

## PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN GENERAL y TURÍSTICA

### Datos de identificación del espacio curricular:

<b>Denominación:</b>	ADMINISTRACIÓN GENERAL y TURÍSTICA
<b>Código SIU-Guaraní:</b>	15306
<b>Departamento:</b>	Turismo
<b>Ciclo Lectivo:</b>	2021
<b>Carrera:</b>	Licenciatura en Turismo
<b>Plan de Estudio:</b>	ORD. 10/15-C.D.
<b>Formato Curricular:</b>	Asignatura teórico práctica
<b>Carácter:</b>	Obligatorio
<b>Área a la que pertenece:</b>	Área de Economía y Administración (AEyA)
<b>Año en que se cursa:</b>	Tercero
<b>Régimen 2020:</b>	Virtual
<b>Carga horaria total:</b>	70 horas
<b>Carga horaria semanal:</b>	5 horas
<b>Espacios curriculares correlativos:</b>	Principios Básicos de Administración
<b>Equipo de cátedra:</b>	
<b>Docente Titular:</b>	Mgtr. Licenciado Alberto Giménez
<b>Docente Jefe de Trabajos Prácticos:</b>	Licenciado Nicolás Sanfilippo Sánchez

### 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.



## **Objetivos**

### **Generales**

- Reconocer la importancia de la gestión de los negocios sustentados en el marco de la planificación estratégica.
- Aplicar el análisis de las fuerzas competitivas en las distintas actividades incluidas en el sector turismo.
- Comprender la importancia de los presupuestos como herramienta de gestión y de control en empresas del sector turístico.
- Aplicar herramientas vinculadas al tema gestión de calidad.

### **Específicos**

- Aplicar en casos concretos las herramientas de gestión y control.
- Interpretar diferentes aspectos que conforman el análisis de las fuerzas competitivas del sector turismo.
- Diseñar presupuestos en distintos entornos.
- Evaluar el grado de incorporación de los contenidos dados durante el cursado.
- Relacionar los conceptos teóricos con las situaciones que se dan cotidianamente en el mundo empresario.
- Entender la importancia de las habilidades personales y sociales para desarrollarse eficientemente dentro del sector turístico.

### **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 actual.



## 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, "Apuntes de clases". (2020).
- 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).

### **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". (2020).
- 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: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

1. Motivación
  - 1.1. Conceptos introductorios.
  - 1.2. Modelos y teorías de motivación (Alderfer, Vroom y otros).
2. Liderazgo
  - 2.1. Concepto, estilos y determinantes.
  - 2.2. Cualidades del líder.
3. Conflicto
  - 3.1. Concepto y caracterización
  - 3.2. Ciclo y clasificación



- 3.3. Recomendaciones para su comprensión.
4. Negociación
  - 4.1. Concepto y caracterización.
  - 4.2. Modelo distributivo y modelo integrativo.
5. Comunicación asertiva
  - 5.1. Concepto
  - 5.2. Etapas
6. Trabajo en equipo
  - 6.1. Concepto
  - 6.2. Características y principales beneficios.
7. Modelo de gestión por competencias
  - 7.1. Introducción y conceptos principales
  - 7.2. Proceso de implementación en una organización.
8. Selección por competencias
  - 8.1. Principales beneficios
  - 8.2. Etapas
  - 8.3. Entrevista tradicional y por competencias
  - 8.4. Otras herramientas.

**Bibliografía obligatoria:**

- Alles Martha, "Dirección Estratégica de RRHH. Volumen 1. Gestión por Competencias". Granica. Argentina. 2015.
- Alles Martha, "Diccionario de comportamientos. Tomo 2". Granica. Argentina. 2015.
- Alles Martha, "Diccionario de preguntas. Tomo 3". 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).



- Lewicki R., y Otros, "Fundamentos de Negociación", Editorial McGraw Hill, (2008).
- Sanfilippo, Nicolás, "Apuntes de clases". 2020.

#### **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).

#### **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).
- Giménez Alberto, "Apuntes de clases". (2020).
- 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).

#### **Propuesta Metodológica:**

La asignatura es teórico-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 alumnado en la formulación y comprensión de los distintos conceptos.

El 100% (Cien 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 los 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 no tendrán instancia de recuperación.
- Aprobar un examen parcial de 2 (dos) exámenes parciales programados.  
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:***

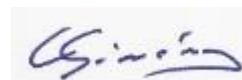
En el caso del alumno libre, es decir aquel que no cumplan los requisitos de regularidad, deberá rendir un examen escrito, y si aprueba éste, pasa a una instancia oral. Ambos exámenes requieren un mínimo de 60% para su aprobación.

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

RESULTADO	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%

**Fechas de interés**

- **Primer examen parcial:** Miércoles 21 de abril de 2021
- **Segundo examen parcial:** Miércoles 02 de junio de 2021



**Mgtr. Lic. Alberto Giménez**

Mendoza, marzo de 2021.



## ANEXO

Debido a las condiciones sanitarias de público conocimiento, el cursado del año 2021 se realizará 100% de manera virtual a través del Aula de la Asignatura.

El cursado tendrá una duración excepcional de 12 semanas y todas las actividades para obtener la regularidad de "Administración General y Turística" se realizarán de manera virtual a través de la Plataforma de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional de Cuyo.

**Mgr. Lic. Alberto Giménez**

Mendoza, marzo de 2021.

**PROGRAMA REVISADO**

**Directora del Departamento de Turismo**

**Dra. Sandra Pérez Stocco**