

Grado en Marketing y Comunicación Digital

Asignatura: Experiencia de usuario

Materia: Marketing y ventas

Créditos: 6 ECTS

Programa: Grado

Modalidad: Presencial

Curso: Tercero

Semestre: Segundo

1. Índice

1. Índice	2
2. Presentación.....	3
02.1 Descripción	3
02.2 Aplicaciones profesionales relevantes	3
3. Resultados de aprendizaje de la titulación	3
4. Resultados de aprendizaje de la materia.....	5
5. Contenidos.....	5
6. Metodología.....	6
7. Evaluación	6
8. Bibliografía	7
8.1 Bibliografía básica.....	7
8.2 Bibliografía complementaria	8

2. Presentación

02.1 Descripción

User Experience

Cómo prepararse para dar respuestas Customer Centric

En esta asignatura veremos cómo llevar a cabo y cómo pilotar internamente en una organización la comunicación centrada en el usuario y en su experiencia. Realizaremos una visión que va desde la gestión macro (introducción del modelo de gestión en la organización) a la visión micro (cómo gestionar los datos que debemos extraer de cada KPI del proyecto).

El Objetivo es mejorar la Experiencia de Usuario independientemente de los requerimientos del proyecto. Trabajaremos diversas metodologías y herramientas con tal de interiorizar la búsqueda, análisis, definición, desarrollo y seguimiento de la experiencia de usuario en los distintos posibles campos de acción.

02.2 Aplicaciones profesionales relevantes

- Reconocer los diversos roles en el Diseño de UX, identificar a las partes interesadas y obtener su apoyo.
- Obtener el consenso del equipo sobre los objetivos del proyecto.
- Entender enfoques como trabajos en cascada, Agile y Lean UX.
- Definir el alcance del proyecto y evitar demoras en el avance de los objetivos.
- Realizar investigaciones de usuarios en persona o de forma remota y documentar los hallazgos.
- Comprender y comunicar el comportamiento del usuario.
- Diseñar y crear prototipos de la aplicación o web.
- Planificar el desarrollo, el lanzamiento del producto y la mejora continua de la Calidad.

3. Resultados de aprendizaje de la titulación

- RAT1 – El estudiante será capaz de reconocer el modo en que los resultados de la investigación de mercados afectan al diseño, comercialización y comunicación de los productos.
- RAT2 – El estudiante será capaz de identificar las relaciones entre la planificación, las estrategias industriales y comerciales, y el beneficio que reportan a la empresa.

- RAT3 – El estudiante será capaz de relacionar la complejidad de los fenómenos económicos y sociales típicos de la sociedad del bienestar con la tecnología, la globalización y la sostenibilidad.
- RAT4 – El estudiante será capaz de defender una investigación de mercados desde una actitud directiva inspirada en el valor del conocimiento del consumidor.
- RAT5 – El estudiante podrá describir políticas de marketing y ventas como guía de la actividad empresarial teniendo en cuenta la cultura, la política y los objetivos de la empresa.
- RAT6 – El estudiante podrá explicar cualquier conocimiento/información de forma clara y precisa, oralmente y por escrito, en catalán, castellano y en una tercera lengua, especialmente el inglés.
- RAT7 – El estudiante podrá aplicar las tecnologías digitales (en los momentos necesarios) en su ámbito de conocimiento.
- RAT8 – El estudiante será capaz de desarrollar las estrategias comerciales de marketing y de comunicación tradicionales y online, adecuadas a la estrategia empresarial.
- RAT9 – El estudiante sabrá predecir la evolución de los mercados, mediante el uso de herramientas cuantitativas y predictivas con un enfoque estratégico focalizado en la búsqueda de oportunidades y amenazas.
- RAT10 – El estudiante será capaz de analizar las cuentas de explotación de las distintas unidades estratégicas de negocio de una empresa como base para el diagnóstico objetivo en la toma de decisiones comerciales y de marketing.
- RAT11 – El estudiante será capaz de desarrollar la estrategia de imagen, identidad y cultura de la empresa, de acuerdo con los objetivos corporativos y de marketing, en los canales de venta tradicionales y online.
- RAT12 – El estudiante será capaz de interpretar el análisis de datos e información, con visión crítica hacia los resultados.
- RAT13 – El estudiante sabrá seleccionar las acciones concretas de comunicación teniendo en cuenta la naturaleza de los stakeholders y su rentabilidad.
- RAT14 – El estudiante podrá proponer soluciones innovadoras, creativas y emprendedoras en situaciones propias del ámbito profesional.
- RAT15 – El estudiante será capaz de evaluar la sostenibilidad y el impacto social de las propuestas planteadas con responsabilidad ética, medioambiental y profesional.
- RAT16 – El estudiante será capaz de aplicar la perspectiva de género en las tareas propias del ámbito profesional
- RAT17 – El estudiante sabrá diseñar estrategias comerciales y de marketing tradicional y online consistentes en el análisis pormenorizado de los elementos del macro y micro entorno.
- RAT18 – El estudiante será capaz de diseñar la estructura organizativa de los departamentos de marketing y ventas ateniéndose a criterios de rentabilidad, eficiencia, estímulo del compromiso y mejora continua.
- RAT19 – El estudiante podrá diseñar la integración estratégica de la actividad comercial y de marketing de la empresa con las diferentes áreas funcionales de la misma.
- RAT20 – El estudiante sabrá crear las estrategias sobre el mix de marketing, en coherencia con la política y los objetivos de la empresa y teniendo en cuenta las estrategias de los competidores.

- RAT21 - El estudiante será capaz de formular previsiones de ventas, anticipando tendencias y discontinuidades, para el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- RAT22 - El estudiante será capaz de diseñar planes comerciales centrados en el incremento del valor de los clientes de la empresa, aprovechando la dimensión digital de la empresa.
- RAT23 - El estudiante será capaz de diseñar políticas de responsabilidad social corporativa que colaboren en la mejora de la imagen y de la competitividad de la empresa, con balances sociales y alineadas con la misión y visión de la compañía.
- RAT24 - El estudiante será capaz de formular una estrategia comercial que considere los intereses y necesidades de los stakeholders para crear relaciones de confianza.
- RAT25 - El estudiante podrá desarrollar planes de comunicación interna y externa alineados con la estrategia corporativa como refuerzo del posicionamiento de la empresa en el mercado, la percepción de valor por los clientes y el compromiso de los empleados.

4. Resultados de aprendizaje de la materia

- RAM3 - El estudiante será capaz de diseñar de forma solvente contenidos de marketing en la metodología inbound.
- RAM8 - El estudiante será capaz de utilizar adecuadamente herramientas tecnológicas para promocionar el negocio y optimizar las ventas mediante el aprendizaje práctico de diferentes softwares de ventas.

5. Contenidos

En esta asignatura veremos cómo llevar a cabo y cómo pilotar internamente en una organización la comunicación centrada en el usuario y en su experiencia. Realizaremos una visión que va desde la gestión macro (introducción del modelo de gestión en la organización) a la visión micro (cómo gestionar los datos que debemos extraer de cada KPI del proyecto). En particular:

- ¿Qué es el diseño UX?
- Breve Introducción
- El ecosistema del proyecto
- Crear una propuesta
- Objetivos y enfoque del proyecto
- Requerimientos comerciales
- Investigación del usuario
- Reflexiones finales sobre Personas
- Estrategia de contenido
- Transición: de la Definición al Diseño
- Criterios de diseño

- Mapas de la Web y Flujos de Tareas
- Wireframes y Anotaciones
- Prototipos de papel, y digital.
- Pruebas de Diseño con Usuarios
- Transición: del Diseño al Desarrollo y más
- Breve guía de reuniones

6. Metodología

Resultados de aprendizaje trabajados	Metodología docente	Actividades formativas
Conocimiento	Clase magistral	Exposiciones del profesor
	Sesiones expositivas	Exposiciones de los estudiantes
	Tutorías	Reuniones para la resolución de dudas
	Aprendizaje basado en lecturas	Lectura y análisis de documentos
Habilidad	Aprendizaje basado en proyectos	Resolución de problemas
	Aprendizaje basado en audiovisuales	Análisis de audiovisuales
	Aprendizaje basado en casos	Búsqueda y tratamiento de la información Resolución de problemas
Competencia	Trabajo por proyectos	Elaboración de informes Presentaciones de informes o trabajos

7. Evaluación

Sistema de evaluación	Peso
Evaluación continua: ejercicios, problemas, elaboración de informes, trabajos, casos de estudio	40 %

Examen parcial	20 %
Examen final	40 %

Al calcular la nota final, las actividades de evaluación continua la asignatura (participación, pruebas en clase, casos de seminarios y proyectos en grupo, examen parcial) se ponderarán sólo si la nota del examen final es igual o superior a 4,0. Por tanto, para obtener una nota aprobatoria de la asignatura, la nota del examen final deberá ser igual o superior a 4,0. Si la nota del examen final es inferior a 4,0, la nota del examen final pasa a ser la nota final del curso, independientemente del resto de notas. Los estudiantes deben realizar el examen final si quieren recibir una evaluación cuantitativa del curso. Los estudiantes que no se presenten al examen final recibirán una calificación general del curso de "No presentado".

"La calificación máxima que los o las estudiantes podrán obtener en las pruebas de reevaluación [...] será de 5,0. Además, "la calificación de las pruebas de reevaluación constituirá, en todo caso, la calificación final de la asignatura". **Así, únicamente tendrán derecho a examen aquellos estudiantes que, habiendo cumplido con el examen parcial, el examen final y haber realizado el 100% de las actividades de evaluación continua de la asignatura, estén suspendidos (nota final de la asignatura inferior a 5).**"

Evaluación Única: La evaluación única consta de un único examen que equivale al 100 % de la nota de la asignatura. El examen, y por tanto la asignatura, se aprueba con una nota de 5 sobre 10 en esta prueba final.

Para acogerse a la evaluación única es necesario enviar al profesor una solicitud por escrito durante los primeros 15 días hábiles del curso.

8. Bibliografía

8.1 Bibliografía básica

- Machkour, B., & Abriane, A. (2020). The Uses of Connected Objects and Their Influence on the Customer Experience. TEST Engineering & Management, 82, 413-422.

8.2 Bibliografía complementaria

- Kuppelwieser, V. G., & Klaus, P. (2020). Measuring customer experience quality: The EXQ scale revisited. *Journal of Business Research*.
- *Designing User Experience: A guide to HCI, UX and interaction design*, 4th Edition, Benyon, Pearson, 2019
- Kuuru, T. K., Litovuo, L., Aarikka-Stenroos, L., & Helander, N. (2020). Emotions in Customer Experience. In *Society as an Interaction Space* (pp. 247-274). Springer, Singapore.
- UCurley, E., & Polites, G. (2020, January). The Optimal Experience: Social Identity and IT Identity as Antecedents of Group Flow in Social Media Use. In *Proceedings of the 53rd Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Díaz, E. C., & Silvain, G. L (2020) . El pensamiento computacional. Nuevos retos para la educación del siglo XXI. *Virtualidad, Educación y Ciencia*, 11(20), 115-137.
- *Friction/Reward: Be your customers first choice*, Hammond, Pearson, 2019
- *Designing User Experience: A guide to HCI, UX and interaction design*, 4th Edition, Benyon, Pearson, 2019