

## **GUÍA DOCENTE**

# **GESTION DE LA EXPERIENCIA DE CLIENTE EN ENTORNOS DIGITALES**

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

**CURSO 2024-25**



Fecha de publicación: 02-07-2024

 **Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS**  
Fecha firma: 24/04/2025 21:12 | Hash: be54d94d51b932d93c2d3ce84481850f.

I.-Identificación de la Asignatura	
Tipo	OPTATIVA
Período de impartición	4 curso, 1Q semestre
Nº de créditos	4.5
Idioma en el que se imparte	Castellano

II.-Presentación
<p>La asignatura "Gestión de la experiencia del cliente en entornos digitales" tiene el objetivo de presentar las principales estrategias y tácticas para gestionar la experiencia de los clientes y usuarios en entornos digitales. Entendida la experiencia del cliente en la era digital como el proceso por el cual las empresas y los individuos interactúan entre ellos en ecosistemas digitales, las empresas optimizan sus procesos y actividades para que exista una interacción exitosa en términos comerciales, de comunicación y ventas. Desde la perspectiva del cliente, este debe percibir experiencias positivas en términos de comunicación, relación y gestión de la información en las plataformas digitales en las que la empresa está presente. Esta asignatura, por tanto, identifica y expone las estrategias existentes para la gestión de la experiencia del cliente en ecosistemas digitales, incluyendo estos: redes sociales, plataformas digitales y otros canales interactivos y dinámicos en Internet.</p>

III.-Resultados de Aprendizaje
<p>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.</p> <p>CG4. Comunicación oral y escrita en una lengua extranjera: comprender y ser capaz de comunicarse en contextos económicos-empresariales en inglés.</p> <p>CG5. Gestión de la Información: Capacidad para buscar, obtener, evaluar, organizar y compartir información en contextos digitales</p> <p>CG6. Capacidad para comprender el fenómeno digital e incorporarlo en la orientación estratégica de los proyectos de la organización</p> <p>CG11. Capacidad para coordinar el diseño y la planificación de un proyecto en el ámbito de la economía digital.</p> <p>CG12. Capacidad para coordinar la ejecución y control de un proyecto en el ámbito de la economía digital</p> <p>CE4. Capacidad para poner en práctica los conocimientos adquiridos en situaciones reales del ámbito empresarial.</p> <p>CE21. Capacidad para comprender el comportamiento del consumidor en el ámbito digital.</p> <p>CE22. Capacidad para comprender los procesos de optimización de navegación y experiencia en dispositivos digitales.</p> <p>CE23. Orientación al cliente: Capacidad para entender, comprender, saber interactuar y satisfacer las necesidades de los nuevos clientes en contextos digitales.</p>



 **Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS**  
Fecha firma: 24/04/2025 21:12 | Hash: be54d94d51b932d93c2d3ce84481850f.

**IV.-Contenido**

**IV.A.-Temario de la asignatura**

- Tema 1. Introducción a la Gestión de la Experiencia del Cliente en entornos digitales**
- Tema 2. El concepto "cliente" en entornos digitales**
- Tema 3. Retos y tendencias en la gestión de la experiencia del cliente en entornos digitales**
- Tema 4. Estrategias de personalización de la experiencia del cliente en entornos digitales**
- Tema 5. La unión de "User Experience" y "Customer Experience"**
- Tema 6. Diseño y optimización de experiencias de usuarios exitosas en redes sociales**
- Tema 7. Diseño, planificación y control de Customer Journeys**
- Tema 8. Cálculo del valor en Customer Journeys**

**IV.B.-Actividades formativas**

Tipo	Descripción
Prácticas / Resolución de ejercicios	Análisis de casos reales
Lecturas	Bibliografía actual
Prácticas / Resolución de ejercicios	Preparación y defensa de customer journeys optimizados a la experiencia del cliente
Otras	Debate sobre actualidad de personalización de contenidos digitales



**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	6
Actividades relacionadas: jornadas, seminarios, etc.	30
Preparación de clases teóricas	20
Preparación de prácticas/ejercicios/casos	20
Preparación de pruebas	14
Total de horas de trabajo del alumnado	135

**VI.-Metodología y plan de trabajo**

Tipo	Periodo	Contenido
Clases Teóricas	Semana 1 a Semana 30	Temas de teoría
Clases Teóricas	Semana 1 a Semana 30	Presentación y resolución de casos



## 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



**PRUEBAS PRÁCTICAS: 50% (\*) mínimo 5 sobre 10**

- Realización y defensa de trabajos individuales y/o en grupo
- Resolución y análisis de casos reales • Debates y comentarios de lecturas actuales
- Pruebas escritas de refuerzo y asimilación de conceptos
- Otras que establezca cada profesor en base a su criterio y las características de cada grupo

Reevaluable en la convocatoria extraordinaria. La reevaluación de esta parte de la asignatura se realizará en base al criterio marcado por cada profesor.

**EXAMEN: 50% mínimo 5 sobre 10**

CONTENIDO: la totalidad del programa

Examen presencial escrito u oral cualquiera de las opciones o una mezcla de ellas:

- Preguntas tipo test en la exposición de las unidades temáticas
- Preguntas cortas en la exposición de las unidades temáticas
- Preguntas de desarrollo u otro tipo de preguntas que establezca cada profesor en base a su criterio y las características de cada grupo

Reevaluable en la convocatoria extraordinaria. La reevaluación de esta parte de la asignatura se realizará en base al criterio marcado por cada profesor.

**\*NOTAS:** Durante todo el cuatrimestre, la reevaluación, en su caso, tendrá lugar según formato y calendario URJC y su contenido es la totalidad del programa. (1) El profesor seleccionará las pruebas prácticas a realizar, en base a su criterio y a las características de cada grupo, tanto a lo largo del cuatrimestre como en la reevaluación de junio. Es preciso que al menos se obtenga un 5 sobre 10 por este concepto, para superar la asignatura. (2) El profesor seleccionará el tipo de preguntas a incluir en el examen presencial escrito u oral, en base a su criterio y a las características de cada grupo, tanto en el examen de final de cuatrimestre, como en el desarrollo del curso semanalmente, como en la reevaluación de Junio. La prueba presencial, escrita u oral, tiene un carácter obligatorio y reflejará los conocimientos mínimos exigidos que permitirá evaluar la asimilación y comprensión de los fundamentos teóricos y prácticos de la asignatura. Es preciso que al menos se obtenga un 5 sobre 10 por este concepto, para superar la asignatura. Importante: En el caso de que la media ponderada de las calificaciones de un alumno supere el 5, pero SUSPENDA la asignatura por no obtener al menos un 5 sobre 10 en ambas evaluaciones, en el acta figurará la calificación de la parte evaluada (Prácticas o Examen) que no ha superado el 5.

En la reevaluación de junio (convocatoria extraordinaria). A los alumnos que superen las prácticas durante el curso, pero no superen la prueba escrita u oral de conocimientos en la convocatoria ordinaria de diciembre, se les guardarán las calificaciones de dichas prácticas hasta la prueba escrita de conocimientos de la reevaluación de junio (convocatoria extraordinaria) A los alumnos que no superen las prácticas durante el curso, se les podrá reevaluar en junio (convocatoria extraordinaria), mediante la realización de las actividades que establezca cada profesor. En este caso, y suponiendo que hubieran superado la prueba escrita u oral de conocimientos en la convocatoria ordinaria diciembre, se les guardará la nota obtenida en dicha prueba hasta que se realice la reevaluación en junio de las citadas prácticas. En cualquier caso, se deberá tener en cuenta que la reevaluación de junio (convocatoria extraordinaria) solamente podrá realizarse de aquellas pruebas (prácticas y/o escrita de conocimientos) que en la primera convocatoria se hayan suspendido, por lo que en ningún caso se podrá solicitar dicha reevaluación con el objetivo de subir calificaciones de pruebas que en la primera convocatoria hayan sido superiores a 5.

**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](mailto: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**

Klein, L. (2014). Experiencia de usuario para Lean Startups: Cómo investigar y diseñar con mayor inteligencia y rapidez. Universidad Internacional de La Rioja.

Barahona, J. (2019). Investigación UX: Métodos y Herramientas para Diseñar Experiencia de Usuarios, Walter Giu.

**Bibliografía complementaria**

Gothelf, J. (2013). *Lean UX: Applying lean principles to improve user experience*. "O'Reilly Media, Inc.". Chicago

Allam, A. H., &Dahlan, H. M. (2013). User experience: challenges and opportunities. *Journal of Information Systems Research and Innovation*, 3(1), 28-36.

Joshua Bowers, Denise Linda Parris, Qiong Wang, Danny McRae, Francisco Guzmán, Mark Bolin (2024). The New Rules of Marketing Across Channels. Harvard Business Review.

Robert J. Dolan (2024). The Walt Disney Company Streaming Services (B): Expanding The Product Line, Spanish Version Harvard Business Review.

**IX.-Profesorado**

<b>Nombre y apellidos</b>	JOSE RAMON SAURA LACARCEL
<b>Correo electrónico</b>	joseramon.saura@urjc.es
<b>Departamento</b>	Economía de la Empresa
<b>Categoría</b>	Titular de Universidad
<b>Titulación académica</b>	Doctor
<b>Responsable de asignatura</b>	Si
<b>Horario de Tutorías</b>	Para consultar las tutorías póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
<b>Nº de Quinquenios</b>	2
<b>Nº de Sexenios</b>	1
<b>Nº de Sexenios de transferencia</b>	0
<b>Nº de evaluaciones positivas Docencia</b>	2