



**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**

**Fundamentos de Diseño de Experiencia  
de Usuario**

CURSO ACADÉMICO 2020 – 2021

## 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:	Fundamentos de Diseño de Experiencia de Usuario
Semestre:	Primero
Tipo de asignatura (básica, obligatoria u optativa):	Obligatoria
Créditos ECTS:	6
Modalidad de enseñanza:	Presencial
Profesor/es:	Dra. Marta Pérez Nicola Vittori Javier Sierra
Lengua vehicular:	Castellano
Página web:	www.esne.es

## 2. PROFESORADO DE LA ASIGNATURA

<b>Profesor:</b>
Dra. Marta Pérez Nicola Vittori Javier Sierra
<b>Datos de contacto:</b>
<a href="mailto:nicola.vittori@esne.es">nicola.vittori@esne.es</a> <a href="mailto:javier.sierramerino@esne.es">javier.sierramerino@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

<b>Esenciales:</b>
Requisitos legales que dan acceso a un máster oficial.
<b>Aconsejables:</b>
Ninguno.

## 4. COMPETENCIAS

<b>COMPETENCIAS BÁSICAS</b>
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.

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.

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.

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

## 5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE RELACIONADOS CON LA ASIGNATURA

1.- Comprender las nuevas formas que adquiere la práctica del diseño en el siglo XXI, como elemento de mediación entre las personas y las actividades que estas realizan; así como los métodos que se generan cuando el usuario se convierte en participante de los procesos.

2.- Conocer la historia, los antecedentes, los fundamentos y la evolución de UX como disciplina académica y como práctica profesional.

3.- Obtener una visión global de la industria de productos y servicios digitales y de los retos y oportunidades que presenta la innovación en el desarrollo de la experiencia de usuario de los mismos, tanto desde el punto de vista social como empresarial.

4.- Comprender la complejidad del contexto profesional de UX, los diversos modelos organizativos, las diferentes disciplinas que intervienen en un proceso que es fundamentalmente multidisciplinar e interdisciplinar. A través del análisis del modelo organizativo y funcional del departamento de UX de Telefónica i+d y de otros modelos relevantes, el alumno obtendrá una visión global del proceso y de los distintos roles implicados.

5.- Poner en práctica los conocimientos anteriores a través de la realización de un proyecto de corta duración, introductorio al diseño de experiencia de usuario para un producto o servicio digital.

## 6. CONTENIDOS / TEMARIO / UNIDADES DIDÁCTICAS

## Breve descripción de los contenidos

- 1.1.- Introducción. Nuevos paradigmas del diseño en el siglo XXI
  - a) Del diseño de objetos al diseño de experiencias.
  - b) Nuevos conceptos de audiencia: de usuarios a participantes.
- 1.2. Historia, antecedentes y fundamentos de UX. Las diferentes perspectivas y su evolución hacia un corpus común.
- 1.3.- Estado del arte. La industria de productos y servicios digitales. Retos y oportunidades de UX.
- 1.4.- El contexto profesional de UX. Modelos organizativos (start ups, consultoras, departamentos integrados en empresas, etc.). Las diferentes disciplinas que intervienen en el proceso, perfiles asociados, competencias y conocimientos. El departamento de UX de Telefónica i+d como modelo de estudio.
- 1.5.- Taller de proyectos introductorio.

## Temario detallado

Conferencia Innaugural
Sesión 1 - Preparación del Taller, Investigación Secundaria y Observación
Sesión 2 – Qué es UX
Sesión 3 – Volcado de la información y shaping del reto
Sesión 4 – Preparación de la fase de campo
Sesión 5 – Ejecución del campo
Sesión 6 – Volcado de la información
Sesión 7 – Análisis e Insights
Sesión 8 – Elementos de la UX
Sesión 9 – Insights y Retos
Sesión 10 - Ideación
Sesión 11 – UX en diferentes contextos
Sesión 12 - Conceptualización
Sesión 13 - Prototipado
Sesión 14 – Artefactado y preparación del Pitch
Sesión 15 - Presentación

## 7. CRONOGRAMA

UNIDADES DIDÁCTICAS / TEMAS	PERÍODO TEMPORAL
Sesión 1 - Preparación del Taller, Investigación Secundaria y Observación	01/10/2020
Sesión 2 – Qué es UX	02/10/2020
Conferencia Innaaugural	06/10/2020
Sesión 3 – Volcado de la información y shaping del reto	07/10/2020
Sesión 4 – Preparación de la fase de campo	08/10/2020
Sesión 5 – Ejecución del campo	09/10/2020
Sesión 6 – Volcado de la información	14/10/2020
Sesión 7 – Análisis e Insights	15/10/2020
Sesión 8 – Elementos de la UX	16/10/2020
Sesión 9 – Insights y Retos	21/10/2020
Sesión 10 - Ideación	22/10/2020
Sesión 11 – UX en diferentes contextos	23/10/2020
Sesión 12 - Conceptualización	24/10/2020
Sesión 13 - Prototipado	28/10/2020
Sesión 14 – Artefactado y preparación del Pitch	29/10/2020
Sesión 15 - Presentación	30/10/2020

## 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	10	0	10
<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...	MD2: Aprendizaje Cooperativo  MD4: Aprendizaje Basado en Proyectos	40	0	40
<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	5	5
<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	5	5
<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	75	75
<b>TOTAL</b>		65	85	150

## 9. SISTEMA DE EVALUACIÓN

SISTEMA DE EVALUACIÓN	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	VALORACIÓN RESPECTO A LA CALIFICACIÓN FINAL (%)
SE2: Exposiciones orales	Suspense: No tiene el conocimiento correspondiente. Aprobado: Tiene una verbalización pobre de los contenidos y dificultad para comunicar el contenido. Notable: Expone con claridad y exhibe dominio de la materia, argumentando y defendiendo con solidez.	20%

SISTEMA DE EVALUACIÓN	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	VALORACIÓN RESPECTO A LA CALIFICACIÓN FINAL (%)
	Sobresaliente: Conectado a otros contenidos de este curso u otros	
SE3: Observación de desempeño	Suspense: Muestra un interés, implicación y ejecución nulo o pobre en las actividades y contenidos de la materia. No mejora al respecto. Aprobado: Cumple con la implicación mínima en participación y trabajos. Desempeño constante. Notable: Muestra consistencia en la calidad de los trabajos y participación. Mejora en la calidad de los mismos que refleja los aprendizajes (más anterior). Sobresaliente: Alcanza un desempeño que articula el resto de las actividades de evaluación (más anterior).	10%
SE4: Caso / problema	Suspense: No se entrega a tiempo o siguiendo las especificaciones. Aprobado: Entregado a tiempo, siguiendo las especificaciones. Notable: Claramente pensado, discutido y defendido. Aporta referencias relevantes y significativas más allá del contenido del curso (más lo anterior) Sobresaliente: Conectado a otros contenidos de este curso u otros (más anterior).	50%
SE5: Debate	Suspense: El alumno no participa en clase o trata continuamente de dominar la discusión, negar o ridiculizar las perspectivas de los demás. 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) 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) Sobresaliente: La participación consistentemente aporta una perspectiva más amplia basada en contenido adicional leído/investigado fuera de clase o por experiencia personal.	10%
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:

Suspense (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.