



universidad complutense de madrid

[www.gobiernoyadministracion.es](http://www.gobiernoyadministracion.es)

**máster oficial** en  
gobierno y administración pública

## **PROGRAMA DE LA ASIGNATURA**

# **“MÁRKETING PÚBLICO Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL”**

**Curso 2015-2016  
(Segundo cuatrimestre)**

**Profesor: Dr. Ernesto Carrillo**

## **OBJETIVOS FORMATIVOS**

El breve descriptor de la materia:

Mercadotecnia pública. Formas de comunicación institucional y argumentación de políticas. Curso de marketing público organizado a partir de la exposición del plan de marketing y de cada uno de los componentes del mix de marketing.

Objetivo:

La asignatura tiene por objetivo familiarizar al estudiante con la aplicación de la filosofía y las herramientas de marketing al sector público.

## **METODOLOGIA DOCENTE**

Clases magistrales:	20%
Clases prácticas:	10%
Trabajo autónomo del estudiante:	70%

## **TEMARIO**

**TEMA 1. INTRODUCCIÓN AL MARKETING EN EL SECTOR PÚBLICO.**

**TEMA 2. LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.**

**TEMA 3. LA SEGMENTACIÓN DEL MERCADO.**

**TEMA 4. LA GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS.**

**TEMA 5. LAS ESTRATEGIAS DE DISTRIBUCIÓN DE SERVICIOS.**

**TEMA 6. LA DETERMINACIÓN DE PRECIOS.**

**TEMA 7. LA PROMOCIÓN Y LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.**

## **BIBLIOGRAFÍA BÁSICA**

Kotler, Ph. y Lee, N. *Marketing en el sector público. Todas las claves para su mejora*. Wharton School Publishing-Pearson Education. Madrid. 2007.

[http://cisne.sim.ucm.es/record=b2399696~S6\\*spj](http://cisne.sim.ucm.es/record=b2399696~S6*spj)

[http://cisne.sim.ucm.es/record=b2334019~S6\\*spj](http://cisne.sim.ucm.es/record=b2334019~S6*spj)

## **BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA**

Kotler, Ph. y Roberto, E.I. *Marketing social: estrategias para cambiar la conducta pública*. Díaz de Santos. Madrid. 1992.

[http://cisne.sim.ucm.es/record=b1275867~S6\\*spj](http://cisne.sim.ucm.es/record=b1275867~S6*spj)

Chias, J. *Marketing público: por un gobierno y una administración al servicio del público*. Mac Graw-Hill. Madrid. 1995.

[http://cisne.sim.ucm.es/record=b1151017~S6\\*spj](http://cisne.sim.ucm.es/record=b1151017~S6*spj)

Sancho Royo, D. *Gestión de servicios públicos: estrategias de marketing y calidad*. Tecnos. Madrid. 1999.

[http://cisne.sim.ucm.es/record=b1201485~S6\\*spj](http://cisne.sim.ucm.es/record=b1201485~S6*spj)

Newman, B.I. (comp.) *Handbook of Political Marketing*. Sage. Londres. 1999.

[http://cisne.sim.ucm.es/record=b1835316~S6\\*spj](http://cisne.sim.ucm.es/record=b1835316~S6*spj)

Baines, P.R. (comp.) *Political Marketing*. Sage. Londres. 2011.  
Tres volúmenes.

Biblioteca del Centro de Estudios Políticos y Constitucionales.

Lees-Marshment, J. *Political marketing: principles and applications*.  
Routledge. Londres, 2009.

[http://cisne.sim.ucm.es/record=b2765643~S6\\*spj](http://cisne.sim.ucm.es/record=b2765643~S6*spj)

Lees-Marshment, J. (comp.) *Routledge handbook of political marketing*.  
Routledge. Nueva York. 2012.

[http://cisne.sim.ucm.es/record=b2765642~S6\\*spj](http://cisne.sim.ucm.es/record=b2765642~S6*spj)



## ACTIVIDADES DEL CURSO

El desarrollo del curso requiere de la participación de los estudiantes y, en particular, del trabajo en equipo. Desde la primera sesión el aula se dividirá en grupos de trabajo que se mantendrán a lo largo del curso. Las clases comenzarán con exposiciones de los estudiantes en las que debatirán las lecturas obligatorias de cada tema. A continuación el profesor tratará un caso real que permitirá abordar los conceptos principales del tema. Finalmente, se llevarán a cabo ejercicios en grupo que permitirán aplicar los conceptos y herramientas analizados en el tema.

<b>Tema</b>	<b>Lecturas obligatorias</b>	<b>Casos (C) y ejercicios (E)</b>
Tema 1. Introducción al marketing público.	Kotler y Lee. Caps. 1, 2, 9 y 13	E.0. Cuestionario sobre el perfil de imagen del marketing
Tema 2. La investigación de mercados.	Kotler y Lee Caps. 11 y 12	C.1. El diseño de instrumentos para la evaluación de las políticas y los servicios públicos a partir de las percepciones de los ciudadanos
Tema 3. La segmentación del mercado.		C.2. El mercado de fumadores en España. E.1. Los públicos del Servicio Regional de Bienestar Social E.2. La segmentación de la población extranjera en España E.3. El mercado de la formación ocupacional
Tema 4. La gestión de los programas.	Kotler y Lee Cap. 3	C.3. Los programas del Teatro Real E.4. La gestión de programas de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología
Tema 5. Las estrategias de distribución de servicios.	Kotler y Lee Cap. 5	C.4. La distribución de la enseñanza primaria y secundaria obligatoria en la Comunidad de Madrid. E.5. La distribución de las bibliotecas de la Comunidad de Madrid.
Tema 6. La determinación de precios.	Kotler y Lee Cap. 4	C.5. Los precios del Consorcio Regional de Transportes de Madrid. E.6. La asistencia al contribuyente en la Agencia Estatal de Administración Tributaria
Tema 7. La promoción y la comunicación institucional.	Kotler y Lee Cap. 7	C.7. La promoción turística de la ciudad de Madrid C.8. La comunicación institucional de la reforma de la M-30

## METODO DE EVALUACION

Valoración de la asistencia y participación activa en las actividades presenciales (20%).

Evaluación de las exposiciones y comentarios de lecturas obligatorias, resolución de casos y ejercicios prácticos (60%).

Evaluación de la calidad del trabajo fin de curso (20%).

La discusión de los casos y ejercicios se resolverá en grupos. En este sentido, cada grupo de trabajo tendrá asignada para cada lectura una persona en quien recaerá la responsabilidad de presentar un breve resumen y comentario de las lecturas obligatorias. Asimismo, se asignará, también de forma rotatoria, a una persona encargada de presentar por escrito las soluciones ofrecidas a cada ejercicio. Todos los trabajos se entregarán a través del campus virtual.

Requisitos mínimos para aprobar el curso: asistencia al 80% de las clases del curso y tener calificado como aptos las exposiciones y comentarios de lecturas obligatorias, resolución de casos y ejercicios prácticos.

## MATERIALES DEL CURSO

Este programa, los esquemas de las exposiciones del profesor y los materiales para la realización de los ejercicios, serán facilitados por el profesor a través del campus virtual de la UCM en la plataforma Moodle. El libro de Kotler y Lee está disponible en la biblioteca de la UCM.

## INFORMACIÓN DE CONTACTO

**Profesor: Dr. Ernesto Carrillo Barroso**



Tlfno: 91 394 2634



Correo electrónico: [ecarrillo@cps.ucm.es](mailto:ecarrillo@cps.ucm.es)



Horario de tutorías. Primer cuatrimestre: Tutorías presenciales: durante el período lectivo lunes y miércoles de 9:30 a 11:00 en el despacho 3508. Segundo cuatrimestre: miércoles de 11:00 a 15:00. Se recomienda pedir cita previa al profesor por correo electrónico Durante los períodos de exámenes las tutorías presenciales tendrán lugar los lunes de 9:00 a 12:00 previa petición de cita por correo electrónico. Tutorías por correo electrónico: dirigirse a [ecarrillo@cps.ucm.es](mailto:ecarrillo@cps.ucm.es).



universidad complutense de madrid

[www.gobiernoyadministracion.es](http://www.gobiernoyadministracion.es)

# máster oficial en gobierno y administración pública