

Diseño de menús digitales y experiencias de usuario en hostelería

Tecnología e Informática | Tecnología

Descripción del Curso

DESCRIPCIÓN

Este curso, Tecnología para Hostelería, ofrece una visión integrada de las competencias tecnológicas aplicadas al sector hostelero. El plan se organiza en cuatro unidades, con la Unidad 2 centrada en la Comunicación de resultados de usabilidad y recomendaciones de diseño en hostelería. En esta unidad, los estudiantes aprenderán a sintetizar resultados de pruebas de usabilidad y a comunicar recomendaciones de diseño a un equipo mediante una presentación estructurada basada en datos y métricas. Se trabajará la creación de informes ejecutivos, visualización de métricas y habilidades de presentación para influir en decisiones de negocio y servicio. El curso permite desarrollar capacidades analíticas, creativas y de comunicación para mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa en restaurantes, hoteles y servicios afines. Se enfatiza el uso de evidencia empírica para justificar decisiones de diseño y la habilidad de adaptar el mensaje a diferentes audiencias dentro de una organización. En conjunto, las cuatro unidades buscan fomentar un enfoque interdisciplinario que combine tecnología, experiencia del usuario y gestión de servicios para responder a desafíos reales del sector.

Competencias

COMPETENCIAS

- Analizar datos de usabilidad y extraer hallazgos clave aplicables al entorno de hostelería.
- Elaborar informes ejecutivos y presentaciones claras que comuniquen hallazgos y recomendaciones a audiencias multidisciplinares.
- Diseñar recomendaciones de diseño priorizadas y defendibles, alineadas con objetivos de negocio y servicio.
- Comunicar de forma persuasiva, gestionar preguntas y manejar feedback de manera profesional durante presentaciones orales.
- Trabajar en equipo de forma colaborativa, integrando perspectivas de tecnología, servicio y gestión operativa.
- Aplicar principios de usabilidad y experiencia del usuario para mejorar procesos y puntos de contacto con el cliente en hostelería.
- Planificar y ejecutar presentaciones con enfoque en métricas, visualización de datos y storytelling.

Requerimientos

REQUERIMIENTOS

- Conocimientos básicos de principios de usabilidad y experiencia de usuario (UX).
- Habilidad para interpretar métricas y crear informes ejecutivos orientados a la toma de decisiones.
- Herramientas de análisis y visualización de datos (p. ej., Excel, Power BI, Tableau) y de presentación (PowerPoint, Google Slides).
- Acceso a casos de estudio o escenarios de hostelería para practicar el análisis y la comunicación de resultados.
- Competencia en expresarse oralmente en español y capacidad para responder preguntas de forma clara y convincente.
- Participación en proyectos colaborativos y cumplimiento de entregas en equipo e individualmente.

Unidades del Curso

Unidad 1: Unidad 1: Diseño de prototipos de menús digitales y experiencias de usuario en hostelería

Objetivos de Aprendizaje

- Analizar las necesidades de los usuarios y el contexto de la experiencia en hostelería para el diseño de menús digitales.
- Aplicar técnicas de prototipado de baja fidelidad (bocetos y wireframes) para organizar categorías, filtros y opciones de pedido, priorizando flujos de usuario simples.
- Desarrollar prototipos de alta fidelidad y aplicar criterios de accesibilidad (contraste, legibilidad, navegación por teclado, compatibilidad con lectores de pantalla) para mejorar la experiencia del usuario y la inclusividad.

Contenidos Temáticos

1. Fundamentos de la experiencia de usuario en hostelería. Descripción corta: exploración de necesidades del cliente y del personal, y el impacto de los menús digitales en el servicio.
2. Diseño de menús digitales: categorías, filtros y opciones de pedido. Descripción corta: estructura de contenido, filtros útiles (restricciones dietéticas, alergias, preferencias) y opciones de personalización.
3. Prototipado de baja fidelidad y validación temprana. Descripción corta: bocetos y wireframes, pruebas rápidas y recolección de feedback.
4. Prototipado de alta fidelidad y criterios de accesibilidad. Descripción corta: herramientas de diseño, guías de accesibilidad, pruebas de contraste y navegación.
5. Pruebas de usabilidad y mejoras iterativas. Descripción corta: plan de pruebas, métricas y mejoras basadas en datos.

Actividades

- **Actividad 1 - Mapeo del viaje del usuario en un servicio de restaurante:** Construir un journey map del cliente para identificar puntos de fricción y oportunidades de mejora en el flujo de pedido a través del menú digital.
- **Actividad 2 - Bocetos de baja fidelidad:** Crear bocetos de pantallas para la navegación del menú, categorías, filtros y selección de pedidos. Explicar el razonamiento de diseño y justificar decisiones.
- **Actividad 3 - Prototipo de alta fidelidad:** Desarrollar un prototipo de alta fidelidad (Figma/Adobe XD) que integre categorías, filtros y opciones de pedido, con pautas de accesibilidad; realizar una breve prueba de usabilidad.
- **Actividad 4 - Prueba de accesibilidad y usabilidad:** Evaluar el prototipo con al menos 3 usuarios, aplicar criterios de accesibilidad (contraste, tamaño de fuente, navegación por teclado) y registrar hallazgos.
- **Actividad 5 - Informe de mejoras:** Redactar un informe con recomendaciones de mejora priorizadas y un plan de implementación basado en los datos de las pruebas.

Evaluación

La evaluación verifica el logro del Objetivo General y de los Objetivos Específicos a través de entregables, pruebas y comunicación de resultados.

- Prototipos: entrega de prototipo de baja fidelidad y prototipo de alta fidelidad con documentación de decisiones de diseño y criterios de accesibilidad (40%).
- Pruebas de usabilidad: informe de resultados, métricas clave y hallazgos de accesibilidad (25%).
- Presentación de resultados y plan de mejoras: presentación a un grupo simulado con recomendaciones priorizadas (20%).
- Participación y reflexión: calidad de participación en actividades y reflexión final (15%).

Unidad 2: Unidad 2: Comunicación de resultados de usabilidad y recomendaciones de diseño en hostelería

Objetivos de Aprendizaje

- Elaborar un informe de resultados de usabilidad con métricas clave y hallazgos relevantes para un contexto de hostelería.
- Diseñar y estructurar una presentación de resultados que comunique hallazgos y recomendaciones priorizadas a un equipo multidisciplinar.
- Practicar la entrega oral y el manejo de preguntas, desarrollando estrategias de persuasión, claridad y respuesta ante feedback.

Contenidos Temáticos

1. Métricas de usabilidad y interpretación de resultados. Descripción corta: qué medir, cómo recolectar datos y cómo interpretarlos para tomar decisiones.

2. Organización de resultados y recomendaciones. Descripción corta: estructurar hallazgos, priorizar recomendaciones y establecer un plan de acción.
3. Diseño de presentaciones y storytelling con datos. Descripción corta: estructura de la presentación, visualización de gráficos y narrativa persuasiva.
4. Prácticas de exposición y manejo de preguntas. Descripción corta: ensayos, control del tiempo y respuestas efectivas ante preguntas del equipo.
5. Aplicación de recomendaciones en un caso de hostelería. Descripción corta: integración de hallazgos en un escenario real y plan de implementación.

Actividades

- **Actividad 1 - Análisis de resultados y métricas:** Identificar métricas clave de usabilidad (tasa de éxito, tiempo de tarea, satisfacción) a partir de un conjunto de datos simulados y extraer conclusiones accionables.
- **Actividad 2 - Informe ejecutivos y guion de presentación:** Elaborar un informe claro y conciso y redactar un guion para una presentación dirigida a un equipo multidisciplinar.
- **Actividad 3 - Diseño de diapositivas con datos:** Crear una presentación con gráficos efectivos, resaltando hallazgos y recomendaciones priorizadas.
- **Actividad 4 - Ensayo de exposición y Q&A:** Realizar un ensayo de presentación ante compañeros, recibir feedback y preparar respuestas a posibles preguntas.
- **Actividad 5 - Caso de implementación:** Proponer un plan de implementación de las recomendaciones en un escenario de hostelería y justificar las prioridades.

Evaluación

La evaluación se orienta a medir la capacidad de comunicar resultados y la calidad de las recomendaciones basadas en datos.

- Informe de resultados y métricas: claridad, precisión y adecuación de las conclusiones (30%).
- Presentación de resultados: estructura, uso correcto de datos, claridad de las recomendaciones y manejo de preguntas (40%).
- Ejercicio de caso y plan de implementación: viabilidad, priorización y claridad del plan (20%).
- Participación y revisión entre pares: aportes en discusiones y feedback recibido (10%).