



**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

**Innovación**

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:	Innovación
Semestre:	Primero
Tipo de asignatura (básica, obligatoria u optativa):	Obligatoria
Créditos ECTS:	3
Modalidad de enseñanza:	Presencial
Profesor/es:	Dra. Marta Pérez Dr. Luis González Beatriz Horcajo
Lengua vehicular:	Castellano
Página web:	www.esne.es

## 2. PROFESORADO DE LA ASIGNATURA

Profesores:	Dra. Marta Pérez, Beatriz Horcajo, Dr. Luis González.
Datos de contacto:	<a href="mailto:Marta.perez@esne.es">Marta.perez@esne.es</a> <a href="mailto:beatriz.horcajo@esne.es">beatriz.horcajo@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: 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.

CG5: Poseer las habilidades de aprendizaje que permitan continuar estudiando de modo autónomo en áreas complejas y poco documentadas académicamente.

## 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 7.- Entender y valorar la influencia del diseño de experiencias de usuarios en el proceso de innovación de productos y servicios.

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.

## 5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE RELACIONADOS CON LA ASIGNATURA

Aprender acerca del rol que los líderes y los equipos de UX juegan en el campo de la innovación, ya sea en startups, PYMES, grandes empresas u organizaciones sin fines de lucro. Muchas empresas, de todos los tamaños, se esfuerzan en lograr un equilibrio entre trabajar en la innovación de sus productos y mantener su oferta de bienes o servicios que muestren un flujo de ingresos en el corto plazo. Los profesionales en UX están en una de las mejores posiciones dentro de las organizaciones para liderar los procesos de innovación, debido a que quienes trabajan en experiencia de usuario, están muy conectados con las necesidades y preferencias de los clientes. En algunos casos, los líderes en UX son quienes impulsarán la mejora de procesos internos de cara a facilitar la innovación en las organizaciones.

## 6. CONTENIDOS / TEMARIO / UNIDADES DIDÁCTICAS

### Breve descripción de los contenidos

La materia consta de varias partes:

1. Introducción a la Innovación. Introducción al concepto y las metodologías de innovación. Comprender las cuestiones referentes a la innovación en el contexto de las organizaciones. Cambiar la organización para facilitar las actividades innovadoras.

2.. Experiencia de Usuario e Innovación. Relacionar la experiencia de usuario y los procesos de innovación. Realizar actividades en el entorno UX con influencia directa en la calidad de bienes y servicios innovadores.

3. Metodologías de innovación. Comprensión y puesta en práctica de metodologías de innovación. Planificación de sesiones, puesta en marcha y desarrollo de recursos necesarios.

#### 1.- Introducción a la innovación

- Definiciones de innovación. ¿Qué convierte en innovador a un producto o servicio? La importancia de tener una definición más o menos amplia de innovación.
- Tipos de innovación. Ejemplos históricos. Ejemplos de productos y procesos innovadores. Ejemplos de innovación social.
- El rol de la tecnología en la innovación.
- La innovación en las organizaciones.

2.- Estrategias para organizar equipos para innovación. Este tema hace referencia y refuerza los temas del módulo 4: Gestión de la UX

- Formas organizativas para potenciar la innovación. ¿De dónde vienen las nuevas ideas? ¿Cuál es el rol típico de la UX en las diferentes estructuras de la organización?
- Nuevas metodologías en UX de cara a la innovación

- ¿Por qué la mayoría de las empresas fallan en los procesos de innovación? Formas de remover los obstáculos a la innovación
  - Estrategias y técnicas para evaluar las capacidades innovadoras en equipos y organizaciones.
- 3.- Experiencia de Usuario e Innovación
- Actividades y herramientas para innovar en equipos de UX:
    - DesignThinking
    - Consultoría en innovación. ¿Tiene sentido externalizar procesos y actividades innovadoras?
    - Otras actividades y herramientas: Creative Problem Solving, brainwalking, Systemic Inventive Thinking/TRIZ, etc.
    - Herramientas digitales de innovación para equipos de UX.
  - El rol de la experiencia de usuario en innovación
    - Innovación basada en el cliente vs. Innovación basada en la tecnología
    - La experiencia de usuario facilita la innovación
    - La utilización de seminarios y ejercicios de creatividad
    - Construir equipos para innovar
    - Facilitar actividades innovadoras
- Cerrar la brecha entre innovación y desarrollo.

## Temario detallado

<p><b>5.1.- Qué es la innovación + Innovación en las organizaciones: Introducción y Descripción de los objetivos del Módulo.</b></p> <p>En la primera unidad temática se presentará la estructura del módulo. Igualmente se propiciará la apertura de mente a lo que puede ser innovación buscando romper el mito: <i>La innovación es fruto de un momento de inspiración.</i></p>
<p><b>5.2.- El papel de UX en la innovación.</b></p> <p>A través de esta unidad se buscará entender el rol del UX Lead dentro de la perspectiva global y entender a alto nivel el impacto que se puede tener como UX Leads dentro de una organización.</p>
<p><b>5.3.- Nuevas formas de innovar</b></p> <p>Se darán a conocer nuevos marcos de innovación como el diseño de futuros, el diseño conversacional y otras formas de desarrollo de innovación</p>
<p><b>5.4.- Manejo de la incertidumbre</b></p> <p>Explicación, reflexión y comprensión de la importancia del manejo de la incertidumbre en entornos de innovación en un contexto altamente volátil.</p>
<p><b>5.5.- Facilitación</b></p> <p>Se provee a los alumnos de herramientas de facilitación de sesiones donde tendrán que aprender y poner en práctica técnicas que faciliten la creatividad, la colaboración y el trabajo tanto individual como grupal en un contexto de innovación</p>
<p><b>5.6.- Design Sprint</b></p> <p>Explicación y puesta en práctica de metodología Design Sprint, su origen, su utilidad y el objetivo de la misma. Además daremos herramientas de desarrollo de esta sesión y sus materiales en versión online dado que el contexto social mundial así lo requiere.</p>
<p><b>5.7.-Ideación</b></p> <p>Explicación y puesta en práctica de metodología Ideación, tipos, características,, su utilidad y el objetivo de la misma. Además daremos herramientas de desarrollo de esta sesión y sus materiales en versión online dado que el contexto social mundial así lo requiere.</p>
<p><b>5.8. Sesión de evaluación</b></p>

Durante esta sesión los alumnos llevarán a cabo la presentación del proyecto que han desarrollado en la asignatura siendo evaluados por su desempeño.

## 7. CRONOGRAMA

UNIDADES DIDÁCTICAS / TEMAS	PERÍODO TEMPORAL
5.1.- Intro: Que es la innovación + Innovación en las organizaciones	04/11/2020
5.2.- El papel de UX en Innovación	11/11/2020
5.3.- Nuevas Formas de Innovar	18/11/2020
5.4.- La incertidumbre en la innovación	25/11/2020
5.5.- Facilitación	02/12/2020
5.6.- Design Sprint	09/12/2020
5.7.- Ideación	16/12/2020
5.8.- Presentación de proyectos	23/12/2020

## 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	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, procedimientos y planes de intervención, investigaciones técnicas o artísticas, evaluaciones formativas...	MD2: Aprendizaje Cooperativo  MD4: Aprendizaje Basado en Proyectos	6	0	6
<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.		8	0	0

<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	39	39
<b>TOTAL</b>		36	39	75

## 9. SISTEMA DE EVALUACIÓN

SISTEMA DE EVALUACIÓN	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	VALORACIÓN RESPECTO A LA CALIFICACIÓN FINAL (%)
SE1: Prueba de conocimiento mediante la memoria final	<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>	30%
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>	15%
SE4: Caso / problema	Suspense: No se entrega a tiempo o siguiendo las especificaciones.	25%

	<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>	
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:

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

Christensen, C. (1999). El Dilema de los innovadores. Buenos Aires [etc.]: Granica.

Gray, D., Brown, S., & Macanufo, J. (2010). Gamestorming. Sebastopol: O'Reilly Media, Inc.

Johnson, S. (2011). Where good ideas come from. London: Penguin.

Keeley, L. (2013). Ten types of innovation. Hoboken, NJ: Wiley.

Kumar, V. (2013). 101 design methods. Hoboken, N.J.: Wiley.

Kelley D., Kelley T. (2013). Creative Confidence: Unleashing the Creative Potential Within Us All .

Dunne, A., and Raby, F. (2014). Speculative Everything: Design, Fiction, and Social Dreaming (The MIT Press)

Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G., & Smith, A. (2015). Value Proposition Design. Hoboken: Wiley.

Ries, E., & Bischoff, U. (2015). Lean Startup. München: Redline-Verl.

Banfield, R., Lombardo, Trace C. (2015) Design Sprint: A Practical Guidebook for Building Great Digital Products.

Gothelf, J., and Seiden, J. (2016). Lean UX. O'Reilly Media.

Pearl, C. (2016). *Designing Voice User Interfaces: Principles of Conversational Experiences*. O'Reilly.

Knapp, J., John Zeratsky, J., y Kowitz, B., (2016) Sprint: How To Solve Big Problems and Test New Ideas in Just Five Days.

Gidley, J. (2017) The Future: A Very Short Introduction.

Hall, E. (2018) Conversational Design. A book apart.

Camacho, J. (2019). Charla PrimerEU19: Aquí nos tocará vivir. <https://vimeo.com/398920617>

## 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.