



## **Grado en Finanzas y Contabilidad** **27537 - Sistemas de información para el marketing**

**Guía docente para el curso 2013 - 2014**

**Curso: 4, Semestre: 1, Créditos: 6.0**

---

### **Información básica**

---

#### **Profesores**

- **Luis Francisco Casado Román** lfcasado@unizar.es

- **Laura Lucia Palacios** llucia@unizar.es

#### **Recomendaciones para cursar esta asignatura**

No existen requisitos previos para cursar esta asignatura, pero es recomendable haber cursado alguna asignatura de Marketing anteriormente en especial la asignatura de Introducción al Marketing. Para su mayor aprovechamiento se recomienda, no obstante, la presencialidad y la participación activa en las sesiones de trabajo.

#### **Actividades y fechas clave de la asignatura**

Las fechas de inicio y finalización de la asignatura, así como 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 a través del programa de la asignatura.

Las fechas oficiales de los exámenes serán establecidas por el Centro y aparecerán publicadas con antelación suficiente, para todas las convocatorias.

A través del Anillo Digital Docente (ADD) el profesor irá informando puntualmente a los alumnos sobre la disponibilidad en el ADD de lecturas, casos prácticos, ejercicios, noticias relevantes sobre la materia para la realización de diferentes tareas.

#### **Recursos web**

En la asignatura se utilizará el ADD para incorporar la información y recursos utilizados, así como para informar a los alumnos de cambios a lo largo del semestre y para la entrega de trabajos o actividades.

---

### **Inicio**

---

#### **Resultados de aprendizaje que definen la asignatura**

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

- 1: 1. Es capaz de identificar las diferentes fuentes de información tanto internas como externas para la toma de decisiones del marketing.
2. Es capaz de comprender conceptos relacionados con el marketing analítico y su relación con el área financiero-contable y la web 2.0
3. Es capaz de interpretar de datos económicos reales y obtener conclusiones empresariales, aportando sugerencias para la gestión en el ámbito financiero-contable.
4. Es capaz de identificar los aspectos más relevantes del marketing de relaciones y de la gestión de clientes en el ámbito financiero-contable.
5. Es capaz de utilizar y conocer el funcionamiento de diferentes *softwares* que entidades financiero-contables pueden emplear para gestionar la información aportada por las estrategias de marketing web 2.0.
6. Es capaz de relacionar la información aportada por la web 2.0 con la gestión de clientes, utilizándola para aportar estrategias y soluciones.
7. Es capaz de determinar la efectividad de las estrategias de marketing para la captación y fidelización de clientes, así como aportar información relevante para cada segmento de clientes, aplicándolos al área financiero-contable.
8. Es capaz de resolver casos concretos en los que se aplicarán los principales aspectos de la materia tratada en clase y comunicar a los compañeros, de una forma crítica, conexa y clara, los principales resultados y conclusiones obtenidos.

## Introducción

### Breve presentación de la asignatura

La asignatura es una materia de formación específica y optativa que se imparte en el primer cuatrimestre del cuarto curso del Grado de Finanzas y Contabilidad dentro del bloque de Dirección de Empresas. El objetivo de la asignatura es transmitir al alumno la importancia que la gestión de la información, con especial atención a aquella aportada por el ámbito 2.0, para las relaciones comerciales que la propia empresa o entidad financiera tiene.

Para ello, la asignatura se organiza en cinco temas. Los tres primeros establecen las bases de la misma, mostrando al alumno los fundamentos básicos de la gestión de la información y de los nuevos sistemas de información que el uso de las nuevas tecnologías aporta, enlazando dichas acciones con el marketing relacional. Los temas 4 y 5 adentran al alumno en el proceso de la gestión de la información y en la gestión de las relaciones con los clientes. Estos últimos temas son temas muy prácticos donde el alumno aprenderá diversas aplicaciones informáticas para obtener información relevante proporcionada por webs y otras aplicaciones de Internet y utilizarla para una mejor gestión de los clientes mediante el uso del CRM. El alumno aprenderá a reconocer la información proporcionada por esos sistemas informáticos

Esta asignatura permite al alumno obtener una visión más concreta y detallada de los aspectos más relevantes de la gestión de las relaciones con sus clientes preparando al alumno para su integración en el mercado laboral para puestos en gestión de información en entidades financieras. En concreto, esta asignatura permite al alumno ampliar los conocimientos en el uso de los sistemas de información para la disciplina del marketing.

---

## Contexto y competencias

---

### Sentido, contexto, relevancia y objetivos generales de la asignatura

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

El objetivo de la asignatura Sistemas de Información para el Marketing es transmitir al alumno de la importancia que la gestión de la información ofrecida por el entorno, así como la relevancia que la gestión de las relaciones con los clientes tiene para las entidades financieras ofreciendo una visión de los temas más estratégicos y tácticos que la organización debe analizar sobre las mismas. La gestión de la información es fundamental para identificar aspectos como las oportunidades, amenazas a los que las entidades financieras se enfrentan. Por otro lado el alumno deberá conocer las distintas técnicas de obtener dicha información así como instrumentos y tecnologías que están a disposición de la empresa para una gestión eficiente de la misma. Además, el alumno deberá adquirir competencias en el uso de herramientas informáticas para utilizar la información de los clientes para acciones eficientes de marketing incrementando el beneficio de la empresa. En el entorno

actual, donde empresas y clientes centran su actividad en Internet ha tomado gran relevancia la información que de esa fuente se puede obtener para el uso empresarial, lo que pone de manifiesto la importancia de esta materia para la formación del alumno.

## **Contexto y sentido de la asignatura en la titulación**

La asignatura Sistemas de Información para el Marketing está integrada dentro de las optativas de cuarto curso del Grado de Finanzas y Contabilidad ya que pretende dotar al alumno de una formación más concreta y especializada sobre la importancia de la gestión de la información para un uso comercial. Se imparte en el primer semestre.

En la actualidad, una labor importante dentro del ámbito financiero se centra en la gestión de la información que recopila del entorno. Por otro lado, la gestión de las relaciones con los clientes mediante un trato personalizado, acciones de marketing directo y marketing *one-to-one* son la clave para mantener a sus clientes y ser competitivos y eficientes. Por ello, comprender los aspectos más relevantes para su correcta gestión es vital para permitir a las entidades financieras enfrentarse a cambios en su entorno y en su mercado. La crisis económica, la globalización de los mercados, el desarrollo de las tecnologías de la información, etc., están provocando, entre otras cosas, importantes cambios en la gestión de las relaciones con los clientes y en la gestión de las distintas acciones de marketing. Esto hace que sea de gran importancia para la organización utilizar la información así como las tecnologías de la información para diferenciarse de la competencia.

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

**1:**

E2.- Entender los contextos en los que las finanzas y la contabilidad se relacionan individual y conjuntamente con otras áreas de conocimiento económicas y sociales.

E.6.- Identificar, interpretar y evaluar la información financiera y contable de las empresas e instituciones para identificar las fortalezas y debilidades, así como para asesorar desde un enfoque técnico, financiero y contable en la toma de decisiones

Desarrollar las siguientes competencias transversales:

G1.- Capacidad de análisis y síntesis.

G6.- Capacidad para utilizar medios tecnológicos utilizados en el ámbito de desempeño de la actividad.

G8.- Desarrollar actitudes colaborativas y de trabajo en equipos multidisciplinares o multiculturales, así como desarrollar una actitud crítica para el debate.

G15.- Capacidad para innovar en todos los aspectos, así como para adaptarse a nuevos entornos: sociales, culturales, tecnológicos,...

## **Importancia de los resultados de aprendizaje que se obtienen en la asignatura:**

En la actualidad, las empresas y sobre todo las del ámbito financiero han de gestionar toda la información que el mercado le proporciona. En situaciones donde existe una inestabilidad económico-empresarial, con cambios en el entorno constantes, la información es el recurso más valioso. Una correcta gestión de la misma proporciona a las empresas una ventaja competitiva mediante una mayor retención de clientes basada en una mayor satisfacción. Las nuevas tecnologías que Internet proporciona, así como los sistemas 2.0, pueden y deben ser utilizadas por las empresas para una mejor gestión de la relación con los clientes, así como un medio para determinar la eficacia de las acciones de marketing. Dichas acciones de marketing deben ser personalizadas y la herramienta que se utiliza en el curso permitirá a los alumnos estar al día en cómo llevarlas a cabo. En este sentido, esta asignatura proporciona el desarrollo de una serie de competencias muy valoradas por el ámbito empresarial como competencias tecnológicas, así como el ser capaz de sintetizar información de mercado, ordenarla y hacerla valiosa para la toma de decisiones empresariales. Los alumnos que cursan esta asignatura tienen que estar preparados para comenzar su andadura en el mundo profesional. Las actividades relacionadas con la gestión de la información obtenida desde el entorno convencional y el entorno 2.0 para una gestión de las relaciones con los clientes es una de las más demandadas por las empresas por lo que esta asignatura permitirá al alumno formarse en este aspecto. Dentro de la asignatura, el alumno se enfrentará a simulaciones de situaciones y actividades reales con información similar a la que tendrán que enfrentarse en el mundo laboral, aportándole experiencia. No menos importante, el alumno podrá conocer herramientas informáticas que completarán su formación teórica con actividades reales de empresas. Por último, la perspectiva eminentemente práctica con que se imparte la asignatura permite que el estudiante desarrolle habilidades de creatividad y comunicación, así como de trabajo en equipo, fundamentales para cualquier graduado.

---

# Evaluación

---

## Actividades de evaluación

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

**1:**

En PRIMERA CONVOCATORIA existirán dos sistemas de evaluación:

**1. Sistema de evaluación continua**, que incluirá:

- Prueba escrita. Versará sobre los aspectos teóricos, prácticos y/o teórico-prácticos basados en el programa de la asignatura que figura en el apartado "Actividades de aprendizaje programadas". Supondrán el 40% de la calificación final del estudiante. Para poder acceder a la puntuación de la evaluación continua, se exigirá una puntuación mínima de 1,5 puntos en esta actividad.
- Resolución y presentación de problemas y casos prácticos; elaboración y presentación de trabajos; discusión de temas de actualidad; comentario de lecturas y/o otras actividades interactivas. Podrán ser realizadas individualmente y/o en grupo. Supondrán el 60% de la calificación final del estudiante en la asignatura. Este porcentaje se reparte de la siguiente manera:
  - Realización en clase de 2 actividades, individuales o grupales, que serán objeto de evaluación (casos prácticos, pequeños trabajos, lecturas, ejercicios y/o problemas). La puntuación máxima a alcanzar entre ambos es del 30% del total, una de ellas con una puntuación máxima del 10% y otra del 20% del total.
  - Realización de una prueba práctica que muestre el conocimiento y habilidad en el uso de una herramienta específica de CRM. Dicha actividad se presentará como un caso a desarrollar en grupo o individual según necesidades y características de la clase. La puntuación máxima a alcanzar es del 30% de la puntuación final.

Para poder evaluar cada uno de estos aspectos, será necesario que como mínimo el alumno entregue o participe en cada una de las actividades.

**2. Una prueba global** diseñada de manera que permita al profesor evaluar la adquisición de los conocimientos teóricos y prácticos de la asignatura, y la obtención de las competencias objeto de la misma. Esta prueba se celebrará según el calendario de exámenes acordado por la Comisión de Docencia.

- El estudiante que no opte por la evaluación continua, que no supere la asignatura mediante la evaluación continua o quiera mejorar su calificación, tendrá derecho a presentarse a la prueba global consistente en una prueba escrita que se realizará en las fechas indicadas en el calendario aprobado por cada centro
- La prueba consistirá en la realización de un examen sobre todos los conocimientos adquiridos a través de los distintos temas del programa y mediante las distintas lecturas, casos prácticos y ejercicios desarrollados con la finalidad de ejemplificar y mejorar la comprensión de los mismos. La puntuación total de esta prueba es de 10 puntos. Para superar la asignatura por este sistema es necesario obtener una puntuación mínima de 5 puntos sobre 10.

SEGUNDA CONVOCATORIA

La evaluación en segunda convocatoria se llevará a cabo mediante una prueba global consistente en un examen escrito de 10 puntos que versará sobre todos los conceptos tanto teóricos como prácticos tratados en la asignatura.

En cualquier caso, tanto en las pruebas como en los trabajos prácticos se valorará el grado de acierto con que se responda a las preguntas planteadas, la ausencia de errores formales y la claridad y el orden en la presentación de resultados. Igualmente podrá valorarse la reflexión y el aporte de ideas que haya detrás de cada trabajo o intervención, así como la regularidad de la participación activa en el desarrollo de las clases.

---

## Actividades y recursos

---

### 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, la utilización de herramientas informáticas propias para la toma de decisiones, así como la discusión y reflexión de textos y lecturas.

### Actividades de aprendizaje programadas (Se incluye programa)

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

**1:** Clases teóricas expositivas. Consistirán en la exposición de *lecciones magistrales por el profesor, con el principal objetivo de transmitir las nociones de la asignatura de una forma clara, sintética y amena. Para fomentar el interés y la participación de los alumnos así como para mejorar su capacidad de retención de las nociones expuestas, se usarán materiales audiovisuales. Con estos materiales se pretende ejemplificar la teoría explicada con la realidad de las organizaciones, enfatizando de esta manera la utilidad práctica de los conocimientos transmitidos. Se espera que la clase magistral sea participativa, y que en ella se resuelvan dudas y se establezcan, en ocasiones, debates. Estas sesiones se realizarán una vez a la semana y se abordarán los siguientes temas:*

TEMA 1.- Análisis del entorno de marketing y de mercado

TEMA 2. Sistemas de información en Marketing

TEMA 3.- Marketing relacional

TEMA 4.- Analítica web

TEMA 5.- Diseño e implantación de un sistema de información para el marketing de relaciones

Resolución y presentación de problemas y casos prácticos, elaboración y presentación de trabajos, discusión de temas de actualidad, comentario de lecturas y actividades interactivas. Se contempla la realización de estas actividades tanto dentro como fuera del aula, así como de forma individual y/o en grupo.

Utilización de una aplicación informática específica para la gestión de las relaciones con los clientes, así como aplicaciones que permitan determinar la eficacia de las acciones de marketing y del uso de la información que la empresa aporta a través de las distintas aplicaciones web.

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.

## Planificación y calendario

### Calendario de sesiones presenciales y presentación de trabajos

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 y del ADD.

## **Programa de la asignatura**

TEMA 1.- Análisis del entorno de marketing y de mercado

TEMA 2. Sistemas de información en Marketing

TEMA 3.- Marketing relacional

TEMA 4.- Analítica web

TEMA 5.- Diseño e implantación de un sistema de información para el marketing de relaciones

## **Referencias bibliográficas de la bibliografía recomendada**

- Estrade Nieto, José María.. Marketing digital : marketing móvil, SEO y analítica web / José María Estrade Nieto, David Jordán Soro, M Ángeles Hernández Dauder. Madrid : Anaya Multimedia, 2013.
- Garmendia Aguirre, Fermín.. El nuevo Sistema de Información de Marketing (SIMK) : una nueva generación de marketing que trabaja en equipo y por procesos / Fermín Garmendia A., John R. Serna P. . Pozuelo de Alarcón (Madrid) : ESIC, 2007.
- Maldonado, Sergio. Analítica web: medir para triunfar : cómo definir una estrategia digital basada en datos / Sergio Maldonado . - 2ª ed Pozuelo de Alarcón, Madrid : ESIC Editorial, 2012