

# MAESTRÍA EN EXPERIENCIA DE USUARIO

MASTER'S DEGREE IN USER EXPERIENCE

POSGRADOS | *udla.*



## BIENVENIDOS

**U**n contexto globalizado, dinámico y en constante transformación, exige la preparación de profesionales competentes, emprendedores y capaces de comprender los retos y desafíos que el mundo actual plantea. En ese sentido, la Universidad de Las Américas (UDLA), a través de sus programas de posgrados, ofrece una sólida y amplia oferta académica que, sin lugar a dudas, contribuye a la formación de personas con sentido crítico y alto compromiso, con el desarrollo económico y social del país.

Todos los programas combinan el aspecto teórico con la práctica profesional para que nuestros maestrantes, al tiempo de adquirir un sobresaliente perfil técnico, potencien sus habilidades directivas, con el objetivo de crear valor tanto en las organizaciones donde se desempeñan, como en el medio donde operan.

Es así que los programas que ofrece la Facultad de Posgrados de la UDLA, incluyen espacios de reflexión, investigación, diálogo e intercambio de ideas para que los maestrantes, a través de la creatividad, innovación y excelencia, se destaquen dentro del ámbito profesional.

Una formación holística e integral, junto a la promoción de los principios éticos y morales, hacen de nuestros graduados pilares para la construcción de una sociedad más próspera y sostenible.

La Facultad de Posgrados de la UDLA te da la bienvenida.



Giuseppe Marzano, PhD  
Decano de Posgrados

## ¿Cómo la Maestría en Experiencia de Usuario enriquece tu perfil profesional?

La Maestría en Experiencia de Usuario busca formar profesionales altamente calificados con pensamiento crítico y conocimientos sobre el diseño de procesos, productos y servicios de aplicaciones de software interactivos centrados en el usuario, competencias en investigación, habilidades y destrezas en el desarrollo, innovación e implementación de alternativas para la solución de problemas de usabilidad y accesibilidad de programas con apego a los valores éticos, humanistas y de responsabilidad social. Asimismo, que afronten los desafíos en el campo del diseño de software interactivo, a través del trabajo colaborativo y el empleo de tecnología de vanguardia para alcanzar competitividad a nivel nacional e internacional.

Estudiar la Maestría en Experiencia de Usuario puede traer grandes beneficios y excelentes resultados financieros, la transformación digital exige a las empresas, gerentes, líderes y diseñadores de productos o servicios que minimicen la complejidad de las aplicaciones. El éxito de la transformación digital de las organizaciones dependerá de la visión de los profesionales en experiencia de usuario para mantener las interfaces limpias, accesibles e intuitivas que garanticen la innovación y crecimiento de estas.

Las empresas y profesionales que inviertan en aprender y actualizar continuamente en temas relacionados con la experiencia de usuario lograrán reducir el tiempo y los costos futuros. Los conocedores que entienden y dominan el tema de experiencia de usuario serán los más requeridos. Al aplicar adecuadamente los conocimientos de experiencia de usuario se puede impactar positivamente en un producto o servicio con los siguientes beneficios:

- 1) Obtener estimaciones más precisas del diseño para informar de manera sencilla.
- 2) Optimizar tiempos y reducir los costos.
- 3) Incrementar las ventas y aumentar el tráfico y audiencia.
- 4) Retener al usuario e incrementar la captación de nuevos clientes.
- 5) Mejorar la eficiencia, productividad y satisfacción de los usuarios.
- 6) Transmitir los valores de la marca y bajar la tasa de rebote en la web.

## ¿Qué esperar del programa?

La experiencia de usuario responde a la demanda del mercado laboral en el campo del diseño de software y productos interactivos. Además, se requiere de profesionales que lideren equipos de trabajo multidisciplinarios en contextos nacionales e internacionales, actuando con ética, creatividad, proactividad, innovación y responsabilidad, con respeto al marco legal vigente, en beneficio de la sociedad. Ante esta realidad, el profesional en la Maestría en Experiencia de Usuario requiere competencias profundas en diseño de estrategias creativas, usabilidad y métodos de diseño centrado en el usuario, diseño de aplicaciones accesibles, métodos estadísticos aplicados a la investigación, estrategias de visualización de grandes cantidades de datos, entornos de gamificación, estrategias y tácticas para gestionar la experiencia del cliente, estrategias de marketing digital, e-commerce, social media y gestión de proyectos ágiles en experiencia de usuario que le permitirán trabajar y aplicar procesos de diseño colaborativos centrado en el usuario para plantear interacciones con una visión de excelencia, innovación y compromiso social. En este contexto, el programa ofrece una amplia formación holística en la que cada campo de enseñanza-aprendizaje mediante el estudio de casos dotará al profesional de capacidades técnicas, de gestión, comerciales e investigación, que le permitirán liderar con éxito grandes proyectos tecnológicos en experiencia de usuario de forma integral

## Ventajas del programa

- Una malla que aborda el estado del arte de los avances y tendencias en experiencia del usuario y de forma estratégica las herramientas gerenciales que un profesional y líder tecnológico requiere para llevar a cabo de forma exitosa la transformación digital e innovación de las empresas.
- Una metodología de estudio de casos y casos de estudios especializados que transmiten habilidades de gestión para la solución de problemas relacionados con experiencia de usuario.
- Infraestructura tecnológica de laboratorios especializados, plataformas, bibliotecas y recursos digitales de enseñanza-aprendizaje a disposición del maestrante para impulsar la formación autónoma e integral en la construcción del conocimiento.
- Modalidad de estudio semipresencial que facilita la especialización y capacitación continua en experiencia de usuario sin descuidar las actividades laborales inherentes a su ejercicio y crecimiento profesional.

## Dirigido a:

El ingreso a la Maestría en Experiencia de Usuario está dirigida a todos aquellos profesionales con títulos de tercer nivel de grado, debidamente registrado por el órgano rector de la política pública de educación superior, en el campo amplio de tecnologías de la información y la comunicación (TIC). En los campos detallados de: diseño industrial, técnicas audiovisuales y producción para medios de comunicación, diseño, estudios sociales y culturales y mercadotecnia o marketing, preferentemente con experiencia profesional de un año, que demuestren interés y aptitud en el campo del conocimiento del programa. El interés y la aptitud se evaluarán a través del proceso de admisión institucional.

## Requisitos de ingreso

- Título de tercer nivel de grado registrado en el Sistema Nacional de Información de Educación Superior del Ecuador (SNIIESE), en los campos establecidos en el perfil de ingreso.
- Cumplir con los requisitos de admisión institucional.
- En el caso de que el título de tercer nivel de grado sea obtenido en el exterior, el estudiante deberá presentar el mismo debidamente legalizado mediante vía consular.



## **Modalidad**

Semipresencial.

## **Duración del programa**

2 períodos ordinarios.

## **Horarios\***

Jueves y viernes de 18:00 a 22:00 y sábado de 9:00 a 13:00.

\*Los horarios pueden estar sujetos a cambios en función de la programación académica.

## **Metodología**

La Maestría en Experiencia de Usuario aplica una metodología centrada en el estudiante desde una perspectiva constructivista, los programas de posgrado de la UDLA se caracterizan por el uso de modelos andragógicos y lúdicos en los procesos de enseñanza-aprendizaje. El docente es el facilitador y guía durante todo el proceso de aprendizaje, aplica metodologías e instrumentos, mediante los cuales, los maestrantes podrán adquirir conocimientos y aprendizajes significativos que utilizarán cuando sean necesarios en su ejercicio profesional. Algunas de las metodologías que se emplearán son las siguientes: aprendizaje colaborativo, aula invertida, aprendizaje basado en problemas, aprendizaje orientado a proyectos y simulación. El modelo de aprendizaje está orientado hacia el estudio de casos y el trabajo colaborativo, elementos que facilitan la comprensión y el diseño de las soluciones a la problemática que se analiza en clase. El programa se apoya en bibliografía actual y relevante, con un sistema de aula virtual basado en un sistema de gestión de aprendizaje que facilita la interacción entre docentes y maestrantes, el empleo de equipo de laboratorio especializado, simuladores y demás recursos digitales que fortalecen y facilitan un aprendizaje integral.

## Campo ocupacional

La tecnología avanza vertiginosamente y las personas interactúan en mayor grado con las plataformas digitales para realizar actividades tan cotidianas, por lo tanto, el campo ocupacional de los profesionales en experiencia de usuario tienen una alta demanda laboral y están en constante crecimiento. Nuestros profesionales en experiencia de usuario pueden desarrollarse en:

- Gerencia y liderazgo en el diseño estratégico de productos de software y/o servicios de innovación.
- Diseño de interacciones.
- Diseño inclusivo y accesibilidad web.
- Diseño de métodos ágiles con equipos multidisciplinarios para la gestión de proyectos de experiencia de usuario.
- Los maestrantes de Experiencia de Usuario son requeridos para desempeñar cargos como:
  - Gerente o líder del área tecnológica y experiencia de usuario
  - Gerente o líder comercial de productos o servicios especializados en experiencia de usuario.
  - Gerente de proyectos tecnológicos, innovación o transformación digital.
- Director de Innovación.
- Director de proyecto en experiencia de usuario.
- Director de marketing digital.
- Director de accesibilidad digital.
- Director de mobile marketing.
- Director de tecnologías e innovación.
- Director de contenidos y arquitectura de información.
- Investigador del área de I+D de empresas tecnológicas.
- Investigador en experiencia de usuario.
- Líder de proyectos tecnológicos.
- Líder o especialista en el diseño de soluciones en experiencia de usuario.
- Consultor para el diseño de productos de software y servicios de innovación.
- Consultor para la implementación de plataformas tecnológicas.
- Consultor y desarrollador web.

## Descripción de materias

### **DESIGN THINKING: ESTRATEGIAS DE DISEÑO CREATIVAS**

El curso de Design Thinking ofrece una serie de estrategias, métodos y buenas prácticas que permiten desarrollar el razonamiento crítico, la creación de ideas, el diseño de productos y servicios dentro de un proceso de innovación. Los participantes reflexionan y discuten acerca de las oportunidades de aplicación de las herramientas impartidas; a través de un proceso de toma de decisiones en entornos complejos, dinámicos y altamente competitivos. Los contenidos de esta asignatura contemplan el pensamiento crítico, las herramientas para el proceso de diseño, el modelado del negocio, la investigación contextual y la gestión de la experiencia del cliente.

### **LA USABILIDAD Y LOS MÉTODOS DE DISEÑO CENTRADOS EN EL USUARIO**

Este curso proporciona al maestrante el dominio del concepto de usabilidad y de las metodologías empleadas para el diseño y evaluación de las interfaces de cualquier sistema interactivo que permite realizar sistemas informáticos altamente utilizables. Los participantes utilizarán enfoques de diseño centrados en el usuario para el diseño, evaluación y experimentación de aplicaciones informáticas. Los contenidos temáticos que se destacan son: I. Presentación de los conceptos sobre la interacción humano computador, la usabilidad, experiencia de usuario (UX). II. Presentación del diseño centrado en el usuario en conjunto con la implementación de técnicas de análisis y modelado de las tareas del usuario y su contexto de uso. III. Uso de las reglas de ergonomía y los métodos para evaluar la usabilidad con experiencia práctica en el diseño de interfaces previamente desarrolladas. IV. Beneficios de usar enfoques de diseño centrados en el usuario desde la perspectiva económica.

### **EL DISEÑO DE APLICACIONES ACCESIBLES**

La asignatura estudia de manera introductoria el diseño de aplicaciones accesibles. Las unidades temáticas se encuentran distribuidas de la siguiente manera: I. Introducción a la accesibilidad web. II. Principios de accesibilidad basados en la Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 y 2.2. III. Accesibilidad en el diseño de aplicaciones Web, recursos multimedia, .pdf, videos, juegos serios, plataformas de teleconferencia y aplicaciones móviles. IV. Herramientas automáticas, método manual y heurístico

### **MÉTODOS ESTADÍSTICOS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN**

Este curso proporciona una introducción básica a la probabilidad y la estadística con aplicaciones. Los temas incluyen: modelos de probabilidad básicos; combinatoria; variables aleatorias; distribuciones de probabilidad discretas y continuas; estimación estadística y pruebas; intervalos de confianza; y una introducción a la regresión lineal.

### **LOS PORTAFOLIOS UX**

Esta cátedra analiza los beneficios y alcances de disponer de un portafolio UX. Se profundiza en que, los portafolios UX, permiten a los profesionales, marcas y/o empresas ofrecer detalles técnicos que muestran la calidad de los

trabajos de diseño y los aspectos visuales como una herramienta que evidencia la experiencia profesional y destrezas en el diseño centrado en el usuario.

### **ESTRATEGIAS DE VISUALIZACIÓN DE GRANDES CANTIDADES DE DATOS**

El presente curso hace referencia a los datos como el centro de conocimientos dentro de una organización. Asimismo, el maestrante, comprende que a medida que se incrementa la captura de información en una empresa, aumenta la necesidad de tratamiento, análisis y, sobre todo, la urgencia de presentar los datos de manera significativa y comprensible. Los contenidos que se abordan en esta asignatura incluyen la introducción a la visualización de la información, los desafíos en la percepción de la información, el tratamiento y visualización de entrevistas de usuario, el diseño de interfaces efectivas para el procesamiento de grandes cantidades de datos y el uso de los tableros emergentes conocidos como Dashboards.

### **LOS ENTORNOS DE GAMIFICACIÓN**

El curso busca desarrollar las competencias y habilidades de los maestrantes para emprender proyectos de innovación tecnológica empresarial, enfocados en incorporar los conceptos asociados a la gamificación centrados en los jugadores y sus contextos de ejecución. Dentro de los contenidos del curso se encuentran: I. Introducción a los juegos, su historia. II. Concepto de gamificación, sus beneficios, limitaciones y campos de aplicación. III. Elementos para lograr una experiencia de usuario satisfactoria en el contexto de la gamificación. IV. Aspectos que hacen de las aplicaciones gamificadas divertidas y atractivas a los usuarios. V. Aprendizaje mediante los juegos. VI. Estrategias de diseño de software informático centrada en los jugadores.

### **ESTRATEGIAS Y TÁCTICAS PARA GESTIONAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE**

El presente curso se centra en estudiar la experiencia del cliente. La asignatura profundiza acerca de la fidelidad, los valores de las organizaciones frente al público que hace uso de sus servicios y productos. Dentro de los contenidos se abordan la gestión de captación de los consumidores, el proceso de compra, uso de los productos y servicios, la gestión post-venta y el manejo de la atención al cliente. Se analizarán diversas técnicas para aumentar la satisfacción de los clientes, entre las que se destacan: las pruebas A/B testing, el uso de redes sociales, chatbots.

### **ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL (ECOMMERCE Y SOCIAL MEDIA)**

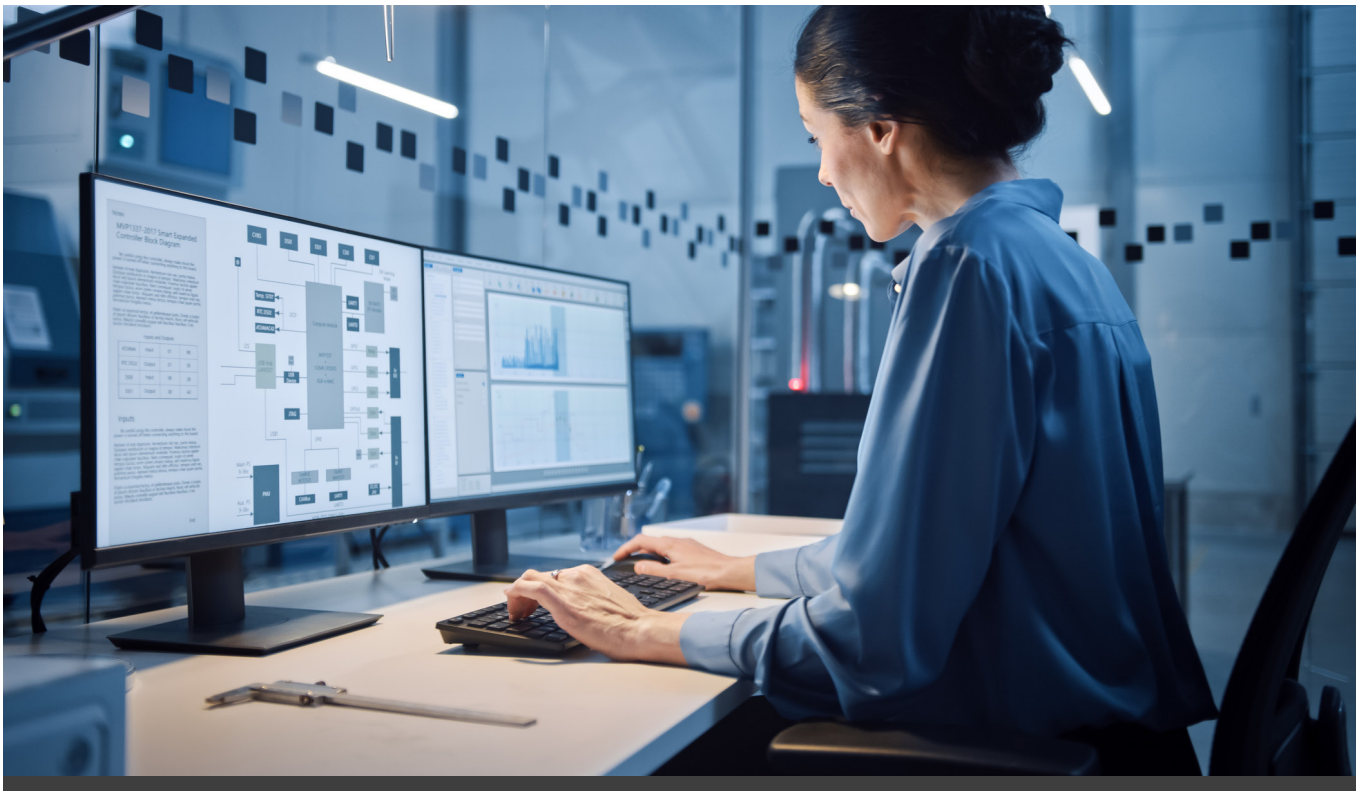
Este curso profundiza en el uso de estrategias digitales para favorecer el consumo y las demandas de los usuarios y, a la vez, garantizan el posicionamiento en el mercado de un servicio o producto. Se enfoca en diversos conceptos digitales entre los que se destacan el e-Marketing y e-Commerce. Asimismo, se centra en el uso de las redes sociales como una estrategia de posicionamiento digital.

## LA GESTIÓN DE PROYECTOS ÁGILES EN UX

En esta disciplina de naturaleza teórico-práctica, los maestrantes desarrollan habilidades en la gestión colaborativa de proyectos multidisciplinarios de diseño y construcción de soluciones innovadoras de software informático. Dentro de las unidades temáticas se abordan: las metodologías ágiles para el desarrollo de proyectos, las estrategias para la captura de las necesidades de los usuarios, el uso de técnicas para el diseño efectivo de prototipos rápidos y el diseño mediante los bocetos

## PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN EN UX

El proyecto de titulación es el momento donde se consolidan y se pone en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo del programa los cuales están alineados a los resultados de aprendizaje. A través de un proceso de investigación y análisis de necesidad de mercado, los maestrantes construyen un producto de software haciendo uso de técnicas, metodologías y estrategias de diseño centradas en el usuario para un mercado local o internacional. Utilizan técnicas actuales tanto para el diseño, la gestión, el manejo de las interacciones y evaluación de la usabilidad de un proyecto informático innovador.



## Cuerpo docente

**Marco Santórum.** Ecuador. PhD en Informática por la Universidad de Grenoble de Francia. Es consultor, investigador y profesor de la EPN. Es Director del programa de Doctorado de Informática de la EPN. Se desempeña en el área empresarial y de investigación en sistemas de información, juegos serios, gestión de procesos de negocio, TIC y educación. Actualmente, es el representante de Ecuador en la Red Iberoamericana de Informática Educativa RIBIE. Cuenta con más 35 publicaciones indexadas en Scopus.

**Mayra Carrión.** Ecuador. PhD (c) en Informática, Máster en Informática por la Universidad Joseph Fourier de Grenoble de Francia. Actualmente, es estudiante de doctorado en Informática en la EPN. Es consultora, investigadora y profesora en la EPN, pertenece al grupo de investigación SIGTI. Cuenta con más 36 publicaciones indexadas en Scopus.

**Luis Salvador.** Ecuador. PhD en Informática por la Universidad de Alicante- España. Es consultor empresarial, investigador y docente en la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil. Sus consultorías e investigaciones se centran en Human Computer Interaction, TIC, innovación, UX, accesibilidad web, aplicaciones móviles y juegos serios. Cuenta con más 35 publicaciones indexadas en Scopus.

**Mario González.** Nicaragua. PhD en Informática por la Universidad Autónoma de Madrid-España. Se desempeña como profesor en la Universidad de Las Américas. Es consultor en sistemas complejos y redes de atractores. Cuenta con más de 62 publicaciones indexadas en Scopus.

**Jorge Pérez.** Francia. PhD en Informática por la Universidad de Grenoble de Francia. Es investigador del grupo Intelligent & Interactive Systems Lab. Sus líneas de investigación se centran en experiencia de usuario, Human-computer interaction, visualización, usabilidad y tele-rehabilitation. Cuenta con más de 57 publicaciones indexadas en Scopus.

\*Los docentes pueden estar sujetos a cambios

\*\*Los docentes detallados en el folleto son una muestra de docentes que han dictado clase en

**Cindy López.** Ecuador. PhD (c) en Informática, Máster en Informática por Kyung Hee University de Corea del Sur. Actualmente, es estudiante de doctorado en Informática en la EPN. Es consultora e investigadora en el área de big data y analítica, aplicaciones móviles, OCJP, tecnologías web, herramientas para el apoyo a la toma de decisiones y seguridades de software. Cuenta con más de 11 publicaciones indexadas en Scopus.

**Janio Jadán.** Ecuador. PhD en Informática por la Universidad de Costa Rica. Es el Director de Investigación de la UTI. Se desempeña como consultor, docente e investigador en Human Computer-Interaction, diseño de tecnologías educativas, e-Health y educación especial. Cuenta con más de 68 publicaciones indexadas en Scopus.

**Marco Galarza.** Ecuador. Magister en Gerencia de Sistemas y Tecnología Empresarial por la Universidad de Las Américas (UDLA). Es consultor y docente de la UDLA. Director del programa de Ingeniería de Software de la UDLA. Sus consultorías se centran en desarrollo de software, transformación digital y capacitación técnica.

**Pedro Nogales.** Estados Unidos. Consultor de Transformación Ágil Empresarial. Presidente de la Asociación Iberoamericana de Scrum AIBES. Ingeniero de Sistemas, máster en Gestión de Proyectos de TI. Posee varias certificaciones como Scrum Máster, Product Owner, Scrum Developer, Scrum Trainer, Agile Coach. Es Co-Autor del libro Agilidad y Scrum, más y mejores resultados.

**Julián Galindo.** Ecuador. PhD en Informática por la Universidad de Grenoble de Francia. Es consultor, docente e investigador en áreas relacionadas con TIC en la Educación, experiencia de usuario, interacción persona-ordenador, desarrollo web e inteligencia de negocios. Actualmente, es docente en la EPN y dirige varios proyectos relacionados con UX, cuenta con más de 10 artículos indexados en Scopus.

**Diego Buenaño Fernández.** Ecuador. PhD en Informática por la Universidad de Alicante, España. Su línea de investigación está relacionada con Desarrollo curricular, E-Learning, minería de datos, análisis del aprendizaje y minería de textos Cuenta con un número importante de publicaciones científicas en revistas y congresos. Actualmente, se desempeña como Decano de la Facultad de Ingeniería y Ciencia Aplicadas de la UDLA.

**Patricia Acosta.** Ecuador. PhD en Informática por la Universidad de Alicante, España. Se desempeña como consultora en áreas relacionadas con accesibilidad web, educación virtual, e-Health, tele-rehabilitación, Human-Computer Interaction, gamificación, ciencia de los datos, e-commerce, inteligencia empresarial e innovación. Actualmente, es docente e investigadora en la Universidad de Las Américas, cuenta con más de 80 publicaciones científicas indexadas en Scopus. Es embajadora de Women in Data Science-UDLA en convenio con la Universidad de Stanford. Es Directora de la Maestría en Experiencia de Usuario.



## Financiamiento

La Universidad de Las Américas cree en el potencial que tienes para alcanzar tus sueños. Por ello, disponemos de distintas alternativas de financiamiento para realizar tus estudios de posgrado:

- Pago de contado: efectivo, depósito o transferencia bancaria.
- Diferido de colegiatura\* hasta 48 meses sin intereses con tarjetas de crédito Visa y Mastercard y con las instituciones financieras aliadas.
- Créditos educativos con Banco Pichincha, Banco Bolivariano o con la institución de tu preferencia [consulta condiciones].

Selecciona la opción más conveniente para ti y descubre cómo esta inversión académica hará que tu futuro se muestre exitoso y con mayores oportunidades.

\*Difiere también tu matrícula hasta 12 meses con intereses, en los bancos con los que mantenemos convenio.

\*Consulta las instituciones financieras aliadas que facilitarán el financiamiento de tu posgrado.



POSGRADOS | *udla.*

Campus UDLAPARK: Redondel de El Ciclista, vía a Nayón.  
Campus Granados: Av. Granados y Colimes, esq.  
Campus Colón: Av. Colón y Av. 6 de Diciembre.  
Teléf.: (02) 3981000 marca \*2.  
[admission@udla.edu.ec](mailto:admission@udla.edu.ec)