



## FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### ESCUELA DE INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN Y OPERACIONES

#### 1. Datos generales

**Materia:** MERCADEO Y VENTAS

**Código:** CTE0197

**Paralelo:**

**Periodo :** Septiembre-2021 a Febrero-2022

**Profesor:** ENCALADA AVILA DAMIAN VLADIMIR

**Correo electrónico:** dencalada@uazuay.edu.ec

| Docencia | Práctico | Autónomo: 0          |          | Total horas |
|----------|----------|----------------------|----------|-------------|
|          |          | Sistemas de tutorías | Autónomo |             |
| 4        |          |                      |          | 4           |

#### Prerrequisitos:

Código: CTE0057 Materia: DISEÑO DE PRODUCTOS

Código: CTE0211 Materia: MICROECONOMÍA

#### 2. Descripción y objetivos de la materia

Mercadeo y ventas permite conocer las necesidades insatisfechas del mercado, identificar los segmentos a los que se debe promocionar los productos y canalizar correctamente los recursos de las empresas para obtener el máximo de ventas de en cada sector que se analiza. En una pequeña empresa se puede realizar su propio plan de mercadeo.

Mercadeo y ventas abarca las definiciones de marketing y sus necesidades, los pilares fundamentales y la identificación de necesidades, análisis de matriz de crecimiento y participación (BCG), el estudio de los entornos, la segmentación, el posicionamiento y la introducción a la investigación de mercados, manejo del departamento de ventas.

Mercadeo y ventas se articula con las asignaturas de control de proyectos, evaluación de proyectos, planeación estratégica a la vez que permite identificar las necesidades del mercado en el desarrollo e innovación de productos en las diferentes tecnologías

#### 3. Contenidos

|          |                                                                                   |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b> | <b>Introducción al marketing</b>                                                  |
| 1.1      | ¿Qué es el marketing? Y Proceso de marketing (1 horas)                            |
| 1.2      | El mix del marketing básico: 4P (1 horas)                                         |
| 1.3      | Orientaciones de las empresas hacia el mercado (2 horas)                          |
| 1.4      | Conocimiento del mercado y necesidades de los clientes (2 horas)                  |
| 1.5      | Planeación del producto: Naturaleza y contenido de un plan de marketing (2 horas) |
| <b>2</b> | <b>Desarrollo de estrategias y planes de marketing</b>                            |
| 2.1      | El marketing y el valor para el cliente (4 horas)                                 |
| 2.2      | La planeación estratégica corporativa y por división (4 horas)                    |
| 2.3      | La planeación estratégica en las unidades de negocio (4 horas)                    |
| <b>3</b> | <b>Recopilación de información y análisis del entorno</b>                         |
| 3.1      | El sistema de datos interno y la inteligencia de marketing (2 horas)              |
| 3.2      | Análisis del entorno de marketing: micro y macroentorno (2 horas)                 |
| 3.3      | El entorno demográfico (2 horas)                                                  |
| <b>4</b> | <b>Investigación de mercados y pronóstico de la demanda</b>                       |
| 4.1      | El sistema y proceso de investigación de mercados (2 horas)                       |
| 4.2      | Cálculo de la productividad de marketing (2 horas)                                |
| 4.3      | Pronóstico y medición de la demanda (2 horas)                                     |
| <b>5</b> | <b>Creación de valor para el cliente, satisfacción y lealtad</b>                  |
| 5.1      | Creación de valor, satisfacción y lealtad (1 horas)                               |
| 5.2      | Relaciones a corto, mediano y largo plazo (1 horas)                               |
| <b>6</b> | <b>Mercados de consumo y mercados industriales</b>                                |

|           |                                                                  |
|-----------|------------------------------------------------------------------|
| 6.1       | El comportamiento de compra del consumidor (1 horas)             |
| 6.2       | Principales procesos psicológicos (1 horas)                      |
| 6.3       | El proceso de decisión de compra (1 horas)                       |
| <b>7</b>  | <b>Análisis de los mercados industriales</b>                     |
| 7.1       | Compras corporativas (1 horas)                                   |
| 7.2       | El proceso de compra y adquisiciones (1 horas)                   |
| 7.3       | Administración de las relaciones B2B (1 horas)                   |
| <b>8</b>  | <b>Identificación de segmentos y selección del segmento meta</b> |
| 8.1       | Niveles de segmentación de mercado (1 horas)                     |
| <b>9</b>  | <b>Desarrollo de propios productos</b>                           |
| 9.1       | Diferencia entre productos y servicios (1 horas)                 |
| 9.2       | Atributos y características de los productos (2 horas)           |
| 9.3       | Funcionalidades (1 horas)                                        |
| 9.4       | Ciclo de vida del producto (2 horas)                             |
| <b>10</b> | <b>Brand Equity</b>                                              |
| 10.1      | Importancia de la marca (1 horas)                                |
| 10.2      | Administración de la marca (1 horas)                             |
| 10.3      | Estrategias de marca (1 horas)                                   |
| <b>11</b> | <b>Precio</b>                                                    |
| 11.1      | Precio como factor estratégico (1 horas)                         |
| 11.2      | Estrategias de fijación de precio (1 horas)                      |
| 11.3      | Adaptación de precio (1 horas)                                   |
| <b>12</b> | <b>Comunicación y Promoción</b>                                  |
| 12.1      | Canales de distribución (2 horas)                                |
| 12.2      | Estrategias promocionales (1 horas)                              |
| 12.3      | ATL y BTL (1 horas)                                              |
| 12.4      | Administración de la venta minorista (2 horas)                   |
| 12.5      | Administración de la venta mayorista (1 horas)                   |
| 12.6      | El marketing directo y la venta personal (1 horas)               |
| <b>13</b> | <b>Tendencias del marketing</b>                                  |
| 13.1      | 11 P de Marketing (3 horas)                                      |

#### 4. Sistema de Evaluación

Resultado de aprendizaje de la carrera relacionados con la materia

| Resultado de aprendizaje de la materia                                                                                                                                      | Evidencias                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <b>ab. Hace uso conocimientos técnicos y de gestión administrativa, financiera, comercial y de recursos humanos, en ámbitos gerenciales y administrativos de la empresa</b> |                                                                            |
| -Identificar las necesidades insatisfechas y planificar su comunicación efectiva a los segmentos involucrados                                                               | -Evaluación escrita<br>-Evaluación oral<br>-Trabajos prácticos - productos |
| <b>ap. Integra equipos de gestión de ventas, distribución física y servicio al cliente</b>                                                                                  |                                                                            |
| -Desarrollar habilidades para tomar decisiones en base a equipos de ventas y proyecciones de distribución y atención al cliente.                                            | -Evaluación escrita<br>-Evaluación oral<br>-Trabajos prácticos - productos |
| <b>aq. Realiza aprendizaje continuo para generar emprendimiento e innovación empresarial</b>                                                                                |                                                                            |
| -Reconocer los problemas y plantear soluciones acordes al entorno empresarial, logrando un posicionamiento diferenciado.                                                    | -Evaluación escrita<br>-Evaluación oral<br>-Trabajos prácticos - productos |

Desglose de evaluación

| Evidencia                      | Descripción        | Contenidos sílabo a evaluar | Aporte | Calificación | Semana                                   |
|--------------------------------|--------------------|-----------------------------|--------|--------------|------------------------------------------|
| Evaluación oral                | Evaluación oral    |                             | APORTE | 2.5          | Semana: 4 (11/10/21 al 16/10/21)         |
| Evaluación escrita             | Evaluación escrita |                             | APORTE | 5            | Semana: 4 (11/10/21 al 16/10/21)         |
| Trabajos prácticos - productos | Trabajos           |                             | APORTE | 2.5          | Semana: 4 (11/10/21 al 16/10/21)         |
| Evaluación oral                | Evaluación oral    |                             | APORTE | 2.5          | Semana: 8 (08/11/21 al 13/11/21)         |
| Trabajos prácticos - productos | Trabajos prácticos |                             | APORTE | 2.5          | Semana: 8 (08/11/21 al 13/11/21)         |
| Evaluación escrita             | Prueba escrita     |                             | APORTE | 5            | Semana: 8 (08/11/21 al 13/11/21)         |
| Trabajos prácticos - productos | Trabajos           |                             | APORTE | 2.5          | Semana: 12 (06/12/21 al 11/12/21)        |
| Evaluación escrita             | Evaluación escrita |                             | APORTE | 5            | Semana: 12 (06/12/21 al 11/12/21)        |
| Evaluación oral                | Evaluación oral.   |                             | APORTE | 2.5          | Semana: 12 (06/12/21 al 11/12/21)        |
| Evaluación escrita             | Examen final.      |                             | EXAMEN | 20           | Semana: 19-20 (23-01-2022 al 29-01-2022) |

### Metodología

La materia Marketing y Ventas servirá para que los estudiantes de Ingeniería de la Producción y Operaciones tengan una visión comercial. Se busca enseñar la importancia del Marketing para determinar las preferencias y gustos del cliente, así como las necesidades a satisfacer. Por otro lado está el análisis de micro y macro entorno, comportamiento de consumidor, factores influenciadores, entre varios.

Se propone una clase con una explicación de la teoría y en seguida la aplicación práctica, a manera de incentivar al estudiante a despertar la creatividad. Para ello, el estudiante deberá revisar previamente el material de la clase que corresponde.

Uno de los ejercicios consiste en realizar un producto con material reciclado, en base a los requerimientos del cliente. Para ello deberán estudiar el mercado y el comportamiento del mismo, factores de influencia y procedimiento de adquisiciones. Luego definirán aspectos de venta como precio y canales de distribución; y finalmente comercializarlo como un producto piloto. Realizarán los ajustes necesarios, con un Plan de Marketing adecuado y finalmente se culminará con una casa abierta para la comercialización de productos elaborados.

### Criterios de Evaluación

Para la calificación de los trabajos se tomará mucho en cuenta los siguientes factores:

Los trabajos copiados textualmente de Internet u otras fuentes sin haberlas citado serán consideradas como plagio y serán calificadas automáticamente con cero. Los documentos deben ser coherentes y mantener una adecuada redacción, ortografía y citas bibliográficas. Las presentaciones con diapositivas son simplemente una guía de apoyo al expositor. Deben ser lo más claras y visuales posibles, debido a que el marketing es un factor predominante en el emprendimiento. Diapositivas cargadas con texto tendrán un valor de cero puntos.

La exposición de los trabajos exige mucha preparación a los participantes de la misma. Se tomará en cuenta la seguridad y claridad de explicación, el lenguaje corporal, el conocimiento sobre el tema, la apariencia física del expositor. En todas las pruebas y lecciones escritas se calificará procedimiento de resolución y resultados obtenidos, considerando coherencia y certeza en la aplicación de razonamientos y teorías. Además de la resolución de casos y ejercicios, todas las evaluaciones incluirán preguntas de razonamiento e interpretación de información. El examen final contemplará un trabajo en el cual, se apliquen los conocimientos adquiridos para formular un plan de negocio, el mismo que consistirá en una exposición (80%) y un documento de soporte (20%). Se evaluará la calidad de la presentación, considerando aspectos de marketing, presentación de los expositores, control del tiempo de la exposición, precisión en las estrategias planteadas y el análisis financiero, así como también la calidad del contenido y el material de soporte de la documentación. Los expositores deberán incluir un CD con un video que resuma la m

## 5. Referencias

### Bibliografía base

#### Libros

| Autor                         | Editorial         | Título                                                                   | Año  | ISBN                 |
|-------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------|------|----------------------|
| PHILIP KOTLER, GARY ARMSTRONG | Pearson Educación | MARKETING                                                                | 2012 | 978-607-32-1420-9    |
| NARESH, K. MALHOTRA           | Pearson Educación | INVESTIGACIÓN DE MERCADOS                                                | 2008 | 13:978-970-26-1185-1 |
| PHILIP KOTLER, GARY ARMSTRONG | Pearson Educación | MARKETING, VERSIÓN PARA LATINOAMÉRICA                                    | 2007 | 978-970-26-0770-0    |
| BENASSINI, MARCELA            | Pearson Educación | INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS: ENFOQUE PARA AMÉRICA LATINA | 2009 | 978-970-26-1512-5    |

| Autor                                                                                               | Editorial        | Título                                                                              | Año  | ISBN              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------|
| KOTLER, PHILIP; BOWEN, JOHN T.; MAKENSA, JAMES C.; GARCIA DE MADARIAGA, JESUS; FLORES ZAMORA, JAVIE | PEARSON          | Marketing turístico                                                                 | 2011 |                   |
| Robert Dwyer, John F. Tanner                                                                        | McGraw-Hill      | Marketing industrial: conexión entre la estrategia, las relaciones y el aprendizaje | 2007 |                   |
| Philip Kotler, Autor ; Kevin Lane Keller, Autor                                                     | México : Pearson | Dirección de marketing                                                              | 2012 | 978-6-07-321245-8 |

#### Web

| Autor                       | Título                           | URL                                                                                           |
|-----------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cuevas-Casado Romero- Ebsco |                                  | <a href="http://search.ebscohost.com/login.aspx?">http://search.ebscohost.com/login.aspx?</a> |
| Bhausahab, Ithape           | Ebsco                            | <a href="http://search.ebscohost.com/login.aspx?">http://search.ebscohost.com/login.aspx?</a> |
| No Indica                   | Qualtrics Online Survey Platform | <a href="http://www.qualtrics.com/">http://www.qualtrics.com/</a>                             |
| Asociación Americana        | American Marketing Association   | <a href="http://www.ama.com">www.ama.com</a>                                                  |

#### Software

#### Bibliografía de apoyo

##### Libros

##### Web

##### Software

Docente

Director/Junta

Fecha aprobación: **31/08/2021**

Estado: **Aprobado**