

1. DATOS BÁSICOS

Asignatura/Módulo	Business Analytics. Enfoque funcional y sectorial. Visión práctica
Titulación	Máster Universitario en Analítica de Negocios (Business Analytics)
Facultad/Escuela	Facultad de Ciencias Sociales
Curso	1º
Créditos (ECTS)	6 ECTS
Carácter	OB
Idioma/s	Español
Modalidad	Presencial
Semestre	S2
Curso académico	2025-2026
Docente coordinador	

2. PRESENTACIÓN DE LA ASIGNATURA/MÓDULO

La asignatura comienza con la aplicación del Business Analytics al ámbito del CRM, abordando su introducción, modelo conceptual, planificación, objetivos y alcance. Se estudian aspectos como el control de gestión, el CRM social, el diagnóstico y el papel del Business Intelligence. A continuación, se profundiza en la tecnología CRM, incluyendo el enfoque colaborativo, la automatización, el plan de implantación y el uso de plataformas como Salesforce.

En la segunda parte, se analiza el uso del Business Analytics en áreas funcionales y sectoriales específicas. En el ámbito financiero, se estudia la gestión y control de riesgos, los modelos de valor en riesgo (VaR) y los sistemas de administración de riesgos. También se aborda la modelización financiera, con aplicaciones normativas y el papel de las provisiones bancarias. En el sector seguros, se examina la puesta en producción de tarifas y modelos de retención. Finalmente, se aplica el Business Analytics a la ciberseguridad, incluyendo conceptos como la respuesta ante incidentes, OSINT y ransomware.

3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos:

CON01. Describir los conceptos claves de las herramientas analíticas.

- Componer un plan concreto de control de riesgos financieros para una empresa real, diagnosticando las técnicas analíticas de modo estructurado y organizado.
- Desglosar los conceptos claves de CRM, permitiendo emprender acciones estratégicas de negocio en la relación del cliente con la compañía apoyadas en la tecnología.
- Diferenciar qué tipos de CRM deben utilizarse en función de las necesidades del negocio.

Habilidades:

HAB01. Formular los mecanismos que tienen las organizaciones con el objetivo de que se fomente la cultura del dato y la toma de decisiones basadas en la información y el conocimiento.

- Recomendar iniciativas de acuerdo con el diagnóstico y las tendencias.

HAB06. Evaluar problemas de negocio complejos aplicando técnicas analíticas cuantitativas y cualitativas para apoyar la toma de decisiones.

- Explicar de manera profesional y comprensible los resultados de la identificación de los riesgos financieros para una compañía real, utilizando las herramientas para diagnosticar las técnicas analíticas de modo estructurado y organizado.

HAB07. Utilizar las herramientas para el diagnóstico de las técnicas analíticas de modo estructurado y organizado.

- Analizar los conceptos necesarios para entender el mundo de la ciberseguridad y el compliance en el entorno empresarial.

HAB08. Valorar el uso de diferentes tecnologías y lenguajes para analizar datos, visualizarlos y presentar las conclusiones extraídas de los mismos.

Competencias:

CP01. Identificar y analizar los fundamentos de la gestión y el gobierno de la información en el ámbito empresarial, desde el punto de vista de personas, procesos y tecnología.

CP03. Aplicar y evaluar tecnologías para el análisis y resolución de problemas analíticos.

CP08. Proponer soluciones innovadoras y estratégicas a los problemas de negocio de diferentes áreas funcionales de la organización, basadas en la explotación analítica de las fuentes de información internas y externas disponibles en la organización.

4. CONTENIDOS

A continuación, se indican los contenidos de la asignatura/módulo:

Unidad 1: BA aplicado a CRM

- Introducción CRM.
- Un modelo conceptual.
- Planificación, objetivos y alcance.
- Control gestión, CRM Social y diagnóstico.
- Business Intelligence.

Unidad 2 Tecnología CRM

- Tecnología CRM.
- CRM colaborativo.
- Automatización y plan de implantación.
- Salesforce

Unidad 3: BA aplicado a Finanzas y Riesgos

- Introducción a la gestión y control de los riesgos financieros.

- Modelos de valor en riesgo.
- VaR por principales clases de riesgo.
- Sistemas de administración de riesgos.

Unidad 4: Modelización financiera.

- Modelización Financiera. Aplicación práctica normativa Entidades Financieras.
- Modelización Financiera. Importancia Provisiones Bancarias en entidades Financieras.

Unidad 5: BA aplicado a Seguros

- Aplicación Business Analytics en Seguros.
- Puesta en producción de una tarifa y modelos de retención en seguros.

Unidad 6: BA aplicado a Ciberseguridad.

- Introducción a la Ciberseguridad.
- Incident Response.
- OSINT.
- Ransomware

5. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

A continuación, se indican los tipos de metodologías de enseñanza-aprendizaje que se desarrollarán a lo largo de la asignatura/módulo:

- Clase magistral.
- Método del caso.
- Aprendizaje cooperativo.
- Aprendizaje basado en problemas.

6. ACTIVIDADES FORMATIVAS

A continuación, se detallan los tipos de actividades formativas previstas, incluyendo la dedicación en horas que se espera por parte del estudiante para cada una de ellas:

Modalidad presencial:

Actividad formativa	Número de horas
Clases magistrales	8
Seminarios de aplicación práctica	22
Análisis de casos	20
Resolución de problemas	6
Exposiciones orales de trabajos	1
Elaboración de informes y escritos	9
Diseño de estrategias y planes de intervención	6
Trabajo autónomo	56

Debates y coloquios	8
Tutoría	12
Pruebas de evaluación presenciales	2
TOTAL	150

7. EVALUACIÓN CONTINUA

Cada actividad formativa evaluable constituye una oportunidad para el estudiante para progresar, recibir feedback y consolidar conocimientos, habilidades y competencias. Los Resultados de Aprendizaje, recogidos en esta guía, orientan este proceso y actúan como referentes para su consecución.

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

Modalidad presencial:

Sistema de evaluación	Peso (%)
Pruebas de evaluación presenciales	20-40%
Exposiciones orales	5-10%
Informes y escritos	10-30%
Caso/problema	10-50%
Trabajos de diseño de estrategias y planes de intervención	5-20%

En el Campus Virtual, al acceder a la asignatura/módulo correspondiente, se puede consultar en detalle la información relativa a los sistemas de evaluación, incluyendo las fechas de entrega y los procedimientos aplicables a cada uno de ellos.

7.1. Convocatoria ordinaria

Para superar la asignatura/módulo en convocatoria ordinaria, el estudiante deberá obtener una calificación mayor o igual a 5,0 (sobre 10), en todos los sistemas de evaluación propuestos en esta guía. La calificación final se calculará a partir de la media ponderada de todos los sistemas de evaluación descritos.

Si en alguno de los sistemas de evaluación, propuestos en la presente guía, se obtuviese una nota inferior a 5,0 (sobre 10), la calificación final de la asignatura/módulo sería “suspense” aunque, en el resultado de la media ponderada se obtuviese un valor superior a 5,0 (sobre 10). En este último caso, la asignatura/módulo, seguiría estando “suspensa” obteniendo una calificación final de la asignatura/módulo de 4,0 (sobre 10).

Entrega de actividades

El cumplimiento de los plazos de entrega es esencial para garantizar la equidad y la planificación del proceso formativo.

En caso de no entregar una actividad formativa evaluable en tiempo y forma, y sin justificación previa, esta no será evaluada y, por tanto, constará como “no presentado”.

Se anima al estudiante a comunicar con antelación suficiente al docente de la asignatura/módulo, cualquier dificultad que pueda afectar a su participación en cualquier actividad.

Asistencia

La participación activa en las sesiones formativas es un componente clave del aprendizaje. Para superar la asignatura/módulo, se requiere acreditar al menos un 50 % de asistencia. En caso de no alcanzarse este porcentaje mínimo, el docente podrá considerar la asignatura/módulo como “suspenso”, conforme al reglamento de evaluación de la Universidad Europea de Andalucía.

7.2. Convocatoria extraordinaria

La convocatoria extraordinaria ofrece una nueva oportunidad al estudiante para evidenciar su aprendizaje. Para superarla, será necesario obtener una calificación final (media ponderada) igual o superior a 5,0 sobre 10,0).

Entrega de actividades

El estudiante deberá presentar y superar aquellas actividades formativas obligatorias no entregadas o no superadas en la convocatoria ordinaria, respetando los nuevos plazos establecidos. En el caso de incumplimiento de estos nuevos plazos de entrega, supondrá la no evaluación de la actividad y, por tanto, constará como “no presentado”.

8. CRONOGRAMA

En este apartado se presenta el cronograma con las fechas de entrega de las actividades formativas evaluables de la asignatura/módulo:

Actividad formativa evaluable	Fecha
Actividad 1	Abril
Actividad 2	Mayo
Actividad 3	Junio/julio
Prueba de evaluación presencial	Junio/julio

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

9. REFERENCIAS

Las referencias bibliográficas, tanto específicas como complementarias correspondientes a cada módulo, serán proporcionadas por el docente coordinador del módulo y la dirección del Máster Universitario al inicio del período lectivo.

10. ÁREA DE ORIENTACIÓN, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Desde el Área de Orientación, Diversidad e Inclusión (ODI) se ofrece acompañamiento a los estudiantes a lo largo de su trayectoria universitaria, con el propósito de facilitar su desarrollo académico y personal, y apoyarles en el logro de sus metas. Esta Área centra su labor en tres pilares fundamentales: la inclusión de estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo, la promoción de la accesibilidad universal en la comunidad educativa y la garantía de igualdad de oportunidades para todos.

Entre los servicios que se ofrecen, se encuentran:

- **Acompañamiento y seguimiento académico**, a través de la realización de asesorías y la elaboración de planes personalizados dirigidos a quienes requieren mejorar su rendimiento académico.
- **Atención a la diversidad**, mediante la implementación de ajustes curriculares no significativos -en aspectos metodológicos y de evaluación- para estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo, con el fin de garantizar la equidad de oportunidades.
- **Recursos formativos extracurriculares**, orientados al desarrollo de competencias personales y profesionales que contribuyan al crecimiento integral de los estudiantes.
- **Orientación vocacional**, mediante la provisión de herramientas y asesoramiento a quienes tengan inquietudes sobre su elección de titulación o estén considerando un cambio en su trayectoria formativa.

Los estudiantes que necesiten apoyo educativo pueden contactar con el Área a través del siguiente correo electrónico: orientacioneducativa@universidadeuropea.es

11. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Participar en las encuestas de satisfacción es una oportunidad enriquecedora para contribuir a la mejora continua de la titulación, así como de la institución. Gracias a ellas, es posible identificar qué aspectos académicos, del equipo docente y del proceso de enseñanza-aprendizaje están funcionando bien y cuáles pueden seguir mejorándose.

Con el objetivo de fomentar una participación activa en la cumplimentación de encuestas entre los estudiantes, se han puesto en marcha distintas vías de difusión. Las encuestas están disponibles en el espacio habilitado en el Campus Virtual y también se envían por correo electrónico para facilitar el acceso.

Las respuestas recogidas permiten la toma de decisiones que impactan directamente en la calidad de la experiencia formativa y en el día a día de la comunidad universitaria.