

## Certificación Profesional en Diseño de Experiencia De Usuario (UX)

### 1. Presentación del tema

Los productos y servicios digitales deben estar al servicio de las metas de las personas (clientes, usuarios) y no al revés. Sólo los productos y servicios que crean valor para las personas hacen efectiva y real la propuesta de valor de una empresa; así, los negocios crecen. El Diseño de Experiencia de Usuario (UX) es la práctica dedicada a lograr ese objetivo. Este programa está dirigido a quienes están involucrados en los procesos de creación de productos digitales, desde la estrategia hasta su implementación y gestión.

A todos ellos les brinda una muy sólida introducción a UX y sus fundamentos: el proceso de diseño centrado en la persona; su alcance, prácticas y roles; las dimensiones de la experiencia del usuario, los desafíos que presenta y las principales herramientas teóricas y metodológicas del campo.

Con la base de la Certificación Profesional en Diseño de Experiencia de Usuario (UX) podrán tener los fundamentos para introducir el diseño de una manera adecuada, práctica y realista en sus organizaciones; para mejorar los procesos de creación de productos digitales; y para participar de procesos de diseño de un modo informado.

### 2. Objetivos del programa

1. Brindar una introducción completa al campo de UX, sus fundamentos, prácticas, roles y modos de implementación, operación y gestión.
2. Ofrecer una introducción general al abordaje de Diseño Centrado en la Persona, el método de Goal-Directed Design y las prácticas de

investigación con clientes y usuarios, diseño de interacción, diseño de arquitectura de información, diseño de interfaces, UX writing y evaluación de usabilidad.

3. Mostrar las relaciones, diferencias y modos de integración entre diseño y desarrollo de software.

4. Ofrecer una familiarización con las Heurísticas, los principios de diseño y los problemas de usabilidad.

5. Mostrar el rol de las herramientas de apoyo al diseño y el desarrollo como Design Systems y Content Systems.

6. Señalar los desafíos prácticos y éticos de la inteligencia artificial aplicada al diseño UX.

### 3. Objetivos de formación

Al finalizar el curso, el profesional:

1. Estará familiarizado con el lenguaje, los conceptos, las prácticas, los roles profesionales y las principales herramientas del campo de Diseño de Experiencia de Usuario.
2. Conocerá los fundamentos generales para introducir en su organización el diseño de experiencia de usuario de una manera informada, práctica y realista; e identificará las oportunidades de mejora de los procesos de creación de productos digitales existentes.
3. Podrá participar de procesos de diseño de experiencia de un modo informado.
4. Conocerá las Heurísticas o principios de diseño de interacción.

#### 4. Metodología

Durante la certificación se realizarán encuentros sincrónicos de desarrollo de contenido y presentación de materiales. Al menos un encuentro será dedicado a un trabajo práctico grupal de introducción al diseño de experiencia. En cada encuentro habrá espacios específicos de diálogo y respuesta de dudas con el fin de integrar, articular y bajar a la realidad concreta todos los temas presentados.

Se compartirán materiales de lectura y videos que los estudiantes deberán leer/ver de forma asincrónica -previo a cada clase- para aprovechar los contenidos que se presenten posteriormente.

#### 5. Perfil de participante

Todos los involucrados en los procesos de creación de productos digitales -desde la estrategia hasta su lanzamiento y gestión- que necesiten conocer las mejores prácticas para integrar negocios, diseño y tecnología, que deseen articular adecuadamente los objetivos comerciales, la creación efectiva de valor para los clientes y usuarios y el desarrollo ágil de productos digitales: gerentes y líderes de producto, responsables de innovación, responsables de servicios, responsables de marketing, product owners, scrum masters, líderes de diseño y diseñadores (no formados en UX), investigadores y responsables de investigación con clientes (no formados en UX Research), responsables de experiencia de cliente y roles similares, que de un modo u otro contribuyen al proceso de creación y lanzamiento de productos y servicios digitales.

#### 6. Conocimientos mínimos para cursar el programa

1. Se requiere un conocimiento elemental del vocabulario y conceptos del mundo digital y de los negocios: comprender las nociones de

propuesta de valor, innovación, calidad, cliente, usuario; y conocer términos tecnológicos como desarrollo, front end, back end, agilidad, etc.

2. No se requieren conocimientos previos de diseño. Sin embargo, un profesional formado en diseño aprovecha este curso en profundidad para especializarse en UX.

3. Se requiere un nivel de inglés suficiente para leer materiales técnicos de diseño.

## 7. Plan de estudios

### Módulo 1: Fundamentos de Design Thinking

- Inmersión en Design Thinking, con un ejercicio práctico que permite comprender su eje central: la innovación centrada en la persona.
- Introducción al Diseño Centrado en la Persona.
- Conceptos clave: diseño, racionalidad y creatividad, pensamiento abductivo, abordaje holístico, reformulación de desafíos, experimentación, prototipado, iteración, co-creación, pensamiento visual, proceso y herramientas.

### Módulo 2: Fundamentos de Diseño de Experiencia de Usuario (UX)

- Qué es UX. Fenómeno, campo de estudio y práctica.
- Distinción entre UX y CX.
- ¿El diseño de UX es un rol? ¿Existen los diseñadores UX? Distinción entre UX y UI.
- Prácticas y roles profesionales: Investigación, Diseño de Interacción, Diseño Visual, Arquitectura de Información, Accesibilidad, Usabilidad, UX Writing.

### Módulo 3: Goal-Directed Design y Proceso de diseño de productos

- Goal-Directed Design como un proceso disciplinado de diseño de productos digitales centrado en la persona: características y herramientas.
- La investigación, el diseño de interacción, la arquitectura de información y el diseño visual en el proceso de diseño y desarrollo de productos digitales. Roles, participantes, tiempos y actividades.
- La noción de valor para el usuario o cliente.

### Módulo 4: Fundamentos de Investigación con usuarios y stakeholders

- Características de la investigación cualitativa. Relación con los datos cuantitativos.
- Investigación aplicada a productos digitales. Principales métodos de investigación y mapeo usados en el campo de UX.
- Comportamientos, necesidades latentes y modelos mentales.

### Módulo 5: Diseño de interacción y prototipado

- ¿Qué es el diseño de interacción? Relación entre diseño de interacción y diseño visual. La importancia del diseño de interacción.
- ¿Por qué prototipar? Prototipado en papel. Prototipado interactivo (con software), herramientas.
- Diseño de flujos y diseño de interacción.

### Módulo 6: Arquitectura de Información

- ¿Qué es la Arquitectura de información?
- La organización de la información: nominación, clasificación y estructuras.
- Modelos mentales, su relación con la usabilidad.

#### Módulo 7: Design Ops, diseño y agilidad

- DesignOps y gestión del diseño.
- Relaciones entre proceso de diseño y proceso de desarrollo. ¿El diseño es ágil? ¿Cómo ejecutar diseño en procesos de desarrollo de software ágil?

#### Módulo 8: Usabilidad

- ¿Qué es y qué no es la usabilidad? ¿Por qué hay problemas de usabilidad? ¿De dónde surgen? ¿Cómo se evitan? ¿Cómo se resuelven?
- Dimensiones de la usabilidad. ¿Cómo se evalúa y mide? Lo que las métricas cuantitativas no nos dicen. La diferencia entre conocer “el qué” y “el por qué” de los problemas.

#### Módulo 9: Principios de Diseño y Heurísticas

- Heurísticas: Jakob Nielsen, Bruce Tognazzini, Don Norman. Principios de diseño aplicados a productos digitales.
- Errores frecuentes en diseño de interacción en móviles, desktop y otras interfaces.
- Evaluación heurística.

#### Módulo 10: Pruebas de Usabilidad

- Cómo organizar pruebas de usabilidad: reclutamiento de usuarios, cantidad de usuarios, guión de filtrado, elaboración de guiones de pruebas, tiempos, gratificación, moderación, observación, aspectos legales, análisis de resultados, método think-aloud, infraestructura.
- Buenas prácticas y errores frecuentes.

## 8. Requisitos para aprobar el programa

Asistencia igual o superior al 75%. Participación en las actividades obligatorias.

## 9. Cuerpo docente

Gonzalo Auza

Gonzalo es Socio de EY Argentina, lidera su Design Studio y es responsable del COE de Sustentabilidad + Diseño. Cuenta con más de 25 años de experiencia en Innovación & Diseño. Acompaña a empresas, organismos públicos y otras entidades en procesos de innovación y transformación con enfoques de diseño; en el diseño de negocios, servicios y productos centrados en la persona; y en la mejora de la experiencia del cliente (CX), experiencia del usuario (UX) y experiencia de empleado (EX).

Fue uno de los primeros profesionales en introducir el diseño de experiencia de usuario (UX) y el diseño centrado en la persona en Argentina a fines de los años 90. En 2005 fundó Inter-Cultura, firma pionera en este campo que lideró hasta 2020, cuando se integró con EY para crear el Design Studio.

Es docente de Design Thinking, Gestión de la Innovación y Diseño de Experiencia en grado y posgrado en la Universidad Católica Argentina, la Universidad de San Andrés (Programa MIND) y la Escuela de Innovación del Instituto Tecnológico Buenos Aires (ITBA). Dicta regularmente capacitaciones en empresas. Ha entrenado a profesionales y equipos técnicos y de alta dirección de compañías de muy diversas industrias, como Despegar, Mercado Libre, Google, Disney, ICBC, BBVA, Banco Santander, Banco Galicia, La Nación, Grupo Clarín, Canal 13, Coca Cola, Ledesma, Los Grobo, Petrobras, Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires,

Ministerio de Cultura de la Nación, Telefónica, Telecom Personal, Movistar, DirecTV, Cablevisión y Tenaris, entre otras.

#### Lucía D'Angelo

Es gerente de Research en el Design Studio de EY Argentina. Dirige proyectos de investigación, de consultoría de investigación y diseño y de Design Ops que involucran la práctica de research. Anteriormente ejerció como service designer. Comenzó su experiencia en el Design Studio en el año 2021 y, desde entonces, participó en proyectos relacionados con servicios financieros, salud, retail y gobierno. Integrando su experiencia como diseñadora de servicios, Lucía diseña investigaciones que favorezcan la toma de decisiones de diseño y negocio. Es licenciada en Marketing (Universidad Argentina de la Empresa) y estudiante avanzada de Psicología (Universidad Católica Argentina).

#### Juan Manuel Acevedo

Es gerente de UX en el Design Studio de EY Argentina. Dirige proyectos de diseño y de consultoría para la integración del diseño en operaciones de negocios. Cuenta con una sólida experiencia en el diseño de experiencia de usuario en la industria financiera; y ha realizado proyectos en los sectores agro, salud, energía y entretenimiento. Ha trabajado tanto en proyectos de diseño de productos como en la creación de Design Systems, la evaluación de productos y la dirección de operaciones de diseño con agilidad. Juan Manuel es Diseñador Gráfico y tiene un posgrado en Gestión del Diseño (Universidad de Buenos Aires).

