



Universidad  
Internacional  
de Valencia

# FICHA INFORMATIVA

## **ASIGNATURA: Analítica de clientes**

**Título:** *Analítica de clientes*

**Carácter:** *Obligatorio*

**Créditos:** *6 ECTS*

**Código:**

# Índice

1. Organización general.....	3
1.1. Datos de la asignatura .....	3
1.2. Introducción a la asignatura .....	3
1.3. Competencias y resultados de aprendizaje .....	3
2. Contenidos .....	4
3. Metodología .....	5
4. Actividades formativas .....	5
5. Evaluación .....	8
5.1. Sistema de evaluación .....	8
5.2. Sistema de calificación .....	8

# 1. Organización general

## 1.1. Datos de la asignatura

<b>ASIGNATURA</b>	<i>Analítica de clientes</i> <b>6 ECTS</b>
<b>Carácter</b>	Obligatorio
<b>Curso</b>	Cuarto
<b>Semestre</b>	Séptimo
<b>Idioma en que se imparte</b>	Castellano
<b>Requisitos previos</b>	No existen
<b>Dedicación al estudio por ECTS</b>	<b>25 horas</b>

## 1.2. Introducción a la asignatura

En esta asignatura se estudian técnicas orientadas a la segmentación de clientes, a la creación de sistemas de recomendación automática mediante filtraje colaborativo, al cálculo del Customer Life Time Value de un cliente, y al análisis de sentimientos en relación a productos o servicios, al Topic Modelling, con la intención de comprender el ciclo de vida de los clientes en las organizaciones, que va desde su captación y vinculación hasta el análisis de pérdida de clientes o del valor de los clientes a largo plazo; se consideran tanto las técnicas estadísticas y de programación, como los aspectos éticos, legales y de gobernanza de datos.

## 1.3. Competencias y resultados de aprendizaje

C19 - Aplicar los fundamentos de gestión de las organizaciones en la toma de decisiones empresariales considerando su estructura y su entorno socioeconómico.

C20 - Identificar nuevas oportunidades de negocio que contribuyan a la mejora del funcionamiento de cualquier tipo de organización a partir de los datos generados en su entorno empresarial, cuantificando su valor e identificando los agentes interesados.

C21 - Comprender la importancia de la negociación, los hábitos de trabajo efectivos, el liderazgo y las habilidades de comunicación en los entornos de uso de datos masivos.

C22 - Aplicar los estándares existentes de diseño, planificación, seguimiento, control y gestión de proyectos adaptativos o ágiles en el contexto de la Ciencia de Datos. TIPO: Competencias

CC14 - Conocer los fundamentos de la gestión económica y empresarial en el ámbito de la Ciencia de Datos.

CC15 - Conocer los elementos básicos de economía y de gestión de proyectos en el ámbito de los proyectos informáticos propios de la Ciencia de Datos.

CC16 - Conocer los estándares existentes y guías de buenas prácticas, técnicas y métodos que se consideran en proyectos adaptativos o ágiles en el contexto de la Ciencia de Datos.

CC17 - Conocer los elementos principales de la comunicación, la asertividad y el liderazgo.

H02 - Habilidad para desarrollar actividades en el ámbito de la Ciencia de Datos y la Inteligencia Artificial asumiendo un

compromiso responsable social, ético, sostenible y profesional.

H03 - Habilidad para trabajar en equipo, promoviendo la iniciativa, el desinterés, la aceptación de la retroalimentación y el compartimiento del conocimiento con equipos multidisciplinares.

H07 - Desarrollar una fuerte visión y perspicacia empresarial para canalizar las habilidades técnicas de un científico de datos, discernir los problemas y los posibles retos en el crecimiento de una organización.

H04 - Habilidad para la comunicación eficaz oral y escrita para explicar fácilmente las soluciones y los resultados y transmitir los conocimientos, habilidades y destrezas de la profesión del científico de datos.

H05 - Habilidad para liderar y gestionar proyectos en los ámbitos de la innovación basada en conocimiento.

H06 - Desarrollar un pensamiento crítico que contribuya al discernimiento eficaz en el desarrollo de actividades profesionales propias de un científico de datos.

H08 - Habilidad para favorecer una visión holística de soluciones eficientes, creativas e inteligentes a los problemas basados en datos para la toma de decisiones en las empresas.

H09 - Desarrollar la intuición y entendimiento de los productos para realizar análisis cuantitativos y predecir el comportamiento del sistema.

C24 - Aplicar técnicas estadísticas y de programación orientadas al tratamiento del ciclo del cliente en las empresas.

CC19 - Conocer las aplicaciones de las herramientas utilizadas en la analítica de clientes para la comprensión de todas las fases del ciclo de vida del cliente.

C05 - Desarrollar modelos de simulación estadísticos y matemáticos para soportar la toma de decisiones en las empresas e instituciones.

## 2. Contenidos

1. Segmentación de clientes, análisis multivariante aplicado a la segmentación de clientes, análisis de conglomerados, métricas y métodos de agregación, clustering aplicado a la segmentación de clientes.

2. Sistemas de recomendación, sistemas de recomendación automática, filtraje colaborativo y reglas de asociación, aplicaciones en comercio electrónico.

3. Customer Life Time Value, aprendizaje automático aplicado al cálculo del Customer Life Time Value, ética y gobernanza de datos.

4. Topic modelling y análisis de sentimientos aplicados a marketing, minería de textos, técnicas de detección de tópicos (e.g., Latente Dirichlet Allocation), análisis de redes sociales, analítica predictiva para descubrir al consumidor.

5. Ejemplos prácticos.

### 3. Metodología

La metodología de la Universidad Internacional de Valencia (VIU) se caracteriza por una apuesta decidida en un modelo de carácter e-presencial. Así, siguiendo lo estipulado en el calendario de actividades docentes del Título, se impartirán en directo un conjunto de sesiones, que, además, quedarán grabadas para su posterior visionado por parte de aquellos estudiantes que lo necesiten. En todo caso, se recomienda acudir, en la medida de lo posible, a dichas sesiones, facilitando así el intercambio de experiencias y dudas con el docente.

En lo que se refiere a las metodologías específicas de enseñanza-aprendizaje, serán aplicadas por el docente en función de los contenidos de la asignatura y de las necesidades pedagógicas de los estudiantes. De manera general, se impartirán contenidos teóricos y, en el ámbito de las clases prácticas se podrá realizar la resolución de problemas, el estudio de casos y/o la simulación.

Por otro lado, la Universidad y sus docentes ofrecen un acompañamiento continuo al estudiante, poniendo a su disposición foros de dudas y tutorías para resolver las consultas de carácter académico que el estudiante pueda tener. Es importante señalar que resulta fundamental el trabajo autónomo del estudiante para lograr una adecuada consecución de los objetivos formativos previstos para la asignatura.

### 4. Actividades formativas

Durante el desarrollo de cada una de las asignaturas se programan una serie de actividades de aprendizaje que ayudan a los estudiantes a consolidar los conocimientos trabajados.

Actividades formativas		
Actividad	Horas	Presencialidad
Clases expositivas	10	0%
Clases prácticas	10	0%
Tutorías	16	0%
Trabajo autónomo	112	0%
Prueba objetiva final	2	100%

A continuación, se relacionan las actividades que forman parte de la asignatura:

#### 1. Actividades de carácter teórico

Se trata de un conjunto de actividades guiadas por el profesor de la asignatura destinadas a la adquisición por parte de los estudiantes de los contenidos teóricos de la misma. Estas

actividades, diseñadas de manera integral, se complementan entre sí y están directamente relacionadas con los materiales teóricos que se ponen a disposición del estudiante (manual, SCORM y material complementario). Estas actividades se desglosan en las siguientes categorías:

- a. Clases expositivas
- b. Sesiones con expertos en el aula
- c. Observación y evaluación de recursos didácticos audiovisuales
- d. Estudio y seguimiento de material interactivo

## 2. Actividades de carácter práctico

Se trata de un conjunto de actividades guiadas y supervisadas por el profesor de la asignatura vinculadas con la adquisición por parte de los estudiantes de los resultados de aprendizaje y competencias de carácter más práctico. Estas actividades, diseñadas con visión de conjunto, están relacionadas entre sí para ofrecer al estudiante una formación completa e integral.

## 3. Tutorías

Se trata de sesiones, tanto de carácter síncrono como asíncrono (e-mail), individuales o colectivas, en las que el profesor comparte información sobre el progreso académico del estudiante y en las que se resuelven dudas y se dan orientaciones específicas ante dificultades concretas en el desarrollo de la asignatura.

## 4. Trabajo autónomo

Se trata de un conjunto de actividades que el estudiante desarrolla autónomamente y que están enfocadas a lograr un aprendizaje significativo y a superar la evaluación de la asignatura. La realización de estas actividades es indispensable para adquirir las competencias y se encuentran entroncadas en el aprendizaje autónomo que consagra la actual ordenación de enseñanzas universitarias. Esta actividad, por su definición, tiene carácter asíncrono.

## 5. Prueba objetiva final

Como parte de la evaluación de cada una de las asignaturas (a excepción de las prácticas y el Trabajo fin de título), se realiza una prueba (examen final). Esta prueba se realiza en tiempo real (con los medios de control antifraude especificados) y tiene como objetivo evidenciar el nivel de adquisición de conocimientos y desarrollo de competencias por parte de los estudiantes. Esta actividad, por su definición, tiene carácter síncrono.

Metodologías docentes	
LMA	Lección magistral
LMP	Lección magistral participativa

SEM	Seminarios y conferencias on-line
ECA	Estudio de casos
RPR	Resolución de problemas
RBI	Revisión bibliográfica
SIM	Simulación

TCO	Trabajo Cooperativo
DPR	Diseño de proyectos
SEG	Seguimiento

## 5. Evaluación

### 5.1. Sistema de evaluación

El Modelo de Evaluación de estudiantes en la Universidad se sustenta en los principios del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), y está adaptado a la estructura de formación virtual propia de esta Universidad. De este modo, se dirige a la evaluación de competencias.

Sistema de Evaluación	Ponderación Mínima	Ponderación Máxima
Portafolio*	40 %	60 %
Prueba final*	40 %	60 %

**\*Es requisito indispensable para superar la asignatura aprobar cada apartado (portafolio y prueba final) con un mínimo de 5 para ponderar las calificaciones.**

Los enunciados y especificaciones propias de las distintas actividades serán aportados por el docente, a través del Campus Virtual, a lo largo de la impartición de la asignatura.

Atendiendo a la Normativa de Evaluación de la Universidad, se tendrá en cuenta que la utilización de **contenido de autoría ajena** al propio estudiante debe ser citada adecuadamente en los trabajos entregados. Los casos de plagio serán sancionados con suspenso (0) de la actividad en la que se detecte. Asimismo, el uso de **medios fraudulentos durante las pruebas de evaluación** implicará un suspenso (0) y podrá implicar la apertura de un expediente disciplinario.

### 5.2. Sistema de calificación

La calificación de la asignatura se establecerá en los siguientes cálculos y términos:

Nivel de aprendizaje	Calificación numérica	Calificación cualitativa
Muy competente	9,0 - 10	Sobresaliente
Competente	7,0 - 8,9	Notable



Aceptable	5,0 -6,9	Aprobado
Aún no competente	0,0 -4,9	Suspenso

Sin detrimento de lo anterior, el estudiante dispondrá de una **rúbrica simplificada** en el aula que mostrará los aspectos que valorará el docente, como así también los **niveles de desempeño que tendrá en cuenta para calificar las actividades vinculadas a cada resultado de aprendizaje.**

La mención de «**Matrícula de Honor**» podrá ser otorgada a estudiantes que hayan obtenido una calificación igual o superior a 9.0. Su número no podrá exceder del cinco por ciento de los estudiantes matriculados en una materia en el correspondiente curso académico, salvo que el número de estudiantes matriculados sea inferior a 20, en cuyo caso se podrá conceder una sola «Matrícula de Honor».