


**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE FORMACIÓN
PROFESIONAL ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL**
CÓDIGO:2258
VERSIÓN: 1

GUÍA DE CLASES PRÁCTICA DE LA ASIGNATURA

PROGRAMA: Maestría Tecnológica en Experiencia del Consumidor y Marketing Digital

ASIGNATURA: Experiencia del Consumidor y Diseños Inclusivos

UNIDADES: Unidad 1: Investigación del Comportamiento del Consumidor Digital. Unidad 2: Normativas de Accesibilidad Digital y Evaluación de Usabilidad. Unidad 3: Simulación y Prototipado de Experiencias Inclusivas.

TÍTULO DE LA CLASE PRÁCTICA: Investigación, evaluación y diseño de una experiencia digital inclusiva para audiencias diversas

OBJETIVO: Investigar, evaluar y mejorar la experiencia del consumidor en una plataforma digital mediante técnicas de recolección de datos, criterios de usabilidad, estándares de accesibilidad y procesos de prototipado y validación, con el propósito de diseñar una solución inclusiva que responda a las necesidades de audiencias diversas.

TIEMPO DE DURACIÓN: 96 horas de Aprendizaje Práctico Experimental (APE).

MOMENTO DE EJECUCIÓN: La actividad se desarrollará progresivamente durante las tres unidades de la asignatura. En cada unidad se elaborará un avance que formará parte del informe técnico integrador y del prototipo de experiencia digital inclusiva. Estos avances corresponden a fases de una única actividad práctico-experimental y no constituyen actividades ni entregas independientes.

1. FUNDAMENTOS:

La presente guía práctica se fundamenta en el PEA de la asignatura Experiencia del Consumidor y Diseños Inclusivos y articula los resultados de aprendizaje de las tres unidades mediante una única actividad práctico-experimental integradora. El análisis de una plataforma, producto o servicio digital de una organización real autorizada, documentada o simulada permitirá al maestrante investigar progresivamente el comportamiento, las necesidades y las barreras que afectan la experiencia de audiencias diversas.

La actividad integra el diseño y aplicación de instrumentos para recopilar información, el análisis del comportamiento del consumidor, la evaluación de la accesibilidad conforme a los estándares WCAG y los principios POUR, la aplicación de pruebas de usabilidad y la interpretación de indicadores de eficacia, eficiencia y satisfacción. También comprende la elaboración de perfiles de persona usuaria inclusivos, mapas de empatía, recorridos del usuario y la identificación y priorización de barreras de interacción.

A partir de los resultados obtenidos, el maestrante diseñará y validará un prototipo de experiencia digital inclusiva y formulará

recomendaciones para su implementación y mejora continua. Como producto final, elaborará un informe técnico integrador acompañado del instrumento de investigación, la auditoría de accesibilidad y usabilidad, el prototipo y las evidencias de validación. La actividad se desarrollará progresivamente durante las tres unidades; sus fases constituyen momentos articulados de un mismo proyecto y no actividades ni entregas independientes.

2. OBJETIVO A ALCANZAR:

Objetivos cognitivos:

- Analizar los fundamentos de la investigación aplicada a la experiencia del consumidor digital.
- Comprender los estándares de accesibilidad digital, los principios POUR y los criterios de usabilidad aplicables a interfaces y plataformas digitales.
- Interpretar indicadores de eficacia, eficiencia y satisfacción para identificar barreras y oportunidades de mejora en la experiencia del usuario.

Objetivos procedimentales:

- Diseñar y aplicar instrumentos para recopilar información sobre el comportamiento, las necesidades y las dificultades de los consumidores digitales.
- Evaluar la accesibilidad y usabilidad de una plataforma mediante listas de verificación, herramientas automatizadas y pruebas con usuarios o perfiles simulados.
- Identificar, clasificar y priorizar barreras de interacción de acuerdo con su gravedad, frecuencia e impacto.
- Elaborar perfiles de persona usuaria inclusivos, mapas de empatía y recorridos del usuario sustentados en la información recopilada.
- Diseñar y validar un prototipo de experiencia digital inclusiva para audiencias diversas.
- Formular recomendaciones técnicas orientadas a mejorar la accesibilidad, la usabilidad y la experiencia del consumidor.

Objetivos actitudinales:

- Actuar con empatía, responsabilidad, ética profesional y respeto por la diversidad de capacidades y necesidades de los usuarios.
- Gestionar la información de los participantes con confidencialidad, transparencia y respeto por la privacidad.
- Valorar la accesibilidad y la inclusión como principios esenciales del diseño de experiencias digitales.
- Mantener una actitud crítica, colaborativa y abierta a la retroalimentación durante la investigación, evaluación y validación de la propuesta.

3. BREVE DESCRIPCIÓN DE LAS CAPACIDADES PRÁCTICAS A DESARROLLAR:

Capacidades técnicas: Diseñar instrumentos de investigación aplicados a la experiencia del consumidor; aplicar estándares de accesibilidad digital y principios POUR; seleccionar herramientas para evaluar la usabilidad y accesibilidad de interfaces; y diseñar prototipos de experiencias digitales inclusivas.

Capacidades operativas: Configurar y aplicar encuestas, entrevistas, listas de verificación o registros de observación; ejecutar

auditorías manuales y automatizadas de accesibilidad; desarrollar pruebas de usabilidad; organizar las evidencias obtenidas; y construir prototipos visuales o funcionales mediante herramientas digitales.

Capacidades analíticas y de toma de decisiones: Interpretar datos cualitativos y cuantitativos, evaluar indicadores de eficacia, eficiencia y satisfacción, identificar y priorizar barreras de interacción, analizar las necesidades de audiencias diversas y formular decisiones de diseño sustentadas en evidencias.

Capacidades comunicativas y actitudinales: Documentar los procedimientos, hallazgos y resultados mediante lenguaje técnico; comunicar propuestas inclusivas de manera clara; gestionar responsablemente la información de los participantes; y actuar con empatía, ética, confidencialidad, respeto por la diversidad y compromiso con la accesibilidad digital.

4. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE:

Evidencia principal: Informe técnico integrador sobre la investigación, evaluación y diseño de una experiencia digital inclusiva para audiencias diversas, aplicado a una plataforma, producto o servicio digital de una organización real autorizada, documentada o simulada.

El informe deberá incorporar el instrumento de investigación y el análisis de la información recopilada; el perfil de persona usuaria inclusivo, el mapa de empatía o el recorrido del usuario; la auditoría de accesibilidad y usabilidad; la matriz de hallazgos y priorización de barreras; el prototipo inclusivo; los resultados de su validación; y el registro de los ajustes realizados.

Criterios de evaluación:

- Caracterización del contexto, la plataforma y los perfiles de usuarios.
- Delimitación del problema y formulación del objetivo de investigación.
- Pertinencia y coherencia del instrumento de recolección de datos.
- Rigor en la organización, análisis e interpretación de la información.
- Aplicación de los estándares de accesibilidad digital y de los principios POUR.
- Uso pertinente de herramientas manuales y automatizadas de auditoría.
- Diseño y ejecución de las pruebas de usabilidad.
- Identificación, clasificación y priorización de las barreras de interacción.
- Correspondencia entre los hallazgos y las decisiones incorporadas en el prototipo.
- Aplicación de criterios de accesibilidad, usabilidad e inclusión en el diseño.
- Rigor del proceso de validación y pertinencia de los ajustes realizados.
- Fundamentación técnica, claridad, organización y presentación del informe y sus evidencias.

El informe técnico integrador será valorado sobre **25 puntos**, conforme a la rúbrica del APE. La evaluación incluirá seguimiento formativo y retroalimentación durante las fases, sin asignar calificaciones independientes a los avances parciales.

5. PREPARACIÓN PREVIA DEL MAESTRANTE:

Antes de iniciar el desarrollo de la actividad, el maestrante deberá:

1. Revisar los contenidos y resultados de aprendizaje de las tres unidades.
2. Consultar la bibliografía básica y de apoyo establecida en el PEA.
3. Seleccionar una organización, plataforma, producto o servicio digital real autorizado, documentado o simulado.
4. Caracterizar preliminarmente el propósito de la plataforma, el público objetivo y el recorrido principal del consumidor.
5. Estudiar los fundamentos de investigación aplicados a la experiencia del consumidor y las técnicas de recolección de datos.
6. Revisar los estándares de accesibilidad digital, los principios POUR y los criterios de conformidad aplicables.
7. Analizar los fundamentos de usabilidad y los indicadores de eficacia, eficiencia y satisfacción.
8. Familiarizarse con herramientas de auditoría de accesibilidad, como WAVE, Lighthouse, axe DevTools u otras equivalentes.
9. Revisar herramientas para elaborar perfiles de persona usuaria inclusivos, mapas de empatía, recorridos del usuario, wireframes y prototipos.
10. Analizar los principios éticos relacionados con el consentimiento informado, la privacidad, la confidencialidad y la protección de datos.
11. Revisar las instrucciones, el producto esperado y los criterios de evaluación establecidos para la actividad.
12. Verificar la disponibilidad de herramientas para recopilar y analizar información, documentar hallazgos y diseñar y validar el prototipo.
13. Gestionar las autorizaciones correspondientes cuando se utilicen plataformas, información o participantes reales.

6. PROCEDIMIENTOS A EMPLEAR:

La actividad se desarrollará progresivamente durante las tres unidades, con una duración total de **96 horas de aprendizaje práctico-experimental**, distribuidas de la siguiente manera:

Fase 1. Investigación del comportamiento y las necesidades del consumidor – Unidad 1 (30 horas)

- Seleccionar y caracterizar una organización, plataforma, producto o servicio digital real autorizado, documentado o simulado.
- Describir el propósito de la plataforma, el público objetivo y el recorrido principal del consumidor.
- Delimitar un problema relacionado con la experiencia, accesibilidad o usabilidad.
- Formular el objetivo de la investigación.
- Identificar los perfiles de usuarios o audiencias que serán considerados.
- Seleccionar y justificar una técnica de recolección de datos.
- Diseñar y revisar el instrumento de investigación.
- Aplicar el instrumento de manera piloto o utilizar información simulada o proporcionada por el docente.
- Organizar y analizar la información recopilada.
- Identificar necesidades, expectativas, dificultades y barreras de interacción.
- Elaborar un perfil de persona usuaria inclusivo, un mapa de empatía o un recorrido del usuario inicial.
- Aplicar criterios de consentimiento, privacidad, confidencialidad y protección de datos.

Fase 2. Auditoría de accesibilidad y evaluación de usabilidad – Unidad 2 (32 horas)

- Seleccionar las páginas, pantallas, contenidos o tareas críticas que serán evaluados.
- Definir los criterios de accesibilidad y usabilidad aplicables.

- Elaborar una lista de verificación basada en los estándares WCAG y los principios POUR.
- Ejecutar una revisión manual de la interfaz.
- Aplicar al menos una herramienta automatizada de evaluación de accesibilidad.
- Verificar el contraste, los textos alternativos, la estructura de encabezados, la navegación mediante teclado, los formularios, la legibilidad y la adaptación a diferentes dispositivos.
- Diseñar y ejecutar una prueba de usabilidad con participantes autorizados, compañeros o perfiles simulados.
- Registrar la eficacia, eficiencia, satisfacción, errores y dificultades observadas.
- Identificar y clasificar las barreras de accesibilidad y usabilidad.
- Priorizar los hallazgos según su gravedad, frecuencia, impacto y viabilidad de corrección.
- Elaborar recomendaciones técnicas y de diseño.
- Organizar las evidencias de la auditoría y de las pruebas realizadas.

Fase 3. Diseño y validación del prototipo inclusivo – Unidad 3 (34 horas)

- Seleccionar los hallazgos prioritarios que serán atendidos mediante la propuesta.
- Formular los requerimientos funcionales, de usabilidad y accesibilidad.
- Actualizar el perfil de persona usuaria inclusivo, el mapa de empatía o el recorrido del usuario.
- Diseñar los bocetos, wireframes y flujos preliminares.
- Construir un prototipo visual o funcional mediante una herramienta digital.
- Incorporar criterios de contraste, jerarquía visual, navegación, legibilidad, lenguaje claro, manejo mediante teclado y alternativas para contenidos no textuales.
- Representar escenarios de interacción para audiencias con necesidades visuales, auditivas, motrices o cognitivas.
- Elaborar el plan de validación del prototipo.
- Ejecutar pruebas de accesibilidad y usabilidad.
- Registrar y analizar los resultados obtenidos.
- Incorporar ajustes fundamentados en la retroalimentación.
- Comparar la experiencia inicial con la propuesta mejorada.
- Formular recomendaciones para la implementación y mejora continua.
- Integrar y presentar el informe técnico final con las evidencias correspondientes.

Como producto final, el maestrante presentará un **informe técnico integrador sobre la investigación, evaluación y diseño de una experiencia digital inclusiva para audiencias diversas**, acompañado del instrumento de investigación, la auditoría de accesibilidad y usabilidad, la matriz de hallazgos, el prototipo y las evidencias de validación y mejora. Las fases no constituyen actividades ni entregas independientes.

7. NORMAS DE SEGURIDAD:

La actividad se desarrollará aplicando principios de seguridad digital, privacidad, confidencialidad, accesibilidad y respeto por la dignidad de los participantes. La utilización de plataformas, información o usuarios reales requerirá autorización y consentimiento informado cuando corresponda, así como la aplicación de medidas de minimización, anonimización y protección de datos.

Cuando no existan estas condiciones, se utilizarán casos documentados, perfiles simulados o información proporcionada por el docente. No deberán registrarse ni difundirse nombres, imágenes, credenciales, datos sensibles o información que permita

identificar a los participantes. Las pruebas de accesibilidad y usabilidad deberán evitar prácticas discriminatorias, invasivas o que expongan a los usuarios a riesgos físicos, emocionales o digitales.

8. FORMACIÓN EN VALORES Y DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS.

La actividad promoverá los siguientes valores:

- **Ética profesional:** utilización responsable de la información, las herramientas digitales y los resultados obtenidos.
- **Empatía y respeto por la diversidad:** consideración de las características, capacidades y necesidades de los diferentes usuarios.
- **Confidencialidad:** protección de la identidad y de la información proporcionada por los participantes.
- **Responsabilidad en el diseño:** creación de experiencias digitales accesibles, usables, comprensibles y seguras.
- **Compromiso con la inclusión:** identificación y reducción de las barreras que limitan la participación de determinadas audiencias.
- **Honestidad académica:** presentación transparente de los datos, hallazgos, limitaciones y fuentes consultadas.

Asimismo, se fortalecerán las siguientes habilidades blandas:

- Pensamiento crítico.
- Empatía con los usuarios.
- Comunicación efectiva.
- Trabajo colaborativo.
- Resolución de problemas.
- Creatividad e innovación.
- Organización y gestión del tiempo.
- Adaptabilidad tecnológica.
- Toma de decisiones fundamentadas.
- Apertura a la retroalimentación.

9. CONCLUSIONES:

Al finalizar la actividad práctico-experimental, el maestrante habrá desarrollado capacidades para investigar las necesidades y características de distintas audiencias, evaluar la accesibilidad y usabilidad de una experiencia digital e identificar y priorizar las barreras que afectan la participación de los usuarios. Asimismo, podrá diseñar, validar y mejorar un prototipo inclusivo, aplicando estándares de accesibilidad, principios de usabilidad y criterios éticos orientados a optimizar la experiencia del consumidor.

10. RECOMENDACIONES:

- Seleccionar una plataforma, producto o servicio digital real autorizado, documentado o simulado.
- Definir claramente los perfiles de usuario, sus necesidades y las tareas que serán evaluadas.

- Aplicar los principios POUR y los criterios de accesibilidad establecidos en las WCAG.
- Combinar la revisión manual con herramientas automatizadas de evaluación de accesibilidad.
- Considerar que los resultados de las herramientas automatizadas deben complementarse con el análisis contextual y las pruebas con usuarios.
- Obtener autorización y consentimiento informado cuando participen personas reales.
- Anonimizar y proteger los datos recopilados durante la investigación y las pruebas.
- Evitar suposiciones, generalizaciones o representaciones discriminatorias sobre las capacidades de los usuarios.
- Documentar los procedimientos, resultados, dificultades y evidencias de las pruebas realizadas.
- Mantener correspondencia entre los hallazgos identificados y las mejoras incorporadas en el prototipo.
- Validar el prototipo y registrar los ajustes realizados a partir de la retroalimentación.
- Verificar el funcionamiento de los enlaces, recursos, archivos y evidencias antes de realizar la entrega.