

## MARIA ALEJANDRA GAZZERA



*Facultad de Turismo  
Universidad Nacional del Comahue  
Buenos Aires 1400  
8300, Neuquén  
Argentina  
Fax: 54-299-4490378  
Teléfono: 54-299-4490378/81  
E-Mail: [alegazzera@gmail.com](mailto:alegazzera@gmail.com)*

---

### ☞ TÍTULO OBTENIDO DE GRADO

Licenciada en Turismo- Facultad de Turismo (Universidad Nacional del Comahue) Neuquén, Argentina, 06-04-84

### ☞ TÍTULO OBTENIDO DE POST GRADO

Master en Marketing de Servicios (9-08-2002), perteneciente a la Maestría de Marketing de Servicios -Dictada por Convenio entre la Facultad de Turismo de la UNC, la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad del Centro de la Provincia de Buenos Aires y La California State University de Estados Unidos de Norteamérica

### ☞ ANTECEDENTES DOCENTES

- 2009 y continua: Profesora Titular Regular por concurso de antecedentes y oposición con dedicación exclusiva en el Área “Servicios Turísticos “Orientación Prestaciones Turísticas del Departamento de Servicios Turísticos de la Facultad de Turismo de la Unco. Ordenanza Consejo Superior 444 /09
- 1990 -2009 Profesora Asociada Regular por Concurso de Antecedentes y Oposición Pública a cargo de las asignaturas Administración de Organizaciones Turísticas I, la asignatura Proyecto de Elaboración de Oferta Turística y Gestión de Recursos Humanos de la carrera de Licenciatura en Turismo
- 1985 a 1990 Profesora Adjunta Regular por Concurso de Antecedente
- Oposición Pública Área: servicios turísticos, Orientación: Transporte, Alojamiento y Agencias de Viajes.

### ☞ CATEGORIA INVESTIGACIÓN

Categoría otorgada “Tres” por la Comisión Regional SECYT dependiente del Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología de la Nación, 2006

**Directora del CENTRO DE ESTUDIOS DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN EMPRESARIAL TURÍSTICO – CECIET -WWW. ceciet.uncoma.edu.ar Creado Por Resol C.D.F.T N° 040/08 del 30/06/2008**

### ☞ PRINCIPALES TRABAJOS REALIZADOS Y EN EJECUCIÓN EN INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN.

Investigación:

- **Directora** Proyecto de Investigación **T041**2011-2014 “Capital Intelectual en el sector hotelero: un modelo para su medición.” Universidad Nacional del Comahue
- Directora Proyecto de Investigación T035 “El Capital Intelectual como generador de innovación y ventajas competitivas en el Sector Hotelero-Patagonia, Argentina.” 2007-2010
- Integrante."Calidad Percibida según segmento de Visitantes a destinos turísticos Norpatagonicos"2004-2006
- Integrante: Gestión de la Calidad en empresas de servicios Turísticos” 2001-2003
- Integrante:“Marketing y calidad de los Servicios en el sector del transporte aéreo Caso Patagonia “ 1998-2000
- Nivel de Satisfacción de los Usuarios de Alojamientos Turístico Hoteleros de San Martín de los Andes y San Carlos de Bariloche”. 1987-1989

#### **Extensión:**

- Directora proyecto de Extensión “Construcción y aplicación de un Índice de Satisfacción del usuario (I.S.U) adecuada a la demanda del sector Alojamiento de la ciudad de Neuquén. Primera Parte “2007
- Integrante: Turismo Rural: El agroturismo como una alternativa de diversificación para la zona Norte de la Pcia del Neuquén”2004
- Directora” identificación y relevamiento de la oferta de alojamiento y servicios complementarios: modalidad agroturismo Alto Valle de Río Negro y Neuquén “ 2001-2003
- Desarrollo e implementación Laboratorio Agencia de Viajes en la facultad de Turismo” 1990
- Plan de Desarrollo Recreativo Turístico Isla Jordán. Pcia. de Río Negro. 1986-1987

#### **☞ ANTECEDENTES DOCENTES DE POST-GRADO**

- **2012 y continúa Profesora** del curso de post grado “Gestión de la Calidad en Empresas de Servicios”- Maestría en Marketing de Servicios y Especialidad en Marketing de Servicios Facultad de Turismo, Unco Junio-Julio -90 horas **Res. C.D.F.T. N°053/12**
- **Profesora a cargo** del curso de post grado “Diseño y Formulación de Proyectos turísticos” Maestría en Marketing de Servicios, y Especialidad en Marketing de Servicios Facultad de Turismo, Unco Octubre-70 horas **Res C.D.F.T. N° 110/12**
- 2004-2007 Docente Tutora de la carrera de Postgrado: Maestría en Marketing de Servicios, Facultad de Turismo, UNC.Resol.FTN° 504/2007 y 284/07

#### **☞ CAPACITADORA DE RECURSOS HUMANOS**

- Directora de Tesis de grado y post grado
- Directora alumnos pasantes
- A cargo de dictados seminarios de capacitación a nivel gerencial y operativo en empresas privadas y organismos públicos sobre Recursos Humanos, Atención al cliente, Calidad de servicios y ha participado en calidad de expositora en numerosas reuniones científicas nacionales e internacionales

#### **☞ ANTECEDENTES DE GOBIERNO UNIVERSITARIO**

- 2014-2018 Decana Electa Facultad de Turismo
- 1990- 1993/ 1994 -1996 Directora del Departamento de Servicios Turísticos de la Facultad de Turismo.
- 2002-2009 Integrante Titular del Consejo Directivo. Claustro de profesores de Facultad de Turismo de la UNC de Investigación y Extensión(2002/2006)

## ☞ LIBROS PUBLICADOS

2010-Gazzera, M.A.; Vogel, M.; Lombardo, L.; Molina, M; Falquemberg, C; Quadrini, F; Marenzana, G.”*Las empresas turísticas y su administración*” 1° edición 2010 Ed. EDUCO ISBN: 978-987-604-188-1

2009- Gazzera; Maria Alejandra: Libro “La administración de Recursos Humanos- Una visión integradora y moderna en empresas turísticas”. Educo – Universidad Nacional del Comahue Colección Crestomatías- 1° edición. 2009. ISBN: 978-987-604-133-1

2007-Gazzera, M.A.; Vogel, M.; Lombardo, L.; Molina, M; Quadrini, F; Marenzana, G.” “Compendio de Estudios y Perspectivas de la administración de organizaciones turísticas “. 1ª Edición. EDUCO Editorial de la Universidad Nacional del Comahue. Neuquén 2007 ISBN 978-987-604-038-9

## ☞ CAPÍTULOS DE LIBROS

- Gazzera; Maria Alejandra. “Administración de Empresas”. Cap. I libro *Las empresas turísticas y su administración*. 1° edición 2010 Ed. EDUCO ISBN: 978-987-604-188-1
- Gazzera, Ma. Alejandra. ”El entorno de la empresa y análisis FODA. Cap. I libro *Las empresas turísticas y su administración*. 1° edición 2010 Ed. EDUCO ISBN: 978-987-604-188-1
- Gazzera; Maria Alejandra. “Diseño y control de procesos de servicios turísticos” Cap. II libro *Las empresas turísticas y su administración*. 1° edición 2010 Ed. EDUCO ISBN: 978-987-604-188-1
- Gazzera; Maria Alejandra. Co autora “La calidad de servicios” Cap. II libro *Las empresas turísticas y su administración*. 1° edición 2010 Ed. EDUCO ISBN: 978-987-604-188-1
- Gazzera; Maria Alejandra. “Competitividad y cadena de valor”. Cap. II libro *Las empresas turísticas y su administración*. 1° edición 2010 Ed. EDUCO ISBN: 978-987-604-188-1
- Gazzera; Maria Alejandra. ”El producto aéreo, reseña y características”. Cap. III libro *Las empresas turísticas y su administración*. 1° edición 2010 Ed. EDUCO ISBN: 978-987-604-188-1
- Gazzera; Maria Alejandra. ”Relevancia de las TIC en la empresa turística” Cap. VIII libro *Las empresas turísticas y su administración*. 1° edición 2010. Ed. EDUCO ISBN: 978-987-604-188-1
- Vogel, Gazzera, Lombardo. “La Calidad de los servicios”. Área Temática 4 libro *Compendio de Estudios y Perspectivas de la administración de organizaciones turísticas*. 1° Edición. Ed. EDUCO. Neuquén 2007 ISBN 978-987-604-038-9
- Gazzera, M. A.”Diseño y Control de las Empresas de Servicios Turísticos”. Área Temática 4 libro *Compendio de Estudios y Perspectivas de la administración de organizaciones turísticas*. 1° Edición. Ed. EDUCO. Neuquén 2007 ISBN 978-987-604-038-9
- Gazzera, M. A. “Tecnologías de información en turismo”. Área Temática 5 libro *Compendio de Estudios y Perspectivas de la administración de organizaciones turísticas*. 1° Edición. Ed. EDUCO. Neuquén 2007 ISBN 978-987-604-038-9
- Gazzera, M, A. “Administración de Empresas”. Área temática 1 libro *Compendio de Estudios y Perspectivas de la administración de organizaciones turísticas*. 1° Edición. Ed. EDUCO. Neuquén 2007 ISBN 978-987-604-038-9
- Gazzera, M. A. “El Cabotaje y los Medios de Transporte”. Área temática 2 libro *Compendio de Estudios y Perspectivas de la administración de organizaciones turísticas*. 1° Edición. Ed. EDUCO. Neuquén 2007 ISBN 978-987-604-038-9

- Gazzera. M. A. y Lombardo, L. “El sector aéreo: Competitividad en la práctica”. Área temática 2 libro *Compendio de Estudios y Perspectivas de la administración de organizaciones turísticas*. 1º Edición. Ed. EDUCO. Neuquén 2007 ISBN 978-987-604-038-9
- Gazzera. M. A. “Perspectivas y tendencias del turismo de Cruceros: Efectos positivos y negativos”. Área temática 2 libro *Compendio de Estudios y Perspectivas de la administración de organizaciones turísticas*. 1º Edición. Ed. EDUCO. Neuquén 2007 ISBN 978-987-604-038-9
- Gazzera. M. A. y Lombardo, L. “Políticas Aerocomerciales en la Argentina: una historia de marchas y contramarchas”. Área temática 2 libro *Compendio de Estudios y Perspectivas de la administración de organizaciones turísticas*. 1º Edición. Ed. EDUCO. Neuquén 2007 ISBN 978-987-604-038-9

#### ☞ **TRABAJOS PUBLICADOS**

Autora y coautora de numerosos artículos, trabajos, ensayos en revistas con referato a nivel nacional e internacional relacionados directamente con investigación –extensión

#### ☞ **ANTECEDENTES EN COMITÉS ACADÉMICOS**

- Directora Revista online CENTRO DE ESTUDIOS Del CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN EMPRESARIAL TURÍSTICO ISSN 1852-4583
- Miembro del Consejo Editorial de la revista De divulgación científica CONDET Realidad Tendencias y Desafíos en Turismo
- Representante Titular en Comisión de Postgrado de la facultad de Turismo resol.C.D.F.T N° 045/2008
- Representante por la Facultad de Turismo ante el Consejo de Posgrado de la Universidad nacional del Comahue. Resol F.T N°55/08
- Integrante Titular del Comité Académico de la Maestría “Marketing de servicios” de la Facultad de Turismo de la UNC .Resol CDFTN° 089/05
- Integrante Comité Académico de las Jornadas de Investigación y Extensión en Turismo- 27 y 28 de Septiembre 2007-FATU
- Observadora de la mesa temática “Desarrollo de Capacidades para el Turismo y la recreación responsable” en el marco de las Jornadas de Investigación y Extensión en Turismo-2007
- Integrante Titular del Comité de Evaluación de Planes de Tesis -Facultad de Turismo, UNC Resol .FT N° 383/05
- Integrante Titular del Comité Académico de la Maestría “Marketing de servicios” de la Facultad de Turismo de la UNC.Resol CDFTN° 089/05