

1. DATOS BÁSICOS

Asignatura	Mejores Prácticas en Gestión de las TI
Titulación	Master Universitario en Dirección y Gestión de Tecnologías de la Información –MBA TI/ Master of Information Technology Management – IT MBA
Escuela/ Facultad	Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño
Curso	Primero y único
ECTS	6 ECTS
Carácter	Obligatorio
Idioma/s	Castellano
Modalidad	Online
Semestre	Segundo semestre
Curso académico	2023/2024
Docente coordinador	Javier Lorente

2. PRESENTACIÓN

Mejores prácticas en gestión de las TI es una materia obligatoria dentro del Máster Universitario en Dirección y Gestión de Servicios en Tecnologías de la Información correspondiente al primer semestre del primer curso con un valor de seis créditos ECTS, al igual que es resto de las materias obligatorias de la titulación.

La transformación digital ha llevado a la introducción de la tecnología en todos los sectores y en todos los procesos productivos. Esta heterogeneidad en cuanto a las tecnologías involucradas produce desafíos para un gestor de TI, que ya no ciñe su ámbito de responsabilidad a unos sistemas de soporte, sino que está presente en cualquier proceso interno o punto de contacto con los clientes.

En este módulo se presentan nuevos escenarios de gestión de las TI, conjuntamente con las tecnologías habilitadoras y herramientas para afrontar su implantación y gestión, aplicándolo a sectores concretos.

3. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Competencias básicas:

- CB6. Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.
- CB7. Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio
- CB8. Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.

Competencias transversales:

- CT3. Trabajo en equipo: capacidad para integrarse y colaborar de forma activa con otras personas, áreas y/u organizaciones para la consecución de objetivos comunes, valorar e integrar las aportaciones del resto de los componentes del grupo y actuar para desarrollar un buen clima.
- CT4. Iniciativa: capacidad para acometer con resolución acciones dificultosas o azarosas.
- CT5. Solución de problemas: capacidad de encontrar solución a una cuestión confusa o a una situación complicada sin solución predefinida, que dificulte la consecución de un fin.
- CT6. Toma de decisiones: capacidad para realizar una elección entre las alternativas o formas existentes para resolver eficazmente diferentes situaciones o problemas.

Competencias específicas:

- CE1. Capacidad para utilizar técnicas de negociación y comunicación eficaces en situaciones asociadas a un perfil de dirección de sistemas de información en su trabajo con el consejo de administración, proveedores, clientes y el resto de la organización.
- CE6. Capacidad para aplicar diferentes modelos de gestión en los servicios y proyectos de TI e implantarlos tanto en su departamento como en las relaciones con el resto de la compañía.
- CE8. Ser capaz de definir y dimensionar las diferentes infraestructuras de TI involucradas en todo departamento de TI (Centro de Atención a Usuarios, Comunicaciones, Bases de Datos, SSOO, Seguridad, etc.).
- CE9. Capacidad de análisis sobre los diferentes tipos de aplicaciones de TI involucradas en toda gestión empresarial y sus requisitos para dar soporte al negocio, conocer el ciclo de vida de su gestión particular y los modelos de madurez de aplicaciones utilizados para su evaluación.

Resultados de aprendizaje:

- RA1. Comprensión del ciclo de vida de las aplicaciones
- RA2. Entendimiento de los roles y funciones de un gestor de aplicaciones
- RA3. Diseño de un plan de mejora de la madurez de los procesos de gestión de aplicaciones
- RA4. Diseño de un plan de gestión de infraestructuras
- RA5. Evaluación del modelo de gestión de infraestructura más adecuado según el caso

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
CB6, CT3, CE9	RA1. Comprensión del ciclo de vida de las aplicaciones
CB8, CT6, CE1	RA2. Entendimiento de los roles y funciones de un gestor de aplicaciones
CB7, CT4, CT5, CE9	RA3. Diseño de un plan de mejora de la madurez de los procesos de gestión de aplicaciones
CB7, CT4, CT5, CE8	RA4. Diseño de un plan de gestión de infraestructuras
CB8, CT3, CT6, CE6, CE9	RA5. Evaluación del modelo de gestión de infraestructura más adecuado según el caso

4. CONTENIDOS

La materia está organizada en seis Unidades de Aprendizaje (U.A):

1. **La gestión de las TI en la transformación digital.** Se proporciona una visión general del rol de las tecnologías de la información dentro de los procesos de transformación digital donde los servicios tecnológicos han evolucionado hacia el *outsourcing* de procesos de negocio (BPO).
2. **Tecnologías clave en el nuevo entorno TI.** Repaso práctico de algunas de las tecnologías más relevantes en la actualidad como son: IoT, Inteligencia Artificial, *Blockchain*, Ciberseguridad y RFID.
3. **Herramientas y metodologías de gestión de TI.** Herramientas necesarias para la fase permanente de los procesos de gestión de TI, buscando la mejora continua del servicio prestado y en especial del CAU (Centro de Atención al Usuario)
4. **Gestión del puesto de trabajo digital.** Tecnologías, modelos de servicio y herramientas para gestionar la evolución actual del puesto de trabajo en base a la movilidad del usuario.
5. **La gestión del TI en el sector comercio (*Retail*).** Aplicación de conceptos genéricos de transformación digital y gestión de las TI a un sector concreto como es el del comercio, más conocido en el entorno tecnológico por su nombre en inglés (*retail*).
6. **La gestión del TI en industria y sanidad.** Revisión de otros dos sectores con necesidades específicas, el sector industrial y la sanidad.

5. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

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

- MD1: Método del caso
- MD2: Aprendizaje Cooperativo
- MD3: Aprendizaje Basado en Problemas
- MD5: Clase Magistral

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:

Modalidad online:

Actividad formativa	Número de horas
Lectura de Temas de Contenidos	50
Resolución de Problemas	15
Análisis de casos	15
Debates y coloquios a través de seminario virtual	5
Exposición oral de trabajos a través de seminario virtual	5
Elaboración de informes y escritos	10
Evaluación formativa (feed-back de pruebas de evaluación realizadas)	15
Tutoría virtual	2
Trabajo autónomo	31
Pruebas de evaluación presenciales	2
TOTAL	150

7. EVALUACIÓN

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

Modalidad online:

Sistema de evaluación	Peso
Prueba de conocimiento	60%
Análisis DAFO de la transformación del retail	10%
Diseño de una solución IoT	10%
Dimensionamiento de un CAU para gestión del puesto de trabajo	10%
Presentación comercial de un proyecto de transformación digital	10%

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 superar la asignatura en convocatoria ordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5,0 sobre 10,0 en la calificación final (media ponderada) de la asignatura.

En todo caso, será necesario que obtengas una calificación mayor o igual que 5,0 en la prueba final, para que la misma pueda hacer media con el resto de actividades.

7.2. Convocatoria extraordinaria

Para superar la asignatura en convocatoria ordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5,0 sobre 10,0 en la calificación final (media ponderada) de la asignatura.

En todo caso, será necesario que obtengas una calificación mayor o igual que 5,0 en la prueba final, para que la misma pueda hacer media con el resto de actividades.

Se deben entregar las actividades no superadas en convocatoria ordinaria, tras haber recibido las correcciones correspondientes a las mismas por parte del docente, o bien aquellas que no fueron entregadas.

8. CRONOGRAMA

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

Actividades evaluables	Fecha
Análisis DAFO de la transformación del retail	Semana 1-3
Diseño de una solución IoT	Semana 3-6
Dimensionamiento de un CAU para gestión del puesto de trabajo	Semana 6-9
Presentación comercial de un proyecto de transformación digital	Semana 9-12
Prueba final presencial	13-14 de julio de 2024

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

La prueba presencial obligatoria está prevista para el fin de semana del 13-14 de julio de 2024

9. BIBLIOGRAFÍA

A continuación, se indica bibliografía recomendada:

- Blokdyk, G. (2019). Gap Analysis. A Complete Guide. Brendale: 5 Star Cooks.
- Gill, M. & VanBoskirk, S. (2016). The digital maturity model 4.0. Benchmarks: digital transformation playbook. Cambridge: Forrester Research.
- McCarthy, R. (2020). El método Agile: lo que necesita saber sobre gestión de proyectos
- Michaux, S. & Cadiat, A. C. (2016). Las cinco fuerzas de Porter: cómo distanciarse de la competencia con éxito. 50 Minutos.
- Porter, M. (1980). Estrategia competitiva. Técnicas para el análisis de la empresa y sus competidores. Bogotá: Pirámide.
- Rogers, D. (2016). The digital transformation playbook. Columbia University Press.
- Brown, T. & Katz, B. (2011). "Change by design". Journal of Product Innovation Management, 28 (3), pp. 381-383.
- Chesbrough, H. W. (2003). Open innovation. The new imperative for creating and profiting from technology. Harvard Business Press.
- Design Thinking. <<https://www.designthinking.es/>>
- Goodwin, T. (2018). Digital Darwinism. Survival of the fittest in the age of business disruption. New York: Kogan Page Publishers.
- IDEO (2012). "Design Thinking para educadores". <<https://www.ideo.com/post/design-thinking-for-educators>>.
- Carballar, J. A. & Falcón, J. A. C. (2010). WI-FI. Lo que se necesita conocer. Madrid: RC.
- Chakravarthi, V. S. (2021). Internet of Things and M2M Communication Technologies. New York: Springer.
- Colbach, G. (2018). Wireless Networking: Introduction to Bluetooth and WiFi. Publicación independiente.
- Franco, E. G. (2021). "The global risks report 2021". World Economic Forum. 16th Edition. <http://www3.weforum.org/docs/WEF_The_Global_Risks_Report_2021.pdf>
- CB Insights (2021). "Here's a list of 135 bankruptcies in the retail apocalypse and why they failed". Disponible en: <<https://www.cbinsights.com/research/retail-apocalypse-timeline-infographic/>>
- Foncillas, P. (2019). Winners: el método para ganar clientes en la era de Amazon. Barcelona: Conecta.
- Gimeno, D. y Lara, L. (2021). Retail Reset. Madrid: LID Editorial.
- GlobalKam. "¿Qué es retail y cómo adaptarse a los cambios del sector?". Disponible en: <<https://globalkamconsultoresretail.com/retail/>>
- Kotler, P. y Stigliano, G. (2020). Retail 4.0: 10 reglas para la era digital. Madrid: LID Editorial.
- Lorente, J. (2017). "Comprar o ir de compras: no hay virtud en el término medio".
- ThinkBig. Disponible en: <<https://empresas.blogthinkbig.com/experiencia-de-compra-sencillez-online-o-experiencia-en-tienda/>>
- Pasamón, F. (2021). "El futuro del sector retail". Deloitte. Disponible en: <<https://www2.deloitte.com/es/es/pages/consumer-business/articles/El-futuro-del-sector-Retail.html>>
- Basco, A. I., Beliz, G., Coatz, D. y Garnero, P. (2018). Industria 4.0: fabricando el futuro (vol. 647). Madrid: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Cotteleer, M. & Sniderman, B. (2017). "Forces of change: Industry 4.0". Deloitte.
- Fernández, R. (2019). "Crecimiento de la cifra de negocios (serie original) en la industria manufacturera en España en 2019, por sector". Statista. <<https://es.statista.com/estadisticas/944315/crecimiento-de-la-cifra-de-negocios-en-la-industria-manufacturera-espana/>>
- Garrell, A. & Guilera, L. (2019). La industria 4.0 en la sociedad digital. Barcelona: Marge Books.
- Montero, E. R. (2020). Industria 4.0: conceptos, tecnologías habilitadoras y retos. Madrid: Pirámide.

10. UNIDAD DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo:

Las adaptaciones o ajustes curriculares para estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo, a fin de garantizar la equidad de oportunidades, serán pautadas por la Unidad de Atención a la Diversidad (UAD).

Será requisito imprescindible la emisión de un informe de adaptaciones/ajustes curriculares por parte de dicha Unidad, por lo que los estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo deberán contactar a través de: unidad.diversidad@universidadeuropea.es al comienzo de cada semestre.

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.