



Proyecto docente de la asignatura

Asignatura	MARKETING ELECTRÓNICO		
Materia	DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA Y GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS		
Módulo	DISTRIBUCIÓN		
Titulación	GRADO EN TURISMO		
Plan	453	Código	42807
Periodo de impartición	Segundo cuatrimestre (S6)	Tipo/Carácter	Obligatoria
Nivel/Ciclo	Grado	Curso	3º
Créditos ECTS	6 créditos ECTS		
Lengua en que se imparte	Español		
Profesor/es responsable/s	Carlos Hernández Carrión		
Departamento(s)	Organización de Empresas y Comercialización e Investigación de Mercados		
Datos de contacto (E-mail, teléfono...)	chcarrion.uva@gmail.com		



1. Situación / Sentido de la Asignatura

1.1 Contextualización

Uno de los campos de la Economía que más rápidamente está evolucionando es la actividad comercial. La incorporación de las nuevas tecnologías, unida a la globalización de los mercados, ha provocado que la actividad comercial esté cambiando con rapidez y adquiriendo un elevado grado de desarrollo y complejidad. Las empresas se enfrentan a mercados cada vez más amplios, y en los que la competencia es más intensa; lo que se traduce en que todas las actividades relacionadas con la forma en que la tecnología influye en la comercialización y distribución de productos o servicios adquieran una mayor relevancia, si cabe. Es en este campo donde muchas empresas se juegan su futuro, situándose su importancia por encima de otros ámbitos empresariales también significativos, como pueden ser la producción o la administración.

Esta relevancia creciente de la actividad comercial exige, cada vez más, la presencia en las empresas de personas que se dediquen al desarrollo de estas funciones comerciales, con la suficiente capacidad para desempeñar las tareas específicas de esta área de negocio. Este profesional necesita tener unas competencias y habilidades específicas, muy diferentes de las que se requieren en otros ámbitos de los estudios de la titulación. Por tal motivo, la Universidad debe disponer de una enseñanza dirigida esencialmente a la formación de personas que están en disposición de acudir debidamente preparadas a ejercer las funciones referidas a la actividad comercial.

1.2 Relación con otras materias

Esta asignatura complementa las asignaturas de la materia Distribución Turística y Gestión de Alojamientos.

1.3 Prerrequisitos

Es conveniente que el alumno haya cursado previamente las asignaturas de 2º curso “Fundamentos de marketing yurístico” y “Dirección y gestión de operaciones en empresas turísticas”.



2. Competencias

2.1 Generales

- CGI-1.** Capacidad de análisis y síntesis.
- CGI-2.** Capacidad de gestión de la información.
- CGI-3.** Capacidad de organización y planificación.
- CGI-4.** Comunicación oral y escrita en la lengua nativa.
- CGI-6.** Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio.
- CGI-7.** Resolución de problemas.
- CGI-8.** Toma de decisiones.
- CGP-3.** Razonamiento crítico.
- CGP-5.** Trabajo en equipo.
- CGS-1.** Adaptación a nuevas situaciones.
- CGS-2.** Aprendizaje autónomo.
- CGS-4.** Creatividad.
- CGS-6.** Liderazgo.

2.2 Específicas y transversales

- CE-4.** Comprender el carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio
- CE-16.** Conocer los objetivos, la estrategia y los instrumentos públicos de la planificación
- CE-19.** Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales
- CE-26.** Manejar técnicas de comunicación
- CE-29.** Tener una marcada orientación de servicio al cliente
- CE-32.** Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos

3. Objetivos

Proporcionar las herramientas básicas en la gestión del marketing electrónico de las organizaciones, que capaciten en la obtención de información necesaria para el análisis del entorno y de los consumidores y empresas, que faciliten la toma de decisiones de marketing y permitan su ejecución y posterior análisis de los resultados.

Subcompetencias disciplinares (Saber)

- Conocer la importancia e implicaciones del marketing en las organizaciones.
- Analizar el mercado y su demanda, haciéndose un especial énfasis en sus características diferenciadoras.
- Comprender su complejidad y conocer la influencia que las variables del entorno tienen en las decisiones empresariales así como en la evolución de su mercado.
- Estudiar cómo toman sus decisiones los consumidores y qué factores influyen en ellas.
- Analizar y comprender la planificación y el desarrollo de productos así como las principales decisiones que afectan a la configuración y gestión de sus atributos
- Conocer las herramientas de marketing y sus aplicaciones básicas en las empresas para conseguir sus objetivos y generar valor para el cliente.

Subcompetencias profesionales (Saber hacer)

- Gestionar (iniciar su acercamiento) la función del marketing en las organizaciones y emprender acciones que favorezcan la satisfacción de los clientes y mejoren sus relaciones con ellos.
- Analizar la demanda y definir el papel del marketing para que contribuya a la consecución de los objetivos del sector turístico.
- Segmentar los mercados e identificar la estrategia más adecuada dadas las condiciones del mercado y las características de los consumidores.
- Adaptarse y reaccionar ante situaciones imprevistas por cambios en el mercado, entorno, etc.
- Anticiparse a las necesidades y expectativas de los clientes.
- Definir objetivos comerciales.
- Diseñar en la práctica acciones relativas al producto y marcas para las empresas turísticas.

Al finalizar cada bloque los alumnos deberán alcanzar los siguientes **objetivos específicos**:

Bloque I	<ul style="list-style-type: none">• Demostrar conocimiento de los fundamentos conceptuales del marketing electrónico y del comercio electrónico, del desarrollo y de la evolución histórica del entorno virtual para las empresas y organizaciones.
Bloque II	<ul style="list-style-type: none">• Conocer los instrumentos para la toma de decisiones estratégicas en el Marketing Electrónico, con base en herramientas de investigación comercial, el comportamiento del consumidor y de los negocios en entornos digitales.
Bloque III	<ul style="list-style-type: none">• Conocer los elementos de diseño de un plan de e-marketing, considerando herramientas de marketing digital, móvil y en redes sociales; medición y estadísticas de analítica web y con aplicación a un negocio del sector informático.



4. Contenidos

El Bloque I se estudian los conceptos del comercio electrónico, el e-marketing y el e-bussines, las variables que lo integran y la incidencia que éstas tienen en las decisiones de marketing de las organizaciones.

El Bloque II se centra en conocer los instrumentos para la toma de decisiones estratégicas en el marketing electrónico, con base en herramientas de investigación comercial, el comportamiento del consumidor y de los negocios en entornos digitales.

El Bloque III sirve para entender y desarrollar en la práctica los instrumentos para la gestión operativa de marketing y el comercio electrónico.

BLOQUE I: FUNDAMENTOS DE MARKETING Y COMERCIO ELECTRÓNICO.

Tema 1. Introducción al marketing electrónico.

BLOQUE II. ESTRATEGIA EMPRESARIAL PARA EL COMERCIO ELECTRÓNICO.

Tema 2. Investigación de mercados online.

Tema 3. Comportamiento del consumidor online.

Tema 4. Modelos de negocio y estrategias de marketing online.

Tema 5. Plan de marketing digital.

BLOQUE III. COMUNICACIÓN ONLINE.

Tema 6 - Estrategia de marketing de contenidos.

Tema 7 - La web y el blog.

Tema 8 - Las redes sociales.

Tema 9 - La newsletter.

Tema 10 - SEO y SEM.

Tema 11 - Google Analytics.

Tema 12 - Aplicaciones móviles.

5. Métodos docentes y principios metodológicos

Esta asignatura combina conocimiento teórico y práctico. En las sesiones teóricas se explican los conceptos clave sobre el marketing electrónico. En las sesiones prácticas se investigará sobre casos exitosos, que ejemplifiquen lo aprendido en clase.

Adicionalmente, se desarrollará un trabajo en grupo que comprende varias fases: la elección de un producto o servicio online, el análisis del mismo mediante el uso de fuentes secundarias y primarias y, finalmente, la presentación final del estudio.

Estrategias de enseñanza-aprendizaje:

- Exposición de teoría y ejemplos
- Método del caso
- Investigación de campo



- Ejercicios prácticos
- Elaboración de informes

6. Tabla de dedicación del estudiante a la asignatura

ACTIVIDADES PRESENCIALES	HORAS	ACTIVIDADES NO PRESENCIALES	HORAS
Clases teórico-prácticas (T/M)	35	Estudio y trabajo autónomo individual	40
Clases prácticas de aula (A)	25	Estudio y trabajo autónomo grupal	50
Total presencial	60	Total no presencial	90

7. Sistema y características de la evaluación

El carácter teórico-práctico de la asignatura hace difícil separar la evaluación de cada aspecto, por lo que la nota final se calculará a partir de dos actividades:

- 30%. trabajo práctico en grupo en casa.
- 40% examen teórico final.
- 30% exámenes prácticos en clase individuales. En caso de no superar esta parte, el alumno tendrá la posibilidad de realizar un examen final práctico, que supondrá el 100% de la nota de esta parte de la asignatura.

La nota en ambos casos podrá ser compensada siempre que se alcance un mínimo del 30% en las dos partes.

INSTRUMENTO/PROCEDIMIENTO	PESO EN LA NOTA FINAL	OBSERVACIONES
Exámenes prácticos individuales en el aula.	30%	En caso de no superar o no realizar esta parte, el alumno podrá hacer un examen práctico final.
Trabajo práctico grupal fuera del aula	30%	Disponible para los alumnos que realicen la evaluación continua.
Examen teórico final	40%	Obligatorio para todos los alumnos

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

- **Convocatoria ordinaria:**
 - Aprobado = 5 puntos.
- **Convocatoria extraordinaria:**
 - Mismos criterios que en la convocatoria ordinaria.

8. Consideraciones finales

Bibliografía básica



- ALONSO COTO, M. J. (2010). *El plan de marketing digital*. Madrid: Prentice-Hall.
- RODRIGUEZ ARDURA, I. (2013). *Marketing.com y comercio electrónico en la sociedad de la información*. Madrid: Pirámide.
- SAN JOSE CABEZUDO, R.. (2012). *Comunicación digital eficaz y legal*. Valladolid: Thomson Reuters.
- MACIÁ, F.; GOSENDE, J. (2010). *Marketing online: estrategias para ganar clientes en Internet*. Madrid: Anaya.
- MERINO, M. J.; YAGÜEZ, E. (COORD., 2013): *Nuevas tendencias en investigación y marketing*. Madrid: ESIC.
- RODRÍGUEZ, I, (2008): *Marketing.com y comercio electrónico en la era de la información*. Madrid: Pirámide.

Bibliografía complementaria

- ALONSO, M. (2008). *El plan de marketing digital*. Madrid: FT Prentice-Hall.
- ESTRADE, J. M.; JORDÁN, D. Y HERNÁNDEZ, M. A. (2013): *Marketing digital, marketing móvil, SEO y analítica web*. Madrid: Anaya.
- MACIÁ, F.; GOSENDE, J. (2011). *Marketing con redes sociales*. Madrid: Anaya.
- MEERMAN, D. (2012). *Marketing en tiempo real*. Madrid: Anaya.
- MORENO, M. (2014): *El gran libro del Community Manager*. Madrid: Gestión 2000.

Recursos necesarios: libros impresos o electrónicos, recursos en Internet, herramientas electrónicas de colaboración, redes sociales. Las exposiciones orales se apoyarán en los recursos tecnológicos disponibles: presentaciones en Power Point, Internet, etc.