



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

EAN

Escuela de
**Administración de
Negocios**

Programa de Curso

DN-0424 Gerencia de Mercadeo

La Escuela de Administración de Negocios.

Fundada en 1943, es una de las escuelas con mayor trayectoria en Costa Rica y Centroamérica en la formación de profesionales de alto nivel en las carreras de Dirección de Empresas y Contaduría Pública. Cuenta con un equipo de docentes altamente capacitado, así como un currículum actualizado según las necesidades actuales del mercado. A partir de junio 2016, el SINAES otorgó acreditación de ambas carreras a la Sede Rodrigo Facio.

Misión

Promover la formación humanista y profesional en el área de los negocios, con ética y responsabilidad social, excelencia académica y capacidad de gestión global, mediante la docencia, la investigación y la acción social, para generar los líderes y los cambios que demanda el desarrollo del país.

Visión

Ser líderes universitarios en la formación humanista y el desarrollo profesional en la gestión integral de los negocios, para obtener las transformaciones que la sociedad globalizada necesita para el logro del bien común.

Valores Humanistas

Ética Tolerancia Solidaridad
Perseverancia Alegría

Valores Empresariales

Innovación Liderazgo Excelencia
Trabajo en Equipo Emprendedurismo
Responsabilidad Social

Una larga trayectoria de excelencia...





PROGRAMA DEL CURSO
DN-0424 GERENCIA DE MERCADEO
II CICLO 2020

DATOS DEL CURSO

Carrera (s): Dirección de Empresas
Curso del X ciclo del Plan de Estudios.
Requisitos: DN-0526 Comportamiento del Consumidor
Correquisitos
Créditos 3

| | | |
|---------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| Horas de teoría: 3 horas | Horas de práctica: horas | Horas de laboratorio: horas |
|---------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|

PROFESORES DEL CURSO

| GR | Docente | Horario | Aula | Horario de Atención* |
|---------------------------|---|-------------------------|---------|----------------------|
| SEDE RODRIGO FACIO | | | | |
| 01 | MBA. David Peralta Di Luca *Coordinador Cátedra | K: 16 a 18:50 | Virtual | K: 14:30 a 16:00 |
| 02 | MBA. David Peralta Di Luca | K: 19 a 21:50 | Virtual | L: 18:00 a 19:30 |
| 03 | MAE. Alejandra López Rosales | K: 19 a 21:50 | Virtual | K: 17:30 a 19:00 |
| SEDE GUANACASTE | | | | |
| 01 | MBA. Miguel Moncada Araya | J: 17:00-19:50 | Virtual | K: 17:00 a 19:00 |
| SEDE PACÍFICO | | | | |
| 01 | Dra. Kathia Cousin Brenes | L: 17:00-19:50 | Virtual | L: 15:00 a 16:30 |
| SEDE OCCIDENTE | | | | |
| 01 | MSc. Minor Molina Salas | K: 18:00 a 20:50 | Virtual | K: 14:00 a 15:30 |
| SEDE CARIBE | | | | |
| 01 | MBA. Rocío Valverde Rojas | J: 17:00-19:50 | Virtual | L: 17:00 a 20:00 |
| RECINTO PARAÍSO | | | | |
| 31 | Lic. Gustavo Romero Zúñiga | M: 18 a 20:50 | Virtual | M: 16:00 a 17:30 |

*A solicitud del estudiante, el profesor podrá atender consultas según la hora, lugar y día acordado para cada caso particular, dentro del marco de la normativa de la Universidad de Costa Rica.





DESCRIPCIÓN DEL CURSO

Gerencia de Mercadeo es un curso que provee a los estudiantes los fundamentos teóricos y las buenas prácticas del marketing moderno, que trasciende los modelos centrados en producto y consumidor y se enfoca en visualizar a los clientes como seres íntegros cuyas necesidades van más allá del consumismo. Este esquema muestra tendencias relacionadas con un entorno tecnológico de desarrollo constante y el marketing de colaboración que conlleva una mayor participación de los consumidores, incluso la comunicación se vuelve cada vez más horizontal, de un consumidor a otro.

La Dirección de Marketing es el arte y la ciencia de elegir mercados meta y de obtener, mantener y aumentar clientes mediante la generación, entrega y comunicación de mayor valor para el cliente, con base en un concepto holístico que reconoce el alcance, la amplitud, la interdependencia y la complejidad de las actividades de marketing que reconocen cuatro componentes importantes: marketing de relaciones, marketing integrado, marketing interno y desempeño del marketing.

Se busca que los estudiantes de las carreras de Dirección de Empresas y Contaduría Pública estén preparados en las áreas técnicas de mercadeo y ventas; asimismo, que desarrollen el espíritu emprendedor, con sentido de la ética y la responsabilidad social, que se desempeñen y tomen decisiones considerando valores como la solidaridad, la tolerancia y la perseverancia, y destrezas tales como la comunicación asertiva y el trabajo en equipo. Durante el curso, los estudiantes deben dirigir su actuar acorde con dichos valores y competencias.

II. OBJETIVO GENERAL

Brindar al estudiante las herramientas y modelos del marketing moderno que potencian el desarrollo de marcas fuertes y clientes leales, para contribuir en la construcción del valor de la empresa.

III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Integrar la ética y la responsabilidad social en el análisis del contenido programático del curso, y profundizar en el diálogo y la reflexión sobre los valores de solidaridad, tolerancia y perseverancia, así como sobre la importancia de desarrollar y aplicar las competencias de comunicación asertiva y trabajo en equipo.
2. Comprender los retos de la gerencia de mercadeo en las nuevas realidades de los países, los mercados y los consumidores.
3. Entender la creación de valor y ventaja competitiva en el contexto del mundo VICA.
4. Esclarecer el sentido de propósito y los valores para llevar las marcas a nuevos estándares
5. Conocer el contexto y tendencias tecnológicas que están cambiando la forma de hacer mercadeo.
6. Estudiar el nuevo esquema de la mezcla de marketing y su relación con el concepto de marketing holístico.
7. Establecer la importancia y proveer herramientas para el proceso de implementación y control del plan y las estrategias de Marketing.





IV. CONTENIDO PROGRAMÁTICO

En el curso se desarrollarán los siguientes temas:

TEMA 1. Comprensión de la Dirección de Marketing

- Definición de Marketing para las nuevas realidades
- El mundo VICA de los negocios
- Desarrollo de planes y estrategias de Marketing
- Desarrollo de la ventaja competitiva

TEMA 2. Creación de valor y satisfacción del cliente

- Descubriendo las oportunidades del mercado
- Definición de mercados meta
- El buyer-persona. Arquetipos de Clientes
- El uso del Storytelling (narrativas e historias de marca)
- Creación del capital de marca

TEMA 4. Economía de los Servicios

- Introducción a la Economía de la Experiencia
- Desarrollo de los conceptos de servicios: Modelo de la Flor de Servicio
- Diseño y gestión de la Experiencia del Cliente: Customer Journey Map

TEMA 3. Entrega de Valor

- Canales integrados de Marketing
- La nueva realidad omnicanal

TEMA 5. Comunicación de Valor

- Diseño de comunicaciones integradas de Marketing
- Administración de las comunicaciones masivas y las comunicaciones personales
- Marketing Digital

TEMA 6. Tópicos de Marketing para el éxito

- Implementación y control del Marketing
- Estrategias de Marketing post pandemia CoVid





V. ASPECTOS METODOLÓGICOS

- a. El personal docente y la población estudiantil desarrollarán las clases dentro de un ambiente de tolerancia, respeto y comunicación asertiva. El profesorado promoverá el trabajo en equipo, en un plano de igualdad de oportunidades y sin discriminación de ninguna especie de forma tal que se garantice un ambiente de diálogo y libre expresión de las ideas y opiniones.
- b. Los estudiantes deberán leer con antelación los capítulos y las lecturas asignadas para cada sesión, con el objetivo de orientar la discusión hacia la aplicación de los conceptos y teorías en la práctica empresarial costarricense.
- c. Este es un curso de modalidad virtual. El profesor(a) utilizará la plataforma de Mediación Virtual para poner a disposición de los estudiantes el programa y los materiales del curso, realizar las evaluaciones, realizar foros y casos, emitir comunicados a los estudiantes y programar la entrega de tareas, asignaciones, proyectos y trabajos de investigación. El profesor(a) usará la plataforma Zoom para la realización de las clases sincrónicas y para facilitar la interacción del profesor y los estudiantes durante el horario de lecciones y de atención de consultas.
- d. Es posible realizar la grabación de las clases virtuales sincrónicas en formatos de audio y video, en cuyo caso el profesor(a) lo indicará en cada sesión, con la finalidad de que los estudiantes decidan si desean o no ingresar a la sesión con su audio y video.
- e. Como parte de las lecturas de apoyo a los temas que se desarrollan en cada clase, se utilizarán lecturas en idioma inglés. El objetivo principal de utilizar material en inglés es la comprensión de lectura. Debido a que en los grupos hay estudiantes con diferente nivel lingüístico, los reportes y presentaciones para revisar el material leído se realizan en idioma español.
- f. Los estudiantes experimentarán la dinámica de casos y ejercicios para comprender la construcción de los análisis de situación y la generación de *insights* que alimentan el diseño de las estrategias y actividades de mercadeo en la empresa.
- g. Los trabajos de investigación asignados de forma individual o grupal complementarán el material de clase y llevarán al estudiante a conocer y analizar diferentes ángulos de los temas centrales y otros afines al contenido del curso.
- h. En la primera sesión se conformarán equipos de trabajo de máximo 5 integrantes, entregando una lista al profesor con los nombres de los integrantes del equipo e identificando al coordinador(a) del grupo.
- i. El proyecto de investigación final, así como las asignaciones y casos, deberán de tomar en cuenta y reflejar los siguientes aspectos:
 - Uso adecuado de las fuentes de información y de las metodologías de investigación.
 - Evidencia de una adecuada investigación y preparación.
 - Profundidad y amplitud en el análisis y la reflexión, así como capacidad de síntesis.
 - Uso adecuado de las habilidades de comunicación, sin errores gramaticales y de ortografía.
 - Buena presentación gráfica.





Objetivos de los aspectos metodológicos

- Fomentar el aprendizaje colaborativo
- Comprender y aplicar los conceptos teóricos clave
- Afianzar la capacidad de investigación, tanto bibliográfica como de campo
- Fortalecer las competencias de trabajo en equipo y comunicación
- Fomentar el desarrollo del pensamiento crítico y la generación de *insights* del consumidor como insumo para la toma de decisiones
- Fortalecer la comprensión de materiales técnicos en otro idioma.

Objetivos de las competencias Éticas

- Fomentar el respeto entre los compañeros, en la relación profesor-estudiante y demás miembros de la comunidad universitaria.
- Fortalecer la responsabilidad en el cumplimiento de tareas y compromisos.
- Alentar procesos de toma de decisiones que contribuyan al consumo responsable y el desarrollo sostenible

A través de los siguientes componentes de la evaluación, en lo que resulte pertinente en cada uno de los temas, se integrarán aspectos sobre ética, responsabilidad social y emprendedurismo. También se tomará en consideración la aplicación de los valores y competencias referidos en la descripción del curso.

VI. SISTEMA DE EVALUACIÓN

| Rubro | Porcentaje | Contenido |
|--|-------------|--|
| Pruebas cortas y asignaciones individuales (incluye ensayos sobre lecturas en inglés). | 30% | Lecturas en inglés: Cronograma |
| Casos, foros y otras actividades grupales | 25% | Cronograma |
| Reto Empresarial | 15% | |
| Trabajo final de investigación (grupal) escrito y presentación oral | 30% | Ver Anexo I: Guía del trabajo final de investigación |
| NOTA | 100% | |

a. Pruebas cortas y asignaciones individuales (30%).

El material asignado será valorado en forma individual durante la sesión a través de una prueba corta o ejercicio individual, en el momento que el profesor considere pertinente. El profesor podrá asignar tareas relacionadas con la temática del curso, que contribuyan a la discusión y desarrollo en clase. Incluye asignaciones sobre lecturas en inglés. Los exámenes de reposición se registrarán según el Art. 24 del Reglamento Académico. Únicamente se reponen las pruebas a quienes hayan tenido ausencia justificada, de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento de Vida Estudiantil.





b. Casos, foros y actividades grupales (25%)

El desarrollo grupal de casos prácticos permitirá la aplicación de los contenidos teóricos a un contexto empresarial y fomentará la habilidad de toma de decisiones del estudiante. Los foros y otras dinámicas grupales tienen como objetivo la discusión y la argumentación para construir conjuntamente la aplicación de las teorías y conceptos a la realidad de los mercados y las estrategias empresariales.

c. Reto Empresarial (15%):

El reto empresarial consiste en una competencia de construcción de casos de negocios que se realizará con una marca del portafolio de la compañía de Galletas Pozuelo. Cada equipo de trabajo desarrollará su proyecto con base en la información e instrucciones suministrados conjuntamente por la Coordinación de Cátedra y la Gerencia de Marca de Pozuelo. En la primera ronda, los profesores de cada grupo seleccionarán los mejores casos para participar en una segunda etapa a nivel de la Cátedra donde se seleccionarán los finalistas que asistirán a la ronda final con el jurado de la Compañía Pozuelo. En esta última sesión se elegirán los ganadores que recibirán premios y la posibilidad de que sus casos sean usados como insumo de las estrategias futuras de las marcas.

d. Proyecto final de investigación (30%)

El Proyecto de Investigación es un mecanismo que facilita el proceso enseñanza – aprendizaje al permitirle al estudiante relacionar los conceptos teóricos adquiridos en el curso, con la realidad de las organizaciones. El propósito del proyecto es proponer un plan de mercadeo para una marca de productos de alguna empresa mediana o grande. Cada grupo deberá presentar un informe de avance en las sesiones 08 y 12 con los puntos indicados en la Guía para el Proyecto Final de Investigación. (Anexo I). La entrega del documento escrito final y las exposiciones será en la sesión 16. La presentación oral del trabajo de investigación se evalúa al estudiantado presente en la exposición. No es posible realizar reposición de presentaciones orales.

VII. CRONOGRAMA

| SEMANA | FECHA | Materiales/Actividades |
|--------|--------------------|---|
| 1 | Agosto 10 al 14 | Temas: Introducción al curso. Perspectiva general del Marketing. <ul style="list-style-type: none"> Motivación del curso. Presentación del programa. Introducción a la Dirección de Marketing para las nuevas realidades El mundo VICA de los negocios Explicación del proyecto de investigación. Grupos de trabajo. |
| 2 | Agosto 17 al 21 | Tema. La Dirección de Marketing <u>Lecturas asignadas:</u> + Kotler Cap. 1. Comprensión de la Dirección de Marketing + Kotler Cap. 2. Desarrollo de estrategias y planes de marketing |





| SEMANA | FECHA | Materiales/Actividades |
|--------|------------------------------|---|
| 3 | Agosto 24 a 28 | <p>Tema. Descubriendo las oportunidades del mercado</p> <p><u>Lecturas asignadas:</u></p> <p>+ Kotler Cap. 3. Recopilación de información y pronósticos de demanda + Ferrel Cap. 4. Desarrollo de ventaja competitiva y enfoque estratégico Actividad: Mini casos sobre ventaja competitiva</p> |
| 4 | Agosto 31 a Setiembre 4 | <p>Tema. Creación de valor y satisfacción del cliente (Asincrónica)</p> <p><u>Lectura asignada:</u></p> <p>+ Kotler Cap. 5. Creación de relaciones de lealtad de largo plazo + Lectura inglés: What is net promoter score? https://www.qualtrics.com/experience-management/customer/net-promoter-score/ Entrega Tarea: Ensayo de análisis lectura en inglés. Actividad: Foro virtual en Mediación <i>*Presentar al profesor propuesta de la empresa para el trabajo final</i></p> |
| 5 | Setiembre 07 a 11 | <p>Tema. Definición de Mercados Meta. El buyer-persona</p> <p><u>Lecturas asignadas:</u></p> <p>+ Kotler Cap. 9. Identificación segmentos de mercado y mercados meta + Buyer persona: el factor clave en tu estrategia de marketing y ventas: https://www.inboundcycle.com/buyer-persona + Arquetipos de clientes. Por WOW! Customer Experience. Actividad: Ejercicio sobre Arquetipos</p> |
| 6 | Setiembre 14 a 18 | <p>Tema. Creación del capital de marca</p> <p><u>Lecturas asignadas:</u></p> <p>+ Kotler Cap. 10. Diseño de posicionamiento de marca + El uso del Storytelling -narrativas de marca-. (PDF) + Video: https://www.youtube.com/watch?v=79QM5lnz2Is + Johnnie Walker: https://www.youtube.com/watch?v=CBVZ-ssZnyc Actividad: Ejercicio sobre narrativa de marca</p> |
| 7 | Setiembre 21 a 25 | <p>Tema 1. Creación del capital de la marca.</p> <p><u>Lectura asignada:</u></p> <p>+ Kotler Cap. 11. Creación del capital de marca</p> <p>Tema 2. Reto Pozuelo: Presentación del Proyecto. Gerente de Marca</p> |
| 8 | Setiembre 28 a Octubre 02 | <p>Tema. Introducción a los servicios y la economía de la experiencia.</p> <p><u>Lectura asignada:</u></p> <p>+ Kotler Cap. 14. Diseño y administración de servicios + Customer Experience: a) La Experiencia de Cliente desde la perspectiva de la marca, págs 21-28. b) El rol del empleado en la Experiencia del Cliente, págs 50-55. Video: https://www.youtube.com/watch?v=SpvQj-tVZOU Práctica Grupal: Caso Shouldice Hospital Entrega: Informe #1 de avance trabajo final</p> |





| SEMANA | FECHA | Materiales/Actividades |
|--------|--------------------|---|
| 9 | Octubre 05 a 09 | <p>Tema 1. Desarrollo de productos de servicios: Modelo de la Flor del Servicio (Asincrónica) <u>Lecturas asignadas:</u> + Lovelock. Cap. 3. Desarrollo de los conceptos de servicios. Pizza Hut: https://www.youtube.com/watch?v=6M_gQX-VjI0&t=16s Amazon Go: https://www.youtube.com/watch?v=G2rhuXR19UA Actividad: Ejercicio sobre la Flor del Servicio.</p> <p>Tema 2: Reto Pozuelo: Sesión Assessment Gerente de Marca (Sincrónico)</p> |
| 10 | Octubre 12 al 16 | <p>Tema. Gestión de la Experiencia del Cliente: Customer Journey Map. <u>Lecturas asignadas:</u> + Customer Journey Map Práctica Grupal: Caso Malawí's Pizza</p> <p>Entrega de Avance Reto Pozuelo</p> |
| 11 | Octubre 19 a 23 | <p>Tema. Comunicación de valor (Asincrónica) <u>Lecturas asignadas:</u> + Kotler Cap. 19. Diseño y administración de las comunicaciones integradas de marketing. + Kotler Cap. 20. Administración de la comunicaciones masivas Práctica individual. Caso Snickers</p> |
| 12 | Octubre 26 al 30 | <p>Tema. Marketing Digital <u>Lecturas asignadas:</u> + Cómo lanzar una campaña de Inbound Marketing + Video Inbound Marketing http://increnta.com/es/blog/que-es-el-inbound-marketing/ + Video Permission Marketing https://blog.hotmart.com/es/permission-marketing/# + Video La rueda dorada del marketing digital https://www.youtube.com/watch?v=xFPASJIQQSQ</p> <p>Entrega: Informe #2 avance de trabajo final</p> |
| 13 | Noviembre 06 al 10 | <p>Tema 1. Canales integrados de Marketing. (Asincrónica) <u>Lecturas asignadas:</u> + Kotler Cap. 17. Diseño y administración de canales integrados + Omnicanalidad: https://www.genwords.com/blog/omnicanalidad + Video: https://youtu.be/2ovjCqh9yhM Actividad: Foro virtual en Mediación</p> <p>Tema 2: Reto Pozuelo: Competencia de grupos. (Sincrónico)</p> |
| 14 | Noviembre 09 al 13 | <p>Tema. Estrategias de Marketing Post Pandemia + Lectura en inglés: Reimagining Market in the next normal. McKinsey + Lectura adicional a definir con base en evolución contexto Pandemia Entrega Tarea: Ensayo de análisis lectura en inglés. Actividad: Foro de discusión sincrónico</p> |





| SEMANA | FECHA | Materiales/Actividades |
|--------|--------------------------------|---|
| 15 | Noviembre 16 al 20 | Tema 1. Implementación y Control del Marketing. Cierre del curso. Lecturas asignadas: + Ferrel: Cap. 9. Implementación y control del marketing + Kotler: Implementación y control del Marketing. Págs 675-682 Sábado 21: Competencia Final Reto Pozuelo |
| 16 | Noviembre 23 al 28 | Tema. Trabajo final de investigación Todos los grupos entregan en digital el proyecto y la presentación. Presentaciones ejecutivas orales de los proyectos. |
| 17 | Noviembre 30 a Diciembre 04 | Entrega de promedios |
| 18 | Diciembre 07 a 11 | Examen de ampliación |

VIII. BIBLIOGRAFÍA

Libros de texto:

- Kotler, P. y Keller, K. (2016). *Dirección de Marketing*. México. Pearson Educación.
- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2015). *Marketing de Servicios*. Séptima Edición. Editorial Pearson.
- Ferrel, O. C. y Hartline, M. D. (2018) *Estrategia de Marketing*. Sexta Edición. México. Cengage Learning.

Bibliografía complementaria:

- Godin, S. (2019). *Esto es Marketing*. Barcelona. Editorial Planeta.
- Costa, J. y Bosovsky, G. (2013). *Los 5 pilares del branding*. Barcelona. CPC Editor.
- Solomon, M. R. (2017). *Comportamiento del Consumidor*. México. Editorial Pearson.
- Hoyer, W. D., MacInnis, D. J. y Pieters, R. (2018). *Comportamiento del Consumidor*. México. Cengage Learning.
- Kerin, R. A., Hartley, S. W., Rudelius, W. (2018). *Marketing*. Decimotercera Edición, México. Mc Graw Hill.
- McDaniel, C. y Gates, R. (2016). *Investigación de Mercados*. Décima Edición. Cengage Learning.





IX. INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL PROFESOR

| SEDE RODRIGO FACIO | | |
|--------------------|-------------------------|--|
| GR | Docente | Correo |
| 01 | David Peralta Di Luca | david.peralta@ucr.ac.cr |
| 02 | David Peralta Di Luca | david.peralta@ucr.ac.cr |
| 03 | Alejandra López Rosales | lopezaleja@hotmail.com |
| 04 | | |
| GR | Docente | Correo |
| SEDE GUANACASTE | | |
| 01 | Miguel Moncada Araya | estudiantes.u13@gmail.com |
| SEDE PACÍFICO | | |
| 01 | Kathia Cousin Brenes | kcousin4@gmail.com |
| SEDE OCCIDENTE | | |
| 01 | Mainor Molina Salas | mainormolina@gmail.com |
| SEDE CARIBE | | |
| 01 | Rocío Valverde Rojas | rociomaestria@yahoo.es |
| RECINTO PARAÍSO | | |
| 01 | Gustavo Romero Zúñiga | garz1974@gmail.com |



Para proteger el ambiente, no imprima este documento si no es necesario!

