

GUÍA DOCENTE

MARKETING INDUSTRIAL Y DE SERVICIOS

GRADO EN MARKETING

CURSO 2024-25

Fecha de publicación: 26-06-2024



I.-Identificación de la Asignatura

Tipo	OBLIGATORIA
Período de impartición	3 curso, 1Q semestre
Nº de créditos	4.5
Idioma en el que se imparte	Castellano

II.-Presentación

Actualmente, la estrategia de servicios es considerada como uno de los puntales del marketing para poder diferenciarse unas empresas de otras. En un mercado, el actual, en el que la oferta es desmesurada y que las empresas luchan por ofrecer a sus clientes productos que se adapten mejor a las necesidades de los clientes, el establecimiento de una correcta estrategia de servicios es la mejor estrategia de adaptación. A pesar de que los clientes puedan percibir a los productos ofertados como muy parecidos, las estrategias de servicios se adaptarán exclusivamente a ellos. Tanto la elección del personal que les atenderá, como la atención al cliente, la forma de vestir de los empleados, o la estrategia de atención al cliente, entre otros aspectos, nacerán teniendo en cuenta las características personales y únicas de sus clientes. A través de estas estrategias, las empresas podrán diferenciarse de sus competidores y generar una imagen única y fácilmente identificable por los consumidores, generando un factor de diferenciación que atraerá a los distintos consumidores del mercado.

III.-Resultados de Aprendizaje

CG01. Capacidad de análisis y síntesis: analizar, sintetizar, valorar y tomar decisiones a partir de los registros relevantes de información sobre la situación y previsible evolución de una empresa.

CG02. Capacidad de organización y planificación: Aplicada a una empresa u organización, identificando sus fortalezas y debilidades.

CG09. Capacidad crítica y compromiso ético en el trabajo.

CG06. Habilidad para analizar, buscar y discriminar información proveniente de fuentes diversas.

CG08. Liderazgo, creatividad y espíritu emprendedor orientado a la calidad.

CE02. Integrarse en el área funcional de marketing de una empresa u organización y desempeñar con soltura cualquier labor de gestión en ella encomendada

CE04. Emitir informes de asesoramiento sobre situaciones concretas de empresas y mercados

CE09. Ser capaz de tomar decisiones relativas a las variables comerciales.



IV.-Contenido

IV.A.-Temario de la asignatura

TEMA 1. CONCEPTUALIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS
TEMA 2. ALINEANDO LA ESTRATEGIA, DISEÑO DEL SERVICIO Y ESTÁNDARES
TEMA 3. EL CLIENTE COMO ELEMENTO CENTRAL DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIOS
TEMA 4. DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIOS: IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES
TEMA 5. PRESTACIÓN Y DESEMPEÑO DEL SERVICIO
TEMA 6. ANÁLISIS DEL MERCADO INDUSTRIAL
TEMA 7. ESTRATEGIAS DE MARKETING INDUSTRIAL
TEMA 8. MARKETING RELACIONAL INDUSTRIAL

IV.B.-Actividades formativas

Tipo	Descripción
Lecturas	(AFE1) Preparación de contenidos teóricos. Lectura comprensiva de material docente recomendado.
Prácticas / Resolución de ejercicios	(AFE2, AFE4) Actividades de carácter práctico (trabajo individual, participación en debates y crítica constructiva)
Otras	(AFE5) Asistencia a tutorías académicas



V.-Tiempo de Trabajo del estudiante (30h grado y 25h máster)

Clases teóricas	20
Clases de resolución de ejercicios, problemas, casos, etc.	20
Prácticas en laboratorios experimentales, tecnológicos, clínicos, campo, etc.	0
Realización de pruebas	5
Tutorías académicas	13
Actividades relacionadas: jornadas, seminarios, etc.	23
Preparación de clases teóricas	26
Preparación de prácticas/ejercicios/casos	20
Preparación de pruebas	8
Total de horas de trabajo del alumnado	135

VI.-Metodología y plan de trabajo

Tipo	Periodo	Contenido
Clases Teóricas	Semana 1 a Semana 15	(MD1) Clase magistral.
Prácticas	Semana 1 a Semana 15	(MD2) Clases prácticas: trabajos individuales o en grupo, participación en debates y crítica constructiva y/o seminarios.
Tutorías académicas	Semana 1 a Semana 15	(MD3) Tutorías académicas.

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).

Los estudiantes que no consigan 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 pruebas de evaluación y su ponderación

Durante las semanas 1-15 del curso académico 2024/25 se llevarán a cabo las siguientes actividades académicas:

Pruebas prácticas (20%). **NO REEVALUABLE**. Estas prácticas se harán en clase y durante el curso. Las actividades prácticas en clase tienen como objetivo evaluar el progreso del estudiante de forma regular. Esta evaluación fomenta la participación activa y el aprendizaje constante, lo cual no se puede aplicar de manera efectiva en una reevaluación.

Pruebas teóricas (80%). **REEVALUABLE**. Ninguna prueba puede superar el 60% de la nota.

Las pruebas teóricas y prácticas deberán ser comunicadas por cada profesor al comienzo del curso y especificar sus días de celebración, puntuando cada parte como se ha indicado anteriormente.

Tanto las actividades prácticas realizadas durante el curso, como las pruebas teórico y prácticas, serán diseñadas por cada profesor y especificadas con el tiempo suficiente para que el alumno pueda afrontar todas estas pruebas con plenas garantías de éxito.

En la convocatoria de junio la evaluación se realizará considerando:

- Actividades **prácticas** realizadas durante el curso (20%). **NO REEVALUABLE**. Corresponderá a la prueba/s práctica/s a especificar por el profesor en cada caso.

- Pruebas **teóricas** (80%). **REEVALUABLE**. Corresponderá a las pruebas teóricas de conocimientos teóricos a especificar por el profesor en cada caso. Es imprescindible sacar, al menos un 5.0 sobre 10 en las partes teóricas. 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.

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 como en la práctica 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 la asignatura estará suspensa.

- **Convocatoria adelantada (*)** : Aquellos alumnos que soliciten la convocatoria adelantada y se les conceda porque cumplen los requisitos establecidos en el Reglamento de Evaluación de los Resultados de Aprendizaje de la URJC, el método de evaluación a aplicar será el mismo sistema que el establecido con carácter general.

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



La concesión de Dispensa Académica de Asistencia a Clase (DAAC no implica que el estudiante 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 estudiante 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 estudiante 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 de los estudiantes en el momento de la concesión de la dispensa.

Asignatura con posibilidad de dispensa: Si

VII.C.- Revisión de las pruebas de evaluación

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

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

A fin de garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la accesibilidad universal y la mayor garantía de éxito académico, los y las estudiantes con discapacidad o con necesidades educativas especiales podrán solicitar adaptaciones curriculares para el seguimiento de sus estudios. Esas adaptaciones serán pautadas por la Unidad de Atención a Personas con Discapacidad de la Universidad Rey Juan Carlos, de acuerdo con la normativa que regula el servicio de Atención a Estudiantes con Discapacidad de la Universidad.

Dicha Unidad emitirá un informe de adaptaciones curriculares, por lo que los y las estudiantes con discapacidad o necesidades educativas especiales deberán contactar con la Unidad (discapacidad.programa@urjc.es), a fin de analizar conjuntamente las distintas alternativas.

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 (<https://www.urjc.es/codigoetico>).

Para acompañar este proceso, la Universidad dispone de la Normativa de Convivencia de la Universidad Rey Juan Carlos (<https://www.urjc.es/images/Universidad/Presentacion/normativa/normativa%20convivencia%20universitaria.pdf>) y de diferentes herramientas (antiplagio, supervisión) que ofrecen una garantía colectiva para el completo desarrollo de estos valores esenciales.



VIII.-Recursos y materiales didácticos

Bibliografía básica

Marketing Industrial y de Servicios, Alberto Prado Román y Laura Pascual Nebreda, ESIC.

Marketing Business to Business , Du marketing industriel au marketing des affaires 4ème édition Malaval& Benaroya. Ed. Pearson

Marketing de servicios. Zeithaml, Bitner, Gremler, Mc Graw Hill, QUINTA EDICIÓN.

Industrial Marketing. Second Edition. Milind T Phadtare AMAZON. 2014.

Marketing Industrial y de Servicios, Alberto Prado Román y Laura Pascual Nebreda, ed. ESIC EDITORIAL, 2018.

Principles of Services Marketing. Adrian Palmer, 7º Ed.

Bibliografía complementaria

Conceptos y Estrategias, Miguel Santesmases, ed. Piramide.

Marketing de servicios profesionales, Juan Carlos Alcaide Casado, Claudio Soriano Soriano, ed. ESIC EDITORIAL,2006.

IX.-Profesorado

Nombre y apellidos	ÁLVARO HERNÁNDEZ TAMUREJO
Correo electrónico	alvaro.hernandez@urjc.es
Departamento	Economía de la Empresa
Categoría	Profesor/a Ayudante Doctor/a
Titulación académica	Doctor
Responsable de asignatura	No
Horario de Tutorías	Para consultar las tutorías póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
Nº de Quinquenios	1
Nº de Sexenios	1
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docencia	2
Nombre y apellidos	JORGE SORA USÁN
Correo electrónico	jorge.sora@urjc.es
Departamento	Economía de la Empresa
Categoría	Profesor/a Asociado/a
Responsable de asignatura	No



Horario de Tutorías	Para consultar las tutorías 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 Docencia	0
Nombre y apellidos	LAURA PASCUAL NEBREDÁ
Correo electrónico	laura.pascual@urjc.es
Departamento	Economía de la Empresa
Categoría	Profesor/a Permanente Laboral
Titulación académica	Doctor
Responsable de asignatura	Si
Horario de Tutorías	Para consultar las tutorías póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
Nº de Quinquenios	1
Nº de Sexenios	1
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docencia	1
Nombre y apellidos	LORENA PINTO
Correo electrónico	lorena.pinto@urjc.es
Departamento	Economía de la Empresa
Categoría	Profesor/a Asociado/a
Responsable de asignatura	No
Horario de Tutorías	Para consultar las tutorías 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 Docencia	0



