

GUÍA DOCENTE

COMUNICACION COMERCIAL TURISTICA

GRADO EN TURISMO

CURSO 2026-27

Fecha de publicación: 01-07-2026



I.-Identificación de la Asignatura

Tipo	FORMACIÓN BÁSICA
Período de impartición	2 curso, 2Q semestre
Nº de créditos	6
Idioma en el que se imparte	Castellano

II.-Presentación

Esta asignatura resulta de vital importancia en el sector turístico, dado el gran volumen de comunicación comercial que se lleva a cabo en él y el alto grado de comunicación directa con el cliente

En esta asignatura se abordan tanto los instrumentos convencionales de comunicación comercial como otras formas más novedosas, y que están repercutiendo en gran medida en el sector turístico, como es la Travel 2.0. En el último módulo se afrontan temas de negociación y ventas, proporcionando al alumno, de forma práctica, las técnicas necesarias para poderlas llevar a cabo con éxito.

El objetivo, por tanto, es proporcionar al alumno las herramientas para poder desarrollar un plan de comunicación para una empresa del sector turístico.

Esta asignatura complementa lo aprendido en Marketing Turístico, profundiza y amplía el marketing operativo, en concreto, la variable comunicación comercial.

Al final del curso, los alumnos deben estar capacitados para convertirse en profesionales que puedan asumir funciones de responsabilidad en el diseño y realización del plan de comunicación, tanto en empresas del sector como en administraciones publicas, a nivel local, regional o nacional.

III.-Resultados de Aprendizaje

CG04. Capacidad de gestión de la información

CG05. Capacidad de organización y planificación

CE06. Comprender el funcionamiento de los destinos, estructuras turísticas y sus sectores empresariales en el ámbito mundial

CE18. Conocer los procedimientos operativos de las empresas de intermediación

CE27. Manejar técnicas de comunicación

• Leyenda para las titulaciones no adaptadas al RD 822/21: **CB** - competencias básicas, **CG** - competencias generales, **CE** - competencias específicas, **CT** - competencias transversales.

• Leyenda para las titulaciones adaptadas al RD 822/21: **CON** - conocimientos, **COM** - competencias, **HAB** - habilidades.



IV.-Contenido

IV.A.-Temario de la asignatura

Bloque temático	Tema
I.- INTRODUCCIÓN A LA COMUNICACIÓN COMERCIAL	Tema 1. Introducción a la Comunicación Comercial en el Sector Turístico
	Tema 2. El proceso de planificación de la Comunicación Comercial Turística
	Tema 3. La Publicidad
II.- INSTRUMENTOS DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL	Tema 4. Principales Instrumentos de Comunicación Below The Line (BTL) en el Sector Turismo
	Tema 5. Entorno tecnológico
III. TÉCNICAS DE VENTAS	Tema 6. El proceso de la Venta en empresas turísticas

IV.B.-Actividades formativas

Tipo	Descripción
Lecturas	Lecturas de textos/documentos/informes
Prácticas / Resolución de ejercicios	Estudio de casos prácticos. Participación en debates sobre temas de actualidad

V.-Tiempo de trabajo del alumnado (30h grado y 25h máster)

Clases teóricas	40
Clases de resolución de ejercicios, problemas, casos, etc.	15
Prácticas en laboratorios experimentales, tecnológicos, clínicos, campo, etc.	0
Realización de pruebas	5
Tutorías académicas	40
Actividades relacionadas: jornadas, seminarios, etc.	8
Preparación de clases teóricas	20
Preparación de prácticas/ejercicios/casos	30
Preparación de pruebas	22
Total de horas de trabajo del alumnado	180

VI.-Metodología y plan de trabajo

Tipo	Periodo	Contenido
Prácticas	Semana 1 a Semana 14	(AP) Casos Prácticos. Trabajos en grupo. Debates sobre lecturas y noticias de actualidad .
Trabajos colectivos	Semana 1 a Semana 14	(AP) Realización, por grupos, de los trabajos asignados por cada profesor, y su presentación en clase
Clases Teóricas	Semana 1 a Semana 14	(AP) las clases teóricas serán presenciales según el calendario fijado por cada profesor. (AD) Las clases teóricas también podrán ser a distancia según el calendario fijado por cada profesor.
Tutorías académicas	Semana 1 a Semana 14	(AP) las tutorías serán presenciales según el calendario fijado por cada profesor. (AD) Las tutorías también podrán ser a distancia según el calendario fijado por cada profesor.

VII.-Método de evaluación

El modelo de evaluación general es la evaluación continua, tal como establece el Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.

Deberán utilizarse todos los sistemas de evaluación establecidos para la asignatura en la memoria de la titulación, excepto aquellos que tuviesen una ponderación mínima del 0%, que podrán utilizarse en los cursos académicos en los que el profesorado lo considere oportuno. Cada uno de los sistemas de evaluación podrá ser aplicado mediante una o más actividades de evaluación, coherentes con ese sistema. Ninguna de las actividades de evaluación podrá superar individualmente el 60% de la calificación global de la asignatura.

La suma de las actividades de evaluación no revaluables no podrá superar el 40% de la calificación global de la asignatura y, en general, no deberían tener nota mínima (salvo en el caso de actividades de carácter práctico en las que, estrictamente, no pudieran reproducirse en la convocatoria extraordinaria las condiciones de evaluación de la convocatoria ordinaria).

El alumnado que no consiga superar la asignatura en la convocatoria ordinaria, o no se hayan presentado, podrán presentarse a la convocatoria extraordinaria únicamente a las actividades de evaluación revaluables no superadas.

El uso de herramientas basadas en inteligencia artificial está prohibido en cualquier ejercicio y prueba de evaluación de la asignatura salvo que el profesor lo indique de forma explícita en el enunciado o en el material de esta. En caso de que esté permitido, se darán indicaciones precisas de qué usos están permitidos y cuáles no.

La distribución y características de las actividades de evaluación son las que se describen a continuación.

VII.A.- Descripción de las actividades de evaluación y su ponderación

El sistema de evaluación de las titulaciones en el marco del EEES es la evaluación continua.

SEGUIMIENTO DE LA ASIGNATURA: Todos los alumnos deben seguir la asignatura desde el principio del semestre, lo que implica que todos los alumnos se responsabilizan de saber lo que se dice en clase. Lo que se dice y trabaja en clase es materia. La asistencia activa (atender, tomar apuntes, participar, etc.) es pieza clave para tener éxito en esta asignatura.

EVALUACIÓN DE LA ASIGNATURA: La evaluación de la asignatura se realizará de la siguiente forma:

Sistema de evaluación	Actividad de evaluación	Ponderación	Reevaluable en extraordinaria	Nota mínima	Contenidos	Fecha	
1S	Evaluación continua a través de actividad/es práctica/s individual/es o grupal/es, a realizar a lo largo del cuatrimestre, entregado/s a través de aula virtual	40%	NO reevaluable, acumulativa (se guarda la nota para la convocatoria extraordinaria)	NO (Acumulativa)	Especificados en instrucciones en aula virtual	Durante el periodo lectivo, fecha indicada por el docente	
2S	Prueba/s de evaluación y/o examen individual teórico-práctico presencial	60%	Sí reevaluable. De forma individual siguiendo el mismo formato que en ordinaria	5 sobre 10	Contenidos proporcionados en aula virtual y aquellos adicionales especificados por los docentes durante el cuatrimestre	Fechas oficiales fijadas por la universidad dentro del periodo de exámenes ordinario y extraordinario	



CÁLCULO DE LA NOTA FINAL O GLOBAL

1S Trabajos Prácticos: 40% de la nota. Se evaluarán presencialmente, los conocimientos adquiridos a través de el/los trabajos prácticos que serán detallados por el profesor al inicio del curso. Se realizarán en grupo (y en algún caso justificado de manera individual). Las entregas fuera de plazo no serán admitidas bajo ninguna circunstancia (salvo fuerza mayor demostrable por el alumno). Los Trabajos Prácticos no son reevaluables. Los Trabajos Prácticos no reevaluables en clase/o el trabajo de campo tienen como objetivo evaluar el progreso del estudiante de forma regular. Esta evaluación fomenta la participación activa y el aprendizaje continuo, lo cual no se puede aplicar de manera efectiva en una reevaluación extraordinaria.

2S Exámenes teóricos: 60% de la nota. Examen/es de contenidos teóricos y prácticos, el examen se realizará presencialmente en los calendarios establecidos por la URJC publicados por aula virtual. Se evaluarán los conocimientos adquiridos del temario del curso. Los alumnos deben aprobar la parte teórica con una nota mínima de 5 sobre 10 para hacer media con la parte práctica. Dicho porcentaje podrá evaluarse en base a uno o varios exámenes según considere oportuno el profesor, que podrán ser tipo test y/o desarrollo. El sistema será indicado por el profesor al inicio del curso. Los exámenes teóricos son reevaluables. Los alumnos que no superen la prueba en la primera convocatoria podrán evaluarse en la convocatoria extraordinaria en la fecha oficial marcada en el calendario de exámenes de la Universidad. Cada profesor establecerá el tipo de preguntas a incluir en el examen/es teórico, en base a su criterio y a las características de cada grupo.

En el caso de que la media ponderada de las calificaciones de un alumno supere el 5, pero SUSPENDA la asignatura por no obtener al menos un 5 sobre 10 en la evaluación teórica, en el acta figurará la calificación de la parte teórica evaluada que no ha superado el 5.

CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA:

- En la convocatoria extraordinaria los estudiantes solamente se podrán evaluar de las actividades de evaluación reevaluables.
- Para superar la asignatura en convocatoria extraordinaria será necesario obtener un 5 sobre 10 de nota mínima final o global. Siguiendo la normativa de la universidad, la calificación de "no presentado" sólo es posible cuando el estudiante no se haya presentado a ninguna de las pruebas de evaluación.
- En ningún caso se podrá solicitar una reevaluación con el objetivo de subir calificaciones de pruebas que en la Convocatoria Ordinaria hayan sido iguales o superiores a 5.

CONVOCATORIA ADELANTADA:

Debido a las características de la asignatura y a las características de la convocatoria adelantada, se incluyen ajustes o adaptaciones en la evaluación de la convocatoria adelantada que, no obstante, garantizan la evaluación de los resultados de aprendizaje previstos en la asignatura. En caso de que un estudiante solicite la evaluación en convocatoria adelantada por los canales oficiales establecidos por la URJC y ésta le sea concedida para la asignatura, la evaluación en convocatoria adelantada consistirá en:

Prueba de evaluación a través de examen presencial teórico-práctico (100%): calificación mínima 5 sobre 10.

CONSIDERACIONES GENERALES EN LA EVALUACIÓN DE LA ASIGNATURA:

Sin menoscabo de los derechos y deberes de los estudiantes recogidos en el Estatuto del estudiante, en los Estatutos de la URJC y en su Normativa interna, el alumno debe atender a las siguientes aclaraciones:

- **ORTOGRAFÍA Y EXPRESIÓN:** La calificación de pruebas escritas incluye aspectos como la ortografía y expresión universitaria. El profesor determinará los criterios de corrección.
- **TRABAJOS UNIVERSITARIOS:** Deben ser originales. Cuando se emplean fragmentos ajenos, estarán citados. Su uso no puede ser indiscriminado. El profesor podrá orientar al respecto y determinará los criterios de corrección.
- **REQUISITOS DE REEVALUACIÓN:** El alumno aprobado no puede reevaluar (subir nota). Una prueba no reevaluable sólo se evalúa durante el curso (nunca en reevaluación).
- Es obligatorio que todos los estudiantes comprendan perfectamente el sistema de evaluación y la mecánica de la asignatura. Ver las normas académicas de la URJC, y las propias normas de la asignatura que el profesor establezca en el AULA VIRTUAL.



VII.B.- Evaluación del alumnado con dispensa académica de asistencia a clase

La concesión de Dispensa Académica de Asistencia a Clase (DAAC) no implica que se quede automáticamente eximido de participar en las actividades de evaluación continua ni en las actividades formativas presenciales de asistencia obligatoria establecidas en la guía docente. Una vez concedida la dispensa, el alumnado deberá contactar con el docente, que podría proponerle las adaptaciones que considere convenientes, siempre que garanticen la adquisición y adecuada evaluación de los resultados de aprendizaje previstos. El alumnado deberá mantener a lo largo de curso una comunicación fluida con el docente para que este le proporcione información sobre las fechas en que se realizarán esas actividades formativas y de evaluación, en caso de que su programación no estuviese ya fijada y a disposición del alumnado en el momento de la concesión de la dispensa.

Asignatura con posibilidad de dispensa: Sí

VII.C.- Revisión y reclamación de las actividades de evaluación

Se realizará conforme al Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.

VII.D.- Alumnado con discapacidad o necesidades educativas especiales

Con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la accesibilidad universal y la mayor garantía de éxito académico, las adaptaciones curriculares para alumnado con discapacidad o con necesidades educativas especiales serán pautadas por la Unidad de Atención a Personas con Discapacidad, de acuerdo con la normativa que regula el servicio de Atención a Estudiantes con Discapacidad, aprobada por Consejo de Gobierno de la Universidad Rey Juan Carlos.

Para que esas adaptaciones puedan realizarse, será requisito la emisión de un informe de adaptaciones curriculares por parte de dicha Unidad, por lo que el alumnado con discapacidad o necesidades educativas especiales deberán contactar con este servicio para analizar conjuntamente las distintas opciones.

VII.E.- Conducta académica, integridad y honestidad académica

La Universidad Rey Juan Carlos está plenamente comprometida con los más altos estándares de integridad y honestidad académica, por lo que estudiar en la URJC supone asumir y suscribir los valores de integridad y la honestidad académica recogidos en el Código Ético de la Universidad.

Para acompañar este proceso, la Universidad dispone de la Normativa de Convivencia de la Universidad Rey Juan Carlos y de diferentes herramientas (antiplagio, supervisión) que ofrecen una garantía colectiva para el completo desarrollo de estos valores esenciales.

Las herramientas basadas en inteligencia artificial pueden mejorar la experiencia de aprendizaje, pero debe utilizarse de forma ética, legal, honesta y transparente. Por este motivo, deben seguirse las recomendaciones de uso adecuado indicadas por los docentes de la asignatura.



VIII.-Recursos y materiales didácticos

Bibliografía básica

"Marketing turístico aplicado" (2017). DE LA BALLINA BALLINA, F. J. Editorial ESIC

"Gestión de la comunicación. Un enfoque integral" (2019). MARTÍN-SANTANA, J.D; OLARTE PASCUAL, C.; REINARES LARA, E.; REINARES LARA, P. J.; SAMININO GARCÍA, R. Editorial ESIC.

"Marketing turístico" (2022) 3.ª edición. MÁRMOL SINCLAIR, P; DELIA OJEDA GARCÍA, C. Editorial Paraninfo.

"Comunicación Comercial. Una visión práctica y aplicada" (2012). DE ESTEBAN CUIEL, J.; PÉREZ DEL CAMPO, E.; RODRÍGUEZ HERRÁEZ, B. Editorial Pearson.

"Dirección Comercial. Guía de estudio" (2008). LÓPEZ BELBEZE, M.P. Editorial Esic.

"Marketing Turístico" (2000). MUÑOZ OÑATE, F. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces.

Bibliografía complementaria

Webs: www.aece.org www.anuncios.com www.albertbarra.com <http://comunidad.hosteltur.com/> www.controlpublicidad.com www.elpublicista.net www.estrategias.com www.feaav.org www.iet.tourspain.es <http://e-turismo.blogspot.com/> www.marketingmk.com www.turismo20.com www.viajes-y-vacaciones.com www.world-tourism.org www.iabspain.es

Por otro lado, cada profesor establecerá a través del Aula Virtual, aquellos enlaces a documentos y bibliografía de actualidad adicionales que considere oportunos

"Dirección Comercial en Turismo. Con casos prácticos y preguntas de evaluación" (2020). MARAVER TARIFA, G. Y LÓPEZ MORENO, L. Editorial Técnica Avicam. Granada

"Comunicaciones de Marketing. Planificación y Control" (2001). DÍEZ DE CASTRO, E.; MARTÍN ARMARIO, E.; SÁNCHEZ FRANCO, M.J. Editorial Pirámide.

"Promoción Comercial" (2003). BIGNÉ ALCAÑIZ, J.E. Editorial Esic.

"Principios de Marketing" (2008). ESTEBAN TALAYA, A.; GARCIA DE MADARIAGA, J.; NARROS GONZALEZ, M.J.; OLARTE, PASCUAL, C.; REINARES LARA, E.M.; SACO VÁZQUEZ, M. Editorial Esic.

"Comunicación Empresarial 2.0" (2007). CELAYA, L.; HERRERA, P. Editorial Grupo BPMP

"Fundamentos Básicos de la Gestión Publicitaria en Televisión" (2003). REINARES LARA, E.M.; REINARES LARA, P.J. Editorial Esic.

IX.-Profesorado

Nombre y apellidos	JAVIER ALFONSO DE ESTEBAN CUIEL
Correo electrónico	javier.deesteban@urjc.es
Departamento	Economía de la Empresa
Campus de impartición	Fuenlabrada, Madrid - Vicálvaro
Categoría	Catedrático/a de Universidad
Titulación académica	Doctor
Responsable de asignatura	Si
Horario de tutorías	Para consultar las tutorías póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
Nº de Quinquenios	3
Nº de Sexenios	3



Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docencia	6