

ESCUELA DE  
INGENIERÍA INFORMÁTICA

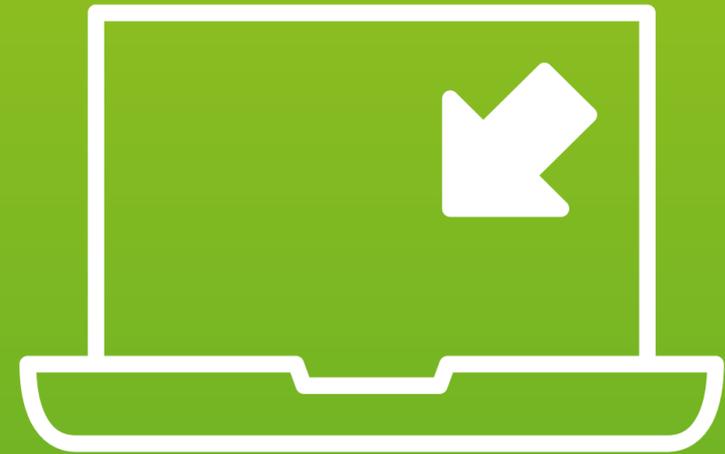


PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE  
VALPARAÍSO

# Diplomado en **Experiencia del Usuario**



# 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:**

23.08.2021 – 15.12.2021

## **Horario:**

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

## **Arancel:**

\$1.500.000

## **Descuentos:**

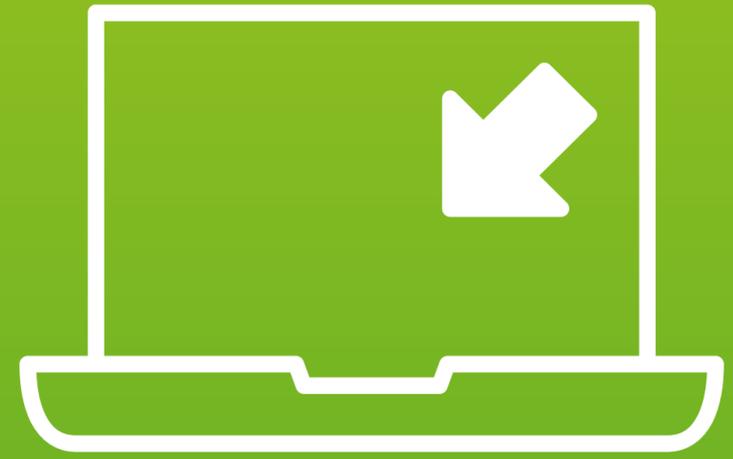
- 10% descuento pago contado.
- 25% descuento ex alumnos PUCV.
- 30% descuento alumnos, profesores y funcionarios PUCV.
- 25-30% descuento empresas desde 2 inscritos.

Los descuentos son acumulativos.

## **Modalidad:**

Modalidad 100% virtual  
(online, clases síncronas)

# 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.

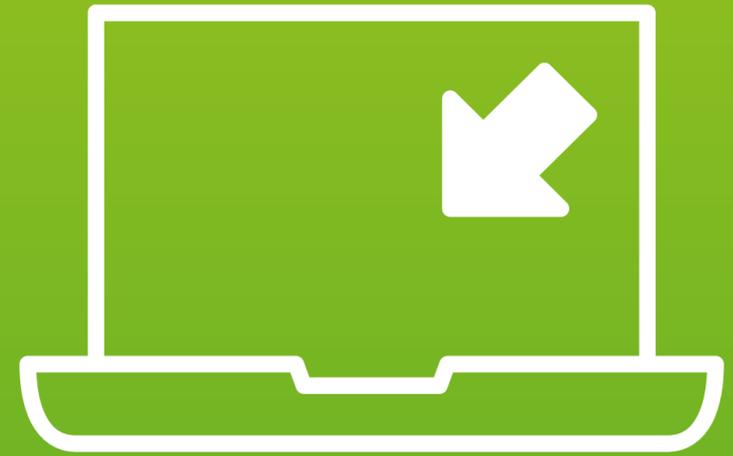
## **Objetivo general**

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

# 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.



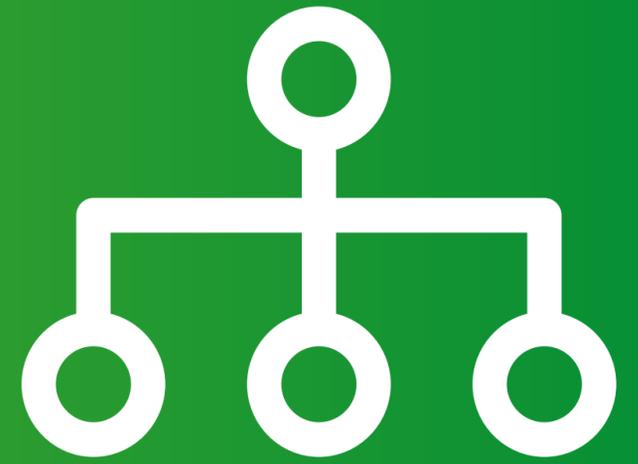
# CONTENIDOS

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: Necesidades de los usuarios**

Usuarios y productos, sistemas, servicios  
Necesidades de los usuarios  
Perfiles de usuarios y necesidades asociadas

## **Módulo 3: La evaluación de la experiencia del usuario**

La evaluación de la experiencia del usuario  
Técnicas de inspección  
Pruebas con usuarios

## **Módulo 4: Técnicas de diseño de la experiencia del usuario**

El diseño de la experiencia del usuario

Técnicas y herramientas para diseñar la experiencia del usuario: entrevistas, encuestas, focus group, ordenamiento de tarjetas, arquetipos de personas  
Diseño ágil de la experiencia del usuario  
Productos, sistemas, servicios accesibles

## **Módulo 5: Psicología aplicada a la experiencia del usuario**

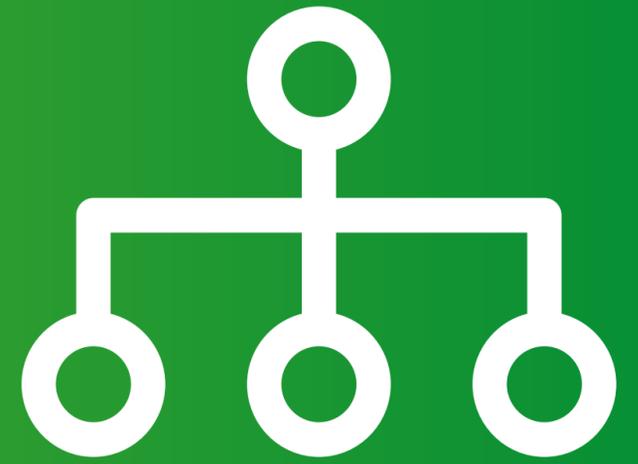
Psicología del usuario, Psicometría aplicada  
Emociones en UX, Diseño emocional

## **Módulo 6: Aspectos legales y éticos en la experiencia del usuario**

Derechos del consumidor, Aspectos contractuales, Aspectos éticos

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).

## Dra. Daniela Quiñones

Doctora en Ingeniería Informática, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Docente e investigadora de la Escuela de Ingeniería Informática PUCV, en el área Interacción Persona-Computador, específicamente en 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:

Se contará con relatores invitados del área Informática, Psicología, Diseño, Derecho, Arquitectura.



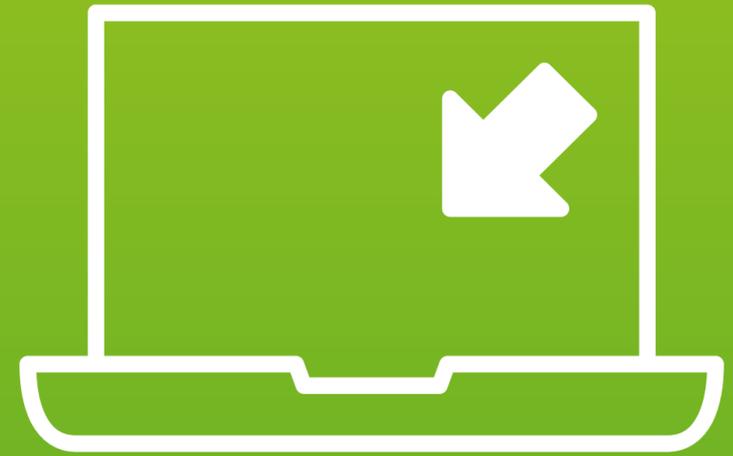
# ADMISIÓN

ESCUELA DE  
INGENIERÍA INFORMÁTICA



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE  
VALPARAÍSO

# Diplomado en **Experiencia del Usuario**



- Profesionales de cualquier especialidad que requieren desarrollar habilidades de diseño y evaluación 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](mailto:diplomadoux@pucv.cl).



**Director del programa:**  
Cristian Rusu (cristian.rusu@pucv.cl)  
**Contacto:** diplomadoux@pucv.cl

ESCUELA DE  
INGENIERÍA INFORMÁTICA



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE  
VALPARAÍSO