

MÓDULO	MATERIA	CURSO	SEMESTRE	CRÉDITOS	TIPO
COMUNICACIÓN COMERCIAL	COMUNICACIÓN COMERCIAL	4º	2º	6	Optativa
PROFESOR(ES)			DIRECCIÓN COMPLETA DE CONTACTO PARA TUTORÍAS (Dirección postal, teléfono, correo electrónico, etc.)		
- JAVIER VALVERDE GARCÍA: GRUPO A - FCO. JAVIER DELGADO MUÑOZ: GRUPO B			Departamento de Comercialización e Investigación de Mercados. Campus Cartuja s/n - 18071 - Granada - Javier Valverde García: jvalverd@ugr.es Despacho: B305 Teléfono: 958 249 578 - Fco. Javier Delgado Muñoz: fjdelgado@ugr.es Despacho: B305 Teléfono: 958 249 578		
			HORARIO DE TUTORÍAS		
			Ver Web: PRADO (http://prado.ugr.es/)		
GRADO EN EL QUE SE IMPARTE			OTROS GRADOS A LOS QUE SE PODRÍA OFERTAR		
ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS					
PRERREQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES (si procede)					
Conocimientos básicos de Dirección Comercial. Conocimientos básicos de informática (Word, Excel, Power Point, Internet).					
OBJETIVOS (EXPRESADOS COMO RESULTADOS ESPERABLES DE LA ENSEÑANZA)					
El fin principal que perseguimos con el siguiente programa es proporcionar al alumno una visión mucho más profunda y especializada de una de las principales tareas del marketing: la comunicación comercial o de marketing. En este sentido, pretendemos transmitir al estudiante el sentido y finalidad de la política de comunicación comercial de la empresa como instrumento que se enmarca en la estrategia de marketing, y ésta dentro de la empresa. Este planteamiento lo abordaremos tanto desde un punto de vista teórico como práctico. Para ello, proporcionaremos al alumno una visión lo más amplia posible de las diversas herramientas y técnicas de las que dispone la empresa para comunicarse con sus diferentes públicos, con el objetivo de poner de manifiesto tanto las dificultades y complejidades, como la riqueza y amplitud, de las posibilidades de comunicación que pueden desarrollarse.					



Este objetivo genérico puede desagregarse en objetivos más específicos:

- Comprender el papel que juega la comunicación dentro de la gestión corporativa y la gestión del marketing.
- Analizar el valor añadido que la comunicación integrada de marketing (CIM) supone en la gestión de las relaciones.
- Que el alumno entienda el proceso de comunicación de marketing y sea capaz de conocer las diferentes herramientas de comunicación de que disponen las empresas, y su necesidad de coordinarlas e integrarlas adecuadamente para conseguir beneficios sinérgicos.
- Que el alumno conozca la secuencia de decisiones lógica y adecuada en el proceso de planificación de la comunicación de la empresa.
- Conocer las etapas de la planificación publicitaria, así como los distintos agentes que pueden intervenir en el mercado publicitario.
- Conocer las actuales limitaciones existentes en el marco publicitario en lo que se refiere a normativa jurídica y de autorregulación.
- Conocer la naturaleza de la promoción de ventas como variable de comunicación, planteando sus diferentes tipologías.
- Mostrar el amplio abanico de técnicas promocionales, su posibilidad de aplicación a los diferentes públicos de la empresa y los objetivos que se pueden alcanzar con cada una de ellas.
- Identificar quiénes son los diferentes públicos objetivo de la empresa y cómo la empresa establece comunicación con ellos a través de distintas técnicas de patrocinio y relaciones públicas.
- Familiarizar al alumno con las diferentes técnicas de marketing directo, atribuyéndosele la importancia que merecen las diferentes bases de datos existentes.
- Familiarizar al alumno con la gestión de la fuerza de ventas de la empresa y su papel en la interlocución con los clientes.

COMPETENCIAS BÁSICAS Y GENERALES

- CG2: Habilidad para analizar y buscar información proveniente de fuentes diversas aplicables al ámbito de estudio.
- CG5: Capacidad de trabajo en entornos de presión
- CG6: Capacidad de análisis y síntesis
- CG7: Capacidad para tomar decisiones
- CG9: Capacidad de organización y planificación
- CG11: Creatividad de intuición para elegir medidas adecuadas a los distintos contextos
- CG14: Poder transmitir información, ideas y soluciones sobre problemas planteados.
- CG16: Sensibilidad hacia temas ambientales y sociales.
- CB2 - Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.
- CB3 - Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.
- CB4 - Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

- CT3 - Ser capaz de planificar y controlar la gestión global o de las diversas áreas funcionales de la



empresa.

COMPETENCIAS ESPECIFICAS

- CE20 - Conocer y desempeñar las funciones que conforman el proceso de administración: planificación, dirección, organización y control.
- CE25 - Manejar las variables comerciales que permitan alcanzar los objetivos deseados, dominar las técnicas de investigación comercial, entender el comportamiento de los consumidores, y conocer el marketing sectorial.
- CE27 - Conocer y evaluar el mercado y el entorno integrado dentro del sistema de información del marketing.

RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

- Adaptar la comunicación a los distintos medios y soportes.
- Comprender la tarificación de la comunicación y su vinculación con las audiencias.
- Planificar, desarrollar y controlar campañas de comunicación.
- Conocer el panorama actual de los medios de comunicación.
- Conocer y aprovechar sinergias como consecuencia de la integración de la comunicación.
- Aplicar técnicas de presupuestación y de optimización de recursos económicos limitados.
- Conocer los efectos de la comunicación en el mercado y la demanda.
- Analizar el valor añadido que la gestión de la comunicación integrada de marketing supone en la gestión de las relaciones.

TEMARIO DETALLADO DE LA ASIGNATURA

TEMA 1: La comunicación de marketing integrada

1. La comunicación en las empresas y organizaciones
2. El papel de la comunicación en la relación con el mercado
3. La Comunicación Integrada de Marketing (CIM). Concepto, naturaleza, beneficios y dificultades de su implantación
4. El proceso de planificación de la comunicación integrada de marketing

TEMA 2: La gestión de la publicidad

1. La publicidad como forma de comunicación: concepto y clasificación
2. El proceso de planificación de la publicidad
3. Los medios de comunicación online y offline



4. La elaboración del mensaje publicitario
5. La difusión publicitaria
6. El control de la eficacia publicitaria
7. El marco legal de la publicidad

TEMA 3: Las agencias de publicidad

1. Funciones y estructura de las agencias de servicios plenos
2. Clasificación de las agencias de publicidad
3. Remuneración de las agencias de publicidad
4. Elección de una agencia de publicidad
5. Panorama actual de las agencias de publicidad en España

TEMA 4: La promoción de ventas

1. La promoción de ventas en el mix de comunicación: concepto y naturaleza
2. Objetivos de la promoción de ventas
3. La estrategia promocional
4. Las tácticas promocionales: tipos de promoción de ventas

TEMA 5: Las relaciones públicas y El patrocinio

1. Naturaleza y concepto de las relaciones públicas
2. Causas de su desarrollo actual
3. Técnicas de relaciones públicas
4. El patrocinio
 - a. Delimitación conceptual del patrocinio
 - b. Tipología de patrocinios
 - c. Objetivos del patrocinio



ugr

Universidad
de Granada

INFORMACIÓN SOBRE TITULACIONES DE LA UGR
<http://grados.ugr.es>

- d. Evaluación del patrocinio

TEMA 6: Marketing directo e interactivo

1. El marketing directo en la actualidad
2. Las bases de datos del marketing directo
3. Medios convencionales para el marketing directo
4. Marketing Online y Social Media Marketing

TEMA 7: La fuerza de ventas

1. La venta personal como herramienta de comunicación
 - a. Venta Personal y Comunicación
 - b. Las relaciones en el contexto de la venta personal
 - c. Habilidades en la venta personal
2. El proceso de venta personal
 - a. Etapa de preparación y creación de la relación
 - b. Etapa de argumentación y desarrollo de la relación
 - c. Etapa de transacción y mantenimiento de la relación
 - d. Etapa de cierre
 - e. Etapa de servicio al cliente
3. Funciones básicas de la dirección de ventas
 - a. Planificación
 - b. Organización
 - c. Evaluación y Control



BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA FUNDAMENTAL:

- RODRÍGUEZ ARDURA, I. Y OTROS. Estrategias y técnicas de comunicación: Una visión integrada en el marketing. Editorial UOC, Barcelona, 2007.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

- ARTAL, M.: Dirección de Ventas. Organización del departamento de ventas y gestión de vendedores. Ed. ESIC, 2007.
- BIGNÉ, E.: PROMOCIÓN COMERCIAL. Ed. ESIC. 2003.
- CERVERA, A.L.: Comunicación Total. Ed. ESIC. 4ª edición.
- Del Barrio, S. (Ed.): Venta personal. Una perspectiva integrada y relacional. Ed. UOC. 2012
- DE MANUEL, F. Y MARTÍNEZ-VILANOVA, R.: Comunicación y negociación comercial. Ed. ESIC, 2ª edición, 1996.
- DÍEZ DE CASTRO, E.; MARTÍN ARMARIO, E.; Sánchez, M.J.: Comunicaciones de Marketing. Planificación y control. Ed. Pirámide, 2001.
- GARCÍA UCCLA, M.: Las claves de la Publicidad. Ed. ESIC, 6ª edición.
- GONZÁLEZ, M.A. Y CARRERO, E.: Manual de planificación de medios. Ed. ESIC, 5ª edición.
- JEFKINS, F.: Marketing directo. Ed. Pirámide, 1994.
- MARTÍNEZ, I.: La comunicación en el punto de venta. Ed. ESIC. 2005.
- NAVARRO, C.: Creatividad publicitaria eficaz. Ed. ESIC. 2ª edición.
- ORTEGA, E.: La comunicación publicitaria. Ed. Pirámide, 2004.
- REINARES, P. Y FERNÁNDEZ, S.: Gestión de la comunicación comercial. Ed. McGraw-Hill, 1999.
- REINARES, E. Y REINARES, P.: Fundamentos básicos de la gestión publicitaria en televisión. Ed. ESIC. 1ª edición.
- RIVERA, J. Y SUTIL, L.: Marketing y publicidad subliminal. Ed. ESIC, 1ª ed.
- Rivera, J. y de Juan, M. Dolores.: La promoción de ventas: variable clave del marketing. Ed. ESIC, 2002
- RODRÍGUEZ DEL BOSQUE, I.A. Y BALLINA, J.: Comunicación comercial: conceptos y aplicaciones. Ed. Cívitas, 2ª edición, 1998.
- RODRÍGUEZ DEL BOSQUE, I.A.: Comunicación Comercial: Casos prácticos. Ed. Cívitas, 2001.



- RUSSELL, J.T. Y LANE, W.R.: Kleppner Publicidad. Ed. Prentice-Hall., 14ª edición, 2001, Mexico.
- SANZ DE LA TAJADA, L.A.: Integración de la identidad y la imagen de la empresa. Ed. ESIC, 1994.
- SANZ GONZÁLEZ, M.A.: Identidad corporativa. Ed. ESIC. 1ª edición.
- Schultz, D., Tannenbaum, S. y Lauterborn, R.F. Comunicaciones de Marketing Integradas. Ed. Granica, 1997
- TELLIS, G.J. Y REDONDO, I.: Estrategias de Publicidad y Promoción. Ed. Pearson Educación, Madrid.
- WELLS, W., BURNETT, J. Y MORIARTY, S.: Publicidad: principios y prácticas. Ed. Prentice-Hall, 3ª edición, 1996.
- WILCOX, D.L.; AUTT, P.H.; AGEE, W.K. Y CAMERON, G.T.: Relaciones Públicas. Estrategias y Tácticas. Ed. Pearson Educación, 6ª edición, Madrid.
- ZORITA, E.: Marketing promocional. Ed. ESIC. 2000.

METODOLOGÍA DOCENTE

Las clases serán de tipo teórico y de tipo práctico. Las de tipo teórico consistirán en exposiciones del profesor y participación activa del alumno acerca del temario propuesto. Las clases de tipo práctico consistirán en trabajos a título individual y trabajos en grupo.

Los trabajos de carácter individual versarán sobre el comentario de lecturas y la resolución de casos prácticos que proponga el profesor y que serán expuestos en clase y comentados con el resto de alumnos.

El trabajo en grupo consistirá en la realización de un plan de comunicación para una determinada empresa aplicando los conocimientos y fuentes de información adquiridos a lo largo de toda la asignatura.

Durante todo el curso, los alumnos matriculados en la asignatura tendrán libre acceso a la página web de la misma dentro de la plataforma PRADO (<http://prado.ugr.es/>), en la que podrán entrar en contacto con sus compañeros y con su profesor, descargar el material complementario recomendado (artículos, transparencias, foros, chats, etc.), consultar sus calificaciones, acceder a herramientas de autoevaluación, etc.

En definitiva, la metodología docente a seguir en la materia constará aproximadamente de:

- Un 30% de docencia presencial en el aula (45 h.).
- Un 60% de estudio individualizado del alumno, búsqueda, consulta y tratamiento de información, resolución de problemas y casos prácticos, y realización de trabajos y exposiciones (90h.).
- Un 10% para tutorías individuales y/o colectivas y evaluación (15h).

Con todo esto se persigue, por un lado, crear una buena base teórica sobre la que sustentar los aspectos prácticos, creativos y críticos del conocimiento sobre la disciplina y, por otro, tener una mayor información para la evaluación de los estudiantes.

PROGRAMA DE ACTIVIDADES



ugr | Universidad
de Granada

INFORMACIÓN SOBRE TITULACIONES DE LA UGR
<http://grados.ugr.es>

Primer cuatrimestre	Temas del temario	Actividades presenciales (NOTA: Modificar según la metodología docente propuesta para la asignatura)						Actividades no presenciales (NOTA: Modificar según la metodología docente propuesta para la asignatura)			
		Sesiones teóricas (horas)	Sesiones prácticas (horas)	Exposiciones y seminarios (horas)	Tutorías colectivas (horas)	Exámenes (horas)	Etc.	Tutorías individuales (horas)	Estudio y trabajo individual del alumno (horas)	Trabajo en grupo (horas)	Etc.
Semana 1	1	2h	1(a)	1(a)					6h		
Semana 2	1	2h	1(b)	1(b)					6h		
Semana 3	2	2h	1(a)	1(a)					6h		
Semana 4	2	2h	1(b)	1(b)					6h		
Semana 5	2	2h	1(a)	1(a)					6h		
Semana 6	3	2h	1(b)	1(b)					6h		
Semana 7	3	2h	1(a)	1(a)					6h		
Semana 8	4	2h	1(b)	1(b)					6h		
Semana 9	4	2h	1(a)	1(a)					6h		
Semana 10	5	2h	1(b)	1(b)					6h		
Semana 11	5	2h	1(a)	1(a)					6h		
Semana 12	6	2h	1(b)	1(b)					6h		
Semana 13	6	2h	1(a)	1(a)					6h		
Semana 14	7	2h	1(b)	1(b)					6h		
Semana 15	7	2h							6h		
Total horas		30h	7h	7h					90h		

EVALUACIÓN (INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PORCENTAJE SOBRE LA CALIFICACIÓN FINAL, ETC.)

Con objeto de evaluar la adquisición de los contenidos y competencias a desarrollar en la materia, se utilizará un sistema de evaluación diversificado, seleccionando las técnicas de evaluación más adecuadas para la asignatura en cada momento, que permita poner de manifiesto los diferentes conocimientos y capacidades adquiridos por el alumnado al cursar la asignatura. De entre las siguientes técnicas evaluativas se utilizarán alguna o algunas de ellas:



- Prueba escrita: exámenes de ensayo, pruebas objetivas, resolución de problemas, casos o supuestos, pruebas de respuesta breve, informes y diarios de clase.
- Prueba oral: exposiciones de trabajos orales en clase, individuales o en grupo, sobre contenidos de la asignatura (seminario) y sobre ejecución de tareas prácticas correspondientes a competencias concretas.
- Observación: escalas de observación, en donde se registran conductas que realiza el alumno en la ejecución de tareas o actividades que se correspondan con las competencias.
- Técnicas basadas en la asistencia y participación activa del alumno en clase, seminarios y tutorías: trabajos en grupos reducidos sobre supuestos prácticos propuestos.

El sistema de calificaciones se expresará mediante calificación numérica de acuerdo con lo establecido en el art. 5 del R. D 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en el territorio nacional.

La calificación global corresponderá a la puntuación ponderada de los diferentes aspectos y actividades que integran el sistema de evaluación, según el siguiente cuadro:

- Prueba escrita (60%)
- Resto de criterios de evaluación (40%).

Dado que el curso es de carácter presencial, es obligatoria la asistencia a clase y la realización y exposición de las prácticas realizadas. La valoración de ese trabajo del alumno realizado durante el periodo de docencia (40% del global de la calificación) se mantendrá para todas las convocatorias ordinaria y extraordinaria.

No obstante, puede solicitarse la forma de evaluación recogida en el punto 8 de la “NCG71/2: Normativa de evaluación y de calificación de los estudiantes de la Universidad de Granada” aprobada en la sesión extraordinaria del Consejo de Gobierno de 20 de mayo de 2013 y modificada en Consejo de Gobierno de 26 de octubre de 2016.

En ambas formas de evaluación será necesario que el alumno obtenga al menos 1/3 en cada parte para poder optar a superar la asignatura. Este criterio se mantendrá para todas las convocatorias tanto ordinarias como extraordinarias.

Los alumnos que tengan reconocido el derecho a la evaluación única final serán examinados de los conocimientos teóricos, al igual que los alumnos que hayan optado a la evaluación continua, y tendrán una prueba práctica para evaluar la parte práctica de la asignatura. Dicha prueba práctica ponderará en la nota final en la misma medida que lo harán las prácticas de los alumnos que opten por el sistema de evaluación continua.

