

GUÍA DOCENTE

GESTION DEL CLIENTE DIGITAL

GRADO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS EN EL ÁMBITO DIGITAL

CURSO 2026-27

Fecha de publicación: 25-06-2026



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

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.

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.

- Leyenda para las titulaciones no adaptadas al RD 822/21: **CB** - competencias básicas, **CG** - competencias generales, **CE** - competencias específicas, **CT** - competencias transversales.
- Leyenda para las titulaciones adaptadas al RD 822/21: **CON** - conocimientos, **COM** - competencias, **HAB** - habilidades.



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 alumnado (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).

El alumnado que no consiga 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.

El uso de herramientas basadas en inteligencia artificial está prohibido en cualquier ejercicio y prueba de evaluación de la asignatura salvo que el profesor lo indique de forma explícita en el enunciado o en el material de esta. En caso de que esté permitido, se darán indicaciones precisas de qué usos están permitidos y cuáles no.

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

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

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

CONVOCATORIA ORDINARIA

1) Pruebas NO REEVALUABLES (total un 40% de la nota final):

Trabajos individuales: 10%. A definir por el/la profesor/a. Evaluación individual de trabajos prácticos y/o ejercicios de forma presencial y/u online, síncrona y/o asíncrona. Ponderación del **10% de la nota final**. NO REEVALUABLE (Sin nota mínima, se guarda la nota para la convocatoria extraordinaria)

Trabajos en grupo: 30%. A definir por el/la profesor/a. Evaluación de trabajos prácticos y/o ejercicios de forma presencial y/u online, síncrona y/o asíncrona. Ponderación del **30% de la nota final**. NO REEVALUABLE (Sin nota mínima, se guarda la nota para la convocatoria extraordinaria)

Importante: Evaluación continua de pruebas prácticas no reevaluables: las actividades prácticas no reevaluables están diseñadas para que el estudiante pueda alcanzar la calificación de 10 sobre 10, siendo criterio del alumno/a qué parte de las prácticas realiza durante el curso. La parte práctica de la evaluación continua tiene una ponderación sobre la calificación global del 40%. La nota obtenida se guardará para la convocatoria extraordinaria, en caso de que el estudiante se presente a la misma. Aquellos trabajos y/o prácticas que NO sean entregados en la fecha marcada por el profesor, no podrán ser entregados con posterioridad, siendo la calificación de 0 en dicho trabajo o práctica. Las prácticas se entregarán obligatoriamente en el formato que especifique el profesor, en clase y/o en aula virtual; a través de la tarea correspondiente en la plataforma del Aula Virtual. No será válido ningún trabajo entregado a través del correo electrónico.

2) Pruebas REEVALUABLES (Total un 60% de la nota final):

Prueba o parte Teórica: (Tipo test y/o preguntas cortas, a definir por el/la profesor/a). REEVALUABLE. Ponderación de un **60%** de la nota final. **La nota mínima para superar esta parte es de un 5 sobre 10 puntos.** Es necesario obtener al menos un 5 (cinco) sobre 10 (diez) para obtener la calificación final.

Importante:

Aquel/la alumno/a que copie alguna parte de los ejercicios exigidos para la evaluación de la asignatura (examen final, trabajo, o cualquier otro ejercicio) quedará suspendido en las convocatorias ordinarias y extraordinarias. Todo ello con independencia del procedimiento disciplinario que, según la normativa de exámenes vigente, se pueda emprender por parte de la propia Universidad Rey Juan Carlos. No se guardará ningún trabajo ni ninguna nota para años posteriores.

CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA

En la convocatoria extraordinaria se podrán recuperar solo aquellas pruebas reevaluables de la convocatoria ordinaria que no se hayan superado, o a las que el/la alumno/a no se haya presentado. En ningún caso se podrá solicitar dicha reevaluación con el objetivo de subir calificaciones de pruebas que en la primera convocatoria hayan sido iguales o superiores a 5.

Los/as alumnos/as que no superen la asignatura en la convocatoria ordinaria deberán presentarse sin excepción (también los estudiantes ERASMUS (in and out y asimilados) en la convocatoria extraordinaria en la fecha oficial que publique la Universidad, de la forma presencial síncrona, al igual que el resto de sus compañeros/as, siguiendo las indicaciones facilitadas por el profesor.

Las actividades reevaluables pueden ser las siguientes:

*** Prueba o parte Teórica** (igual que en la convocatoria ordinaria). Ponderación de un **60%** de la nota final. **La nota mínima es de un 5 sobre 10 puntos.**

Una vez superada esta parte (mínimo de un 5 sobre 10), la nota final de la asignatura será el resultado de la suma ponderada de todas las pruebas evaluables (reevaluables y no reevaluables). **Para superar la asignatura es necesario obtener una nota final mínima de 5 sobre 10 puntos.**

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 y, en estos casos, se les aplicará como método de evaluación un único examen de la asignatura con una ponderación del 100%.

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

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

La concesión de Dispensa Académica de Asistencia a Clase (DAAC) no implica que se 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 alumnado 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 alumnado 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 del alumnado en el momento de la concesión de la dispensa.

Asignatura con posibilidad de dispensa: Sí

VII.C.- Revisión y reclamación de las actividades de evaluación

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

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



Con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la accesibilidad universal y la mayor garantía de éxito académico, las adaptaciones curriculares para alumnado con discapacidad o con necesidades educativas especiales serán pautadas por la Unidad de Atención a Personas con Discapacidad, de acuerdo con la normativa que regula el servicio de Atención a Estudiantes con Discapacidad, aprobada por Consejo de Gobierno de la Universidad Rey Juan Carlos.

Para que esas adaptaciones puedan realizarse, será requisito la emisión de un informe de adaptaciones curriculares por parte de dicha Unidad, por lo que el alumnado con discapacidad o necesidades educativas especiales deberán contactar con este servicio para analizar conjuntamente las distintas opciones.

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.

Para acompañar este proceso, la Universidad dispone de la Normativa de Convivencia de la Universidad Rey Juan Carlos y de diferentes herramientas (antiplagio, supervisión) que ofrecen una garantía colectiva para el completo desarrollo de estos valores esenciales.

Las herramientas basadas en inteligencia artificial pueden mejorar la experiencia de aprendizaje, pero debe utilizarse de forma ética, legal, honesta y transparente. Por este motivo, deben seguirse las recomendaciones de uso adecuado indicadas por los docentes de la asignatura.



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	DANIEL ÁNGEL CORRAL DE LA MATA
Correo electrónico	daniel.corral@urjc.es
Departamento	Economía de la Empresa
Campus de impartición	Madrid - Vicálvaro
Categoría	Profesor/a Ayudante Doctor/a
Titulación académica	Doctor
Responsable de asignatura	No
Horario de tutorías	Para consultar las tutorías póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
Nº de Quinquenios	1
Nº de Sexenios	0
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docencia	2
Nombre y apellidos	MARÍA GARCÍA DE BLANES SEBASTIÁN
Correo electrónico	maria.garciadeblanes@urjc.es
Departamento	Economía de la Empresa
Campus de impartición	Madrid - Vicálvaro
Categoría	Profesor/a Ayudante Doctor/a
Titulación académica	Doctor
Responsable de asignatura	No
Horario de tutorías	Para consultar las tutorías póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico



Nº de Quinquenios	1
Nº de Sexenios	1
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docencia	2
Nombre y apellidos	NURIA RUIZ LACACI
Correo electrónico	nuria.lacaci@urjc.es
Departamento	Economía de la Empresa
Campus de impartición	Madrid - Vicálvaro
Categoría	Profesor/a Ayudante Doctor/a
Titulación académica	Doctor
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	1
Nº de Sexenios	0
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docencia	1