

1. DATOS BÁSICOS

Asignatura	Herramientas CRM
Titulación	Grado en gestión empresarial basada en el análisis de datos
Escuela/ Facultad	CC. Sociales y de la Comunicación
Curso	Cuarto
ECTS	6
Carácter	Obligatoria
Idioma/s	Castellano
Modalidad	Presencial
Semestre	Segundo (8º)
Curso académico	2024-25
Docente coordinador	Juan Pablo Rubio Santos

2. PRESENTACIÓN

Una de las filosofías empresariales más firmemente arraigadas en la empresa de nueva era es la orientación total hacia cliente, el Customer Relationship Management CRM. Esta filosofía conlleva la consideración de que el cliente es el centro de la empresa, en torno al cual deben aunar esfuerzos todas las áreas funcionales. Además, la orientación CRM se encuentra implementada en la mayoría de las empresas de gran envergadura, mediante la implementación de herramientas software. En la asignatura Herramientas de CRM se va a combinar el conocimiento teórico de la filosofía CRM, el ecosistema CRM y las interfaces entre distintos sistemas y áreas funcionales, con las herramientas que lo implementan. La asignatura culminará con el aprendizaje de alguna de las herramientas más utilizadas, con lo que todo el conocimiento teórico se asiente gracias a la aplicación práctica

3. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Competencias básicas:

- CB2 - Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio
- CB5 - Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía

Competencias transversales:

- CT2 - Aprendizaje autónomo: Conjunto de habilidades para seleccionar estrategias de búsqueda, análisis, evaluación y gestión de la información procedente de fuentes diversas, así como para aprender y poner en práctica de manera independiente lo aprendido.
- CT5 - Análisis y resolución de problemas: Ser capaz de evaluar de forma crítica la información, descomponer situaciones complejas en sus partes constituyentes, reconocer patrones, y considerar otras alternativas, enfoques y perspectivas para encontrar soluciones óptimas y negociaciones eficientes.

Competencias específicas:

- CE07 - Habilidad para identificar y comprender el área de marketing y el área comercial en la empresa, aplicar las distintas herramientas disponibles para la gestión de las mismas, así como conocer las principales relaciones con otros departamentos.
- CE13 - Capacidad para comprender y analizar el comportamiento del consumidor: evaluar y predecir comportamientos y tendencias en las distintas audiencias en las que se clasifiquen los consumidores en relación con un determinado producto o servicio, tanto geográfica como culturalmente o en términos de segmentos de población.
- CE20 - Capacidad para desarrollar un plan de estudio de variables e indicadores empresariales.
- CE22 - Capacidad para seleccionar y aplicar las herramientas analíticas más adecuadas a cada situación de la compañía
- CE29 - Capacidad para hacer las preguntas correctas, en relación con el objetivo de conocimiento esperado, para que se traduzcan en las "queries" adecuadas que se deben formular al sistema de almacenamiento de datos
- CE33 - Capacidad para manejar con soltura y solvencia técnica herramientas informáticas

Resultados de aprendizaje:

- **RA1:** Capacidad para gestionar con éxito una herramienta de gestión de clientes dentro de la filosofía "Customer Relations Management".
- **RA2:** Conocimiento profundo de la herramienta a nivel de administración.
- **RA3:** Preparación para obtener una certificación oficial de la herramienta CRM seleccionada.

En la tabla inferior se muestra la relación entre las competencias que se desarrollan en la asignatura y los resultados de aprendizaje que se persiguen:

Competencias	Resultados de aprendizaje
CB2, CB5 CT2, CT5 CE7, CE13, CE20, CE22, CE29, CE33	RA1, RA2, RA3

4. CONTENIDOS

- El ecosistema CRM.

- Introducción a herramientas CRM.
- Administración de una herramienta CRM.
- Conocimientos del lenguaje de programación propietario.
- Preparación para la acreditación de la herramienta seleccionada.

5. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

A continuación, se indican los tipos de metodologías de enseñanza-aprendizaje que se aplicarán:

Clase magistral/ web conference
Aprendizaje basado en enseñanzas de taller

6. ACTIVIDADES FORMATIVAS

A continuación, se identifican los tipos de actividades formativas que se realizarán y la dedicación en horas del estudiante a cada una de ellas:

Actividad formativa	Número de horas
Tutorías	10
Lecciones magistrales	20
Lecciones magistrales asíncronas	10
Análisis de casos	10
Elaboración de informes y escritos	10
Trabajo autónomo	50
Actividades en talleres y/o laboratorios	36
Pruebas de conocimientos	4
TOTAL	150

7. EVALUACIÓN

A continuación, se relacionan los sistemas de evaluación, así como su peso sobre la calificación total de la asignatura:

Sistema de evaluación	Peso
Exposiciones orales	30-80%
Prácticas de laboratorio	30-60%

En el Campus Virtual, cuando accedas a la asignatura, podrás consultar en detalle las actividades de evaluación que debes realizar, así como las fechas de entrega y los procedimientos de evaluación de cada una de ellas.

7.1. Convocatoria ordinaria

Para aprobar en convocatoria ordinaria la nota media ponderada de todas las actividades que figuran en la tabla (o, en su caso, las indicadas por el profesor) debe ser igual o superior a 5 sobre 10, y has de obtener en la prueba de conocimiento una calificación igual o superior a 5 sobre 10.

Además, para poder ser evaluado la asistencia (modalidad presencial) debe ser superior al 50%. Se seguirá la normativa de la universidad/facultad con respecto a los plagios, no admitiéndose los mismos en ningún caso.

Para superar la asignatura en convocatoria ordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5 sobre 10 en la calificación final (media ponderada) de la asignatura.

7.2. Convocatoria extraordinaria

Para aprobar en convocatoria extraordinaria debes entregar las actividades que indique el profesor, cuya nota media ponderada debe ser igual o superior a 5 sobre 10, y obtener en la prueba de conocimiento una calificación igual o superior a 5 sobre 10.

8. CRONOGRAMA

En este apartado se indica el cronograma con fechas de entrega de actividades evaluables de la asignatura:

Actividades evaluables	Fecha
Actividad 1	Semana 8ª
Actividad 2	Semana 17ª

Este cronograma podrá sufrir modificaciones por razones logísticas de las actividades. Cualquier modificación será notificada al estudiante en tiempo y forma.

9. BIBLIOGRAFÍA

A continuación, se indica los recursos recomendados consultar:

10. UNIDAD DE ORIENTACIÓN EDUCATIVA Y DIVERSIDAD

Desde la Unidad de Orientación Educativa y Diversidad (ODI) ofrecemos acompañamiento a nuestros estudiantes a lo largo de su vida universitaria para ayudarles a alcanzar sus logros académicos. Otros de los pilares de nuestra actuación son la inclusión del estudiante con necesidades específicas de apoyo educativo, la accesibilidad universal en los distintos campus de la universidad y la equiparación de oportunidades.

Desde esta Unidad se ofrece a los estudiantes:

1. Acompañamiento y seguimiento mediante la realización de asesorías y planes personalizados a estudiantes que necesitan mejorar su rendimiento académico.
2. En materia de atención a la diversidad, se realizan ajustes curriculares no significativos, es decir, a nivel de metodología y evaluación, en aquellos alumnos con necesidades específicas de apoyo educativo persiguiendo con ello una equidad de oportunidades para todos los estudiantes.
3. Ofrecemos a los estudiantes diferentes recursos formativos extracurriculares para desarrollar diversas competencias que les enriquecerán en su desarrollo personal y profesional.
4. Orientación vocacional mediante la dotación de herramientas y asesorías a estudiantes con dudas vocacionales o que creen que se han equivocado en la elección de la titulación.

Los estudiantes que necesiten apoyo educativo pueden escribirnos a:

orientacioneducativa@universidadeuropea.es

11. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

¡Tú opinión importa!

La Universidad Europea te anima a participar en las encuestas de satisfacción para detectar puntos fuertes y áreas de mejora sobre el profesorado, la titulación y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Las encuestas estarán disponibles en el espacio de encuestas de tu campus virtual o a través de tu correo electrónico.

Tu valoración es necesaria para mejorar la calidad de la titulación.

Muchas gracias por tu participación.