



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DE LA PLATA

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA**

**Facultad de Ciencias Económicas**

**Departamento de Turismo**

**LICENCIATURA EN TURISMO**

Programa:

**ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS**

CÓDIGO: 301

**Expediente: 900-513/23**

**Resolución: 332/23**

**PLAN DE ESTUDIOS**

Aprobado por Ordenanza N° 134/01 t.o. 2006 por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Económicas.

Aprobado por el Consejo Superior en sesión del día 6 de agosto de 2001 por Expediente 900-20148/5/01.



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DE LA PLATA

## Organización y Gestión de Empresas Turísticas

### PROGRAMA 2023

Profesor Titular: Mg. [Gloria Edith Molinari](#)

#### 1. DATOS GENERALES DE LA ASIGNATURA:

**Carga horaria total:** 128 horas

**Carga horaria semanal:** 8 horas

**Distribución Teoría y Práctica:** Teoría 64 horas; Práctica 64 horas.

**Ciclo del Plan de Estudios:** 3er. año - Plan II (Ord. 134/01 t.o. 2006).

**Régimen de cursada:** Semestral

**Carácter:** Obligatorio

**Modalidad:** Teórica-Práctica.

**Asignaturas correlativas necesarias:** La Ordenanza N° 161/23, determina las correlatividades de ciclo estableciendo que para cursar la asignatura "Organización y Gestión de Empresas Turísticas", se requiere tener aprobados los finales de las asignaturas del primer año del Plan de Estudios: Introducción al Turismo y a la Estructura del Mercado Turístico, Geografía Turística Argentina y latinoamericana, Matemática I (Álgebra), Economía del Turismo I (Enfoque Micro) e Inglés I. Mientras que para aprobar la asignatura, además, se requiere la correlatividad por avance de conocimiento establecida en el Plan de Estudios la que implica tener aprobada la asignatura Psicología del Tiempo Libre.

#### 2. OBJETIVOS:

Antes de definir los objetivos de la asignatura conviene resaltar que la evolución de las organizaciones turísticas es cada vez más dinámica. La globalización, la competitividad, los cambios económicos, tecnológicos, ambientales, legales, de mercado, aunado a su crecimiento e integración hacen más compleja la tarea administrativa de Organización y Gestión de los recursos turísticos.



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DE LA PLATA

En función de esto, el eje central de la materia se construye en base a:

- El reconocimiento de las **organizaciones**, como objeto de estudio de la Administración.
- El **proceso administrativo**, como parte esencial de la dinámica de funcionamiento interno.
- La **particularidad** de las organizaciones turísticas y el sector
- El **rol** del administrador en las organizaciones turísticas

La materia, comprende la caracterización integral del objeto de estudio: las organizaciones y la forma en que se las administra, el proceso administrativo, la estructura, los recursos organizacionales y los aspectos psicosociales implícitos, el análisis descriptivo de distintos tipos de organizaciones del sector, su dinámica y una referencia a la administración profesional.

La Administración como disciplina científica constituye un sistema de conocimientos metódicamente fundamentado cuyo objeto de estudio es: las organizaciones y la administración (en el sentido de conducción, proceso, gestión de recursos) de tales organizaciones, para alcanzar objetivos y satisfacer fines.

Aspiramos a que el alumno formado en el área de **Organización y Gestión Empresas Turísticas**, cuente con las herramientas y la capacidad básica de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de la gestión empresarial como un proceso administrativo que sustente la toma de decisiones, a través de la definición del problema, de la identificación de alternativas, de la evaluación y de la elección de una de ellas, de la consideración de una decisión y de la capacidad individual de controlar los resultados obtenidos.

En este sentido, los objetivos de la asignatura que propongo son:

Que los alumnos:

- a. Adquieran elementos conceptuales y metodológicos y desarrollen hábitos de estudio sistemáticos que favorezcan su inserción en organizaciones del turismo y en el campo de la Administración y de las Ciencias Administrativas en un marco comprensivo de la realidad e integrado con las restantes disciplinas.
- b. Adquieran y comprendan los conceptos fundamentales y basamentos teóricos de la Administración, las variables organizacionales relevantes, la dinámica y el cambio



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DE LA PLATA

organizacional, la noción de administración de organizaciones turísticas y el proceso administrativo o de gestión aplicado en las mismas, tomando conciencia de su relevancia.

- c. Inicien su desarrollo de capacidades y habilidades para explorar, conocer y aplicar métodos, técnicas e instrumentos de que se vale la Administración aplicada al turismo, para lograr una actitud científica y responsable en el tratamiento de problemas de creciente complejidad y para aplicar herramientas específicas en distinto tipo de organizaciones y de proyectos del turismo.
- d. Conozcan y comprendan el rol del administrador aplicado al turismo, las actividades propias y los aspectos generales relativos a los modos de financiación, producción y comercialización turísticos y las particularidades de la gestión; contando para ello, con elementos de clarificación de su futuro profesional que implica un importante nivel de competencia general y específica.
- e. Logren habilidades técnicas para poder interpretar y analizar la información obtenida de la asignatura, utilizando herramientas adecuadas a dicho fin.
- f. Logren la motivación necesaria para poder realizar el estudio de la materia y relacionarla con otras del plan de estudios de la Licenciatura en Turismo.
- g. Demuestren espíritu crítico en el estudio, razonamiento y en la aplicación de los conceptos de la asignatura.

### **3. CONTENIDOS:**

#### **Contenidos mínimos**

1. Empresas Turísticas: conceptos y características
2. Gestión administrativa de las empresas turísticas: Planificación, Organización, Dirección, Motivación, Coordinación y Control.
3. Financiación, Producción y Comercialización de las empresas turísticas.

#### **Programa Analítico**



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DE LA PLATA

### **UNIDAD 1: Los conceptos fundamentales en Administración y Organizaciones de Turismo**

Conocer la naturaleza y características particulares de la Administración y reconocer las particularidades propias de las organizaciones como objeto de estudio de la misma.

1.1. Distintas acepciones de los términos administración, organización y gestión. Características, elementos, propiedades, funcionamiento y dinámica de las organizaciones del turismo, como entidades y como sistemas. Tipos de organizaciones turísticas y particularidades de cada tipo.

1.2. Empresa, empresario, emprendedor y empresas turísticas. Los subsistemas de la empresa turística, interrelaciones y entorno.

1.3. Los fines y los valores. Objetivos, metas. Proceso de determinación de objetivos. Símbolos, imágenes, espacio y complejidad organizacional. Los criterios administrativos. Relaciones con el ambiente. Cambio, desarrollo y adaptación organizacional. Aplicaciones en la actividad turística y en las organizaciones turísticas.

1.4. Las políticas públicas y su relación con el turismo. El rol de las organizaciones públicas y las organizaciones no empresariales en el turismo y su relación con las empresas turísticas. Evolución y perspectivas.

### **UNIDAD 2: El proceso administrativo y su aplicación en organizaciones del turismo- primera parte**

El proceso administrativo se constituye en la esencia de la Administración, una herramienta indispensable para el logro de los objetivos. La decisión, el planeamiento y el control marcan el inicio y final del ciclo.

2.1. Administración de empresas turísticas. El ciclo o proceso administrativo: Caracterización y componentes. Relaciones entre los procesos.

2.2. Proceso de adopción de decisiones: Conceptos, etapas, importancia y relaciones con los otros procesos. Tipo de decisiones en turismo.



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DE LA PLATA

2.3. Proceso de planificación: Conceptos básicos. Etapas, importancia, niveles, instrumentos y tipos de planes en organizaciones turísticas. Planificación estratégica, táctica y operacional.

2.4. Proceso de control y evaluación en turismo: Conceptos básicos. Importancia, etapas, tipos y herramientas. Supervisión, auditoría, control operativo y de gestión. Tablero de comando.

### **UNIDAD 3: El proceso administrativo y su aplicación en organizaciones del turismo- segunda parte**

La estructura constituye el soporte de la Organización sobre la que se asientan sus partes componentes. Se abordan los procesos, las dimensiones y las áreas o sectores que la conforman. Considerando el carácter dinámico, específico y humano de la misma abordaremos los procesos de dirección, comunicación e influencia, donde se analizan aspectos vinculados con el comportamiento de las personas y las relaciones entre ellas y los grupos que conforman.

3.1. Procesos de organización y coordinación del trabajo. Conceptos básicos y caracterización. Estructura de organizaciones turísticas. Delegación, departamentalización, descentralización. Funciones, actividades, tareas y puestos principales. Dimensiones de la estructura en organizaciones turísticas. Organigramas y manuales. Algunos procedimientos.

3.2. La coordinación del trabajo en las organizaciones turísticas: descripción y mecanismos.

3.3. Procesos de dirección o conducción del personal y de influencia. Funciones, actividades, niveles y estilos de dirección o conducción. Elementos, modos y fuentes de influencia. Autoridad, poder y liderazgo. Comportamiento individual, grupal y organizacional. Necesidades, motivación y conducta. Conflictos inter y extra-empresas. Relaciones con otros procesos.

3.4. Proceso de comunicaciones. Elementos, tipos, medios, redes y problemas. Las comunicaciones al interior de las empresas turísticas, con los clientes y con otros operadores y organismos vinculados.



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DE LA PLATA

3.5. El rol del administrador aplicado a las organizaciones turísticas. La información y la dinámica del proceso administrativo. Elementos, funciones, principios, tecnología e importancia de los sistemas de información en el turismo, en los organismos turísticos y en las empresas turísticas. Nuevas relaciones y operaciones a partir de los cambios en las tecnologías operativas, de la información y la gestión.

#### **UNIDAD 4: Administración profesional y los nuevos desafíos para la gestión turística.**

Reconocer las características propias de distintos tipos de empresas turísticas para comprender su funcionamiento y generar una estrategia diferenciada de gestión y administración que implique ventajas comparativas en el mercado y definir los nuevos desafíos profesionales. Reconocer, además, la relación de las empresas turísticas con los organismos públicos y el rol del licenciado en administración para crear “acuerdos” y estrategias de trabajo conjuntas que permitan un mejor posicionamiento en el mercado local, provincial, nacional y regional.

4.1. Descripción y análisis del funcionamiento de las organizaciones del turismo. Funciones básicas y de apoyo en las principales empresas turísticas.

4.2. Pymes turísticas. Franquicias y otras modalidades de cooperación y operativas. Los servicios turísticos complementarios. Relación entre las empresas turísticas y los organismos públicos del turismo.

4.3. Calidad y control de calidad del servicio turístico y su relación con las políticas públicas, la responsabilidad social empresarial, las normas aplicables y los nuevos valores del turismo sostenible o sustentable. La gestión medioambiental en la empresa turística.

4.4. Políticas, estrategias y desafíos para el Estado, sus organismos derivados y las empresas. Manual de Directrices para Municipios Turísticos.

4.5. La Planificación estratégica del turismo en el Estado. La competitividad de los destinos.

4.6. Capacidad y competencia de los licenciados en turismo en el área de Administración. Estudios de factibilidad, análisis, asistencia técnica, asesoramiento, consultoría, relación de dependencia y otros roles profesionales.



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DE LA PLATA

#### 4. METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA

Se entiende que enseñar correctamente es crear condiciones para producir conocimiento nuevo. El que enseña aprende, y también, quien aprende enseña.

**El aprendizaje es el proceso de adquirir conocimiento, habilidades, actitudes o valores, a través del estudio, la experiencia o la enseñanza.** Dicho proceso origina un cambio persistente, medible y específico en el comportamiento de un individuo y, según algunas teorías, hace que él mismo formule una construcción mental nueva o que revise una previa (conocimientos conceptuales como actitudes o valores). Asimismo, **se supone que, al aprender a usar eficazmente el poder del pensamiento a través de las disciplinas de estudio del programa académico, se benefician otros aspectos de la existencia humana: otras formas de resolver problemas en contextos diferentes.**

La intención es lograr un aprendizaje integrado: **pensar y hacer con una actitud crítica y reflexiva que constituya un círculo virtuoso de carácter educativo para que los alumnos sepan desarrollar, potenciar y reestructurar conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes, tanto presentes como futuras**

En este marco el rol del docente adquiere otra dimensión, debe transformarse en facilitador, colaborador y servidor, debe focalizar en el aprendizaje, tener objetivos claros y poseer autoridad moral. La autoridad exterior sin la correspondiente autoridad interior jamás educará. Considero que la coherencia entre lo que se dice y lo que se hace es de fundamental importancia en este nuevo rol docente.

A fin de elaborar la metodología que se propone para la enseñanza de la asignatura y el plan de actividades docentes, se han tenido en cuenta, para dicho cometido, los objetivos de la formación universitaria:

- a) Proveer a los futuros profesionales de la suficiente información teórica y capacitación práctica que les permita desenvolverse adecuadamente en el ámbito de su actividad.
- b) Formar profesionales comprometidos con la realidad local, regional y nacional.





UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DE LA PLATA

- c) Desarrollar la capacidad de pensamiento reflexivo, juicio crítico y actividad creadora.
- d) Promover actitudes tendientes a una educación permanente.
- e) Propender a una competencia profesional basada en un alto nivel ético como preparación no sólo para un trabajo inmediato, sino para toda una vida de actividades profesionales conducidas con responsabilidad.

Atento lo expresado, y a los objetivos de la materia, consignados precedentemente, se enuncian las acciones educativas que se proponen:

- a) Alcanzar un equilibrio entre el desarrollo teórico y práctico.
- b) Describir la relación de la materia con la profesión y el campo ocupacional.
- c) Encontrar espacios de participación para que la relación profesor-alumno favorezca el proceso de enseñanza-aprendizaje.

**Metodología propuesta para la enseñanza a cumplimentar por los docentes a cargo de la materia**

- a) Desarrollo conceptual de los temas con su respectivo análisis bibliográfico.
- b) Elaboración y posterior desarrollo de los trabajos prácticos, así como también su publicación en el Aula Virtual de la cátedra.
- c) Proposición por parte de los alumnos de temas para su análisis. (Mesa de Noticias)
- d) Conducción de debates durante las clases, estimulando el diálogo y evitando la discusión estéril.
- e) Evaluaciones del alumno a través de participación en clase, test de lectura y comprensión, pruebas parciales, prueba final oral o escrita o ambas, coloquios de recuperación (todo ello en concordancia con las reglamentaciones vigentes)



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DE LA PLATA

- f) Evaluación del alumno acerca de su capacidad de trabajar en equipo y de la aplicación de los conocimientos adquiridos a un caso real seleccionado por aquéllos en función de requerimientos específicos definidos por los docentes. Los casos de aplicación práctica serán monitoreados y tutorados por los docentes a fin de guiar al alumno en el aprendizaje y la traspolación de los conocimientos teóricos al ámbito real.
- g) Confección de una encuesta inicial para poder conocer las expectativas de los alumnos respecto a la materia y para evaluar el grado de conocimiento previo de administración con el fin de optimizar el desarrollo de las clases.
- h) Confección de encuestas anónimas por parte de los alumnos que permitan la evaluación de los docentes y la evaluación general del curso para cotejar los logros con los objetivos planteados.

## 5. DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE ACTIVIDADES TEÓRICAS Y PRÁCTICAS

En cuanto a lo vinculado con la enseñanza, en esta oportunidad se desarrolla a través de un plan de actividades generales y otro específico para cada clase.

### **Plan de actividades generales:**

- a) Elaborar el cronograma de clases para el año académico teniendo en cuenta que todos los temas incluidos en el programa sean abordados.
- b) Fijar para el año académico, un día destinado a consulta previo a cada fecha de pruebas parciales y exámenes finales.
- c) Fijar para el año académico días de consulta específicos para la tutoría y el seguimiento de los trabajos integradores finales de aplicación práctica al sector turismo.
- d) Mantener con los integrantes de las cátedras una fluida comunicación a los efectos de conocer el avance del curso.
- e) Promover la participación de jóvenes graduados y/ o alumnos en carácter de adscrito a la cátedra.



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DE LA PLATA

- f) Promover la participación de especialistas, empresarios y/o emprendedores del sector turismo de la ciudad a fin de que cuenten su experiencia y tengan un intercambio directo con los alumnos acerca de la profesión y la gestión de empresas y emprendimientos turísticos.
- g) Reunir a los docentes de la cátedra con la periodicidad que las circunstancias lo requieran, especialmente para tratar temas del programa en que sea necesario o conveniente aunar criterios.
- h) Promover reuniones con integrantes de otras cátedras de la Licenciatura en Turismo.
- i) Supervisar la existencia en la Biblioteca de la FCE-UNLP del material bibliográfico sugerido en el programa. En caso de ausencia de textos, realizar las acciones pertinentes para que la Facultad cuente con los mismos.
- j) Impulsar en los integrantes de la cátedra, la participación en eventos de actualización y capacitación, presentando ponencias y trabajos de ser posible.
- k) Lograr el aprovechamiento de los medios informáticos (sitios de cátedra; páginas etc.) para comunicación con los alumnos y difusión de material, informes etc.
- l) Incentivar a los docentes a escribir y publicar sobre temas de la materia.

**Plan de clase:**

Según la reglamentación vigente, se propone distinguir entre clases de contenido teórico y clases de contenido práctico.

En las **clases teóricas**, deberían identificarse en primer lugar el tema a abordar y el objetivo perseguido. Las clases se estructurarán del siguiente modo:

- a) Introducción al tema.
- b) Desarrollo:



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DE LA PLATA

**Exposición.** La misma no será del tipo “clase magistral”, sino que se propende a fomentar la participación del alumno, tendiendo a favorecer el proceso de enseñanza-aprendizaje.

**Material didáctico.** El contenido eminentemente teórico-práctico del tema de las materias del área, requiere la utilización permanente de distintos elementos (pizarra, filmas, etc.).

**Estudio de casos.** Cuando corresponda se proveerá a los alumnos de antecedentes de un “caso real” para facilitar la comprensión del tema bajo análisis.

c) Conclusión. Se elaborará una conclusión final del tema, enfatizando en los aspectos más significativos del mismo. Se recomendará la lectura de los capítulos respectivos de la bibliografía específica indicada.

En cuanto a las **clases prácticas**:

a) Se dispondrá de una Guía de Trabajos Prácticos para que los alumnos accedan a ella anticipadamente.

b) El tratamiento y resolución de los casos planteados se hará sincronizadamente con el desarrollo teórico de los temas.

Se favorecerá la integración grupal para el análisis y discusión de los trabajos.

Se presentará la resolución final del caso.

c) Conclusión. Se elaborará una conclusión final del caso.

d) Evaluación. Se abrirá un “espacio” para que los alumnos planteen dudas y/o comentarios.

e) Comunicación del tema de la clase siguiente.

## 6. FORMAS DE EVALUACIÓN

En el marco de la normativa vigente se deberán cumplir los siguientes requisitos para la aprobación de la materia:



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DE LA PLATA

La materia es teórica - práctica, por lo tanto, es obligatorio asistir a clases ya sean presenciales o virtuales. Para la aprobación se requiere un porcentaje mínimo de asistencia del 70%.

No serán evaluados los alumnos que no revistan carácter de REGULAR en los listados remitidos por el Departamento de Alumnos.

Para ser evaluados los alumnos deberán cumplir con la entrega y aprobación de los Trabajos Prácticos realizados hasta el momento del examen. No hay días definidos para teoría y práctica, sino que según el avance de los temas iremos realizando los Trabajos Prácticos.

Durante el transcurso de la materia podrá solicitarse a los alumnos la realización de trabajos de campo o de investigación (asignados por los docentes), talleres de noticias y test de lectura. Además, a requerimiento de los docentes, deberán exponer los trabajos a sus compañeros.

En las fechas establecidas en el cronograma de la materia y de acuerdo a lo establecido en el Calendario Académico de la Facultad, se tomará la primera evaluación parcial que comprenderá los temas incluidos en las Unidades I y II. Solo aquellos alumnos que desapruében y los que no se hayan presentado en la primera fecha del parcial podrán rendir el examen en la segunda fecha o recuperatorio. Las calificaciones no se promedian entre sí.

Se tomará una segunda evaluación parcial que comprenderá las Unidades III y IV, con la misma modalidad descripta anteriormente.

Las evaluaciones serán teórico prácticas. Cuando el alumno obtenga un mínimo de 4 puntos en ambas evaluaciones habrá aprobado el curso teórico - práctico y podrá rendir examen final. Habrá aprobado la materia o asignatura al obtener una nota igual o superior a 4 (cuatro) puntos en cualquiera de los turnos de exámenes finales.

Cuando el alumno no apruebe alguna de las dos evaluaciones o desapruébe ambas podrá presentarse al recuperatorio general. Para poder rendir este recuperatorio general el alumno deberá cumplir con las condiciones de asistencia y aprobación de los trabajos prácticos desarrollados durante el curso.

Dentro de los criterios de evaluación aplicables a exámenes y trabajos prácticos, se tendrán en cuenta: la aplicación de los conocimientos adquiridos, el manejo fluido de la información y de



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DE LA PLATA

vocabulario técnico propio de la asignatura, y el orden, claridad y calidad de la exposición, tanto oral como escrita.

En el caso de que el alumno haya desaprobado el curso teórico - práctico, podrá rendir la asignatura bajo el régimen de alumno libre. El alumno libre rendirá primero una prueba escrita sobre la parte teórico - práctica y si aprobara ésta pasará a rendir el final teórico.

Con el objetivo de generar alternativas metodológicas para potenciar la trayectoria académica y educativa de los estudiantes podrán implementarse **cursos especiales** de acuerdo a la Ord. 168/14.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

La propuesta bibliográfica contempla por una parte la bibliografía básica y por la otra la bibliografía adicional que complementa los contenidos de cada uno de los temas del programa, además del material adicional que se vaya seleccionando en función de las necesidades específicas que surjan durante el transcurso del dictado de la materia.

Tanto la bibliografía básica como la complementaria serán subidas al entorno virtual para facilitar el acceso a la misma por parte de los alumnos. Asimismo, se incentivará a cada uno a que aporte artículos, investigaciones y bibliografía que considere relevante que será subida al entorno en la sección “mesa de noticias” incentivando, en este último caso, el debate virtual entre los alumnos y el docente sobre los temas y casos de aplicación real de los contenidos.

Dentro de la bibliografía básica, los contenidos generales de administración serán tratados a través de autores clásicos de la Administración de Empresas, y serán aplicados a la Administración de Empresas Turísticas a través de autores extranjeros especialistas en el sector turismo y la administración y gestión de empresas turísticas. Como complemento de algunos temas, la cátedra, además, preparará material específico de aplicación a casuísticas nacionales y fichas de lectura que serán subidas al entorno virtual.

Se facilitará a los alumnos para cada uno de los temas de las unidades del programa un detalle de las lecturas recomendadas incluidas en la bibliografía tanto básica como complementaria.



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DE LA PLATA

### **Obligatoria**

Barcos, S. J., Molinari, G. y otros: “Una aproximación teórico-práctica al estudio de las organizaciones turísticas y su administración”. Ed. Haber, La Plata, 2009.

Casanueva Rocha, Cristóbal, García del Junco, Julio y Caro González, Francisco J.: “Organización y gestión de empresas turísticas”, Ediciones Pirámide, Madrid, 2000.

Paolini, Norma; Alvarez Gelves, Diego: “El Proceso Administrativo”, Ed. Haber. La Plata, 2011.

### **Artículos y Material de la cátedra:**

- Artículos especialmente seleccionados y material producido en el Departamento de Turismo y en el Instituto de Investigaciones respectivo de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP.
- Material didáctico de esta cátedra y de la cátedra de Administración I, FCE-UNLP, especialmente seleccionado.
- Material de la Maestría en Gestión Turística, convenio entre la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata y la Universidad de las Islas Baleares de España, especialmente seleccionado.

### **Complementaria:**

Los profesores, según el tema, indicarán capítulos o parte correspondiente.

Acerenza, Miguel A.: “Administración del turismo”, volumen 1 y 2, Editorial Trillas, abril 2000.

Aguilar Cardo, Jesús y otros: “Administración, gestión y comercialización en la industria de hostelería”, Editorial Mc Graw Hill, Madrid, 1998.

Boullon, Roberto C.: “Los municipios turísticos”. Editorial Trillas, 1999.

CEPAL. “Manual de planificación estratégica local”. 2009.

Dorado, José Antonio: “Organización y control de empresas en hostelería y turismo”. Editorial Síntesis S. A., Madrid, 1996.

Drucker, Peter: “La Gerencia”, Editorial El Ateneo, Buenos Aires, varias ediciones.



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DE LA PLATA

- Fernández Fuster, Luis: "Introducción a la teoría y técnica del turismo", Alianza editorial, Madrid, 1991.
- Gómez Borja, M. A. y otros: "Gestión del turismo cultural y de ciudad", Ediciones de la Universidad de Castilla La Mancha, Cuenca, 2005.
- Kast, F. E. y Rosenzweig, J. R.: "Administración en las organizaciones". Ed. Mc Graw Hill, 1981.
- Larocca, H., Fainstein, H., Barcos, S.J., Franco, J. y otros: ¿Qué es Administración?, Grupo Editor Macchi, 2da. Edición, Buenos Aires, 2001.
- Lattin, Gerald W.: "Administración moderna de hoteles y moteles". Editorial Trillas, 1998.
- Leiva, Victor: "Asociación Chilena de Municipios."Turismo y Gestión Municipal", 1997. Manual número 9.
- Mc Intosh, R., Goeldner, C. R. y Ritchie, J.R.: "Turismo: planeación, administración y perspectivas". Editorial Limusa Wiley, México, 1999.
- Perez Aguiló, Eugenio. "Competitividad de destinos" Maestría en Gestión Turística.
- Ramírez Cavassa, César: "Gestión administrativa para empresas turísticas", Editorial Trillas, México, Abril 1993.
- Rivas García, Jesús: "Organización, gestión y creación de empresas turísticas". España 2005
- Robbins, S. P. y Coulter, M.: "Administración", Editorial Prentice Hall, vs. Ediciones.
- Sectur "Manual de Directrices de Municipios Turísticos". 2009
- Solana, Ricardo F.: "Administración de organizaciones", Ediciones Interoceánicas, 1993.
- Valls, Joseph F.: "Gestión de empresas de turismo y ocio. El arte de provocar la satisfacción". Gestión 2000.com., ESADE, España.

## **Bibliografía por unidad**

### **UNIDAD 1:**

- 1.1. Las distintas acepciones de los términos administración, organización y gestión.





UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DE LA PLATA

(Una aproximación teórico-práctica al estudio de las organizaciones turísticas y su administración págs. 14 a 16, págs. 18 a 22, págs 24 a 26.)

#### 1.2. Empresa, empresario, emprendedor y empresas turísticas....

(Una aproximación teórico-práctica al estudio de las Organizaciones Turísticas –S. Barcos y otros- págs. 38 y 39; Organización y gestión de Empresas turísticas –Casanueva Rocha. Págs. 21 a 27; ficha de Cátedra Acerca de la Teoría general de los sistemas y de las organizaciones entendidas como sistemas.)

#### 1.3. Los fines y los valores. Objetivos, metas, símbolos, imágenes....

(Una aproximación teórico-práctica al estudio de las organizaciones turísticas y su administración págs. 26 a 49; y Organización y gestión de empresas turísticas de C. Casanueva Rochas y otros pgs 71 a 87).

#### 1.4. Las políticas públicas y su relación con el turismo...

(Una aproximación teórico-práctica al estudio de las organizaciones turísticas y su administración págs. 48 a 50. y Desarrollo y Gestión de destinos turísticos. Noemí Wallingre – Alejandro Villar (compiladores). Capítulo Políticas Públicas: Alejandro Villar. Págs. 51 a 73)

### **UNIDAD 2:**

#### 2.1. El ciclo o proceso administrativo: caracterización y componentes. Relaciones entre los procesos.

(El Proceso Administrativo. El “quid” de la administración págs. 11 a 18 y 32; preñiendo el proceso administrativo y algo más...págs. 5 a 12 y 32.)

#### 2.2. Proceso de determinación de fines y objetivos. Conceptos relacionados, etapas, tipos de objetivos.

(El Proceso Administrativo. El “quid” de la administración págs. 33 a 62; Apreñiendo el proceso administrativo y algo más págs. 25 a 53).

#### 2.3. Proceso de planificación: conceptos básicos. Etapas, importancia, clasificación, instrumentos.



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DE LA PLATA

(El Proceso Administrativo. El “quid” de la administración págs. 63 a 76; Aprendiendo el proceso administrativo y algo más págs. 54 a 67).

2.4. Proceso de Control. Conceptos básicos. Importancia, etapas, tipos y herramientas. Supervisión, auditoría, control operativo y de gestión. Tablero de comando.

(El Proceso Administrativo. El “quid” de la administración págs. 81 a 90; Aprendiendo el proceso administrativo y algo más págs. 78 a 84).

Complementar con el texto Organización y Gestión de empresas turísticas de Casanueva Rocha y Una aproximación teórico-práctica al estudio de las Organizaciones Turísticas y su Administración de S. Barcos y otros para los ejemplos específicos de organizaciones turísticas.

### **UNIDAD 3:**

3.1. Procesos de organización y coordinación del trabajo...

(El proceso administrativo. El “quid” de la Administración Norma A. Paolini. Diego Álvarez Gelves- págs. 91 a 103; págs. 126 a 147.- Anexo Capítulo V: acerca del proceso de organización del trabajo S. Barcos; Organización y Gestión de Empresas Turísticas C. Casanueva Rocha, págs. 265 a 281; Aprendiendo el proceso administrativo y algo más págs. 83 a 120).

3.2. La coordinación del trabajo en las organizaciones turísticas...

(El proceso administrativo. El “quid” de la Administración Norma A. Paolini. Diego Álvarez Gelves- págs.113 a 123; Aprendiendo el proceso administrativo y algo más págs. 122 a 130 y Organización y Gestión de Empresas Turísticas C. Casanueva Rocha, págs.256 a 259).

3.3. Procesos de dirección o conducción del personal y de influencia...

(El proceso administrativo. El “quid” de la Administración Norma A. Paolini. Diego Álvarez Gelves- págs.158 a 173, págs. 215 a 230; Aprendiendo el proceso administrativo y algo más-S. Barcos- págs.132 a 157 y 184 a 190 y Organización y Gestión de Empresas Turísticas C. Casanueva Rocha, págs.165 a 183 y 213 a 229)

3.4. Proceso de comunicaciones



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DE LA PLATA

(El proceso administrativo. El “quid” de la Administración Norma A. Paolini. Diego Álvarez Gelves- págs.178 a 187; Aprendiendo el proceso administrativo y algo más -S.Barcos-158 a 183 y Organización y Gestión de Empresas Turísticas C.Casanueva Rocha, págs.229 a 237)

3.5. El rol del administrador aplicado a las organizaciones turísticas.

Ficha de Cátedra: Sistemas de Información Turísticos y El proceso administrativo. El “quid” de la Administración Norma A. Paolini. Diego Álvarez Gelves- págs. 189 a 211).

#### **UNIDAD 4:**

4.1. Descripción y análisis del funcionamiento de las organizaciones del turismo

(Una aproximación Teórico Práctica al estudio de las Organizaciones Turísticas y su Administración S. Barcos, págs.83 a 102; Organización y gestión de empresas turísticas Casanueva Rocha págs. 119 a 157 y págs. 315 a 340 y Ficha de Cátedra sobre Áreas Funcionales)

4.2. Pymes turísticas. Franquicias y otras modalidades de cooperación y operativas

(Gestión de Empresas Turísticas C. Casanueva Rocha, págs.399 a 418 y Una aproximación teórico práctica a la teoría de las Organizaciones Turísticas –S. Barcos págs. 155 a 159).

4.3. Calidad y control de calidad del servicio turístico y su relación con las políticas públicas, la responsabilidad social empresaria.

(Gestión de Empresas Turísticas C. Casanueva Rocha, págs.349 a 367, págs. 373 a 391 y Material de la Maestría en Gestión Turística de la FCE-UNLP- Normas ISO 9000, 9001, 9002, 9004).

4.4. Políticas, estrategias y desafíos para el Estado, sus organismos derivados y las empresas.

(Manual de Directrices para Municipios Turísticos- MINTUR- Tesis de Maestría de Mg. Gloria E. Molinari).

4.5. La Planificación estratégica del turismo en el Estado.

(Manual de Planificación Estratégica Municipal, Luis Böhm y otros; Guía conceptual y metodológica para el desarrollo y la planificación del sector turismo. Series CEPAL; Turismo y desarrollo en la Argentina. Una mirada global. Villar)



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DE LA PLATA

4.6. Capacidad y competencia de los licenciados en turismo en el área de Administración.

(Trabajo de campo de los alumnos en relación a su inserción en el mercado laboral y sus capacidades adquiridas en la materia)