



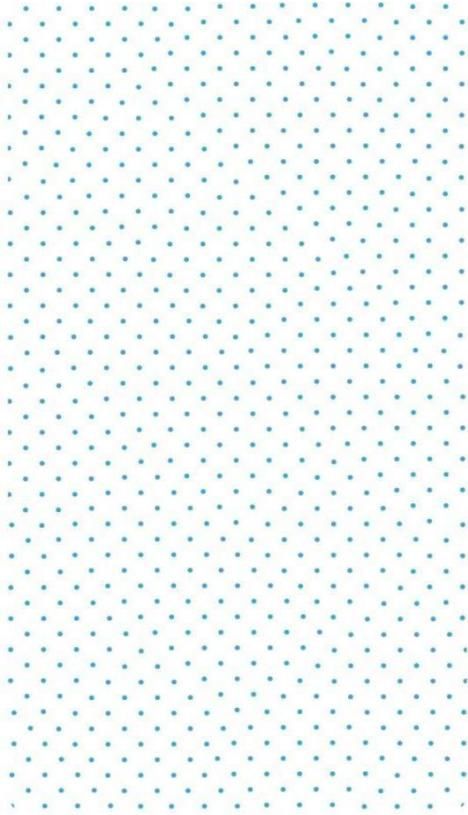
ANEP



UTU

DIRECCIÓN GENERAL
DE EDUCACIÓN
TÉCNICO PROFESIONAL

**INSPECCIÓN DOCENTE
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y DISEÑO CURRICULAR**



UNIDAD CURRICULAR

MARKETING DE SERVICIOS

2 HORAS SEMANALES

TRAMO 7 - MÓDULO ANUAL 1

ORIENTACIÓN: Gastronomía

ESPACIO: Desarrollo profesional

COMPONENTE: Alfabetizaciones fundamentales aplicadas a lo técnico profesional

INSPECCIÓN DOCENTE
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y DISEÑO CURRICULAR

FUNDAMENTACIÓN

La presente guía programática tiene como finalidad acercar a los docentes orientaciones para el abordaje de las Unidades Curriculares que integran la propuesta de Bachilleratos Técnicos Profesionales (BTP) Plan 2022¹. La elaboración de la guía programática se enmarca en el proceso de Transformación Curricular Integral de la ANEP y de la Dirección General de Educación Técnico Profesional (DGETP) y los documentos² marco que la sustentan son: 1) Plan de desarrollo estratégico de la ANEP 2020- 2024, 2) Circular N° 47/2021, 3) Marco Curricular Nacional (MCN) 2022, 4) Progresiones de Aprendizaje (PA) 2022, y 5) Plan Bachillerato Técnico Profesional Plan 2022.

El enfoque competencial que promueve el BTP considera lo establecido en el MCN, el cual incluye los principios curriculares, el perfil de egreso, sus competencias y los criterios orientadores para la organización curricular. Dentro de los principios orientadores del MCN (33:2022) se destaca la centralidad del estudiante y de sus aprendizajes, la inclusión, la pertinencia, la flexibilidad, la integralidad de conocimientos, participación y visión ética. Estos principios tienen una función integradora como se refleja en la siguiente cita:

"Un modelo curricular integral y coherente debe responder a lógicas que trasciendan las especificidades propias de los diferentes niveles educativos para encontrar una visión común a partir de principios que le otorguen sistematicidad y que hagan realidad la centralidad del estudiante como razón de ser del sistema educativo nacional. Por ello, además de los principios rectores de la educación se presenta un conjunto de principios que orientan al Marco Curricular Nacional." (MCN: 2022, p.33).

El BTP adopta en este sentido características que lo distinguen de las propuestas educativas de igual nivel, la que integra modificaciones curriculares combinando el enfoque técnico-profesional como eje central de la propuesta. El Plan está organizado en componentes curriculares, a saber alfabetizaciones fundamentales, técnico-tecnológico y autonomía curricular de los centros educativos. Las alfabetizaciones fundamentales posibilitan la culminación de la educación obligatoria, la continuación de las trayectorias educativas a un nivel superior y la navegabilidad entre subsistemas, tanto en el campo disciplinar específico, como en las competencias establecidas en el perfil de egreso general. (BTP: 2022, p.11).

¹ Plan BTP- Aprobación Expediente N°: 2022-25-4-009568 RES 3520-022

² Documentos marcos de este proceso: 1) Plan de desarrollo estratégico de la ANEP 2020- 2024- 2) Circular N° 47/2021 Exp 2021-25-1-001523- del 2/6/2021 3) Marco Curricular Nacional: Exp 2022-25-1-001252 Res 1956/22. 4) Progresiones de Aprendizaje Circular 31/22

**INSPECCIÓN DOCENTE
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y DISEÑO CURRICULAR**

La organización del Componente de Alfabetizaciones Fundamentales (BTP: 2022, 30-31):

1-Alfabetizaciones Fundamentales conformada por los Espacios Curriculares (MCN) de Pensamiento Científico-Matemático, Comunicación y Ciencias Sociales y Humanidades que responden a la resolución de los aspectos generales del ciclo.

2-Alfabetizaciones Fundamentales Aplicadas conformada por los Espacios Curriculares (MCN) de Pensamiento Científico-Matemático, Comunicación, Desarrollo Personal, Expresivo Creativo y Ciencias Sociales y Humanidades que responden a la resolución de los aspectos generales del ciclo aplicados a los conocimientos Técnicos Profesionales afín a la orientación. Estos espacios definirán las Unidades Curriculares que trabajarán los aspectos generales integrados y aplicados al Componente Técnico Tecnológico.

La organización del Componente Curricular Técnico -Tecnológico (BTP: 2022, 30-31):

Este componente está integrado por el Espacio Curricular Técnico Profesional, en la cual se desarrollará los aspectos transversales y específicos de la orientación que atienden al fortalecimiento de las cualificaciones profesionales, incluyendo el UTULAB (laboratorio de tecnologías).

La organización del Componente Curricular autonomía curricular de los centros educativos (BTP: 2022, 32):

Este componente está integrado por las Unidades Curriculares del Espacio Curricular Técnico Profesional de Centro, que será resuelto teniendo en cuenta las particularidades de las orientaciones, el proyecto de centro y condiciones territoriales (infraestructura, plantel docentes, materiales e insumos). Los Talleres de Profundización Profesional (TPP) tienen como finalidad aportar al proceso formativo del estudiante para abordar las competencias específicas de las orientaciones, los saberes y contenidos deseables.

Finalmente la guía es parte constitutiva de la Usina que incluye el Plan BTP 2022 y por lo tanto tiene como fin ser un documento de revisión, producción y ajuste continuo como elemento del desarrollo curricular de la propuesta. Este tomará los insumos reflexivos de los colectivos docentes entendidos como comunidades de aprendizaje que aportarán su mirada para enriquecer el currículo.

INSPECCIÓN DOCENTE
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y DISEÑO CURRICULAR

**COMPETENCIAS GENERALES DEL MCN 2022 VINCULADAS AL ESPACIO
CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES**

El siguiente cuadro refiere a las diez competencias generales establecidas en el Marco Curricular Nacional 2022 de la ANEP que se abordan a lo largo de cada uno de los años del Plan BTP 2022, en sus dos Dominios: Pensamiento y comunicación y Relacionamiento y acción.

Tabla 1 - Competencias generales de la educación obligatoria, organizadas por dominios

Dominio Pensamiento y comunicación					
Competencia					
en comunicación	en pensamiento creativo	en pensamiento crítico	en pensamiento científico	en pensamiento computacional	metacognitiva
Dominio Relacionamiento y acción					
Competencia					
intrapersonal	en iniciativa y orientación a la acción		en relación con otros	en ciudadanía local, global y digital	

Tomado del MCN (2022,p.44.)

Cada espacio curricular de esta UC (Unidad Curricular) hace énfasis en las siguientes competencias y sus dimensiones, según los documentos: *Marco Curricular Nacional 2022*, *Progresiones de Aprendizaje* y lo establecido en el *Plan BTP 2022*:

Iniciativa y orientación a la acción

Transforma ideas en acciones que promueven iniciativas personales y colectivas a partir de proyectos individuales o grupales. Planifica proyectos de forma estratégica y analiza las posibilidades para el logro de los objetivos propuestos. El desarrollo de esta competencia promueve en la persona la formulación de objetivos, manteniendo la motivación para alcanzarlos. Establece etapas para su concreción y una evaluación formativa para su posible reformulación. Monitorea y corrige durante todas las etapas del proyecto, con responsabilidad de las acciones propias y valora su impacto en lo personal y lo social-ambiental. (MCN, 2022, p.49).

INSPECCIÓN DOCENTE
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y DISEÑO CURRICULAR

Dimensiones

- Transformación de ideas en acciones.
- Diseño y desarrollo de proyectos.
- Iniciativa individual o en grupo.
- Planificación estratégica.

(Progresiones de aprendizaje, 2022, p.24)

Dimensiones:

- Procesos internos del pensamiento.

- Estrategias para un aprendizaje permanente.

- Aprendizaje sobre su pensamiento.

(Progresiones de aprendizaje: 2022, p.22)

Intrapersonal

Reflexiona sobre sí para autoconocerse y emplea diversas herramientas de modo crítico. Identifica y comprende las emociones y sentimientos personales en entornos complejos de aprendizaje como factor para la toma de decisiones y la resolución de problemas. Toma conciencia de sus emociones en la búsqueda del equilibrio a partir del reconocimiento de sus fortalezas y fragilidades, intereses y motivaciones. Desarrolla la inteligencia corporal, cenestésica y kinestésica para el conocimiento de su imagen y esquema corporal. El desarrollo de esta competencia sostiene la construcción de un proyecto de vida, aporta al bienestar personal como factor protector frente a situaciones de vulnerabilidad y conductas de riesgo, a la motivación para la búsqueda de la salud integral y a la construcción de una conciencia emocional en vínculo con el otro y el mundo, siendo trascendental el reconocimiento de la alteridad. (MCN, 2022, p.49).

Dimensiones

- Reflexión y autoconocimiento.

- Conciencia corporal.

- Proyecto de vida.

INSPECCIÓN DOCENTE
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y DISEÑO CURRICULAR

(Progresiones de aprendizaje, 2022, p.23)

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DE LA UNIDAD CURRICULAR

Caracteriza los elementos del marketing como fundamento conceptual para evaluar la información obtenida de los sistemas consultados de toma de decisiones (SIM), valorando los segmentos de mercado atractivos y emplearlos en su desarrollo profesional.

Identifica los elementos de la mezcla comercial para servicios como estrategia para la resolución de tareas cotidianas partiendo de la centralidad del cliente, las tendencias y cambios permanentes del mercado y las variables del marketing mix, que le permitan considerar los parámetros utilizados en el ciclo de vida de la solución, al implementar acciones a corto, mediano y largo plazo para diferentes escenarios.

SABERES ESTRUCTURANTES DE LA UNIDAD CURRICULAR

- 1. MARKETING**
- 2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA MARKETING (SIM)**
- 3. MEZCLA COMERCIAL PARA SERVICIOS**

CONTENIDOS

Desglose analítico de los saberes estructurantes.

- 1.1 Definiciones generales. ¿Qué es el marketing de servicios? Características generales. Importancia del marketing de servicios.
- 1.2 Mercado, segmentación y posicionamiento.
- 1.3 Micro y macroentorno. Crisis global de la confianza. Internet, Tecnología y Transformación Digital. Nuevas amenazas competitivas. Cambios culturales y sociales. Automatización del trabajo.
- 1.4 Análisis de casos.

- 2.1 Estrategias del marketing de servicios. Sistemas de información de marketing
- 2.2 Investigación de mercados. Estudios del benchmarking.
- 2.3 Análisis de la investigación.
- 2.4 Toma de decisiones.
- 2.5 Análisis de casos.

INSPECCIÓN DOCENTE
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y DISEÑO CURRICULAR

- 3.1 Las 8 Ps (producto, precio, distribución, promoción, personas, procesos, evidencia física y productividad). Sitios web, blogs corporativos, redes sociales.
- 3.2 Las 4 Cs (consumidor, coste del producto, conveniencia y comunicación).
- 3.3 Las 4 Es (experiencia, exchange, every place y evangelismo).
- 3.4 Marketing 5.0.
- 3.5 Análisis de casos.

ORIENTACIONES METODOLÓGICAS

El Plan BTP 2022 incluye orientaciones metodológicas donde se describen diversas estrategias plausibles a ser empleadas por los docentes de acuerdo a las particularidades de cada una de las Unidades Curriculares. Se detallan a continuación las metodologías y estrategias sugeridas en el Plan (2022: p 35):

Aprendizaje Cooperativo	Portafolio de evidencias
Aprendizaje a través de situaciones auténticas	Aprendizaje a través de lo lúdico y la gamificación
Aprendizaje por inducción	Experimentación
Aprendizaje por indagación	Formación en ámbitos de trabajo
Aprendizaje basado en proyectos	Debate/Foro de Discusión
Aprendizaje basado en problemas	Pensamiento de Diseño
Método expositivo / Clase magistral	
Estudio de casos	

Además de las metodologías mencionadas se considerará el abordaje de las competencias generales del MCN 2022, competencias transversales y las competencias específicas establecidas en esta guía programática; así como también, las orientaciones técnicas de los inspectores y/o referentes académicos.

Para esta Unidad Curricular se sugiere:

El logro de aprendizajes significativos es un objetivo primordial para este Plan. Para esto es prioritario que el estudiante sea protagonista de sus procesos y que desarrolle habilidades que potencien su aprendizaje.

De acuerdo con Ausubel (2002), el aprendizaje significativo es un proceso cognitivo que desarrolla nuevos conocimientos, para que sean incorporados a la estructura cognitiva del estudiante, conocimientos que solo pueden surgir si los contenidos tienen un significado que los relacione con los ya adquiridos y con su entorno. Esto requiere fijar el aprendizaje profundo como meta educativa y tomar las decisiones que lo generen.

INSPECCIÓN DOCENTE
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y DISEÑO CURRICULAR

Es clave para esto que se prioricen y se trabajen los contenidos en contexto y asociados con la orientación que están cursando.

El desarrollo de las competencias seleccionadas: ciudadanía local, global y digital, relación con los otros, metacognitiva, intrapersonal y pensamiento crítico será el eje de las decisiones a nivel pedagógico-didáctico.

ORIENTACIONES PARA LA EVALUACIÓN

En referencia a la evaluación, se considera de interés abordar los procesos de desarrollo competencial atendiendo los aportes brindados por el documento de Progresiones de Aprendizajes 2022 y los sustentos teóricos que se citan a continuación. De esta manera se entiende el proceso de evaluación desde una mirada formativa, que incorpora dispositivos que alientan la retroalimentación con instancias de autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación, consideradas como prácticas sistemáticas que fortalecen los procesos de aprendizaje. “Cuando hablamos de evaluación nos referimos a un proceso por el cual recogemos en forma sistemática información que nos sirve para elaborar un juicio de valor en función del cual tomamos una decisión” (Anijovich y Cappelletti, 2017, pág. 35).

Este tipo de evaluación procura la toma de conciencia de los estudiantes sobre su propio proceso de aprendizaje, promoviendo su responsabilidad en él, a la vez que desarrolla procesos metacognitivos al respecto.

El sentido de la evaluación reconoce las estrategias de enseñanza y los procesos de aprendizaje que se espera desarrollen los estudiantes. De esta manera si bien, el diagnóstico, la verificación, la devolución y la certificación son algunas de las funciones que puede presentar la evaluación, se destaca entre ellas la función pedagógica que procura la mejora de los aprendizajes -de estudiantes y docentes- y en ese sentido que la evaluación deviene en evaluación para el aprendizaje, al decir de Anijovich “...en su función pedagógica, la evaluación es formativa dado que aporta información útil para reorientar la enseñanza (en caso de ser necesario)” (Anijovich y Cappelletti, 2017, pág. 12).

Evaluar por competencia implica transformar la práctica educativa. Esta debe trascender la internalización de los contenidos conceptuales de la esfera cognitiva. La competencia se va desarrollando al entrar en contacto con la propia tarea, proyecto o creación y su evaluación deberá entenderse como un acompañamiento a este proceso de aprendizaje, que lleva al estudiante a atravesar diversos contextos y situaciones. La competencia no puede ser observada directamente en toda su complejidad, pero puede ser inferida del desempeño. Esto requiere pensar acerca de los tipos de actuaciones que permitirán reunir evidencia. (Tobón, 2004).

INSPECCIÓN DOCENTE
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y DISEÑO CURRICULAR

REFERENCIAS

ANEP (2022), *Marco Curricular Nacional*, Montevideo.

ANEP (2022), *Progresiones de Aprendizaje*, Montevideo.

Anijovich, R, Cappelletti, G. (2017). *La evaluación como oportunidad*. Buenos Aires, Paidós.

DGETP (2022), *Plan BTP*, Montevideo.

Diaz Barriga, F y Hernández, G (2010). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. Una interpretación constructivista (3er edición)*. México: Mc Graw- Hill Interamericana.

Pedrinaci, E. (coord.), Caamaño, A., Cañal, P. y Pro, A. de (2012). *Once ideas clave. El desarrollo de la competencia científica*. España. Graó.

Ravela, P., Picaroni, B. y Loureiro, G. (2017). *¿Cómo mejorar la evaluación en el aula? Reflexiones y propuestas de trabajo para docentes*. Montevideo: Grupo MAGRO

Tobón, S. (2004). *Formación basada en competencias: Pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica*. Bogotá: ECOE.

William, D. (2011). *Embedded formative assessment*. EEUU: Solution Tree Press.

Wiggins, G. (1998). *Educative Assessment. Designing Assessments to Inform and Improve Student Performance*. San Francisco: Jossey-Bass.

BIBLIOGRAFÍA

Específica

FERNANDEZ, Pablo; BAJAC Héctor (2004), “La gestión del marketing de servicios. Principios y aplicaciones para la actividad gerencial”, Ed. Granica, Buenos Aires

FONTALVO, Tomás (2006), “La gestión avanzada de la calidad. Metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad”, Ed. Asesores del 2000, Colombia.

LOVELOCK, Christopher; WIRTZ, Jochen (2015), “Marketing de Servicios” Ed. Pearson, México.

INSPECCIÓN DOCENTE
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y DISEÑO CURRICULAR

VILLASECA, David (2014), “Innovación y marketing de servicios en la era digital”, Ed. Esic, Madrid.

ZEITHAML, Valarie et alter (2009), “Marketing de Servicios” Ed. Mc Graw Hill, México

Norma ISO 10.002 (2004) - Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente Tratamiento de quejas.

General

KONDO, Marie (2014) “La magia del orden” Ed. Lecturalandia, www.lecturalandia.com

MANDINO, OG (2014) “El vendedor más grande del mundo” Ed. Diana, México.

RECURSOS WEB SUGERIDOS

Marketing en el Siglo XXI. 5ª Edición Link: <https://www.marketing-xxi.com/Marketing-siglo-xxi.html>

GRANDE, Ildefonso; ABASCAL, Elena (2005) “Análisis de encuestas” Ed. Esic, Madrid.

https://www.google.com.uy/books/edition/An%C3%A1lisis_de_encuestas/qFczOOiwRSgC?hl=es&gbpv=1&dq=Marketing+de+servicios+Grande+Esteban+pdf&printsec=frontcover

LOBATO, Francisco (2005) “Marketing en el punto de ventas” Ed. Thompson Paraninfo, Madrid

https://www.google.com.uy/books/edition/Marketing_en_el_punto_de_venta/oGmL8P80P_sC?hl=es&gbpv=1&dq=Marketing+de+servicios+Grande+Esteban+pdf&printsec=frontcover

RUIZ DE MAYA, Salvador; Grande, Ildefonso (2013) “Casos de comportamiento del consumidor. Reflexiones para la dirección de Marketing” Ed. Esic, Madrid.

https://www.google.com.uy/books/edition/Casos_de_comportamiento_del_consumidor/WK6MCgAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Marketing+de+servicios+Grande+Esteban+pdf&printsec=frontcover

VILLASECA, David (2014), “Innovación y marketing de servicios en la era digital”, Ed. Esic, Madrid.

<https://books.google.co.ve/books?id=2eNxBAQAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>



ANEP



UTU

DIRECCIÓN GENERAL
DE EDUCACIÓN
TÉCNICO PROFESIONAL

**Espacio* para la reflexión y aporte del Docente sobre
el desarrollo de la presente Guía Programática:**

Empty space for teacher reflection and input.

*Estos insumos serán tomados en cuenta para la elaboración de la presente Guía Programática.



ANEP



UTU

DIRECCIÓN GENERAL
DE EDUCACIÓN
TÉCNICO PROFESIONAL

BTP 2022 1er. AÑO