Universidad Rey Juan Carlos

GUÍA DOCENTE

MARKETING DE SERVICIOS FINANCIEROS Y DE SEGUROS

GRADO EN ECONOMÍA FINANCIERA Y ACTUARIAL

CURSO 2025-26

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 07/12/2025 05:21 | Hash: fe29749be8a28b10335fca2ad998eac9.

Fecha de publicación: 09-07-2025

I.-Identificación de la Asignatura	
Tipo	OBLIGATORIA
Período de impartición	4 curso, 1Q semestre
Nº de créditos	6
Idioma en el que se imparte	Castellano

II.-Presentación

Los objetivos de la asignatura de "Marketing de Servicios Financieros y de Seguros" son:

- Dar a conocer la realidad del marketing financiero y las estrategias de las organizaciones financieras y de seguros en la actualidad.
- Estudiar las características distintivas de la aplicación de marketing a los intercambios entre las organizaciones financieras y de seguros.
- Comprender el proceso de adaptación del marketing en su aplicación al sector financiero.
- Profundizar en mecanismos e instrumentos del marketing que logren optimizar la oferta de las instituciones financieras y de seguros.
- Conocer y analizar la política de precios, producto y comunicación en las entidades financieras.
- Manejar las nuevas técnicas de distribución de los productos financieros.

Observaciones:

Añadidamente el propósito de esta asignatura es la comprensión por parte del alumno, de que el Marketing, aún siendo una disciplina única, sufre un proceso de adaptación en su aplicación a los diferentes sectores. En este sentido, al abordar esta asignatura se hace hincapié en la gestión comercial de los servicios, debido a que se considera que las particularidades intrínsecas a la comercialización de los servicios financieros y de seguros exige que se les someta a un tratamiento específico de las características inherentes al mismo, en tanto producto distinto de los bienes tangibles.

Esta materia tiene un carácter básicamente de especialización. El momento en que se imparte la asignatura permite que todos los alumnos tengan conocimiento de los fundamentos básicos de Marketing adquiridos en las asignaturas previas de: "Introducción al Marketing", “Finanzas Corporativas”, "Sistemas de Calidad", y "Dirección de Ventas. Así, se presentan de una forma detallada y a la vez global, todos los aspectos del Marketing de los servicios financieros y de seguros, concretando cuáles son las características diferenciadoras de este sector de actividad y de qué modo influyen en las acciones comerciales necesarias para alcanzar el éxito de las entidades.

Se requieren nociones básicas de economía, finanzas, y marketing.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 07/12/2025 05:21 | Hash: fe29749be8a28b10335fca2ad998eac9.

III.-Resultados de Aprendizaje
CG02. Capacidad de análisis y síntesis CG04. Capacidad de organización y planificación CG06. Capacidad de comunicación oral y escrita CG08. Capacidad para trabajar en equipo CG09. Capacidad crítica y autocrítica CE05. Conocimiento de los sistemas de calidad CE16. Manejar técnicas de comunicación
• Leyenda para las titulaciones no adaptadas al RD 822/21: **CB** - competencias básicas, **CG** - competencias generales, **CE** - competencias específicas, **CT** - competencias transversales. • Leyenda para las titulaciones adaptadas al RD 822/21: **CON** - conocimientos, **COM** - competencias, **HAB** - habilidades.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 07/12/2025 05:21 | Hash: fe29749be8a28b10335fca2ad998eac9.

IV.-Contenido

IV.A.-Temario de la asignatura

Tema 01.- Concepto y naturaleza del marketing financiero.
Tema 02.- La entidad financiera y de seguros y su entorno.
Tema 03.- La información en el marketing financiero.
Tema 04.- Plan de marketing financiero y de seguros.
Tema 05.- La oferta financiera y de seguros.
Tema 06.- El cliente de la entidad financiera y de seguros.
Tema 07.- El precio de los servicios financieros y de seguros.
Tema 08.- Distribución de la oferta financiera y de seguros.
Tema 09.- La comunicación de la oferta financiera y de seguros.
Tema 10.- La banca y los seguros por internet.

IV.B.-Actividades formativas

Tipo	Descripción
Asistencia a clases teóricas	(AF1) Preparación de los contenidos teóricos de la asignatura.
Prácticas	(AF2, AF10, AF12) Prácticas de problemas y ejercicios. Actividades a través de las cuales se pretende que los alumnos resuelvan problemas y tomen decisiones, haciendo uso de los conocimientos aprendidos en las clases de contenidos teóricos. Estudio de casos, para enfrentará al alumno a situaciones reales, obligándolo a tomar decisiones similares a las que le aparecerán en el futuro profesional. Estudio y trabajo en grupo. Descripción: Desarrollo de trabajos en equipo relacionados con prácticas, seminarios y/o talleres.
Tutorías académicas	(AF3).Tutorías Académicas. Resolución de dudas sobre teoría, ejercicios, problemas y prácticas.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 07/12/2025 05:21 | Hash: fe29749be8a28b10335fca2ad998eac9.

V.-Tiempo de trabajo del alumnado (30h grado y 25h máster)	
Clases teóricas	24
Clases de resolución de ejercicios, problemas, casos, etc.	32
Prácticas en laboratorios experimentales, tecnológicos, clínicos, campo, etc.	0
Realización de pruebas	4
Tutorías académicas	20
Actividades relacionadas: jornadas, seminarios, etc.	28
Preparación de clases teóricas	20
Preparación de prácticas/ejercicios/casos	36
Preparación de pruebas	16
Total de horas de trabajo del alumnado	180

VI.-Metodología y plan de trabajo		
Tipo	**Periodo**	**Contenido**
Clases Teóricas	Semana 1 a Semana 16	Desarrollo de los contenidos teóricos relativos a cada tema del contenido.
Prácticas	Semana 1 a Semana 16	Desarrollo casos prácticos individuales y/o de grupo relativos a cada tema del contenido.
Tutorías académicas	Semana 1 a Semana 16	En los horarios establecidos por el profesor

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 07/12/2025 05:21 | Hash: fe29749be8a28b10335fca2ad998eac9.

VII.-Método de evaluación

El modelo de evaluación general es la evaluación continua, tal como establece el Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.

Deberán utilizarse todos los sistemas de evaluación establecidos para la asignatura en la memoria de la titulación, excepto aquellos que tuviesen una ponderación mínima del 0%, que podrán utilizarse en los cursos académicos en los que el profesorado lo considere oportuno. Cada uno de los sistemas de evaluación podrá ser aplicado mediante una o más actividades de evaluación, coherentes con ese sistema. Ninguna de las actividades de evaluación podrá superar individualmente el 60% de la calificación global de la asignatura.

La suma de las actividades de evaluación no revaluables no podrá superar el 40% de la calificación global de la asignatura y, en general, no deberían tener nota mínima (salvo en el caso de actividades de carácter práctico en las que, estrictamente, no pudieran reproducirse en la convocatoria extraordinaria las condiciones de evaluación de la convocatoria ordinaria).

El alumnado que no consiga superar la asignatura en la convocatoria ordinaria, o no se hayan presentado, podrán presentarse a la convocatoria extraordinaria únicamente a las actividades de evaluación revaluables no superadas.

La distribución y características de las actividades de evaluación son las que se describen a continuación.

VII.A.- Descripción de las actividades de evaluación y su ponderación

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 07/12/2025 05:21 | Hash: fe29749be8a28b10335fca2ad998eac9.

En el sistema de evaluación continua la asistencia a clase es obligatoria, aunque la valoración de la misma en el proceso de evaluación será establecido por cada profesor de la asignatura de forma individual. En el caso de que el docente decida establecer un porcentaje de asistencia de cara a poder evaluarse de la asignatura, este deberá de ser de al menos el 75%. Si se faltara a clase por fuerza mayor, será obligatorio presentar un justificante oficial que acredite el hecho acontecido. En su caso, el docente explicará el primer día de clase el procedimiento de control de la asistencia verificable que se utilizará en el aula. Para no admitir a un estudiante a una prueba por no cumplir con el mínimo de asistencia establecido, el profesor deberá poder justificar dicha circunstancia utilizando un sistema probatorio, como por ejemplo, una hoja de firmas o un sistema de control de asistencia verificable como los puestos a disposición por la propia Universidad.

Es importante tener en cuenta que TODO lo que se dice y trabaja en las clases, puede ser materia de evaluación. Por lo tanto, la asistencia activa (atender, tomar apuntes, participar, etc.) es pieza clave para tener éxito en esta asignatura.

La distribución y características de las PRUEBAS DE EVALUACIÓN son las que se describen a continuación:

1. Pruebas teóricas: 40% de la nota final (reevaluable). Corresponderá a la prueba/s teórica/s de conocimientos teóricos a especificar por el profesor. Es imprescindible sacar, al menos un 5.0 sobre 10 en la parte teórica. Si no alcanza este nivel, el alumno suspende la asignatura, pudiéndose presentar en la convocatoria oficial extraordinaria (marcada en el calendario de exámenes) para reevaluar la parte no superada según las indicaciones facilitadas por el profesor. No se guardarán notas de un curso para otro.

2**. Pruebas prácticas: 20% de la nota final (reevaluable).** Corresponderá a la prueba/s práctica/s a especificar por el profesor. Es imprescindible sacar, al menos un 5.0 sobre 10 en la parte práctica. Si no alcanza este nivel, el alumno suspende la asignatura, pudiéndose presentar en la convocatoria oficial extraordinaria (marcada en el calendario de exámenes) para reevaluar la parte no superada según las indicaciones facilitadas por el profesor. No se guardarán notas de un curso para otro.

3. Evaluación de la expresión escrita y/o oral: 20% (no reevaluable). La calificación de pruebas escritas pudiera incluir aspectos como la ortografía y expresión. En el caso de que los trabajos establecidos sean presentados en clase, se tendra en cuenta la expresion verbal / no verbal del orador. Cada profesor determinará los criterios a aplicar.

4. Evaluación de participación significativa: 20% (no reevaluable). Participación en clases magistrales / debates / talleres / resolución de casos, o cualquier actividad planteada por el docente durante las sesiones presenciales. Podrá valorarse en este apartado la asistencia a clase en el caso de que el docente realice control sobre la misma.

La NOTA FINAL de la asignatura se calculará a partir de los porcentajes que aparecen en la evaluación (indicado arriba) siendo necesario obtener mínimo un 5 sobre 10 como nota global final. Recuerde que previamente será necesario obtener mínimo un 5 sobre 10 tanto en la parte teórica (1) como en la práctica (2) para superar la asignatura de forma global. En caso contrario, no se realizará compensación de notas ni media ponderada con el resto de las notas y por tanto la asignatura estará suspensa.

DISPENSA ACADÉMICA: Los/as estudiantes que obtengan la Dispensa Académica quedarán eximidos exclusivamente de la asistencia a clase, sin que ello afecte el proceso de evaluación. Por tanto, deberán realizar todas las actividades de evaluación indicadas anteriormente.

COVOCATORIA ADELANTADA: Se podrá solicitar el adelanto al mes de septiembre de una de las dos convocatorias (ordinaria o extraordinaria), siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el Reglamento de Evaluación de los Resultados de Aprendizaje de la URJC. Dada la naturaleza de la asignatura y de la convocatoria adelantada, el sistema de evaluación consistirá en una prueba teórico-práctica con las mismas características que las establecidas anteriormente, aplicada sobre el contenido total de la asignatura y que ponderará al 100%.

IMPORTANTE: Los alumnos que no superen la asignatura en la convocatoria ordinaria deberán reevaluarse sin excepción (también los alumnos ERASMUS y asimilados) en las fechas oficiales de la convocatoria extraordinaria y de forma presencial, al igual que el resto de sus compañeros, siguiendo las indicaciones facilitadas por el profesor para realizar las

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 07/12/2025 05:22 | Hash: fe29749be8a28b10335fca2ad998eac9.

pruebas de examen convocadas oficialmente.

Aquel alumno que copie alguna parte de los ejercicios exigidos para la evaluación de la asignatura (prueba final, trabajos, prácticas, o cualquier otro ejercicio) quedará suspendido en las convocatorias ordinarias y extraordinarias. Todo ello con independencia del procedimiento disciplinario que, según la normativa de exámenes vigente, se pueda emprender por parte de la propia Universidad.

VII.B.- Evaluación del alumnado con dispensa académica de asistencia a clase

La concesión de Dispensa Académica de Asistencia a Clase (DAAC) no implica que se quede automáticamente eximido de participar en las actividades de evaluación continua ni en las actividades formativas presenciales de asistencia obligatoria establecidas en la guía docente. Una vez concedida la dispensa, el alumnado deberá contactar con el docente, que podría proponerle las adaptaciones que considere convenientes, siempre que garanticen la adquisición y adecuada evaluación de los resultados de aprendizaje previstos. El alumnado deberá mantener a lo largo de curso una comunicación fluida con el docente para que este le proporcione información sobre las fechas en que se realizarán esas actividades formativas y de evaluación, en caso de que su programación no estuviese ya fijada y a disposición del alumnado en el momento de la concesión de la dispensa.
Asignatura con posibilidad de dispensa: Sí

VII.C.- Revisión y reclamación de las actividades de evaluación

Se realizará conforme al Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.

VII.D.- Alumnado con discapacidad o necesidades educativas especiales

Con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la accesibilidad universal y la mayor garantía de éxito académico, las adaptaciones curriculares para alumnado con discapacidad o con necesidades educativas especiales serán pautadas por la Unidad de Atención a Personas con Discapacidad, de acuerdo con la normativa que regula el servicio de Atención a Estudiantes con Discapacidad, aprobada por Consejo de Gobierno de la Universidad Rey Juan Carlos.
Para que esas adaptaciones puedan realizarse, será requisito la emisión de un informe de adaptaciones curriculares por parte de dicha Unidad, por lo que el alumnado con discapacidad o necesidades educativas especiales deberán contactar con este servicio para analizar conjuntamente las distintas opciones.

VII.E.- Conducta académica, integridad y honestidad académica

La Universidad Rey Juan Carlos está plenamente comprometida con los más altos estándares de integridad y honestidad académica, por lo que estudiar en la URJC supone asumir y suscribir los valores de integridad y la honestidad académica recogidos en el Código Ético de la Universidad.

Para acompañar este proceso, la Universidad dispone de la Normativa de Convivencia de la Universidad Rey Juan Carlos y de diferentes herramientas (antiplagio, supervisión) que ofrecen una garantía colectiva para el completo desarrollo de estos valores esenciales.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 07/12/2025 05:22 | Hash: fe29749be8a28b10335fca2ad998eac9.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 07/12/2025 05:22 | Hash: fe29749be8a28b10335fca2ad998eac9.

VIII.-Recursos y materiales didácticos

Bibliografía básica

MUÑOZ LEIVA, F y LIÉBANA CABANILLAS (2020): Marketing Financiero. Editorial Pirámide
SARRO ALVAREZ, MARIA DEL MAR (2001): Marketing de las Cajas de Ahorro. Pirámide. Madrid.

Bibliografía complementaria

ÁLVAREZ, F. (2014): La música del marketing. Componiendo seguros. Ed. Fernando Álvarez Díaz de Cerio. www.ceriomarketing.com/
ANDREW, K. (1993): Marketing de los servicios bancarios y financieros. Deusto, Bilbao.
BARQUERO , D. J., HUERTAS F. (2001), Manual de Banca, Finanzas y Seguros. Ed. Ediciones Gestión 2000, S.A.
BARROSO , C. (1995), Marketing Bancario. Un enfoque estratégico. ESIC Editorial. Madrid.
BARRUTIA, J.M. (2002): Marketing Bancario en la era de la información. ESIC Editorial. Madrid.
BLANCO MEDIALDUA, A. (Coord.) (2015): Gestión de Entidades Financieras. Un enfoque práctico de la gestión bancaria actual. ESIC Editorial. Madrid.
CASTELLÓ, E. (1996): Dirección y organización de entidades financieras. ESIC Editorial. Madrid.
CASTELLÓ, E. (2007): Gestión Comercial de Servicios Financieros. ESIC Editorial. Madrid.
CASTILLO, C.; MERCADO, C. (2014): Marketing Bancario. En CUBILLO, JM; BLANCO, A (Coord): Estrategias de marketing sectorial. ESIC Editorial, Madrid. Págs. 239-268
KOTLER, P.; Ed. (2017). Fundamentos de Marketing. 13º Ed. Pearson Educación, Madrid.
MATEO, A.; MERCADO, C.; CASTILLO, C. (2011): La implantación de la norma ISO 9000 en las entidades financieras españolas. Dykinson, Madrid.
MATEO, A.; MERCADO, C.; CASTILLO, C; ANDRÉS, R. (2012): Las entidades financieras españolas y la fidelización de clientes. Dykinson, Madrid.
MCGOLDRICK, P.J. Y GREENLAND, S.J. (1996): Comercialización de servicios financieros. McGraw-Hill, Madrid.
MERCADO, C. (1999): Banca en internet: marketing y nuevas tecnologías. Dykinson, Madrid.
MUÑOZ, F. (2011): Marketing Financiero. Copicentro Granada, Granada.
RÍO BÁRCENA, JULIO (2001), Guía práctica de los servicios bancarios I y II, Editorial Pirámide, Madrid.
RIVERA CAMINO, J; MAS HERNÁNDEZ, C. (2015): Marketing Financiero. Estrategias y planes de acción para mercados complejos. ESIC Editorial. Madrid.
SANCHEZ GUZMAN, JOSE RAMON (1997): Marketing financiero: principios y estrategias. Civitas. Madrid.
TERUEL, M. (1995): Marketing financiero y de servicios de la oficina bancaria. UPCo, Madrid.
TOMÁS, J., (1999), Como vender productos y servicios financieros, Editorial Gestión 2000, Madrid.
TORRENT-SELLENS, J., CASTILLO, D. GABALDÓN, P. RUIZ, E. Y SAINZ, J. (2010). Hacia la banca multicanal. ESIC Editorial. Madrid.

Banco Central Europeo: http://www.ecb.europa.eu
Banco de España: http://www.bde.es
Boston Consulting Group: http://www.bcg.com
Comisión Nacional del Mercado de Valores: http://www.cnmv.es
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones: https://dgsfp.mineco.gob.es/es
Estudio General de Medios: http://www.aimc.es
INE: http://www.ine.es
Nielsen: http://www.acnielsen.com
Programa CRM: http://www.salesforce.com/es
Programa SPSS: http://www.spss.com
Programa SAS: http://www.sas.com
PWC: http://www.pwc.com

IX.-Profesorado

Nombre y apellidos	ÁLVARO HERNÁNDEZ TAMUREJO

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 07/12/2025 05:22 | Hash: fe29749be8a28b10335fca2ad998eac9.

Correo electrónico	alvaro.hernandez@urjc.es
Departamento	Economía de la Empresa
Campus de impartición	Móstoles
Categoría	Profesor/a Ayudante Doctor/a
Titulación académica	Doctor
Responsable de asignatura	No
Horario de tutorías	Para consultar las tutorias póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
Nº de Quinquenios	0
Nº de Sexenios	0
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docentia	1
Nombre y apellidos	DANIEL ÁNGEL CORRAL DE LA MATA
Correo electrónico	daniel.corral@urjc.es
Departamento	Economía de la Empresa
Campus de impartición	Madrid - Vicálvaro
Categoría	Profesor/a Ayudante Doctor/a
Titulación académica	Doctor
Responsable de asignatura	Si
Horario de tutorías	Para consultar las tutorias póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
Nº de Quinquenios	0
Nº de Sexenios	0
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docentia	1