

UNIVERSIDAD DE  
**Belgrano**

BUENOS AIRES - ARGENTINA

**CICLO 2023**

**UBDepec**  
Educación Continua

**DIPLOMATURA  
UNIVERSITARIA EN  
UX RESEARCH**

## BREVE INTRODUCCIÓN

El rol de la investigación de personas usuarias (UX Research) es clave en el desarrollo de productos y servicios desde la etapa inicial hasta su finalización.

User Experience Research (UXR) se sumerge en la psicología y el comportamiento de las personas. Entiende el entorno de uso del producto o servicio. Identifica posibles impedimentos, debilidades y amenazas para diseñar experiencias de solución que resuelvan necesidades reales.

UXR utiliza técnicas de relevamiento de necesidades y aplica estrategias de análisis que permiten relevar y entender los problemas para los que luego se diseñarán las soluciones.

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 su actividad cotidiana, el investigador de personas usuarias explora, identifica y analiza las necesidades de las personas usuarias durante el proceso de creación e iteración de los productos y servicios considerando la experiencia online y offline de las personas con las organizaciones (empresas de producto, consultoras, Estado, ONGs, etc.).

En la Diplomatura buscamos formar **expertos universitarios** en la disciplina del User Experience Research.

Nuestra misión es que los alumnos adquieran la capacidad de planificar y ejecutar proyectos de investigación para poder incorporarse al campo laboral 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.

## **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
- Trabajar en conjunto con equipos interdisciplinarios en la definición de soluciones basadas en los resultados de las investigaciones.

Los egresados de DIXUR 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
- Sesgos cognitivos
- Assumptions e hipótesis de investigación
- Workshop de alineación con stakeholders
- Plan de research

### Investigación de escritorio

- Investigación secundaria
  - Literature Review (o Desk Research)
  - Landscape / Competitive Analysis
  - Contextual Observations (AEIOU)
  - Research data analytics
- Data analytics
  - Análisis de datos
  - Herramientas de analytics web/app
  - Data visualization
  - Análisis y diseño de métricas de producto, UX, negocio

## **M3 - INVESTIGACIÓN GENERATIVA**

### Fundamentos de investigación

- Definición de muestra
- Diseño de cuestionarios
- Diseño de guía de pautas
- Estadística para investigación cualitativa
- Proceso de Reclutamiento

- Screener
- Visualización de datos
- Programación neurolingüística
- Psicología cognitiva
- Modelos mentales

#### Abordajes cualitativos y cuantitativos

- Arquetipos
- Diarios de estudio
- Entrevistas contextuales
- Entrevistas en profundidad
- Escucha activa
- Etnografía *in situ*
- Etnografía digital
- Jobs to be Done
- Encuestas
- Delphi UX

#### **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

## **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 y facilitación de workshops
- 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

## **COORDINADORAS ACADEMICAS**

### **MARÍA DE LOS ÁNGELES MENDOZA**

*User Researcher Senior en Naranja X*

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 personas 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 Al mundo.com, actualmente se desempeña como User Researcher Senior en Naranja X.

[www.linkedin.com/in/angelesmendozaux](http://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.

<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.

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

## **CUERPO ACADÉMICO**

### **ADRIANA MOSCATELLI**

Principal UX manager en Google Cloud

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

### **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/>



**EDUARDO MERCOVICH**

Consultor independiente en investigación, diseño y desarrollo en sistemas complejos socio-técnico-naturales.

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

**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>

**NATAN SANTOLO**

Head of Product Design en AirAsia

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

**SANTIAGO ANDRIGO**

Senior Product Leader - Ex-Gogler

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

**SOL VELAZQUEZ SADDAKNI**

Líder de UX Research en Mercado Libre.

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

## **PEDRO ROMERA LUNA**

Regional Product manager en Mercado Libre.

*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**

29 de MARZO de 2023

### **FINALIZACION**

22 de NOVIEMBRE de 2023

### **DÍAS Y HORARIOS**

Miércoles de 19 a 22 h.

### **DURACIÓN**

El curso completo tiene una duración de 96 horas reloj distribuidas en encuentros semanales de 3 horas.

La modalidad de la cursada es ONLINE y sincrónica.

- **CLASES POR PLATAFORMA ZOOM**

### **MODALIDAD**

La cursada consiste en clases teórico/prácticas y el desarrollo de un trabajo de investigación de acuerdo al siguiente detalle:

- Clases teórico/prácticas (Total: 96 hs)

- 32 clases semanales:

Modalidad semanal, online, sincrónica y participación activa

- Dedicación mínima estimada: 3 hs. de cursada y lectura de material complementario
- Asistencia: obligatoria 75 %
- Programa académico distribuido en 6 módulos

- Trabajo práctico: Proyecto de investigación Integrador

- Planificación y ejecución:

- Modalidad: grupal
- Evaluación: entregas parciales y presentación de resultados a Stakeholder
- Dedicación mínima estimada: 4 hs semanales (adicionales a las 3 horas de cursada sincrónica)

- 15 Tutorías grupales:

- Modalidad: quincenal, online y sincrónica
- Duración: 1 hora
- Asistencia: opcional

## **ADMISIÓN**

Presentar CV al momento de la inscripción y título universitario o terciario.

En caso de ser estudiantes, además del CV realizaremos entrevista de admisión.

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

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

## **APROBACIÓN**

Tener un 75% de asistencia a clases teórico/prácticas y haber aprobado el trabajo integrador de Investigación.

## **PAUTAS DE RECUPERACIÓN**

Se les dará a los alumnos un período de 15 días para proponer una nueva solución y volver a entregar y presentar el trabajo final de Investigación 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 entregará material digital de las clases teóricas y material complementario de cada clase.

## **DOCUMENTACION**

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. En caso de no reunir el número indicado al cierre de inscripción, la Universidad se reserva el derecho de posponer o suspender el inicio de la actividad.***