


GUÍA DOCENTE

GESTION DEL CLIENTE DIGITAL

**GRADO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS EN EL
ÁMBITO DIGITAL**

CURSO 2024-25

Fecha de publicación: 03-07-2024

 **Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS**
Fecha firma: 24/04/2025 22:44 | Hash: 7c4f4bfec54229a98052b60f4b267651.

I.-Identificación de la Asignatura	
Tipo	OBLIGATORIA
Período de impartición	3 curso, 1Q semestre
Nº de créditos	4.5
Idioma en el que se imparte	Castellano

II.-Presentación
<p>La asignatura de Gestión del cliente digital es una asignatura obligatoria de Tercer Curso con 4,5 Créditos ECTS. Esta asignatura tiene como principal objetivo que los alumnos del Grado de Dirección y Gestión de Empresas en el Ámbito Digital aprendan cómo la tecnología y la transformación digital están cambiando y evolucionando las normas y las relaciones entre empresas y clientes. Partiendo de cómo las relaciones offline están siendo mejoradas y optimizadas hasta negocios puramente digitales que desarrollan el 100% de las interacciones con sus clientes a través online. Se pondrá el foco en las técnicas que utilizan las start-ups que más rápido están creciendo en el siglo XXI descritas en el libro Organizaciones Exponenciales para explicar la importancia de la experiencia de cliente y el por qué las organizaciones que pivotan alrededor es este concepto tienen unos porcentajes de éxito y tasa de crecimiento superior al resto.</p>

III.-Resultados de Aprendizaje

CG1. Capacidad de análisis, síntesis y extrapolación enfocado a la toma de decisiones: Capacidad para analizar, sintetizar, valorar y extrapolar datos a partir de los registros relevantes de información sobre la situación y previsible evolución de una empresa enfocado a la toma de decisiones.

CG2. Capacidad de enfoque estratégico en los objetivos y decisiones empresariales.

CG4. Comunicación oral y escrita en una lengua extranjera: comprender y ser capaz de comunicarse en contextos económicos-empresariales en inglés.

CG5. Gestión de la Información: Capacidad para buscar, obtener, evaluar, organizar y compartir información en contextos digitales

CG6. Capacidad para comprender el fenómeno digital e incorporarlo en la orientación estratégica de los proyectos de la organización

CE4. Capacidad para poner en práctica los conocimientos adquiridos en situaciones reales del ámbito empresarial.

CE21. Capacidad para comprender el comportamiento del consumidor en el ámbito digital.

CE23. Orientación al cliente: Capacidad para entender, comprender, saber interactuar y satisfacer las necesidades de los nuevos clientes en contextos digitales.

IV.-Contenido

IV.A.-Temario de la asignatura

Tema 1: La gestión de clientes en el ámbito digital y su integración en los canales offline.

Tema 2: El propósito de transformación masiva y el ciclo de vida del cliente como principios de gestión de clientes.

Tema 3: Análisis de costes de adquisición y coste de retención. Análisis de rentabilidad de clientes. La relación entre departamentos de marketing y comercial.

Tema 4: Factores clave en la gestión de clientes: los puntos de contacto y los momentos de la verdad. El funnel de ventas.

Tema 5: La gestión de la experiencia del cliente en el ámbito digital. Procesos de optimización y mejora.

Tema 6: Integración de la gestión del cliente en la estrategia empresarial (customer centric).

IV.B.-Actividades formativas

Tipo	Descripción
Otras	Asistencia a tutorías académicas.
Lecturas	Preparación de contenidos teóricos. Lectura comprensiva de material docente recomendado.
Prácticas / Resolución de ejercicios	Actividades de carácter práctico (trabajo individual, participación en debates y crítica constructiva).



V.-Tiempo de Trabajo del estudiante (30h grado y 25h máster)	
Clases teóricas	20
Clases de resolución de ejercicios, problemas, casos, etc.	20
Prácticas en laboratorios experimentales, tecnológicos, clínicos, campo, etc.	0
Realización de pruebas	5
Tutorías académicas	18
Actividades relacionadas: jornadas, seminarios, etc.	18
Preparación de clases teóricas	18
Preparación de prácticas/ejercicios/casos	18
Preparación de pruebas	18
Total de horas de trabajo del alumnado	135

VI.-Metodología y plan de trabajo		
Tipo	Periodo	Contenido
Tutorías académicas	Semana 1 a Semana 15	Tutorías académicas.
Prácticas	Semana 1 a Semana 15	Trabajos individuales o en grupo, participación en debates y crítica constructiva.
Pruebas	Semana 1 a Semana 1	Las pruebas serán presenciales.
Clases Teóricas	Semana 1 a Semana 15	Clases magistrales.



VII.-Método de evaluación

El modelo de evaluación general es la evaluación continua, tal como establece el Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.

Deberán utilizarse todos los sistemas de evaluación establecidos para la asignatura en la memoria de la titulación, excepto aquellos que tuviesen una ponderación mínima del 0%, que podrán utilizarse en los cursos académicos en los que el profesorado lo considere oportuno. Cada uno de los sistemas de evaluación podrá ser aplicado mediante una o más actividades de evaluación, coherentes con ese sistema. Ninguna de las actividades de evaluación podrá superar individualmente el 60% de la calificación global de la asignatura.

La suma de las actividades de evaluación no revaluables no podrá superar el 40% de la calificación global de la asignatura y, en general, no deberían tener nota mínima (salvo en el caso de actividades de carácter práctico en las que, estrictamente, no pudieran reproducirse en la convocatoria extraordinaria las condiciones de evaluación de la convocatoria ordinaria).

Los estudiantes que no consigan superar la asignatura en la convocatoria ordinaria, o no se hayan presentado, podrán presentarse a la convocatoria extraordinaria únicamente a las actividades de evaluación revaluables no superadas.

La distribución y características de las actividades de evaluación son las que se describen a continuación.

VII.A.- Descripción de las pruebas de evaluación y su ponderación

Trabajos individuales 15.0 % no reevaluables

Trabajos en grupo: 35.0 % no reevaluables

Pruebas y exámenes, CONVOCATORIA ORDINARIA: 50% del total de la calificación.

Pruebas y exámenes, CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA: 50% del total de la calificación.

Convocatoria Adelantada (septiembre).

Los alumnos que deseen presentarse en la convocatoria de evaluación adelantada tendrán que cumplir los requisitos establecidos en el Reglamento de Evaluación de los Resultados de Aprendizaje de la URJC. Para el caso concreto de esta asignatura, se les aplicará como método de evaluación un único examen que engloba toda el temario de la asignatura.

VII.B.- Evaluación de estudiantes con dispensa académica de asistencia a clase

La concesión de Dispensa Académica de Asistencia a Clase (DAAC no implica que el estudiante quede automáticamente eximido de participar en las actividades de evaluación continua ni en las actividades formativas presenciales de asistencia obligatoria establecidas en la guía docente. Una vez concedida la dispensa, el estudiante deberá contactar con el docente, que podría proponerle las adaptaciones que considere convenientes, siempre que garanticen la adquisición y adecuada evaluación de los resultados de aprendizaje previstos. El estudiante deberá mantener a lo largo de curso una comunicación fluida con el docente para que este le proporcione información sobre las fechas en que se realizarán esas actividades formativas y de evaluación, en caso de que su programación no estuviese ya fijada y a disposición de los estudiantes en el momento de la concesión de la dispensa.

Asignatura con posibilidad de dispensa: Si

VII.C.- Revisión de las pruebas de evaluación

Se realizará conforme al Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.

VII.D.- Estudiantes con discapacidad o necesidades educativas especiales

A fin de garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la accesibilidad universal y la mayor garantía de éxito académico, los y las estudiantes con discapacidad o con necesidades educativas especiales podrán solicitar adaptaciones curriculares para el seguimiento de sus estudios. Esas adaptaciones serán pautadas por la Unidad de Atención a Personas con Discapacidad de la Universidad Rey Juan Carlos, de acuerdo con la normativa que regula el servicio de Atención a Estudiantes con Discapacidad de la Universidad.

Dicha Unidad emitirá un informe de adaptaciones curriculares, por lo que los y las estudiantes con discapacidad o necesidades educativas especiales deberán contactar con la Unidad (discapacidad.programa@urjc.es), a fin de analizar conjuntamente las distintas alternativas.



VII.E.- Conducta académica, integridad y honestidad académica

La Universidad Rey Juan Carlos está plenamente comprometida con los más altos estándares de integridad y honestidad académica, por lo que estudiar en la URJC supone asumir y suscribir los valores de integridad y la honestidad académica recogidos en el Código Ético de la Universidad (<https://www.urjc.es/codigoetico>).

Para acompañar este proceso, la Universidad dispone de la Normativa de Convivencia de la Universidad Rey Juan Carlos (<https://www.urjc.es/images/Universidad/Presentacion/normativa/normativa%20convivencia%20universitaria.pdf>) y de diferentes herramientas (antiplagio, supervisión) que ofrecen una garantía colectiva para el completo desarrollo de estos valores esenciales.

VIII.-Recursos y materiales didácticos
Bibliografía básica
Se indicará en cada uno de los temas. También se facilitará vídeos introductorios a lo largo del cuatrimestre.
Bibliografía complementaria
Hsieh, Tony (2018). "Delivering Happiness. ¿Cómo hacer felices a tus empleados y duplicar tus beneficios?". Editorial PROFIT. Ismail, Salim y Malone, Michael S: (2017) . "Organizaciones exponenciales". Editorial BUBOK PUBLISHING.

IX.-Profesorado	
Nombre y apellidos	ARANZAZU BURGOS MONESCILLO
Correo electrónico	aranzazu.burgos@urjc.es
Departamento	Economía de la Empresa
Categoría	Profesor/a Asociado/a
Responsable de asignatura	Si
Horario de Tutorías	Para consultar las tutorías póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
Nº de Quinquenios	0
Nº de Sexenios	0
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docencia	0

