

## Sistemas de Información en Marketing

Código: 103155  
Créditos ECTS: 6

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
2501935 Publicidad y Relaciones Públicas	OT	4	0

La metodología docente y la evaluación propuestas en la guía pueden experimentar alguna modificación en función de las restricciones a la presencialidad que impongan las autoridades sanitarias.

### Contacto

Nombre: Mireya Places Fernando

Correo electrónico: Mireya.Places@uab.cat

### Uso de idiomas

Lengua vehicular mayoritaria: español (spa)

Algún grupo íntegramente en inglés: No

Algún grupo íntegramente en catalán: No

Algún grupo íntegramente en español: No

### Otras observaciones sobre los idiomas

El catalán puede pasar a ser la lengua vehicular de la asignatura si lo decide el grupo. Se contempla el uso del castellano por la asistencia de estudiantes Erasmus.

### Prerequisitos

No hay.

### Objetivos y contextualización

De forma general esta asignatura pretende:

- Por un lado, ver la importancia de los sistemas actuales de información en una organización y clarificar al alumnado el papel de estos Sistemas de Información en el proceso de toma de decisiones de Marketing.
- De otra, explicitar el contenido y el proceso de desarrollo de un sistema tipo, en una organización, dotando al alumnado de los conocimientos básicos de los modernos Sistemas de Información.

Además, específicamente, este programa está planteado de forma que los participantes puedan:

- Desarrollar su capacidad para analizar problemas de marketing y la habilidad para descomponerlos en cuestiones más sencillas, de tal manera que sea factible la búsqueda de Información para resolverlos.
- Adquirir los conocimientos básicos sobre Gestión de la Información, para, al menos, ser capaces de enfocar el desarrollo y la puesta en marcha de un SIM.
- Desarrollar la sensibilidad hacia los sesgos y limitaciones de la información.
- Recordar algunos de los métodos y técnicas y fuentes de Investigación más actuales en el campo del marketing
- Dotar al alumnado de la metodología de aplicación, explicitar el contenido y su desarrollo.

El contenido de la asignatura será sensible a los aspectos relacionados con la perspectiva de género.

## **Competencias**

- Analizar los datos de los mercados (competencia, imagen de marca) para la elaboración de un plan de comunicación.
- Demostrar capacidad de liderazgo, negociación y trabajo en equipo, así como resolución de problemas.
- Demostrar que conoce las teorías del Management en la dirección de empresas publicitarias y organizaciones.
- Establecer objetivos de comunicación y diseñar las estrategias más adecuadas en el diálogo entre marcas y consumidores.

## **Resultados de aprendizaje**

1. Analizar los principios que fundamentan el análisis de la efectividad (relación coste-impacto).
2. Demostrar capacidad de liderazgo, negociación y trabajo en equipo, así como resolución de problemas.
3. Describir la naturaleza de las relaciones de intercambio entre empresas-anunciantes y consumidores.
4. Diferenciar los formatos de representación de las actividades de relaciones públicas (consultorías, eventos especiales, ferias, gestión de crisis, publicity, etc.).

## **Contenido**

### Sistemas de Información de Marketing

- Concepto de sistema de información de marketing
- Estructura de un sistema de información de Marketing

### Fuentes de información.

- Bases de datos de Marketing
- Nuevas tecnologías (Internet, redes sociales, ...)

### *Big data*

- Concepto de *Big Data*
- Estudio de casos de uso de *Big Data*

### Marketing relacional y CRM

- Concepto de CRM
- Estudio de casos de uso de CRM

### Sistemes d'información centrados en el consumidor:

- Customer Journey Map
- Customer Life Cycle
- NeuroMarketing

## **Metodología**

Sistemas de Información de Marketing es un compendio de diferentes áreas del conocimiento y, por lo tanto, su desarrollo es interdisciplinar. Dirección empresarial, marketing, investigación de mercados, informática, planificación estratégica, comunicación, socialmedia, intervienen en su diseño.

En base a dicha amplitud temática, se desarrolla el marco del programa de la misma partiendo de un principio teórico-práctico.

Las sesiones de la asignatura consistirán en:

- Sesiones teóricas, incluyendo algunas conferencias.
- Sesiones de seminario en las que tendrán lugar varios foros sobre los aspectos más importantes de la materia.
- Sesiones prácticas en las que los grupos de trabajo abordarán el diseño de soluciones que son utilizadas en los Sistemas de Información de Marketing (como son el *Big Data*, el *CRM*, etc ...). Este diseño se realizará a nivel conceptual, sin entrar en el desarrollo de soluciones software y/o hardware.
- Sesiones de tutoría en las que se revisará el avance de cada grupo durante la realización de las prácticas de la asignatura.

## Actividades

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
<b>Tipo: Dirigidas</b>			
Presentaciones de teoría	15	0,6	3, 4
<b>Tipo: Supervisadas</b>			
Seminarios	30	1,2	2, 3, 4
Tutorías de prácticas	15	0,6	2, 3, 4
<b>Tipo: Autónomas</b>			
Investigación, lecturas, identificación de modelos para seminarios	35	1,4	2, 3, 4
Trabajo grupal preparación de prácticas	30	1,2	2, 3, 4

## Evaluación

La evaluación de la asignatura se compone de:

- Participación en seminarios: 20 % nota (evaluación de grupo).
- Exposición y preparación informes de las prácticas: 60 % nota (evaluación de grupo).
- Elaboración de informes sobre conferencias y otros documentos propuestos por el profesorado: 20 % nota (evaluación individual)

Las actividades de revaluación se realizarán en las dos últimas semanas del semestre. Todas las actividades de evaluación de la asignatura pueden reevaluarse. Para poder realizar la reevaluación de las actividades grupales (prácticas y seminarios), será necesario que se haya asistido presencialmente, al menos, a un 70% de las sesiones.

## Actividades de evaluación

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Exposición y preparación informes de las prácticas	60%	9	0,36	1, 2, 3, 4
Informes sobre conferencias y otros documentos propuestos por el profesorado	20%	10	0,4	3, 4
Participación en seminarios	20%	6	0,24	1, 2, 3, 4

## **Bibliografía**

GÓMEZ, ALVARO; SUAREZ, CARLOS "Sistemas de Información: Herramientas prácticas para la gestión", 4<sup>a</sup> edición, Ed. Ra-Ma, Madrid

ANDREU,R. RICART, J.E. VALOr J. "Estrategias y Sistemas de Información" Ed.MacGraw Hill Madrid

BUENO CAMPOS, E. " El Sistema de Información en la Empresa Ed. Fondo para la Investigación Económica y Social de la Confederación Española de Cajas de Ahorro. Madrid

ANDREU, R ; RICART,J. E; VALOR J "Planificación Estratégica de Tecnologías y Sistemas de Información en la Empresa. Una fuente de ventajas competitivas" Ed IESE S.. Barcelona

EMERY, J.C. "Sistemas de Información para la Dirección: Recurso estratégico crítico" Ed. Diaz Santos S.A. Madrid

KOTLER, Philip. "Dirección de Marketing" Ed. Prentice Hall.

Además, a lo largo del curso se facilitarán diferentes documentos.