Universidad Rey Juan Carlos

GUÍA DOCENTE

GESTION DE LA EXPERIENCIA DE CLIENTE EN ENTORNOS DIGITALES (SEMIPRESENCIAL)

GRADO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS EN EL ÁMBITO DIGITAL

CURSO 2026-27

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 25/10/2026 07:00 | Hash: 2c0177745168a562faec3bfb99a21d79.

Fecha de publicación: 22-06-2026

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 25/10/2026 07:00 | Hash: 2c0177745168a562faec3bfb99a21d79.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 25/10/2026 07:00 | Hash: 2c01777451 68a562faec3bfb99a21d79.

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

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.

II.B-Presentación en inglés

The course Customer Experience Management in Digital Environments aims to present the main strategies and tactics for managing the experience of customers and users in digital environments. Understanding customer experience in the digital age as the process by which companies and individuals interact with each other in digital ecosystems, companies optimize their processes and activities to ensure successful interaction in terms of business, communication, and sales. From the customer's perspective, they should perceive positive experiences in terms of communication, relationships, and information management on the digital platforms where the company is present. This course therefore identifies and presents existing strategies for managing customer experience in digital ecosystems, including social media, digital platforms, and other interactive and dynamic channels on the Internet.

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.
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
CG11. Capacidad para coordinar el diseño y la planificación de un proyecto en el ámbito de la economía digital.
CG12. Capacidad para coordinar la ejecución y control de un proyecto en el ámbito de la economía digital
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.
CE22. Capacidad para comprender los procesos de optimización de navegación y experiencia en dispositivos digitales.
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.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 25/10/2026 07:00 | Hash: 2c0177745168a562faec3bfb99a21d79.

IV.-Contenido

IV.A.-Temario de la asignatura

Tema 1. Fundamentos de la Experiencia de Cliente
Tema 2. Diseño del "Customer Journey" en el ámbito digital
Tema 3. Estrategias "Customer Centric"
Tema 4. El comportamiento de las emociones
Tema 5. Tecnología y marketing sensorial en la experiencia

IV.B.-Actividades formativas

Tipo	Descripción
Asistencia a clases teóricas	AFS4. Asistencia a videoclases síncronas, donde se debatirán constructivamente sobre los contenidos de la asignatura
Lecturas	AFS1. Preparación de los contenidos teóricos proporcionados a través del aula virtual
Trabajos colectivos	AFS3. Trabajos en grupo
Tutorías académicas	AFS5. Asistencia a tutorías académicas
Otras actividades	AFS6. Asistencia a webinars y otros recursos online
Realización de pruebas	AFS8. Realización de pruebas escritas, pruebas objetivas y/o pruebas prácticas presenciales

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 25/10/2026 07:00 | Hash: 2c0177745168a562faec3bfb99a21d79.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 25/10/2026 07:00 | Hash: 2c0177745168a562faec3bfb99a21d79.

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	30
Actividades relacionadas: jornadas, seminarios, etc.	6
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
Resolución de ejercicios, problemas, casos	Semana 2 a Semana 15	MS2. Desarrollo de prácticas a través de aula virtual.
Tutorías académicas	Semana 2 a Semana 15	MS3. Tutorías a través de aula virtual
Clases Teóricas	Semana 1 a Semana 2	MS1. Presentación de la guía docente y la guía de estudio, durante las dos primeras semanas de clase, a través de videoclase síncrona mediante aula virtual.
Clases Teóricas	Semana 2 a Semana 15	MS1. Videoclases síncronas de los contenidos teóricos y prácticos, a través de aula virtual.

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

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 25/10/2026 07:00 | Hash: 2c0177745168a562faec3bfb99a21d79.

El sistema de evaluación de las titulaciones en el marco del EEES es la evaluación continua. **SEGUIMIENTO DE LA ASIGNATURA en modalidad online**: todos los estudiantes deben seguir la asignatura desde el comienzo del semestre, lo que implica que todos los estudiantes se responsabilizan de saber lo que se explica en los contenidos de la asignatura y en los podcasts educativos proporcionados por la docente, y de saber lo que se dice en las videoclases síncronas grabadas, ya que todo ello es susceptible de entrar en las pruebas de evaluación. La asistencia activa (atender, tomar apuntes, participar en las videoclases síncronas, etc.) es pieza clave para tener éxito en esta asignatura.
La **EVALUACIÓN en CONVOCATORIA ORDINARIA Y EXTRAORDINARIA** será la siguiente:

Sistema de evaluación	Actividad de evaluación	Ponderación	Revaluable en extraordinaria	Nota mínima	Contenidos	Fecha
SS1	Evaluación continua a través de trabajo/s, individual/es o grupal/es, a realizar a lo largo del cuatrimestre, entregado/s a través de aula virtual	40%	NO reevaluable, acumulativa (se guarda la nota para la convocatoria extraordinaria)	NO (Acumulativa)	Especificado en instrucciones en aula virtual	Durante el periodo lectivo, fecha indicada por los docentes
SS2 + SS3	Examen individual teórico-práctico presencial	60%	SÍ reevaluable. De forma individual siguiendo el mismo formato que en ordinaria	5 sobre 10	Contenidos proporcionados en aula virtual y aquellos adicionales especificados por los docentes durante el cuatrimestre	Fechas oficiales fijadas por la universidad dentro del periodo de exámenes ordinario y extraordinario

SS1. Evaluación continua de prueba/s no reevaluables (40%): dentro de la evaluación continua se establecen prueba/s práctica/s no reevaluable/s que forman parte de la activación del conocimiento y aprendizaje activo del alumno, de manera que es preciso su desarrollo simultáneo y secuencial con el desarrollo del programa durante el periodo lectivo. Tienen como objetivo evaluar el progreso del estudiante de forma regular. Esta evaluación fomenta la participación activa y el aprendizaje continuo, lo cual no se puede aplicar de manera efectiva en una reevaluación extraordinaria.

- La entrega de la/s actividad/es práctica/s no reevaluables se deberá realizar, obligatoriamente: (a) En el formato establecido por la profesora; (b) A través de las herramientas de Aula Virtual diseñadas al efecto y que serán especificadas en cada caso por la profesora; (c) Dentro de los plazos de entrega marcados por la profesora. En caso de no cumplir alguno de

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 25/10/2026 07:00 | Hash: 2c0177745168a562faec3bfb99a21d79.

estos requisitos, la calificación a efectos de ponderación será de un cero (0), para ambas convocatorias. No será válido ningún trabajo entregado a través del correo electrónico.

- Las actividades prácticas podrán consistir en una o varias pruebas individuales o grupales. El docente indicará el formato (individual o grupal) de la entrega de la/s actividad/es práctica/s al comienzo del curso, y en ningún caso podrá sustituirse un trabajo grupal por uno individual.

SS2 y SS3. Prueba de evaluación a través de examen presencial teórico-práctico reevaluable (60%): calificación mínima 5 sobre 10. El examen presencial escrito reflejará los conocimientos mínimos exigidos que permitan evaluar la asimilación y comprensión de los fundamentos teóricos y prácticos de la asignatura.

- La profesora seleccionará el tipo de preguntas a incluir en el examen teórico-práctico, en base a su criterio y a las características del grupo.
- La evaluación teórico-práctica se realizará en Convocatoria Oficial Ordinaria, y en su caso, en Convocatoria Oficial Extraordinaria, en modalidad presencial.

–

CALCULO DE LA NOTA FINAL O GLOBAL

La nota final de la asignatura, **en ambas convocatorias**, se calculará a partir de los porcentajes que aparecen en la evaluación (indicado más arriba) siendo necesario obtener **mínimo un 5 sobre 10 como nota global final.**

- En el caso de que la media ponderada de las calificaciones de un estudiante supere el 5, pero SUSPENDA la asignatura por no obtener al menos un 5 sobre 10 en el examen teórico-práctico, en el acta figurará la calificación del examen, que no ha superado el 5.
- En caso de aprobar el examen, pero no obtener una media ponderada superior a 5, la asignatura estará SUSPENSA. Se podrá revaluar de las pruebas reevaluables en la convocatoria extraordinaria, pero en ningún caso se podrán presentar pruebas no reevaluables en la convocatoria extraordinaria. Tampoco se aceptarán trabajos para subir nota.
- Siguiendo la normativa de la universidad, la calificación de "no presentado" sólo es posible cuando el estudiante no se haya presentado a ninguna de las pruebas de evaluación.

–

CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA

- En la convocatoria extraordinaria los estudiantes solamente se podrán evaluar de las actividades de evaluación reevaluables.
- Para superar la asignatura en convocatoria extraordinaria será necesario obtener un 5 sobre 10 de nota mínima final o global.
- Siguiendo la normativa de la universidad, la calificación de "no presentado" sólo es posible cuando el estudiante no se haya presentado a ninguna de las pruebas de evaluación.
- En ningún caso se podrá solicitar una reevaluación con el objetivo de subir calificaciones de pruebas que en la Convocatoria Ordinaria hayan sido iguales o superiores a 5.

–

CONVOCATORIA ADELANTADA

Debido a las características de la asignatura y a las características de la convocatoria adelantada, se incluyen ajustes o adaptaciones en la evaluación de la convocatoria adelantada que, no obstante, garantizan la evaluación de los resultados de aprendizaje previstos en la asignatura. 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 todo el temario de la asignatura: Prueba de evaluación a través de examen presencial teórico-práctico (100%), calificación mínima 5 sobre 10.

–

CONSIDERACIONES GENERALES EN LA EVALUACIÓN DE LA ASIGNATURA:

Sin menoscabo de los derechos y deberes de los estudiantes recogidos en el Estatuto del estudiante, en los Estatutos de la URJC y en su Normativa interna, el alumno debe atender a las siguientes aclaraciones:

- ORTOGRAFÍA Y EXPRESIÓN: La calificación de pruebas escritas incluye aspectos como la ortografía y expresión universitaria. La profesora determinará los criterios de corrección.
- TRABAJOS UNIVERSITARIOS: Deben ser originales. Cuando se emplean fragmentos ajenos, estarán citados. Su uso no puede ser indiscriminado. La profesora podrá orientar al respecto y determinará los criterios de corrección.
- REQUISITOS DE REVALUACIÓN: El alumno aprobado no puede revaluar (subir nota). Una prueba no reevaluable sólo se evalúa durante el curso (nunca en revaluación).

Es obligatorio que todos los estudiantes comprendan perfectamente el sistema de evaluación y la mecánica de la asignatura.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 25/10/2026 07:00 | Hash: 2c0177745168a562faec3bfb99a21d79.

Ver las normas académicas de la URJC, y las propias normas de la asignatura que la profesora establezca en el AULA VIRTUAL.

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: No

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.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 25/10/2026 07:00 | Hash: 2c0177745168a562faec3bfb99a21d79.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 25/10/2026 07:00 | Hash: 2c017774516 8a562faec3bfb99a21d79.

VIII.-Recursos y materiales didácticos

Bibliografía básica

Alcaide, J.C. & Díez, M. (2019). Customer Experience: Las claves de la experiencia del cliente en la era digital cognitiva. Esic Editorial.
López-Quesada F., A. (2022). Customer & Retail Experience. Esic Editorial.

Bibliografía complementaria

Rizo Casado, E. (2021). Más que diseño de Experiencia (UX): Life-centered design para productos y servicios. Esic Editorial.
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.
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

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 tutorias 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 Docentia	2
Nombre y apellidos	ROCÍO SAMINO GARCÍA
Correo electrónico	rocio.samino@urjc.es
Departamento	Economía de la Empresa

Campus de impartición	Madrid - Vicálvaro
Categoría	Profesor/a Permanente Laboral
Titulación académica	Doctor
Responsable de asignatura	Si
Horario de tutorías	Para consultar las tutorias póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
Nº de Quinquenios	3
Nº de Sexenios	0
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docentia	6

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 25/10/2026 07:00 | Hash: 2c0177745168a562faec3bfb99a21d79.