



**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

**Estrategias de negocio**

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:	Estrategias de negocio
Semestre:	Primero
Tipo de asignatura (básica, obligatoria u optativa):	Obligatoria
Créditos ECTS:	3
Modalidad de enseñanza:	Presencial
Profesor/es:	Michael Thompson Dra. Verónica Meléndez
Lengua vehicular:	Castellano
Página web:	www.esne.es

## 2. PROFESORADO DE LA ASIGNATURA

Profesor:	Michael Thompson, Dra. Verónica Meléndez
Datos de contacto:	<a href="mailto:Michael.Thompson@esne.es">Michael.Thompson@esne.es</a> <a href="mailto:Veronica.melendez@esne.es">Veronica.melendez@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

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.

CG2: Saber trabajar en grupo, y en ese marco, saber transmitir, defender y hacer cumplir los objetivos estratégicos dependientes de las tareas individuales de cada uno, y fomentar la responsabilidad colectiva y la importancia de la coordinación de la colaboración.

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.

### 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

CE1.- Comprender el debate contemporáneo sobre el diseño de experiencia de usuario, sus fundamentos teóricos y las diferentes perspectivas desde las que se aborda.

CE 8.- Aplicar el concepto de creación de valor y calidad en los productos y servicios y comprender cómo medir y gestionar la experiencia de usuario con los mismos.

CE 9.- Comunicar profesionalmente con clientes potenciales, siendo capaz de expresar el valor de las propuestas para las necesidades de negocio de aquellos.

CE 10.- Comprender los conceptos y características de la innovación de modelos de negocio en relación con la creación de productos y servicios digitales, y desarrollar modelos de negocios adecuados y viables para las propuestas que se crean.

## 5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE RELACIONADOS CON LA ASIGNATURA

La capacidad de los equipos de UX para contribuir en la creación de productos exitosos, no sólo está relacionada con la posibilidad de evaluar las experiencias de los usuarios, sino también con la capacidad de influir en las decisiones de los grupos de interés que interactúan en una organización. En esta materia, se exploran diferentes palancas de influencia que aumentan la probabilidad de éxito de un equipo UX y de sus actividades. Cuanto más influye la experiencia de usuario en la comprensión y definición del modelo de negocio de una empresa, mayor es la probabilidad de que los resultados sean positivos.

Después de esta materia, los líderes en UX podrán:

- Entender cómo las actividades en UX contribuyen a los resultados de la organización.
- Entender cómo las palancas de influencia para asegurar el valor total de las inversiones en UX se deben realizar en toda la organización.
- Entender cómo tender puentes entre actividades de UX y las actividades estratégicas y operativas del negocio, a través de varios departamentos (ventas, marketing...).

## 6. CONTENIDOS / TEMARIO / UNIDADES DIDÁCTICAS

### Breve descripción de los contenidos

6.1. Catalizadores de negocios: Diferentes conceptos de negocio y actividades que son críticas para el éxito en la organización. La estrategia de la organización influye y es influenciada por las actividades UX. Modelos de negocio, estrategia de marketing, estrategias de adquisición y retención de clientes, actividades de apoyo al cliente, desde la perspectiva de UX. Cómo liderar en UX: estrategias que optimizan el uso los recursos en experiencia de usuario: equipos de investigación y diseño, presupuesto para consultores...

6.2. *Stakeholders*: funciones y responsabilidades de los diferentes *stakeholders* que se relacionan con los equipos de UX. Comprensión de la estructura organizativa y las funciones de los departamentos de una organización para descubrir las palancas de influencia, cómo crear aliados en otros departamentos e identificar áreas dónde rentabilizar la inversión en UX. Estudios de casos para construir esquemas de los roles y responsabilidades de los *stakeholders*. Argumentos que demuestran el valor de UX para los *stakeholders*.

6.3. Las herramientas de negocio. Todas las empresas se basan en un conjunto común de conceptos de negocio para definir y comunicar la estrategia de la organización, ganar influencia, buscar financiación, etc. Revisión de experiencias prácticas con presencia de herramientas estratégicas utilizadas por ejecutivos y líderes de la organización. Cómo conectar las actividades de UX con el resto de las herramientas de negocio.

### Temario detallado

6.1.- Description of Module goals.

6.2.- Business Models: What is a business model? Why UX should care?

6.3.- Working with Marketing: Building Allies.

6.3.- Working with Marketing: Customer Acquisition & Retention strategies...

6.4.- Working with Marketing: Brand Projects...

6.5.- UX & other Organizational Roles.

6.6.- UX and Business Strategy Tools .

Temario detallado
6.7.- Techniques for UX ROI.
6.8.- Review & Evaluation

## 7. CRONOGRAMA

UNIDADES DIDÁCTICAS / TEMAS	PERÍODO TEMPORAL
6.1.- Description of Module goals.	16/11/2018
6.2.- Business Models: What is a business model? Why UX should care?	30/11/2018
6.3.- Working with Marketing: Building Allies.	13/12/2018 14/12/2018
6.3.- Working with Marketing: Customer Acquisition & Retention strategies...	30/11/2018
6.4.- Working with Marketing: Brand Projects...	21/12/2108
6.5.- UX & other Organizational Roles.	17/01/2019 18/01/2019
6.6.- UX and Business Strategy Tools	25/01/2019
6.7.- Techniques for UX ROI	08/02/2019
6.8.- Review & Evaluation	21/02/2019 22/02/2019

## 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	10	0	10
<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	12	0	12
<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,	MD2: Aprendizaje Cooperativo  MD4: Aprendizaje	5	0	5

ACTIVIDAD FORMATIVA	METODOLOGÍA DOCENTE	HORAS DE DOCENCIA PRESENCIALES	HORAS DE TRABAJO AUTÓNOMO	TOTAL DE HORAS
procedimientos y planes de intervención, investigaciones técnicas o artísticas, evaluaciones formativas...	Basado en Proyectos			
<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	40	40
<b>TOTAL</b>		27	48	75

## 9. SISTEMA DE EVALUACIÓN

SISTEMA DE EVALUACIÓN	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	VALORACIÓN RESPECTO A LA CALIFICACIÓN FINAL (%)
SE1: Prueba de conocimiento	<p>Suspense: No es capaz de explicar o argumentar con claridad o solidez.</p> <p>Aprobado: Conocimiento básico y superficial, sin entendimiento de las ramificaciones anteriores o posteriores.</p> <p>Notable: Reflexión crítica y argumentada, con un conocimiento amplio de la materia y sus influencias.</p> <p>Sobresaliente: Comprensión profunda y amplia de la materia, así como su conexión y papel en relación con el resto de los contenidos del máster.</p>	20%
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>	10%
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>	15%

SISTEMA DE EVALUACIÓN	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	VALORACIÓN RESPECTO A LA CALIFICACIÓN FINAL (%)
	<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>	
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. 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>	35%
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 contenido adicional leído/investigado fuera de clase o por experiencia personal.</p>	10%
SE9: Asistencia a clase	<p>Incompleta : Asiste a menos del 80% de las clases sin causa justificada.</p> <p>Completa: Asiste al menos al 80% de las clases.</p>	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

Blank, S. (2013). The Four Steps to the Epiphany (Segunda ed.). K&S Ranch.

Cagan, M. (2008). Inspired: How To Create Products Customers Love. SVPG Press.

Magretta, J. (2013). What management is: How It Works and Why It's Everyone's Business . London: Free Press.

Poppendieck, M., & Poppendieck , T. (2003). Lean Software Development: An Agile Toolkit. Addison-Wesley Professional .

quora.com. (29 de septiembre de 2017). <https://www.quora.com>. Obtenido de <https://www.quora.com/Whats-Googles-vision-statement>

Ries, E. (2012). El método Lean Startup. (J. San Julián, Trad.) Barcelona: DEUSTO S.A. EDICIONES.

### Bibliografía / Webgrafía complementaria

## 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.