



GUÍA DIDÁCTICA
Máster en Dirección Comercial y Marketing
7ª Edición 2007-2008



Índice

● Introducción al Máster	3
● Objetivo del Máster	4
● Contenido de los módulos	5
● Itinerario de aprendizaje	11
● Autoría de módulos	12
● Plan de trabajo	14
● Actividades y criterios de evaluación	16
● Estudiar en el IUP	17
● Información de interés	19

Introducción al Máster

El desarrollo económico actual y la necesidad de las empresas de ser competitivas están generando constantemente innovaciones en la gestión empresarial. En particular, el rápido crecimiento y la extensión y complejidad producidos en los últimos años en la dirección comercial y marketing son una consecuencia de los importantes cambios acaecidos en el entorno en el que operan las empresas a nivel tecnológico, económico, competitivo y sociocultural. La complejidad de los mercados, con tendencias imprevisibles, la disparidad en los gustos de los consumidores, y la globalización, entre otros, implican que la dirección empresarial debe estar en permanente sintonía con el mercado. En este punto encaja perfectamente la dirección comercial y marketing en la dirección empresarial, lograr que la actividad de la empresa se oriente hacia los mercados, puesto que si sus productos o servicios no se venden no hay posibilidades de continuidad en el futuro.

En un contexto de este tipo resulta fundamental una formación especializada que capacite la toma de decisiones comerciales y de marketing efectivas con las que se puedan alcanzar los objetivos de marketing de la organización.

Este Máster reconoce esta necesidad aportando la programación formativa requerida por los empresarios, consultores y asesores de empresas, directivos y mandos intermedios, así como por profesionales interesados en la ampliación de sus conocimientos.

El diseño del programa formativo del Máster toma como referente los principios de orientación práctica, interacción, interdisciplinariedad e innovación. Para ello, se apoya en el e-learning, sistema avanzado de aprendizaje a distancia a través del uso extensivo del ordenador, las telecomunicaciones y las nuevas tecnologías.

Algunos de los principios formativos son:

- **Orientación práctica.** Las áreas y módulos que integran el programa guían el proceso formativo en torno a la integración del marketing en la planificación empresarial, la dirección de marketing y las herramientas de la gestión comercial. Estos conocimientos son adquiridos a través de la resolución de problemas y situaciones empresariales reales planteadas a lo largo de diferentes tareas que configuran los módulos. La simulación de la toma de decisiones en un entorno virtual fomenta la inquietud por aprender, el desarrollo de juicios propios coherentes y de un espíritu emprendedor, así como una actitud crítica ante la realidad. Además, promueve la observación y reflexión, la asunción ineludible de responsabilidades, así como la creatividad en la toma de decisiones y en la resolución de los problemas planteados.
- **Aprendizaje interactivo.** La formación se caracteriza por la interacción entre profesor y alumno, tutor y alumno y alumnos entre sí. El intercambio de opiniones e ideas se desarrolla a través de los foros de discusión, correo Inter-campus, salas de reuniones, videoconferencia y chat, lo que enriquece el aprendizaje. La integración de los alumnos fomenta el trabajo en equipo.
- **Visión interdisciplinar.** El programa formativo engloba distintas disciplinas que concurren en la gestión empresarial: planificación estratégica, dirección de marketing y gestión comercial.
- **Enfoque dirigido a la innovación y actualización de contenidos.** Los contenidos académicos y profesionales se caracterizan por su permanente actualización, incorporando las recientes innovaciones en la dirección comercial y marketing. Ello garantiza el rigor y la calidad de la formación.

Objetivos del Máster

El Máster en Dirección Comercial y Marketing proporciona una formación especializada que permite asumir responsabilidades de dirección comercial y de marketing en una empresa en los ámbitos público y privado. En concreto:

- Ofrece las herramientas para el desarrollo de una política de marketing y comercial eficaz y diferenciadora, interrelacionada con las restantes decisiones de la empresa.
- Provee las claves de la dirección de marketing en los mercados nacionales e internacionales de bienes de consumo, de bienes industriales y de servicios que posibilitan el diseño e implantación de un plan de marketing.
- Suministra los conocimientos precisos que capacitan para la dirección comercial en la empresa desde los planos de la organización comercial, la dirección de equipos comerciales, las nuevas técnicas de venta, el plan de ventas y el control de la gestión comercial.
- Habilita para la búsqueda y manejo de las informaciones necesarias en los procesos de dirección comercial y de marketing.
- Aporta los instrumentos de detección de problemas y oportunidades de negocio para hacer frente a los mismos.
- Sensibiliza hacia la complejidad y evolución tanto del mercado como del consumidor, desde las perspectivas económica, política, social y ética.
- Facilita el uso de nuevas tecnologías en la toma de decisiones.

Contenido de los módulos

Área de empresa y mercados

Módulo 1. Factores esenciales de la administración de la empresa

Objetivos:

Establecer un marco general para la tarea de la administración de empresas o *management*, que conlleva el papel fundamental de adoptar un conjunto de decisiones para alcanzar objetivos de diversa índole, estableciendo una jerarquía de los mismos y proporcionando una herramienta para determinar las relaciones entre ellos y valorar su consecución. El módulo servirá para delimitar las distintas áreas funcionales de una empresa, lo que posibilitará ubicar la función de marketing, eje central del máster.

Contenidos:

1. La empresa: dirección y gestión.
2. Misión, visión y objetivos de la empresa.
3. Organización y cultura de la empresa.
4. Recursos humanos en la empresa.

Duración: 2,5 semanas.

Módulo 2. Dirección estratégica

Objetivos:

Ofrecer al alumno una visión general de la dirección de una empresa, remarcando la necesidad de pensar a largo plazo y de coordinar e integrar los distintos departamentos funcionales, proporcionando una serie de herramientas y marcos conceptuales de análisis y toma de decisiones estratégicas.

Contenidos:

1. Análisis del entorno.
2. Análisis interno y estrategia competitiva.
3. Las estrategias corporativas.
4. Fusiones y adquisiciones de empresas.
5. La estrategia de cooperación entre empresas.

Duración: 3 semanas.

Módulo 3. El marketing en la empresa

Objetivos:

Dar a conocer los principales conceptos teóricos de marketing estratégico y operativo, así como las nuevas tendencias del marketing; comprender la necesidad de las empresas de implantar un plan de marketing y aprender a elaborar uno y conocer las distintas posibilidades de organización del trabajo dentro de un Departamento de Marketing.

Contenidos:

1. Conceptos básicos de marketing.
2. Análisis de la respuesta del mercado.
3. Marketing estratégico.
4. Plan de marketing.
5. Marketing de relaciones.

Duración: 4 semanas.

Área de marketing

Módulo 4. Análisis del entorno comercial de la empresa

Objetivos:

Abordar los aspectos más relevantes del entorno comercial de la empresa. El alumno será capaz de analizar los factores del macroentorno, el proceso de decisión de compra de los consumidores y sus factores determinantes, el análisis del mercado y la demanda, y desarrollar las principales estrategias de segmentación y posicionamiento.

Proporcionar al alumno una formación aplicada para entender y utilizar la información disponible con el objetivo de resolver los posibles problemas comerciales a los que se enfrenta una empresa en su actividad habitual. Fundamentalmente, se analizan los aspectos que tienen que ver con el entorno externo y la demanda.

Contenidos:

1. Identificación y análisis de los factores del microentorno.
2. Identificación y análisis de los factores de decisión de compra.
3. Análisis y etapas en el proceso de decisión de compra.
4. Análisis del mercado y de la demanda actual.
5. Análisis de los segmentos de mercado y estrategias de segmentación y posicionamiento.

Duración: 4 semanas.

Módulo 5. Las decisiones de marketing

Objetivos:

Desarrollar en profundidad las variables comerciales (producto, precio, distribución y comunicación) que permitan al alumno dar a conocer la oferta de la empresa e impulsar su venta en el mercado.

Contenidos:

1. El producto en la cartera profesional.
2. La cartera empresarial competitiva.
3. El precio de venta idóneo del producto.
4. Métodos de fijación de precios.
5. La distribución comercial.
6. Elección del sistema de distribución idóneo para la empresa.

7. Las herramientas de comunicación comercial en la empresa.
8. Diseño de una acción publicitaria efectiva para la empresa.

Duración: 4 semanas.

Módulo 6. Investigación comercial

Objetivos:

Analizar datos de una y dos variables, estudiar los conceptos fundamentales de la probabilidad y las cuestiones de inferencia estadística que permiten realizar estimaciones y contrastes que ayudan en la toma correcta de decisiones comerciales.

Contenidos:

1. ¿Qué es la investigación de mercados? Cómo planear una investigación de mercado.
2. Obtención de los datos: entrevistas cualitativas, muestreo y diseño de cuestionarios.
3. Análisis de los datos (I): una variable.
4. Análisis de los datos (II): asociación y regresión entre dos variables.
5. Análisis de los datos (III): contraste de hipótesis.
6. Análisis de los datos (IV): asociaciones y relaciones.
7. Informe final de acción de la investigación

Duración: 4 semanas.

Módulo 7. Simulación. Las decisiones en mercados competitivos

Objetivos:

Aprender, a través de una simulación de estrategias de marketing en una gran empresa que desarrolla su actividad en un mercado altamente competitivo y dinámico las habilidades requeridas para la toma de decisiones de marketing estratégico.

Estimular el aprendizaje de los principios e instrumentos de marketing, con una orientación estratégica.

Contenidos:

1. El marketing en las organizaciones. Introducción al simulador on-line de marketing estratégico.
2. La gestión de marketing en la empresa.
3. Simulación: pasos a seguir y valoración de la situación inicial.
4. Primera decisión de marketing estratégico.
5. Estudios de mercado.
6. Posicionamiento de marcas en el mercado.
7. Niveles en la respuesta de mercado: modelos y medidas.
8. Marcas: gestión de carteras.
9. Satisfacción y fidelidad del cliente.
10. Análisis estratégico y plan de marketing.

Duración: 4 semanas.

Área de Dirección Comercial

Módulo 8. La organización comercial

Objetivos:

Comprender el fin y los objetivos de la actividad comercial; saber cómo se ponen en práctica los planes comerciales; describir y analizar los recursos necesarios para la organización comercial; comprender la importancia y los beneficios que aporta el plan comercial, identificando los principales componentes de la organización comercial; conocer los problemas que se presentan en el momento de controlar las actividades comerciales.

Contenidos:

1. Planificación de las funciones comerciales.
2. Fijación de objetivos comerciales.
3. Desarrollos comerciales estratégicos.
4. La orientación empresarial y el Departamento Comercial.
5. Alternativas de organización comercial.
6. Control del departamento comercial.

Duración: 5 semanas.

Módulo 9. La función directiva en los equipos comerciales

Objetivos:

Dar a conocer la función directiva dentro del ámbito comercial. En el mundo de los negocios y de las empresas tiene mucho peso la figura de líderes capaces de llevar a cabo cambios profundamente renovadores, encaminados a favorecer mecanismos de aprendizaje, desarrollo y optimización de potenciales.

Contenidos:

1. La función directiva en el ámbito comercial.
2. Las funciones del director comercial.
3. Reclutamiento, selección e incorporación de vendedores.
4. Comunicación interna en el equipo de ventas.
5. Motivación del equipo comercial.
6. Formación del equipo comercial.
7. Trabajo en equipo.

Duración: 4 semanas.

Módulo 10. Dirección comercial y nuevas tecnologías. CRM

Objetivos:

Saber qué es y qué supone el CRM, ver cómo el cliente y su satisfacción son el eje central de la estrategia de las empresas para conseguir una posterior fidelización. Analizar cómo debe ser la gestión de experiencia del cliente, que tendrá un doble objetivo de generar valor tanto para la empresa como para el cliente. Conocer la aplicabilidad del sistema CRM en las pymes.

Contenidos:

1. El CRM y la excelencia en gestión de la base de clientes.
2. Estrategia de empresa e implementación de un sistema CRM.
3. Objetivos en la implementación de un sistema CRM.
4. Implementación del plan de CRM.

Duración: 4 semanas.

Módulo 11. El plan de ventas

Objetivos:

Elaborar un plan de ventas, crear su contenido en una doble vertiente, la material y humana. Para ello, es preciso analizar el ambiente, el entorno, el mercado y la competencia desde el punto de vista de la venta. Se decidirán objetivos y medios para alcanzarlos con la red de ventas.

Contenidos:

1. Resumen ejecutivo.
2. Objetivos de empresa y estrategia comercial.
3. Desarrollos comerciales estratégicos.
4. Los canales de comercialización.
5. Planificación de la campaña de ventas.
6. Incentivos del equipo de ventas.

Duración: 5 semanas.

Módulo 12. Control de la gestión comercial

Objetivos:

Aprender a valorar el papel que desempeña el control en una organización comercial y, en particular, en su gestión. Identificar las causas más frecuentes del fracaso de los planes comerciales, conociendo las fases de un proceso de control interno. Saber cómo aplicar criterios de control de gestión.

Contenidos:

1. Seguimiento y control de la gestión comercial.
2. Auditoría comercial.
3. Control de las ventas.
4. Control y análisis de los costes.

Duración: 3 semanas.

Itinerario de aprendizaje

El Máster en Dirección Comercial y Marketing se compone de tres grandes áreas temáticas: área de empresa y mercados, área de marketing y área de dirección comercial.

En cada una de las áreas están estructurados los contenidos en 12 módulos y éstos divididos en tareas. El itinerario de aprendizaje propuesto consiste en cursar secuencialmente los módulos y sus tareas en el orden establecido.

Aún cuando proponer una secuencia lógica única en el proceso de aprendizaje de las distintas áreas de conocimiento es algo arriesgado y discutible, entendemos que seguir un orden en la realización de las tareas de los distintos módulos le sirve para resolver progresivamente las situaciones propuestas en el módulo que está desarrollando, a la vez que serán *inputs* que utilizará en situaciones propuestas en módulos siguientes.

La realización de un examen final de máster, es la garantía de que el estudiante relacione los diferentes contenidos en función de un problema relevante que le plantea la realidad; en definitiva, la constatación de que ha integrado lo desarrollado en el Máster.

El alumno tiene la obligación de cursar todos los módulos que constituyen la parte docente del Máster. La superación con resultado positivo de un mínimo del 80% de los créditos impartidos y la aprobación del examen dan derecho al título correspondiente emitido por las universidades que integran Instituto Universitario de Posgrado.

Autoría de los módulos

Módulo	Autor
Módulo 1 Factores esenciales de la administración de la empresa	<p><u>José Francisco Molina Azorín</u> Profesor titular de Organización de Empresas. Universidad de Alicante.</p> <p><u>Diego Quer</u> Profesor titular de Organización de Empresas. Universidad de Alicante.</p> <p><u>Vicente Sabater Sempere</u> Profesor titular de Organización de Empresas. Universidad de Alicante.</p>
Módulo 2 Dirección estratégica	<p><u>Bartolomé Marco Lajara</u> Profesor titular de Organización de Empresas. Universidad de Alicante.</p> <p><u>José Francisco Molina Azorín</u> Profesor titular de Organización de Empresas. Universidad de Alicante.</p> <p><u>Diego Quer</u> Profesor titular de Organización de Empresas. Universidad de Alicante.</p>
Módulo 3 El marketing en la empresa	<p><u>Joan Carol</u> Responsable de atención al cliente de soluciones de impresión comercial Hewlett-Packard.</p> <p><u>Nora Lado</u> Profesora titular del Departamento de Economía de la Empresa de la Universidad Carlos III de Madrid.</p> <p><u>Enric Margall</u> Responsable de CRM de impresión comercial Hewlett-Packard.</p> <p><u>Eva Martínez Serrano</u> Profesora del Departamento de Economía de la Empresa de la Universidad Carlos III de Madrid y consultora de marketing.</p>
Módulo 4 Análisis del entorno comercial de la empresa	<p><u>Ana Belén Casado Díaz</u> Profesora titular de Comercialización e Investigación de Mercados de la Universidad de Alicante.</p> <p><u>Felipe Ruiz Moreno</u> Profesor titular de Comercialización e Investigación de Mercados de la Universidad de Alicante.</p>
Módulo 5 Las decisiones de marketing	<p><u>Aurora Calderón Martínez</u> Profesora titular del área de Comercialización e Investigación de Mercados. Universidad Alicante.</p> <p><u>Josefa Parreño Selva</u> Profesora titular de Escuela del área de Comercialización e Investigación de Mercados. Universidad Alicante.</p> <p><u>Enar Ruiz Conde</u> Profesora titular del área de Comercialización e Investigación de Mercados. Universidad Alicante.</p>

Módulo	Autor
Módulo 6 Investigación comercial	<u>Juan Romo Urroz</u> Catedrático de Estadística e Investigación Operativa de la Universidad Carlos III de Madrid.
Módulo 7 Simulación. Las decisiones en mercados competitivos	<u>Nora Lado Cousté</u> Profesora titular de Comercialización e Investigación de Mercados de la Universidad Carlos III de Madrid.
Módulo 8 La organización comercial	<u>José Luis Llacuna</u> Profesor, Universidad Autónoma de Barcelona Consejero de Lowell & Arrow's, empresa de consultoría estratégica. <u>Rossano Eusebio</u> Profesor del Departamento de Comercialización e Investigación de Mercado, Universidad Autónoma de Barcelona.
Módulo 9 La función directiva en los equipos comerciales	<u>Carne Gil Ripoll</u> Consultora en desarrollo organizacional y formación de empresas.
Módulo 10 Dirección comercial y nuevas tecnología. CRM	<u>Lluís Jovell</u> Profesor titular de Economía de la UAB, Director del Máster en Administración y Dirección de Comercios y Distribución, y del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Internacionales de la UAB.
Módulo 11 El plan de ventas	<u>Rossano Eusebio</u> Profesor del Departamento de Comercialización e Investigación de Mercado, Universidad Autónoma de Barcelona. <u>Josep Lluís Llacuna</u> Presidente de Lowell & Arrow's. Profesor Asociado del Área de Economía de Empresa de la Universidad Autónoma de Barcelona. <u>Héctor Martínez</u> Director de Marketing-International Manager de Cafés Pont. Asesor de empresas.
Módulo 12 Control de la gestión comercial	<u>Rossano Eusebio</u> Profesor del Departamento de Comercialización e Investigación de Mercado, Universidad Autónoma de Barcelona. <u>María del Pilar López Belbeze</u> Profesora titular de Comercialización e Investigación de Mercados de la Universidad Autónoma de Barcelona.

Plan de trabajo

- **Toma de contacto.** Comienza el día 23 de octubre y se cierra el 6 de noviembre de 2007.
- **Módulo 1. Factores esenciales de la administración de la empresa.** Comienza el día 7 de noviembre y se cierra el día 25 de noviembre de 2007.
- **Módulo 2. Dirección estratégica.** Comienza el día 26 de noviembre y se cierra el día 16 de diciembre de 2007.
- **Módulo 3. El marketing en la empresa.** Comienza el día 17 de diciembre y se cierra el día 27 de enero de 2008.

VACACIONES DEL 24 DE DICIEMBRE AL 6 DE ENERO

- **Módulo 4. Análisis del entorno comercial de la empresa** Comienza el día 28 de enero y se cierra el día 24 de febrero de 2008.
- **Módulo 5. Las decisiones de marketing.** Comienza el día 25 de febrero y se cierra el día 30 de marzo de 2008.

VACACIONES DEL 17 AL 23 DE MARZO

- **Módulo 6. Investigación comercial.** Comienza el día 31 de marzo y se cierra el día 27 de abril de 2008.
- **Módulo 7. Simulación: Las decisiones en mercados competitivos** Comienza el día 28 de abril y se cierra el día 25 de mayo de 2008.
- **Módulo 8. La organización comercial.** Comienza el día 26 de mayo y se cierra el día 29 de junio de 2008.
- **Módulo 9. La función directiva en los equipos comerciales.** Comienza el día 30 de junio y se cierra el 31 de julio de 2008.

VACACIONES DEL 1 AL 31 DE AGOSTO

- **Módulo 10. Dirección comercial y nuevas tecnologías: CRM.** Comienza el día 1 de septiembre y se cierra el 28 de septiembre de 2008.
- **Módulo 11. El plan de ventas.** Comienza el día 29 de septiembre y se cierra el día 2 de noviembre de 2008.
- **Módulo 12. Control de la gestión comercial.** Comienza el día 3 de noviembre y se cierra el día 23 de noviembre de 2008.

EXAMEN FINAL PRESENCIAL EL 17 DE DICIEMBRE DE 2008

Actividades y criterios de evaluación

El Máster en Dirección Comercial y Marketing está basado en la idea de aprender resolviendo.

Es por ello que el aprendizaje se hace sobre la base de la resolución de los casos reales proporcionados en el escenario y, en su caso, de los ejercicios que se le proponen.

Al alumno se le evalúa de forma continua. La nota final de cada módulo es la suma de los resultados obtenidos en la evaluación de cada una de las tareas que lo componen, y de la intervención en los foros convocados.

Para aprobar el máster el alumno debe cursar todos los módulos y aprobar un mínimo del 80% de los créditos. La nota final estará compuesta por la conseguida en la evaluación continua más la conseguida en la realización de un examen final de Máster.

Estudiar en el IUP

Estudiar en el IUP supone una manera diferente de entender el proceso de enseñanza-aprendizaje. Algunos de los parámetros a los que estamos acostumbrados como alumnos presenciales no sirven cuando estudiamos on line.

La enseñanza tradicional-presencial se basa en el profesor; él es quien controla el proceso.

Las nuevas tecnologías aplicadas al campo de la educación a distancia han hecho que cambie el enfoque en el proceso. Ya no se habla de enseñanza sino de aprendizaje. Usted, como alumno del IUP, se va a convertir en protagonista de su propia formación, en responsable de su propio aprendizaje.

Ventajas del aprendizaje on line frente a la enseñanza presencial

- Ser el agente principal de su propia formación. Consiguiendo así un aprendizaje más activo y significativo.
- Tener una gran flexibilidad horaria. Podrá 'ir a clase' a la hora que más le convenga.
- Estudiar a su propio ritmo.
- Disponer de una atención y seguimiento individualizado por parte de los profesores y tutores.
- Eliminar las barreras espacio-tiempo-personas que le permitirán crear una comunidad virtual para así aprender con los otros y trabajar de forma colaborativa.
- Acceder al IUP desde cualquier ordenador con conexión a Internet.

El alumno del IUP

Ser alumno del IUP requiere, por lo tanto, un cambio en su comportamiento como alumno. A partir de ahora usted es el responsable de su aprendizaje y es necesario que asuma nuevas **funciones**:

- Planificar los tiempos de estudio según sus necesidades.
- Realizar un horario de trabajo.
- Evitar las distracciones.
- Cuestionar la información que recibes.
- Consultar a su profesor.
- Participar en los grupos de trabajo, en los foros, en la comunidad virtual.
- Realizar los ejercicios de autoevaluación para comprobar su progreso en la materia.
- Buscar información externa al curso para completar su formación.

Y también desarrollar determinadas **capacidades**:

- Trabajar en equipo de forma colaborativa.
- Aplicar la creatividad a la resolución de problemas.
- Aprender nuevos conocimientos y asimilar nuevas ideas rápidamente.

- Tomar nuevas iniciativas y ser independiente.
- Identificar problemas y desarrollar soluciones.
- Reunir y organizar hechos.
- Realizar comparaciones sistemáticas.
- Identificar y desarrollar soluciones alternativas.
- Resolver problemas de forma independiente.

Información de interés

Atención al alumno

24 horas

a través del correo electrónico:

info@iup.es

Asistencia técnica

24 horas

a través del correo electrónico:

asistencia@santillana.es

Tutores	Están disponibles en el Campus Virtual a través del correo interno.
----------------	---------------------------------------------------------------------

Departamento	Teléfono Código de país +34	Fax	E-mail	Horario Peninsular Español
Atención al Alumno	91 744 94 12	91 744 93 02	info@iup.es	Lunes a Viernes 9:30 – 14:00 16:00 – 18:30
Asistencia Técnica	902 215 512	91 744 93 02	asistencia@santillana.es	Lunes a Viernes 9:00 – 19:00

Acceso al Campus Virtual	En www.iup.es haz click en “Campus” Para acceder al Campus necesitarás un usuario y una clave que te serán proporcionados por correo electrónico. Para cualquier problema relacionado con el funcionamiento del Campus Virtual ponte en contacto con el Departamento de Asistencia Técnica
---------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Edificio Grupo Santillana, C/Torrelaguna 60, 28043 Madrid (España)