



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
DEPARTAMENTO DE TURISMO

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN GENERAL y TURÍSTICA

Datos de identificación del espacio curricular:

Denominación:	ADMINISTRACIÓN GENERAL y TURÍSTICA
Código SIU-Guaraní:	(15306)
Departamento:	Turismo
Ciclo Lectivo:	2019
Carrera:	Licenciatura en Turismo
Plan de Estudio:	ORD. 10/15-C.D.
Formato Curricular:	Asignatura teórico práctica
Carácter:	Obligatorio
Área a la que pertenece:	Área de Economía y Administración (AEyA)
Año en que se cursa:	Tercero
Régimen:	Cuatrimestral
Carga horaria total:	70 horas, 56 horas presenciales y 14 horas virtuales
Carga horaria semanal:	5 horas
Espacios curriculares correlativos:	Principios Básicos de Administración

Equipo de cátedra:

Titular:	Licenciado Alberto Giménez
JTP:	Licenciado Francisco Novello

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.

Expectativas de Logro:

Se espera que el estudiante logre:

- a. Reconocer la importancia del desarrollo de proyectos y el control de gestión sustentados en el marco de la planificación estratégica.
- b. Aplicar el análisis de las fuerzas competitivas en las distintas actividades incluidas en el sector turismo.
- c. Diseñar presupuestos en distintos entornos.
- d. Comprender la importancia de los presupuestos como herramienta de gestión y de control en empresas del sector turístico.
- e. Aplicar herramientas vinculadas al tema gestión de calidad.
- f. Entender la importancia de desarrollar habilidades personales y sociales para desarrollarse eficientemente dentro del sector turístico.
- g. Concientizarse de la importancia de mantener una conducta ética en la administración de los negocios.

Contenidos

UNIDAD I: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

1. Administración estratégica.
 - 1.1. Conceptos introductorios.
 - 1.2. Enfoques.
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.
 - 2.1.7.1. Ventaja competitiva sostenible.
- 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: Control de gestión.
 - 2.1.10.1. Concepto.
 - 2.1.10.2. Herramientas.
 - 2.1.10.3. Cuadro de Mando Integral.
 - 2.1.10.3.1. Diseño.
 - 2.1.10.3.2. Diferentes perspectivas.
 - 2.1.10.3.3. Indicadores cualitativos y cuantitativos.
 - 2.1.10.3.4. Proceso de implementación y uso.
 - 2.1.10.3.5. Uso de aplicaciones informáticas.

Bibliografía obligatoria:

- David Fred R., "Conceptos de Administración Estratégica", 14ª Edición, Pearson, México, (2013).
- Fasiolo Urli C, "Estrategia y Gestión de Emprendimientos Hoteleros. Cuestiones de Turismo y Hotelería", Osmar D. Buyatti, Librería Editorial, (2014).
- Gazzera María Alejandra, Lombardo Lorena, y Otros, "Las Empresas Turísticas y su Administración", 1ª Edición, Educo, Universidad Nacional del Comahue, Neuquén, (2010).
- Giménez Alberto, "Medición de la gestión empresarial", Revista Enlace Industrial, Nº 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).
- Giménez Alberto, "Apuntes de clases". (2019).



Bibliografía complementaria:

- Hill, Charles W.L. y Gareth, R. Jones, "Administración Estratégica- Un Enfoque Integral" 9ª Edición, Cengage Learning, México, (2011).
- Kotler Philip, Bowen John T., Makens James C., "Marketing Turístico", 6ª Edición, Pearson, Madrid, España, (2015).
- Paniego Alfredo Gustavo, "Introducción a la Administración Estratégica en Hotelería", 1ª Edición, Fundación Proturismo, Buenos Aires, (2011).
- Robbins Stephen P, y Coulter Mary, "Administración", 8ª Edición, Pearson, México, (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).

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.
 - 3.2. Herramientas y técnicas de gestión de calidad
 - 3.2.1. Aplicación a la actividad turística.
 - 3.3. Uso de aplicaciones informáticas.

Bibliografía obligatoria:

- Fasiolo Urli C, "Estrategia y Gestión de Emprendimientos Hoteleros. Cuestiones de Turismo y Hotelería", Osmar D. Buyatti, Librería Editorial, (2014).
- Giménez Alberto, "Apuntes de clases". (2019).
- 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).

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).

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.
 - 2.1. Operativos, financieros y económicos.
 - 2.2. Presupuesto Base Cero.
 - 2.3. Por Programas.
3. El presupuesto en entornos estables e inestables.
4. Control presupuestario.
5. Aplicación a empresas del sector turístico.

Bibliografía obligatoria:

- Fasiolo Urli C, "Estrategia y Gestión de Emprendimientos Hoteleros. Cuestiones de Turismo y Hotelería", Osmar D. Buyatti, Librería Editorial, (2014).
- 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).
- Novello Francisco, "Apuntes de clases". (2019).
- Rodríguez Vera Ricardo, "Costos Aplicados a Turismo y Restaurantes". Valletta Ediciones. Buenos Aires. (2009).



Bibliografía complementaria:

- Robbins Stephen P, y Coulter Mary, "Administración", 8ª Edición, Pearson, México, (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).

UNIDAD IV: GESTIÓN DE LAS PERSONAS

1. Pautas selección de personal en función de competencias.

1.1. Competencias.

1.1.1. Definición.

1.1.2. Clasificación.

1.1.3. Definición del perfil.

1.2. Proceso de selección.

1.3. Decisión.

1.4. Seguimiento

2. Gestión de las Personas.

2.1. Comunicación eficaz.

2.1.1. Concepto.

2.1.2. Proceso comunicativo.

2.1.3. Técnicas.

2.2. Trabajo en equipo.

2.2.1. Ventajas.

2.2.2. Técnicas.

2.3. Conflictos.

2.3.1. Factores de conflicto.

2.3.2. Métodos de resolución.

2.4. Negociación.

2.4.1. Proceso de negociación.

2.4.2. Herramientas del negociador.

2.4.3. Tipos y modelos de negociación.



2.5. Liderazgo.

2.5.1. Definición y tipos de liderazgo.

2.5.2. Cualidades del líder.

2.5.3. Formas de gestión del liderazgo.

2.6. Motivación

2.6.1. Conceptos introductorios.

2.6.2. Modelo básico de motivación.

2.6.3. Jerarquía de necesidades según Maslow.

2.6.4. Teoría de la motivación de Herzberg.

Bibliografía obligatoria:

- Alles Martha, "Dirección Estratégica de RRHH. Volumen 1. Gestión por Competencias. Granica. Argentina. 2015.
- Bernal Anastasio, "Técnicas de Negociación", Editorial McGraw Hill. (2005).
- Chiavenato Idalberto, "Gestión del talento humano", 3ª edición, Editorial Mc Graw Hill. (2009)
- Covey Stephen R., "Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva", Paidós, Buenos Aires, (2009).
- Das, F. y Martínez R., "Técnicas de Negociación: Un Método Práctico", ESIC Editorial, España, (2001).
- Giménez Alberto, "Apuntes de clases". 2019.
- Lewicki R., y Otros, "Fundamentos de Negociación", Editorial McGraw Hill, (2008).
- Novello Francisco, "Apuntes de clases". 2019.

Bibliografía complementaria:

- Alles Martha, "Dirección Estratégica de RRHH. Volumen 2. Casos. Granica. Argentina. 2015.
- Alles Martha, "Desempeño por competencias: evaluación de 360º". 3ra. Edición. Granica.
- 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 Edic., Educo, Universidad Nacional del Comahue, Neuquén, (2010).
- Rodríguez Estrada, Mauro, "Técnicas de Negociación", Editorial Mc Graw Hill. (2005).



Propuesta Metodológica:

Cada uno de los profesores dictará en forma presencial y virtual, ya sea teoría o práctica y será responsable de la evaluación de los temas que se han individualizado en el programa.

Se utilizarán los siguientes medios para llevar a cabo el proceso de aprendizaje:

- Dictado de clases teórico-prácticas.
- Estudios de distintos casos y situaciones reales relacionados con la actividad turística.
- Fomento de la participación del alumnado en la formulación y comprensión de los distintos conceptos.
- Resolución individual y grupal de ejercicios prácticos.
- Establecimiento de trabajos especiales de investigación sobre temas particulares del programa.
- Recomendación de material bibliográfico acorde con los temas tratados.
- Presentación de videos específicos.
- Instancias prácticas, estudio de casos, trabajo en plataforma virtual utilizada por la facultad (Moodle), sobre los distintos ejes del presente programa. Éstas se desarrollarán forma individual y grupal.
- El 20% de la asignatura se desarrolla en la plataforma virtual (Moodle), que dispone de información referida al curso, parte de la bibliografía obligatoria y material de apoyo, guías y notas de clase y trabajos prácticos a resolver.

Propuesta de Evaluación

Criterios de evaluación:

Dentro de la evaluación formativa se tendrá en cuenta:

- Participación en los trabajos realizados en clase: escritos y orales.
- Actitud y predisposición para trabajar en forma colaborativa
- Manejo de las fuentes de información.
- Verbalización, comunicación y justificación.
- Aprobación de trabajos prácticos.



Condiciones para obtener la regularidad:

A- Regularidad

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

- Aprobar con un mínimo de 60% los trabajos prácticos, presenciales o virtuales, del presente cursado. Se ha estipulado un trabajo práctico por cada unidad del programa, es decir 4(Cuatro). No tendrán instancia de recuperación.
- Aprobar con un mínimo de 60% los 2 (dos) exámenes parciales programados, con una instancia de recuperación para sólo uno de ellos.

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

Acreditación con examen final:

Alumno regular:

En el caso de los alumnos Regulares, existen dos posibilidades de acreditación:

a- Acreditación Directa:

Se prevé dicha modalidad cuando el alumno cumpla la **totalidad** de los siguientes requisitos:

- Aprobar como mínimo con 8 (ocho), es decir con al menos un 75%, los trabajos prácticos individuales o grupales, uno por cada unidad del programa, es decir 4(Cuatro).
- Aprobar como mínimo con 8 (ocho), es decir con al menos un 75%, los 2(Dos) exámenes parciales en la primera instancia, es decir no se considera el examen recuperatorio.

b- Examen Final

Se prevé dicha modalidad para los alumnos regulares que no obtengan la acreditación directa. Deberán rendir y obtener un mínimo de 60% en un examen de carácter escrito u oral (según lo establezca la Cátedra), en las fechas establecidas en el calendario académico.

Alumno libre:

En el caso de los alumnos libres, es decir aquellos que no cumplan los requisitos de regularidad, deberán rendir un examen escrito, y si aprueban éste, se pasa a la instancia oral. Ambos exámenes requieren un mínimo de 60% para su aprobación.



La escala a utilizar para la determinación de la nota final es la siguiente:

	ESCALA NUMÉRICA	ESCALA CONCEPTUAL
	Nota	Porcentaje
No Aprobado	0	0%
	1	de 1% a 12%
	2	de 13% a 24%
	3	de 25% a 35%
	4	de 36% a 47%
	5	de 48% a 59%
Aprobado	6	de 60% a 64%
	7	de 65% a 74%
	8	de 75% a 84%
	9	de 85% a 94%
	10	de 95% a 100%



Prof. Alberto Giménez

Mendoza, 20 de agosto de 2019.



Dra. SANDRA PÉREZ STOCCO
Directora de la Licenciatura en Turismo
Facultad Filosofía y Letras - U.N. Cuyo