



Comunicación estratégica
de marca / Strategic brand
communication
Grado en Marketing
2022-23



UNIVERSIDAD
NEBRIJA

GUÍA DOCENTE

Asignatura: Comunicación estratégica de marca / Strategic Brand Communication

Titulación: Grado en Marketing

Carácter: Básica

Curso Académico: 2022-23

Idioma: Castellano / Inglés

Modalidad: **Presencial** / a distancia

Créditos: 6

Curso: 2º

Semestre: 2º

Profesores/Equipo Docente: Carmen Llovet Rodríguez

1. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1.1. Competencias

- Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.
- 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.
- 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.
- Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.
- Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.
- Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos a la comprensión de la realidad en cada área específica de conocimiento.
- Demostrar el correcto uso del lenguaje oral y escrito en la lengua inglesa en la materia de Idioma moderno y en aquellas asignaturas impartidas en inglés.
- Demostrar el correcto uso del lenguaje oral y escrito en la lengua española.

- Aplicar un razonamiento crítico a partir del uso del análisis y la síntesis.
- Capacidad para la evaluación de riesgos, toma de decisiones y planificación de estrategias.
- Capacidad de organización y planificación eficaz del tiempo.
- Demostrar una capacidad crítica y autocrítica.
- Capacidad para trabajar en equipo, desarrollando las relaciones interpersonales.
- Manejar correctamente las nuevas tecnologías de la comunicación.
- Capacidad para utilizar el ingenio y desarrollar la creatividad.
- Capacidad para la resolución de problemas.
- Capacidad de iniciativa y espíritu emprendedor.
- Desarrollar habilidades de aprendizaje que permitan emprender acciones con un alto grado de autonomía.
- Demostrar la capacidad de liderar y gestionar eficazmente proyectos, asumiendo los principios de la responsabilidad social.
- Demostrar sensibilidad social en el desarrollo de su trabajo profesional y/o académico dentro del respeto a la normativa vigente tanto a nivel español como europeo, a los códigos de buenas prácticas, a los criterios de autocontrol, a la igualdad de sexos, a las especiales necesidades de las personas discapacitadas, de la protección de la infancia y, en general, a los principios que se contienen en la Constitución Española y a los valores propios de la Cultura de la Paz.
- Adquirir un compromiso ético en el trabajo
- Capacidad para crear y diseñar estrategias de marca, fundamentadas en la empatía con el consumidor y en la gestión de su satisfacción, encaminadas a conseguir marcas cuya diferenciación se asiente en lo experiencial.

1.2. Resultados de aprendizaje

El alumno, al finalizar esta materia, deberá saber planificar y desarrollar la estrategia, el análisis y el diseño de las líneas de comunicación de las marcas a largo plazo. Su trabajo final se podrá enviar a foros del sector como premios, congresos y concursos, o bien presentar a las empresas sobre las que se realiza la investigación. Asimismo, conocerá las principales revistas del sector donde se comparten los casos de éxito, reconocimientos de campañas eficaces y testimonios de directivos de marketing.

2. CONTENIDOS

2.1. Requisitos previos

Ninguno.

2.2. Descripción de los contenidos

Estudio de la planificación de la comunicación de la marca, desde su concepción hasta la posterior planificación de recursos y ejecución. Se hace especial énfasis en los aspectos estratégicos. El objetivo de esta asignatura es preparar al estudiante para realizar el análisis y el diseño de las líneas de comunicación de las marcas a largo plazo.

2.3. Contenido detallado

1. Introducción al branding

- La fuerza de la marca como catalizadora de cambio y herramienta estratégica para el crecimiento y competitividad
- Conexiones causales entre los conceptos clave y breve recorrido histórico por su evolución: *Segmentación, Lealtad de marca, Estilo de vida, Marketing mix, Personalidad de la marca, Micromarketing, Posicionamiento, Social marketing, Brand equity, Relational marketing, Relational branding, Brand identity, Country-of-Origin, Subcultures of consumptions o brand communities, Corporate Social Responsibility*

2. Arquitectura de marca

- Porfolio de marcas y organización empresarial: conjunto **total de etiquetas** (marcas, submarcas, nombres de producto, variantes de los nombres y descriptores) que **describen las proposiciones de todas las entidades** de una organización, **así como sus interrelaciones**
- Arquitectura de marca: **elementos verbales y visuales** que representan **una proposición específica**. Modelos: monolítico, endosado, independiente, híbrido

3. Identidad de marca

- Elementos en la construcción de la identidad de marca hacia un concepto integral: atributos de producto (categoría, envase, precio), de la empresa (país de origen, slogan, logo, símbolo, fundador, empleados, estilo publicitario) y del consumidor (perfil de usuario)
- Proposición de valor y esencia de marca

4. Imagen de marca. Personalidad de marca

Representaciones afectivas o racionales que hace el público sobre una empresa o de una marca como resultado de experiencias, creencias, actitudes, sentimientos e informaciones

5. Branding y storytelling en la convergencia mediática

Tendencias y estrategias en la comunicación de marca: interacción, experiencia, ser humano, prosumidor, viralidad

6. El enfoque *stakeholder* y las comunicaciones integradas de marketing

- Definición de públicos y objetivos bajo una visión integral de la marca.
- Principales técnicas de comunicación de marketing: publicidad, promoción de ventas, relaciones públicas, marketing-experiencial, de contenidos, directo

7. *Brand touchpoints* y *customer journey*: El viaje del consumidor y los puntos de encuentro con la marca.

- Top global consumer trends
- Retailbranding

8. Auditoría de la comunicación

- Metodologías de análisis de la comunicación de las marcas: Encuestas de satisfacción, Grupos de discusión, Estudio de referencia, Medición del impacto económico, estadísticas, formularios, Análisis de contenido de RRSS, entrevista, Auditoría de la imagen de marca, observación.
- Contenido del análisis: de la compañía, del entorno socio cultural, del contexto/competencia de los mercados a alcanzar, y del consumidor

9. Plan estratégico de comunicación

Proceso, elaboración y desarrollo de fases:

Situación-volcar los datos de la auditoría; objetivos-SMART y de motivación e información; públicos- delimitar al buyer persona, estrategia -mensajes- y acciones (cronograma y presupuesto)

10. Activación del plan

Briefing, insights y ejecución

11. Comunicación de crisis y prevención del conflicto

12. Evaluación

Medición de las acciones de comunicación en la estrategia de marca y los objetivos marcados:

Reconocimiento, engagement, influence, conversión, sales, exposición y recomendación -presencia mediática y en RRSS,

2.4. Actividades

Durante las clases se realizarán ejercicios en línea relacionadas con el tema de las sesiones con el fin de poner en práctica lo aprendido. Además, los alumnos deberán entregar las siguientes actividades en grupo con un máximo de tres participantes y un mínimo de dos:

- Actividades Dirigidas:
 - AD1- Escoge una marca y **analiza su identidad**, a través de las herramientas de marketing que construyen marca -logo, símbolo, publicidad, perfil del usuario, misión-visión-valores, rasgos de la personalidad de la marca y de la tienda-. Fuentes: medios propios -página oficial, informe y sala de prensa, visita a tienda, perfiles de RRSS, promociones, y medios pagados.
 - AD2- **Analiza las percepciones de la marca** de la AD1 por parte de sus *stakeholders* -consumidores, competencia, sociedad, empleados, medios, etc. Medios compartidos y medios ganados. Fuentes: premios, rankings, informes, foros, casos de éxito (*journals*), *publicity*.
- Prueba parcial: **Analiza la comunicación de la marca AD1 con los públicos estratégicos** a través de los **puntos de encuentro** con la marca y sus acciones/técnicas de comunicación de marketing- publicidad, promoción de ventas, marketing (directo, de contenido, experiencial), relaciones públicas. Fuentes: análisis de contenido de acciones de comunicación de la marca –chat, página web, RRSS-, observación en tienda, casos de éxito (*journals*)...
- Prueba final: Desarrolla un **plan estratégico de comunicación** de marca coherente con los valores de la empresa y que dé respuesta a las necesidades de los públicos estratégicos, o bien detectado en el parcial -en la estrategia de marca, producto, precio, canales, personal de venta, etc...- o bien en las fuentes primarias de investigación -grupos de discusión, encuestas-, para verificar la hipótesis/intuición del trabajo parcial-. Presenta en formato informe.

2.5. Actividades formativas

Modalidad Presencial

CÓDIGO	ACTIVIDAD FORMATIVA	HORAS	PORCENTAJE DE PRESENCIALIDAD
AF1	Clases de teoría y práctica (30%)	45	100%
AF2	Trabajo personal del alumno (50%)	75	0%
AF3	Tutorías (10%)	15	50%
AF4	Evaluación (10%)	15	50%

Modalidad A Distancia

CÓDIGO	ACTIVIDAD FORMATIVA	HORAS	PORCENTAJE DE PRESENCIALIDAD
AF5	Estudio, comprensión y evaluación de la materia (40%)	60	0%
AF6	Trabajos, proyectos y prácticas a desarrollar (50%)	75	0%
AF7	Tutorías (10%)	15	0%

3. SISTEMA DE EVALUACIÓN

3.1 Sistema de calificaciones

El sistema de calificaciones finales se expresará numéricamente del siguiente modo:

- 0 - 4,9 Suspenso (SS)
- 5,0 - 6,9 Aprobado (AP)
- 7,0 - 8,9 Notable (NT)
- 9,0 - 10 Sobresaliente (SB)

La mención de "matrícula de honor" podrá ser otorgada a alumnos que hayan obtenido una calificación igual o superior a 9,0.

3.2 Criterios de evaluación

Convocatoria Ordinaria

Modalidad: Presencial

Sistemas de evaluación	Porcentaje
Asistencia y participación	10%
Actividades académicas dirigidas	30%
Prueba parcial	10%
Prueba final presencial	50%

Modalidad: A Distancia

Sistemas de evaluación	Porcentaje
Actividades académicas dirigidas	30%
Prueba final presencial	50%
Asistencia y participación	20%

Convocatoria Extraordinaria

Modalidad: Presencial

Sistemas de evaluación	Porcentaje
Asistencia y participación	10%
Actividades académicas dirigidas	30%
Prueba final presencial	60%

Modalidad: A Distancia

Sistemas de evaluación	Porcentaje
Asistencia y participación	10%
Actividades académicas dirigidas	30%
Prueba final presencial	60%

3.3 Restricciones

Calificación mínima

Para poder hacer media con las ponderaciones anteriores es necesario obtener **al menos una calificación de 5** en la prueba final.

Asistencia

El alumno que, injustificadamente, **deje de asistir a más de un 25%** de las clases presenciales **podrá verse privado del derecho a examinarse en la convocatoria ordinaria.**

Normas de escritura

Se prestará especial atención en los trabajos, prácticas y proyectos escritos, así como en los exámenes tanto a la presentación como al contenido, cuidando los aspectos gramaticales y ortográficos. El no cumplimiento de los mínimos aceptables puede ocasionar que se resten puntos en dicho trabajo.

3.4 Advertencia sobre plagio

La Universidad Antonio de Nebrija no tolerará en ningún caso el plagio o copia. Se considerará plagio la reproducción de párrafos a partir de textos de auditoría distinta a la del estudiante (Internet, libros, artículos, trabajos de compañeros...), cuando no se cite la fuente original de la que provienen. El uso de las citas no puede ser indiscriminado. El plagio es un delito.

En caso de detectarse este tipo de prácticas, se considerará Falta Grave y se podrá aplicar la sanción prevista en el Reglamento del Alumno.

4. BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía básica

- Aaker, J.L. (1997). Dimensions of brand personality. *Journal of Marketing Research*, 34(3), 347–356.
- Aaker, J.L., Benet-Martínez, V. & Garolera, J. (2001). Consumption symbols as carriers of culture: a study of Japanese and Spanish brand personality constructs. *Journal of Personality & Social Psychology*, 81(3), 492–508.
- Álvarez, A. (2017). *La magia del planning. Como utilizar la planificación estratégica para potenciar la eficacia en la comunicación*. ESIC
- Alfaro, E. (2010). *El ABC del customer experience: una guía práctica de cómo generar experiencias para vender más*. Madrid: Wolters Kluwer.
- Armstrong, G., Adam, S., Denize, S. & Kotler, P. (2015). *Principles of Marketing*. 6th edition. Pearson Education.
- Belch, G.& Belch, M. (2017). *Advertising and Promotion: An Integrated Marketing Communications Perspective (Irwin Marketing)*. McGrawHill Higher Education. Edición de Kindle
- Cervera Fantoni, A.L. (2008). *Comunicación total*. ESIC.
- Fog, K., Budtz, C., Munch, P. & Blanchette, S. (2010). *Storytelling: Branding in practice*. Springer.

- Healey, M. (2009). *¿Qué es el branding?* Barcelona: Gustavo Gili.
- Jobber, D. y Fahy, J. (2007). *Fundamentos del marketing*. Mc Graw Hill.
- Wilcox, D. L., Xifra, J., & Cameron, G. T. (2012). *Relaciones públicas. estrategias y tácticas*. Pearson.

Bibliografía recomendada

- Bassat, L. (2008). *El libro rojo de las marcas*. Debolsillo.
- Hampf, A. & Lindberg-Repo, K. (2011). *Branding: The past, present, and future: A study of the evolution and future of branding*. Hanken School of Economics and Anders Hampf & Kirsti Lindberg-Repo. Disponible [aquí](#).
- Hatch, M. J., & Schultz, M. (2010). *Esencia de marca*. Lid editorial.
- Kapferer, J. (2012). *The new strategic brand management: Advanced insights and strategic thinking*. Kogan Page.
- Roberts, K. (2005). *Lovemarks. El poder más allá de las marcas*. Empresa Activa.

Recursos de uso diario para el seguimiento de la actualidad del sector

- Adbrands www.adbrands.net
- www.branddrivendigital.com/
- www.businessinsider.es
- <https://www.businessnewsdaily.com/>
- <https://www.businesswire.com/>
- <https://cecu.es/>
- <http://www.communicationmonitor.eu/>
- www.consumersinternational.org
- www.dircom.org
- <https://eacd-online.eu/>
- www.emarketer.com
- eShow Magazine Revista de Ecommerce y marketing digital
<https://eshowmagazine.com/>
- <https://fortune.com/>
- <https://forbes.es/>
- Futurebrand
- Harvard Deusto <https://www.harvard-deusto.com/marketing-publicidad>
- Interbrand <https://www.interbrand.com/>
- Ip Mark <https://ipmark.com/>
- Marketeros de hoy Revista online de marketing digital
<https://marketerosdehoy.com/>
- Marketing Directo <https://www.marketingdirecto.com/>
- Marketing Week <https://www.marketingweek.com/>
- Noticias sobre campañas y acciones de marketing: <http://www.marketingnews.es/>

- Observatorio de *branding*: <http://www.observatoriodebranding.org/>
- Puro marketing <https://www.puromarketing.com/>
- Premios Eficacia a la Comunicación comercial:
<http://www.premioseficacia.com>
- PR Newswire www.prnewswire.com
- PR noticias marketing <https://prnoticias.com/marketing/club-marketing>
- Provoke (The Holmes Report) <https://www.provokemedia.com/>
- *Pymerang* <http://pymerang.com>
- <http://www.villafane.com/publicaciones/>

Revistas académicas para el seguimiento de la investigación en el sector

- Adresearch ESIC. International journal of communication research
- Redmarka Revista de Marketing aplicado
- Journal of Marketing
- Journal of Business Research
- Journal of Marketing Research
- Journal of Consumer Research
- Journal of Promotion Management
- Journal of Business Research
- Journal of Information, Business and Management
- Psychology and Marketing
- Journal of Advertising
- International Journal of Advertising
- Journal of Advertising Research
- International Journal of Retail and Distribution Management

5. DATOS DEL PROFESOR

Nombre y Apellidos	Carmen Llovet Rodríguez
Departamento	Publicidad
Titulación académica	Doctora europea en Comunicación por la Universidad de Navarra (2014)
Correo electrónico	cllovet@nebrija.es
Localización	Campus de Princesa. Sala de Profesores del Departamento de Publicidad. FCA
Tutoría	Contactar con el profesor previa petición de hora después de clase o por e-mail cllovet@nebrija.es

<p>Experiencia docente, investigadora y/o profesional, así como investigación del profesor aplicada a la asignatura, y/o proyectos profesionales de aplicación.</p>	<p>Mi trayectoria docente comenzó en la Universidad Villanueva, continuó en New York Institute of Technology (campus Pekín) y más recientemente en ESIC Business and Marketing School, EAE Business School, la Universidad Internacional de Cataluña y Elle educación. El rango de asignaturas impartidas es amplio: Comunicación estratégica de marca, Comunicación no verbal, Comunicación institucional, Comunicación profesional, Investigación en Comunicación, Responsabilidad social corporativa, Comunicación no verbal, Globalización de la Publicidad, Introducción al marketing y Publicity. La estancia doctoral en Inglaterra con académicos pioneros en un ámbito multidisciplinar me impulsó a defender la primera tesis en España sobre la contribución del punto de venta en la comunicación de las marcas de moda. En torno a esta línea y al estudio de las representaciones de las niñas en la publicidad de moda, he obtenido publicaciones en revistas académicas de impacto y en editoriales científicas como <i>Revista Latina de Comunicación Social</i>, <i>Icono14-Revista de Tecnologías emergentes</i>, <i>Comunicar</i>, <i>Revista española de sociología</i>, <i>El Profesional de la información</i>, <i>Prisma Social</i>, <i>Pirámide</i>, <i>EUNSA</i> y <i>Tirant lo Blanch</i>, así como presentaciones en congresos internacionales y nacionales y foros divulgativos como los del IAMCR, AE-IC, Barcelona International Critical PR Conference, el Symposium TWG Advertising Research ECREA y los cursos de verano de la UCM y la Universidad Pablo de Olavide.</p> <p>He realizado estancias de investigación en Glasgow Caledonian University (2011) y en Southern Illinois University (2016), además de docencia en la Universidad Panamericana, México (2017) y de formación en Radboud University, Países Bajos (2019), para la que obtuve una Subvención Erasmus+. El observatorio The Family Watch ha realizado un informe sobre nuestra investigación y numerosos medios se han hecho eco de ella como motivo de la concienciación a la sociedad sobre el tipo de imágenes de la infancia en publicidad y en redes sociales. Actualmente formo parte del proyecto de investigación <i>Nuevos escenarios de vulnerabilidad digital: alfabetización mediática para una sociedad inclusiva</i>, donde contribuye en el estudio del área <i>Comunicación responsable y públicos vulnerables</i>.</p> <p>He sido periodista de moda y cultura en la agencia especializada en tendencias Acepresa, ejecutiva de cuentas en la Consultora de comunicación BeConfluence, miembro del departamento de comunicación de la ONG Helsinki España Dimensión Humana y redactora en la sección de Cultura de la agencia informativa Europa Press. Hoy colabora con organizaciones no lucrativas de empoderamiento como Dale una vuelta, Kids&com o Family Watch.</p> <p>He moderado mesas redondas de encuentros académicos del sector de la moda en el Museo del Traje, y he ejercido tareas en el gabinete de comunicación para esas jornadas y para el blog de L’Oreal durante la <i>50 Edición de la Cibeles Mercedes-Benz Fashion Week Madrid</i>. He preparado planes de comunicación para iniciativas puntuales como la propuesta para la campaña de concienciación del juego responsable de la Dirección General de Ordenación del Juego y TweetCredo, iniciativa en Twitter de 60 vídeos universitarios sobre verdades del Credo durante el Año de la Fe (2012-2013).</p>
---	--

	<p>Con el objetivo de transferir el conocimiento a la sociedad, he supervisado la investigación de alumnos que han presentado en Congresos sus trabajos: el TFG de una alumna de Diseño de Moda y Patronaje en la Universidad Nebrija sobre una colección de moda para personas con discapacidad, presentada en el <i>Global Fashion Conference 2021</i>; la investigación de los alumnos del NYIT sobre el uso del Photoshop en aplicaciones de móvil, presentada en <i>UNIV International Congress 2018 Rethinking the Future</i> (Instituto per la Cooperazione); y la investigación de los alumnos de la Universidad Complutense de Madrid sobre la campaña H&M conscious, publicada en actas del <i>VII International Conference of teaching case studies in public and nonprofit marketing</i>.</p> <p>Doctora Acreditada por ANECA en las figuras de Contratado Doctor, Profesor Ayudante Doctor y Profesor de Universidad Privada (2018), ha obtenido un Sexeni de investigación por la AQU (2019).</p>
--	---