



## "PROGRAMA CICLO LECTIVO 2025"

Programa reconocido oficialmente por Resolución Nº 93/2023-D

Espacio curricular: Administración General y Turística

Código (SIU-Guaraní): 15306

Departamento de Turismo

Ciclo lectivo: 2025

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:

- Profesor Titular GIMÉNEZ Alberto Javier
- 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 la gestión de la calidad, en organizaciones turísticas, públicas y privadas.

Para lograr ello se requiere de una correcta aplicación de las herramientas que nos brinda la planificación estratégica, apoyada siempre en la importancia de la gestión de los recursos humanos, parte clave en las organizaciones.

Es sabido que se dispone de recursos monetarios finitos, aquí es donde toma relevancia una correcta administración presupuestaria para el logro de los objetivos de las organizaciones.



### **Aportes al perfil de egreso:**

- Analizará estratégicamente las problemáticas relativas a la gestión pública y privada del turismo.
- Interpretará el contexto y establecerá 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. Tipos de estrategias.
      - 2.1.7.1. Fred David
      - 2.1.7.2. Michael Porter
    - 2.1.9. Implementación de la estrategia.
      - 2.1.9.1 Matriz BCG.
      - 2.1.9.2 Ciclo de vida del producto
    - 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 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.



## UNIDAD III: 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 (Vroom y Valderrama).
  - 4.3. Incentivos
5. Liderazgo
  - 5.1. Concepto.
  - 5.2. Liderazgo situacional
  - 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
  - 8.3. Método de Harvard

## UNIDAD IV: PRESUPUESTO

1. Conceptos introductorios
  - 1.1. Concepto.
  - 1.2. Características.
  - 1.3. Tipos de presupuestos.
2. Proceso de elaboración.
3. Control presupuestario.
4. 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.
- Estudio 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:

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 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 dos exámenes parciales, en su primera instancia o en una instancia recuperatoria de cada uno de ellos. El mínimo de aprobación es del 60%

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

Condiciones para obtener la 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 cumple 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”. (2025).
- 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 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”. (2025).
- 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)

#### UNIDAD III: 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.
  - Goleman, Daniel, “Inteligencia Emocional”, B de bolsillo, 2018 (Pág. 8 a 22).
  - Valderrama Beatriz, “Motivación Inteligente - El impulso para lograr tus metas”, Pearson, 2010.
- 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 IV: PRESUPUESTO

##### Bibliografía obligatoria:

- Giménez Alberto, “Apuntes de clases”. (2025).
- 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).

#### Recursos en red:

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