

GUÍA DOCENTE

MARKETING DE SERVICIOS

GRADO EN CIENCIA, GESTIÓN E INGENIERÍA DE SERVICIOS (SEMIPRESENCIAL)

CURSO 2026-27

Fecha de publicación: 30-06-2026



I.-Identificación de la Asignatura

Tipo	OBLIGATORIA
Período de impartición	3 curso, 2Q semestre
Nº de créditos	6
Idioma en el que se imparte	Castellano

II.-Presentación

La asignatura de Marketing de Servicios es una asignatura obligatoria de tercer curso, de 6 Créditos, perteneciente al Área de Comercialización e Investigación de Mercados; y tiene como principal objetivo iniciar a los alumnos del Grado en Ciencia, Gestión e Ingeniería de Servicios en los conceptos básicos, instrumentos, herramientas y decisiones de Marketing, con una clara orientación a los servicios y al objetivo de resultado que tiene toda Organización. Al mismo tiempo se capacita al alumno en el análisis de las diferentes estrategias comerciales y en la toma de decisiones sobre el Mercado, consiguiendo una marcada orientación del servicio al cliente.

II.B-Presentación en inglés

The Services Marketing course is a required third-year course worth 6 credits, belonging to the Marketing and Market Research Area; its primary objective is to introduce students in the Bachelor's Degree in Service Science, Management, and Engineering to the basic concepts, instruments, tools, and decisions of marketing, with a clear focus on services and the results-oriented goals of any organization. At the same time, the course trains students to analyze various business strategies and make market-related decisions, fostering a strong focus on customer service.

III.-Resultados de Aprendizaje



CG4. Conocer y aplicar los fundamentos económico-empresariales al ámbito de los servicios.

CT1. Capacidad de análisis y síntesis.

CT12. Capacidad para valorar el impacto social y medioambiental de las soluciones aportadas.

CT15. Habilidades para utilizar aplicaciones informáticas (ofimáticas, bases de datos, cálculo avanzado, gestión de proyectos, visualización, etc.) como elementos básicos de desarrollo, gestión y explotación de servicios.

CT2. Capacidad para coordinar y motivar a grupos de trabajo. Capacidad de Liderazgo. Capacidad de trabajo en equipo.

Capacidad para la gestión de recursos humanos.

CT3. Capacidad para organizar los recursos y procesos en diferentes niveles de una empresa y establecer objetivos.

CT4. Dominio de la comunicación oral y escrita. Capacidad para provocar la retroalimentación. Capacidad para aplicar técnicas de negociación.

CT5. Capacidad de gestionar su tiempo: organización de tareas de forma eficiente.

CT6. Compromiso ético y deontológico.

CT8. Capacidad para reunir, analizar e interpretar datos relevantes en el ámbito de los servicios y emitir juicios. Capacidad para identificar problemas y realizar propuestas de soluciones y toma de decisiones. Capacidad cualitativa y cuantitativa para analizar propuestas.

CT9. Capacidad para aprender nuevos conceptos y técnicas. Aprendizaje autodidacta y capacidad para poder continuar los estudios, nacionales o internacionales, de Máster o de Doctorado.

CE16. Capacidad para comprender el desarrollo de estrategias comerciales y aplicar modelos de marketing de servicios, a nivel nacional e internacional

- 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.



IV.-Contenido

IV.A.-Temario de la asignatura

Temario de la asignatura:

Tema 01.- El papel actual del Marketing y la función de marketing en la empresa.

Tema 02.- El mercado y el entorno de Marketing.

Tema 03.- Comportamiento de compra del cliente.

Tema 04.- La información de mercado y la investigación comercial.

Tema 05.- Estrategias de segmentación, público objetivo y posicionamiento.

Tema 06.- Los instrumentos del marketing mix en los servicios. Las P's del marketing de servicios

IV.B.-Actividades formativas

Tipo	Descripción
Lecturas	Trabajo autónomo del estudiante. Se desarrollará un aprendizaje dirigido del estudiante a través de un visionado/escucha/lectura, comprensión y asimilación de los materiales proporcionados por la docente.
Trabajos colectivos	La metodología docente en la titulación semipresencial prevé la necesidad de que se desarrolle una activación del aprendizaje del esudiantado a través de la realización de un conjunto de actividades prácticas que les permita la aplicación de los conocimientos que van adquiriendo a lo largo de los temas del programa. Con este objetivo, estas actividades forman parte de la evaluación continua del estudiantado, por lo que requieren realizarse de forma secuencial y simultánea al desarrollo de los temas durante el periodo lectivo, en las fechas establecidas por la docente.
Realización de pruebas	Examen presencial. Se realizará en la fecha oficial de la convocatoria ordinaria y extraordinaria.
Otras actividades	Se propodrá la asistencia a seminarios, actividades o jornadas extracurriculares relacionadas con la materia.
Asistencia a clases teóricas	Clases teórico-prácticas online. Se realizarán videoclases síncronas semanales en las que el estudiantado debe tener una participación colaborativa para su desarrollo.
Tutorías académicas	Tutorías asíncronas a través de Foros de tutorías, foros de dudas y videotutorías síncronas a través de la herramienta Teams disponible en Aula Virtual.



V.-Tiempo de trabajo del alumnado (30h grado y 25h máster)

Clases teóricas (videoconferencias online)	30
Resolución prácticas de resolución de ejercicios, casos, etc online.	24
Prácticas en laboratorios experimentales, tecnológicos, clínicos, campo, etc.	0
Realización de pruebas	6
Tutorías académicas online	32
Actividades relacionadas: jornadas, seminarios, etc.	16
Lectura y comprensión de materiales	30
Preparación de prácticas/ejercicios/casos	30
Preparación de pruebas	12
Total de horas de trabajo del alumnado	180

VI.-Metodología y plan de trabajo

Tipo	Periodo	Contenido
Tutorías académicas	Semana 2 a Semana 15	Dentro de la pestaña Profesorado de Aula Virtual, la profesora indicará el método de contacto y el horario de atención tutorial semanal prefijado. Participación y debate en tutorías asíncronas en los Foros de dudas y tutorías y en Videotutorías síncronas a través de la herramienta Teams disponible en Aula Virtual.
Clases Teóricas	Semana 1 a Semana 15	Videoclases teórico-prácticas síncronas semanales en las que el estudiantado debe tener una participación colaborativa para su desarrollo.



Prácticas	Semana 1 a Semana 15	La propuesta práctica en la titulación semipresencial desarrolla una metodología de aprendizaje activo del estudiantado mediante la realización de un conjunto de actividades prácticas en las que, a partir de unos conceptos y pautas proporcionados por la docente, los estudiantes buscarán y analizarán la información relevante que permita la aplicación de los conocimientos que se van adquiriendo a lo largo de los temas del programa.
Pruebas	Semana 16 a Semana 18	Examen presencial individual. Se realizará en la fecha oficial de la convocatoria ordinaria y extraordinaria.
Otras actividades	Semana 1 a Semana 15	Lectura/escucha y comprensión de los contenidos de la asignatura facilitados a través de Aula Virtual.
Metodologías activas o de innovación docente	Semana 1 a Semana 15	Se utilizará la metodología de aula invertida a través de los podcast educativos proporcionados en el Aula Virtual.

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.

El uso de herramientas basadas en inteligencia artificial está prohibido en cualquier ejercicio y prueba de evaluación de la asignatura salvo que el profesor lo indique de forma explícita en el enunciado o en el material de esta. En caso de que esté permitido, se darán indicaciones precisas de qué usos están permitidos y cuáles no.

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



El sistema de evaluación de las titulaciones en el marco del EEES es la evaluación continua. **SEGUIMIENTO DE LA ASIGNATURA en modalidad online:** el estudiantado deben seguir la asignatura desde el comienzo del semestre, lo que implica que todos los/las estudiantes se responsabilizan de saber lo que se explica en los contenidos de la asignatura y, en su caso, en los podcasts educativos proporcionados por el profesorado, y de saber lo que se dice en las videoclases síncronas grabadas, ya que todo ello es susceptible de entrar en las pruebas de evaluación. La asistencia activa (atender, tomar apuntes, participar en las videoclases síncronas, etc.) es pieza clave para tener éxito en esta asignatura.

La **EVALUACIÓN en CONVOCATORIA ORDINARIA Y EXTRAORDINARIA** será la siguiente:

Sistema de evaluación	Actividad de evaluación	Ponderación	Reevaluable en extraordinaria	Nota mínima	Contenidos	Fecha
SD7 + SD8	Evaluación continua a través de participación en foros y debates de la asignatura y/o trabajo/s, individual/es o grupal/es, a realizar a lo largo del cuatrimestre, entregado/s a través de aula virtual	40%	NO reevaluable, acumulativa (se guarda la nota para la convocatoria extraordinaria)	NO (Acumulativa)	Especificado en instrucciones en aula virtual	Durante el periodo lectivo, fecha indicada por los docentes
SD2	Examen individual teórico-práctico presencial	60%	Sí reevaluable. De forma individual siguiendo el mismo formato que en ordinaria	5 sobre 10	Contenidos proporcionados en aula virtual y aquellos adicionales especificados por los docentes durante el cuatrimestre	Fechas oficiales fijadas por la universidad dentro del periodo de exámenes ordinario y extraordinario

Evaluación continua de prueba/s no reevaluables (40%): dentro de la evaluación continua se establecen prueba/s práctica/s no reevaluable/s que forman parte de la activación del conocimiento y aprendizaje activo del alumno, de manera que es preciso su desarrollo simultáneo y secuencial con el desarrollo del programa durante el periodo lectivo. Tienen como objetivo evaluar el progreso del estudiante de forma regular. Esta evaluación fomenta la participación activa y el aprendizaje continuo, lo cual no se puede aplicar de manera efectiva en una reevaluación extraordinaria.

- La entrega de la/s actividad/es práctica/s no reevaluables se deberá realizar, obligatoriamente: (a) En el formato establecido por la profesora; (b) A través de las herramientas de Aula Virtual diseñadas al efecto y que serán especificadas en cada caso por la profesora; (c) Dentro de los plazos de entrega marcados por la profesora. En caso de no cumplir alguno de estos requisitos, la calificación a efectos de ponderación será de un cero (0), para ambas convocatorias. No será válido ningún trabajo entregado a través del correo electrónico.
- Las actividades prácticas podrán consistir en una o varias pruebas individuales o grupales. El docente indicará el formato (individual o grupal) de la entrega de la/s actividad/es práctica/s al comienzo del curso, y en ningún caso podrá sustituirse un trabajo grupal por uno individual.

Prueba de evaluación a través de examen presencial teórico-práctico reevaluable (60%): calificación mínima 5 sobre 10. El examen presencial escrito reflejará los conocimientos mínimos exigidos que permitan evaluar la asimilación y comprensión de los fundamentos teóricos y prácticos de la asignatura.

- La profesora seleccionará el tipo de preguntas a incluir en el examen teórico-práctico, en base a su criterio y a



las características del grupo.

- La evaluación teórico-práctica se realizará en Convocatoria Oficial Ordinaria, y en su caso, en Convocatoria Oficial Extraordinaria, en modalidad presencial.

La **nota final de la asignatura, en ambas convocatorias**, se calculará a partir de los porcentajes que aparecen en la evaluación (indicado más arriba) siendo necesario obtener **mínimo un 5 sobre 10 como nota global final**.

- En el caso de que la media ponderada de las calificaciones de un estudiante supere el 5, pero SUSPENDA la asignatura por no obtener al menos un 5 sobre 10 en el examen teórico-práctico, en el acta figurará la calificación del examen, que no ha superado el 5.
- En caso de aprobar el examen, pero no obtener una media ponderada superior a 5, la asignatura estará SUSPENSA. Se podrá reevaluar de las pruebas reevaluables en la convocatoria extraordinaria, pero en ningún caso se podrán presentar pruebas no reevaluables en la convocatoria extraordinaria. Tampoco se aceptarán trabajos para subir nota.
- Siguiendo la normativa de la universidad, la calificación de "no presentado" sólo es posible cuando el estudiante no se haya presentado a ninguna de las pruebas de evaluación.

EVALUACIÓN EN CONVOCATORIA ADELANTADA:

Debido a las características de la asignatura y a las características de la convocatoria adelantada, se incluyen ajustes o adaptaciones en la evaluación de la convocatoria adelantada que, no obstante, garantizan la evaluación de los resultados de aprendizaje previstos en la asignatura. En caso de que un estudiante solicite la evaluación en convocatoria adelantada por los canales oficiales establecidos por la URJC y ésta le sea concedida para la asignatura, la evaluación en convocatoria adelantada consistirá en:

- **Prueba de evaluación a través de examen presencial teórico-práctico (100%): calificación mínima 5 sobre 10.**

CONSIDERACIONES GENERALES EN LA EVALUACIÓN DE LA ASIGNATURA:

Sin menoscabo de los derechos y deberes de los estudiantes recogidos en el Estatuto del estudiante, en los Estatutos de la URJC y en su Normativa interna, el alumno debe atender a las siguientes aclaraciones:

- **ORTOGRAFÍA Y EXPRESIÓN:** La calificación de pruebas escritas incluye aspectos como la ortografía y expresión universitaria. La profesora determinará los criterios de corrección.
- **TRABAJOS UNIVERSITARIOS:** Deben ser originales. Cuando se emplean fragmentos ajenos, estarán citados. Su uso no puede ser indiscriminado. La profesora podrá orientar al respecto y determinará los criterios de corrección.
- **REQUISITOS DE REVALUACIÓN:** El alumno aprobado no puede reevaluar (subir nota). Una prueba no reevaluable sólo se evalúa durante el curso (nunca en reevaluación).

Es obligatorio que todos los estudiantes comprendan perfectamente el sistema de evaluación y la mecánica de la asignatura. Ver las normas académicas de la URJC, y las propias normas de la asignatura que la profesora establezca en el AULA VIRTUAL.

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: No

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.

Las herramientas basadas en inteligencia artificial pueden mejorar la experiencia de aprendizaje, pero debe utilizarse de forma ética, legal, honesta y transparente. Por este motivo, deben seguirse las recomendaciones de uso adecuado indicadas por los docentes de la asignatura.



VIII.-Recursos y materiales didácticos

Bibliografía básica

Sainz de Vicuña, J. M. (2018): El Plan de Marketing en la Práctica (22ª Edición), Esic.

Zeithaml, V.A., Bitner, M. y Gremler, D. (2018): Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7ª Edición), Irwin/Mc-Graw Hill.

Martín-Santana, J.D., Olarte Pascual, C., Reinares Lara, E., Reinares Lara, P.J., Samino García, R. (2019). Gestión de la comunicación. Un enfoque integral. ESIC editorial.

Santesmases, M., Merino, M. J., Sánchez, J. y Pintado, T. (2018): Fundamentos de Marketing (2ª Edición), Pirámide.

Blanco, A., Prado, A. y Mercado, C. (2016): Introducción al Marketing y la Comunicación en la Empresa (2ª Edición), Esic.

Lovelock, C. y Wirtz, J. (2015): Marketing de servicios: personal, tecnología y estrategia (7ª Edición), Pearson.

Bibliografía complementaria

Martín, J. D., Olarte, C., Reinares, E., Reinares, P. y Samino, R. (2019): Gestión de la Comunicación. Un enfoque integral, Esic.

Wirtz, J. y Zeithaml, V. A. (2018): "Cost-effective service excellence". Journal of the Academy of Marketing Science, 2018, Vol.46(1), pp.59-80.

García, G. (2017): Casos de Investigación (1ª Edición), Esic.

García, G. (2016): Investigación Comercial (4ª Edición), Esic.

Alonso, J. y Grande, I. (2015): Comportamiento del Consumidor (8ª Edición), Esic.

Monferrer, D. (2013): Fundamentos de Marketing (1ª Edición), Publicacions de la Universitat Jaume I (disponible en repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/49394/s74.pdf).

Se propondrán consultas a los recursos electrónicos disponibles en Biblioteca de la URJC: The Journal of Services Marketing (On line); Services Marketing Quarterly (On line), entre otros.

Por otro lado, la profesora establecerá a través del Aula Virtual, aquellos enlaces a documentos y bibliografía de actualidad adicionales que considere oportunos.

IX.-Profesorado

Nombre y apellidos	ROCÍO SAMINO GARCÍA
Correo electrónico	rocio.samino@urjc.es
Departamento	Economía de la Empresa
Campus de impartición	Madrid - Vicálvaro
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	3
Nº de Sexenios	0
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docencia	6



