

## **FICHA DE ASIGNATURA**

**Título:** Trabajo Fin de Máster

**Descripción:** El Trabajo Fin de Máster consiste en la realización de un proyecto, memoria o estudio, en el que se apliquen y desarrollen los conocimientos adquiridos a lo largo del programa. Este trabajo deberá permitir evaluar los conocimientos y capacidades adquiridos por el alumno.

Para la realización del Trabajo Final de Máster (TFM), los alumnos podrán optar por una de las siguientes opciones:

1. **Elaboración de un proyecto integral de diseño e implantación de la Experiencia de Cliente** en una empresa/institución real. De manera orientativa, podrá contener los siguientes apartados:
  - Elección de una empresa real
  - Diagnóstico de la experiencia de cliente
  - Diseño de la nueva estrategia
  - Diseño del nuevo Customer journey
  - Plan de implantación del nuevo journey
  - Creación de un nuevo servicio digital
  - Organización interna
2. **Análisis de la situación de la experiencia de cliente en un sector/industria:** el estudiante deberá seleccionar un sector y analizar cómo están implantando la experiencia del cliente las distintas empresas que forman parte de él. Asimismo, deberán exponer si estas estrategias están modificando la forma en que se comporta la industria, proponiendo, en su caso, acciones de mejora.
3. **Propuesta de desarrollo de nuevas herramientas o metodologías de trabajo** innovadoras en materia de experiencia del cliente. El estudiante desarrollará nuevos sistemas de trabajo vinculados al análisis, el diseño y/o la implantación de la experiencia de cliente, estudiando su viabilidad para ponerlas en práctica y los beneficios derivados de su utilización.
4. **Propuesta personal:** dentro del ámbito del Máster, el estudiante podrá proponer su propio modelo de Trabajo de Fin de Máster. La propuesta será evaluada por el profesor responsable de la asignatura. Sólo podrá llevarse a cabo en el caso de que considere viable la propuesta y acorde a la carga crediticia asignada.

**Carácter:** Obligatoria

**Créditos ECTS:** 6 ECTS

**Modalidad:** Online

**Competencias:**

CE3. Definir los proyectos necesarios para la ejecución del plan global de experiencia de cliente en un entorno empresarial.

CE4. Organizar los equipos de proyectos de experiencia de cliente en relación a figuras clave y roles para su eficiente ejecución.

CE7. Elaborar documentos con directrices claras para el desarrollo digital de iniciativas y servicios de cliente.

CE8. Diseñar un plan de innovación a través del uso de técnicas de creatividad, partiendo del conocimiento del cliente.

CE11. Analizar de forma relacionada la información de negocio y experiencia de cliente para conocimiento de su rentabilidad y la toma de decisiones de negocio.

CE12. Elaborar resúmenes ejecutivos para la presentación de resultados de la implantación del plan de experiencia de cliente en entornos directivos.

**Actividades Formativas:**

ACTIVIDAD	HORAS	PRESENCIALIDAD
Tutorías	15	100%
Desarrollo del Trabajo de Fin de Máster.	134	0%
Exposición y defensa del Trabajo de Fin de Máster	1	100%

**Metodologías docentes:**

Seguimiento	El profesor realiza tareas de orientación y seguimiento al alumnado.
Revisión bibliográfica	Se propone la lectura o visualización de un recurso como base del trabajo.
Estudio de casos	El estudiante resuelve cuestiones que se plantean y que tienen como base una situación concreta planteada por el profesor.
Diseño de Proyectos.	Se realizan propuestas de intervención específica en el marco de la asignatura.

**Sistema de Evaluación:**

<b>SISTEMA</b>	<b>PONDERACIÓN MÍNIMA</b>	<b>PONDERACIÓN MÁXIMA</b>
Informe del tutor del Trabajo Fin de Máster	70	70
Evaluación del Tribunal del Trabajo Fin de Máster	30	30