


Módulo 2: Marketing orientado al cliente
Denominación de la MATERIA:
M2.4 Digital Customer Experience
Créditos ECTS

3 ECTS (75 horas)

Duración, modalidad y ubicación temporal dentro del plan de estudios:

Los contenidos que componen esta materia se imparten a lo largo del primer cuatrimestre.
Modalidad presencial.

Competencias específicas:

CE13 Conocimiento, diseño y aplicación de las claves principales de UX/UI en la generación de experiencias óptimas en entornos digitales.

Resultados de aprendizaje:

RA13 Es capaz de conocer, diseñar y aplicar las claves principales de UX/UI en la generación de experiencias óptimas en entornos digitales.

Requisitos previos:

No se han establecido requisitos previos.

Breve resumen de los contenidos:

- Introducción a la experiencia de usuario - UX.
- Arquitectura de la información.
- Interfaz de usuario - UI.
- Prototipado.

Actividades formativas:

- Elaboración de trabajos y/o realización de pruebas individuales y/o grupales: 3 ECTS.

Sistema de evaluación:

Todas las materias se evalúan mediante el sistema de evaluación continua a través de la cual se proporciona una información constante, tanto a los profesores como a los estudiantes, del proceso de aprendizaje a lo largo del periodo académico:

- Las actividades formativas de presentación de conocimientos y estudio individual se podrán evaluar con pruebas orales y/o escritas que corresponderán como máximo al 40% de la nota final.
- Las acciones formativas dirigidas a la adquisición de las competencias prácticas de las asignaturas se evaluarán a través de la realización de diferentes actividades (trabajos, casos, problemas, etc.) correspondiendo como mínimo a un 60% de la nota final.

Los detalles de evaluación y calificación se harán explícitos en la planificación docente anual de las materias en función de los profesores responsables y de los condicionantes de cada curso.

Bibliografía:

- Allanwood, G. (2015). Diseño de experiencias de usuario: cómo crear diseños que gustan realmente a los usuarios. Parramon
- Álvarez, M. (2016). Customer experience: la fórmula para enamorar a los clientes. Profit
- Córdoba, A. Et al. (coord.) (2018). 50 casos de éxito en experiencia cliente. LID



- Januario Marín, C. (2017). Guía UX: aprende los principios básicos de la experiencia del usuario.
- Klein, L (2014). Experiencia de usuario para lean startups: cómo investigar y diseñar con mayor inteligencia y rapidez. UNIR
- Levy, J. (2015). UX strategy: how to devise innovative digital products that people want. O'Reilly
- Maciá Domene, F. (2011). Técnicas avanzadas de posicionamiento en buscadores: arquitectura de la información y optimización on page. Anaya
- Rizo Campos, E. (2021). Más que diseño de experiencia (UX): life-centered design para productos y servicios. ESIC
- Vajre, S. (2016). Account-based marketing for dummies. Dummies