

AÑO:	2018
------	------

1. Datos de la asignatura

Nombre	SECTOR PÚBLICO Y TURISMO			
--------	--------------------------	--	--	--

Código	2004			
Obligatoria	X		Grado	X
Optativa			Post-Grado	

Área curricular a la que pertenece	Turismo
------------------------------------	---------

Departamento	Turismo
--------------	---------

Carrera/s	Tecnica-tura Universitaria en Turismo
-----------	---------------------------------------

Ciclo o año de ubicación en la carrera/s	Tercer Año
--	------------

Carga horaria asignada en el Plan de Estudios:	
Total	64 horas
Semanal	04 horas

Distribución de la carga horaria (semanal) presencial de los estudiantes:

Teóricas	Prácticas	Teórico - prácticas
		04 horas

Relación docente - estudiante:

Cantidad estimada de estudiantes inscriptos	Cantidad de docentes		Cantidad de comisiones		
	Profesores	Auxiliares	Teóricas	Prácticas	Teórico-Prácticas



1.2. Composición del equipo docente

N ^o	Nombre y Apellido	Título/s
1.	Ana María Blasone (Profesor Adjunto)	Magister en Gestión de la Comunicación en las Organizaciones/ Lic. en Turismo
2.	María Graciela González (J.T.P)	Licenciada en Turismo

N ^o	Cargo							Dedicació ⁿ			Carácter			Cantidad de horas semanales dedicadas a:					
	T	As	Ad	JTP	A1	A2	Ad	Bec	E	P	S	Reg.	Int.	Otros(*)	Docencia		Investig.	Ext.	Gest.
															Frente a estudiantes	Totales			
1.			X								X	X			4	10			
2.			X							X		X			4	10			

2. Plan de trabajo del equipo docente

2.1. Objetivos de la asignatura:

a) Generales:

- Aportar información y herramientas técnicas a fin de lograr la comprensión del rol y la actividad del Estado en materia turística, su organización y funciones.
- Introducir al estudiante en la dinámica de los procesos administrativos del sector público.
- Propiciar el desarrollo del conocimiento técnico administrativo para colaborar en una gestión eficiente de las organizaciones públicas de turismo.
- Favorecer en los estudiantes el desarrollo de una visión de la formación en valores como núcleo sustentador de la gestión de las organizaciones del sector.

Temáticos de cada unidad pedagógica:

De la unidad I: Rol y funciones del Estado en materia turística

- Conceptualizar el rol y la actividad del Estado en materia turística en Latinoamérica y Argentina a través de sus competencias y objetivos estratégicos.
- Identificar los niveles de actuación: nacional, provincial y municipal. Organismos oficiales de Turismo Argentina: experiencias. Caracterizar el rol del municipio en materia turística.

De la unidad II: Instrumentos de gestión pública

- Reconocer la dinámica de los procesos administrativos predominantes en las organizaciones públicas de turismo.
- Aplicar instrumentos específicos relativos a la gestión, evaluación y control en el sector público: Cuadro de Mando Integral; Gestión por procesos; Gestión por proyectos.

De la unidad III: Herramientas de calidad en organizaciones públicas de Turismo

- Analizar los aspectos que contribuyen a la Gestión Integral de la Calidad de los Destinos Turísticos.
- Dar a conocer las herramientas de gestión a aplicar. Directrices.

De la unidad IV: Comunicación. Nuevas tecnologías

- Indagar sobre las estrategias comunicacionales turísticas desde el sector público: la marca, la imagen, la promoción del destino y la comunicación de crisis.
- Reflexionar sobre las tendencias y los retos de la gestión pública de Turismo en la era de las TIC.

2.2. Contenidos mínimos:

Rol del Estado en materia turística. Organismos oficiales de turismo: modalidades experiencias en Argentina y en el mundo. Normativa aplicable a nivel nacional, provincial y municipal. Ley Orgánica Municipal. Políticas de marketing en el

ámbito público: acciones promocionales, publicitarias, organización de ferias y "workshops". Comunicación de destinos turísticos: imagen de destino. Marca país. Calidad en el ámbito público: herramientas de gestión.

2.3. Programa sintético:

Unidad temática I: Rol y funciones del Estado en materia turística

Unidad temática II: Instrumentos de gestión pública

Unidad temática III: Herramientas de la calidad en organizaciones públicas de Turismo

Unidad temática IV: Comunicación. Nuevas tecnologías

2.4 Programa Analítico:

Unidad temática I: Rol y funciones del Estado en materia turística

- I.1. Conceptualizar el rol y la actividad del Estado en materia turística en Latinoamérica y Argentina a través de sus competencias y objetivos estratégicos.
- I.2. Identificar los niveles de actuación: nacional, provincial y municipal. Organismos oficiales de Turismo Argentina: experiencias.
- I.3. Caracterizar el rol del municipio en materia turística.

Bibliografía básica

- Blasone, Ana María; "**Organización y funciones del Estado en Turismo. Nación, Provincia, Municipio**", **Documento**, Cátedra, 2018.
- DECRETO-LEY 6769/58 - **Ley Orgánica de las Municipalidades de la Pcia. de Buenos Aires**.

Bibliografía complementaria



- OMT; **"Código Ético Mundial para el Turismo"**, Madrid, 2001.
- OMT; **"Organismos de gestión y promoción del Turismo en las Américas"**, Introducción y Capítulo 2. OMT, Madrid, 2014.

Unidad temática II: Instrumentos de gestión pública

- II.1. Realizar un abordaje respecto de los procesos administrativos en las organizaciones públicas de Turismo.
- II.2. Aplicar instrumentos específicos relativos a la gestión, evaluación y control en el sector público.
- II.3. Cuadro de Mando Integral; Gestión por procesos; Gestión por proyectos.

Bibliografía básica

- Barros da Silva Filho, Joao B. y Rodríguez González, Ricardo; **"Una nueva visión del Cuadro de Mando Integral para el sector público"**, Universidad de Valladolid, España, en Revista Iberoamericana de Contabilidad de Gestión, Vol. 2, Nro. 4. Asociación Interamericana, Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas, junio-diciembre 2004, pp. 117-148.
- Ramírez, Norberto; **"La gestión de la mejora en el Municipio. La integración de la visión financiero presupuestaria en el Cuadro de Mando Integral"**. En Cuadernos de Finanzas de la Sociedad Argentina de docentes en Administración Financiera nº 52 de octubre de 2000 y en la Revista "Función Pública", Editorial Función Pública, La Plata, Pcia. de Bs. As., ISSN 0327-9502, nº 163/164, 2002. http://eco.mdp.edu.ar/cendocu/produccion/ramirez_4.pdf
- Ramírez, Norberto; **"Gestión por procesos: métodos y elementos seleccionados para un modelo aplicable a municipios de la Provincia de Buenos Aires"**, con la colaboración de la C.P. Sonia Hernández, en la Revista Faces nº 14, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Nacional de Mar del Plata, 2003.

Bibliografía complementaria

- Ramírez, Norberto; **"Tecnologías de gestión por actividades. Reflexiones de una experiencia en desarrollo en un Ente de MGP"**, con la colaboración de la C.P. Sonia Hernández, trabajo presentado en el XVII Encuentro de Profesionales en Ciencias Económicas del Ámbito Municipal de la Provincia de Buenos Aires, Punta Alta, 14 y 15 de noviembre de 2002.
- Ramírez, Norberto; **"Cultura organizacional: una mirada desde la gestión de reformas en los municipios"**, con la colaboración de la C.P. Sonia Hernández, 2004. <http://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00164.pdf>

Unidad temática III: Herramientas de calidad en organizaciones públicas de Turismo

- III.1. Analizar los aspectos que contribuyen a la Gestión Integral de la Calidad de los Destinos Turísticos.
- III.2. Herramientas de gestión a aplicar en organismos públicos de Turismo.
- III.3. Manual de Directrices de Gestión Turística de Municipios.

Bibliografía básica

- CLAD (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo): **"Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública"**, aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado; San Salvador, El Salvador, 26 y 27 de junio de 2008. Adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, San Salvador, El Salvador, del 29 al 31 de octubre de 2008. (Resolución No. 25 del "Plan de Acción de San Salvador").
- Secretaría de Turismo de la Nación (hoy MINTUR), Secretaría de Asuntos Municipales del Ministerio del Interior y Federación Argentina de Municipios: **"Directrices de Gestión Turística de Municipios. Manual de Aplicación"**. <http://www.mininterior.gov.ar/prensa/Publicaciones/asuntosMunicipales/manualDirectrices.pdf>

Bibliografía complementaria

- Malvicino, Guillermo A.; **La Gestión de la Calidad en el Ambiente de la Administración Pública**, Documento presentado como ponencia en el VI Congreso Internacional del CLAD sobre Reforma del Estado y la Administración Pública, Buenos Aires, Argentina, 5-9 de noviembre de 2001.

Unidad temática IV: Comunicación. Nuevas tecnologías

- IV.1. Estrategias comunicacionales turísticas desde el sector público.
- IV.2. Marca país. Promoción del destino. Comunicación de crisis.
- IV.3. Tendencias y retos de la gestión pública de Turismo en la era de las TIC.

Bibliografía básica

- Biasone, Ana María; **"La marca país"**, Documento de Cátedra, 2018.
- Biasone, Ana María; **"Comunicación de crisis en Turismo"**, Compilación, Documento de Cátedra, 2014.
- Documentos de cátedra sobre TICs y Turismo

Bibliografía complementaria

- Valls, Josep-Francesc; **"La imagen de marca de los países"**, McGraw Hill, Barcelona, 1991. (im
- OMT - Consejo Empresarial (CEOMT); **"Cooperación entre sectores público y privado.: mejorando la competitividad turística"**, Madrid, España, agosto 2011.
- Biasone, Ana María; **"Mar del Plata en el imaginario colectivo. Estudio de caso: la marca Mar del Plata"**, en Revista FACES, Año 15, Nro. 32-33, pág. 91-114; Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad Nacional de Mar del Plata, 2011 <http://eco.mdp.edu.ar/cendocu>
- OMT, **"Turismo y nuevas tecnologías"**, Seminario Técnico, San José, Costa Rica, 14 y 15 de mayo de 2013 (Paneles a seleccionar por la cátedra para aplicaciones prácticas).

2.5. Sitios de Internet sugeridos

Secretaría de Turismo de la Nación: www.turismo.gov.ar/instituto Nacional de Promoción Turística - INPROTUR: <http://www.argentina.travel/es/page/static/inprotur/fatura> de Gabinete de Ministros, Secretaría de la Función Pública: <http://www.igf.gov.ar/sgp>

Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires: www.turismo.gba.gov.ar

Ente Municipal de Turismo de Mar del Plata: www.turismomardelplata.gov.ar

Secretaría de Turismo de Villa Gesell: <http://turismo.gesell.gob.ar/>

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo: www.clad.org

Programa educativo internacional "Valores para vivir": www.livingvalue

Instituto Argentino de Normalización y Certificación - IRAM: www.iram.org.ar

TOP -Tecnología para la Organización Pública. Asociación Civil: www.top-org.ar

Observatorio Latinoamericano de la Innovación Pública Local: <http://www.innovacionlocal.org>

OMT - Organización Mundial del Turismo: <http://www2.unwto.org/es>

FAM - Federación Argentina de Municipios: <http://www.famargentina.org.ar>

Claves para Líderes en Turismo (España): <http://www.tecnohotelnews.com/>

Secretaría de Innovación de la gestión pública, Pcia. De Córdoba
[Españahttp://www.cba.gov.ar/reparticion/ministerio-de-gestion-publica/secretaria-de-innovacion-y-monitoreo-de-la-gestion/](http://www.cba.gov.ar/reparticion/ministerio-de-gestion-publica/secretaria-de-innovacion-y-monitoreo-de-la-gestion/)

Directrices de la Gestión Pública para Municipios

http://www.patagonia.gov.ar/spanish/directrices_municipios_muestra_final_simple1.pdf

Boletín electrónico Hosteltur - <https://www.hosteltur.com>



3. Descripción de Actividades de Aprendizaje

Se trabajará a partir de estrategias de enseñanza que permitan la utilización de saberes y habilidades que el estudiante ha adquirido a lo largo de los procesos de enseñanza y aprendizaje, y que respondan a los propósitos de formación del plan de estudios, del área curricular y de los formulados en los objetivos de la asignatura. Actividades a desarrollar por los estudiantes del curso:

- a. Asistencia a clases teórico-prácticas.
- b. Lectura, análisis y aplicaciones a partir de documentos de actualidad propuestos por la cátedra.
- c. Análisis de casos seleccionados por la cátedra que hacen a la realidad turística.
- d. Elaboración de informes en base a búsqueda de información referida a temas específicos de la asignatura.
- e. Elaboración de informe sobre las disertaciones de invitados especiales: autoridades y técnicos de organismos oficiales.
- f. Aplicación de herramientas de gestión pública a procesos de los organismos del sector.
- g. Desarrollo áulico de juego de roles relativos a la gestión pública de turismo.
- h. Reflexión e intercambio de opinión sobre material audiovisual y documentos provistos por la cátedra que darán inicio a cada una de las clases y tienen por finalidad la toma de conciencia para internalizar valores.

Se prevé la utilización del Campus Virtual de la FCEyS para la resolución de actividades fuera y dentro del aula y como medio de comunicación.
Las posibilidades que se plantean en el menú se aplicarán de acuerdo a la construcción de conocimientos que vaya desarrollando el grupo.

4. Procesos de Intervención Pedagógica

Se dictarán clases teórico-prácticas, con desarrollo por parte de los docentes de los contenidos programáticos más relevantes para la comprensión de la asignatura, adhiriendo a la concepción constructiva del aprendizaje, donde concurren factores como: conocimientos previos del estudiante, éste como responsable de su propia construcción cognitiva, el docente con el sustento científico y experiencia pedagógica como animador y coordinador del proceso. Deseamos un estudiante participativo, activo y comprometido con el proceso.

Las actividades pedagógicas propuesta serán objeto de seguimiento por parte del cuerpo docente. Consultas previas a evaluaciones: se harán en las clases anteriores a todas las instancias evaluadoras.

Preparación del clima y foco de la clase: se prevé que la cátedra inicie la clase con una lectura o proyección audiovisual que actúe como disparador para una posterior instancia de reflexión de los estudiantes sobre temas de actualidad relacionados con la asignatura, que planteen en algunos casos dilemas éticos. Este espacio tiene por objetivo predisponer a los estudiantes para un diálogo apreciativo e introducir los temas que serán desarrollados durante la clase.

5. Evaluación

5.1. Requisitos de aprobación:

La Asignatura es del Grupo I y forma parte del área de gestión de la actividad turística.

Por lo tanto los requisitos de aprobación se ajustarán a las disposiciones vigentes, es decir que se aplicará el Capítulo V del Régimen de Promoción y Aprobación de la OCA Nº 1560/11 y sus modificatorias.

5.2. Criterios de evaluación:

Criterios de evaluación en todas las instancias:

1. Manejo comprensivo de lectura bibliográfica obligatoria.
2. Exposición de tema: presentación, desarrollo, conclusión.
3. Integración de conocimientos bibliográficos y temas de clase.
4. Capacidad de respuesta adecuada a la consigna propuesta.
5. Fundamentación criteriosa de las respuestas en las preguntas suministradas.
6. Aplicación del vocabulario técnico.
7. Manejo de las situaciones prácticas.
8. Actitud de diálogo, responsabilidad y reflexión ante el estudio.

Resulta de importancia para la cátedra la posibilidad de evaluar la formación del conocimiento en el aula, no a fin de la promoción de la materia, sino con la intención de mejorar las instancias de participación, el dictado y abordaje de las distintas temáticas y las herramientas pedagógicas docentes. *Lo anterior tiene como objetivo principal mejorar los procesos de aprendizaje y enseñanza de la materia Sector Público y Turismo.*

5.3. Descripción de las situaciones de pruebas a utilizar para la evaluación continua y final:

Se ajustará al Régimen Académico vigente en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de aplicación obligatoria para todas las asignaturas de grado pertenecientes a los Planes de Estudio "D" y "E" –OCA Nº 1560/11 y sus modificatorias.

Se llevarán a cabo dos evaluaciones parciales teórico-prácticas, escritas, individuales, con sus respectivos recuperatorios.

La evaluación habilitante será teórico-práctica individual. Los temas objeto de evaluación en esta instancia serán los que corresponden al examen parcial que el estudiante hubiere desaprobado.

Los estudiantes deberán realizar y aprobar al menos dos de las tres actividades pedagógicas propuestas por la cátedra, a fin de cumplir los requisitos del Régimen Académico vigente.

Se prevén pre-entregas e instancias de seguimiento, con la intención de acompañar al estudiante en el desarrollo satisfactorio del proceso de aprendizaje a través de la modalidad tutorial.

Las actividades pedagógicas intentan fortalecer la comunicación oral de los estudiantes, por tanto se incluye la exposición oral de los resultados de la investigación, a posteriori de la entrega escrita del informe final de las actividades.

El seguimiento de las actividades planteadas, se realiza en forma presencial en el aula y de manera continuada en el espacio virtual - Campus Virtual de la FCEYS - y/o consultas vía correo electrónico.

Esta asignatura pertenece al segundo cuatrimestre del año, previéndose su dictado los días lunes de 12:00 a 16:00 hs.

5.4. Actividades Pedagógicas Propuestas

Las actividades pedagógicas responden al criterio de la cátedra respecto de la utilidad para el alumno de abordar casos reales de la actividad turística en el sector público desde la perspectiva de los principales actores sociales, así como intentar comprender la necesidad de contar con herramientas para la gestión de mejora en el municipio.

Las mismas estarán compuestas por:

- a. Trabajo de reflexión e intercambio de opinión sobre una selección de material audiovisual provisto por la cátedra referido al rol y funciones del Estado en materia turística y su interacción con otros actores sociales.
- b. La aplicación del Cuadro de Mando Integral en el sector público turístico. Dimensiones. Indicadores: elaboración. Un abordaje estratégico.
- c. Una breve investigación sobre casos en los que se apliquen o implementen las TICs en la gestión pública de turismo.

5.5. Régimen de promoción:

Promocionará la asignatura el estudiante que haya aprobado la totalidad de las evaluaciones parciales, logrando una nota promedio de seis (6) o mayor, habiendo aprobado asimismo al menos dos de las tres actividades pedagógicas propuestas.

6. Cronograma de Contenidos, Actividades y Evaluaciones

Clase Nº	Fecha	Tema
1	03/09	Clase de presentación. Equipo docente. Modalidad de dictado. Aprobación de la materia. Bibliografía.
2	10/09	Temas de la Unidad I
3	17/09	Temas de la Unidad I
4	24/09	Temas de la Unidad II
5	01/10	Temas de la Unidad II
	08/10	Temas de la Unidad II
6	15/10	Temas de la Unidad II
7	22/10	PRIMER PARCIAL
8	05/11	Temas de la Unidad III
	12/11	RECUPERATORIO PRIMER PARCIAL
	19/11	SEGUNDO PARCIAL
	26/11	Presentación de trabajos y Entrega Actividad Pedagógica
	03/12	RECUPERATORIO SEGUNDO PARCIAL
	10/12	Cierre de notas
		EXAMEN HABILITANTE y PRIMER FINAL

7. Asignación y Distribución de Tareas de cada uno de los Integrantes del Equipo Docente

7.1. *Profesor Adjunto Regular:*

- ✓ Preparación del PTD.
- ✓ Coordinación general de la cátedra y desarrollo del curso.
- ✓ Dictado de clases teóricas y teórico-prácticas.
- ✓ Convocatoria y coordinación de reuniones de cátedra.
- ✓ Coordinación de visitas pedagógicas y de invitados especiales.
- ✓ Búsqueda y análisis de material bibliográfico para su incorporación a la bibliografía.
- ✓ Preparación de material didáctico.
- ✓ Administración del Campus Virtual de la asignatura.
- ✓ Fijación de criterios de evaluación en las instancias de calificación.
- ✓ Seguimiento personalizado del rendimiento de los estudiantes.
- ✓ Tutoría de actividades pedagógicas integradoras.
- ✓ Evaluación de resultados de encuestas a estudiantes.

7.2. *Jefe de Trabajos Prácticos:*

- ✓ Diseño de la Guía de Trabajos Prácticos.
- ✓ Dictado de clases prácticas.
- ✓ Participación en la preparación de temas prácticos para las instancias de evaluación.
- ✓ Corrección de actividades pedagógicas.
- ✓ Seguimiento pedagógico de los estudiantes.
- ✓ Tutoría de actividades pedagógicas integradoras.

Rendimiento académico de los alumnos en el cuatrimestre próximo pasado

2017	INSCRIPTOS	APROBADOS	HABILITADOS	DESAPROBADOS	AUSENTES
No corresponde					

8. Informe de los responsables

- Los docentes de la cátedra tienen como **estrategia pedagógica** el estímulo continuo para incentivar a los estudiantes en la realización de los trabajos.
- Se destaca el uso del **Campus Virtual de la FCEYS** como herramienta de comunicación con los estudiantes. Allí se encuentra a disposición el material bibliográfico digitalizado, así como los documentos de cátedra y toda la información relativa a fechas de exámenes, temario y publicación de las calificaciones obtenidas actividades varias. Este canal ha demostrado poseer una gran versatilidad puesto que es muy utilizado por los estudiantes para manifestar dudas o requerir información adicional que siempre son respondidas por los docentes de la cátedra.
- **Encuesta a los estudiantes:** la cátedra, invita a los estudiantes a participar de una encuesta evaluativa acerca del dictado de la materia en el cuatrimestre. La misma es de carácter anónimo y voluntario, se realiza en las postrimerías del cuatrimestre y es motivo de consideración por parte de los docentes en ocasión de las reuniones para elaborar el PTD del siguiente ciclo académico.

9. Justificación

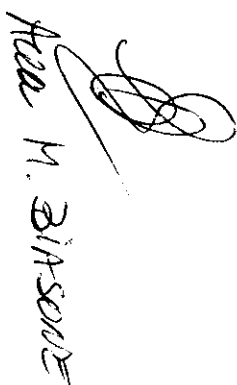
La identificación de la temática relativa a la gestión de organismos públicos en el sector turístico- en sus diferentes niveles y jerarquías - es producto de la apreciación y valoración respecto de la necesaria adquisición de instrumentos y herramientas de gestión en la formación de los futuros técnicos y, consecuentemente, razón oportuna y necesaria para la inclusión de la presente asignatura en el Plan de Estudios de la Carrera de Técnico Universitario en Turismo.

Desde esa perspectiva se ha estructurado un programa de la asignatura que, partiendo de la visión de los valores personales, organizacionales y sociales como núcleo motivador de toda acción humana, pone el acento en el potencial transformador del liderazgo en valores.

A partir de esa concepción, que es transversal a toda la asignatura, se van estructurando los temas que se explicitan en el programa analítico y que presentan al estudiante un panorama actual de los nuevos paradigmas y escenarios en la organización y las funciones del Estado así como la interacción entre los actores sociales. En todo momento se pone el énfasis en dotar al estudiante de las herramientas necesarias para las tareas y funciones que deberá llevar adelante en el ámbito laboral.

La programación y desarrollo de la asignatura resulta entonces de las demandas detectadas oportunamente en el alcance de la formación de pregrado, apreciando el aporte de las diferentes disciplinas que necesariamente deben contribuir a una correcta gestión pública de la actividad turística, poniendo especial énfasis en el ámbito local.

En función de lo expuesto se considera que desde la cátedra se ha dado respuesta a la identificación de objetivos y contenidos, a la secuencia de los mismos, a la programación de las actividades y a la modalidad de evaluación de los saberes adquiridos por parte del estudiante. Tales respuestas se traducen en el presente Plan de Trabajo Docente que se pone a consideración.



Ana M. BIASOLI