

UBDepec

Educación Continua

CICLO 2024

**DIPLOMATURA
UNIVERSITARIA EN
UX RESEARCH**

BREVE INTRODUCCIÓN

El rol de los profesionales en investigación de personas usuarias (*UX Research*) es clave en el desarrollo de productos y servicios, tanto durante sus etapas iniciales como en las instancias de iteración o mejora continua.

En tanto campo disciplinar, *User Experience Research* (UXR) se interesa en el entendimiento del comportamiento de las personas cuando interactúan con productos y/o servicios a fin de identificar las fricciones que experimentan para las que luego se diseñarán las soluciones.

Desde la perspectiva del Diseño centrado en el usuario (DCU), la intervención técnica de UXR está orientada al relevamiento, entendimiento y evaluación de necesidades reales de las personas usuarias.

Explorar, identificar, analizar y comunicar las necesidades de las personas usuarias son las tareas que desempeña el UX Researcher durante los procesos de creación e iteración de productos y servicios.

En su labor cotidiana, el investigador de personas usuarias forma parte del equipo de diseño de experiencias de usuarios junto a diseñadores de interacción y contenidos, en contacto también con los equipos de negocio, producto, Data, y Marketing.

En la Diplomatura buscamos formar **expertos universitarios** en la disciplina del *User Experience Research* con capacidad para desempeñarse en empresas de producto, organismos estatales, ONGs y/o tareas de consultoría.

Nuestra misión es que los alumnos adquieran la capacidad de planificar y ejecutar proyectos de investigación para poder incorporarse al campo laboral y/o sumar buenas prácticas a su ámbito profesional.

CARACTERÍSTICAS DE LA CURSADA

La Diplomatura Universitaria en UX Research se dictará en formato 100% virtual y sincrónico.

Durante la cursada los alumnos desarrollarán un trabajo de investigación integrador grupal originado en requerimientos de stakeholders reales.

El trabajo integrador de Investigación será supervisado en tutorías de seguimiento y estará orientado a la ejercitación de los conocimientos adquiridos en las clases teóricas, partiendo de hipótesis iniciales y finalizando en la presentación de resultados a Stakeholders e informe académico.

DESTINATARIOS

Egresados y estudiantes de carreras relacionadas al Diseño Gráfico, Diseño industrial, Comunicación, Psicología, Sociología, Antropología, Marketing, Data Science, Negocio, Producto, Sistemas y emprendedores.

Los aspirantes deberán acreditar conocimientos básicos sobre:

- Qué es UX
- Qué es UXR
- Nociones de usabilidad y técnicas de investigación
- Nociones básicas de diseño de interacción y heurísticas
- Metodología para el diseño de productos digitales

FORMACIÓN

Quienes completen la **Diplomatura Universitaria en UX Research** podrán:

- Diseñar y ejecutar distintas estrategias de investigación para identificar necesidades de personas usuarias
- Generar insights y propuestas de diseño de experiencia que respondan a dichas necesidades y a los objetivos de negocio
- Integrar AI en los procesos de investigación con foco en el control de sesgos
- Trabajar en conjunto con equipos interdisciplinarios en la definición de soluciones basadas en los resultados de las investigaciones.

Los egresados de DIUXR serán capaces de realizar un proceso de investigación de principio a fin y contarán con la experiencia de haber trabajado en un caso real durante toda la cursada.

CONTENIDOS

M1 - PROCESOS DE INVESTIGACIÓN DE PERSONAS USUARIAS

- Integración de UXR en el ciclo de desarrollo de productos digitales
- Modelos de madurez de UXR
- Modalidades de integración UXR en las organizaciones
- Data Driven design
- Planificación de procesos de investigación end-to-end
- Plan de research
- Tipologías de investigación
- Frameworks de investigación (Design Thinking, etc.)

M2 - INVESTIGACIÓN PRELIMINAR

Requerimientos iniciales

- Investigación de requerimientos
- Indagación de stakeholders
- Diseño y facilitación de workshops
- Sesgos cognitivos
- Assumptions e hipótesis de investigación
- Workshop de alineación con stakeholders
- Plan de research

Investigación de escritorio

- Investigación secundaria
 - Literature Review (ó Desk Research)
 - Landscape / Competitive Analysis
 - Contextual Observations (AEIOU)
 - Research data analytics
 - AI aplicada al análisis de fuentes secundarias

- Data analytics
 - Análisis de datos
 - Herramientas de analytica web/app
 - Data visualization
 - Análisis y diseño de métricas de producto, UX, negocio
 - AI aplicada al análisis de datos estadísticos

M3 - INVESTIGACIÓN GENERATIVA

Fundamentos de investigación

- Definición de muestra
- Proceso de Reclutamiento
- Diseño de cuestionarios
- Diseño de guía de pautas
- AI aplicada al diseño de guía de Pautas
- Estadística para investigación cualitativa
- Visualización de datos
- Programación neurolinguística
- Psicología cognitiva
- Modelos mentales

Abordajes cualitativos y cuantitativos

- Arquetipos
- Diarios de estudio
- Entrevistas contextuales
- Entrevistas en profundidad
- Entrevistas Jobs to be Done
- Escucha activa
- Abordajes etnográficos *in situ*
- Abordajes etnográficos digitales
- Encuestas
- AI aplicada al análisis de resultados cuali

M4 - INVESTIGACIÓN EVALUATIVA

- Product discovery / Business validation
- Pruebas con personas usuarias cualitativas
- Pruebas con personas usuarias cuantitativas
- Evaluación experta
- Evaluación heurística
- Evaluación Pure
- Evaluación de accesibilidad
- Research de contenido
- A/B test
- Mapas de calor
- First click
- Tree map
- Rite
- Eye tracking
- Integración de AI en la evaluación de UX

M5 - GENERACIÓN DE IMPACTO

- Convergencia y Mapeo de experiencias
 - Customer journey map
 - Experience map
 - Service blueprint
- CUJs
- Triangulación de métodos de investigación
- Generación de insights
- Diseño de storytelling según audiencias
- Presentaciones de resultados con impacto

M6 - SISTEMATIZACIÓN DE LA PRÁCTICA

- Research Ops
- Atomic research
- Disponibilización de resultados dentro de las organizaciones

- Creación de equipos de UXR
- Estrategias para Incrementar madurez de UXR en las organizaciones
- Portfolio UXR

BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

[Mordecki, Daniel, Miro y entiendo. Guía práctica de usabilidad web.](#)

COORDINADORAS ACADÉMICAS

MARÍA DE LOS ÁNGELES MENDOZA

User Researcher Senior en Naranja X

María de los Ángeles Mendoza es licenciada en Ciencias de la Comunicación por la Universidad de Buenos Aires, especializada en docencia e investigación en semiótica. Cuando comenzó a estudiar la relación hombre-máquina para su tesina se encontró con el mundo del UX y luego de descubrir el concepto de “usabilidad” y apasionarse por el tema, se diplomó en Usabilidad y accesibilidad en la Universidad Tecnológica Nacional. Lo que más disfruta de la disciplina es que su trabajo tenga un aporte real y tangible en la mejora de las experiencias cotidianas de las personas. Para ella, sin usuarios no hay UX y el research tiene un lugar privilegiado dentro del campo, que permite estar en contacto constante con los usuarios.

Además de dar clases de semiótica en la UBA, María de los Ángeles ha dado cursos, capacitaciones internas, talleres y workshops en diferentes instituciones del país y diversas presentaciones en congresos sobre la relación entre Semiótica y UX. Con especial interés en brindar formación sobre UX a persona con conocimientos en ciencias sociales y humanas. Ángeles se comprometió con el proyecto de DIUXR porque está convencida de la importancia que tienen generar un espacio académico para aquellas áreas que todavía no aportan de manera predominante en la disciplina. Luego de ser la primera researcher de Almundo.com, actualmente se desempeña como User Researcher Senior en Naranja X.

Linkedin: www.linkedin.com/in/angelesmendozaux

EUGENIA CASABONA

Global Head of UX en Ripio

Graduada como diseñadora gráfica en la Universidad de Buenos Aires, Eugenia Casabona descubrió el UX hace más de diez años y se enamoró de la disciplina. Luego de trabajar en diseño de producto, se especializó en usabilidad y accesibilidad en la Universidad Tecnológica Nacional y se certificó como Coach Ontológico y Practitioner en PNL en la Escuela Argentina de Coaching y PNL. En paralelo a sus estudios, a los 19 años comenzó su carrera en la docencia y desde entonces da clases en diferentes academias, universidades y centros de formación de todo el país.

Eugenia es una apasionada por entender qué hay más allá del diseño de productos. Lo que más le gusta de trabajar en UX es la visión holística que la disciplina abarca, mezclar datos duros y métricas con lo humano y lo social. Disfruta ver cómo a partir de diseñar experiencias de forma consciente se puede generar un gran impacto mejorando la calidad de vida de las personas. Después de crear módulos y programas completos para distintas carreras, decidió armar DIUXR para poder asegurar la calidad de la educación y para acompañar a los estudiantes de manera personalizada. Actualmente, además de trabajar como docente de UX y desarrollo web, se desempeña como Global Head of UX en Ripio.

Linkedin: <https://www.linkedin.com/in/eugenia-casabona/>

DALILA SZOSTAK

Head of UX at Google Trust & Safety.

Graduada en Factores Humanos por la Universidad Aeronáutica Embry Riddle y con un doctorado en Interacción de Usuario de la Universidad Técnica de Eindhoven (Holanda), Dalila Szostak descubrió el mundo del UX realizando el proyecto final de su Master, cuando tuvo que rediseñar la manera en que las personas se suben y se bajan de un avión. En aquel momento aprovechó lo que ahora más le gusta de la disciplina, que es el abanico de diferentes aplicaciones que UX tiene. Apasionada por el aspecto social, Dalila está convencida de que UX es una manera de pensar y para transmitir esto, ha dado clases, cursos, capacitaciones y workshops en diferentes universidades e instituciones de todo el mundo.

Desde hace seis años se especializa en cómo construir la internet de manera más abierta y con menos acoso digital y se desempeña como Head de UX de Google Trust & Safety, donde diseña los productos, sistemas y herramientas para contrarrestar el abuso en las plataformas de Google. Con el objetivo de compartir y acelerar el crecimiento y conocimiento de las nuevas generaciones, Dalila forma parte de DIUXR para además, seguir aprendiendo mientras enseña.

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/dalilaszostak/>

CUERPO ACADÉMICO

Durante la cursada nos acompañan expertos invitados, entre quienes se encuentran:

ANA ROSARIO

Sr UX Researcher en Google

<https://www.linkedin.com/in/ana-rosario-she-her-31391b14/>

DANIEL MORDECKI

Owner en Concreta

<https://www.linkedin.com/in/daniel-mordecki-b192b0a/>

DIEGO CAMACHO

Engineer Manager en Salesforce

<https://www.linkedin.com/in/diego-edgardo-martin-camacho/>

EMILIANO COSENZA

Global Director en BeBot

<https://www.linkedin.com/in/emilianocosenza/>

GASTÓN LATERZA

Data Visualization Engineer en Jam City

<https://www.linkedin.com/in/gaston-laterza/>

JUAN IGNACIO FRESCURA

Senior UX Researcher @Xepelin

<https://www.linkedin.com/in/juanifrescura/>

LUCRECIA FELLER

UX Leader at Flux IT

<https://www.linkedin.com/in/lucrecia-feller-0b729a2>

SOL VELAZQUEZ SADDAKNI

Líder de UX Research en Mercado Libre.

<https://www.linkedin.com/in/msolvevelazquez/>

PEDRO ROMERO LUNA

Regional Product manager en Mercado Libre.

<https://www.linkedin.com/in/romeroluna/>

Los módulos podrán ser dictados por todos o algunos de los docentes mencionados en forma indistinta. La Universidad se reserva el derecho de realizar cambios en el cuerpo docente que considere pertinentes.

CONSIDERACIONES GENERALES

INICIO

20 de marzo de 2024

FINALIZACIÓN

27 de noviembre de 2024

MODALIDAD de CURSADA

La cursada consiste en clases teórico/prácticas, clases taller orientado a la práctica de la investigación y el desarrollo de un trabajo de investigación de acuerdo al siguiente detalle:

Total de horas de cursada:

- **126 hs.** obligatorias distribuidas entre:
 - 96 hs. clases teórico/prácticas
 - 30 hs. de clases-taller de Práctica de investigación

- **10 hs.** opcionales de tutoría grupal.

- **Clases teórico/prácticas:**
 - 32 clases teórico-prácticas semanales:
 - **Modalidad:** online y sincrónica
 - **Frecuencia: semanal, los miércoles de 19 a 22 hs. (ARG), durante toda la cursada**
 - **Dedicación semanal mínima estimada:** 6 hs. (cursada y lectura de material complementario)
 - **Asistencia:** obligatoria, 75 %

- **Taller de Práctica de Investigación** (Inician al comenzar el módulo 3)
 - 10 clases-taller de Práctica de investigación
 - **Modalidad:** quincenal, online y sincrónica
 - **Frecuencia: quincenal, los lunes de 19 a 22 hs. (ARG) a partir de Junio**
 - **Asistencia:** obligatoria, 75 %

- **Trabajo práctico: Proyecto de investigación Integrador**
 - Planificación, ejecución y comunicación de resultados:
 - **Modalidad:** grupal
 - **Evaluación:** entregas parciales y presentación de resultados a Stakeholder
 - **Dedicación mínima estimada:**
 - 4 hs. semanales (adicionales a las horas de cursada sincrónica)
 - 1 hora quincenal de tutoría

DÍAS Y HORARIOS DE CURSADA

Miércoles de 19 a 22 hs. (Argentina) – *todo el año* -

Lunes de 19 a 22 hs. (Argentina) - *a partir de junio cada 15 días* -

CONDICIONES de APROBACIÓN

- 75% de asistencia a clases teórico/prácticas
- 75% de asistencia a Talleres de Práctica de Investigación
- 100% de los entregas individuales realizadas
- Trabajo integrador de Investigación grupal aprobado.
- Participación durante las clases (Cámara encendida, intervención en las actividades, etc.)

PAUTAS DE RECUPERACIÓN

En caso de que el trabajo de Investigación integrador no resulte aprobado, se dará a los alumnos un período de 15 días para presentar las correcciones requeridas una vez finalizada la cursada.

METODOLOGÍA

Los contenidos serán dictados por profesionales en Investigación y UX. Las actividades prácticas de investigación serán desarrolladas a partir de casos y stakeholders reales.

MATERIAL DIDÁCTICO

Se disponibilizará material digital de las clases teóricas y material complementario de cada clase.

DOCUMENTACIÓN

Presentar la solicitud de inscripción, título de grado (en caso de poseerlo) y fotocopia del documento de identidad.

CERTIFICACIÓN

La Universidad de Belgrano extenderá el respectivo certificado de aprobación, a quienes cumplan con las evaluaciones y/o trabajos finales. Caso contrario solo se emitirá un certificado de asistencia.

Todos nuestros programas deberán contar con un cupo mínimo de alumnos matriculados para su apertura. La Universidad se reserva el derecho de posponer o suspender el inicio de la actividad en caso de no reunir el número indicado al cierre de inscripción.