



**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**

**Gestión 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:	Gestión de Experiencia de Usuario
Semestre:	Anual
Tipo de asignatura (básica, obligatoria u optativa):	Obligatoria
Créditos ECTS:	6
Modalidad de enseñanza:	Presencial
Profesor/es:	Maripaz Madrid
Lengua vehicular:	Castellano
Página web:	<a href="http://www.esne.es">www.esne.es</a>

## 2. PROFESORADO DE LA ASIGNATURA

Profesor:	Maripaz Madrid
Datos de contacto:	<a href="mailto:maripaz.madrid@esne.es">maripaz.madrid@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

<b>COMPETENCIAS BÁSICAS</b>
CB7: Aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio
CB8: Poder integrar los conocimientos y ser capaz de 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: Saber comunicar conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.
CB10: Desarrollar 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.

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

## 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 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

1.- Adquirir los conocimientos relacionados con la creación y gestión de los equipos UX, así como la coordinación de los proyectos de UX, profundizando en las competencias fundamentales para un buen liderazgo como son la adaptación al cambio, la comunicación o el trabajo colaborativo.

2.- Entender los tipos de liderazgo, habilidades y conocimientos dentro de UX, y empezar a conocerse (autoconocimiento). Aprender los distintos modelos y estructuras organizativas de UX dentro de grandes, medianas y pequeñas empresas, agencias o start-ups; las distintas disciplinas, perfiles y skills dentro del equipo de UX; los objetivos del equipo UX y su integración dentro de los KPIs de las compañías; así como su papel dinamizador y facilitador en las transformaciones empresariales.

3.- Conocer y saber utilizar las técnicas de reclutamiento, desde la captación del talento, procesos de selección y onboarding; aprender la importancia del desarrollo profesional de los miembros del equipo, incluyendo su carrera profesional y formación; aprender cómo trabajar en equipos UX (entendiendo su idiosincrasia y singularidad) pudiendo estar distribuidos y ser multiculturales; y comprender el valor del ambiente, el espacio, las instalaciones, medios ... todo lo que aporta valor a la labor cotidiana.

4.- Incorporar conocimientos de identificación y planificación de tareas, tiempos, recursos y presupuestos; entender cómo trabajar en equipo con personas de otras disciplina, colaboraciones externas y agencias; y asimilar cómo hacer seguimiento de actividades, replanificaciones, gestión de incidencias y de frustraciones.

5.- Dominar las estrategias de comunicación: habilidades para comunicarse dentro del equipo y con otros interlocutores como *stakeholders* y miembros de otras disciplinas. Entender los estilos de comunicación, las estructuras narrativas y formas de relacionarnos.

## 6. CONTENIDOS / TEMARIO / UNIDADES DIDÁCTICAS

### Breve descripción de los contenidos

4.1.- Los managers y líderes de UX. Estructuras y organizaciones de UX. Autoconocimiento. Desarrollo de la carrera profesional. Gestión del cambio.

4.2.- El equipo UX. Disciplinas, perfiles y habilidades y competencias. Construcción y presupuestación del equipo. Captación de talento, procesos de contratación y *onboarding*.

4.3.- Liderazgo y desarrollo del equipo. Modelos de formación y progresión. Trabajo en equipos UX, generalidades y singularidades. Modelos de relación. Otros recursos fundamentales para el trabajo UX: espacio, ambiente, medios.

4.4.- Gestión de proyectos. Planificación y seguimiento de actividades y recursos. Trabajo colaborativo con otros equipos (técnicos, marketing, producto, etc). Modelos de contratación externa. Seguimiento, replanificación y actitud frente a cambios.

4.5.- Estrategias de comunicación. Defensa y crítica de diseños. Comunicación dentro del equipo UX y con otros equipos. Comunicación y empatía con el usuario. Evangelización dentro de la empresa.

4.6.- CV y portfolio, herramientas clave en el campo laboral del diseño. Procesos de selección y entrevistas.

### Temario detallado

4.1.- Introducción

4.2.- UX leads y organizaciones UX

4.3.- El equipo UX

4.4.- Autoconocimiento

4.5.- Trayectorias profesionales y *feedback* eficaz

4.6.- Construyendo y presupuestando el equipo

4.7.- Trabajando en equipo

4.8.- Gestión de proyectos de UX

4.9.- Transformación digital

4.10.- Selección y reclutamiento

4.11.- Liderando y desarrollando al equipo

4.12.- Comunicación

4.13.- Sesión de entrevistas

4.14.- Cierre y evaluación

## 7. CRONOGRAMA

UNIDADES DIDÁCTICAS / TEMAS	PERÍODO TEMPORAL
4.1.- Introducción	13/11/2020
4.2.- UX leads y organizaciones UX	27/11/2020
4.3.- El equipo UX	11/12/2020
4.4.- Autoconocimiento	15/01/2021
4.5.- Trayectorias profesionales y <i>feedback</i> eficaz	29/01/2021
4.6.- Construyendo y presupuestando el equipo	12/02/2021
4.7.- Trabajando en equipo	27/02/2021
4.8.- Gestión de proyectos de UX	12/03/2021

	07/05/2021
4.9.- Transformación digital	26/03/2021
4.10.- Selección y reclutamiento	09/04/2021
4.11.- Liderando y desarrollando al equipo	23/04/2021
4.12.- Comunicación	21/05/2021
4.13.- Sesión de entrevistas	04/06/2021
4.14.- Cierre y evaluación	18/06/2021

## 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 MD3: Aprendizaje Basado en Problemas	20	0	20
<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 MD3: Aprendizaje Basado en Problemas MD4: Aprendizaje Basado en Proyectos	20	0	20
<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...		10	0	10
<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.		10	10	20
<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	70	70

ACTIVIDAD FORMATIVA	METODOLOGÍA DOCENTE	HORAS DE DOCENCIA PRESENCIALES	HORAS DE TRABAJO AUTÓNOMO	TOTAL DE HORAS
<b>TOTAL</b>		<b>70</b>	<b>80</b>	<b>150</b>

## 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>	10%
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> <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>	20%
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>	40%
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>	10%

SISTEMA DE EVALUACIÓN	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	VALORACIÓN RESPECTO A LA CALIFICACIÓN FINAL (%)
	<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>	
SE9: Asistencia a clase	<p>Incompleta (0): Asiste a menos del 80% de las clases sin causa justificada.</p> <p>Completa (10): 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

Carroll, P. N. (2010). Win Forever: Live, Work, and Play Like a Champion. Portfolio.

Giudice, M. (2013). Rise of the DEO: Leadership by Design (Voices That Matter). Pearson Education (Us).

Gothelf, J. (2016). Lean UX: Designing Great Products with Agile Teams. O'Reilly Media, Inc, USA.

Lund, A. (2011). User experience management. Essential Skills for Leading Effective UX Teams. Morgan Kaufmann.

Malouf, D. (2017). The Guide to UX Leadership . uxpin.com.

Merholz, P., & Skinner, K. (s.f.). Org Design for Design Orgs.

Patto, J. (2014). User Story Mapping: Discover the Whole Story, Build the Right Product. O'Reilly Media..

### 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.