



UNAM

UNIVERSIDAD DEL  
ATLÁNTICO MEDIO

# Guía Docente

Sistemas de Gestión en la Empresa Digital

**Título Universitario Superior en Marketing y**

**Negocios Digitales**

MODALIDAD PRESENCIAL

*Curso Académico 2025-2026*

## Índice

RESUMEN

DATOS DEL PROFESORADO

REQUISITOS PREVIOS

RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA

CRONOGRAMA ORIENTATIVO DE LA ASIGNATURA

METODOLOGÍA

ACTIVIDADES FORMATIVAS

EVALUACIÓN

INFORMACIÓN ADICIONAL

BIBLIOGRAFÍA

## RESUMEN

Centro	Universidad del Atlántico Medio
Titulación	Título Universitario Superior en Marketing y Negocios Digitales
Asignatura	Sistemas de Gestión en la Empresa Digital
Carácter	Formación Obligatoria
Curso	3º
Semestre	1
Créditos ECTS	3
Lengua de impartición	Castellano
Curso académico	2025-2026

## DATOS DEL PROFESORADO

Responsable de Asignatura	Anecto Falcón Cabrera
Correo Electrónico	anecto.falcon@pdi.atlanticomedio.es
Tutorías	De lunes a viernes bajo cita previa

## REQUISITOS PREVIOS

Sin requisitos previos.

## RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

### Competencias:

Cuando el estudiante supere esta asignatura será capaz de:

- Identificar las necesidades de Sistemas de Gestión en la empresa
- Auditar y planificar procesos de implantación
- Extraer información de los SIE

Tomar mejores decisiones empresariales

## CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA

Los contenidos de la asignatura se desarrollarán por medio del siguiente programa:

- Tema 1. Introducción a los SIE
  - 1.1. Digitalización y empresa
  - 1.2. El dato como estrategia
  - 1.3. Tipos de Sistemas de Información Empresarial
  - 1.4. Beneficios y desafíos de los SIE
- Tema 2. Customer Relationship Managemet (CRM)
  - 2.1. Características y tipos de CRM
  - 2.2. Flujos de trabajo y embudo de ventas
  - 2.3. Métricas e indicadores
  - 2.4. Automatización de marketing y ventas
  - 2.5. Tendencias
- Tema 3. Enterprise Resource Management (ERP)
  - 3.1. Características y tipos de ERP
  - 3.2. Módulos que lo componen
  - 3.3. Conectividad de las áreas empresariales
  - 3.4. Seguridad y gestión de riesgos
- Tema 4. Implantación de SIE
  - 4.1. Gestión del cambio organizacional
  - 4.2. Auditoría de necesidades
  - 4.3. Selección de soluciones del mercado
  - 4.4. Evaluación y mantenimiento post-implementación

## CRONOGRAMA ORIENTATIVO DE LA ASIGNATURA

SEMANA	TEMA
1	Tema 1
2	Tema 1
3	Tema 2
4	Tema 2
5	Tema 3
6	Tema 3
7	Tema 4
8	Tema 4

Nota: La distribución expuesta tiene un carácter general y orientativo, ajustándose a las características y circunstancias de cada curso académico y grupo clase.

### METODOLOGÍA

- Clase magistral.
- Aprendizaje cooperativo.
- Aprendizaje on-line.
- Aprendizaje basado en la realización de actividades prácticas.

### ACTIVIDADES FORMATIVAS

ACTIVIDAD FORMATIVA	HORAS
Lección magistral	30 horas
Tutorías	5 horas
Trabajo en equipo	7 horas
Trabajo autónomo	35 horas

*Las actividades formativas tienen un porcentaje de presencialidad del 100% exceptuando el trabajo autónomo del estudiante.*

## EVALUACIÓN

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE CALIFICACIÓN FINAL
Examen	40%
Proyecto	35%
Prácticas	15%
Participación activa	10%

- A. **Examen final teórico-práctico** que podrá constar de la realización de preguntas tipo test, desarrollo y resolución de problemas o casos prácticos: 40% de la nota final.
- B. **Resolución de pruebas intermedias y ejercicios propuestos en cada bloque de la asignatura:** 50% de la nota final.

La evaluación de este apartado se basará en la realización de actividades prácticas, pruebas intermedias y un trabajo aplicado que integrará los contenidos principales de la asignatura. La distribución de la nota será la siguiente:

- Tareas entregadas en el campus virtual: 15% de la nota final. Incluye ejercicios prácticos, actividades colaborativas y resolución de casos planteados durante las clases.
- Proyecto de implantación de CRM y ERP en una empresa: 35% de la nota final. El estudiante deberá diseñar un plan de implantación integral que contemple:
  - Descripción y análisis de la empresa.
  - Objetivos de implantación
  - Selección de herramientas y tipos de servicios necesarios.
  - Plan de implantación faseado
  - Gestión del cambio y plan formativo
  - Identificación de riesgos y desafíos
  - Plan de seguimiento y evaluación

Este trabajo permitirá al alumnado aplicar de manera práctica y coherente los conocimientos adquiridos, simulando una situación profesional real.

C. **Participación activa:** 10% de la nota final.

Se valorará activamente la implicación del alumnado en el desarrollo diario de la asignatura mediante los siguientes criterios:

- Asistencia regular a clase.
- Predisposición a intervenir en debates, responder preguntas o compartir opiniones.
- Actitud colaborativa y proactiva en los trabajos grupales.
- Interés y responsabilidad en el uso de herramientas digitales durante las sesiones prácticas.

La participación no se limita al número de intervenciones, sino a la calidad del compromiso, el respeto al grupo y la capacidad de aportar valor al aprendizaje colectivo.

Para obtener la calificación final, sumando los criterios anteriores, es necesario haber obtenido un mínimo de cinco puntos sobre diez en la realización del examen final.

## INFORMACIÓN ADICIONAL

### Entrega de actividades

Según está establecido institucionalmente, todos los ejercicios y trabajos se deben entregar por el Campus Virtual de la Universidad. No se aceptarán entregas en el correo electrónico del docente.

El trabajo se entregará en la fecha indicada por el docente.

Es el estudiante el responsable de garantizar dichas entregas y plazos en el Campus Virtual. Todos aquellos trabajos presentados fuera de fecha o por otras vías diferentes al Campus Virtual o a las indicadas por el docente contarán como no presentados.

El formato de entrega será el que indique el docente para cada una de las actividades en particular.

Si por capacidad o formato, no se puede realizar una entrega por el Campus Virtual, el docente informará de la vía alternativa de almacenamiento que suministra la universidad y su mantenimiento será responsabilidad del estudiante.

En cualquier caso, el trabajo deberá permanecer accesible hasta que finalice el curso académico.

El docente deberá realizar una copia de todos aquellos trabajos que por su naturaleza no puedan estar almacenados en el Campus Virtual.

### Normativa:

Todas las pruebas susceptibles de evaluación, así como la revisión de las calificaciones, estarán supeditadas a lo establecido en la Normativa de Evaluación, la Normativa de Permanencia y la Normativa de Convivencia de la Universidad del Atlántico Medio públicas en la web de la Universidad:

[Normativa | Universidad Atlántico Medio](#)

Las conductas de plagio, así como el uso de medios ilegítimos en las pruebas de evaluación, serán sancionados conforme a lo establecido en estas normativas. El personal docente tiene a su disposición una herramienta informática antiplagio que puede utilizar según lo estime necesario. El estudiante estará obligado a aceptar los permisos de uso de la herramienta para que esa actividad sea calificada.

### Sistema de calificaciones:

El sistema de calificaciones (R.D. 1125/2003, de 5 de septiembre) será:

- 0 – 4,9 Suspenso (SS)
- 5,0 – 6,9 Aprobado (AP)
- 7,0 – 8,9 Notable (NT)
- 9,0 – 10 Sobresaliente (SB)

La mención de “matrícula de honor” podrá ser otorgada a estudiantes que hayan obtenido una calificación igual o superior a 9,0. Se podrá conceder una matrícula por cada 20 estudiantes o fracción.

### Exámenes:

Al examen solo se podrá acudir con la dotación que indique el docente responsable de la asignatura y el estudiante deberá acudir correctamente identificado. Según la parte del examen se podrá o no contar con dispositivos electrónicos, acceso a internet u otras herramientas o utilidades. El docente tiene la potestad de expulsar al estudiante del examen si se hace uso de cualquier elemento no autorizado en el examen, obteniendo una calificación de suspenso.

En caso de producirse alguna irregularidad durante la celebración del examen o prueba de evaluación, se podrá proceder a la retirada inmediata del examen, expulsión del estudiante, calificación de suspenso y apertura de expediente si se considerase el caso.

El estudiante podrá solicitar la modificación de pruebas de evaluación por escrito a través de correo electrónico dirigido a Coordinación Académica, aportando la documentación justificativa correspondiente, dentro de los plazos indicados en cada caso en la Normativa de evaluación.

[Normativa-de-Evaluacion.pdf](#)

### Estudiantes con discapacidad o necesidades educativas especiales

A fin de garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la accesibilidad universal y la mayor garantía de éxito académico, los y las estudiantes con discapacidad o con necesidades educativas especiales podrán solicitar adaptaciones curriculares para el seguimiento de sus estudios acorde con el Programa de Atención a la Diversidad de la UNAM:

[Programa\\_atencion\\_diversidad.pdf](#)

## BIBLIOGRAFÍA

### Básica

- Reinaras Lara, Pedro. **Los cien errores del CRM. Mitos, mentiras y verdades del marketing de relaciones**. EDITORIAL ESIC; N.º 3 edición (1 diciembre 2017). ISBN 978-8417024369
- De La Rosa, Fernando. **DATA: Cómo los datos te ayudarán en tu vida y en tu empresa, y transformarán la sociedad**. EDITORIAL (Autoedición). ISBN 978-8409363803
- Langford-Wood, Naomi. **Aprender las claves de CRM en una semana**. EDITORIAL Gestión 2000. ISBN 978-8496426214.
- Monk, E., & Wagner, B. (2013). **Concepts in Enterprise Resource Planning** (4th ed.). Cengage Learning.
- Leon, A. (2019). **Enterprise Resource Planning (3rd ed.)**. McGraw Hill Education.
- Umble, E. J., Haft, R. R., & Umble, M. M. (2003). **Enterprise Resource Planning: Implementation Procedures and Critical Success Factors**. *European Journal of Operational Research*, 146(2), 241–257.
- García, F. J., & Pérez, M. J. (2020). **Sistemas ERP en la empresa: Integración y Mejora de Procesos**. Editorial Pirámide.

### Complementaria

- El CRM como estrategia de negocio: desarrollo de un modelo de éxito y análisis empírico en el sector hotelero español: [link](#)
- CRM: qué es y cómo funciona: [link](#)