



**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.

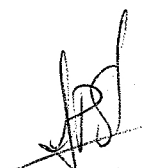


La escala a utilizar para la determinación de la nota final es la siguiente:

	ESCALA NUMÉRICA	ESCALA CONCEPTUAL
	Nota	Porcentaje
<b>No Aprobado</b>	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%
<b>Aprobado</b>	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 STOCO  
Directora de la Licenciatura en Turismo  
Facultad Filosofía y Letras - U.N Cuyo