

# Analítica desde la perspectiva del cliente

**Máster Universitario en:** Administración y Dirección de Empresas

**Materia:** Dirección estratégica

**Créditos:** 6 ECTS

**Programa:** MBA - Track en IA

**Modalidad:** Presencial Full-Time / Hybrid-Learning

**Cuatrimestre:** Segundo

**Carácter:** Obligatorio

**Idioma de impartición:** Español

**Año académico:** 2025/2026

## Índice

1. Presentación .....	3
2. Resultados de aprendizaje de la titulación .....	3
2.1. Conocimiento .....	3
2.2. Habilidades .....	3
2.3. Competencias .....	4
3. Resultados de aprendizaje de la materia .....	5
4. Contenidos.....	5
5. Metodología .....	6
6. Evaluación.....	7
7. Bibliografía.....	9

## 1. Presentación

Esta asignatura es fundamental en la formación de profesionales en el campo del análisis de datos y la toma de decisiones empresariales. En primer lugar, esta materia brinda a los estudiantes las herramientas y habilidades necesarias para comprender el comportamiento, las preferencias y las necesidades de los clientes a través del análisis de datos. Esto es crucial en un entorno empresarial cada vez más orientado hacia el cliente, donde la comprensión profunda de las audiencias es esencial para el éxito de las empresas.

Además, la analítica desde la perspectiva del cliente permite a los estudiantes adquirir conocimientos sobre cómo aprovechar la información recopilada para mejorar la experiencia del cliente, desarrollar estrategias de marketing más efectivas y tomar decisiones basadas en datos que impulsen el crecimiento empresarial. Estas habilidades son altamente valoradas en el mercado laboral actual, donde las empresas buscan profesionales capaces de transformar datos en insights accionables.

Otro aspecto relevante de esta asignatura es su enfoque en la ética y la privacidad de los datos, lo que es fundamental en un contexto donde la protección de la información personal es una preocupación creciente. Los estudiantes aprenden a manejar la información de manera responsable y ética, cumpliendo con las regulaciones y estándares de privacidad.

## 2. Resultados de aprendizaje de la titulación

Los resultados de aprendizaje de la titulación aplicables a la materia se distribuyen de la siguiente manera:

### 2.1. Conocimiento

- RAT 1 El titulado/a será capaz de organizar la información y los datos como elementos clave para la toma de decisiones de problemas en el entorno empresarial.
- RAT 2 El titulado/a inferirá métodos y técnicas de gestión aplicables a la dirección de empresas, mediante la realización de simulaciones y casos prácticos.

### 2.2. Habilidades

- RAT 8 El titulado/a podrá explicar cualquier conocimiento/información de forma clara y precisa, oralmente y por escrito, en catalán, castellano y en una tercera lengua, especialmente el inglés.

- RAT 9 El titulado/a podrá aplicar las tecnologías digitales (en los momentos necesarios) en su ámbito de conocimiento.
- RAT 12 El titulado/a sabrá organizar el tiempo con el objetivo de mejorar la efectividad personal y del equipo dentro del marco de las organizaciones empresariales, su entorno y su gestión.
- RAT 14 El titulado/a será capaz de desarrollar estrategias relativas a las personas y a la retención del talento, que ayuden a las empresas a obtener ventajas competitivas sostenidas en el tiempo.
- RAT 17 El titulado/a será capaz de categorizar los indicadores de resultado empresarial para su tratamiento estadístico mediante herramientas de medida estadística y de recogida de datos.
- RAT 18 El graduado/a podrá proponer soluciones innovadoras, creativas y emprendedoras en situaciones propias del ámbito profesional.

### 2.3. Competencias

- RAT 20 El graduado/a será capaz de aplicar la perspectiva de género en las tareas propias del ámbito profesional.
- RAT 21 El titulado/a al acabar el Máster podrá diseñar una planificación operativa como elemento generador de ventaja competitiva para la internacionalización de la empresa, mediante la realización de un proyecto de internacionalización empresarial.
- RAT 22 El graduado/a será capaz de diseñar proyectos de gestión integrada en cada área funcional de la empresa.
- RAT 24 El titulado/a, a la finalización del Máster, será capaz de diseñar planes y programas de integración para la diversidad cultural de la empresa y de los diferentes operadores que interactúan en su entorno.
- RAT 25 El titulado/a a la finalización del Máster será capaz de diseñar instrumentos estadísticos para la obtención de datos relevantes para la gestión empresarial.
- RAT 26 El graduado/a será capaz de identificar las necesidades del cliente para la implantación de una estrategia basada en la analítica de datos.
- RAT 27 El graduado/a será capaz de reestructurar las operaciones de la empresa mediante herramientas de transformación para la implantación de una estrategia que mejore la actividad empresarial.
- RAT 28 El graduado/a podrá diseñar la integración informática mediante la adaptación de las nuevas tecnologías con las diferentes áreas funcionales de la empresa para posicionarse internacionalmente.

### 3. Resultados de aprendizaje de la materia

Los resultados de aprendizaje de la materia para esta asignatura son los siguientes:

- RAM 1 El titulado/a será capaz de construir de forma precisa la estructura de un sistema de costes y de control de gestión empresarial que posibilite la racionalización del coste y la optimización de la rentabilidad empresarial a través de la redacción de proyectos grupales.
- RAM 2 El titulado/a será capaz de justificar de forma asertiva la utilización del Big Data en la toma de decisiones empresariales a través de ejercicios de aplicación de la tecnología a la estrategia empresarial.
- RAM 3 El titulado/a será capaz de aplicar de forma pertinente modelos de gestión empresarial que involucren los mapas tecnológicos y de sistemas en las distintas áreas del negocio para maximizar el valor de la empresa, mediante la realización de proyectos individuales o grupales.
- RAM 4 El titulado/a será capaz de aplicar correctamente técnicas cuantitativas y otras herramientas de análisis de datos a fin de apoyar la toma de decisiones en la empresa mediante casos prácticos a resolver en grupo.

### 4. Contenidos

- **Tema 1:** Creación de valor a partir de las tendencias tecnológicas
  - Creación de valor e inteligencia artificial
  - Machine learning (ML), Deep learning (DL) y Analítica visual (AV)
  - El papel de los datos en la estrategia general
  
- **Tema 2:** Enlace del BigData y las decisiones de negocio
  - Importancia de la traducción de las habilidades técnicas a los objetivos comerciales
  - Introducción a los tomadores de decisiones en el mundo corporativo
  - Definición de Big Data en un contexto empresarial
  - Big data versus estrategia corporativa
  - Tipos de análisis de datos: descriptivo, predictivo, prescriptivo
  
- **Tema 3:** Organización impulsada por BigData
  - Líderes para transformar la compañía

- Actores para impulsar el uso de datos y la adopción corporativa
- Preguntas como facilitadores del negocio: análisis de datos
- Pasos concretos para trabajar con Big Data
- Matriz de Business Analytics
  
- **Tema 4:** Mapa tecnológico
  - Frameworks de procesamiento de datos
  - Bases de datos no relacionales (NoSQL)
  - Tecnologías de almacenamiento distribuido
  - Infraestructura y servicios en la nube
  - Fundamentos de SQL y Saas
  
- **Tema 5:** Data Strategy & Data Analytics
  - Formulación de estrategias de datos
  - Gobierno y calidad de los datos
  - Modelado y análisis de datos
  - Herramientas y plataformas de análisis
  - Aplicación de resultados en la toma de decisiones
  
- **Tema 6:** Reporting & Dashboard
  - Concepto de interés principal del negocio
  - Exploración y explicaciones de herramientas de pronóstico
  - Enfoques estadísticos para resolver problemas de negocio: probabilidad, inferencia estadística y simulación
  - Tableros que explican las perspectivas comerciales

## 5. Metodología

La metodología aplicada a esta asignatura, enmarcada dentro del modelo educativo de EAE Business School, LifEd, se detalla en el siguiente cuadro:

MODALIDAD PRESENCIAL		
Resultados de aprendizaje	Metodología docente	Actividades formativas
Conocimiento	Clase magistral	Conferencias
	Sesiones expositivas	Exposiciones de los estudiantes
	Aprendizaje basado en audiovisuales	Análisis de audiovisuales

	Tutorías	Reuniones para la resolución de dudas Reuniones de seguimiento
Habilidades	Trabajo por proyectos	Resolución de problemas Búsqueda y tratamiento de la información Presentación de informes y/o trabajos
	Aprendizaje basado en casos	Búsqueda y tratamiento de la información Resolución de problemas
Competencias	Aprendizaje basado en juegos	Retos
	Aprendizaje basado en la indagación	Tareas de investigación
	Trabajo por proyectos	Elaboración de informes Presentaciones de informes o trabajos

MODALIDAD HÍBRIDA		
Resultados de aprendizaje	Metodología docente	Actividades formativas
Conocimiento	Sesiones expositivas	Exposiciones de los estudiantes
	Tutorías	Reuniones para la resolución de dudas Reuniones de seguimiento
	Aprendizaje basado en audiovisuales	Análisis de audiovisuales
	Aprendizaje basado en lecturas	Rescensiones / Análisis crítico
Habilidades	Trabajo por proyectos	Resolución de problemas Búsqueda y tratamiento de la información Presentación de informes y/o trabajos
	Trabajo colaborativo	Debates en línea Discusiones de casos prácticos Análisis colectivo
	Aprendizaje basado en casos	Búsqueda y tratamiento de la información Resolución de problemas
Competencias	Aprendizaje basado en juegos	Retos
	Aprendizaje basado en la indagación	Tareas de investigación
	Trabajo por proyectos	Elaboración de informes Presentaciones de informes o trabajos

## 6. Evaluación

Evaluación continua

Sistema de evaluación	Peso
Bloque 1. Ejercicios, problemas, elaboración de informes, trabajos, presentaciones	40 %
Bloque 2. Participación y exposiciones orales	20 %
Bloque 3. Prueba de evaluación final	40 %

El bloque 1 consistirá en:

- Dos actividades individuales evaluables. 10% cada una.
- Dos trabajos o informes grupales. 10% cada uno.

El bloque 2 consistirá en:

- Participación y exposiciones orales – 20%

El bloque 3 consistirá en:

- Un examen - 40%

La nota final de la asignatura se obtendrá con la ponderación de los 3 bloques. La nota mínima ponderada requerida para aprobar es de 5.0.

En el caso de tener el bloque 1 o el bloque 3 suspendidos (o ambos) con nota inferior a 5.0 el/la estudiante podrá presentarse a recuperación de dicho bloque o bloques. Dicha nota promediará con el resto de bloques y como nota máxima el/la estudiante obtendrá 5.0 de nota final de asignatura.

En el caso de que el estudiante no haya podido presentarse a dicha prueba de evaluación en primera instancia, y si acredita causa justificada (ver normativa de Universitat de Lleida), podrá realizarla en la fecha establecida para la recuperación.

Los estudiantes que no se presenten a actividades evaluativas con un peso superior al 50% recibirán una calificación general del curso de “No presentado”.

Evaluación alternativa

La evaluación única consta de un único examen que equivale al 100% de la asignatura. El examen, y por tanto la asignatura, se aprueba con una nota de 5 sobre 10 en esta prueba final. En caso de obtener una calificación inferior a 5.0 el estudiante tiene derecho a un examen de recuperación.

Para acogerse a la evaluación única es necesario enviar a coordinación una solicitud por escrito durante los primeros 15 días hábiles del curso. El procedimiento a seguir para acogerse a esta evaluación única queda establecido en las normas propias de EAE.

El plagio es una actividad fraudulenta cuya comisión puede conllevar graves sanciones, tanto académicas como legales. La honestidad académica es uno de los pilares en los que se sustenta el

compromiso educativo de la Escuela, y los miembros de su comunidad docente están especialmente sensibilizados y preparados para detectar este tipo de acciones. Habida cuenta de la dificultad que a menudo entraña la conceptualización del plagio, se ha creído conveniente delimitar claramente su contenido y alcance en las presentes regulaciones y políticas.

Se entiende como plagio la apropiación de trabajos u obras ajenas haciéndolos pasar como propios; esto es, sin acreditar su procedencia de manera explícita. El plagio puede consistir en la copia total o parcial no autorizada de una obra ajena, o en la presentación de la copia como obra original propia, suplantando al autor verdadero. Algunos ejemplos de plagio son:

- Entregar un trabajo ajeno como si fuera propio, independientemente de que la copia sea total o parcial.
- Parafrasear un texto plasmándolo con otras palabras, pero haciendo pequeños cambios en el lenguaje para disimular y sin citar fuentes.
- Comprar o conseguir un trabajo y presentarlo como propio.
- Basarse en una idea o frase de otro u otra para escribir un trabajo nuevo sin citar al autor o a la autora de la obra.

Tal y como establece el art. 10 del Código de conducta académica del estudiantado de EAE Barcelona, sin perjuicio de las sanciones de carácter académico resultantes de su aplicación, la Comisión Académica promoverá las acciones legales que correspondieran en el caso de que el plagio pudiera contravenir la normativa aplicable en materia de propiedad intelectual.

## 7. Bibliografía

- Bostrom, N. Superinteligencia. Teell Editorial, S.L., 2016.
- Illanes, E. Tesla. El ADN de la disrupción, LID Editorial 1e, 2022