

<b>AÑO:</b>	<b>2015</b>
-------------	-------------

**1. Datos de la asignatura**

Nombre	<b>GESTIÓN PÚBLICA DE TURISMO</b>
--------	-----------------------------------

Código	<b>482</b>
--------	------------

Obligatoria	<b>X</b>
Optativa	

Grado	<b>X</b>
Post-Grado	

Área curricular a la que pertenece	<b>Turismo</b>
------------------------------------	----------------

Departamento	<b>Turismo</b>
--------------	----------------

Carrera/s	<b>Licenciatura en Turismo</b>
-----------	--------------------------------

Ciclo o año de ubicación en la carrera/s	<b>Cuarto Año</b>
--	-------------------

Carga horaria asignada en el Plan de Estudios:

Total	<b>64 horas</b>
Semanal	<b>04 horas</b>

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

Teóricas	Prácticas	Teórico - prácticas
		<b>04 horas</b>

Relación docente - alumnos:

Cantidad estimada de alumnos inscriptos	Cantidad de docentes		Cantidad de comisiones		
	Profesores	Auxiliares	Teóricas	Prácticas	Teórico-Prácticas
<b>35</b>	<b>1 (uno)</b>	<b>2 (dos)</b>			<b>1 (una)</b>

## 1.2. Composición del equipo docente

Nº	Nombre y Apellido	Título/s
1.	Ana María Biasone (Profesor Adjunto)	Magister en Gestión de la Comunicación en las Organizaciones/ Lic. en Turismo
2.	María Graciela González (JTP)	Licenciada en Turismo
3.	Yanina Analía Corbo Manzo (Ayudante 1ª.)	Licenciada en Turismo
4.		
5.		

Nº	Cargo								Dedicación			Carácter			Cantidad de horas semanales dedicadas a:				
	T	As	Adj	JTP	A1	A2	Ad	Bec	E	P	S	Reg.	Int.	Otros(*)	Docencia		Investig.	Ext.	Gest.
	Frente a alumnos		Totales																
1.			X								X	X			4	10			
2.				X						X		X			4	10			
3.					X						X	X			4	10			
4.																			
5.																			
6.																			
7.																			
8.																			
9.																			

## **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.
- Contribuir a un abordaje estratégico de la gestión de las organizaciones públicas de turismo, aplicando instrumentos específicos y transmitiendo experiencias del sector.
- Propiciar el desarrollo del conocimiento sobre calidad en turismo y propender a la valorización y aplicación de metodologías de gestión para dirigir y asesorar a organizaciones públicas.
- Propender a la comprensión e interpretación de la articulación entre los ámbitos de acción público-privado, reflexionando sobre el rol de los actores sociales intervinientes, en el marco del concepto de desarrollo local.
- 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 público vinculado a la actividad turística.

### ***Temáticos de cada unidad pedagógica:***

#### **De la unidad I: Aspectos introductorios**

- Reflexionar sobre el liderazgo en valores como núcleo motivador en la gestión de las organizaciones del sector público.
- Examinar documentos internacionales referidos a la “*Reforma Gerencial*” y su estado actual en el contexto latinoamericano y argentino. Nuevas miradas.
- Conceptualizar el rol y la actividad del Estado en materia turística en Latinoamérica y Argentina a través de sus competencias, objetivos estratégicos, organización y funciones.

#### **De la unidad II: Instrumentos de gestión pública**

- Realizar un abordaje estratégico de la gestión de las organizaciones públicas en Turismo, teniendo en consideración para su análisis la perspectiva de los actores sociales.
- Analizar los principales modelos de gestión pública.
- Aplicar instrumentos específicos relativos a la gestión, evaluación y control en el sector público.

#### **De la unidad III: Desarrollo de procesos y gestión de la calidad**

- Caracterizar la calidad de la gestión pública de turismo y dar a conocer las herramientas de gestión a aplicar.
- Analizar los programas que componen el Sistema Argentino de Calidad Turística.
- Indagar sobre casos de aplicación de herramientas de gestión de calidad en organismos públicos de Turismo en Latinoamérica y Argentina.

#### **De la unidad IV: Comunicación. Nuevas tecnologías**

- Analizar los elementos del proceso comunicativo, las prácticas sociales y la dimensión comunicativa.
- 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.
- Analizar documentos referidos a experiencias de gobierno electrónico en Latinoamérica y Argentina.

## **2.2. Contenidos mínimos:**

Rol del Estado en materia turística. Niveles de actuación del Estado: nacional, provincial, municipal. Organismos oficiales de turismo: modalidades y experiencias en Argentina y en el mundo. Nuevos escenarios: consorcios, regiones y comarcas. Nuevos enfoques institucionales: descentralización y concertación social; relaciones y articulación entre el sector público y privado. Turismo, factor de desarrollo local y regional. Políticas de marketing en el ámbito público: acciones promocionales, publicitarias, organización de ferias y “workshops”. Comunicación de destinos turísticos: imagen de destino. Marca país.

## **2.3. Programa Sintético:**

*Unidad temática I: Aspectos introductorios*

*Unidad temática II: Instrumentos de gestión pública*

*Unidad temática III: Desarrollo de procesos y gestión de la calidad*

*Unidad temática IV: Comunicación. Nuevas tecnologías*

## 2.4. Programa Analítico:

### **Unidad temática I: Aspectos introductorios**

- I.1. El liderazgo en valores como núcleo motivador en la gestión de las organizaciones del sector. Valores: conceptualización, clasificación. Los valores organizacionales. El Gerente Social.
- I.2. La *“Reforma Gerencial”* en Latinoamérica: el viejo y el nuevo paradigma. El Documento del Centro Latinoamericano de Administración para el desarrollo (CLAD). Situación en Argentina. Nuevas miradas.
- I.3. El rol y la actividad del Estado en materia turística. Organización y funciones de los Organismos Oficiales de Turismo en sus diferentes niveles. Nuevos escenarios. Nuevos enfoques institucionales. Experiencias en Latinoamérica y en Argentina.

### ***Bibliografía básica***

- [1] Etkin, Jorge; ***“Capital social y valores en la organización sustentable”***, Cap. 5-*Gerencia social*, Editorial Granica, 2007.
- [2] Kliksberg, Bernardo y Sen, Amartya; ***Primero la gente. Una mirada desde la ética del desarrollo a los principales problemas del mundo*** (2010); Capítulo sobre: ***“El rol de la Responsabilidad Social Empresarial en la Crisis”***, en Boletín del Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la CABA, Fascículo nº 1, 2010.
- [3] OMT; ***“Código Ético Mundial para el Turismo”***, Madrid, 2001.
- [4] Ramírez Norberto; ***“La autogestión y el liderazgo con valores. Los casos del administrador financiero y de personal”***, en especial el Anexo I Clasificación de los valores organizacionales. Documento de Cátedra. 2008.
- [5] Biasone, Ana María; ***“Organización y funciones del Estado en Turismo. Nación, Provincia, Municipio”***, Documento de Cátedra, 2014.
- [6] CLAD (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo); ***“Una nueva gestión pública para América Latina”***, 1998.
- [7] DECRETO-LEY 6769/58 – ***Ley Orgánica de las Municipalidades de la Pcia. de Buenos Aires***.
- Ministerio de Turismo de la Nación: ***www.turismo.gov.ar***
- Instituto Nacional de Promoción Turística – INPROTUR: ***http://www.argentina.travel/es/page/static/inprotur***
- Secretaría 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***

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

### **Bibliografía complementaria**

- Ramírez, Norberto; **“La recreación del valor responsabilidad en el Sector Turístico. Una experiencia de Taller Pedagógico”**, en “Aportes y Transferencias”, Año 11, Vol. 2, 2013. (<http://nulan.mdp.edu.ar/335/1/Apo2007a11v2pp67-84.pdf>)
- Ramírez, Norberto; **“Finanzas de organizaciones: los valores éticos en el proceso de enseñanza-aprendizaje”**, presentado en las XXXI Jornadas Nacionales de Administración Financiera, Vaquerías, Córdoba, 2011.
- Ramírez, Norberto; **“El liderazgo del municipio desde la perspectiva de los Intendentes. Un enfoque de valores”**, con la colaboración de la C.P. Sonia Hernández, 2006. (<http://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00264.pdf>)
- García, Salvador y Dolan S.; **“La Dirección por valores”**, Capítulo I, puntos 1 y 2. Madrid, Mc Graw Hill, Instituto de Estudios Superiores de la empresa, 1997.
- Etkin, Jorge; **“Gestión de la responsabilidad y el capital social para el desarrollo sustentable”**. FACES, Año17, Nro. 36-37, enero-diciembre 2011, pp. 145-155. ISSN 0328-4050, <http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1602>
- OMT; **“Organismos de gestión y promoción del Turismo en las Américas”**, Introducción y Capítulo 2. OMT, Madrid, 2014.
- Cao, Horacio (Coordinador); Blutman, Gustavo; Estévez, Alejandro; Iturburu, Mónica; **“Introducción a la Administración Pública Argentina: Nación, provincias y municipios”**, Editorial Biblos, 1ª. Edición, Buenos Aires, 2007.
- Iturburu Mónica: **“Municipios Argentinos. Potestades y Restricciones Constitucionales para un Nuevo Modelo de Gestión Local”**(INAP). En especial Capítulos 2, 4, 5 y 6. INAP – Instituto Nacional de la Administración Pública, 2ª. edición, ISBN. 987-96756-4-9.
- Bresser-Pereira, Luiz Carlos; **“Reforma de la nueva gestión pública: ahora en la agenda de América Latina, sin embargo...”**, en *International Journal of Political Studies*, Nro. 3, septiembre de 2001: 143-166. Trabajo presentado para la conferencia organizada por HellmuttWolman: **“Evaluando la nueva gestión pública en el mundo”**, Río de Janeiro, 13 y 14 de septiembre de 2001.
- Olías De Lima, Blanca (Coordinador); **“La Nueva Gestión Pública”**, Cap. 1, 2 y 5). Pearson Educación S.A., Madrid, 2001.
- INDES – Instituto Ineteramericano para el Desarrollo Social / Banco Interamericano de Desarrollo; **“La Gerencia Social INDES”**, Washington, D.C., diciembre de 2004.

## **Unidad temática II: Instrumentos de gestión pública**

- II.1. Un abordaje estratégico de la gestión pública. Los actores sociales, sus perspectivas y sus niveles de incidencia en las políticas públicas. Gobernabilidad y gobernanza. Administración pública, política pública y gestión pública.
- II.2. Los modelos de gestión pública: el modelo burocrático, la gestión por procesos, la gestión por resultados, la gestión por proyectos, la gestión por objetivos y la gestión por valores.
- II.3. Necesidad de la visión integral. *El Cuadro de Mando Integral* y su aplicación al sector público. Dimensiones. Indicadores: elaboración. La gestión por procesos.

### **Bibliografía básica**

- [8]Krieger, Mario J. (Director); ***“Estado y Administración Pública. Perspectivas para el Estudio de Políticas e Instrumentos de Gestión Pública”***; Capítulos 7 y 9. 1ª. Edición, Errepart, Buenos Aires, 2013.
- [9]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.
- [10]Ramírez, Norberto; ***“La gestión de la mejora en el Municipio. La integración de la visión financiero presupuestaria en el Cuadro de Mando Integral”***, por el Dr. Norberto Ramírez, en los 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](http://eco.mdp.edu.ar/cendocu/produccion/ramirez_4.pdf)
- [11]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***

- Kaplan Robert S. y Norton David P.; ***“Cuadro de Mando integral”***, Gestión 2000, España, 2007. Introducción y Parte 1.
- 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>
- Barbini, Biasone, Cacciutto, Castellucci, Corbo y Roldán; ***“Capital Social, Gobernanza y Turismo. Análisis del caso Mar del Plata”***. Trabajo presentado durante el *Simposio Internacional Gobernanza y Cambios Territoriales: experiencias comparadas de migración de amenidad en las Américas*. Pucón, Chile, 20 al 22 de octubre de 2011 (<http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1468>).
- Mayntz, Renate; ***“El Estado y la sociedad civil en la gobernanza moderna”***, en Revista del CLAD *“Reforma y Democracia”* Nro. 21, Caracas, octubre de 2001.
- Wallingre, N.; Villar, A. (Comps.); ***“Gestión de municipios turísticos. Instrumentos básicos de acción”*** (2014). Capítulo de libro: "Fundamentos del cuadro de mando integral aplicados a la gestión estratégica de los destinos turísticos", Ledesma, J. S. Editorial Universidad Nacional de Quilmes, Bernal, Argentina. ISBN: 978-987-558-303-0

### **Unidad temática III: Desarrollo de procesos y gestión de la calidad**

- III.1. Calidad: evolución del concepto. Desarrollo de procesos y gestión de calidad en la Administración Pública. Gestión de la Calidad en Turismo.
- III.2. Análisis de documentos: Código de Ética de la OMT, Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, Premio Nacional a la Calidad, Certificación Ted Qual/OMT.
- III.3. Sistema Argentino de Calidad Turística MINTUR.
- III.4. Experiencias en el ámbito nacional e internacional.

#### ***Bibliografía básica***

- [12]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").
- [13]Krieger, Mario J. (Director); ***“Estado y Administración Pública. Perspectivas para el Estudio de Políticas e Instrumentos de Gestión Pública”***; Capítulos 15. 1ª. Edición, Errepart, Buenos Aires, 2013.
- [14]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>.
- Ministerio de Turismo de la Nación: [www.turismo.gov.ar](http://www.turismo.gov.ar) / SACT

#### ***Bibliografía complementaria***

- OMT- Organización Mundial del Turismo; ***“Introducción a TedQual. Una Metodología para la Calidad en Educación y Formación Turísticas”***; Madrid, marzo de 1997.
- ONIG- Oficina Nacional de Innovación de Gestión / Secretaría de Gabinete y Coordinación Administrativa / Jefatura de Gabinete / Presidencia de la Nación, ***“Calidad en la Gestión Pública. Premio Nacional a la Calidad”***. <http://www.jgm.gov.ar/sgp>.

- Malvicino, Guillermo A.; ***La Gestión de la Calidad en el Ámbito 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. Los elementos del proceso comunicativo, las prácticas sociales y la dimensión comunicativa.

IV.2. La comunicación en el sector público: comunicación interna, comunicación insitucional.

IV.3. Las estrategias comunicacionales en Turismo: la marca y la imagen, la promoción del destino, la comunicación de crisis. Experiencias en Latinoamérica y Argentina.

IV.4. Las tendencias y los retos de la gestión pública de Turismo en la era de las redes sociales y la conectividad.

IV.5. Gobierno electrónico, experiencias en Latinoamérica y Argentina.

#### ***Bibliografía básica***

- [15]OMT; ***“Organismos de gestión y promoción del Turismo en las Américas”***,Capítulo 3. OMT, Madrid, 2014.
- [16] Krieger,Mario J. (Director); ***“Estado y Administración Pública. Perspectivas para el Estudio de Políticas e Instrumentos de Gestión Pública”***; (Capítulos 16). 1ª. Edición, Errepart, Buenos Aires, 2013.
- [17]Biasone, Ana María; ***“La marca país”***, Documento de Cátedra, 2014.
- [18] Biasone, Ana María; ***“Comunicación de crisis en Turismo”***, Compilación, Documento de Cátedra, 2014.

#### ***Bibliografía complementaria***

- Valls, Josep-Francesc; ***“La imagen de marca de los países”***, McGraw Hill, Barcelona, 1991.
- Molina, Gerardo; ***“Si Logo. Marca país. Marketing global”*** (Capítulo 3). 1ª. edición, Buenos Aires, Grupo Editorial Norma, 2004.
- Igarza, Roberto; ***“Burbujas de Ocio. Nuevas formas de consumo cultural”***, 1ª. edición, Buenos Aires, La Crujía, 2009 (Cap. 1, 2 y 3).

- 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>
- Chias, Josep; **“Marketing Público. Para un Gobierno y una administración al servicio del público”**, McGraw Hill, 1ª. Edición, Madrid, 1995.
- Chias, Josep; **“El Negocio de la Felicidad. Desarrollo y Marketing Turístico de Países, Regiones, Ciudades y Lugares”**, (Cap. 2: Las marcas y la identidad turística). Pearson Educación S.A., Madrid, 2005.
- Puig, Toni; **“Marca ciudad. Cómo rediseñarla para asegurar un futuro espléndido para todos”**, 1ª. edición, Buenos Aires, Paidós 2009.
- 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).
- Acuña, Natalia; **“Programa de promoción comercial turística de Argentina. Un caso de aplicación de e-learning”**, Monografía de graduación, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad Nacional de Mar del Plata, Argentina, 2011.
- Behn, Roberto; **“Gobierno-M, Gobierno-E y Gobierno-I”**; Biblioteca Virtual TOP – Tecnología para la Organización Pública. Asociación Civil. [www.top.org.ar](http://www.top.org.ar).

## 2.5. Bibliografía: Indicada en cada una de las Unidades Temáticas

### *Sitios de Internet sugeridos:*

- Ministerio de Turismo de la Nación: [www.turismo.gov.ar](http://www.turismo.gov.ar)
- Instituto Nacional de Promoción Turística – INPROTUR: <http://www.argentina.travel/es/page/static/inprotur>
- Jefatura de Gabinete de Ministros, Secretaría de la Función Pública: <http://www.jgm.gov.ar/sgp>
- Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires: [www.turismo.gba.gov.ar](http://www.turismo.gba.gov.ar)
- Ente Municipal de Turismo de Mar del Plata: [www.turismomardelplata.gov.ar](http://www.turismomardelplata.gov.ar)
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo: [www.clad.org](http://www.clad.org)
- Programa educativo internacional “Valores para vivir”: [www.livingvalues.net](http://www.livingvalues.net)
- Banco de experiencias municipales de la Universidad Nacional de Quilmes: <http://bel.unq.edu.ar>
- Instituto Argentino de Normalización y Certificación – IRAM: [www.iram.org.ar](http://www.iram.org.ar)
- TOP -Tecnología para la Organización Pública. Asociación Civil: [www.top-org.ar](http://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/>
- Aerolíneas Argentinas <http://blog.aerolineas.com.ar/blog/>
- Secretaría de Innovación de la gestión pública, Pcia. De Córdoba España <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](http://www.patagonia.gov.ar/spanish/directrices_municipios_muestra_final_simple1.pdf)

### **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.

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 participante, activo y comprometido con el proceso.

Las actividades pedagógicas propuestas 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 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 2 y se encuentra en el Ciclo Profesional. 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<sup>n</sup> 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 las el proceso de aprendizaje y enseñanza de la materia Gestión Pública del 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” -OCANº1560/11 y sus modificatorias.

Se llevarán a cabo dos evaluaciones parciales teórico-prácticas, escritas, individuales, y 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 alumno hubiere desaprobado.

Los estudiantes deberán realizar y aprobar al menos dos de las tres **actividades pedagógicas propuestas**, evaluables a los efectos del cursado y promoción y a fin de cumplimentar los requisitos del Régimen Académico vigente.

**Trabajo de ejercitación y aplicación de herramientas de gestión pública**  
***Gestión por Procesos. Identificación de las actividades integrantes del***  
**Proceso Turismo de un organismo público**  
***Trabajo en equipo***

**Objetivos:**

- ✓ Comprender la necesidad de una herramienta integral para la gestión de mejora en el municipio.
- ✓ Conocer y experimentar la gestión, evaluación y control de los procesos internos.

**Metodología:**

- ✓ Los estudiantes reunidos en grupos de afinidad, analizan aspectos que hacen a los procesos de gestión, operativos y de apoyo que se realizan en un organismo de turismo.
- ✓ A tal fin los estudiantes utilizarán una guía de trabajo suministrada por la cátedra en la que los docentes expondrán los principales lineamientos del tema.

**Criterios de evaluación:**

- Amplitud y pertinencia de la información recabada.
- Criterios de búsqueda y calidad de las fuentes de información.
- Pertinencia del contenido y claridad en la transmisión de las ideas.
- Lenguaje técnico durante la exposición.
- Grado de participación áulica en las instancias de reflexión grupal, plenario y elaboración de conclusiones finales.

**Trabajo de ejercitación y aplicación de herramientas de gestión pública**  
***Calidad en turismo - Directrices de Gestión Turística Municipal***  
***Trabajo en equipo***

**Objetivos:**

- ✓ Propiciar el desarrollo del conocimiento sobre calidad en turismo y contribuir a la valorización y aplicación de metodologías de gestión para dirigir y asesorar a organizaciones públicas.

**Metodología:**

- ✓ Los estudiantes deberán indagar sobre la posibilidad de implementar directrices de gestión de la calidad en un organismo público de turismo.
- ✓ La cátedra guiará a los estudiantes en la selección e implementación hipotética de pautas/recomendaciones referidas tanto al liderazgo, las relaciones con otros actores, la comunicación, la gestión de la calidad, la gestión ambiental, la gestión de los recursos humanos y del conocimiento.

**Criterios de evaluación:**

- Amplitud y pertinencia de la información recabada.
- Criterios de búsqueda y calidad de las fuentes de información.
- Pertinencia del contenido y claridad en la transmisión de las ideas.
- Lenguaje técnico durante la exposición.
- Grado de participación áulica en las instancias de reflexión grupal, plenario y elaboración de conclusiones finales.

**Trabajo de ejercitación y aplicación de herramientas de gestión pública**  
***Calidad / Comunicación / TICs***  
***Trabajo individual***

**Objetivos:**

- ✓ Integrar los conocimientos relacionados a la gestión de la calidad y la aplicación de estrategias comunicacionales.
- ✓ Caracterizar la calidad de la gestión pública de turismo a través del análisis de las Páginas Web Oficiales.
- ✓ Indagar sobre las estrategias comunicacionales turísticas del sector público utilizadas en los sitios investigados.

**Metodología:**

- ✓ Se realizará, de manera individual, un análisis crítico sobre las distintas estrategias comunicaciones y de gestión de la calidad de distintos Organismos Públicos de Turismo, a partir de sus sitios digitales. Se brindará una guía suministrada por la cátedra la cual será un acompañamiento para el análisis solicitado. Los estudiantes deberán presentar un informe por escrito acompañado por una presentación oral de un organismo seleccionado.
- ✓ La cátedra asistirá al estudiante en la selección del organismo a analizar a fin de garantizar la información necesaria para la realización de la actividad pedagógica.

**Criterios de evaluación:**

- Amplitud y pertinencia de la información recabada.
- Análisis crítico y creativo.
- Grado de conocimiento y manejo de la herramienta que se pone en evidencia a través de las respuestas.
- Selección de la información más relevante en la argumentación y exposición.
- Lenguaje técnico durante la exposición.

*Las actividades pedagógicas intentan fortalecer la comunicación oral de los estudiantes, por tanto se basan en 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 y/o consultas vía correo electrónico, previendo para cada actividad su correspondiente instancia recuperatoria según la normativa sobre actividades pedagógicas a desarrollar que sugiere el Ciclo Profesional.*

*Los estudiantes deberán realizar y aprobar al menos **dos** de las tres **actividades pedagógicas propuestas**, evaluables a los efectos del cursado y promoción y a fin de cumplimentar los requisitos del Régimen Académico vigente.*

#### **5.4. 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 y haya aprobado al menos dos (2) de las tres (3) actividades pedagógicas evaluativas, instrumentadas a los efectos del cursado y promoción.

## 6. Cronograma de Contenidos, Actividades y Evaluaciones

ClaseNº	Fecha	Tema	Bibliografía
1	20/08	Clase presentación. Equipo docente. Modalidad de dictado. Aprobación de la materia. Bibliografía.	1
2	27/08	Temas de la Unidad I	1-2-3
3	3/09	Temas de la Unidad I	4-5-6-7
4	10/09	Temas de la Unidad II	8
5	17/09	Temas de la Unidad II <i>Entrega Actividad Pedagógica N°1</i>	9
6	24/09	Semana del Turismo Repaso Primer Parcial	
	<b>01/10</b>	<b>PRIMER PARCIAL</b>	
7	08/10	<u>Unidad II.</u> Punto II.2.	10-11
8	15/10	<u>Unidad II</u> Punto II.2.1	10-11
	<b>22/10</b>	<b>RECUPERATORIO PRIMER PARCIAL</b>	
9	29/10	Unidad III	12
10	5/11	Unidad III <i>Entrega Actividad Pedagógica N°2</i>	13-14
11	12/11	Unidad IV	15-16
12	19/11	Unidad IV Clase de Repaso	17-18
	<b>19/11</b>	<b>SEGUNDO PARCIAL</b>	

de 25

13	03/12	Presentación de trabajos y <i>Entrega Actividad Pedagógica N°3</i>	
14	10/12	Presentación de trabajos	
	<b>17/12</b>	<b>RECUPERATORIO SEGUNDO PARCIAL</b>	
		<b>EXÁMEN HABILITANTE</b>	

Esta asignatura pertenece al segundo cuatrimestre del año, previéndose su dictado los días jueves de 15:30 a 19:30 horas.

## **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.

### **7.3. Ayudante de Primera**

- ✓ Tareas auxiliares en materia de trabajos prácticos.
- ✓ Colaboración durante el desarrollo de las clases prácticas.
- ✓ Colaboración en la búsqueda y análisis de material bibliográfico.
- ✓ Registro de presentismo y calificaciones.
- ✓ Aportes teóricos y metodológicos a partir de sus avances en las tareas de investigación, considerando la estrecha vinculación con los contenidos de la materia.

### Rendimiento académico de los alumnos en el cuatrimestre próximo pasado

2014	INSCRIPTOS	APROBADOS	HABILITADOS	DESAPROBADOS	AUSENTES
al 30.12.14	28	24	4	-	1

### Informe de los responsables

- El **número de estudiantes** que históricamente cursan la materia no supera los 35, lo que facilita el trabajo grupal y la evaluación permanente.
- Los docentes de la cátedra tienen como **estrategia pedagógica** el estímulo continuo para incentivar a los estudiantes en 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 y 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, desde su primera edición en 2008, 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. Se adjunta como anexo el modelo de la encuesta elaborada para los cursantes del 2º cuatrimestre de 2014. La cátedra es depositaria de las 17 encuestas recabadas en ese curso, las cuales están a disposición del Área Pedagógica y de la autoridad que lo requiriera.

## **8. 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 profesionales en turismo y, consecuentemente, razón oportuna y necesaria para la inclusión de la presente asignatura en el Plan de Estudios de la Carrera de Licenciado 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 rol del administrador público, destacando el potencial transformador del liderazgo en valores.

Desde 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 nueva gestión pública desde la interacción entre los actores sociales, sin soslayar la compleja problemática de la actividad turística y las consecuentes y naturales expectativas generadas en la comunidad sobre los impactos – positivos y negativos - que ella produce.

La programación y desarrollo de la asignatura resulta entonces de las demandas detectadas oportunamente en el alcance de la formación de grado, atento a las experiencias de planes de estudios anteriores y 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 y propendiendo a la necesaria gobernanza turística.

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.

**Mg. Ana María Biasone**  
*Profesor Adjunto Regular*  
*Gestión Pública de Turismo*