

## RESOLUCIÓN C.S. N°:256/2022

Avellaneda, Pcia. de Buenos Aires

### VISTO:

El Expediente Electrónico N°744/2022; y

### CONSIDERANDO:

Que la Secretaria de Extensión Universitaria, Lic. Liliana Elsegood, eleva al Consejo Superior para su tratamiento y aprobación el dictado de la "Diplomatura en UX. Investigación de personas usuarias y creación de proyectos".

Que el derecho a la comunicación y el acceso a internet son derechos que poseen todas las personas en Argentina, según lo expresado en la Ley N°27.078, los Decretos Nros. 267 de fecha 29 de diciembre de 2015, 260 del 12 de marzo de 2020 y 311 del 24 de marzo de 2020.

Que las Tecnologías de la información y las Comunicaciones [TICs] son un punto de acceso a la educación y forman parte de un nuevo entramado social donde se gestan nuevos actores y formas de relacionamiento.

Que la Ley N°26.653 de "Accesibilidad Web" promueve la accesibilidad de la información, facilitando el acceso a todas las personas con discapacidad con el objeto de garantizarles la igualdad real de oportunidades y trato, evitando así todo tipo de discriminación.

Que es el Estado quien debe garantizar y promover la inclusión no sólo el acceso a entornos digitales sino también la obligación de generar espacios donde todas las personas puedan utilizarlos, independientemente de su condición física o psíquica.

Que la propuesta de esta Diplomatura tiene como objetivo democratizar el desarrollo de las personas en la formación de habilidades tanto de diseño como de análisis exhaustivo frente a los productos y experiencias digitales. La accesibilidad, la creación e investigación de entornos digitales no nacen de lo individual sino de lo colectivo.

Que, asimismo, la Diplomatura tiene la responsabilidad de educar desde una visión colectiva y formar a los profesionales en la creación de experiencias y proyectos desde la inclusión.

Que, para el desarrollo de espacios e interfaces digitales con flujos de acción asequibles a toda persona, centrados en el cuidado y seguridad de quienes transitan dichos flujos, deben estar libres de fricciones y patrones engañosos, debemos contar con profesionales con capacidades críticas y veedoras de la diversidad cultural y física.

Que el diseño e investigación de estos espacios debe desarrollarse en proyectos donde las humanidades ocupen el centro del desarrollo, liderado por personas capaces de llevar adelante proyectos tanto educativos, gubernamentales, empresariales como de entretenimiento.

Que actualmente los contenidos propuestos en esta Diplomatura no se ofrecen en otro espacio educativo de

la UNDAV, y que el mismo puede resultar de un puente hacia posibles inserciones laborales y una mirada abierta del mundo del trabajo.

Que habiéndose puesto en consideración de los Consejeros la procedencia del dictado del acto administrativo que ordene el dictado de la Diplomatura en UX mencionada, sin mediar objeciones, resulta aprobado por unanimidad en la Sesión N°C el requerimiento que motiva las presentes actuaciones.

Que la Comisión Permanente de Enseñanza e Investigación del Consejo Superior ha tomado la intervención que le compete proponiendo el dictado de la presente resolución.

Que se ha expedido la Abogada dictaminante.

Que la presente se dicta contando con la plena conformidad de los integrantes del Consejo Superior, y en pleno uso de las facultades atribuidas a través del Estatuto Universitario en su artículo 39.

**POR ELLO,**

**EL CONSEJO SUPERIOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE AVELLANEDA**

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO N°1:** Aprobar el dictado de la Diplomatura en UX. Investigación de personas usuarias y creación de proyectos", cuyo Anexo I forma parte integral de la presente resolución.

**ARTÍCULO N°2:** Delegase en la Secretaría de Extensión Universitaria la coordinación, seguimiento y ejecución de las actividades a llevar a cabo en el marco del citado seminario.



Año 2022 - "Las Malvinas son argentinas"

**ARTÍCULO N°3:** Regístrese. Comuníquese a la Secretaría de Extensión Universitaria y a la Secretaría de Consejo Superior. Cumplido, archívese.

**RESOLUCIÓN CS N°:256/2022**

Secretario de  
Consejo Superior

Presidente de  
Consejo Superior

## ANEXO I

### DIPLOMATURA DE EXTENSIÓN EN UX. INVESTIGACIÓN DE PERSONAS USUARIAS Y CREACIÓN DE PROYECTOS.

#### UNIVERSIDAD NACIONAL DE AVELLANEDA

**Nombre:** Diplomatura en UX. Investigación de personas usuarias y creación de proyectos.

**Certificación que otorga:**

Diplomada/e/o Universitaria en UX. Investigación de personas usuarias y creación de proyectos.

En todos los casos, el certificado indicará la cantidad de horas cursadas.

Se expedirán certificados para docentes, talleristas, coordinadorxs, etc

**Directora:** Lic. Carolina Torres

**Gestión Administrativa:** Programa de Inclusión Educativa, Secretaría de Extensión Universitaria, UNDAV

**Gestión académica / Implementación de la Modalidad:**

Secretaría de Extensión Universitaria  
Centro de Educación Virtual

**I - Características de la Diplomatura:**

La diplomatura sobre Experiencia de Usuarios, conocida en el ámbito de las TICS como UX, por las siglas en inglés de User Experience, tiene como objetivo formar en la investigación de las personas usuarias de entornos digitales. Se aprenderán los principales métodos para diseñar, conocer y comprender cómo piensan, eligen, critican y usan un producto o servicio. Se logrará adquirir nociones básicas de prototipado y diseño de entornos digitales teniendo en cuenta la inclusión y la diversidad de nuestra sociedad. Al finalizar la diplomatura serás capaz de diseñar tu propio proceso de investigación y relevar los insights que permitan desarrollar o perfeccionar tu producto o servicio digital.

## **II- Personas destinatarias. Condiciones de ingreso y admisión:**

Esta diplomatura está dirigida a toda persona que desee formarse o especializarse en la investigación sistemática de las personas usuarias y sus necesidades. Deberá tener noción de uso de entornos digitales. Quienes participen de los encuentros deberán tener conocimientos básicos sobre:

- o ¿Qué es investigar?
- o Uso diario de herramientas digitales [Uso de Pc, uso de apps, etc]

## **III - Perfil de egresada/o/e:**

Al término de la diplomatura podrán:

- o Liderar un proceso de Investigación de personas usuarias de interfaces digitales.

- Orientar en el diseño de producto en una startup.
- Defender el valor de la investigación para el desarrollo de un producto o servicio.
- Desempeñarte en la investigación en el contexto de una empresa o como freelancer.
- Alcanzar productos digitales maduros y contar con pautas de investigación claras más allá de las investigaciones propias del inicio del proyecto.
- Identificar las acciones que el equipo de desarrollo debe realizar para ofrecer una experiencia de usuario accesible y útil.

#### **IV - Carga horaria y duración:**

La carga horaria total de la diplomatura es equivalente a 96 horas reloj.

Duración: 2 cuatrimestres

Cursada: 1 día por semana - 3hs

#### **V - Fundamentación:**

La manera en la cual hoy se construyen los productos, servicios y marcas es poniendo a las personas en el centro de las decisiones. La estrategia de un negocio tiene relación directa con la comprensión de quienes pueden estar usando -o no- el producto. Como consecuencia de ello, el foco se dirige también en productos y servicios cada vez más inseparables.

En contexto de metaverso e interfaces complejas, estudiar el comportamiento real de las personas se convierte en una de las disciplinas con mayor potencial. El dato cualitativo, etnográfico, define la

calidad de una interacción digital libre de fricciones y accesible a quien desee experimentarla.

Que el derecho a la comunicación y el acceso a internet son derechos que poseen todas las personas en Argentina, según lo expresado en la Ley N° 27.078<sup>1</sup> los Decretos Nros. 267 de fecha 29 de diciembre de 2015, 260 del 12 de marzo de 2020, 311 del 24 de marzo de 2020.

Que las Tecnologías de la información y las Comunicaciones [TICs] no solo son un punto de acceso a la educación, sino que forman parte de un nuevo entramado social donde se gestan nuevos actores y formas de relacionamiento.

Que, en este sentido, la Ley N° 26.653 de "Accesibilidad Web"<sup>2</sup> promueve la accesibilidad de la información, facilitando especialmente el acceso a todas las personas con discapacidad con el objeto de garantizarles la igualdad real de oportunidades y trato, evitando así todo tipo de discriminación.

Que es el Estado quien debe garantizar y promover la inclusión no sólo el acceso a entornos digitales sino también la obligación de generar espacios donde todas las personas puedan utilizarlos, independientemente de su condición física o psíquica.

Que, asimismo, la posibilidad de arrepentimiento en los flujos de interacción digital debe estar presente en todas las interfaces, así lo decreta la resolución

---

<sup>1</sup> <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/233932/20200822>

<sup>2</sup> <https://www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-publica/onti/accesibilidad-web#:~:text=Trabajamos%20en%20el%20marco%20de,as%C3%AD%20todo%20tipo%20de%20discriminaci%C3%B3n>



424/2020.<sup>3</sup> Que en ese sentido es una obligación del Estado y derechos de las personas la democratización del acceso a recursos comunicacionales, siendo estos accesibles, usables y proporcionando seguridad a todas las personas.

Que el acceso a la información implica también la claridad de la misma es parte de la responsabilidad tanto del Estado como de quienes generan contenido para flujos e interfaces digitales. Tal como recomienda el Gobierno de la Nación en su publicación<sup>4</sup>. Así como también velar por las recomendaciones<sup>5</sup> de lenguaje a utilizar en los distintos ámbitos de manera inclusiva.

Que es el Estado quien promueve el cuidado de los consumidores y consumidoras hiper vulnerables mediante la Resolución 139/2020<sup>6</sup> en la que vela por el cuidado de segmentos de personas con mayor vulnerabilidad ante situaciones confusas en torno al consumo de productos, bienes y servicios.

Que la propuesta de esta Diplomatura tiene como objetivo democratizar el desarrollo de las personas en la formación de habilidades tanto de diseño como de análisis exhaustivo frente a los productos y experiencias digitales. La accesibilidad, la creación e investigación de entornos digitales no nacen de lo individual sino de lo colectivo.

Que, asimismo, la Diplomatura tiene la responsabilidad de educar desde una visión colectiva y formar a los profesionales en la creación de

---

<sup>3</sup> <https://www.argentina.gob.ar/justicia/derechofacil/leysimple/boton-arrepentimiento#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20bot%C3%B3n%20de,inicio%20del%20sitio%20de%20Internet>.

<sup>4</sup> <https://www.argentina.gob.ar/contenidosdigitales/comunicar>

<sup>5</sup> <https://www.argentina.gob.ar/justicia/derechofacil/lenguaje-inclusivo>

<sup>6</sup> <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-139-2020-338055/texto>

experiencias y proyectos desde la inclusión. Cada profesional podrá liderar proyectos con un aseguramiento de la diversidad social, enfocados en las capacidades de cada persona. Dando oportunidad a que emerjan nuevas prácticas que permitan hacer crecer y desarrollar a las personas en su rol y propósito como gestores de trabajos y proyectos en común.

Que, para el desarrollo de espacios e interfaces digitales con flujos de acción asequibles a toda persona, centrados en el cuidado y seguridad de quienes transitan dichos flujos, deben estar libres de fricciones y patrones engañosos, debemos contar con profesionales con capacidad crítica y veedores de la diversidad cultural y física.

Que el diseño e investigación de estos espacios debe desarrollarse en proyectos donde las humanidades ocupen el centro del desarrollo, liderado por personas capaces de llevar adelante proyectos tanto educativos, gubernamentales, empresariales como de entretenimiento.

Que actualmente los contenidos propuestos en esta Diplomatura no se ofrecen en otro espacio educativo de la UNDAV, y que el mismo puede resultar de un puente hacia posibles inserciones laborales y una mirada abierta del mundo del trabajo.

## **VI - Objetivos:**

### **Objetivo general:**

Liderar proyectos de investigación, enfatizando en el proceso de generación de datos para entornos digitales con una visión de Diseño Centrado en lxs Usuarixs, UCD, por las siglas en inglés de User Centered Design.

**Objetivos específicos:**

- Definir las preguntas iniciales para abordar un proceso de Investigación de Usuario.
- Diseñar un proceso de investigación en función al tema a desarrollar.
- Aplicar diversas técnicas de investigación como entrevistas cualitativas, test de usuario y observación con y sin usuarios.
- Analizar los datos obtenidos y priorizar los pasos a seguir en la hoja de ruta.
- Elaborar informes para comunicar resultados e insights.
- Aprender a trabajar en equipo en entornos digitales.
- Evaluar la usabilidad de interfaces digitales.

**PLAN DE ESTUDIOS****VII - Modalidad de Cursada:**

100% Virtual

**VIII- Organización Curricular:**

La Diplomatura se desarrollará en 2 cuatrimestres, contará con un total de 32 encuentros de 3hs cada uno y tendrá una carga horaria total de 96 horas reloj.

**IX- PROGRAMA:**

## **Contenidos mínimos. Breve descripción.**

### **Módulo 1° Introducción**

En el primer módulo buscamos alinear conceptos generales fundamentales para poder nivelar a las personas que cursan la diplomatura.

### **Módulo 2° Métodos Lean UX**

Existen distintas formas de dar inicio y continuidad al proceso de investigación centrado en las personas usuarias. Durante el módulo veremos distintas maneras de lograrlo.

### **Módulo 3° Investigación de personas usuarias**

Comenzamos a trabajar el contenido enfocándonos en el proceso de investigación. Delimitar un problema y objeto de investigación para trabajar durante la diplomatura.

### **Módulo 4° Usabilidad y Accesibilidad**

Las distintas interfaces que la persona usuaria utiliza deben cumplir con normas tanto de accesibilidad como de usabilidad. Introducir estos conocimientos es clave para la profesión en UX.

[Receso]

### **Módulo 5° Investigación Exploratoria y Generativa**

Dentro de los distintos tipos de investigación, lo primero que vamos a trabajar son aquellas que se enfocan en explorar lo desconocido y luego en

aquellas que generan conocimiento sobre un producto o idea existente.

### **Módulo 6° Investigación Evaluativa**

Aprender a evaluar una idea o producto del cual tenemos conocimiento es clave para determinar cómo podemos mejorar la experiencia de las personas usuarias.

### **Módulo 7° Métricas UX**

En todos los proyectos lo ideal es tomar decisiones basadas en datos y al mismo tiempo poder medir la calidad de los entregables del equipo UX. De eso se trata este módulo.

### **Módulo 8° Research System y Research Ops**

Optimizar los procesos recurrentes es una práctica que se debe incorporar para liberar el tiempo que destinamos a trabajos sistemáticos para dedicarnos a la elaboración de ideas y hallazgos.

### **Módulo 9° Entrega del proyecto y presentación**

Como cierre de la diplomatura, las personas deberán entregar y defender la elaboración del proceso de investigación, elección de métodos y presentación de resultados.

## **X- Bibliografía**

### **Módulo 1° Introducción**

Mordecki, Daniel - ["Pensar Primero"](#)

Norman, Donald - "La psicología de los objetos cotidianos"

Krug, Steve - "No me hagas pensar"

Garret, Jesse James - "The Elements of User Experience"

Goffman, Erving - "La presentación de la persona en la vida cotidiana"

### **Módulo 2° Métodos Lean UX**

Sharon, Tomer - "Validating Product Ideas"

Rizo, Esther - "Más que Diseño de Experiencia (Ux)"

Jeff Gothelf, Josh Seiden - "Lean UX: Cómo aplicar los principios Lean a la mejora de la experiencia de usuario"

Erwin Robert Aguirre Villalobos, Maria de Los Angeles Ferrer Mavarez y Ronald Enrique Mendez Sanchez - "UX Una metodología de diseño eficiente"

### **Módulo 3° Investigación de personas usuarias**

Geertz, Clifford - "La interpretación de las culturas"

Barahona Ch., Jorge - "Investigación UX. Métodos y herramientas para diseñar experiencias de usuarios".

Alegre, Emilia - "UX Writing con empatía de género"

Parnofiello, Marisol - "UX Writing en español"

Cooper Alan- "The Inmates Are Running the Asylum"

### **Módulo 4° Usabilidad y Accesibilidad**

Mordecki, Daniel - ["Miro y Entiendo"](#)

Ronda León, Rodrigo. ["La Arquitectura de Información y las Ciencias de la Información"](#)

Frascara, Jorge - "¿Qué es el diseño de la información?"

Enriquez, J. y Casas S. - "Usabilidad en aplicaciones móviles"

Carreras O. y Revilla O. - "Accesibilidad Web"

### **Módulo 5° Investigación Exploratoria y Generativa**

Carraro, M. y Duarte Y. - "Diseño de experiencia de Usuario (UX)"

Yusef Hassan Montero - "Experiencia de Usuario: Principios y Métodos"

Dave Randall, Mark Rouncefield - "Ethnography" IDF - [Ethnography | The Encyclopedia of Human-Computer Interaction, 2nd Ed.](#)

### **Módulo 6° Investigación Evaluativa**

Weiss, Carol - "Investigación Evaluativa"

Carraro, M. y Duarte Y. - "Diseño de experiencia de Usuario (UX)"

Brantes A. y Elizondo J. - "Por qué fallan los servicios"

Interaction Design Foundation - The Encyclopedia of Human-Computer Interaction, 2nd Ed. [The Encyclopedia of Human-Computer Interaction, 2nd Ed.](#)

### **Módulo 7° Métricas UX**

Bill Albert, Tom Tullis - "Measuring the User Experience: Collecting, Analyzing, and Presenting UX Metrics"

### **Módulo 8° Research System y Research Ops**

Barahona Ch., Jorge - "Equipo UX. Cómo crear y capacitar equipos de diseño UX".

Darchen A. "Game User Research"

Hall, Erika - "Just enough research"

### **Módulo 9° Entrega del proyecto y presentación**

Nallar, Durgan - "Diseño y narrativa interactiva"

Leah Buley - "The User Experience team of one"

### **XI- Equipo docente:**

Docentes UNDAV:

- Carolina Torres | [Web](#)

Docentes Invitadxs:

- Fernando Rago | [Web](#)
- Paulina Trubbo | [Web](#)
- Cristobal Lemoine | [Web](#)

**RESOLUCIÓN CS N°:256/2022**