



**Escuela Universitaria  
de Diseño, Innovación  
y Tecnología**

**MASTER UNIVERSITARIO EN EXPERIENCIA  
DE USUARIO PARA EL DISEÑO DE  
PRODUCTOS Y SERVICIOS DIGITALES**

PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA  
UNIVERSITARIA

GUÍA DOCENTE

**Investigación sobre Experiencia de Usuario**

CURSO ACADÉMICO 2018 — 2019

## 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA

Título:	MASTER UNIVERSITARIO EN EXPERIENCIA DE USUARIO PARA EL DISEÑO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DIGITALES
Denominación de la asignatura:	Investigación sobre Experiencia de Usuario
Semestre:	Anual
Tipo de asignatura (básica, obligatoria u optativa):	Obligatoria
Créditos ECTS:	6
Modalidad de enseñanza:	Presencial
Profesor/es:	Javier Sierra Beatriz Horcajo Dra. Marta Pérez
Lengua vehicular:	Castellano
Página web:	www.esne.es

## 2. PROFESORADO DE LA ASIGNATURA

Profesor:	Javier Sierra, Beatriz Horcajo, Dra. Marta Pérez
Datos de contacto:	<a href="mailto:javier.sierra@esne.es">javier.sierra@esne.es</a> <a href="mailto:beatriz.horcajo@esne.es">beatriz.horcajo@esne.es</a> <a href="mailto:marta.perezgarcia@esne.es">marta.perezgarcia@esne.es</a>
	TUTORÍAS ACADÉMICAS: Para todas las consultas relativas a la materia, los alumnos pueden contactar con el/los profesores a través del e-mail y en el despacho a las horas de tutoría que se harán públicas en el portal del alumno.

## 3. REQUISITOS PREVIOS

Esenciales:	Requisitos legales que dan acceso a un máster oficial.
Aconsejables:	Ninguno.

## 4. COMPETENCIAS

## COMPETENCIAS BÁSICAS

CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.

CB7: Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.

CB8: Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.

CB9: Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.

CB10: Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

## COMPETENCIAS GENERALES

CG1: Aplicar los conocimientos adquiridos y ser capaz de resolver problemas en entornos nuevos y contextos multidisciplinares, relacionados con el campo de trabajo y/o investigación que elija el estudiante.

CG3: Saber trabajar de manera multidisciplinar y de colaborar en distintas áreas de conocimiento, combinando la aplicación de técnicas y métodos científicos con otros procedimientos provenientes del conocimiento empírico de las artes.

CG4 - Fomentar el análisis crítico, la investigación y la actualización continua de novedades técnicas o metodológicas en el desarrollo de la actividad profesional.

CG6: Ser capaz de desenvolverse adecuadamente en los aspectos fundamentales de la investigación: cómo se realiza un trabajo de investigación, manejo de las fuentes, sistematización y exposición de contenidos, sistema de transferencias de conocimiento.

## COMPETENCIAS TRANSVERSALES

CT1: Saber realizar escucha activa, hacer preguntas y responder cuestiones de forma clara y concisa, así como expresar ideas y conceptos de forma efectiva. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad.

CT2 - Saber dar nuevas ideas, enfoques e interpretaciones mediante estrategias que ofrezcan soluciones a problemas de la realidad.

CT3: Encontrar solución a una cuestión confusa o a una situación complicada sin solución predefinida.

## COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

CE2 - Analizar los resultados de la investigación de los contextos y los usuarios y traducir estos resultados en conceptos de diseño de experiencias de usuario.

CE3 - Analizar los conceptos teóricos en los que se fundamenta el diseño de experiencia de usuario, aplicándolos a la creación de productos y servicios.

CE5 - Conocer las teorías, técnicas y métodos actuales del diseño de la identidad, de la información y de la interacción y aplicarlos al diseño de experiencia de usuario para productos y servicios.

CE6 - Utilizar las técnicas y métodos de representación y visualización de forma eficiente y adecuada para comunicar las ideas y procesos de diseño a las diferentes audiencias.

## 5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE RELACIONADOS CON LA ASIGNATURA

- 1.- Comprender la relevancia de la investigación en el diseño de UX
- 2.- Conocer las diferentes metodologías y técnicas de investigación de UX en las diferentes fases de desarrollo del producto o servicio.
- 3.- Aplicar en la práctica de las metodologías y técnicas de investigación apropiadas en cada fase de desarrollo del producto o servicio y en base a diferentes objetivos específicos.
- 4.- Conocer de los factores críticos a considerar en la investigación: en su planificación, ejecución, así como variables críticas para sus posibilidades de éxito.
- 5.- Conocer y saber utilizar herramientas de recogida de información.
- 6.- Conocer y saber utilizar técnicas y herramientas de análisis, así como el correcto tratamiento de la información.
- 7.- Entender como accionar los resultados de investigación para impactar en el producto o servicio.

## 6. CONTENIDOS / TEMARIO / UNIDADES DIDÁCTICAS

### Breve descripción de los contenidos

Historia de la investigación en diseño de producto y servicio.  
Metodologías y técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas en UX.  
Fases del proceso de investigación. Actividades y retos de los proyectos de investigación.  
Muestreo, selección de muestras, tipologías de usuarios.  
Objetivos y problemas cubiertos por la investigación en las diferentes fases del desarrollo del producto o servicios. Investigación en proyectos de innovación.  
Herramientas para recogida de información de los usuarios.  
Interpretación de datos, generación de hipótesis y modelado de información.  
Entregables y artefactos para compartir información.

### Temario detallado

- |   |
|---|
| 1. Qué es Investigación en Experiencia de Usuario: Historia de la investigación en diseño de producto y servicio. |
| 2. Objetivos y problemas cubiertos por la Investigación en Experiencia de Usuario.                                |
| 2.1 En las diferentes fases del desarrollo del producto o servicios.  |
| 2.2 Investigación en proyectos de innovación.   |
| 3. Fases del proceso de investigación. Actividades y retos de los proyectos de investigación.                     |
| 3.1 Definición de retos de investigación.   |
| 3.2 Fases del proceso.  |
| 4. Muestreo, selección de muestras y tipologías de usuarios.  |
| 5. Entregables y artefactos para compartir información.   |
| 5.1 Creación de nuevos productos y servicios.   |

Temario detallado
5.2 Para productos y servicios existentes.
6. Investigación secundaria.
7. Introducción a la Interpretación de datos, generación de hipótesis y modelado de información.
8. Metodologías y técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas en Experiencia de Usuario.
8.1 Entrevista y <i>card-sorting</i> .
8.2 Usabilidad.
8.3 Etnografía.
8.4 Cuestionarios.
8.5 Co-creación.
9. Análisis y Síntesis en profundidad.

## 7. CRONOGRAMA

UNIDADES DIDÁCTICAS / TEMAS	PERÍODO TEMPORAL
1. Qué es Investigación en Experiencia de Usuario: Historia de la investigación en diseño de producto y servicio.	
2. Objetivos y problemas cubiertos por la Investigación en Experiencia de Usuario.	
2.1 En las diferentes fases del desarrollo del producto o servicios.	
2.2 Investigación en proyectos de innovación.	
3. Fases del proceso de investigación. Actividades y retos de los proyectos de investigación.	
3.1 Definición de retos de investigación.	
3.2 Fases del proceso.	
4. Muestreo, selección de muestras y tipologías de usuarios.	
5. Entregables y artefactos para compartir información.	
5.1 Creación de nuevos productos y servicios.	
5.2 Para productos y servicios existentes.	
6. Investigación secundaria.	
7. Introducción a la Interpretación de datos, generación de hipótesis y modelado de información.	
8. Metodologías y técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas en Experiencia de Usuario.	
8.1 Entrevista y <i>card-sorting</i> .	
8.2 Usabilidad.	
8.3 Etnografía.	
8.4 Cuestionarios.	
8.5 Co-creación.	
9. Análisis y Síntesis en profundidad.	

## 8. ACTIVIDADES FORMATIVAS Y METODOLOGÍAS DOCENTES

ACTIVIDAD FORMATIVA	METODOLOGÍA DOCENTE	HORAS DE DOCENCIA PRESENCIALES	HORAS DE TRABAJO AUTÓNOMO	TOTAL DE HORAS
<b>AF1 - Lección magistral:</b> Actividad formativa en el aula que, utilizando la metodología expositiva, prioriza la acción docente del profesor.	MD5: Clase Magistral	15	0	15
<b>AF2 - Seminario:</b> Actividad formativa en el aula-seminario u otro espacio habilitado que, bajo la guía del profesor, se orienta a la reflexión y /o profundización de los contenidos trabajados mediante el estudio y análisis de casos, el debate y coloquio y las exposiciones orales para fomentar el aprendizaje cooperativo entre los alumnos.	MD1: Método del Caso  MD2: Aprendizaje Cooperativo	13	0	13
<b>AF3 - Actividades Prácticas en el aula:</b> Actividad formativa en el aula-taller u otro espacio habilitado que, bajo la guía del profesor, se orienta a la realización y/o resolución individual o grupal de ejercicios, problemas, ensayos, comentarios y análisis de textos, exposiciones, elaboración de informes y escritos, diseño de estrategias, procedimientos y planes de intervención, investigaciones técnicas o artísticas, evaluaciones formativas...	MD3: Aprendizaje Basado en Problemas (ABP) MD4: Aprendizaje Basado en Proyectos	25,5	0	25,5
<b>AF4 - Actividades Prácticas fuera del aula:</b> Actividad formativa fuera del aula que, bajo la guía del tutor, fomenta la participación en seminarios, foros, conferencias, masterclass, visitas a empresas del sector...		0	3	3
<b>AF6 - Tutoría:</b> Actividad formativa donde el profesor/tutor lleva a cabo la orientación y el asesoramiento personal, académico y profesional del alumno para que éste sea capaz de adaptarse a diferentes situaciones, momentos y trabajos.		0	8	8
<b>AF7 - Trabajo autónomo:</b> Actividad formativa fuera del aula que, sin una guía directa del profesor o tutor, fomenta el aprendizaje autónomo del alumno (trabajos, búsquedas de recursos e información, estudio...).		0	85,5	85,5
<b>TOTAL</b>		53,5	96,5	150

## 9. SISTEMA DE EVALUACIÓN

SISTEMA DE EVALUACIÓN	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	VALORACIÓN RESPECTO A LA CALIFICACIÓN FINAL (%)
SE2: Exposiciones orales	<p>Suspense: No tiene el conocimiento correspondiente.</p> <p>Aprobado: Tiene una verbalización pobre de los contenidos y dificultad para comunicar el contenido.</p> <p>Notable: Expone con claridad y exhibe dominio de la materia, argumentando y defendiendo con solidez.</p> <p>Sobresaliente: Conectado a otros contenidos de este curso u otros</p>	20%
SE3: Observación de desempeño	<p>Suspense: Muestra un interés, implicación y ejecución nulo o pobre en las actividades y contenidos de la materia. No mejora al respecto.</p> <p>Aprobado: Cumple con la implicación mínima en participación y trabajos. Desempeño constante.</p> <p>Notable: Muestra consistencia en la calidad de los trabajos y participación. Mejora en la calidad de los mismos que refleja los aprendizajes (más anterior).</p> <p>Sobresaliente: Alcanza un desempeño que articula el resto de las actividades de evaluación (más anterior).</p>	10%
SE4: Caso / problema	<p>Suspense: No se entrega a tiempo o siguiendo las especificaciones.</p> <p>Aprobado: Entregado a tiempo, siguiendo las especificaciones.</p> <p>Notable: Claramente pensado, discutido y defendido.</p> <p>Aporta referencias relevantes y significativas más allá del contenido del curso (más lo anterior)</p> <p>Sobresaliente: Conectado a otros contenidos de este curso u otros (más anterior).</p>	50%
SE5: Debate	<p>Suspense: El alumno no participa en clase o trata continuamente de dominar la discusión, negar o ridiculizar las perspectivas de los demás.</p> <p>Aprobado: El estudiante regularmente hace buenas preguntas, es voluntario para dar respuestas. Construye sobre las respuestas de otros a través de analogías, anécdotas y experiencia personal (más lo anterior)</p> <p>Notable: La participación ocasionalmente aporta una perspectiva más amplia basada en contenido adicional leído/investigado fuera de la clase o por experiencia personal (más lo anterior)</p> <p>Sobresaliente: La participación consistentemente aporta una perspectiva más amplia basada en</p>	10%

SISTEMA DE EVALUACIÓN	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	VALORACIÓN RESPECTO A LA CALIFICACIÓN FINAL (%)
	contenido adicional leído/investigado fuera de clase o por experiencia personal.	
SE9: Asistencia a clase	Incompleta: Asiste a menos del 80% de las clases sin causa justificada. Completa: Asiste al menos al 80% de las clases.	10%

## CONSIDERACIONES GENERALES ACERCA DE LA EVALUACIÓN:

### Sistema de Evaluación:

Se aplicará el sistema de evaluación continua por materia a lo largo del módulo ponderando y valorando de forma integral los resultados obtenidos por el alumno por medio de los procedimientos de evaluación indicados.

La evaluación concluye con un reconocimiento sobre el nivel de aprendizaje conseguido por el estudiante y se expresa en calificaciones numéricas, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

La equivalencia numérica de calificaciones es la siguiente:

Suspenso (SS), 0 - 4,99

Aprobado (AP), 5 – 6,99

Notable (NT), 7 – 8,99

Sobresaliente (SS), 9 – 10

## 10. BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA

### Bibliografía / Webgrafía básica

- Norman Donald. 2013 *The design of Everyday Things. Revised and expanded edition*. Basic Books
- Krug, Steve. 2013 *Don't Make me think. Revisited* New Riders
- Garret, Jesse James. 2010. *The Elements of User Experience, Second Edition: User-Centered Design for the Web and Beyond*. New Riders
- Faranello, Scott. 2016. *Practical UX design*. Packt Publishing
- Marsh, Joel 2015. *UX for Beginner*. O'Reilly Media, Inc
- Cennydd Bowles, James Box 2010. *Undercover User Experience*. New Riders.
- Moggridge, Bill. 2006. *Designing Interaction*. The MIT Press
- Saffer, Dan. 2009. *Designing for Interaction: Creating Innovative Applications and Devices, Second Edition*. New Riders
- Follett, Jonathan. 2014. *Designing for emerging technology*. O'Reilly Media, Inc.
- Cialdini, Robert. 2009. *Influence: The Psychology of Persuasion*. Robert Collins Business Essentials.

### Bibliografía / Webgrafía complementaria

Análisis de casos sobre diversos temas relacionados con UX:

<https://www.safaribooksonline.com/home/> Registrándose, se tiene acceso a varios materiales interesantes de manera gratuita.

Libro blanco de UX [www.allaboutux.org/files/UX-WhitePaper.pdf](http://www.allaboutux.org/files/UX-WhitePaper.pdf)

¿Qué es la experiencia? <http://www.slideshare.net/bussolon/dispensa-interazione-uomo-macchina>

¿Qué es la User Experience? <https://www.interaction-design.org/literature/book/the-encyclopedia-of-human-computer-interaction-2nd-ed/user-experience-and-experience-design>

## 11.- OBSERVACIONES

El plagio evidenciado en los trabajos o exámenes será calificado con nota "0", y la pérdida de esa convocatoria, para el estudiante o estudiantes responsables.

El alumno deberá respetar en todo momento la propiedad intelectual de otros autores no haciendo uso del trabajo de otros sin aclarar este punto y sin citar las fuentes originales.

Para la ejecución de los exámenes el alumno no podrá hacer uso de material no autorizado. Esto será motivo de calificación "0" y pérdida de esa convocatoria.