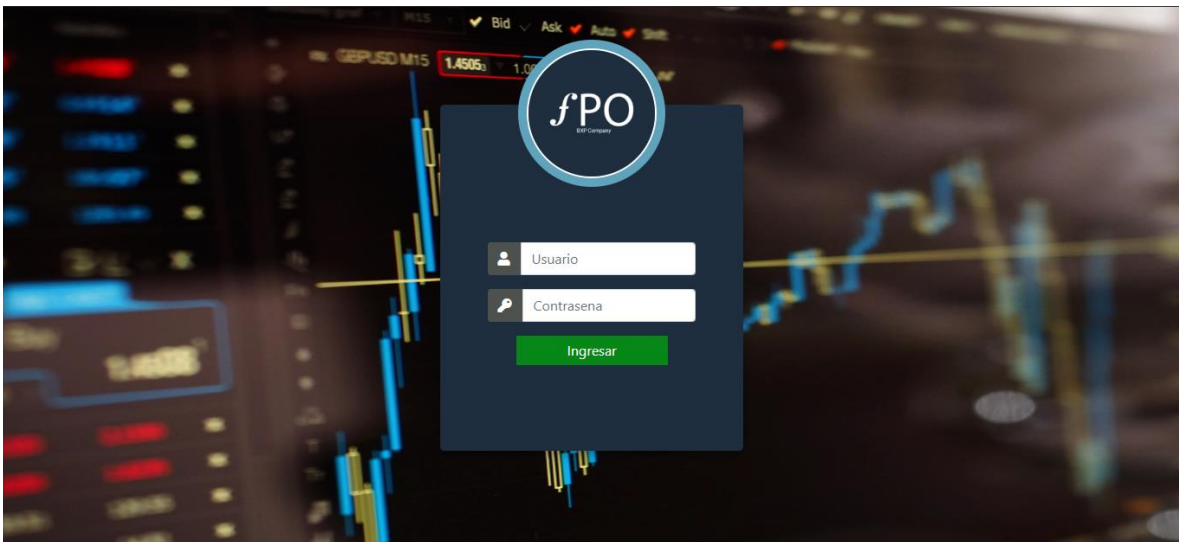


Ilustración 1 Inicio de sesión

Mensajes de error en el inicio de sesión:

Puede haber dos errores que el usuario o la contraseña no se esté colocando correctamente ilustración 2.

Usuario o contraseña incorrecto

Ilustración 2 error inicio de sesión

Página principal

Para esta parte se propone incorporar menú para agrupar ciertas acciones que el usuario realiza dentro del sistema.

Archivo **index.html**

Un menú les permite a los usuarios una mayor navegación para las diferentes acciones que se pueden realizar dentro del sistema y estas acciones son visibles para el usuario.

Menú de las actividades que se pueden realizar en el sistema ilustración 3.

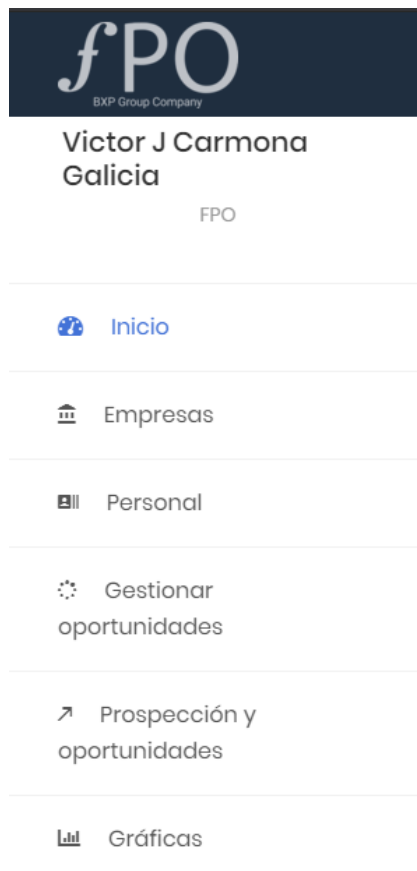


Ilustración 3 Menú

Contar con una barra de búsqueda, el usuario recibe algunas notificaciones ilustración 4 y también acciones que puede realizar en el sistema ilustración 5 como modificar su perfil, recibir ayuda, cambiar lenguaje y cerrar sesión ilustración 6.

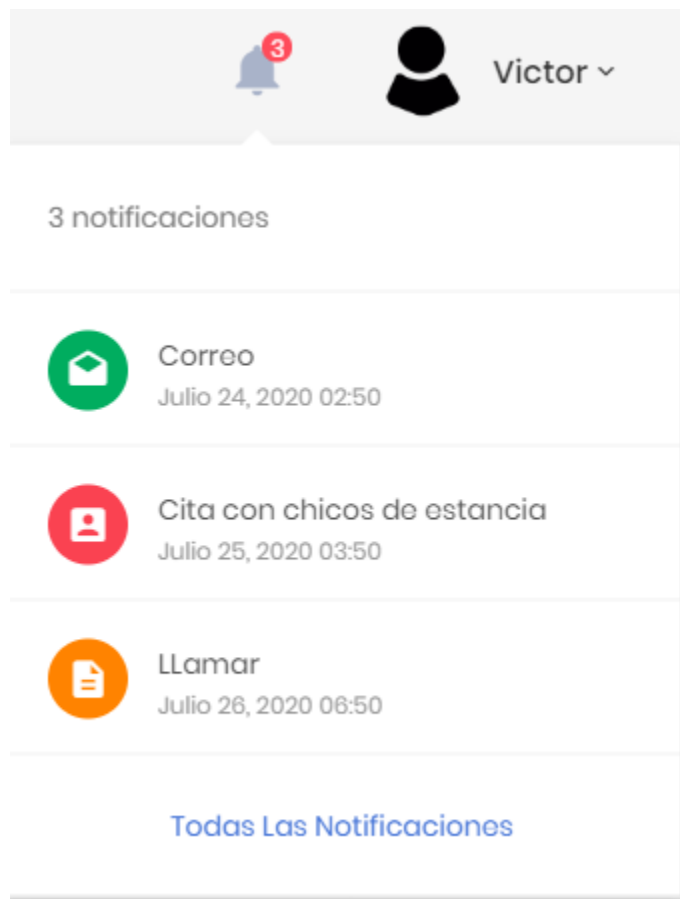


Ilustración 4 Notificaciones

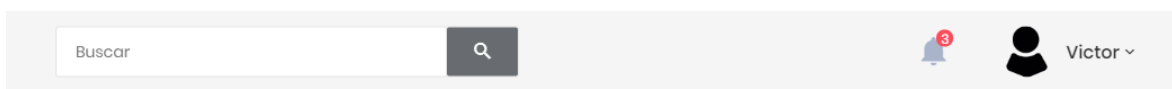


Ilustración 5 buscar, notificaciones y el usuario

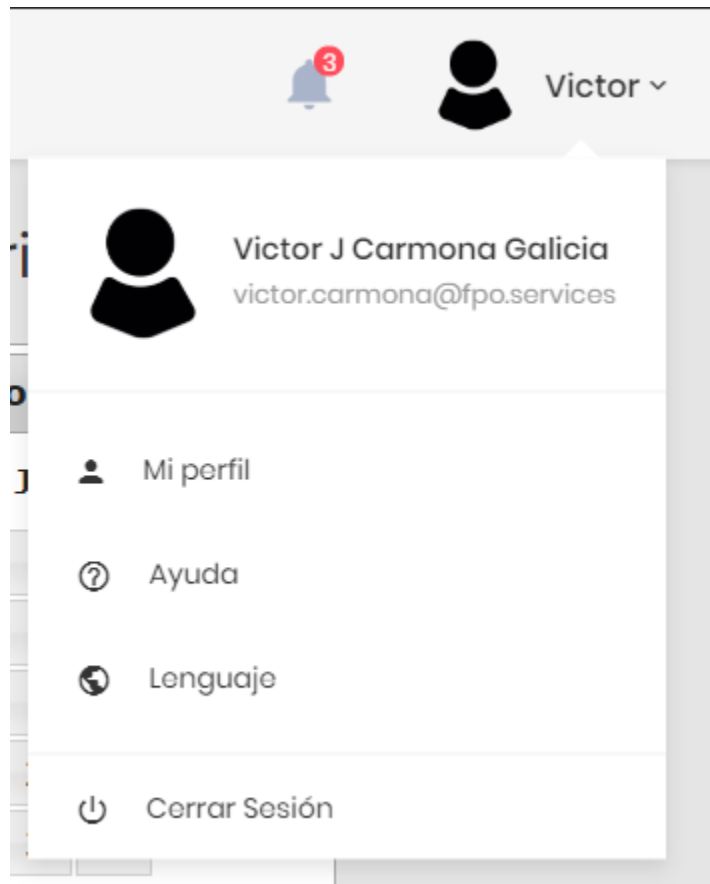


Ilustración 6 acciones del usuario

En esta página que hemos llamado principal ya que al iniciar sesión es la primera que vera el usuario se puede observar las actividades realizadas durante el mes por el usuario ilustración 7.

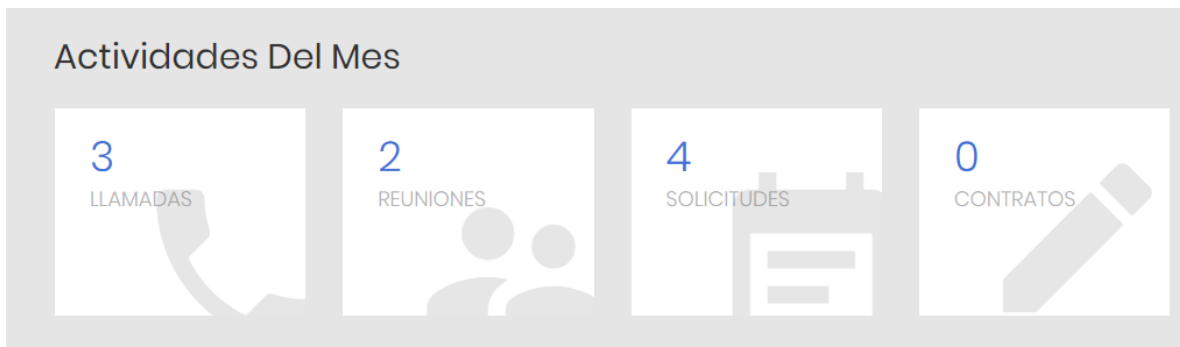


Ilustración 7 Actividades del mes

También se puede observar el tablero respecto al desempeño de sus compañeros ilustración 8.

Desempeño Del Mes

Usuario	Llamadas	Reuniones	Solicitudes	Contratos	Algo
Paola Medina Gerente Comercial	0	0	0	0	0
Jessamyn Nuñez Experto	0	0	0	0	0
Carla N Celedón R Experto	0	0	0	0	0
Joshue Aguilar Vida Experto	0	0	0	0	0

Ilustración 8 tablero desempeño

En esta página se encuentran las tareas por realizar por parte del usuario, y el calendario ilustración 9.

Tareas

- Tareas
- Estancia
10:00 AM
- Programar
11:00 AM

Calendario

Julio 2020						
Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sá	Do
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Ilustración 9 Tareas y calendario

Por ultimo el copyright de la empresa ilustración 10

Ilustración 10 Copyright

Una visión de la página principal y mencionar que cuando se usan iconos por ejemplo la campana para notificaciones una buena opción es colocar el nombre de lo que indica el icono esto se hace por si el usuario no entiende el icono.

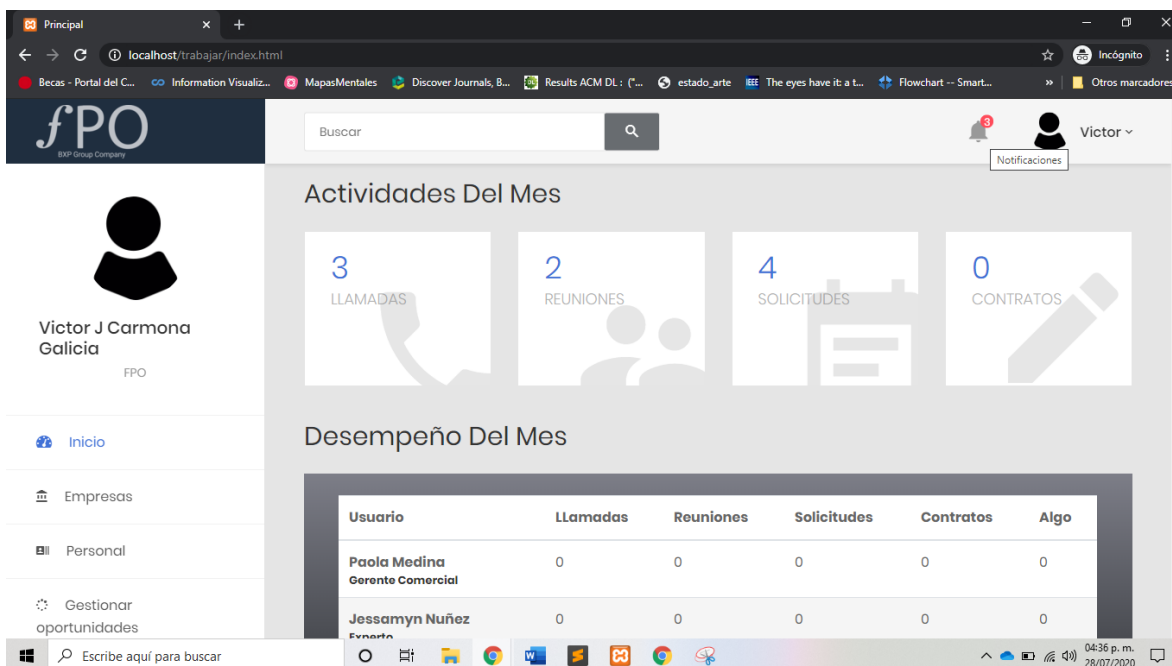


Ilustración 11 página principal

Cuando el usuario le da clic en mi perfil le aparece una modal para que pueda modificar su información para este ejemplo no se colocaron los campos lo que se busca resaltar es que los botones deben ir en la parte de abajo ya que esto les permite a los usuarios recorrer la modal completamente para llegar a los botones.



Ilustración 12 modal mi perfil

Para cerrar sesión se le pregunta al usuario si esta seguro de la acción que esta realizando, esta aparece al dar clic el botón cerrar sesión ilustración 13.

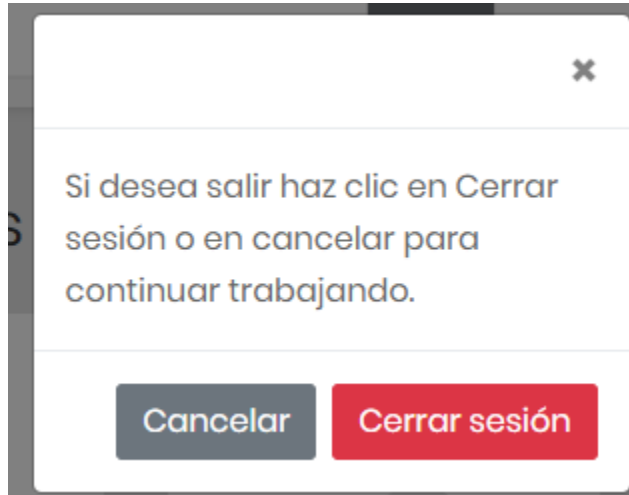


Ilustración 13 Modal cerrar sesión

Empresas

Archivo **empresas.html**

Se coloca la tabla para poder agregar o buscar una empresa ilustración 14.

The screenshot shows the FPO web application interface. On the left is a sidebar with the user's name "Victor J Carmona Galicia" and a menu with items: Inicio, Empresas, Personal, Gestionar oportunidades, Prospección y oportunidades, and Gráficas. The main content area has a search bar at the top with the text "Buscar". Below the search bar are tabs for "Prospecciones", "Empresas", "Contactos", and "Oportunidades", along with a green "Agregar" button. A table displays search results with columns: Fecha, Prospección, Empresa, and Creador. The table contains 4 rows of data. Below the table, there is a "Mostrar" dropdown set to "10" and "registros", and navigation buttons for "Anterior", "1", and "Siguiente". The footer of the main content area says "Copyright ©FPO2019."/>

Fecha	Prospección	Empresa	Creador
04-07-202	Prospección - Finanzas	ACSENDO	Jessamyn Nuñez
03-07-202	Prospección - Servicios	INDEPENDENCIA	Carla N Celedón R
02-07-2020	Prospección - Finanzas	INDEPENDENCIA	Jessamyn Nuñez
01-07-2020	Prospección - Construcción	ACSENDO	Carla N Celedón R

Ilustración 14 agregar o buscar empresa

Personal

Archivo **personal.html**

Para el diseño de esta ventana se decidió colocar una table para agregar o buscar al personal ilustración 15.

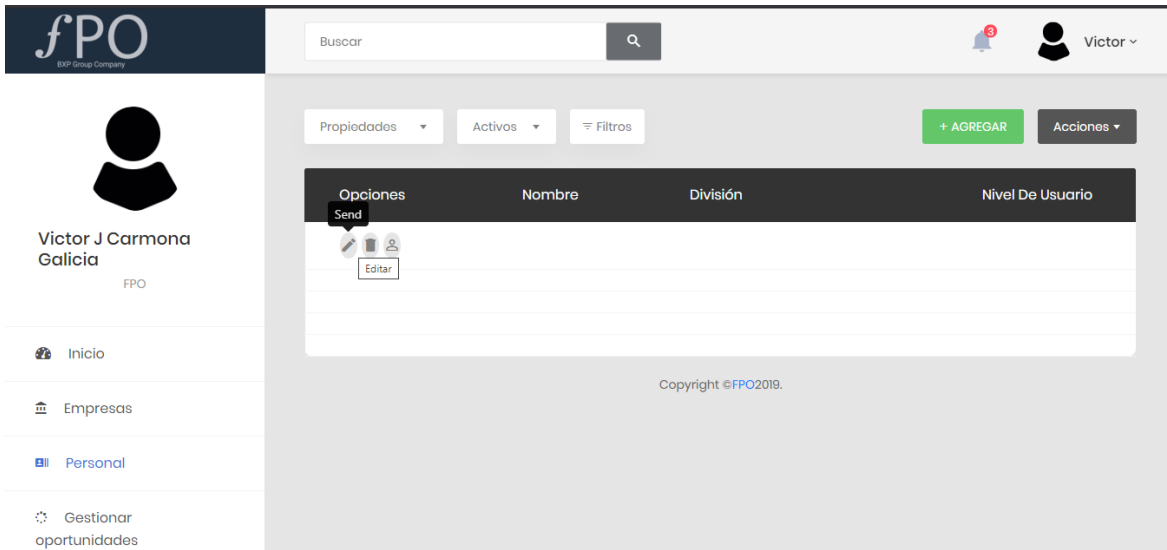


Ilustración 15 Agregar o buscar personal

Las acciones que se pueden realizar con esta tabla como copiar, pdf, etc fueron colocadas dentro de una caja de opciones ilustración 16.

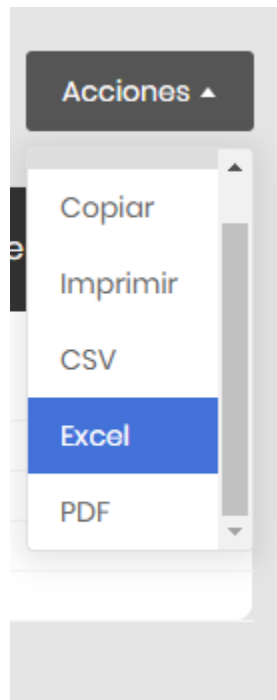


Ilustración 16 acciones para realizar con la información

Gestionar oportunidades

Archivo [gestionar.html](#)

Para la opción de gestionar oportunidades se coloca de igual manera una tabla ilustración 17.

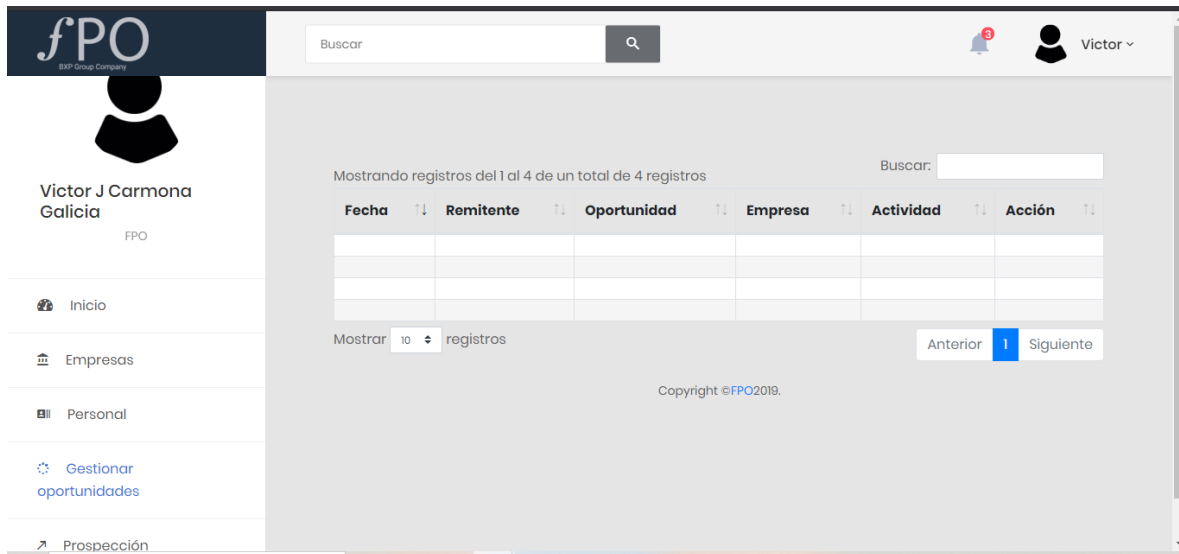


Ilustración 17 Gestionar oportunidades

Prospección y oportunidades

Archivo [prospección.html](#)

En esta ventana se visualizan dos opciones la prospección ilustración 18 y oportunidades 19.

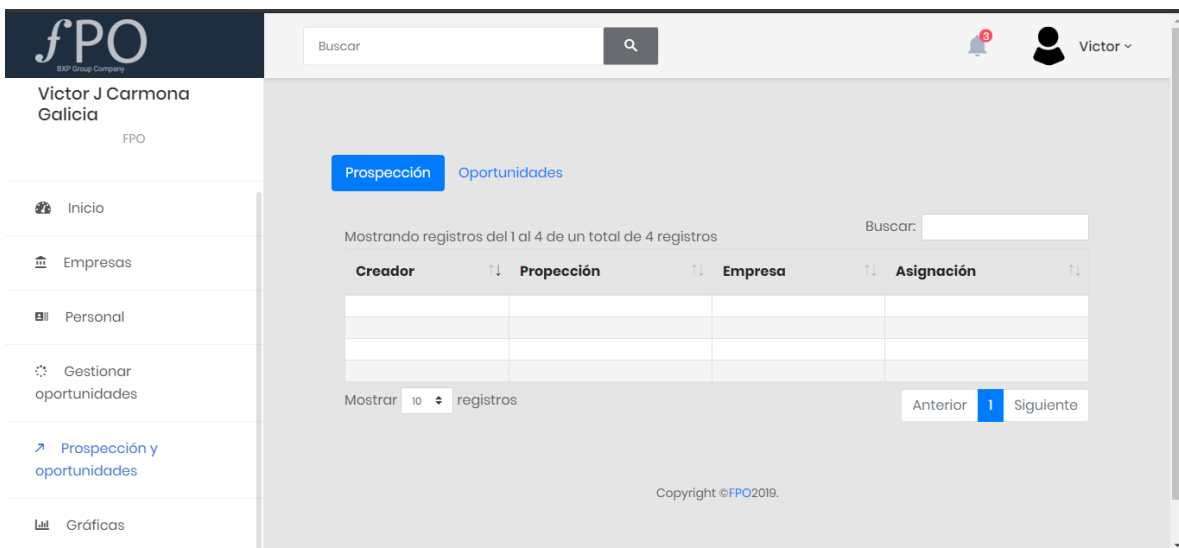


Ilustración 18 prospección

Prospección **Oportunidades**

Creador	Empresa	Proyecto	BU	Estado	Asignación
Filtrar..	Filtrar..	Filtrar..	Filtrar..	Filtrar..	Filtrar..

Copyright ©FPO2019.

Ilustración 19 Oportunidades

Nota importante: puede haber duplicidad de información en la opción de gestionar oportunidades y la pestaña dentro de prospección también llamada oportunidades.

Gráficas

Está opción es para en algún momento mostrarle al usuario gráficas de la información ilustración 20.



Ilustración 20 gráficas