



**AÑO:** 2011

**1- Datos de la asignatura**

Nombre | COMERCIALIZACION TURISTICA

Código | 413

Tipo (Marque con una X)

Obligatoria	X
Optativa	

Nivel (Marque con una X)

Grado	X
Post-Grado	

Área curricular a la que pertenece | ADMINISTRACION

Departamento | ADMINISTRACION

Carrera/s | Licenciatura en Turismo

Ciclo o año de ubicación en la carrera/s | Profesional, 4to. Año, 1er. Cuatrimestre

Carga horaria asignada en el Plan de Estudios:

Total	56
Semanal	4

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

Teóricas	Prácticas	Teórico - prácticas
3		1

Relación docente - alumnos:

Cantidad estimada de alumnos inscriptos	Cantidad de docentes		Cantidad de comisiones		
	Profesores	Auxiliares	Teóricas	Prácticas	Teórico-Prácticas
0	2	1			1



**Composición del equipo docente:**

Nº	Nombre y Apellido	Título/s
1.	LIC. NOLBERTO C. PEZZATI	Lic. en Comercialización
2.	LIC. ARIGOSSI, ANA ISABEL	Lic. en Turismo
3.	LIC. GOICOCHEA, ANGELICA	Lic. en Turismo
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.	.....	

Nº	Cargo									Dedicación			Carácter			Cantidad de horas semanales dedicadas a: (*)			
	T	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							
2.			x								x	x							
3.							x				x		X						
4.																			
5.																			
6.																			
7.																			
8.																			
9.																			
10.																			
11.	.	.	.																

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



## 2. 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.”

El cursado de esta asignatura, fundamental para la carrera Licenciatura en Turismo, actúa como transformadora de la actitud estudiantil, característica de los primeros años de la carrera, en una actitud auténticamente profesional. La cátedra motiva a los alumnos a abordar lecturas de libros y artículos de actualidad con referencia a la mercadotecnia. La lectura reflexiva llevada a cabo durante el cuatrimestre de dictado de la materia permite a los estudiantes adquirir precisión en la utilización del vocabulario técnico de la disciplina. La transformación del pensamiento se verifica en la casi totalidad de los alumnos, prueba de ello es la visión global que poseen de la empresa turística al finalizar el cursado. Como así también la comprensión de la realidad del macromarketing, nacional, internacional e integrado.

## 3. Actividades pedagógicas a utilizar

Se dictarán clases teóricas y prácticas, con desarrollo por parte de los docentes de los contenidos programáticos más relevantes para la comprensión de la asignatura. La cátedra adhiere a la concepción constructiva 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. Buscamos un alumno participante, activo y comprometido con el proceso de enseñanza aprendizaje.



### Procesos de intervención pedagógica.

Modalidades	
1. Clase magistral	X
2. Sesiones de discusión	X
3. Seminarios	
4. Trabajo de laboratorio/taller	X
5. Taller - Grupo operativo	X
6. Trabajo de campo	X
7 Pasantías	
8. Trabajo de investigación	
9. Estudio de casos	
10. Sesiones de aprendizaje individual - grupal	X
11. Tutorías	
12. Otras	

### 4. Estrategias de integración de los contenidos relevantes de la asignatura

Por lo expuesto se aplicarán técnicas pedagógicas que respondan a la estimulación del estudiante que buscamos y promuevan:

1. La lectura por parte de los estudiantes de las propuestas para cada encuentro
2. La integración de temas y su transferencia
3. Análisis de la realidad local y aprendizaje basado en problemas
4. El desarrollo de su responsabilidad como partícipe en la construcción y cambios en la sociedad
5. El compromiso por su propio aprendizaje y la participación activa en el grupo

Los docentes harán el seguimiento de la actividad pedagógica propuesta para promocionar la asignatura.

La actividad pedagógica consistirá en la redacción de un Plan de Marketing en equipos de dos (2) alumnos.

Para lograr que los estudiantes logren alcanzar los objetivos de la actividad habrá cuatro (4) instancias de seguimiento, que corresponden a las cuatro etapas del trabajo. En esas oportunidades será requerida la presentación por escrito de las etapas del Plan de Marketing. Durante la clases prácticas, en una puesta en común, se irán monitoreando los avances de los trabajos.



Consultas previas a evaluaciones: se harán en las clases anteriores a todas las instancias evaluadoras y por correo electrónico en forma permanente..

## 5. Régimen de Evaluación

En los fundamentos del régimen académico encontraremos ideas básicas sobre la posibilidad de recrear el contrato pedagógico, propiciando el respeto y la legitimidad del conocimiento impartido. Concebir a la evaluación como un proceso continuo de obtener información respecto a lo aprendido. Permitir el intercambio de experiencias e ideas en un espacio de reflexión compartido. Este entorno académico favorecerá la cooperación y permitirá a los estudiantes conocer la naturaleza y problemática de la comercialización aplicada a nivel público y privado. Se capacitarán para encarar procesos de planificación con análisis contextual y empleo de material estratégico.

Se aplicará la OCA N° 1111-05. Según el capítulo IV Del Régimen de Evaluación.

En esta asignatura se tomarán dos parciales teórico prácticos escritos.

El primero incluirá las unidades I, II, III, IV y V

El segundo incluirá las unidades VI, VII, VIII y IX

El segundo parcial será con temarios acumulativos. La evaluación no profundizará los temas de las unidades I a V, pero como evaluaremos la unidad IX Plan de Marketing, el estudiante deberá conocer todo el programa de la asignatura para aprobar el segundo parcial.

Cada uno de estos parciales tendrá un único examen recuperatorio. Los temas a evaluar en los recuperatorios serán idénticos a los evaluados en cada uno de los parciales. La nota obtenida en el examen recuperatorio reemplazará a la nota del parcial correspondiente.

La nota final de cursada surgirá de promediar las calificaciones de los dos parciales o sus respectivos recuperatorios. El alumno que obtenga un promedio de de 6 o superior al mismo y apruebe la actividad pedagógica, promocionará la asignatura.

El alumno que haya aprobado una sola evaluación parcial tendrá derecho al examen habilitante. El mismo se tomará en la primera fecha de examen final posterior a la finalización de la cursada. Será oral y abarcará los temas centrales de la asignatura que son los siguientes: Los fundamentos de las unidades I, II, III, IV, V, VI, VII y VIII. Aplicación de la unidad IX. Es decir, deberán estar capacitados para exponer sintéticamente los temas de las unidades I a VIII. También deberán demostrar que dominan la práctica de la asignatura que se concentra en la unidad IX. Si demuestran esos conocimientos estarán habilitados para rendir el examen final, para ello deberán profundizar la teoría de toda la asignatura, que rendirán en el examen final para alcanzar los objetivos cumplidos por los compañeros que demostraran esos conocimientos en los exámenes parciales.

El alumno que apruebe el examen habilitante tendrá derecho a rendir examen final. Asimismo tendrá este mismo derecho el estudiante que apruebe las dos pruebas parciales, pero no reúna los requisitos exigidos para promocionar la asignatura. El examen final para los estudiantes más arriba detallados se desarrollará de la siguiente manera: El examen final de cursado será oral. El estudiante tendrá la posibilidad de preparar un tema para exponer, en el mismo se recomendará relacionar contenidos teóricos de distintas unidades y también aplicarlos a la



comercialización turística. Luego se le formularán preguntas del programa 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 cuatro (4) para acceder a exponer ante el tribunal el tema elegido para la prueba. El examen escrito contará con tres (3) preguntas fundamentales de la asignatura y será corregido en la mesa examinadora.

## **6. Régimen de promoción**

En esta asignatura se tomarán dos parciales teórico prácticos escritos.

El primero incluirá las unidades I, II, III, IV y V

El segundo incluirá las unidades VI, VII, VIII y IX

Se desarrollará una actividad pedagógica.

De manera tal que según el Art. 16 promocionará el alumno que haya aprobado las dos evaluaciones parciales, logrando una nota promedio de seis (6) o más y haya aprobado la actividad pedagógica que a los efectos del cursado y promoción será instrumentada.

## **7. Programa sintético**

UNIDAD I LA COMERCIALIZACION DE SERVICIOS TURÍSTICOS

UNIDAD II. MARKETING ESTRATEGICO

UNIDAD III. MARKETING OPERATIVO-MIX COMERCIAL: PRODUCTO/SERVICIO TURÍSTICO

UNIDAD IV. MARKETING OPERATIVO-MIX COMERCIAL: PRECIO/TARIFA

UNIDAD V. MARKETING OPERATIVO-MIX COMERCIAL: LOGÍSTICA Y CANALES DE DISTRIBUCIÓN

UNIDAD VI. MARKETING OPERATIVO-MIX COMERCIAL: IMPULSIÓN/COMUNICACIÓN



UNIDAD VII. LA DEMANDA: EL USUARIO-CLIENTE DE SERVICIOS TURÍSTICOS

UNIDAD VIII. SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE MARKETING E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

UNIDAD IX. PLAN DE MARKETING

## **8. Programa analítico**

### *UNIDAD I LA COMERCIALIZACION DE SERVICIOS TURÍSTICOS*

- Definiciones, conceptos y antecedentes.
- Importancia de la comercialización en el desarrollo del turismo.
- Variables del contexto. Variables de decisión empresarial.
- Marketing mix, macromarketing y micromarketing. Marketing integrado.
- Grandes líderes en la mercadotecnia para la hospitalidad y el turismo.

### *UNIDAD II. MARKETING ESTRATEGICO*

- Las variables estratégicas del marketing.
- Posicionamiento.
- Segmentación.
- Priorizar (selección de mercados meta)
- Parternership (relacionamiento con clientes).

### *UNIDAD III. MARKETING OPERATIVO-MIX DE MARKETING: PRODUCTO/SERVICIO TURÍSTICO*

- Producto/servicio: definición y clasificación.
- Concepto, características y componentes del producto turístico.
- La naturaleza y la calidad de los servicios.
- Desarrollo de nuevos productos: La generación de ideas.



- Calidad, marca, mezcla y línea de productos.
- Ciclo de vida del producto.

#### *UNIDAD IV. MARKETING OPERATIVO-MIX DE MARKETING: PRECIO/TARIFA*

- Definición, composición, tipos y costos.
- Métodos de fijación de precios.
- Elementos que intervienen en la formación del precio del producto turístico. La estacionalidad.
- El precio en los mercados nacionales e internacionales.

#### *UNIDAD V. MARKETING OPERATIVO-MIX DE MARKETING: LOGÍSTICA Y CANALES DE DISTRIBUCIÓN*

- Concepto y componentes de logística comercial.
- Particularidades de la distribución de los servicios turísticos.
- Estrategias y criterios de distribución. Decisiones sobre la elección del canal.
- Fuerza de ventas: organización y administración.

#### *UNIDAD VI. MARKETING OPERATIVO-MIX DE MARKETING: IMPULSIÓN/COMUNICACIÓN*

- El proceso de la comunicación:
- Diseños de programas de publicidad (de producto, de empresa, de destino).
- Diseño de programas de marketing directo e interactivo.
- Promoción de ventas: fam's, ferias, workshops.
- Relaciones Públicas. Identidad corporativa.
- Administración de fuerza de ventas.

#### *UNIDAD VII. LA DEMANDA : EL USUARIO- CLIENTE DE SERVICIOS TURÍSTICOS*

- Mercado de consumidores turísticos: potencial, real, características.
- Análisis y segmentación.
- Necesidades y deseos: grupos sociológicos.



- Los consumidores del siglo XXI.
- Tipos de decisión de compra: impulsiva, utilidad, emocional.
- Modelo de comportamiento del consumidor: proceso de decisión.

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

- Concepto y componentes de un sistema de información de mercadotecnia.
- Conceptualización y tipos de investigación de mercados.
- El método científico. Métodos básicos de investigación de mercados.
- El procedimiento de la investigación de mercados.

#### *UNIDAD IX. PLAN DE MARKETING*

- Plan de marketing. Propósito 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.

### **9. Bibliografía (básica y complementaria).**

KOTLER PHILIP, BOWEN JOHN y MAKENS JAMES, *Mercadotecnia para Hotelería y Turismo*. Primera edición. Prentice – Hall Hispanoamericana S.A., México, 1998

KOTLER PHILIP, *Dirección de mercadotecnia. Análisis, planeación, implementación y control*. Ediciones 7ma.u 8va. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

GRÖNROOS CHRISTIAN *Marketing y gestión de servicios* Edición Díaz de Santos , Madrid 1994

PARENTEAU, ALAIN, *Marketing Práctico del Turismo en Hostelería, Restauración, Turismo Comercial e Institucional*. Tercera edición. Editorial Síntesis s.a. 1995



GAZZERA M.A.; LOMBARDO L.; VOGEL M.; QUADRINI F.; MOLINA M.; MARENZANA G.; FALQUEMBERG C. Las Empresas Turísticas y su Administración. Educo. Universidad Nacional del Comahue. Mayo 2010  
TAMAGNI Lucía; ESPINOSA Carlos y ZANFARDINI Marina, INTRODUCCION A LA GESTION DE MARKETING PARA EMPRESAS TURISTICAS.

### BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

#### UNIDAD I LA COMERCIALIZACION DE SERVICIOS TURÍSTICOS

MERLO LUCIANO. Introducción al estudio del marketing turístico. Libera Universita della Tuscia de Viterbo. Editorial Agnesotti, Roma, 1978

#### UNIDAD II. MARKETING ESTRATEGICO

LEVY ALBERTO, Estrategia en acción. Editorial Macchi, 1985

ACKOFF RUSSELL, Un concepto de planificación de empresa. Editorial Limusa

LILIEN, GARY L. & KOTLER, PHILLIP Toma de decisiones en Mercadotecnia. Editorial Continental, México, 1990.

LEVY, ALBERTO Y WILENSKY ALBERTO, Como hacen los que hacen. Editorial Tesis, Buenos Aires, 1989.

#### UNIDAD III. MARKETING OPERATIVO-MIX COMERCIAL: PRODUCTO/SERVICIO TURÍSTICO

CARDENAS TABARES FABIO. Producto turístico, bases estadísticas y de muestreo para su diseño. Editorial Trillas, México 1983.

SANZ DE SANTAMARIA. La realización y operación del producto turístico. Curso de Diseño y mejora de planta turística. O.E.A. CICATUR. 1980.

VALLS JOSEPH La imagen de marca de los países. Mc Graw Hill, 1992

#### UNIDAD IV. MARKETING OPERATIVO-MIX COMERCIAL: PRECIO/TARIFA

BOGO HECTOR Planeamiento, mercados y precios. Editorial Macchi, 1975

OXENFELDT ALFRED El precio como decisión gerencial. Editorial Ateneo.

#### UNIDAD V. MARKETING OPERATIVO-MIX COMERCIAL: LOGÍSTICA Y CANALES DE DISTRIBUCIÓN



LEVY ALBERTO Logística de comercialización. Editorial Macchi  
ORLANDO JUAN y GONZALEZ DANIEKL Distribución y marketing. Editorial Macchi 1993

#### UNIDAD VI. MARKETING OPERATIVO-MIX COMERCIAL: IMPULSIÓN/COMUNICACIÓN

BONNIN JORGE Comunicación. Estrategias Técnicas y tácticas en el Mercado. Editorial Macchi 1993  
ACERENZA MIGUEL “La promoción Turística, un enfoque metodológica”, Editorial Trillas  
DAHADA JORGE “Publicidad Turística” Editorial Trillas.  
FOSTER DENIS “Ventas y mercadotecnia para el profesional en turismo”, Editorial Mc Graw Hill  
ALET JOSEP “Marketing directo e interactivo. Campañas efectivas con sus clientes”. Editorial ESIC

#### UNIDAD VII. LA DEMANDA: EL USUARIO-CLIENTE DE SERVICIOS TURÍSTICOS

BOULLON ROBERTO, MOLINA SERGIO R. WOOG MANUEL. Un nuevo tiempo libre. Editorial Trillas. 1ra. edición. México, 1984  
SHIFFMAN, LEON G. & KANUK, LESLIE LAZAR. Comportamiento del consumidor. Editorial Prentice-Hall, México, 1991.  
AGÚERO, JUAN OMAR Política y Gestión del Turismo Editorial Dunken, Agosto 2009

#### UNIDAD VIII. SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE MARKETING E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

KINNEAR, THOMAS C. y TAYLOR, JAMES R. Investigación de Mercados: Un enfoque aplicado. Editorial Mc Graw Hill, Bogotá, 1989.  
BROWN LYNDON, Comercialización y análisis del mercado. 2da. edición. Editorial Selección contable.  
BOYD HARPER W. Y WESTFALL RALPH Investigación de mercados, texto y casos. 1ra. edición en español. México.  
CARDENAS TABARES FABIO. Comercialización del turismo, determinación y análisis de mercados. Editorial Trillas, México, 1983  
AAKER DAVID A. & DAY GEORGE S. Investigación de Mercado. 3era. edición México Editorial Mc Graw Hill, 1988

#### UNIDAD IX. PLAN DE MARKETING

PARENTEAU, ALAIN, Marketing Práctico del Turismo en Hostelería, Restauración, Turismo Comercial e Institucional. Tercera edición. Editorial Síntesis s.a. 1995  
AGÚERO, JUAN OMAR Política y Gestión del Turismo Editorial Dunken, Agosto 2009

Se indicarán artículos de la colección de Revistas Gestión y colección de libros “The Economist” en varias de las unidades.



## 10. Cronograma 2011

UNIDAD 1: 14 y 16 de marzo de 2011

UNIDAD 2: 21 y 23 de marzo de 2011

UNIDAD 3: 28 Y 30 de marzo, 4 de abril de 2011

UNIDAD 4: 6, 11 y 13 de abril de 2011

UNIDAD 5: 18, 20 Y 25 de abril de 2011

PRIMER PARCIAL 27 DE ABRIL DE 2011

ENTREGA Y CONSULTAS DE PARCIALES 4 DE MAYO DE 2011

RECUPERATORIO PRIMER PARCIAL 23 DE MAYO DE 2011

UNIDAD 6: 2, 4, Y 9 y de mayo de 2011

UNIDAD 7: 11, 16 Y 18 de mayo de 2011

UNIDAD 8: 23 Y 30 de mayo y de 1 de junio de 2011

UNIDAD 9: 6, 8 y 13 de junio de 2011

SEGUNDO PARCIAL 15 DE JUNIO DE 2011

ENTREGA Y CONSULTAS DE PARCIALES 22 DE JUNIO DE 2011

RECUPERATORIO SEGUNDO PARCIAL 11 DE JULIO DE 2011

Examen habilitante

Primer final:

Segundo final:



## 11. Rendimiento académico

1. Alumnos inscriptos el año anterior	0
2. Alumnos aprobados el año anterior	
3. Alumnos habilitados	
4. Alumnos desaprobados	
5. Alumnos ausentes	

## 12. Informe de los responsables

Los docentes de la cátedra tienen como estrategia pedagógica el estímulo continuo para incentivar a los alumnos en los trabajos y en el estudio de la asignatura, creando así un ambiente de trabajo propicio para el proceso de aprendizaje.

La posibilidad de acreditar menos instancias de evaluación, permite una mayor participación del alumnado, mayores oportunidades de trabajo libre, cooperativo, solidario, responsable y menos oportunidades de especulación. Con seguridad esas condiciones mejorarán el ambiente de trabajo y redundarán en mejores resultados.

La cátedra recurre a la estimulación y entusiasmo por los temas, no quiere plantear ningún requisito en cuanto a la asistencia. Aunque se reconoce la mencionada inasistencia como un inconveniente para cumplir todos los objetivos de la asignatura.

En este año 2010 completaremos el dictado de toda la teoría del programa antes del segundo parcial. Así es que toda la teoría será evaluada en el segundo examen parcial.

Para cumplir los requisitos que le permitan al alumno aprobar la asignatura deberá cumplir con la actividad pedagógica, sobre la misma se trabajará en clase a partir del 5 de abril y hasta el final del cursado.