

**FITXA IDENTIFICATIVA****Dades de l'Assignatura**

Codi	36525
Nom	Màrqueting analític i consumidor
Cicle	Grau
Crèdits ECTS	6.0
Curs acadèmic	2021 - 2022

Titulació/titulacions

Titulació	Centre	Curs	Període
1332 - Grau en Intel·ligència i Analítica de Negocis/BIA	Facultat d'Economia	2	Segon quadrimestre

Matèries

Titulació	Matèria	Caràcter
1332 - Grau en Intel·ligència i Analítica de Negocis/BIA	21 - Màrqueting analític i consumidor	Obligatòria

Coordinació

Nom	Departament
CUENCA BALLESTER, ANTONIO CARLOS	43 - Comercialització i Investigació de Mercats

RESUM

La matèria de Màrqueting Analític i Consumidor és una assignatura del segon curs del Grau en Intel·ligència i Analítica de Negocis (BIA). En aquesta assignatura es tractarà de donar una introducció a la disciplina del màrqueting analític i del consumidor, aportant a l'estudiant els coneixements, les habilitats i les destreses necessàries que permeten comprendre la Intel·ligència i Analítica de Negocis des d'una perspectiva sustentada en la responsabilitat ètica, la responsabilitat igualitària i la responsabilitat professional. Per a això, serà necessari, entre altres aspectes, que l'estudiant sàpia interpretar l'impacte de les variables econòmiques, polític-legals, socioculturals, tecnològiques i mediambientals sobre l'activitat empresarial i que li servisca d'ajuda en la planificació, organització, control i avaluació per a la posada en marxa d'estratègies empresarials en entorns digitals.



CONEIXEMENTS PREVIS

Relació amb altres assignatures de la mateixa titulació

No heu especificat les restriccions de matrícula amb altres assignatures del pla d'estudis.

Altres tipus de requisits

No es requereixen coneixements previs diferents als d'accés al títol. No obstant això, és important la comprensió dels elements que conformen el màrqueting operatiu i estratègic de les organitzacions, prèviament analitzats en l'assignatura de Màrqueting Digital del primer curs de la titulació.

No existeixen restriccions respecte a altres assignatures del segon curs.

COMPETÈNCIES

1332 - Grau en Intel·ligència i Analítica de Negocis/BIA

- Que els estudiants hagen demostrat posseir i comprendre coneixements en una àrea d'estudi que parteix de la base de l'educació secundària general, i se sol trobar a un nivell que, si bé descansa en llibres de text avançats, inclou també alguns aspectes que impliquen coneixements procedents de l'avantguarda del seu camp d'estudi.
- Que els estudiants sàpien aplicar els seus coneixements al seu treball o vocació d'una forma professional i posseïsquen les competències que solen demostrar-se per mitjà de l'elaboració i defensa d'arguments i la resolució de problemes dins de la seua àrea d'estudi.
- Que els estudiants tinguen la capacitat d'arreglar i interpretar dades rellevants (normalment dins de la seua àrea d'estudi) per emetre judicis que incloguen una reflexió sobre temes rellevants d'índole social, científica o ètica.
- Que els estudiants puguin transmetre informació, idees, problemes i solucions a un públic tant especialitzat com no especialitzat.
- Que els estudiants hagen desenvolupat aquelles habilitats d'aprenentatge necessàries per a emprendre estudis posteriors amb un alt grau d'autonomia.
- Coneixement de matèries bàsiques que capacite per a l'aprenentatge de nous mètodes i tecnologies, i que li dote de versatilitat per a adaptar-se a noves situacions en els àmbits acadèmic i professional.
- Capacitat per a resoldre problemes, i per a comunicar i transmetre coneixements, habilitats i destreses, comprenent la responsabilitat ètica, igualitària i professional de l'activitat de la Intel·ligència i Analítica de Negocis.
- Capacitat per a la realització de models, càlculs i informes, així com per a la planificació de tasques en el camp específic de la Intel·ligència i Analítica de Negocis.
- Capacitat d'accés i gestió de la informació en diferents formats per a la seva posterior anàlisi a fi d'obtenir coneixement a través de dades.



- Capacitat per a prendre decisions de forma autònoma en entorns digitals caracteritzats per l'abundància i dinamisme de les dades..
- Capacitat per a aplicar mètodes analítics i matemàtics per a l'anàlisi dels problemes econòmics i empresarials.
- Capacitat per a planificar, organitzar, controlar i avaluar la posada en marxa d'estratègies empresarials.
- Comprendre l'impacte de les variables econòmiques, polític-legals, socioculturals, tecnològiques i mediambientals sobre l'activitat empresarial.
- Capacitat d'anàlisi i síntesi.
- Capacitat per a analitzar i buscar informació provinent de fonts diverses.
- Capacitat d'aprenentatge autònom.
- Capacitat per a utilitzar les TIC, tant en l'àmbit d'estudi com en el desenvolupament professional.
- Capacitat per a definir, resoldre i exposar de forma sistèmica problemes complexos.
- Capacitat per a treballar en equip, amb el compromís per la qualitat, l'ètica, la igualtat entre persones i la responsabilitat social.
- Adoptar decisions de màrqueting estratègic en entorns digitals.
- Identificar el comportament del client en l'entorn digital.
- Identificar el valor per al client en l'entorn digital.

RESULTATS DE L'APRENTATGE

Introduir a l'alumnat en l'àmbit de l'analítica de màrqueting, permetent que es familiaritze amb conceptes bàsics de comportament del consumidor, decisions bàsiques de cerca i compra online.

Aplicar els coneixements apresos en cada tema a la resolució de casos pràctics.

Fomentar la capacitat analítica del/l'estudiant a partir de la lectura i discussió d'articles específics sobre els continguts del programa.

Ser capaç d'aplicar diferents mètodes i tècniques d'anàlisi mitjançant l'anàlisi d'un producte o servei en el seu vessant digital.

DESCRIPCIÓ DE CONTINGUTS

1. Introducció al Màrqueting Analític

- 1.1. Màrqueting analytics, definició i concepte
- 1.2. El màrqueting analític en el Pla de Màrqueting
- 1.3. Fases del Màrqueting Analític
- 1.4. Eines del Màrqueting analític



2. Análisis del entorno de Marketing

- 2.1. Anàlisi de la situació
- 2.2. microentorn de l'empresa
- 2.3. macroentorn de l'empresa

3. El valor de les dades: KPIs

- 3.1. Definició del concepte de KPIs
- 3.2. Tipus de KPIs
- 3.3. KPIs per al Màrqueting Digital

4. Comportament de compra en l'era digital

- 4.1. El comportament del consumidor: procés de compra
- 4.2. Evolució del comportament del consumidor
- 4.3. Tendències del comportament del consumidor

5. El valor del client

- 5.1. Creació i captura de valor per al client
- 5.2. Customer lifetime value (CLV)

6. La marca en l'entorn digital

- 6.1. Marca, Brand value i Brand equity
- 6.2. Construcció de marques fortes

7. Anàlisi de l'eficàcia del eWOM en la compra digital

- 7.1. Del WOM al eWOM
- 7.2. Impactes del eWOM des de la perspectiva del consumidor i l'empresa

8. Social media Màrqueting

- 8.1. Màrqueting en línia: social media
- 8.2. Tipus i beneficis del social media
- 8.3. Social media des d'una perspectiva estratègica

**9. Leads: oportunitats de venda en el comerç digital**

9.1. Leads: definició i tipus

9.2. Com gestionar els leads?

VOLUM DE TREBALL

ACTIVITAT	Hores	% Presencial
Classes de teoria	30,00	100
Pràctiques en aula informàtica	30,00	100
Estudi i treball autònom	90,00	0
TOTAL	150,00	

METODOLOGIA DOCENT

Classe teòrica presencial per a presentar els continguts teòrics essencials de la matèria, incloent conceptes teòrics amb exemples pràctics i altres activitats addicionals que fomentaran la comprensió de continguts i el pensament crític.

Classes pràctiques presencials, relatives a la resolució de problemes, estudis de casos, amb aplicació de tècniques, presentacions orals, debats, individualment i/o en equip.

Treball autònom supervisat i basat en la realització d'exercicis, casos pràctics i qüestions a debatre o experiments *on-line*, amb suport tutorial.

Si es donara la circumstància de la implantació d'un nou confinament o estat d'alarma, es disposaran dels mitjans adequats per a poder desenvolupar les activitats docents a distància.

AVALUACIÓ

Activitat	% Qualificació
Avaluació final mitjançant una prova, que inclourà tant preguntes teòriques breus com casos d'estudi aplicats (TEORIA)	40%
Avaluació contínua (TEORIA), mitjançant la participació i realització d'activitats individuals en classe	10%
Avaluació de les activitats pràctiques	45%



desenvolupades per el/la alumne/a durant el curs, a partir de l'elaboració de treballs/memòries i/o exposicions orals, amb defensa de les posicions desenvolupades per el/la alumne/a (PRÀCTICA)	
Avaluació contínua de cada alumne, basada en la participació i grau d'implicació del/de l'alumne/a en el procés d'ensenyament-aprenentatge, tenint en compte l'assistència regular a les activitats presencials previstes i la resolució de qüestions i problemes proposats periòdicament (PRÀCTICA)	5%
Total	100%

El volum de l'avaluació de les activitats no presencials podria modificar-se a conseqüència de les decisions derivades de la COVID-19, fins a aconseguir el 100% de la qualificació.

REFERÈNCIES

Bàsiques

- Chaffey, D. & Ellis-Chadwick, F. (2019) Digital Marketing. Strategy, Implementation and Practice 7ed. Pearson U.K.
- Chaters, B. (2011). Mastering search analytics: measuring SEO, SEM and site search. " O'Reilly Media, Inc."
- Kaushik, A. (2011). Analítica Web 2.0: El arte de analizar resultados y la ciencia de centrarse en el cliente. Grupo Planeta (GBS).
- Sánchez, J. (2010). Estrategias y planificación en marketing. Métodos y aplicaciones. Pirámide, Madrid.
- Kotler, p. Kartajaya, H. & Setiawan, I. (2019) Marketing 4.0. Transforma tu estrategia para atraer al consumidor digital 2ªed. LID ed. Madrid
- Winston, W. L. (2014). Marketing analytics: Data-driven techniques with Microsoft Excel. John Wiley & Sons.



ADDENDA COVID-19

Aquesta addenda només s'activarà si la situació sanitària ho requereix i previ acord del Consell de Govern

1. Continguts

No es modifica el que s'estableix en la guia.

2. Volum de treball i planificació temporal de la docència

No es modifica el que s'estableix en la guia.

3. Metodologia docent

La modalitat de les classes per als estudiants dependrà de les condicions sociosanitàries i de les restriccions establides per les autoritats competents.

En cas de docència **no presencial** les classes s'impartiran per videoconferència preferiblement síncrona mitjançant Blackboard Collaborate, Teams, Skype o l'eina que el professor considere adequada per a optimitzar el procés d'ensenyament-aprenentatge de l'estudiant en **l'horari fixat per a l'assignatura i el grup**.

En cas de docència **semipresencial**, aquesta consistirà en l'assistència rotatòria per setmanes de l'alumnat amb presència en aula en torns segons el cognom. Els alumnes de la A a la L acudiran una setmana a l'aula, mentre que la resta, de la M a la Z rebrà docència des de casa a través de diferents metodologies docents. La setmana següent al revés.

En cas de docència **presencial**, l'estudiantat acudirà a les classes en l'horari establert, en aules l'aforament de les quals no supere el 50% de la seua capacitat.

4. Avaluació

No es modifica el que s'estableix en la guia.

5. Bibliografia

No es modifica el que s'estableix en la guia.

1.