

## 27628 - Decisiones sobre comunicación comercial

### Información del Plan Docente

**Año académico:** 2019/20

**Asignatura:** 27628 - Decisiones sobre comunicación comercial

**Centro académico:** 109 - Facultad de Economía y Empresa

**Titulación:** 450 - Graduado en Marketing e Investigación de Mercados

**Créditos:** 6.0

**Curso:** 3

**Periodo de impartición:** Segundo semestre

**Clase de asignatura:** Obligatoria

**Materia:** ---

### 1. Información Básica

#### 1.1. Objetivos de la asignatura

La asignatura y sus resultados previstos responden a los siguientes planteamientos y objetivos:

Profundizar en el papel de la comunicación comercial como uno de los instrumentos clave de la estrategia de marketing. Del mismo modo, se pretende capacitar al alumno para diseñar y desarrollar planes de comunicación para las organizaciones con la mayor eficacia y eficiencia. Finalmente, se persigue que el alumno analice, valore y tome decisiones respecto a la comunicación, adecuadas a la situación específica de una empresa.

#### 1.2. Contexto y sentido de la asignatura en la titulación

Decisiones sobre Comunicación Comercial pretende aportar al estudiante un mayor conocimiento de la variable comunicación, dentro de la disciplina de marketing, así como las tendencias más actuales que se vienen desarrollando en el mercado en el contexto de la comunicación comercial. El alumno ya ha aprendido los fundamentos básicos de marketing en la asignatura de formación básica de primer curso (Introducción al Marketing). En tercer curso, junto al resto de asignaturas del módulo "Marketing" de carácter obligatorio (Decisiones sobre Producto y Marca, Decisiones sobre Gestión Comercial de Precios y Decisiones sobre Distribución Comercial), se prepara a los estudiantes para adquirir los conocimientos necesarios para la gestión de las variables del marketing mix. En concreto, los contenidos de estas asignaturas sirven de base para otras más específicas de carácter optativo en el módulo "Marketing" de cuarto curso.

#### 1.3. Recomendaciones para cursar la asignatura

Es recomendable haber superado la asignatura obligatoria del módulo "Marketing" de los dos cursos anteriores del Grado, esto es, Introducción al Marketing.

Asimismo, para su mayor aprovechamiento se recomienda la presencialidad y la participación activa tanto en las clases teóricas como prácticas. Es aconsejable el estudio continuado de la asignatura, así como la realización de las actividades prácticas y trabajos para facilitar la comprensión de la misma.

#### **Recursos web:**

La asignatura Decisiones sobre Comunicación Comercial se encuentra disponible en el Anillo Digital Docente de la Universidad de Zaragoza, en la plataforma Moodle 2 donde se pondrá a disposición del alumno información y material sobre los contenidos incluidos en la asignatura. Se recuerda a los alumnos que sus claves de acceso al ADD son proporcionadas por la Secretaría del Centro al matricularse

## 2.Competencias y resultados de aprendizaje

### 2.1.Competencias

Al superar la asignatura, el estudiante será más competente para...

#### Competencias Específicas:

- Análisis, valoración y toma de decisiones respecto a la comunicación.

#### Competencias Transversales:

- Búsqueda de nuevas ideas y soluciones.
- Capacidad para cuestionar ideas propias o ajenas.
- Creatividad.
- De gestión del tiempo.
- Coordinación de actividades y negociación eficaz.
- Capacidad para trabajar en equipo antes entornos diversos y multiculturales.
- Planificación y organización.
- Hacerse entender.
- Utilización de las tecnologías de la información y la comunicación.
- Presentación en público de ideas, productos o informes.
- Compromiso ético y calidad.

### 2.2.Resultados de aprendizaje

El estudiante, para superar esta asignatura, deberá demostrar los siguientes resultados...

- Conocer los fundamentos de la comunicación comercial como instrumento de marketing.
- Saber identificar los distintos elementos que componen el mix de comunicación y saber valorar la utilidad de cada uno de ellos ante situaciones concretas.
- Conocer nuevas formas y tendencias de comunicación comercial y sus implicaciones para la estrategia de la empresa.
- Comprender el proceso de planificación de la comunicación comercial.
- Aplicar los elementos que la empresa ha de tener en cuenta para elaborar el plan de comunicación comercial: los medios, el público objetivo, el presupuesto y los planes creativos.
- Saber valorar y analizar de forma crítica las actividades de comunicación que desarrollan las organizaciones, proponiendo estrategias y acciones alternativas.
- Resolver y desarrollar de manera individual y/o en equipo, actividades y trabajos relacionados con los contenidos de la asignatura y planificar los mismos para la mejor consecución de los objetivos fijados y la optimización del tiempo.
- Comunicar con rigor, de forma oral y escrita, conocimientos, ideas y resultados de las actividades y trabajos realizados.
- Todo lo anterior se realizará de acuerdo a los valores propios de la ética y las buenas prácticas profesionales, así como los valores democráticos y de respeto

### 2.3.Importancia de los resultados de aprendizaje

La actividad de marketing es un aspecto cada vez más importante en la dirección estratégica de las empresas: los rápidos cambios del entorno, la apertura de los mercados internacionales, y en definitiva, la creciente competencia entre las empresas, obliga a poner lo mejor de su parte para elaborar las políticas de Marketing más adecuadas. Una de las facetas importantes para el éxito de la empresa en el entorno, es darse a conocer, bien la empresa en sí misma, bien sus productos. Así, para conseguir el éxito en los mercados

actuales, los responsables de comunicación de una empresa deben ser capaces de diseñar, evaluar, desarrollar y controlar Planes de Comunicación comercial competitivos y ajustados al entorno general y específico de la organización

### 3.Evaluación

#### 3.1.Tipo de pruebas y su valor sobre la nota final y criterios de evaluación para cada prueba

El estudiante deberá demostrar que ha alcanzado los resultados de aprendizaje previstos mediante las siguientes actividades de evaluación

La evaluación de la asignatura **para las dos CONVOCATORIAS OFICIALES** se realiza a través de un **SISTEMA GLOBAL**. Este sistema consta de dos partes a través de las cuales el estudiante deberá demostrar que ha alcanzado los resultados de aprendizaje previstos:

PARTE I: Prueba Escrita (**T**) a realizar en las fechas oficiales marcadas por el Centro. Esta prueba versará sobre todos los contenidos teóricos y teórico-prácticos reflejados en el programa de la asignatura. Tendrá una calificación total de **4 puntos**. Será obligatorio obtener un **mínimo de 1 punto** en esta prueba. En ella se evaluarán los objetivos de aprendizaje a través de preguntas teóricas y preguntas teórico-prácticas donde los estudiantes deben aplicar la teoría a situaciones que se propongan.

Parte II: Prueba Escrita (**P**) a realizar en las fechas oficiales marcadas por el Centro. Esta prueba versará sobre todos los contenidos teórico-prácticos y prácticos del programa de la asignatura. Tendrá una calificación total de **6 puntos**. Así se evaluarán los objetivos de aprendizaje a través de preguntas teórico-prácticas donde los estudiantes deben aplicar la teoría a situaciones que se propongan y preguntas prácticas relacionadas con los contenidos prácticos de la asignatura desarrollados en los trabajos en grupo, los casos prácticos, los ejercicios y las lecturas.

Aquellos alumnos que lo deseen pueden realizar una serie de pruebas teórico-prácticas y prácticas (A) a lo largo del semestre. Concretamente se deberán realizar dos tipos de actividades:

Actividad 1 (A1): consistirá en la realización por parte del alumno de comentarios de lecturas y realización de casos prácticos. Concretamente, se realizará una práctica de Creatividad Publicitaria (máximo 1 punto) y una práctica de Nuevas Tendencias en Comunicación Comercial (máximo 1 punto). Podrán elaborarse en grupos de cuatro a seis personas en función del número de alumnos matriculados. Estos serán debatidos y discutidos en las clases prácticas y tendrán una puntuación máxima de 2 puntos.

Actividad 2 (A2): consistirá en la elaboración y entrega de un plan de comunicación comercial para una organización. Los resultados alcanzados se presentarán y debatirán en clase. Podrán realizarse en grupos de cuatro a seis personas en función del número de alumnos matriculados, y tendrá una puntuación máxima de **4 puntos** (3 puntos el plan de comunicación y 1 punto la presentación y debate)

Estas actividades se irán elaborando y presentando en las clases prácticas de la asignatura, atendiendo al cronograma que se establecerá a principio de curso y que se publicará en el Anillo Digital Docente de la Universidad de Zaragoza (ADD).

Estas pruebas teórico- prácticas y prácticas (A) permiten al alumno liberar la parte correspondiente a la Prueba Escrita

(P) siempre que haya realizado TODAS las actividades de la asignatura salvo las excepciones de fuerza mayor justificada. En este caso la nota final será la resultante de la suma de la nota obtenida en la Prueba Escrita (T) y de la nota obtenida en las Pruebas Prácticas (A) Si el alumno, aun habiendo realizado las Pruebas Prácticas (A) decide hacer la Prueba Escrita (P), renuncia a la nota obtenida en las Pruebas Prácticas (A) .

### 4.Metodología, actividades de aprendizaje, programa y recursos

#### 4.1.Presentación metodológica general

El proceso de aprendizaje que se ha diseñado para esta asignatura se basa en lo siguiente:

La combinación de lecciones magistrales participativas, el trabajo cooperativo, la resolución de problemas y casos prácticos, así como la discusión y reflexión de textos y lecturas

#### 4.2. Actividades de aprendizaje

El programa que se ofrece al estudiante para ayudarle a lograr los resultados previstos comprende las siguientes actividades...

*Clases magistrales participativas:* proporcionarán los conocimientos teóricos necesarios, acompañándose de ejemplos prácticos que faciliten la comprensión y aplicación de los conceptos estudiados. En estas sesiones se abordarán los siguientes contenidos:

- La comunicación comercial en el marketing
- Planificación de la comunicación
- Herramientas de comunicación: publicidad, promociones de ventas, relaciones públicas, patrocinio y ferias.
- Nuevas tendencias en comunicación

*Resolución y presentación de problemas y casos prácticos,* elaboración y presentación de trabajos, discusión de temas de actualidad, comentario de lecturas y actividades interactivas.

*Actividades tutelares y/o seminarios:* se podrán supervisar los trabajos realizados por los estudiantes y aclarar dudas sobre los contenidos teórico-prácticos de la asignatura.

*Trabajo autónomo:* incluye actividades de estudio de los contenidos teóricos y prácticos, resolución de las actividades prácticas, realización de trabajos individuales y/o en grupo, búsqueda y análisis de información, entre otros.

*Actividades de evaluación*

#### 4.3. Programa

##### **Tema 1: La Comunicación Comercial**

- 1.- El proceso de comunicación
- 2.- La comunicación comercial
- 3.- Instrumentos de comunicación

##### **Tema 2: Planificación de la Comunicación Comercial**

- 1.- Comunicación, Marketing y Empresa
- 2.- El Proceso de Planificación de la Comunicación
- 3.- Comunicación Integral y 360º

##### **Tema 3: Publicidad. Conceptos Básicos**

- 1.- Definición y Tipología
- 2.- Objetivos Publicitarios
- 3.- Actuación Publicitaria

##### **Tema 4: Medios Publicitarios**

- 1.- Medios, Soportes y Formas Publicitarias
- 2.- Investigación de Medios
- 3.- Planificación de Medios

##### **Tema 5: Mensaje Publicitario**

- 1.- Creatividad del Mensaje
- 2.- Investigación de los Mensajes

## **Tema 6: Regulación Publicitaria**

- 1.- Normativa jurídica española
- 2.- La autorregulación publicitaria
- 3.- Entidades que controlan la publicidad

## **Tema 7: Agencias de Publicidad y Agencias de Medios**

- 1.- Agencias de publicidad
- 2.- Agencias de medios

## **Tema 8: Promoción de Ventas**

- 1.- Introducción
- 2.- Planificación de la promoción de ventas
- 3.- Técnicas de Promoción de ventas

## **Tema 9: Relaciones Públicas, Patrocinio y Ferias**

- 1.- Relaciones Públicas: Concepto y Funciones
- 2.- Técnicas de Relaciones Públicas externas
- 3.- Patrocinio
- 4.- Ferias

## **Tema 10: Nuevas Tendencias en Comunicación**

1. Branded Content
2. Comunicación Experiencial
3. Inbound Marketing
4. Otras Tendencias de Comunicación

### **4.4. Planificación de las actividades de aprendizaje y calendario de fechas clave**

El calendario y la programación de las sesiones teóricas y prácticas de la asignatura se comunicarán a los estudiantes a través del programa al comienzo del curso académico. El calendario de las distintas actividades se mostrará en el cronograma que determinará a principio de curso y se publicará en el Anillo Digital Docente de la Universidad de Zaragoza, (ADD).

Las fechas concretas de las actividades clave de la asignatura se fijarán de acuerdo al calendario académico y al horario establecido por el Centro, informándose de ello a los estudiantes de cada grupo con la suficiente antelación. Este calendario de actividades estará a disposición de los alumnos y en el Anillo Digital Docente de la Universidad de Zaragoza, ADD. Es obligación del alumno conocer las actualizaciones que se van realizando en el ADD.

La asignatura se estructura en sesiones teóricas (clases magistrales en las que se mostrarán los conceptos con ejemplos y casos en las que se fomentará la participación activa del estudiante y el análisis crítico) y sesiones prácticas. En las clases prácticas se deberán realizar: trabajos en grupos, problemas, casos prácticos, comentarios y discusión de lecturas y noticias. Todo ello se comunicará con la suficiente antelación

### **4.5. Bibliografía y recursos recomendados**

[BB: Bibliografía básica / BC: Bibliografía complementaria]

- [BB] Aguilera Moyano, Joaquín de. La gestión de cuentas en la agencia de comunicaciones de marketing / Joaquín de Aguilera Moyano Madrid : ESIC, 2016
- [BB] Bigné, J. Enrique. Promoción comercial : un enfoque integrado / J. Enrique Bigné Madrid : ESIC, 2003
- [BB] Gurrea Sarasa, Raquel. Decisiones sobre comunicación comercial : Grado en Márketing e Investigación de Mercados. Curso 2015-2016 / Raquel Gurrea Sarasa, Pilar Urquiza Samper Zaragoza : Universidad, Facultad de

Economía y Empresa : Taller de edición e impresión, 2016

- [BB] Nuevas tendencias en comunicación estratégica / coordinadores, Joaquín Sánchez Herrera, Teresa Pintado Blanco . 3.ª ed., rev. y aum. Pozuelo de Alarcón (Madrid): ESIC Editorial, 2014
- [BB] Ortega Martínez, Enrique. La comunicación publicitaria / Enrique Ortega . - [2a. ed.] Madrid : Pirámide, 2004
- [BB] Reinares Lara, Pedro. Gestión de la comunicación comercial / Pedro Reinares Lara, Sergio Calvo Fernández . - [1a. ed.] Madrid [etc.] : McGraw-Hill, 1999
- [BC] Alet, Josep. Marketing directo e interactivo : campañas efectivas con sus clientes / Josep Alet . - 2ª ed. Madrid : ESIC, 2011
- [BC] Ayestarán Crespo, Raquel.. Planificación estratégica y gestión de la publicidad : conectando con el consumidor / Raquel ayestarán Crespo, Celia Rangel Pérez, Ana Sebastián Morillas. Madrid : ESIC, 2012.
- [BC] Baños González, Miguel. Imagen de marca y product placement / Miguel Baños González y Teresa C. Rodríguez García. Madrid : ESIC, 2012.
- [BC] Díez de Castro, Enrique Carlos. Comunicaciones de marketing : planificación y control / Enrique Carlos Díez de Castro, Enrique Martín Armario, Manuel Jesús Sánchez Franco Madrid : Pirámide, D. L. 2001
- [BC] Estrategias y técnicas de comunicación : una visión integrada en el marketing / Inmaculada Rodríguez Ardura (coordinadora) . 1ª reimp. 2011 Barcelona : Editorial UOC, 2011
- [BC] García-Uceda, M.E.. Las claves de la publicidad / Mariola García Uceda . - 7a. ed. [rev y act.] Madrid : ESIC, 2011
- [BC] González Lobo, María Ángeles. Manual de planificación de medios : Todo lo que hay que saber para planificar correctamente los medios / Mª Ángeles González Lobo, Enrique Carrero López . - 5ª ed. rev. y act. Pozuelo de Alarcón, Madrid : ESIC, 2008
- [BC] Planificación estratégica y creatividad / coordinador Ubaldo Cuesta Cambra . - 1 ed. Madrid : Esic, 2012.
- [BC] Rodríguez del Bosque, Ignacio A.. Comunicación comercial : conceptos y aplicaciones / Ignacio A. Rodríguez del Bosque, Javier de la Ballina Ballina, Leticia Santos Vijande . - [2a. ed.] Madrid : Civitas, 1998
- [BC] Tellis, Gerard J.. Estrategias de publicidad y promoción / Gerard J. Tellis, Ignacio Redondo ; traducción, Cristina Belló, Isabel Villar Madrid : Pearson Educación, D.L. 2001
- [BC] Wilcox, Dennis L.. Relaciones públicas : estrategias y tácticas / Dennis L. Wilcox, Glen T. Cameron, Jordi Xifra . - 10ª ed. Madrid : Pearson Educación, 2012
- [BC] Xifra, Jordi. Manual de relaciones públicas e institucionales / Jordi Xifra . Barcelona : Tecnos , 2014

#### Listado de URL

- Asociación de Directivos de Comunicación [<http://www.dircom.org/>]
- Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial [<http://www.autocontrol.es/>]
- Organización enfocada a fomentar el crecimiento de la inversión publicitaria interactiva y, por extensión, en medios digitales. Desarrolla un amplio numero de estudios. [<http://www.iabspain.net/>]
- Permite acceder a los casos ganadores de los premios eficacia en comunicación comercial. [<http://www.premioseficacia.com/>]
- Realiza el control de la actividad publicitaria en España [<http://www.infoadex.es/>]
- Realiza estudios continuos (scopes) e investigaciones puntuales (scores)sobre el sector de la comunicación, marketing y publicidad [<http://scopen.com/>]