



FICHA IDENTIFICATIVA

Datos de la Asignatura

Código	40106
Nombre	Gestión de las relaciones en el canal
Ciclo	Máster
Créditos ECTS	5.0
Curso académico	2021 - 2022

Titulación(es)

Titulación	Centro	Curso	Periodo
2114 - M.U. en Marketing e Investigación de Mercados11-V.2	Facultad de Economía	1	Segundo cuatrimestre

Materias

Titulación	Materia	Caracter
2114 - M.U. en Marketing e Investigación de Mercados11-V.2	2 - Especialidad en distribución	Optativa

Coordinación

Nombre	Departamento
FRASQUET DEL TORO, MARTA	43 - Comercialización e Investigación de Mercados
MOLLA DESCALS, ALEJANDRO	43 - Comercialización e Investigación de Mercados

RESUMEN

En la asignatura **Gestión de las Relaciones en el Canal** se estudian los canales de comercialización, profundizando en las relaciones entre sus miembros. La primera parte de la asignatura, que engloba los dos primeros temas revisa las estructuras vigentes en los canales de comercialización, así como los aspectos fundamentales del diseño del canal de comercialización. Estos aspectos estructurales afectan a las relaciones que se dan entre los miembros o agentes del canal, que son los temas que se abordan en el siguiente bloque. Así, en los temas 3, 4 y 5 se tratan las relaciones de dependencia y poder en el canal, las relaciones de conflicto y cómo resolverlas, y las relaciones basadas en la colaboración. En los temas 6 y 7 se tratan los nuevos desafíos en la gestión del canal, así como las tecnologías y enfoques que ayudan a la implementación de una efectiva gestión de las relaciones en el canal.



CONOCIMIENTOS PREVIOS

Relación con otras asignaturas de la misma titulación

No se han especificado restricciones de matrícula con otras asignaturas del plan de estudios.

Otros tipos de requisitos

En relación con otras asignaturas de la misma titulación, no se han especificado restricciones de matrícula con otras asignaturas del plan de estudios. Los conocimientos previos son los propios de acceso al Máster.

COMPETENCIAS

2114 - M.U. en Marketing e Investigación de Mercados11-V.2

- Saber aplicar los conocimientos adquiridos y ser capaces de resolver problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.
- Poseer las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.
- Ser capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.
- Saber comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.
- Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.
- Ser capaces de buscar, ordenar, analizar y sintetizar la información, seleccionando aquella que resulta pertinente para la toma de decisiones.
- Saber trabajar en equipo con eficacia y eficiencia.
- Ser capaces de tomar decisiones tanto individuales como colectivas en su labor profesional y/o investigadora.
- Tener una actitud proactiva ante los posibles cambios que se produzcan en su labor profesional y/o investigadora.
- Ser capaces de integrar las nuevas tecnologías en su labor profesional y/o investigadora.
- Saber redactar y preparar presentaciones para posteriormente exponerlas y defenderlas.
- Ser capaces de analizar de forma crítica tanto su trabajo como el de su compañeros.
- Ser capaces de establecer los procesos de recogida de información y el tipo de datos necesarios para llevar a cabo la planificación en marketing.



- Ser capaces de organizar y planificar las actividades de un departamento de marketing en el ámbito empresarial.
- Saber presentar en público los objetivos del plan de marketing y responder a las críticas de otros, mediante juicios argumentados y defenderse con rigor y tolerancia.
- Diseñar estrategias de marketing.
- Ser capaces de tomar decisiones, desarrollar acciones y resolver problemas en marketing.
- Diseñar mecanismos de control sobre las decisiones de marketing e investigación comercial e implementar posibles medidas correctoras.
- Redactar documentos e informes en marketing e investigación comercial.
- Presentar documentos e informes en marketing e investigación comercial.
- Saber realizar las labores propias de su profesión, tanto en empresas privadas como en organismos públicos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

La asignatura pretende conseguir los siguientes resultados del aprendizaje:

- 1) Comprender las funciones que desarrolla el canal de comercialización para cada uno de sus miembros.
- 2) Entender cómo se diseña la estructura de un canal de comercialización y se evalúa su desempeño.
- 3) Conocer las fuentes de poder en el canal y cómo usarlas.
- 4) Conocer cómo se determina el equilibrio de poder en el canal, y las medidas para contrarrestar la asimetría de poder en el canal.
- 5) Entender porqué surgen los conflictos en el canal y los mecanismos para su resolución.
- 6) Conocer como establecer mecanismos de motivación en el canal, programas de colaboración o alianzas estratégicas entre los miembros del canal.
- 7) Comprender como las nuevas tendencias estructurales y estratégicas de los distribuidores minoristas afectan a las relaciones en el canal.
- 8) Diseñar, dentro del enfoque de trade-marketing, iniciativas de respuesta eficiente al consumidor y de gestión por categorías.

Además, se establece la adquisición de las siguientes destrezas:



- 1) Diseñar e implementar un canal de distribución para un producto específico, de acuerdo a las funciones que se quieren prestar, y la cobertura de mercado deseada.
- 2) Evaluar el desempeño de un canal de distribución según distintas métricas y objetivos.
- 3) Evaluar el equilibrio de poder en una relación en el canal, y proponer medidas para contrarrestar la asimetría del poder.
- 4) Diagnosticar el conflicto en una relación en canal y sugerir cómo evitar la escalada del conflicto o resolverlo.
- 5) Proponer qué mecanismos de motivación, programas de colaboración o alianzas estratégicas, es conveniente establecer en una determinada relación en el canal teniendo en cuenta las nuevas tendencias de colaboración en el canal y el uso de TIC.
- 6) Analizar el mercado, la competencia y el entorno para determinar las mejores decisiones para establecer relaciones de colaboración eficaces en el canal.
- 7) Ser capaz de realizar una investigación aplicada a través de la entrevista en profundidad y la información secundaria para diagnosticar el estado de las relaciones en el canal y el uso de TIC para gestionarlas.
- 8) Desarrollar textos bien argumentados y apoyados en evidencias empíricas, que planteen decisiones y conclusiones sólidas.
- 9) Presentar y comunicar de forma oral de forma atractiva y eficaz.

DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS

1. Tema 1. Definición y organización de los canales de comercialización

2. Tema 2. Estructura de los canales de distribución y cobertura de mercado

3. Tema 3. La dependencia y el poder en el canal de comercialización

4. Tema 4. El conflicto en el canal de comercialización

5. Tema 5. La colaboración en el canal de comercialización

**6. Tema 6. Nuevos desafíos en las relaciones en el canal: el comercio electrónico y las marcas del distribuidor****7. Tema 7. Nuevas tecnologías y enfoques en las relaciones en el canal: trade-marketing, ECR, y gestión por categorías****VOLUMEN DE TRABAJO**

ACTIVIDAD	Horas	% Presencial
Clases teórico-prácticas	34,50	100
Clases de teoría	0,00	100
Asistencia a eventos y actividades externas	7,50	0
Elaboración de trabajos en grupo	12,50	0
Lecturas de material complementario	6,00	0
Preparación de actividades de evaluación	17,50	0
Preparación de clases de teoría	22,50	0
Preparación de clases prácticas y de problemas	22,50	0
TOTAL	123,00	

METODOLOGÍA DOCENTE

No se hace distinción entre clases teóricas y prácticas, sino que todas las sesiones son teórico-prácticas. Se plantea una metodología eminentemente práctica y basada en la construcción del aprendizaje por parte del alumno. De este modo, para exponer y discutir los contenidos del programa se van a utilizar tres métodos: la lección magistral, el debate de lecturas y los trabajos de investigación individuales, como detallamos a continuación.

1. *Lección magistral participativa.* La exposición de contenidos esenciales del programa por parte del profesor se limitará al 20% del tiempo de la clase. Se pretende que el alumno se familiarice con los términos, conceptos, procedimientos, y tendencias en la gestión de las relaciones en el canal de comercialización.
2. *Debate de lecturas.* La discusión de los contenidos del programa se extenderá más allá de la exposición por parte del profesor con el debate de lecturas. Se escogerán principalmente los artículos señalados como bibliografía obligatoria en cada tema. Se plantearán preguntas de discusión que se debatirán de forma abierta en el grupo para profundizar y contextualizar puntos específicos del programa.
3. *Trabajo de investigación individual.* Cada alumno realizará un trabajo de investigación individual que implica la documentación sobre un tema específico propuesto por el profesor y su ilustración



con un ejemplo o caso práctico, según las siguientes indicaciones:

- Para cada uno de los siete temas del programa, el profesor propondrá dos temas específicos de investigación (los cuales versarán sobre el impacto de las nuevas tecnologías), que serán objeto de los trabajos individuales.
- Los trabajos tendrán una extensión aproximada de 1500 palabras. Se deberán utilizar al menos 10 referencias bibliográficas de distinto tipo: artículos académicos, artículos divulgativos, noticias de prensa, informes, libros, páginas web.
- La exposición de los trabajos se realizará de forma sucesiva en distintas sesiones de la asignatura para complementar la exposición teórica de los temas del programa en lo referente al impacto de las nuevas tecnologías.
- El trabajo se presentará en clase en el día designado en una presentación de 5 minutos. El formato de la presentación es libre, pero el alumno debe plantear alguna cuestión o actividad para debatir y fomentar la participación e interacción con el resto de los compañeros.
- Todos los alumnos, independientemente de la fecha de la presentación de su trabajo, lo entregarán en la misma fecha, que será una semana después de la finalización de las sesiones presenciales.

Además de las tres metodologías anteriores para la adquisición de los conceptos teóricos básicos, se realizarán otras actividades de carácter eminentemente práctico.

1. *Casos prácticos.* Se presentarán, a través de distintos soportes (videos, textos, noticias o *podcasts*), situaciones de empresas que planteen alguna cuestión relativa a la gestión de las relaciones en el canal. El procedimiento de resolución de los casos prácticos será en cuatro pasos, primero, la reflexión individual de las cuestiones planteadas, segundo, el debate en el grupo para dar respuesta a las cuestiones, tercero, el debate en el grupo completo de las conclusiones de los grupos de trabajo y cuarto, las correcciones o indicaciones del profesor.

1. *Trabajo en equipo.* En grupos de 4 ó 5 personas, los estudiantes deben construir un caso práctico sobre como una pyme comercial utiliza tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para relacionarse con proveedores y clientes. Supone la aplicación de los contenidos teóricos del curso a un caso práctico de una pequeña empresa comercial.
Características del trabajo:

- El grupo debe elegir el tema y título de su trabajo que puede ser más o menos amplio, p.ej., un título amplio sería “La utilización de TIC en un comercio del sector del equipamiento del hogar”, o un título más específico sería “El uso de las redes sociales en un comercio del sector de la moda para construir relaciones con los clientes”
- El grupo debe elegir el comercio o distribuidor específico que estudiará. Se recomienda que tenga una relación personal con el gerente o propietario para poder acceder a más información.
- El trabajo tiene una base teórica, pero es fundamentalmente un trabajo de investigación aplicada. En la parte teórica se expondrá con información secundaria la situación sectorial, la realidad de la aplicación de nuevas tecnologías en el sector específicos y la descripción de las tecnologías objeto de estudio.
- El trabajo debe construir un caso de la empresa escogida, principalmente a través de información primaria recogida a través de entrevistas en profundidad con los responsables del comercio en donde se recoja la configuración del canal de distribución y se describan las tecnologías empleadas para relacionarse con proveedores y clientes. Se incidirá en los objetivos y motivaciones de la implantación de nuevas tecnologías, los frenos y obstáculos en el proceso, y las perspectivas de



desarrollo futuras. A partir de un diagnóstico de la situación de la empresa se plantearán recomendaciones en cuanto a la aplicación de nuevas tecnologías, bien sea la mejora de las existentes o bien la ampliación de las mismas. La estructura básica del trabajo es la siguiente:

1. Introducción
 2. Las nuevas tecnologías para la gestión de las relaciones en la pyme comercial
 3. Caso práctico empresa XYZ
 4. Conclusiones
 5. Referencias
 - El trabajo tendrá una extensión máxima de 5000 palabras.
 - La presentación se realizará en 10 minutos tras los cuales se debatirá el trabajo con un turno abierto de preguntas.
1. *Seminarios de expertos.* Se prevé realizar dos seminarios de expertos. Un primer seminario contará con un directivo de una empresa fabricante de gran consumo que ilustrará la realidad de su sector en cuanto a las relaciones con la distribución. Un segundo seminario será impartido por el gerente de un comercio especializado que ilustrará la realidad de las relaciones con los proveedores en el caso de su empresa.

EVALUACIÓN

IMPORTANTE: Todos los trabajos se presentarán por escrito **EN PAPEL** y en versión digital en aula virtual en la fecha requerida. No se aceptarán trabajos fuera de plazo.

Es necesario aprobar el examen final para poder pasar la asignatura, es decir, el resto de contribuciones (a, b y c) no se considerarán si no se obtiene una puntuación mínima de 5 puntos sobre 10 en el examen.

a) Participación en clase

La participación en clase contribuye al 10% de la nota final. La participación se evaluará de manera positiva en la medida en que:

- El alumno asista a las sesiones con regularidad y puntualidad (solo se justificarán las ausencias por motivos médicos o laborales debidamente justificados).
- El alumno muestre motivación para participar en los debates o actividades.
- La participación demuestre que ha leído los materiales relevantes.
- La participación respete y tenga en cuenta las intervenciones de los compañeros.

b) Trabajo individual



La calificación por el trabajo individual tendrá en cuenta principalmente (80%) el proyecto o informe señalado en el epígrafe anterior, pero también otras actividades prácticas como comentario de lecturas o casos prácticos (20%).

Los criterios de evaluación del informe individual son los siguientes:

- Definición y discusión teórica del tema (20%)
- Relevancia y buen uso de fuentes de referencias (20%)
- Relevancia y análisis del caso o ejemplo (20%)
- Conclusión (10%)
- Edición (10%)
- Presentación: powerpoint y discurso (20%)

Esta actividad es no recuperable, ya que se realiza un proceso de tutorización que ofrece al estudiante oportunidades para la mejora del trabajo antes de su entrega definitiva.

c) Trabajo en equipo

La calificación del trabajo en equipo tendrá en cuenta principalmente (80%) el proyecto o informe señalado en el epígrafe anterior, pero también otras actividades como resolución de ejercicios, o casos prácticos (20%).

Los criterios de evaluación del informe en equipo son los siguientes:

- Definición y discusión teórica del tema, uso de referencias (20%)
- Relevancia y análisis del caso o ejemplo (40%)
- Conclusión (10%)
- Edición (10%)
- Presentación: powerpoint y discurso (20%)

Esta actividad es no recuperable, ya que se realiza un proceso de tutorización que ofrece al estudiante oportunidades para la mejora del trabajo antes de su entrega definitiva.

d) Examen final

Se realizará un examen final que evaluará las competencias relativas a la identificación y comprensión de los contenidos del temario, así como a su ilustración a través de ejemplos o casos prácticos. El examen podrá contener tanto preguntas cortas (que supondrán un porcentaje reducido de la nota) como preguntas de desarrollo y teórico-prácticas.

Notas importantes respecto a la evaluación:

1. Es necesario aprobar (obtener 5 puntos sobre 10) el examen para poder superar la asignatura. Esta actividad **es recuperable**, es decir, existe una segunda convocatoria a la que se puede acudir en caso de suspender el examen final. En caso de suspender el examen teórico en primera convocatoria, se respetará la nota de la parte práctica para la segunda convocatoria.
2. La parte práctica se evaluará mediante evaluación continua a través de las actividades detalladas.



Estas actividades son **no recuperables** dado que “*por su naturaleza, no es posible el diseño de una prueba que valore la adquisición de los resultados de aprendizaje en la segunda convocatoria (artículo 6.5 del mencionado reglamento)*”.

3. El alumno que por **causa justificada documentalmente** (p.ej. contrato de trabajo con horario incompatible con la asistencia a las sesiones prácticas) no pueda ser evaluado de forma continua, deberá justificarlo antes del 12 de febrero para tener opción a ser evaluado de la parte práctica mediante examen final.
4. La no asistencia a las sesiones prácticas por causa no justificada no da derecho a ser evaluado de la parte práctica mediante examen final, ya que como se ha establecido en el punto 2, la evaluación de la parte práctica es no recuperable.

REFERENCIAS

Básicas

- Aparicio, G. y Zorrilla, P. (2015). Distribución comercial en la era omnicanal. Ed. Pirámide, Madrid.
- Coughlan, A. T. y Jap, S. D. (2016). A field guide to channel strategy: Building routes to market. CreateSpace Independent Publishing.
- Cruz-Roche, I. (2012). Canales de Distribución. Especial Referencia a los productos de alimentación. Ed. Pirámide, Madrid.

Complementarias

- ADigital (2017). Libro Blanco de Logística para el Comercio Electrónico. ADigital.
- Alfaro, M. (2004). Temas Clave en Marketing Relacional. McGraw Hill, Madrid.
- Boada, J. (2009). Solución de los Conflictos en Empresas y Organizaciones. Ed. Pirámide.
- Burgos, G. y Fernández, M.S. (2014). La franquicia. Tratado práctico y jurídico. Ed. Pirámide.
- Díaz, A. (2000). Gestión por Categorías y Trade Marketing. Ed. Pearson Education.
- Errandonea, I. y Markuleta, M. (2020). Marketing online. ESIC Editorial, Madrid.
- Garrido, J. (2009). Gestión por Categorías. La Respuesta Eficiente al Consumidor (ECR). Ed. Pirámide.
- Gómez, M., Puellas, M. y Puellas, J.A. (2012). Marcas del Distribuidor. Ed. Pirámide.
- Kumar, N. y Steenkamp, J.B. (2007). La estrategia de las marcas blancas: cómo afrontar el reto de las marcas de la distribución. Harvard Business School Press.
- Labajo, V. (2016). Trade Marketing. Ed. Pirámide.
- Liberos, E., del Poyo, R.G., Rabadán, J.G., Merino, J.A. y Somalo, I. (2011). El libro del Comercio Electrónico. ESIC Editorial, Madrid.
- López-Quesada, A. (2017). Distribución y trade-marketing. ESIC Editorial, Madrid.
- Lyseggen, J. (2019). Outside insight. ESIC Editorial, Madrid.
- Maldonado, S. (2015). Analítica web. Medir para triunfar. ESIC Editorial, Madrid.
- Munduate, L. y Medina, F.J. (2013). Gestión del conflicto, negociación y mediación. Ed. Pirámide.
- Orense, M. y Rojas, O.I. (2010). SEO: cómo triunfar en buscadores. ESIC Editorial, Madrid.



- Ponzoa, J. M. y Reinares, P. J. (2002). Marketing relacional: un nuevo enfoque para la seducción y fidelización del cliente. Financial Times/Prentice Hall, Madrid.
- Reinares, J. (2009) Los cien errores del CRM. ESIC Editorial, Madrid.
- Rodríguez, I. (2017). Marketing digital y Comercio Electrónico. Pirámide, Madrid.
- Sáinz de Vicuña, J.M. (2018) El plan de marketing digital en la práctica. ESIC Editorial, Madrid.
- Serra, F. y Morant, A. (2010). Gestión por categorías. Optimización del surtido. ESIC Editorial, Madrid.
- Sieira, M. (2017). Marcas del distribuidor. ESIC Editorial, Madrid.
- Solé, S. y Campo, J. (2020). Marketing digital y dirección de e-commerce. Integración de las estrategias digitales. ESIC Editorial, Madrid.
- Vázquez et al. (2012). Estrategias multicanal en el ámbito de la distribución: fabricante y distribuidor preocupados por ofrecer nuevas experiencias de compra diferenciadas. Cátedra Fundación Ramón Areces de Distribución Comercial, Oviedo.
- Vázquez et al. (2014). Experiencia y comportamiento del cliente en un entorno multicanal: claves de éxito para fabricantes y detallistas. Cátedra Fundación Ramón Areces de Distribución Comercial, Oviedo.
- Vázquez, R. y Trespalacios, J.A. (2006). Estrategias de distribución comercial. Diseño del canal de distribución y relación entre fabricantes y detallistas. Thomson, Madrid.

ADENDA COVID-19

Esta adenda solo se activará si la situación sanitaria lo requiere y previo acuerdo del Consejo de Gobierno

La docencia del curso 2020-2021 a la que se refiere esta Guía Docente está programada en modalidad presencial. Si en algún momento, a lo largo del curso, por causas justificadas y sobrevenidas no pudiera llevarse a cabo según lo previsto, el profesorado responsable comunicará a través del Aula virtual de la asignatura información más específica y detallada sobre los cambios que fuera oportuno realizar.