



**Guía Académica de la asignatura**  
**“Dinamización y Experiencia de Cliente”**  
**GRADO EN DISEÑO Y GESTIÓN DE PROYECTOS DE NARRATIVA**  
**TRANSMEDIA**  
**Curso 2019-2020**

**DENOMINACIÓN DE LA ASIGNATURA**

1. DATOS BÁSICOS DE IDENTIFICACIÓN		
<b>Nombre de la Asignatura</b>	TÍTULO EN MAYÚSCULA	
<b>Carácter</b>	Básico <input checked="" type="checkbox"/>	Obligatorio <input checked="" type="checkbox"/> Optativo <input type="checkbox"/> Prácticas Externas <input type="checkbox"/> Trabajo Fin de Grado <input type="checkbox"/>
<b>Materia</b>	DINAMIZACIÓN Y EXPERIENCIA DE CLIENTE	
<b>Curso</b>	<b>Semestre</b>	<b>Créditos</b>
Tercero	Primero	6 ECTS
<b>Profesor/a</b>	Óscar Arteaga González	
<b>Despacho</b>	<b>Teléfono</b>	<b>E-mail</b>
	917401980	oscararteaga@lasallecampus.es
<b>Horario de Tutorías</b>		
<b>Horario de Clases</b>		
<b>Periodo lectivo de la Convocatoria Ordinaria</b>	Del 16 de septiembre al 25 de enero	
<b>Periodo lectivo de la Convocatoria Extraordinaria</b>	Del 23 al 28 de junio (asignaturas del 1º semestre)	

**DENOMINACIÓN DE LA ASIGNATURA**

<b>2. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA ASIGNATURA</b>	
<b>Asignaturas que debe haber superado el alumnado</b>	No se han establecido.
<b>Conocimientos previos esenciales para el seguimiento de la asignatura</b>	No se han establecido.
<b>Conocimientos previos recomendables para el seguimiento de la asignatura</b>	No se han establecido.
<b>Otras observaciones</b>	Dentro de la materia a la que pertenece esta asignatura también se encuentran la asignatura de "Marketing y Comunicación Digital", con las que se establece una especial vinculación.

**DENOMINACIÓN DE LA ASIGNATURA****3. OBJETIVOS DE LA ASIGNATURA**

- OE4: Desarrollar narrativas a través de diferentes formatos mediáticos que consigan vincular a las audiencias.
- OE5: Ser capaz de analizar la aplicación de la transmedia en distintos entornos profesionales, aprovechando su potencial para conectar personas, para facilitar los flujos de información y la formación continua.
- OE6: El reconocimiento del valor estratégico de la transmedia y del uso bien gestionado de las tecnologías en los flujos de información, en la gestión de la información y en la gestión del cambio en las organizaciones.
- OE19: Llevar a cabo acciones de *community management* en medios de comunicación y editoriales.
- OE20: Desarrollar habilidades para descubrir soluciones novedosas a problemas en distintos ámbitos, desde el personal hasta el organizativo; para uno mismo en interrelación con distintos medios.
- OE21. Diseñar y aplicar procesos innovadores con el fin de conseguir los objetivos en situaciones y proyectos reales trascendiendo el ámbito del propio proyecto.
- OA1: Interiorizar la capacidad de trabajar con objetivos, tanto cuantitativos como cualitativos.
- OA2: Tener capacidad de análisis crítico hacia cualquier cosa establecida, en especial, desarrollar una autocrítica constructiva.
- OA3: Ser capaz de transmitir una marca personal en los trabajos realizados.

**DENOMINACIÓN DE LA ASIGNATURA****4. COMPETENCIAS A DESARROLLAR EN LA ASIGNATURA****4.1 COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DE LA MATERIA-ASIGNATURA**

- E1. Aplicar la tecnología de una forma global, innovadora y creativa en el diseño y gestión de proyectos transmedia.
- E19. Llevar a cabo acciones de *community management* en medios de comunicación y editoriales.
- E23. Desarrollar procesos de comunicación eficaces en el ámbito de la transmedia.

**4.2 COMPETENCIAS TRANSVERSALES**

- T4. Capacidad de gestión de la información
- T7. Trabajo en equipo
- T10. Reconocimiento a la diversidad y multiculturalidad
- T14. Creatividad

**4.3 COMPETENCIAS NUCLEARES**

- N3) Responsabilidad: desempeñar las diferentes funciones encomendadas de forma eficiente teniendo capacidad de actuar conforme a principios sólidos que permitan preservar la estabilidad de la organización y sus componentes y, de modo más general, el orden social.
- N5) Capacidad reflexiva: actuar conforme a las verdades del pensamiento para conferir a los conocimientos la capacidad suficiente para describir, explicar y validar datos observables para así explorar el alcance y la precisión de las ideas.

**DENOMINACIÓN DE LA ASIGNATURA**

<b>5. DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA</b>			
<b>Bloque 1</b>	IDENTIDAD ÚNICA: MARCAS		
<b>Créditos</b>	<b>Horas Interacción Profesorado (lectivas)</b>	<b>Horas Trabajo Autónomo</b>	<b>Semanas Lectivas Previstas</b>
2	0	0	5
<b>Descripción del contenido del bloque</b>			
<p>¿Qué es y qué no es la CX? Diferencias resto disciplinas y Manual Identidad Corporativa. Marca. ¿Qué es? ¿Qué es el branding? Misión, visión, valores. Promesa de marca. Cuadros de Mando y Guías de Experiencia, Manual Identidad Corporativa. Tono y voz. Mapa de posicionamiento. Copywriting. Storytelling. Cuadros de Mando y Guías de Experiencia. Proyecto: Manual de Identidad Corporativa.</p>			
<b>Bibliografía básica del bloque</b>			
Stalman, Andy (2014). <i>Brand ON/OFF</i> . Barcelona, Gestión 2000.			
<b>Bibliografía complementaria del bloque</b>			
<p>Velilla, Javier (2010). <i>Branding: Tendencias y retos en la comunicación de marca</i>. Barcelona: Editorial UOC          Bassat, Lluís. (2006). <i>El Libro rojo de las marcas</i>. Barcelona: Debolsillo.</p>			
<b>Bloque 2</b>	IMPULSO ORGANIZATIVO: EMPRESAS		
<b>Créditos</b>	<b>Horas Interacción Profesorado (lectivas)</b>	<b>Horas Trabajo Autónomo</b>	<b>Semanas Lectivas Previstas</b>
1	0	0	2
<b>Descripción del contenido del bloque</b>			
<p>Modelos de management y liderazgo. Planificación y gestión profesional. Road map.</p>			
<b>Bibliografía básica del bloque</b>			
Nordström, Kjell (2000) <i>Funky Business</i> . Pearson Educación.			
<b>Bibliografía complementaria del bloque</b>			
<p>Bock, Laszlo (2018). <i>La nueva fórmula del trabajo</i>. Editorial Conecta.          Covey, Stephen (2015). <i>Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva</i>. Editorial Paidós Ibérica.</p>			

**DENOMINACIÓN DE LA ASIGNATURA**

<b>Bloque 3</b>		IMPULSO ORGANIZATIVO: PERSONAS	
<b>Créditos</b>	<b>Horas Interacción Profesorado (lectivas)</b>	<b>Horas Trabajo Autónomo</b>	<b>Semanas Lectivas Previstas</b>
1	0	0	3
<b>Descripción del contenido del bloque</b>			
Experiencia de empleado. Embajadores de marca. CV 3.0. Captación del talento. Procesos de selección. Proyecto: CV 3.0			
<b>Bibliografía básica del bloque</b>			
Kaye, Beverly (2009). <i>Cuédalos o pírdelos</i> . Editorial Empresa Activa.			
<b>Bibliografía complementaria del bloque</b>			
Roca, Raquel (2015). <i>Knowmads, los trabajadores del futuro</i> . LID Editorial Empresarial. Alcaide, Francisco (2013). <i>Aprendiendo de los mejores</i> . Barcelona: Editorial Alienta.			

<b>Bloque 4</b>		INTERACCIONES: VIAJES	
<b>Créditos</b>	<b>Horas Interacción Profesorado (lectivas)</b>	<b>Horas Trabajo Autónomo</b>	<b>Semanas Lectivas Previstas</b>
1	0	0	4
<b>Descripción del contenido del bloque</b>			
Customer Jouney. Plan Social Media. UX Inbound Marketing Avanzado. Proyecto: Plan de Social Media.			
<b>Bibliografía básica del bloque</b>			
Varios Autores. <i>La experiencia de cliente rentable: Manual para directivos y profesionales</i> . Asociación DEC			
<b>Bibliografía complementaria del bloque</b>			
Godin, Seth (2008). <i>La vaca púrpura</i> . Barcelona: Gestión 2000. Ávila, Clara (2019). <i>Estrategias y Marketing de Contenidos</i> . Anaya Multimedia.			

<b>Bloque 5</b>		INTERPRETACIÓN Y ACCIÓN: RESULTADOS	
<b>Créditos</b>	<b>Horas Interacción Profesorado (lectivas)</b>	<b>Horas Trabajo Autónomo</b>	<b>Semanas Lectivas Previstas</b>

**DENOMINACIÓN DE LA ASIGNATURA**

1	0	0	3
<b>Descripción del contenido del bloque</b>			
KPIs. Neuromarketing. Insights. Big Data. Proyecto Final.			
<b>Bibliografía básica del bloque</b>			
Caballero, Rafael (2015). <i>Las bases del Big Data</i> . Editorial La Catarata.			
<b>Bibliografía complementaria del bloque</b>			
Lindstrom, Martin (2010). <i>Buyology</i> . Barcelona: Gestión 2000. Álvarez de Blanco, Roberto (2011). <i>Neuromarketing</i> . Prentice-Hall.			
<b>6. METODOLOGÍA</b>			
<b>Interacción con el profesorado</b>			
Sesión magistral <input checked="" type="checkbox"/>	Debate y puesta en común <input checked="" type="checkbox"/>	Exposición por alumnado <input checked="" type="checkbox"/>	
Técnicas de dinámica de grupo <input checked="" type="checkbox"/>	Trabajos en equipo <input checked="" type="checkbox"/>	Ejercicios de simulación <input type="checkbox"/>	
Estudio de casos <input type="checkbox"/>	Aprendizaje basado en problemas (ABP) <input type="checkbox"/>	Prácticas laboratorio <input type="checkbox"/>	
Portafolio <input type="checkbox"/>	Trabajo por proyectos <input type="checkbox"/>	Resolución de problemas <input type="checkbox"/>	
Cine-fórum <input checked="" type="checkbox"/>	Análisis documental <input checked="" type="checkbox"/>	Conferencias <input type="checkbox"/>	
Actividades de aplicación práctica <input checked="" type="checkbox"/>	Prácticas de taller <input type="checkbox"/>	Búsqueda de información y documentación <input checked="" type="checkbox"/>	
Tutorías programadas <input checked="" type="checkbox"/>	Actividades externas <input type="checkbox"/>	Otros ..... <input type="checkbox"/>	
<b>Características de la metodología y elección del proceso de trabajo</b>			
<b>Descripción de la metodología</b>			



**DENOMINACIÓN DE LA ASIGNATURA**

Como regla general, se realizarán clases magistrales por cada bloque en las que el profesor expone las nociones necesarias para llevar a cabo las actividades de trabajo autónomo o trabajo en equipo, buscando la participación del alumnado en forma de debate.

Además, se realizarán trabajos individuales y en grupo de puesta en práctica en el aula, con alguno de los contenidos trabajados en las diferentes clases, que serán expuestos en el aula.

Asimismo, se llevará a cabo algún examen teórico y práctico sobre los contenidos impartidos.

**Trabajo autónomo**

Trabajos y tareas individuales   
Trabajos en equipo   
Estudio y/o preparación de la asignatura   
Lecturas y ampliaciones

**Descripción de la previsión de trabajo autónomo del alumnado**

El trabajo autónomo comprende las modalidades indicadas anteriormente y es requisito imprescindible para alcanzar los objetivos de aprendizaje y desarrollar las competencias de esta materia.

**Tutorías programadas** (descripción del proceso de tutoría y su relevancia -en el desarrollo de los aprendizajes de la asignatura)

Los estudiantes podrán solicitar tutorías presenciales u online en cualquier momento.

**7. DISTRIBUCIÓN HORARIA DEL CURSO**

**DENOMINACIÓN DE LA ASIGNATURA**

<b>8. DISTRIBUCIÓN DE CARGAS DE TRABAJO</b>		<b>Horas</b>	<b>Porcentaje</b>
Interacción con el profesorado	Contenido teórico	30 h	40 % (60 horas)
	Contenido práctico	20 h	
	Tutorías programadas	0 h	
	Pruebas de evaluación	10 h	
Trabajo autónomo	Trabajos y tareas individuales	25 h	60 % (90 horas)
	Trabajos en equipo	20 h	
	Estudio y/o preparación de asignatura	25 h	
	Lecturas y ampliaciones	20 h	
Carga total de horas de trabajo: 25 horas x 6 ECTS		150 h	

**DENOMINACIÓN DE LA ASIGNATURA**
**9. EVALUACIÓN**
**Técnicas e instrumentos y porcentajes**

Examen. Prueba objetiva	20 %	Examen. Prueba de desarrollo	20 %
Lecturas (recensión, comentario)	0 %	Trabajo individual	20 %
Trabajo en grupo	10 %	Exposición en clase	20 %
Portafolio	0 %	Participación	10 %
Asistencia	10 %	Otros.....	0 %

**Descripción del proceso de evaluación (técnicas, instrumentos y criterios)**
**Sistema de evaluación correspondiente a los estudiantes que asisten a clases presenciales:**

La Nota Final será la media de dos notas principales, una Evaluación Media Diaria que supondrá un 60% de la nota final y una Evaluación Media de Proyectos, que supondrá un 40% de la nota final.

La Evaluación Media Diaria es la media de la nota diaria de cada una de las sesiones de clase.

Para esa nota diaria se tendrá en cuenta la participación, el interés, la asistencia, así como la realización de pruebas objetivas o de desarrollo, dependiendo de la dinámica de trabajo de la sesión en concreto.

La Evaluación Media de Proyectos supone la media de la nota de los tres proyectos (uno por cada bloque) que se realizarán. Estos proyectos se tendrán que exponer en público.

Para superar la asignatura el alumno debe obtener una nota mínima de 5 sobre 10 en la Nota Final.

En caso de que el alumno no se presente a los exámenes finales, la calificación será No Evaluado.

Además, se requiere asistencia del 60% para poder evaluarse según criterios establecidos para la convocatoria ordinaria.

En la guía de trabajo de cada bloque se especifican las actividades y los criterios de evaluación que se van a proponer.

**Criterios de evaluación específicos para la convocatoria extraordinaria**

En caso de que la asignatura no se supere y quede pendiente en la convocatoria ordinaria, el o la estudiante tiene derecho a utilizar una convocatoria extraordinaria para recuperarla dentro de la misma matrícula, según la normativa académica vigente.

---

**DENOMINACIÓN DE LA ASIGNATURA**

En la convocatoria extraordinaria se mantienen los mismos criterios de evaluación que en la ordinaria, tal como se han descrito más arriba. Esto implica que el estudiante debe completar las actividades de evaluación que no haya superado en la convocatoria ordinaria (exámenes, pruebas de evaluación, trabajos u otro tipo de actividades) dentro del plazo establecido en el periodo de convocatoria extraordinaria para esta asignatura.

**Sistema de evaluación en la convocatoria extraordinaria correspondiente a los estudiantes que asisten a clases presenciales:**

La prueba extraordinaria consistirá en un trabajo individual a entregar. El trabajo deberá incluir y demostrar los conocimientos aplicados de la asignatura.

**DENOMINACIÓN DE LA ASIGNATURA**

0. TABLA RESUMEN DE LA PLANIFICACIÓN DOCENTE DE LA ASIGNATURA							
SEMANA	CONTENIDOS	COMPETENCIAS	METODOLOGÍA. INTERACCIÓN CON PROFESORADO	METODOLOGÍA. TRABAJO AUTÓNOMO	EVALUACIÓN		
1	BLOQUE 1: MARCAS		Sesión magistral  Debate y puesta en común  Exposición por alumnado  Trabajos en equipo  Estudio de casos  Búsqueda de información y documentación  Actividades externas	Trabajos y tareas individuales  Trabajo en grupo  Estudio y/o preparación de la asignatura  Lectura y ampliaciones	Examen. Prueba objetiva		
2							
3							
4							
5							
6	BLOQUE 2: EMPRESAS						Examen. Prueba de desarrollo
7							
8	BLOQUE 3: PERSONAS						Trabajo individual
9							
10							
11	BLOQUE 4: VIAJES						Exposición en clase
12							
13							
14							
15	BLOQUE 5: RESULTADOS						Participación
16							

**DENOMINACIÓN DE LA ASIGNATURA**

17					
----	--	--	--	--	--