

Asignatura

Nombre Asignatura	Marketing Relacional
Código	101422023
Créditos ECTS	6.0

Plan/es donde se imparte

Titulación	Grado en Marketing (Plan 2022)
Carácter	OBLIGATORIA
Curso	2

Datos Generales

➤ PROFESORADO

Eugenio Domenech Basarrate

Profesor Doctor

eugenio.domenech@villanueva.edu

Doctor cum laude por la Universidad Complutense de Madrid y Máster en MEGEC (Máster en Estrategia y Gestión de Empresas de Comunicación) por la Universidad de Navarra e IESE, en Madrid y Nueva York. Licenciado en Comunicación Audiovisual por el Centro Universitario Villanueva.

En la actualidad, Socio Director en Blue Drive Agency, donde opera como profesional independiente, ofreciendo consultoría en marketing digital y estrategias de comunicación. Anteriormente, desempeñó el rol de Digital Marketing Manager en MG Motor Deutschland y KTM en Alemania, donde contribuyó al desarrollo de campañas de marketing efectivas.

Eugenio combina su carrera profesional con la docencia como Profesor Doctor, compartiendo su experiencia en el ámbito del marketing y la comunicación. Así como beneficiándose de la investigación para su aplicación práctica en su cartera de clientes. Pionero en la definición de AISO: Artificial Intelligence Search Optimization. Investiga la comprensión sobre la cognición de la IA para ser aplicada al marketing de recomendación.

➤ CONOCIMIENTOS RECOMENDADOS

Fundamentos de marketing: Es importante tener una comprensión sólida de los conceptos básicos del marketing, como el análisis de mercado, la segmentación, el posicionamiento y la mezcla de marketing.

Comportamiento del consumidor: Familiarizarse con los factores que influyen en el comportamiento del consumidor, como las motivaciones, las actitudes, las percepciones y los procesos de toma de decisiones.

Investigación de mercado: Aprender las técnicas y metodologías utilizadas para recopilar, analizar e interpretar datos de mercado, como encuestas, entrevistas, grupos focales y análisis estadísticos.

Análisis de datos y métricas de marketing: Aprender a utilizar herramientas y técnicas para analizar datos de marketing y medir el rendimiento de las estrategias y acciones de marketing relacional.

Gestión de campañas de marketing: Familiarizarse con los procesos y las mejores prácticas para planificar, ejecutar y evaluar campañas de marketing, centrándose en la interacción y el

compromiso con los clientes.

Experiencia del cliente: Entender la importancia de brindar una experiencia positiva y coherente a lo largo de todos los puntos de contacto con el cliente, y cómo puede impactar en la lealtad y

satisfacción del cliente.

Estos conocimientos proporcionarán una base sólida para comprender y aplicar los principios del marketing relacional.

➤ **OBJETIVOS TEÓRICOS**

Se trata de conocer Esta asignatura se centra en: las formas y vehículos de comunicación persuasiva que interactúan con los públicos utilizando las nuevas tecnologías: Internet, newsletters, marketing viral, e-mailing, SMS, MMS, PDA, Bluetooth, etc. Procesos encaminados a la creación de mensajes publicitarios en los nuevos medios. Así como los formatos publicitarios online y técnicas de e-mail marketing. Utilidades y peculiaridades del márketing en el entorno digital. Revisión detallada de las principales formas publicitarias, sus opciones y los actores del márketing en Internet. principales formatos publicitarios: display, search, email-marketing. Modalidades de pago en publicidad online: CPC, CPM, CPL, CPA

➤ **OBJETIVOS PRÁCTICOS**

- Resolver problemas, tomar decisiones y formular juicios a partir de información incompleta en el campo concreto de la publicidad y la comunicación a través de Internet.
- Crear y desarrollar contenidos de comunicación comercial digital, adecuados a los distintos formatos de publicidad online.
- Establecer una estrategia de comunicación y relación con los consumidores a través de medios sociales digitales.
- Analizar y poner en marcha una campaña de publicidad online.

➤ **COMPETENCIAS QUE SE DESARROLLAN / RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

BÁSICAS Y GENERALES

CG1 - Analizar las variables sociales, económicas y culturales de un determinado contexto para valorar su influencia en el ámbito empresarial.

CG2 - Valorar la importancia del trabajo en equipo para el funcionamiento exitoso de la organización.

CG3 - Identificar las estrategias y los recursos que inciden en el éxito de la actividad comercial para lograr mejores resultados.

CG4 - Comprender las características de la sociedad digital y su influencia en la actividad empresarial para favorecer formatos de negocio más adecuados.

CG5 - Percibir la relevancia de la cultura organizativa para entender su funcionamiento y mejorar las formas de trabajo y de relación que se desarrollan en toda organización.

CG6 - Analizar la información y los datos provenientes de fuentes diversas para llevar a cabo un correcto diagnóstico de la realidad del mercado y tomar las decisiones idóneas.

CG7 - Reconocer los factores que inciden en el funcionamiento de una organización para contribuir a su mejora.

CG8 - Desarrollar habilidades interpersonales que refuercen el trabajo autónomo y las capacidades de persuasión y negociación.

CG9 - Reflexionar sobre las dimensiones de la personalidad humana para valorar el comportamiento individual y social en un determinado contexto histórico.

CG10 - Actuar de conformidad a los principios éticos, deontológicos y jurídicos propios de la profesión, respetando los principios de libertad e igualdad y defendiendo una cultura de paz y respeto de los derechos fundamentales y digitales.

CB1 - 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.

CB2 - 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.

CB3 - 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.

CB4 - Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.

CB5 - Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.

TRANSVERSALES

CT1 - Desarrollar el pensamiento crítico propio del espíritu universitario, así como la capacidad de analizar, argumentar e interpretar datos relevantes y complejos para poder integrarlos de manera sólida y solvente en la toma de decisiones.

CT2 - Utilizar con rigor y precisión el lenguaje oral y escrito, siendo capaz de transmitir información a un público tanto especializado como no especializado, teniendo en cuenta los diferentes contextos.

CT3 - Desarrollar las actitudes necesarias para el trabajo cooperativo y la participación en equipos,

incorporando aquellos valores que representan el esfuerzo, la generosidad y el respeto, junto con el compromiso para realizar un trabajo de calidad, que tiene la búsqueda de la verdad como horizonte.

CT4 - Aplicar los conocimientos a la práctica. Saber utilizar los conocimientos adquiridos en la consecución de un objetivo concreto, por ejemplo, la resolución de un ejercicio o la discusión de un caso práctico.

CT5 - Desarrollar una conciencia de la inviolabilidad de los Derechos Humanos, basada en el respeto a la dignidad de la persona que fomenta la responsabilidad social, la solidaridad, la sostenibilidad ambiental, la no discriminación y la búsqueda del bien común como servicio a la sociedad.

ESPECÍFICAS

CE1 - Comprender las características del mercado, y del entorno económico y empresarial para saber gestionar y administrar una organización.

CE2 - Comprender los fundamentos de la dirección estratégica y del diseño y gestión de proyectos para aplicarlos a la realidad de una organización.

CE3 - Conocer los principales indicadores de gestión de una organización (volumen de facturación, cuota de mercado, rentabilidad, eficiencia, valor de la marca) para poder evaluar su desempeño.

CE5 - Comprender los activos intangibles de la empresa, para poder desarrollar estrategias y acciones que refuercen la reputación corporativa de la organización.

CE6 - Aplicar los procesos de marketing y sus técnicas específicas: posicionamiento, segmentación, procedimientos de análisis y medición de la eficacia.

CE7 - Establecer las características y prestaciones que debe tener un producto o servicio como paso previo al prototipado y lanzamiento del mismo.

CE8 - Diseñar una campaña de marketing seleccionando los soportes y medios adecuados para la planificación de programas y acciones, utilizando las herramientas específicas para cada soporte.

CE9 - Confeccionar productos en formato web, y utilizar las herramientas básicas de ese entorno relacionadas con el análisis y verificación de fuentes, el posicionamiento, el análisis de audiencias, la minería de datos, la inteligencia artificial, la comunicación en redes sociales y la visualización de datos.

CE10 - Elaborar un plan de comunicación: fijar los objetivos de comunicación, definir el público objetivo, plantear las estrategias, y determinar, definir y controlar los presupuestos de comunicación publicitaria y marketing.

CE11 - Utilizar las tecnologías y técnicas comunicativas, en los distintos medios y soportes convencionales y no convencionales, combinados e interactivos (multimedia), especialmente para aplicarlas al mundo de la comunicación, y en la creación de nuevos soportes.

➤ CONTENIDO DEL PROGRAMA

TEMA 1. Introducción al Marketing relacional: concepto y evolución

1.1. Concepto y evolución del marketing tradicional al marketing relacional

1.2. La fidelización de los clientes

1.3. Las claves de éxito del marketing relacional

TEMA 2 - Principales factores que contribuyen al éxito del marketing relacional (Importancia y características)

2.1 Modelo estratégico

2.2. Modelo de datos

2.3. Gestión Base de Datos

2.4. El papel de las RR.SS.

Tema 3. KPIs de Marketing Relacional

3.1. KPIs tipos

3.2 KPIs Objetivos estratégicos

3.3 Medición de KPIs

3.4. Cumplimiento de los KPIs

Tema 4. CRM

4.1. Estructura de datos y fin

4.2. Casos de Uso

4.3 Automaticación, canales y triggers

Tema 5. Redes Sociales en el Marketing Relacional

Tema 6. Estrategias de recuperación de Clientes

Tema 7. Estrategias de fidelización de Cliente

Tema 8. Implementación de plan estratégico de Marketing Relacional

➤ ACTIVIDADES FORMATIVAS

El desarrollo de la asignatura contempla una amplia variedad de **actividades formativas y metodologías docentes**, orientadas al logro de los resultados de aprendizaje y al desarrollo competencial del estudiante. Las horas de dedicación por asignatura a cada actividad se detallan en la siguiente tabla:

ACTIVIDAD FORMATIVA	HORAS POR ASIGNATURA	PRESENCIALIDAD
Clase magistral: presentación de los conceptos teóricos asociados a los conocimientos científicos de la materia por parte del profesor con participación o no del estudiante.	35 horas	100
Clase práctica: clases experimentales donde el estudiante aplica conocimientos teóricos aprendidos (estudios de casos, problemas, prácticas de laboratorio, simulaciones, herramientas informáticas, etc.).	40 horas	100
Trabajos (individuales o grupales): Elaboración de trabajos, individual o en grupo, cuyo resultado final puede ser una memoria, una exposición oral, un informe, etc.	20 horas	60
Tutorías (individuales o grupales): reuniones concertadas con el profesor por los estudiantes, de manera individual o en pequeños grupos, que permite dirigir el aprendizaje de manera personalizada. Incluye resolución de dudas, dirección de trabajos, preparación de exposiciones, etc.	7 horas	60

Estudio independiente y trabajo autónomo del estudiante: tiempo de estudio por parte del estudiante de los contenidos de las materias y tareas de búsqueda de información, análisis, elaboración de documentos, etc.	40 horas	0
Pruebas de evaluación: pruebas escritas, orales, prácticas, trabajos, etc. que permiten analizar los resultados de aprendizaje de los estudiantes.	8 horas	100
Total	150 horas	

➤ CRITERIOS Y MÉTODOS DE EVALUACIÓN

La evaluación del aprendizaje del estudiantado se lleva a cabo mediante una combinación de métodos que permiten valorar de forma continua y formativa la adquisición de las competencias previstas en la asignatura. La estrategia evaluativa se fundamenta en la diversidad de instrumentos y evidencias, buscando un equilibrio entre la evaluación objetiva y la valoración del progreso individual del estudiante. Los criterios y métodos de evaluación responden al modelo educativo de la Universidad Villanueva, centrado en el desarrollo integral del alumno, el aprendizaje significativo y la implicación activa en su proceso formativo.

El sistema de evaluación se basa en la siguiente escala numérica:

0 - 4,9	Suspenso
5,0 - 6,9	Aprobado
7,0 - 8,9	Notable
9,0 - 10	Sobresaliente

SISTEMA DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN
Pruebas de evaluación escrita: valoración mediante prueba objetiva escrita de los contenidos teórico-prácticos de la materia.	50%
Evaluación de trabajos, prácticas, informes: valorar el aprendizaje y la adquisición de competencias de los estudiantes a través de la realización de trabajos, individuales o grupales, que pueden incluir una presentación oral.	40%
Evaluación de la asistencia del estudiante / participación y proactividad en el aula: valorar el desempeño y aprovechamiento de la materia, así como de las competencias pertinentes, a través de la asistencia, la observación pautada de comportamientos y la participación.	10%

Para aprobar la asignatura, es necesario **superar satisfactoriamente tanto el examen (5 puntos) como la evaluación continua.**

1. Criterios de evaluación de la convocatoria extraordinaria

La convocatoria extraordinaria contempla dos posibles situaciones:

- Estudiantes que hayan superado la evaluación continua pero no hayan aprobado el examen en convocatoria ordinaria :** En este caso, se **conserva la calificación de la evaluación continua**, y el estudiante deberá presentarse únicamente al examen final. La calificación global resultará de la combinación de ambas partes, manteniendo los mismos porcentajes establecidos en la convocatoria ordinaria.
- Estudiantes que no hayan superado la evaluación continua :** Estos estudiantes deberán presentarse al **examen final** en la convocatoria extraordinaria, que podrá incluir contenidos teóricos y prácticos adicionales, lo que permitirá recuperar las competencias no alcanzadas.

1. Criterios sobre la calificación de "No presentado"

La calificación de "No presentado" se aplicará exclusivamente cuando el estudiante **no haya realizado ninguna de las pruebas o evidencias de evaluación** previstas en la convocatoria

correspondiente (ordinaria o extraordinaria). La participación, aunque sea parcial, en alguna actividad evaluable implica necesariamente la asignación de una calificación numérica.

1. Evaluación de estudiantes en segunda o sucesivas matrículas

En el caso de estudiantes matriculados en segunda o sucesivas convocatorias, que no tienen obligación de asistencia presencial, la evaluación se adaptará a su situación académica. En estos casos:

- No se evaluará la asistencia presencial de las sesiones.
- Se respetarán las fechas de evaluación continua y del examen.

DISPENSAS ACADÉMICAS

Los estudiantes que cuenten con una **dispensa académica** concedida por la universidad por motivos laborales, de salud, familiares, deportistas de élite u otras causas justificadas debidamente acreditadas estarán exentos de la obligación de asistencia presencial a las sesiones de clase. No obstante, deberán cumplir con las actividades de evaluación y aprendizaje que se les asignen, siguiendo una **modalidad adaptada** que les permita alcanzar los resultados de aprendizaje de la asignatura.

En estos casos:

- No se aplicará la calificación asociada a la **participación presencial** ni a otras actividades cuyo desarrollo requiera asistencia física.
- El profesorado establecerá **actividades o pruebas alternativas** que permitan evidenciar el grado de adquisición de las competencias correspondientes.
- Estas actividades podrán incluir trabajos individuales, resolución de casos, análisis de lecturas, cuestionarios, tutorías virtuales u otras estrategias acordadas entre el estudiante y el docente responsable de la asignatura.
- La **evaluación final** se realizará con los **mismos criterios de calidad y exigencia** que el resto del alumnado, asegurando la equidad del proceso evaluativo.

Es responsabilidad del estudiante con dispensa mantenerse informado sobre los contenidos y actividades de la asignatura, así como coordinar con el profesorado la planificación y entrega de las evidencias que sustituirán a las actividades presenciales

ASISTENCIA

La asistencia a clase constituye un elemento fundamental dentro del proceso de evaluación continua, en tanto que favorece el seguimiento regular de la asignatura, la participación del estudiante y el desarrollo de las competencias previstas.

En este sentido, se establecen los siguientes criterios:

- Los estudiantes deberán asistir al menos al 80% de las sesiones programadas para obtener la totalidad del porcentaje asignado a la asistencia en la calificación final, que corresponde a un 10% de la nota global de la asignatura.
- Los retrasos injustificados impedirán el acceso al aula una vez iniciada la sesión. Estos se contabilizarán como ausencias a efectos de evaluación, salvo circunstancias excepcionales previamente autorizadas por el profesorado.
- Las faltas justificadas, debidamente acreditadas a los coordinadores de curso, y exclusivamente para los casos de fuerza mayor contemplados en la normativa, no computarán como ausencias.

La asistencia será registrada de manera sistemática por el profesorado.

» **BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS BÁSICOS**

Times, Madrid.

- ALCAIDE JUAN CARLOS (2010), La Fidelización de clientes. Esic, Madrid.
- ALET, J. (2001), Marketing Relacional, 2ª edición. Ed. Gestión 2000, Barcelona.
- BURNETT, K. (2001), The handbook of Key Customer Relationship Management, Pearson Education Limited, GB.
- CHIESA, C. (2009), Las cinco pirámides del marketing relacional. Ed. Deusto, Deusto.
- DAY, G. S. (2000), Comprender, captar y fidelizar a los mejores clientes. Ediciones Gestión 2000, Barcelona.
- GARCÍA, B., GUTIÉRREZ, A. (2013), Marketing de fidelización. Pirámide: Madrid.
- GONZÁLEZ, M. (2015), Experiencia de cliente. Lid Editorial: Madrid.
- KOTLER, P. (2012), Dirección de Marketing. Pearson, Prentice Hall: Madrid.
- LÓPEZ, J. (2014), El libro del E-mail marketing y marketing relacional online. Kindle edition, Madrid.
- PUIG, J. (2014), Estrategias de E-mail marketing y marketing relacional online. Kindle edition, Madrid.
- REINARES, P. (2017), Los cien errores del CRM. Ed. Esic, Madrid.
- ROSENDO, V. y LAGUNA, P. (2014), Marketing relacional. Ed. Dykinson, Madrid.
- SMITH, M. (2012), El nuevo marketing relacional. Ed. Anaya, Madrid.
- VAN BELLEGHEM, S. (2015), When digital becomes human : the transformation of customer relationships. Kogan Page, London

ENLACES RECOMENDADOS

HOYOS, Jesús, CRM; <http://www.jesushoyos.com/>

GODOY, Javier, Actualidad CRM; <http://javiergodoy.com/>

Revista sector digital; <http://www.interactivadigital.com/>

Revista Control; <http://www.controlpublicidad.com/>

➤ **HORARIO, TUTORÍAS Y CALENDARIO DE EXÁMENES**

- 1.-Los horarios podrán ser consultados en tiempo real en: [Horarios](#)
- 2.-El calendario de exámenes podrá ser consultado en el calendario académico general para los Grados: [Calendario Académico](#)
- 3.- Tutorías: el profesor publicará el horario de tutorías en el campus virtual de la asignatura, con independencia de que el alumno pueda solicitar por correo electrónico a la dirección del profesor las tutorías necesarias.

➤ **PUBLICACIÓN Y REVISIÓN DE LA GUÍA DOCENTE**

Esta guía docente se ha elaborado de acuerdo a la memoria verificada de la titulación