

Gestión de las relaciones con proveedores y clientes (SRM / CRM)

Máster Universitario en: Dirección de la Cadena de Suministros

Materia: Planificación de la cadena de suministros

Créditos: 6 ECTS

Programa: Máster en Supply Chain Management

Modalidad: Presencial Full-Time

Cuatrimestre: Primero

Carácter: Obligatorio

Idioma de impartición: Español

Año académico: 2025/2026

Índice

1. Presentación	3
2. Resultados de aprendizaje de la titulación	3
2.1. Conocimiento	3
2.2. Habilidades	4
2.3. Competencias	4
3. Resultados de aprendizaje de la materia	5
4. Contenidos.....	5
5. Metodología	6
6. Evaluación.....	7
7. Bibliografía.....	8

1. Presentación

La gestión de las relaciones con proveedores y clientes, conocida como SRM (Supplier Relationship Management) y CRM (Customer Relationship Management) respectivamente, es una asignatura fundamental en la formación de profesionales en el ámbito empresarial. Esta disciplina se enfoca en la importancia de establecer y mantener relaciones sólidas y beneficiosas con los proveedores y clientes de una organización, lo cual impacta directamente en la eficiencia operativa y la rentabilidad de la empresa.

La gestión eficaz de las relaciones con proveedores (SRM) implica optimizar la cadena de suministro, negociar acuerdos comerciales favorables, asegurar la calidad de los productos y servicios, y promover la colaboración estratégica a largo plazo. Por otro lado, el CRM se centra en comprender las necesidades y preferencias de los clientes, brindar un servicio personalizado, fomentar la fidelización y maximizar la satisfacción del cliente, lo que a su vez conduce a un aumento en las ventas y la reputación de la empresa.

El dominio de SRM y CRM proporciona a las organizaciones la capacidad de optimizar sus operaciones, reducir costos, minimizar riesgos, identificar nuevas oportunidades de mercado, y mejorar su posicionamiento competitivo. Al tener una mejor comprensión de las demandas de los clientes y las capacidades de los proveedores, las empresas pueden tomar decisiones más informadas que impacten positivamente en su desempeño global.

Los profesionales que dominan la gestión de las relaciones con proveedores y clientes deben poseer habilidades de negociación, comunicación efectiva, análisis de datos, visión estratégica, empatía, capacidad para trabajar en equipo y adaptabilidad. Estas habilidades son esenciales para establecer alianzas sólidas y duraderas, así como para comprender las necesidades del mercado y actuar en consecuencia.

La asignatura es fundamental para formar profesionales capaces de fortalecer las relaciones comerciales, mejorar la satisfacción del cliente, optimizar la cadena de suministro y contribuir al éxito sostenible de las organizaciones en un entorno empresarial cada vez más competitivo y globalizado.

2. Resultados de aprendizaje de la titulación

Los resultados de aprendizaje de la titulación aplicables a la materia se distribuyen de la siguiente manera:

2.1. Conocimiento

- RAT 1 El titulado/a será capaz de describir correctamente cadenas de suministro complejas y su adaptación a las necesidades de cambio permanente de la organización.
- RAT 2 El titulado/a será capaz de reconocer asertivamente los desarrollos en tecnologías de la información aplicados a la gestión de la cadena de suministro.

2.2. Habilidades

- RAT 7 El titulado/a podrá explicar cualquier conocimiento/información de forma clara y precisa, oralmente y por escrito, en catalán, castellano y en una tercera lengua, especialmente el inglés
- RAT 8 El titulado/a podrá aplicar las tecnologías digitales (en los momentos necesarios) en su ámbito de conocimiento
- RAT 11 El titulado/a será capaz de aplicar de forma eficiente las claves del e-Commerce al área de operaciones y logística en un entorno de multi-canal.
El titulado/a será capaz de organizar adecuadamente los esfuerzos y las habilidades
- RAT 12 personales y del equipo para el correcto desarrollo y cumplimiento de los objetivos operativos.
- RAT 13 El titulado/a será capaz de seleccionar un equipo de recursos humanos en los proyectos de su responsabilidad, adecuado a la proyección de resultados prevista.
- RAT 14 El titulado/a será capaz de desarrollar la visión estratégica imprescindible para visualizar la cadena de suministro y los distintos factores que interactúan en ella.
- RAT 15 El titulado/a será capaz de interpretar asertivamente los conceptos complementarios de planificación y ejecución de manera práctica y eficiente.

2.3. Competencias

- RAT 17 El titulado/a podrá proponer soluciones innovadoras, creativas y emprendedoras en situaciones propias del ámbito profesional
- RAT 18 El titulado/a será capaz de evaluar la sostenibilidad y el impacto social de las propuestas planteadas con responsabilidad ética, medioambiental y profesional
- RAT 19 El titulado/a será capaz de aplicar la perspectiva de género en las tareas propias del ámbito profesional
- RAT 20 El titulado/a será capaz de proponer de forma correcta nuevos proyectos dentro del ámbito de la cadena de suministro para cumplir con los objetivos empresariales
- RAT 21 El titulado/a será capaz de reestructurar eficientemente los equipos de los departamentos funcionales de la empresa involucrados en la cadena de suministro.
- RAT 24 El titulado/a será capaz de crear de forma efectiva nuevos modelos de negocio a partir de la estrategia global de la CdS de la empresa.

3. Resultados de aprendizaje de la materia

Los resultados de aprendizaje de la materia para esta asignatura son los siguientes:

- RAM 7 El titulado/a será capaz de organizar correctamente la gestión operacional y estratégica de la relación con el cliente a través de la resolución de roleplays.

4. Contenidos

- **Tema 1:** Compras y Proveedores: Gestión táctica y estratégica
 - Importancia estratégica de la gestión de proveedores en el contexto de las compras
 - Análisis y selección de proveedores
 - Gestión de relaciones con proveedores
 - Desarrollo de alianzas estratégicas
- **Tema 2:** Nuevas tecnologías aplicadas a las compras
 - Sistemas de gestión de compras (e-Procurement) y su integración en los sistemas de gestión empresarial (ERP)
 - Herramientas de gestión de proveedores (SRM)
 - Análisis de datos y Big Data en compras
 - Tecnologías emergentes: robotización y blockchain
 - Ciberseguridad en el entorno de las compras
- **Tema 3:** Técnicas de negociación eficiente de compras
 - Estrategias y tácticas de negociación con proveedores
 - Criterios de calidad, precio, confiabilidad y capacidad de entrega
 - Aspectos legales y contractuales en la relación con los proveedores
- **Tema 4:** Aprovisionamientos y ciclos de gestión de pedidos
 - El aprovisionamiento y su importancia en el contexto de la cadena de suministro
 - Planificación de la demanda y pronóstico de pedidos
 - Procesos de gestión de pedidos
 - Estrategias de aprovisionamientos
 - Gestión de inventarios
 - Evaluación de proveedores y rendimiento de entregas
- **Tema 5:** Gestión operacional y estratégica de la relación con el cliente
 - Entendimiento del cliente
 - Ciclo de vida del cliente

- Herramientas de gestión de la relación con el cliente (CRM)
- Comunicación efectiva con el cliente
- Gestión de la experiencia del cliente
- Estrategias de fidelización

5. Metodología

La metodología aplicada a esta asignatura, enmarcada dentro del modelo educativo de EAE Business School, LifEd, se detalla en el siguiente cuadro:

MODALIDAD PRESENCIAL		
Resultados de aprendizaje	Metodología docente	Actividades formativas
Conocimiento	Clase magistral	Conferencias
	Sesiones expositivas	Exposiciones de los estudiantes
	Aprendizaje basado en audiovisuales	Análisis de audiovisuales
	Tutorías	Reuniones para la resolución de dudas Reuniones de seguimiento
Habilidades	Trabajo por proyectos	Resolución de problemas Búsqueda y tratamiento de la información Presentación de informes y/o trabajos
	Aprendizaje basado en casos	Búsqueda y tratamiento de la información Resolución de problemas
Competencias	Aprendizaje basado en juegos	Retos
	Aprendizaje basado en la indagación	Tareas de investigación
	Trabajo por proyectos	Elaboración de informes Presentaciones de informes o trabajos

6. Evaluación

Evaluación continua

Sistema de evaluación	Peso
Bloque 1. Ejercicios, problemas, elaboración de informes, trabajos, presentaciones	40 %
Bloque 2. Participación y exposiciones orales	20 %
Bloque 3. Prueba de evaluación final	40 %

El bloque 1 consistirá en:

- Dos actividades individuales evaluables. 10% cada una.
- Dos trabajos o informes grupales. 10% cada uno.

El bloque 2 consistirá en:

- Participación y exposiciones orales – 20%

El bloque 3 consistirá en:

- Un examen - 40%

La nota final de la asignatura se obtendrá con la ponderación de los 3 bloques. La nota mínima ponderada requerida para aprobar es de 5.0.

En el caso de tener el bloque 1 o el bloque 3 suspendidos (o ambos) con nota inferior a 5.0 el/la estudiante podrá presentarse a recuperación de dicho bloque o bloques. Dicha nota promediará con el resto de bloques y como nota máxima el/la estudiante obtendrá 5.0 de nota final de asignatura.

En el caso de que el estudiante no haya podido presentarse a dicha prueba de evaluación en primera instancia, y si acredita causa justificada (ver normativa de Universitat de Lleida), podrá realizarla en la fecha establecida para la recuperación.

Los estudiantes que no se presenten a actividades evaluativas con un peso superior al 50% recibirán una calificación general del curso de “No presentado”.

Evaluación alternativa

La evaluación única consta de un único examen que equivale al 100% de la asignatura. El examen, y por tanto la asignatura, se aprueba con una nota de 5 sobre 10 en esta prueba final. En caso de obtener una calificación inferior a 5.0 el estudiante tiene derecho a un examen de recuperación.

Para acogerse a la evaluación única es necesario enviar a coordinación una solicitud por escrito durante los primeros 15 días hábiles del curso. El procedimiento a seguir para acogerse a esta evaluación única queda establecido en las normas propias de EAE.

El plagio es una actividad fraudulenta cuya comisión puede conllevar graves sanciones, tanto académicas como legales. La honestidad académica es uno de los pilares en los que se sustenta el compromiso educativo de la Escuela, y los miembros de su comunidad docente están especialmente sensibilizados y preparados para detectar este tipo de acciones. Habida cuenta de la dificultad que a menudo entraña la conceptualización del plagio, se ha creído conveniente delimitar claramente su contenido y alcance en las presentes regulaciones y políticas.

Se entiende como plagio la apropiación de trabajos u obras ajenas haciéndolos pasar como propios; esto es, sin acreditar su procedencia de manera explícita. El plagio puede consistir en la copia total o parcial no autorizada de una obra ajena, o en la presentación de la copia como obra original propia, suplantando al autor verdadero. Algunos ejemplos de plagio son:

- Entregar un trabajo ajeno como si fuera propio, independientemente de que la copia sea total o parcial.
- Parafrasear un texto plasmándolo con otras palabras, pero haciendo pequeños cambios en el lenguaje para disimular y sin citar fuentes.
- Comprar o conseguir un trabajo y presentarlo como propio.
- Basarse en una idea o frase de otro u otra para escribir un trabajo nuevo sin citar al autor o a la autora de la obra.

Tal y como establece el art. 10 del Código de conducta académica del estudiantado de EAE Barcelona, sin perjuicio de las sanciones de carácter académico resultantes de su aplicación, la Comisión Académica promoverá las acciones legales que correspondieran en el caso de que el plagio pudiera contravenir la normativa aplicable en materia de propiedad intelectual.

7. Bibliografía

- Monczka, R.M.; Handfeld, R.B.; Giunipero, L.C.; Patterson, J.L. (2021) *Compras y cadena de suministro: Estrategia, planificación y operaciones, 7e*. Cengage Learning.
- Rigby, D.K.; Ledingham, D. (2004). *CRM en tiempo real: Reinventando el cliente*. Harvard Business Press.
- Wisner, J.D.; Tan, K.C.; Leong, G.K. (2014). *Principios en cadena de suministro: una perspectiva de gestión*. Cengage Learning.