



“PROGRAMA CICLO LECTIVO 2024”

Programa reconocido oficialmente por Resolución Nº 93/2023-D

Espacio curricular: Administración General y Turística

Código (SIU-Guaraní): 15306

Departamento de Turismo

Ciclo lectivo: 2024

Carrera: Licenciatura en Turismo

Plan de Estudio: Ord. nº 10/2015-C.D.

Formato curricular: Teórico Práctico

Carácter del espacio curricular: Obligatorio

Ubicación curricular: Economía y administración

Año de cursado: 3

Cuatrimestre: 1

Carga horaria total: 70

Carga horaria semanal: 5

Créditos: 0

Equipo de Cátedra:

- Prof. Profesor Titular GIMÉNEZ Alberto Javier
- Prof. Jefe de Trabajos Prácticos SANFILIPPO SÁNCHEZ Nicolás

Fundamentación:

Junto con el crecimiento en el nivel de actividad, el mercado del turismo se caracteriza por una muy rápida evolución en términos de nuevas necesidades y mayores niveles de exigencia.

Las organizaciones turísticas deben ser capaces de captar muy rápidamente esta evolución y de adecuar flexiblemente la oferta, de modo de mantener la satisfacción del visitante. Debido a que sólo las entidades que se caractericen por la calidad de sus servicios sobrevivirán en el mercado, se requiere la formación profesional en herramientas de gestión de calidad, aplicadas a organizaciones turísticas, públicas y privadas.

Aportes al perfil de egreso:

Analizará estratégicamente las problemáticas relativas a la gestión pública y privada del turismo.

Interpretar el contexto y establecer las acciones correspondientes para alcanzar los objetivos establecidos.

Contribuirá a la formación de recursos humanos relacionados con el turismo y los servicios complementarios.



Expectativas de logro:

Se espera que el estudiante que curse y apruebe la asignatura logre aplicar concretamente los contenidos teóricos y prácticos tratados en clases en casos específicos de su futura actividad laboral. Buscando la adaptabilidad del futuro profesional a las situaciones cambiantes que se observan en el mundo laboral.

Contenidos:

UNIDAD I: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

1. Administración estratégica.
 - 1.1. Conceptos introductorios.
2. Proceso de planificación estratégica.
 - 2.1. Etapas
 - 2.1.1. Visión.
 - 2.1.2. Misión.
 - 2.1.3. Valores.
 - 2.1.4. Análisis externo.
 - 2.1.4.1. Análisis de oportunidades y amenazas.
 - 2.1.4.2. Modelo de las Cinco Fuerzas de Porter.
 - 2.1.5. Análisis interno.
 - 2.1.5.1. Análisis de fortalezas y debilidades.
 - 2.1.6. Matriz FODA ampliada.
 - 2.1.7. Establecimiento de Objetivos.
 - 2.1.8. Selección de Estrategia.
 - 2.1.8.1. Matriz BCG.
 - 2.1.8.2. Tipos de estrategias.
 - 2.1.9. Implementación de la estrategia.
 - 2.1.10. Medición y evaluación del desempeño.
 - 2.1.10.1. Concepto.
 - 2.1.10.2. Cuadro de Mando Integral.

UNIDAD II: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

1. Trabajo en equipo
 - 1.1. Concepto
 - 1.2. Características y principales beneficios.
2. Modelo de gestión por competencias
 - 2.1. Introducción y conceptos principales
 - 2.2. Proceso de implementación en una organización.
3. Selección por competencias
 - 3.1. Etapas
 - 3.2. Características
 - 3.3. Entrevista tradicional y por competencias
 - 3.4. Otras herramientas.
4. Motivación
 - 4.1. Conceptos introductorios.
 - 4.2. Modelos y teorías de motivación (Alderfer, Vroom y otros).
 - 4.3. Incentivos
5. Liderazgo
 - 5.1. Concepto, estilos y determinantes.
 - 5.2. Cualidades del líder.
 - 5.3. Las tres claves del liderazgo según Martha Alles
6. Comunicación asertiva



- 6.1. Concepto
- 6.2. Etapas
- 7. Conflicto
 - 7.1. Concepto y caracterización
 - 7.2. Ciclo y clasificación
- 8. Negociación
 - 8.1. Concepto y caracterización.
 - 8.2. Modelos distributivo e integrativo

UNIDAD III: PRESUPUESTO

- 1. Conceptos básicos.
 - 1.1. Concepto.
 - 1.2. Características.
 - 1.3. Ventajas y desventajas.
 - 1.4. Proceso de elaboración.
- 2. Tipos de presupuestos.
- 3. Control presupuestario.
- 4. Aplicación a la actividad turística.

UNIDAD IV: GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 1. Conceptos básicos.
 - 1.1. Características.
 - 1.2. Evolución histórica.
- 2. Principios.
- 3. Sistema de gestión de calidad.
 - 3.1. Componentes.
- 4 Herramientas y técnicas de gestión de calidad
 - 4.1. Aplicación a la actividad turística.

Propuesta metodológica:

La asignatura es teórica-práctica y se dicta en cinco horas semanales, en las cuales se utilizarán los siguientes medios para llevar a cabo el proceso de aprendizaje:

- Clases teórico-prácticas.
- Estudios de distintos casos y situaciones reales relacionados con la actividad turística.
- Fomento de la participación del estudiantado en la formulación y comprensión de los distintos conceptos.

El 20% (Veinte por ciento) de la asignatura se desarrolla en la plataforma virtual (Moodle). En ella se encuentra:

- Información referida al curso,
- Bibliografía y material de apoyo,
- Guías y notas de clase,
- Recursos pedagógicos audiovisuales,
- Link de enlace a páginas de interés.
- Espacios de comunicación e intercambio de opinión
- Actividades a resolver, tanto de evaluación formativa como sumativa.

Propuesta de evaluación:

Criterios de evaluación:

Dentro de la evaluación formativa se tendrá en cuenta:

- Participación en las actividades propuestas.



- Actitud y predisposición para trabajar en forma colaborativa.
- Manejo de las fuentes de información.
- Aprobación de trabajos prácticos y otras actividades.

Condiciones para obtener la regularidad:

A- Regularidad

Para obtener la regularidad el alumno deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Aprobar 3 (tres) trabajos prácticos grupales de un total de 4 (cuatro) que se han estipulado en el programa y que estarán correctamente identificados. Se desarrollará un trabajo práctico grupal por cada unidad del mismo. El mínimo de aprobación es del 60%. Los mismos tendrán una instancia de recuperación.
- Aprobar un examen parcial, en su primera instancia o en la recuperatoria.

El mínimo de aprobación es del 60%

Los alumnos que no cumplan con alguno de los requisitos precedentes, serán considerados como libres.

Acreditación:

Alumno regular:

Deberá rendir un examen de carácter escrito u oral (según lo establezca la Cátedra), en las fechas establecidas en el calendario académico. El mínimo de aprobación es del 60%.

Alumno libre:

En el caso del alumno libre, es decir aquel que no cumplan los requisitos de regularidad, deberá rendir un examen escrito, y si aprueba éste, pasa a una instancia oral. Ambos exámenes requieren un mínimo de 60% para su aprobación.

Descripción del sistema

Según el artículo 4, Ordenanza N° 108/2010 C.S., el sistema de calificación se regirá por una escala ordinal, de calificación numérica, en la que el mínimo exigible para aprobar equivaldrá al SESENTA POR CIENTO (60%). Este porcentaje mínimo se traducirá, en la escala numérica, a un SEIS (6). Las categorías establecidas refieren a valores numéricos que van de CERO (0) a DIEZ (10) y se fija la siguiente tabla de correspondencias:

RESULTADO	Escala Numérica	Escala Porcentual
	Nota	%
NO APROBADO	0	0%
	1	1 a 12%
	2	13 a 24%
	3	25 a 35%
	4	36 a 47%
	5	48 a 59%
APROBADO	6	60 a 64%
	7	65 a 74%
	8	75 a 84%
	9	85 a 94%
	10	95 a 100%

Bibliografía:

UNIDAD I: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Bibliografía obligatoria:

- David Fred R., “Conceptos de Administración Estratégica”, 14ª Edición, Pearson, México, (2013). Capítulos 1, 2, 3 (Pág. 61 a 78), 5 (Pág. 135 a 161), Cap.7.
- Giménez Alberto, “Apuntes de clases”. (2024).
- Giménez Alberto, “Medición de la gestión empresarial”, Revista Enlace Industrial, N° 7, marzo de 2008, Mendoza. (2008).
- Giménez Alberto, “Visión y misión: cúspides de nuestro plan de negocios”, Diario Los Andes, 28 de Julio de 2007, Mendoza. (2007).
- Paniego Alfredo Gustavo, "Introducción a la Administración Estratégica en Hotelería", 1ª Edición, Fundación Proturismo, Buenos Aires, (2011). Capítulos IV y V.

Bibliografía complementaria:

- Fasiolo Urli C, “Estrategia y Gestión de Emprendimientos Hoteleros. Cuestiones de Turismo y Hotelería”, Osmar D. Buyatti, Librería Editorial, (2014). Capítulo 2 (Pág. 68 a 113)
- Paniego Alfredo Gustavo, "Introducción a la Administración Estratégica en Hotelería", 1ª Edición, Fundación Proturismo, Buenos Aires, (2011). Capítulo VI.
- Robbins Stephen P, y Coulter Mary, “Administración”, 8ª Edición, Pearson, México, (2005). Capítulo 8.

UNIDAD II: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Bibliografía obligatoria:

- Alles Martha, “Dirección Estratégica de RRHH. Volumen 1. Gestión por Competencias”. Granica. Argentina. 2015 (Pág.77 a 232).
- Alles Martha, “Dirección Estratégica de RRHH. Volumen 2. Casos. Granica. Argentina. 2015 (Pág. 33 a 82).
- Alles Martha, “Diccionario de preguntas. Tomo 3”. Granica. Argentina. 2015 (Pág. 197 a 230)
- Covey Stephen R., “Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva”, Paidós, Buenos Aires, 2009 (Pág. 89 a 112).
- Fisher Roger y Urry William, “Sí, de acuerdo - Cómo negociar sin ceder”, Norma, Barcelona, 1981.
- Valderrama Beatriz, “Motivación Inteligente - El impulso para lograr tus metas”, Pearson, 2010.
- Goleman, Daniel, “Inteligencia Emocional”, B de bolsillo, 2018 (Pág. 8 a 22).

Bibliografía complementaria:

- Alles Martha, “Diccionario de comportamientos. Tomo 2”. Granica. Argentina. 2015 (Pág. 85 a 129).
- Alles Martha, “Desempeño por competencias: evaluación de 360°”. 3ra. Edición. Granica (Pág. 79 a 99).

UNIDAD III: PRESUPUESTO Bibliografía obligatoria:

- Giménez Alberto, “Apuntes de clases”. (2024).
- Rodríguez Vera Ricardo, “Costos Aplicados a Turismo y Restaurantes”. Valletta Ediciones. Buenos Aires. (2009). Capítulo 3 (Pág. 53 a 86), Capítulo 4 (Pág. 87 a 94)
- Saucedo Raúl Horacio, "Organización y Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras", 1ª Edición, Ediciones del Centro Cultural de la Cooperación Floreal Gorini, Universidad Nacional de Quilmes, Buenos Aires, (2013). Capítulo 5 (Pág. 227 a 242)

Bibliografía complementaria:

- Gallego, Jesús Felipe, “Gestión de Hoteles. Una nueva visión”, Thomson. Madrid. (2005).
- Gazzera Ma. Alejandra, Lombardo Lorena, y Otros, "Las Empresas Turísticas y su Administración", 1ª Edición, Educo, Universidad Nacional del Comahue, Neuquén, (2010).
- Robbins Stephen P, y Coulter Mary, “Administración”, 8ª Edición, Pearson, México, (2005).

UNIDAD IV: GESTIÓN DE LA CALIDAD Bibliografía obligatoria:

- Fasiolo Urli C, “Estrategia y Gestión de Emprendimientos Hoteleros. Cuestiones de Turismo y Hotelería”, Osmar D. Buyatti, Librería Editorial, (2014). Cap 3 (Pág. 142 a 153)
- Giménez Alberto, “Apuntes de clases”. (2024).



- Instituto Nacional de Normalización y Certificación (IRAM) y Secretaría de Turismo, “Normas sectoriales IRAM-SECTUR”, en <https://www.argentina.gob.ar/turismo/sistema-argentino-de-calidad-turistica/programas/normas-sectoriales-iram-sectur>. (2019)
- Wagner Mariela, “Calidad Turística Total. En Busca de Organizaciones más Competitivas”, Fundación
- PROTURISMO, Buenos Aires, (2014). Cap. 2 (Pág. 49 a 88), Cap. 5 (Pág. 177 a 198)

Bibliografía complementaria:

- Gallego, Jesús Felipe, “Gestión de Hoteles. Una nueva visión”, Thomson. Madrid. (2005).
- Saucedo Raúl Horacio, "Organización y Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras", 1ª Edición, Ediciones del
- Centro Cultural de la Cooperación Floreal Gorini, Universidad Nacional de Quilmes, Buenos Aires, (2013).
- Wagner Mariela, “Calidad Turística Total. En Busca de Organizaciones más Competitivas”, Fundación
- PROTURISMO, Buenos Aires, (2014). Cap. 4 (Pág. 121 a 176), Cap. 8 (Pág. 269 a 292)

Recursos en red:

<https://www.virtual.ffyl.uncu.edu.ar>