

AÑO:	2024
------	------

**INSTRUMENTO A PLAN DE TRABAJO DEL EQUIPO DOCENTE**

**1- Datos de la asignatura**

Nombre	COMERCIALIZACIÓN APLICADA
--------	---------------------------

Código	433
--------	-----

Tipo (Marque con una X) Modalidad (Marque con una X) Nivel (Marque con una X)

Obligatoria	X
Optativa	

Presencial	X
Híbrida <sup>1</sup>	

Pregrado	
Grado	X

Área curricular a la que pertenece	ADMINISTRACIÓN
------------------------------------	----------------

Departamento	ADMINISTRACIÓN
--------------	----------------

Carrera/ s	LICENCIATURA EN TURISMO
---------------	-------------------------

Ciclo o año de ubicación en la carrera/s	4TO AÑO – CICLO PROFESIONAL
---	-----------------------------

Carga horaria asignada en el Plan de Estudios:

Total	64
Semanal	4

Distribución de la carga horaria (semanal) presencial de los alumnos:

Teóricas	Prácticas	Teórico - prácticas
1	1	2

Relación docente - alumnos:

Cantidad estimada de alumnos inscriptos	Cantidad de docentes		Cantidad de comisiones		
	Profesores	Auxiliares	Teóricas	Prácticas	Teórico-Prácticas
50		2			1

## 2- Composición del equipo docente:

Nº	Nombre y Apellido	Título/s
1.	ANE MIREN DIEZ ALBERDI	MG. EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS (UNICEN) LICENCIADA EN TURISMO (UNMDP) PROFESORA UNIVERSITARIA PARA NIVEL SECUNDARIO Y SUPERIOR (UFASTA)
2.	VIRGINIA BELMONTE	LICENCIADA EN TURISMO (UNMDP)
3.		

Nº	Cargo							Dedicación			Carácter			Cantidad de horas semanales dedicadas a: (*)				
	As	Adj	JTP		A1 A2 Ad		Bec	E	P	S	Reg.	Int.	Otros	Docencia		Investig.	Ext.	Gest.
														Frente a alumnos	Totales			
1.			X						X	X				4	10			
2.				X					X			X		4	10			
3.																		

(\*) la suma de las horas Totales + Investig. + Ext. + Gest. no puede superar la asignación horaria del cargo docente.

## 3- Plan de trabajo del equipo docente

### 1. Objetivos de la asignatura.

Los propósitos de formación establecidos en el Plan de Estudios son los siguientes:

- desarrollo de una sólida ética universitaria.
- generación de un sentido de solidaridad y compromiso con la Universidad.

- adopción de una fuerte responsabilidad comunitaria para con la sociedad que con su esfuerzo posibilita sus estudios.
- fomentar una actitud reflexiva y de crítica racional.

Los objetivos de la asignatura son los especificados por el Plan de Estudios vigente para la carrera de Licenciatura en Turismo: “Conocer la teoría del marketing turístico. Conocer y utilizar las técnicas de análisis y preparación de producto, investigación de mercados e impulsión para su aplicación en programas de comercialización a nivel público y privado. Comprender y definir el concepto de Marketing estratégico como un proceso decisorio ligado a las características simbólicas del consumo, asumiendo a éste como un proceso eminentemente psicológico y lingüístico.” En los últimos años hemos asistido a un cambio permanente de reglas en los negocios, fuertemente influidos por los avances tecnológicos y la incidencia de las nuevas formas de comunicación e información, trasladándose un alto porcentaje de las consultas, influencias en el comportamiento y transacciones al ámbito digital, lo cual se da de manera particular y acelerada en los servicios turísticos.

Los docentes, como animadores, facilitadores y orientadores, procuramos en este contexto provocar en los estudiantes el cuestionarse e interrogarse a sí mismos sobre el entorno, las prácticas y los desafíos que se presentan, como ejercicio de reflexión que los lleve a convertirse en futuros profesionales competentes. La cátedra los incentiva a abordar lecturas de libros y artículos de actualidad, así como videos, podcasts y publicaciones en redes con referencia a la comercialización y plantea actividades significativas para ellos, procurando la vinculación permanente de contenidos y la aplicación continua a la problemática actual. La lectura reflexiva de material específico de la materia permite a los estudiantes adquirir precisión en el uso adecuado del vocabulario técnico de la disciplina. Se pretende lograr en ellos una transformación respecto del pensamiento estratégico y el desarrollo de capacidades y habilidades vinculadas con la interpretación de situaciones concretas, así como la generación de ideas, estrategias y soluciones creativas vinculadas al diseño y ejecución del plan de marketing de las organizaciones turísticas.

Se hace referencia durante el dictado no sólo a las empresas sino también a organizaciones del sector público y del llamado “tercer sector” entendiéndose que todas requieren una planificación del marketing orientada al desarrollo de su misión y al logro de los objetivos que se plantean. Se hace uso de material actual utilizado en las organizaciones turísticas para la comercialización. En el aula se propicia la generación de ideas, el intercambio de perspectivas y producción de trabajos por parte de los estudiantes, todos ellos orientados al desarrollo de habilidades vinculadas con el diagnóstico, el análisis, la reflexión, la creatividad y la innovación propositiva.

Se incorpora a la formación, de manera transversal la perspectiva de género, la cuestión ética y la concepción del desarrollo del turismo bajo el marco conceptual de la sustentabilidad, accesibilidad e innovación.

## 2. Enunciación de la totalidad de los contenidos a desarrollar en la asignatura.

Contenidos mínimos según Plan de Estudios:

Asignatura Nº 433: Comercialización Aplicada.

Objetivos, actividades, instrumentos y particularidades de la comercialización turística. La demanda. El fenómeno del consumo. El consumidor. La investigación de mercados. Estrategias de producto, de mercado, de tarifa, de distribución y de impulsión.

## **Programa sintético**

**UNIDAD I LA COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

**UNIDAD II. MARKETING ESTRATÉGICO Y MARKETING OPERATIVO EN LA ERA DIGITAL Y EL DESTINO INTELIGENTE**

**UNIDAD III. MARKETING ESTRATÉGICO: SEGMENTACIÓN DE LA DEMANDA Y POSICIONAMIENTO**

**UNIDAD IV. SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE MARKETING E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS**

**UNIDAD V. MARKETING OPERATIVO: PRODUCTO/SERVICIO TURÍSTICO**

**UNIDAD VI. MARKETING OPERATIVO: LOGÍSTICA Y CANALES DE DISTRIBUCIÓN**

**UNIDAD VII. MARKETING OPERATIVO: PRECIO/TARIFA**

**UNIDAD VIII. MARKETING OPERATIVO: IMPULSIÓN/COMUNICACIÓN**

**UNIDAD IX. PLAN DE MARKETING DE PRODUCTOS Y DESTINOS TURÍSTICOS**

## **Programa analítico**

### ***UNIDAD I. LA COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS***

Función de la comercialización: las necesidades de los consumidores, la generación de deseos y la estimulación de la demanda. Valor y satisfacción del cliente. Producto y experiencia turística. La naturaleza y la calidad de los servicios. Características particulares de los servicios. Características diferenciales específicas de los productos turísticos. Estrategias de gestión para empresas de servicios. Definición de marketing. El proceso de marketing.

### ***UNIDAD II. MARKETING ESTRATEGICO Y MARKETING OPERATIVO EN LA ERA DIGITAL***

Planificación del marketing. Variables del contexto. Variables de decisión empresarial. El marketing en la era digital. La planificación estratégica del marketing. Planificación estratégica de carteras de inversión en turismo. Estrategias a nivel corporativo. Estrategias del negocio. Segmentación del Mercado. Posicionamiento. Planificación del marketing operativo. Definición del marketing mix.

### ***UNIDAD III. MARKETING ESTRATÉGICO: SEGMENTACIÓN DE LA DEMANDA Y POSICIONAMIENTO***

Mercado de consumidores turísticos: potencial, real, características. Análisis y segmentación. Criterios de segmentación. Modelo de comportamiento del consumidor: proceso de decisión. Análisis de variables internas: necesidades, motivación, percepción, aprendizaje, personalidad, actitud. Análisis de variables externas en el proceso de decisión de compra: grupos de referencia, familia, clase social, influencia de la cultura. Perspectiva de género y marketing turístico. Tipos de decisión de compra: impulsiva, utilidad, emocional. Roles en la decisión de compra en turismo. Conceptos de Influencer e Insight marketing: Aplicación a la estrategia comercial. Definición de la estrategia de cobertura del mercado. Posicionamiento. Tipos de posicionamiento. Vinculación con la marca turística y el slogan.

#### ***UNIDAD IV. SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE MARKETING E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS***

Concepto y componentes de un sistema de información de marketing. Fuentes de información interna y externa. Fuentes primarias y secundarias. Conceptualización y tipos de investigación de mercados. Métodos básicos y procedimiento de investigación de mercados. Inteligencia de mercados en la era digital.

#### ***UNIDAD V. MARKETING OPERATIVO: PRODUCTO/SERVICIO TURÍSTICO***

La gestión del servicio como un producto. Diseño del producto y la experiencia. Concepto, características y componentes del producto turístico. Niveles de producto. Ciclo de vida del producto/servicio. Ciclo de vida de los destinos turísticos. Gestión de la calidad del producto turístico. Gestión de los momentos de la verdad: integración de los procesos de producción y consumo del servicio. Perspectiva de género en el diseño y prestación de servicios turísticos. Marca turística.

#### ***UNIDAD VI. MARKETING OPERATIVO: LOGÍSTICA Y CANALES DE DISTRIBUCIÓN***

Particularidades de la distribución de los servicios turísticos. Estrategias y criterios de distribución. Decisiones sobre la elección del canal. Influencia de las tecnologías de información en la distribución de productos turísticos. Nuevos canales de distribución. El Marketing digital en la distribución de productos turísticos. Fuerza de ventas: organización y administración.

#### ***UNIDAD VII. MARKETING OPERATIVO: PRECIO/TARIFA***

Definición y composición. Métodos generales de fijación de precios: el precio desde el punto de vista de los costos. El precio desde el punto de vista de la demanda. El precio desde el punto de vista de la competencia. La percepción del consumidor de bienes y servicios. Elementos que intervienen en la formación del precio del producto turístico. Influencia particular de la estacionalidad. Estrategias específicas de definición de precio: precio de nuevos productos, precio por paquete de producto, precio de ajuste demanda/capacidad, yield management.

#### ***UNIDAD VIII. MARKETING OPERATIVO: IMPULSIÓN/COMUNICACIÓN***

Impulsión en la era digital. Gestión de la comunicación de marketing y de la imagen. La comunicación en el Destino Turístico Inteligente. Comunicación y herramientas a lo largo del Customer Journey. Diseños de programas de publicidad (de producto, de empresa, de destino). Diseño de programas de marketing

directo e interactivo. Promoción de ventas: fam tours, ferias, workshops. Relaciones Públicas. Identidad corporativa. Publicity. Marketing ferial. Comunicación de marketing con perspectiva de género.

### **UNIDAD IX. PLAN DE MARKETING DE PRODUCTOS Y DESTINOS TURÍSTICOS**

Plan de marketing. Propósito. Componentes de un plan de marketing. Etapas de la planificación: Análisis, diagnóstico, objetivos. Etapas de la planificación: Políticas, estrategias y tácticas. Etapas de la planificación: Plan de maniobra. Etapas de la planificación: Presupuesto, plan de acción, control permanente. Plan de marketing digital.

Estrategias de marketing de destinos turísticos. Organización y gestión del marketing turístico de destinos. Interacción público-privada para la impulsión del destino.

#### 3. Bibliografía (básica y complementaria).

##### *Bibliografía básica (por orden alfabético)*

De la Ballina Ballina, Francisco Javier (2018) Marketing turístico aplicado. ESIC. España.

Kotler, P. et al (2021) Marketing 5.0. Wiley & Sons.

Kotler, P. et al (2017) Marketing 4.0. Wiley & Sons Inc. New Jersey.

Kotler, P., Bowen J. et al (2016) Marketing turístico. Sexta edición. Pearson Educación S.A., Madrid.

Ojeda García y Mármol Sinclair (2022) Marketing turístico. 3ra. Edición. Ediciones Paraninfo. Madrid.

Rey Moreno, Manuel et al. (2017) Marketing Turístico. Fundamentos y Dirección. Ediciones Pirámide. Madrid.

Rey, M. et al (2004) Fundamentos de Marketing Turístico. Ed. Síntesis. Madrid. Cap. 7.

Travaglini et al (2016) Marketing digital turístico. Editorail Marcombo.

Villaverde, Silvia et al. (2020) Investigación de mercados en entornos digitales y convencionales. Una visión integradora. ESIC Editorial.

Artículos periodísticos de actualidad y de investigación provistos por la cátedra.

##### *Bibliografía complementaria*

Ahumada Luyando et. al (2023) CONSUMER ENGAGEMENT. Fidelizar clientes en el entorno digital.

Joan Mir Juliá (2015) Posicionarse o desaparecer. ESIC Editorial.

Grönroos, Christian (1994) Marketing y gestión de servicios Edición Díaz de Santos, Madrid.

Kotler, P., Bowen J. et al (2011) Marketing turístico. Quinta edición. Pearson Educación S.A., Madrid.

Kotler, P. (2000) Dirección de mercadotecnia. Análisis, planeación, implementación y control. Ediciones 7ma.u 8va. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Kotler, P. et al (2007) Marketing Internacional de Lugares y Destinos. Estrategias para la atracción de clientes y negocios en Latinoamérica. Pearson Educación. México.

Liberos Hoppe, E. et al. (2024) Inteligencia artificial para el marketing. Cómo la tecnología revolucionará tu estrategia. ESIC Editorial.

Tamagni, L., Espinosa, C. & Zanfardini, M. Introducción a la gestión de marketing para empresas turísticas. OMT (2011) Manual de marketing electrónico para destinos turísticos. Madrid. España.  
Prieto, Maisa F, (2022) Design Thinking en el Turismo. Técnicas para el diseño de experiencias memorables.

#### 4. Descripción de Actividades de aprendizaje.

Las actividades de aprendizaje a desarrollar incluyen:

- **lectura** por parte de los estudiantes de las propuestas para cada encuentro.
- **visualización** de videos sugeridos por la cátedra.
- **resolución de trabajos prácticos**, mayoritariamente de tipo grupal a fin de que los estudiantes fortalezcan su *capacidad para trabajar en equipo*.
- **Creación de posteos para redes sociales**, referidos a temas del programa.
- **Participación en clases presenciales, juegos interactivos** y otras actividades propuestas por la cátedra.
- **exposición individual** para procurar el desarrollo de competencias de oralidad y capacidad de trabajo individual.
- **estudio de casos**, con el fin de poder apreciar la aplicación de los conocimientos teóricos estudiados y aplicarlos luego a la realidad inmediata.
- **análisis crítico**, toma de posición y generación de proposiciones en relación a aspectos controversiales de la realidad. · **interpretación** de información, síntesis **y exposición grupal** de material de estudio y/o producciones del equipo.
- **Búsqueda y desarrollo propositivo de soluciones innovadoras** frente a diferentes situaciones y problemáticas.

#### 5. Cronograma de contenidos, actividades y evaluaciones.

Se plantea un esquema de desarrollo de unidades conforme las semanas que ocupa el dictado. Frente a eventuales modificaciones, el cronograma actualizado será puesto a disposición de los estudiantes en la plataforma virtual.

4° AÑO	Inicio Lectivo	1er.Parcial	Recuperatorio	2do.Parcial	Recuperatorio
Com.Aplic.	25/03/2024	09/05/2024	06/06/2024	27/06/2024	11/07/2024

Mes	Mi.	Ju.
	<b>27</b> PRESENTACIÓN. UNIDAD 1	
<b>Abr.</b> <b>2024</b>	<b>3</b> UNIDAD 1	<b>4</b> UNIDAD 1
	<b>10</b> UNIDAD 2	<b>11</b> UNIDAD 2
	<b>17</b> UNIDAD 2	<b>18</b> UNIDAD 3
	<b>24</b> UNIDAD 3	<b>25</b> UNIDAD 3
	<b>1</b> Día del Trabajador	<b>2</b> UNIDAD 4
<b>May.</b> <b>2024</b>	<b>8</b> UNIDAD 4	<b>9</b> PRIMER PARCIAL
	<b>15</b> UNIDAD 5	<b>16</b> UNIDAD 5
	<b>22</b> UNIDAD 6 Entrega de calificaciones primer parcial	<b>23</b> UNIDAD 6
	<b>29</b> UNIDAD 7	<b>30</b> UNIDAD 7
<b>Jun.</b> <b>2024</b>	<b>5</b> UNIDAD 8	<b>6</b> RECUPERATORIO 1ER PARCIAL
	<b>12</b> UNIDAD 8	<b>13</b> UNIDAD 8

Mes	Mi.	Ju.
	<b>19</b> UNIDAD 8 Entrega de calificaciones recuperatorio primer parcial	<b>20</b> Día de la Bandera / Paso a la Inmortalidad del Gral. Manuel Belgrano
	<b>26</b> UNIDAD 9	<b>27</b> SEGUNDO PARCIAL
Jul. 2024	<b>3</b> UNIDAD 9	<b>4</b> EXPOSICIONES Entrega de calificaciones segundo parcial
	<b>10</b> EXPOSICIONES	<b>11</b> RECUPERATORIO 2DO PARCIAL
	<b>17</b>	<b>18</b>
	<b>24</b>	<b>25</b>
	<b>31</b>	<b>1</b>

Las calificaciones del recuperatorio del segundo parcial se publicarán en la plataforma el primer día hábil posterior al receso.

## 6. Procesos de intervención pedagógica.

### *Clases presenciales*

Las clases se plantean 100% de tipo presencial. Se dictarán **clases teóricas, prácticas y teórico-prácticas**, con desarrollo de los contenidos programáticos más significativos para facilitar el abordaje e integración de la asignatura por parte de los estudiantes. La cátedra intervendrá en el dictado adhiriendo a la concepción constructivista del aprendizaje, donde concurren factores como: conocimientos previos del alumno, éste como responsable de su propia construcción cognitiva, el docente con el sustento científico y experiencia pedagógica como animador y coordinador del proceso, apuntando a un alumno participativamente activo y comprometido con su formación. **Se incentivará la participación, la deliberación e intercambio de opiniones**, y se buscará, más allá de las limitaciones que normalmente presenta la gran cantidad de estudiantes inscriptos, fortalecer en los alumnos la **habilidad de expresión en público**,

**el respeto por la opinión ajena, y la valoración de la construcción colectiva** de conocimientos.

Los trabajos prácticos a desarrollar son diseñados mediante el trabajo colaborativo de la cátedra, buscando actividades creativas y dinámicas sobre temáticas actuales, centradas en la problemática que la actividad turística está viviendo a nivel mundial. Se tendrá en cuenta en forma permanente la aplicación práctica de los conceptos enseñados.

Se dará especial importancia a la dimensión estratégica del marketing, que el Licenciado necesitará conocer y ser capaz de diseñar y llevar adelante en su desempeño profesional.

Como complemento de las clases, se hará uso del **Campus de la Facultad** para la canalización de inquietudes, la realización de entregas de actividades, la resolución de cuestionarios de autoevaluación y la realización de actividades de aprendizaje colaborativas.

Se contará con un grupo de whatsapp para agilizar la comunicación con el curso, el cual complementará el uso del Foro de Novedades y Anuncios del Campus Virtual

## 7. Evaluación

La asignatura corresponde al grupo 2. La evaluación para su acreditación se ajustará al Régimen Académico en vigencia, OCA 800/22. El primer parcial será teórico-práctico, escrito, presencial e individual y se realizará en el horario de clase o bien, de realizarse un día jueves, en otro más temprano, siempre que exista consenso entre  *TODOS* los estudiantes del curso, lo cual será establecido mediante un sondeo ad hoc, además de requerirse la autorización de la Facultad. Las unidades a ser evaluadas serán informadas por el campus virtual. El recuperatorio del primer parcial tendrá similares características y en él se evaluarán los mismos temas que aquellos correspondientes al primer parcial. La nota obtenida en el examen recuperatorio reemplazará a la nota del primer parcial.

El segundo parcial incluirá las unidades restantes del programa y será con temarios acumulativos. La evaluación no profundizará los temas de las unidades previas, pero dada la característica acumulativa de contenidos, el estudiante deberá conocer todo el programa de la asignatura para aprobar la instancia.

La nota final de cursada surgirá de promediar las calificaciones de las dos evaluaciones o sus respectivos recuperatorios. El alumno que obtenga un promedio de 6 o superior al mismo y apruebe el requisito de actividad pedagógica propuesto para el ciclo lectivo, promocionará la asignatura. El estudiante que haya aprobado un solo parcial tendrá derecho al examen habilitante. El mismo se tomará en la primera fecha de examen final y abarcará los temas evaluados en el examen desaprobado o su respectivo recuperatorio. El estudiante que apruebe el examen habilitante tendrá derecho a rendir examen final. Tendrá este mismo derecho el estudiante que apruebe los dos parciales o sus recuperatorios, pero no reúna los requisitos exigidos para promocionar la asignatura.

Tanto el examen habilitante como los exámenes finales serán presenciales e individuales, salvo disposición en contrario de la Facultad. Podrán ser escritos u orales según la cantidad de estudiantes a evaluar. Los exámenes habilitante y final serán administrados por al menos dos integrantes de la cátedra. En el examen final, el estudiante tendrá la posibilidad de preparar un tema para exponer, en el mismo se recomendará relacionar contenidos teóricos de distintas unidades y aplicarlos a la comercialización turística. Luego se le formularán preguntas del programa vigente de la asignatura, a elección de los docentes integrantes de la mesa examinadora.

Los estudiantes que opten por la modalidad **libre** deberán rendir examen final oral y escrito. Deberán aprobar el examen escrito con una calificación mínima de cuatro (4) puntos para acceder a exponer ante el tribunal. En el examen oral el estudiante podrá iniciar la exposición desarrollando un tema y luego el tribunal realizará preguntas, en cuyas respuestas el estudiante deberá demostrar manejo sólido de los contenidos de todas las unidades del programa.

#### 8. Asignación y distribución de tareas de cada uno de los integrantes del equipo docente.

Las tareas de cada uno de los integrantes del equipo docente son establecidas de forma consensuada en base a lo establecido en el nuevo Estatuto de la Universidad Nacional de Mar del Plata, aprobado por OCS 690.

Las tareas docentes se distribuyen de la siguiente manera:

##### **JTP**

Dictado de clases teóricas

Dictado de clases teórico-prácticas y prácticas

Armado de exámenes parciales y trabajos prácticos

Corrección de exámenes

Seguimiento e informe de calificaciones

##### **Ayudantes graduadas**

Dictado de clases teórico-prácticas bajo supervisión y clases prácticas

Asistencia en la corrección de exámenes

Supervisión de actividades pedagógicas

Armado de trabajos prácticos

#### 9. Tareas del equipo docente en el marco de la designación en Comercialización Aplicada.

Tareas desarrolladas en 2023

##### **DIEZ ALBERDI, ANE MIREN**

-Dictado de la asignatura Comercialización Aplicada en la Licenciatura en Turismo.

-Afectación al dictado de la asignatura "Comercialización Turística" en el marco de la Tecnicatura Universitaria en Turismo.

**Se proyecta la misma actividad docente para el cargo correspondiente al presente PTD para 2024.**

**BELMONTE, VIRGINIA**

-Dictado de la asignatura Comercialización Aplicada en la Licenciatura en Turismo.

-Afectación al dictado de la asignatura “Comercialización Turística” en el marco de la Tecnicatura Universitaria en Turismo.

**Se proyecta la misma actividad docente para el cargo correspondiente al presente PTD para 2024.**