ESCUELA DE
INGENIERÍA INFORMÁTICA

PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
VALPARAÍSO

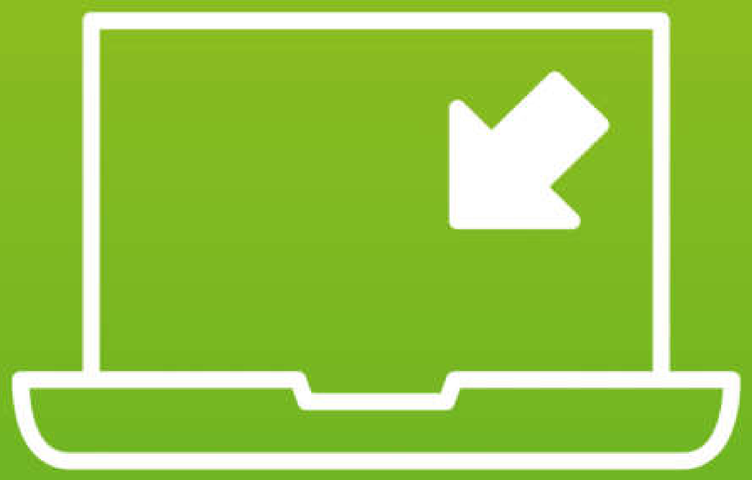
Diplomado en

# Experiencia del Usuario

ux.inf.ucv.cl

Diplomado en

# Experiencia del Usuario



El Diplomado en Experiencia del Usuario pretende desarrollar habilidades para identificar las necesidades reales de los usuarios, diseñar y evaluar la experiencia del usuario. El programa se dicta desde 2015, pero su nueva versión fue rediseñada, en cuanto a duración, contenido y modalidad. El programa se dicta 100% online y está abierto a postulantes chilenos y extranjeros.

**Duración:**
75 hrs.

**Periodo de dictación:**
28.08.2023 - 18.12.2023

**Horario:**
Lunes y miércoles de 19:00 a 22:15 horas

**Arancel:**
$1.500.000

**Descuentos:**
- 20% descuento pago contado (acumulativo con otro descuento).
- 25% descuento ex estudiantes PUCV.
- 40% descuento estudiantes PUCV.
- 30% descuento profesores y funcionarios PUCV.
- 30% descuento empresas desde 2 inscritos.

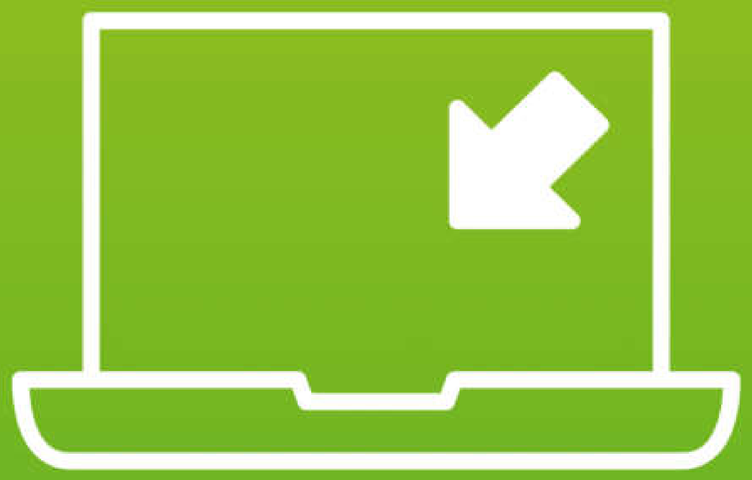
**Modalidad:**
Modalidad 100% virtual
(online, clases síncronas)

ESCUELA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO

Diplomado en

# Experiencia del Usuario



La Interacción Persona-Computador (Human-Computer Interaction, HCI) es un área interdisciplinaria que estudia el diseño, la evaluación, la implementación de la interacción y todos los fenómenos relacionados. Un aspecto clave en HCI es la Experiencia del Usuario (User eXperience, UX), que incluye todas las percepciones de los usuarios de productos, sistemas y servicios. La experiencia del usuario es altamente relevante para cualquier empresa u organización, pública o privada. El Diplomado en Experiencia del Usuario pretende desarrollar habilidades para identificar las necesidades reales de los usuarios, diseñar y evaluar la experiencia del usuario.

## Objetivo general

Desarrollar habilidades para identificar las necesidades reales de los usuarios, diseñar y evaluar la experiencia del usuario.

## Objetivos específicos

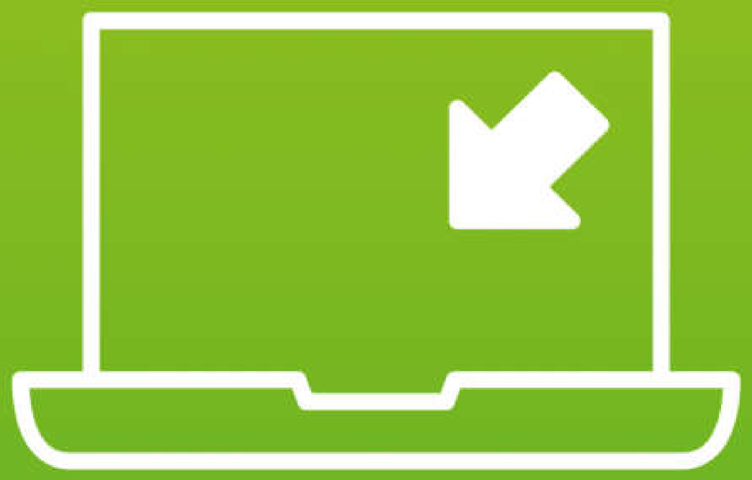
- Comprender los conceptos de Interacción Persona–Computador, Ciencia de los Servicios, Experiencia del Usuario, Experiencia del Consumidor y la relación entre estos
- Identificar las necesidades de los usuarios
- Evaluar la experiencia del usuario
- Aplicar técnicas de diseño de la experiencia del usuario
- Analizar los factores psicológicos de la experiencia del usuario
- Analizar los aspectos legales y éticos de la experiencia del usuario

ESCUELA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO

Diplomado en

# Experiencia del Usuario



## Metodología

**Clases expositivas:** Dentro del programa se presentarán conceptos teóricos y ejemplos prácticos. Las clases se desarrollarán de manera interactiva, organizando debates con los estudiantes.

**Trabajo en equipo:** Los estudiantes trabajarán en grupos para desarrollar tareas y proyectos específicos. Los grupos de trabajo serán de libre elección y, para algunos trabajos, preestablecidos.

**Estudio de Casos:** Se analizarán casos de estudio predefinidos. Los estudiantes identificarán y analizarán perfiles de usuarios, necesidades específicas, experiencia del usuario.

Se requiere un porcentaje mínimo de 75% asistencia a las clases síncronas.

# CONTENIDOS

ESCUELA DE
INGENIERÍA INFORMÁTICA

PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
VALPARAÍSO

Diplomado en

# Experiencia del Usuario

**Módulo 1: Introducción**
La Interacción Persona-Computador (Human-Computer Interaction, HCI).
La Experiencia del Usuario (User eXperience, UX).
La Experiencia del Consumidor (Customer eXperience, CX).

**Módulo 2: Psicología aplicada a la experiencia del usuario**
Psicología del usuario.
Psicometría aplicada a UX.

**Módulo 3: Aspectos legales y éticos en la experiencia del usuario**
Derechos del consumidor.
Aspectos contractuales.
Aspectos éticos.

**Módulo 4: La evaluación de la experiencia del usuario**
Desafíos en la evaluación UX.
Métodos de inspección.
Pruebas con usuarios.

**Módulo 5: El diseño de la experiencia del usuario**
Necesidades y expectativas del usuario.
Perfiles de usuario.
Técnicas y herramientas de diseño UX.

**Módulo 6: Diseño emocional y accesible**
Emociones en UX.
Diseño emocional.
Productos, sistemas, servicios accesibles.
Diseño accesible.

ESCUELA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO

Diplomado en

# Experiencia del Usuario

**Dr. Cristian Rusu**
Doctor en Ciencias de la Ingeniería (Ingeniería Eléctrica/Informática Aplicada), Technical University of Cluj – Napoca, Rumania. Docente e investigador de la Escuela de Ingeniería Informática PUCV, en el área Interacción Persona-Computador, específicamente en Customer eXperience (CX) y User eXperience (UX).

**Dr(c). Nicolás Matus**
Candidato a Doctor en Ingeniería Informática, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Docente (colaborador) e investigador de la Escuela de Ingeniería Informática PUCV, en el área Interacción Persona-Computador, específicamente en Student eXperience (SX), Customer eXperience (CX) y User eXperience (UX).

**Dra. Sandra Cano**
Doctora en Ciencias de la Electrónica, Universidad del Cauca, Colombia. Docente e investigadora de la Escuela de Ingeniería Informática PUCV, en el área Interacción Persona-Computador, específicamente User eXperience (UX) y Child-Computer Interaction en niños con necesidades especiales.

**Relatores invitados:**

Alejandro Schleyer (Abogado)
Virginia Rusu (Psicóloga, Arquitecta)
Katherine Durán (Diseñadora, Magister en Ing. Informática)
Jaime Díaz (Doctor en Ing. Informática)
Tamara Ponce (Diseñadora)
Matilde Estrada (Diseñadora)

ESCUELA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO

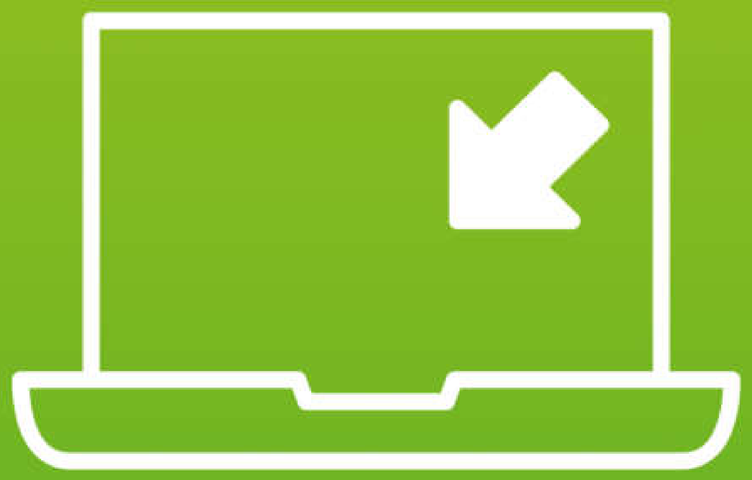
# ADMISIÓN

ESCUELA DE
INGENIERÍA INFORMÁTICA

PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
VALPARAÍSO

Diplomado en

# Experiencia del Usuario



- Profesionales de cualquier especialidad que requieren desarrollar habilidades de diseño yevaluación de la Experiencia del Usuario.
- Diseñadores de Experiencia del Usuario y asesores en Experiencia del Usuario de productos, sistemas, servicios.
- Participantes en procesos específicos del área Experiencia del Usuario, en entidades públicas o privadas.

**Requisitos de postulación**

Si bien no hay conocimiento, habilidades, destrezas preestablecidas, la pertenencia al público objetivo se comprueba por la revisión de los documentos de postulación: CV y certificados de título y/o grado.

**Formas de pago**

Transferencia electrónica, tarjetas de débito/crédito. Se puede pagar en hasta 4 cuotas de igual valor.

**Observaciones**

La postulación se realizará por correo electrónico. Consultas y postulaciones al correo diplomadoux@pucv.cl.

ESCUELA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO

**Director del programa:**
Cristian Rusu (cristian.rusu@pucv.cl)
**Contacto:** diplomadoux@pucv.cl
**Sitio Web:** ux.inf.ucv.cl

ESCUELA DE
INGENIERÍA INFORMÁTICA

PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
VALPARAÍSO