



## I. Introducción

El Centro de Consultoría y Educación Continua ofrece servicios de capacitación y consultoría a organizaciones que, como **Carlos Quique Consulting S.A.S**, buscan fortalecer su conocimiento en temas o áreas específicas, las cuales pueden ser cubiertas con programas curriculares y docentes más convenientes. Los servicios pueden ser ofrecidos en las instalaciones de la Universidad Icesi, en las instalaciones de la empresa o a través de internet.

Los programas de capacitación empresarial del Centro de Consultoría y Educación Continua son desarrollados a la medida de las necesidades de la empresa y promueven la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes que conducen a la formación de modelos de comportamientos valiosos y deseables en los profesionales vinculados a la organización.

## II. Objetivos

El plan de mentoring descrito en la presente propuesta tiene como propósito evaluar los productos digitales de la organización con el fin de encontrar los puntos "de dolor" y que están afectando la experiencia de los usuarios para posteriormente proponer mejoras que exemplifican la interacción adecuada del producto.

## III. Dirigido a

El acompañamiento descrito en la presente propuesta está dirigido a **Carlos Quique Consulting S.A.S**

## IV. Estructura del Programa

El proyecto se estructura desde las necesidades expuestas en la revisión de los productos de la organización, tanto para productos actuales como a futuros desarrollos. Se podrá contar entrenamiento\* en las fases que la organización estime conveniente. \*Los entrenamientos tendrán un costo adicional al plan de horas que se tenga para el mes y requieren de una cotización acotada al tema en cuestión.

De común acuerdo, la organización y el equipo de UXLab Icesi establecerán los objetivos para cada mes.

Algunos de los servicios de evaluación que pueden tener lugar durante el proceso podrían ser:

### **Evaluación de expertos / Pruebas heurísticas**

La evaluación heurística es un método de inspección en el que un grupo reducido de expertos, en base a su propia experiencia, fundamentándose en reconocidos principios de usabilidad (heurísticos), y apoyándose en guías elaboradas para tal fin, evalúan de forma independiente el producto, contrastando finalmente los resultados con el resto de evaluadores. (...) Utilizando principios heurísticos de accesibilidad y llevando a cabo la prueba con evaluadores con experiencia y conocimientos de accesibilidad, este método permite no sólo descubrir problemas de uso, sino también de acceso. Hassan (2004).

### **Evaluación con usuario / Pruebas de usabilidad**

Las pruebas con usuarios reales son técnicas de evaluación de usabilidad tradicionalmente usadas en DCU. Se trata de pruebas realizadas en "laboratorio", en las que se observa cómo un grupo de usuarios, reales o potenciales, lleva a cabo una serie de tareas encomendadas, para posteriormente realizar un análisis de los problemas de usabilidad con los que se han encontrado durante la prueba. Hassan (2004).

### **Pruebas generativas**

Para identificar soluciones nuevas e innovadoras, debe definir el problema que está tratando de resolver. Esto requiere que usted entienda verdaderamente la vida, los entornos, los comportamientos, las actitudes / opiniones y las percepciones de las personas.

### **User persona**

Persona se refiere a uno o unos personajes ficticios creados con motivo de representar a los usuarios posibles de un producto a través de una buena cantidad de investigaciones cualitativas y cuantitativas. Persona nos contesta la pregunta “¿Para quién diseñamos?” Es una herramienta poderosa basada en conclusiones de investigaciones en ayudar la creación de funciones de producto optimizando la investigación de UX. No sólo representa a algún usuario concreto sino al conjunto de ellos, se puede entender como el personaje típico de la conducta, la actitud, las habilidades y los contextos de todos los usuarios potenciales. Chang (2017).

## V. Duración

En este modelo se hace un mentoring por horas mensuales según el plan acordado.

Al finalizar cada ciclo se entregará un reporte de horas que soporte los hitos logrados o en proceso de desarrollo.

## VI. Horario y Lugar

UXLab Icesi ayuda a las organizaciones a incorporar la UX a su proceso de desarrollo a través de la sensibilización y entendimiento del concepto, la investigación de usuarios, la capacitación de equipos de diseño/desarrollo y la evaluación de sus productos digitales.

UXLab Icesi es una iniciativa del Departamento de diseño de la Universidad Icesi e Innlab que busca acercar las organizaciones al concepto de Experiencia de Usuario a través de entrenamiento y servicios de evaluación y consultoría.

Es un espacio para la investigación, formación y mejora en el conocimiento de las técnicas y metodologías que permiten generar productos altamente innovadores, así como mejorar productos existentes gracias a técnicas de diseño, prototipado, evaluación y mejora en sus funcionalidades. El UXLab cuenta con el apoyo de expertos en Diseño Centrado en el Usuario (DCU), User Research, usabilidad, accesibilidad, testing, experiencia de usuario (UX), arquitectura de información, diseño de interacción entre otras. Cuenta además con recursos tecnológicos, metodológicos y laboratorios dotados y acondicionados para la realización de cada uno de los estudios y entrenamiento que demanden los proyectos. Expertos que podrían incorporarse al proyecto según los requerimientos del ciclo.

## **Facilitadores expertos**

- JAVIER AGUIRRE**

**Ph. D / Diseño & Creación**

Diseño Social - Innovación Social - Diseño y nuevas Interfaces - Interacción Persona Ordenador - Desarrollo de Nuevos Productos - Apropiación tecnológica.

- JOSÉ A. MONCADA**

**MSc. / Tecnologías de la Información y Comunicaciones | MSc. Ciencia de Datos**

Interacción Persona Ordenador - Análisis de datos - Programación - Ingeniería de Software - Agile - Ecosistemas de aplicaciones.

- NÉSTOR TOBAR A.**

**Ma. / Diseño de Experiencia de Usuario | Ma. Gestión de Innovación**

Experiencia de Usuario - Arquitectura de la información - Diseño de Interacción - Gestión de la Innovación - Diseño de interfaz de Usuario.

## VII. Inversión

En el modelo de diagnóstico se construye una cotización basada en las horas requeridas para ejecutar las pruebas correspondientes dada la complejidad del producto digital indicado por el cliente

### **Valor del programa en pesos\***

\$6.660.000

\* Mas 1,5% de impuesto procultura

## VIII. Compromisos

A continuación, se describen el conjunto de compromisos para la realización del presente proyecto

- El cliente se compromete a facilitar los recursos técnicos, humanos y de información necesarios para el desarrollo del proyecto.
- El cumplimiento de los tiempos estimados dependerá de la entrega oportuna de la información requerida, reuniones pactadas o de la retroalimentación de los procesos que a bien se realicen.
- La Universidad se compromete a velar por el tratamiento respetuoso de los derechos de autor y de la información que sea suministrada.
- La universidad se reserva el derecho a utilizar el proceso y/o resultado del estudio de la consultoría para fines netamente académicos velando por no afectar la integridad del cliente o revelar datos considerados como confidenciales.

## **IX. Información de contacto**

### **ANGELA MARIA BONILLA C.**

Ejecutiva de Relaciones Empresariales  
Tel. (572) 555 23 34 Ext. 8016  
Cel 314 799 1062  
E-mail: ambonilla@icesi.edu.co

### **PATRICIA RUIZ B.** Directora Mercadeo Institucional

Tel. (572) 555 23 34 Ext. 8711  
E-mail: pruiz@icesi.edu.co