

AÑO: 2012

1. Datos de la asignatura

Nombre	GESTIÓN PÚBLICA DEL TURISMO
--------	------------------------------------

Código	482
--------	------------

Obligatoria	X
Optativa	

Grado	X
Post-Grado	

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

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

Carrera/s	Licenciatura en Turismo
-----------	--------------------------------

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

Carga horaria asignada en el Plan de Estudios:

Total	64 horas
Semanal	04 horas

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

Teóricas	Prácticas	Teórico - prácticas
		04 horas

Relación docente - alumnos:

Cantidad estimada de alumnos inscriptos	Cantidad de docentes		Cantidad de comisiones		
	Profesores	Auxiliares	Teóricas	Prácticas	Teórico-Prácticas
40	2 (dos)	2(dos)			1 (una)

2. Composición del equipo docente

Nº	Nombre y Apellido	Título/s
1.	Norberto Ramírez (Profesor Libre)	Doctor en Administración
2.	Ana María Biasone (Profesor Adjunto)	Magíster en Gestión de la Comunicación de las Organizaciones/ Lic. en Turismo
3.	María Graciela González (Afectación JTP)	Licenciada en Turismo
4.	Yanina Analía Corbo Manzo	Licenciada en Turismo
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		

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 (1)		4			
2.			X								X		X			4			
3.				X						X				X (2)		4			
4.											X			X (3)					
5.																			
6.																			
7.																			
8.																			
9.																			
10.																			

(1) Profesor Libre

(2) Afectación docente

(3) Becaria

3. Plan de trabajo del equipo docente

3.1. 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.

3.2. Objetivos de la asignatura:

a) Temáticos terminales:

- Conceptualizar el rol y la actividad del Estado en materia turística, su organización y funciones y de la educación en valores como núcleo sustentador de la gestión de las organizaciones del sector.
- Realizar un abordaje estratégico de la gestión de las organizaciones públicas en turismo, aplicar instrumentos específicos y recrear experiencias.
- Conceptualizar la calidad de la gestión pública del turismo y consultar documentos nacionales e internacionales referidos a la temática.
- Caracterizar y analizar la relación turismo-desarrollo local, la articulación entre los ámbitos de acción público-privado en el sector turístico y recrear experiencias.

b) Temáticos de cada unidad pedagógica:

De la unidad I: Aspectos introductorios

- Conceptualizar el rol y la actividad del Estado en materia turística, su organización y funciones.
- Analizar documentos internacionales referidos a la "Reforma Gerencial" y su estado actual en el contexto latinoamericano y argentino.
- Vivenciar la educación en valores como núcleo motivador en la gestión de las organizaciones del sector.

De la unidad II: Gestión pública del turismo

- Realizar un abordaje estratégico de la gestión de las organizaciones públicas en turismo y desde la perspectiva de los principales actores.
- Aplicar instrumentos específicos relativos a la gestión, evaluación y control de: procesos internos, cultura organizacional y liderazgo, desarrollo del personal, financiamiento del gasto y aplicación de recursos, y políticas públicas
- Conceptualizar la calidad de la gestión pública del turismo y consultar documentos nacionales e internacionales referidos a la temática.

De la unidad III: Gestión pública del turismo y desarrollo local

- Caracterizar y analizar la relación turismo-desarrollo local y la articulación entre los ámbitos de acción público-privado en el sector turístico
- Recrear experiencias en la República Argentina.

3.3. Programa Analítico

Unidad temática I: Aspectos introductorios

- I.1. La educación en valores como núcleo motivador en la gestión de las organizaciones del sector.
- I.2. Organización y funciones del Estado en sus diferentes niveles. Nuevos escenarios. Nuevos enfoques institucionales.
- I.3. La "Reforma Gerencial" en Latinoamérica: el viejo y el nuevo paradigma. El Gerente Social. El Documento del Centro Latinoamericano de Administración para el desarrollo (CLAD). Situación en Argentina.

Unidad temática II: Gestión pública del turismo

- II.1. Un abordaje estratégico de la gestión pública: los actores principales y sus perspectivas.
Necesidad de la visión integral. Limitaciones de la dimensión financiero-presupuestaria.
El aporte de Kaplan y Norton: *El Cuadro de Mando Integral*. Indicadores: elaboración.

Dimensiones del abordaje estratégico:

- II.1.1. la financiero presupuestaria: del financiamiento del gasto y la aplicación de los recursos,
- II.1.2. la del turista-residente-contribuyente: la comunicación, la marca e imagen,
- II.1.3. la de los procesos internos de los organismos públicos turísticos: calidad total, gestión por procesos.
- II.1.4. la del aprendizaje y desarrollo: del desarrollo del personal y de la cultura organizacional, y
- II.1.5. la de la política: de las políticas públicas.

II.2. Gestión de la calidad en la gestión pública del turismo

- II.2.1. Conceptos generales sobre gestión de la calidad.
- II.2.2. Documentos: Código de Ética de la OMT, Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, Plan Nacional de Calidad Turística Mintur

Unidad temática III: Gestión pública del turismo y desarrollo local

- III.1. Relación turismo-desarrollo local. Conceptualización de los términos.
- III.2. Articulación entre los ámbitos de acción público y privado en el sector turístico. Actores sociales.
- III.3. Experiencias en la República Argentina.

3.4. Programa Sintético

Unidad temática I: Aspectos introductorios

- I.1. La educación en valores
- I.2. Organización y funciones del Estado.
- I.3. La "Reforma Gerencial" en Latinoamérica.

Unidad temática II: Gestión pública del turismo.

- II.1. Un abordaje estratégico de la gestión pública: gestión, evaluación y control.
- II.3. Gestión de la calidad en la gestión pública del turismo. "Buenas prácticas".

Unidad temática III: Gestión pública del turismo y desarrollo local.

- III.1. Relación turismo-desarrollo local.
- III.2. Experiencias en la República Argentina.

3.5. Bibliografía

De la Unidad temática I: Aspectos introductorios

Bibliografía básica

- CLAD (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo): *"Una nueva gestión pública para América Latina"*, documento aprobado el 14/10/98.
- Iturburu Mónica: *"Municipios Argentinos. Potestades y Restricciones Constitucionales para un Nuevo Modelo de Gestión Local"* (INAP), en especial el Cap. 2.
- 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. (en formato electrónico: <http://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00264.pdf>)
- Ramírez Norberto; *"La autogestión y el liderazgo con valores. Los casos del administrador financiero y de personal"*, 2008, en especial el Anexo I Clasificación de los valores organizacionales.
- Etkin, Jorge; *"Capital social y valores en la organización sustentable"*, Editorial Granica, 2007. Cap. 5 "Gerencia social".

Bibliografía complementaria

- García, Salvador y Dolan S.; *"La Dirección por valores"*, Madrid, Mc Graw Hill, Instituto de Estudios Superiores de la empresa, 1997.
- 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.
- 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 Hellmuth Wolman: *"Evaluando la nueva gestión pública en el mundo"*, Río de Janeiro, 13 y 14 de septiembre de 2001.
- Biasone Ana María, González María Graciela y Ramírez Norberto Luis; *"El turismo, una oportunidad para la educación en valores"*, presentado en Jornadas de la CONDET, Mar del Plata, septiembre 2011. <http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1509>

De la Unidad temática II: Gestión pública del turismo

Bibliografía básica

- Kaplan Robert S. y Norton David P.: *"Cuadro de Mando integral"*, Gestión 2000, España, 2007. Introducción y Parte 1.
- 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")
- 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 n° 52 de octubre de 2000 y en la Revista "Función Pública", Editorial Función Pública, La Plata, Pcia. de Bs. As., ISSN 0327-9502 , n° 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 n° 14, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Nacional de Mar del Plata, 2003.
- 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>

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>
- Chias, Josep: *Marketing Público. Para un Gobierno y una administración al servicio del público"*, McGraw Hill, 1ª. Edición, Madrid, 1995.

De la Unidad temática III: Gestión pública en turismo y desarrollo local

Bibliografía básica

- Villar Alejandro: *"Políticas municipales para el desarrollo económico-social"*, Ediciones CICCUS (Fundación Centro Integral Comunicación, Cultura y Sociedad), 1ra. edición, Buenos Aires, 2007. En especial Cap. 2.
- Marchena Gómez, Manuel (Coordinador); Vera Rebollo, Fernando; Fernández Tabales, Alfonso; Santos Pavón, Enrique; *"Agenda para planificadores locales: Turismo Sostenible y Gestión Municipal"*, Capítulo I; Edición para América Latina y el Caribe, Organización Mundial del Turismo - O.M.T., enero de 1999.

Bibliografía complementaria

- Madoery, Oscar; *"Otro desarrollo. El cambio desde las ciudades y regiones"*, UNSAM Edita, San Martín (Pcia. de Buenos Aires), 1ª. Edición, abril de 2008. En especial Cap. 1 y 4.
- Vázquez Barquero, Antonio; *"Desarrollo, redes e innovación. Lecciones sobre el desarrollo endógeno"*, Ediciones Pirámide, España, 1999, Cap. 2-4 y 5.
- Vázquez Barquero, Antonio; *"Las nuevas fuerzas del desarrollo"*, Ediciones Bosh, Barcelona, 2005, Cap. 2.
- OMT - Consejo Empresarial (CEOMT); *"Cooperación entre sectores público y privado.: mejorando la competitividad turística"*, Madrid, España, agosto 2011.

Sitios de Internet sugeridos:

- Ministerio de Turismo de la Nación: www.turismo.gov.ar
- 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
- Centro Latinoamericano de administración para el desarrollo: www.clad.org.ve
- Programa educativo internacional "Valores para vivir": www.livingvalues.net
- Banco de experiencias municipales de la Universidad Nacional de Quilmes: www.unq.edu.ar/bel
- Instituto Argentino de Normalización y Certificación - IRAM: www.iram.org.ar

4. Descripción de Actividades de Aprendizaje.

Se aplicarán técnicas pedagógicas cuya resolución implica la utilización de saberes y habilidades que el alumno ha adquirido a lo largo del proceso, 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 alumnos del curso:

- a. Clases teórico-prácticas lo cual constituye un cambio en la modalidad de dictado de ciclos anteriores en los cuales se separaba teoría de práctica.*
- b. Lectura, análisis y aplicaciones que surgen de documentos de actualidad propuestas por la cátedra.*
- c. Análisis de casos seleccionados por la cátedra que hacen a la realidad turística.*
- d. Aplicación de herramientas de gestión pública a procesos de los organismos del sector.*
- e. Desarrollo áulico de juegos de roles relativos a la gestión pública de turismo.*

5. 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 alumno, 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 alumno 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 y a través de canales virtuales en forma permanente.

Preparación del clima y foco de la clase: la cátedra inicia la clase con una experiencia voluntaria de silencio pedagógico. La misma, que como máximo llega a los 5 minutos, tiene por objeto dejar atrás el desequilibrio y fragmentación de la vida diaria y predisponer mejor para el aprovechamiento del espacio de aprendizaje y la relación docente-alumno. Las encuestas realizadas, muestran que sus efectos son recogidos favorablemente por una abrumadora mayoría de cursantes.

6. Evaluación

a.- 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 N° 1560/11 y sus modificatorias.

b.- Criterios de evaluación:

Criterios de evaluación en todas las instancias:

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

c.- 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. N° 1560/11 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 dos **actividades pedagógicas**, evaluables a los efectos del cursado y promoción. A tal fin se propone:

1. *Trabajo de ejercitación y aplicación de herramientas de gestión pública de turismo. Esta actividad pedagógica será **obligatoria**. Trabajo en equipo.*
2. *Análisis de casos seleccionados por la cátedra que hacen a la realidad turística. Trabajo individual.*
3. *Elaboración de un informe basado en documentos sobre calidad en la gestión pública. Trabajo individual.*

Además de la actividad pedagógica 1 (obligatoria), los alumnos deberán optar entre las actividades 2 y 3 a fin de cumplimentar los requisitos del Régimen Académico vigente.

7. Cronograma de Contenidos, Actividades y Evaluaciones

Esta materia pertenece al Segundo Cuatrimestre del año, previéndose su dictado los días jueves de 16:00 a 20:00 horas.

Fecha	CLASES TEÓRICO - PRÁCTICAS / TEMAS
Jueves 23/AGOS.	Presentación y temas de la Unidad I
Jueves 30/AGOS.	Temas de la Unidad I
Jueves 06/SEPT.	Temas de la Unidad I
Jueves 13/SEPT.	Temas de la Unidad II - Avance 1 Actividad Pedagógica Obligatoria Nro. 1 (Equipo)
Jueves 20/SEPT.	Temas de la Unidad II
Jueves 27/SEPT.	Temas de la Unidad II
Jueves 04/OCT.	PRIMER PARCIAL
Jueves 11/OCT.	VISITA al EMTUR donde serán recibidos por autoridades del organismo
Jueves 18/OCT.	Avance 2 Actividad Pedagógica Obligatoria Nro. 1 (Equipo)
Jueves 25/OCT.	RECUPERATORIO PRIMER PARCIAL
Jueves 01/NOV.	Temas de la Unidad III
Jueves 08/NOV.	Temas de la Unidad III
Jueves 15/NOV.	Actividad Pedagógica Obligatoria Nro. 2 (individual)
Jueves 22/NOV.	SEGUNDO PARCIAL
Jueves 29/NOV.	Exposición de Equipos
Jueves 06/DIC.	RECUPERATORIO SEGUNDO PARCIAL
Jueves 13/DIC.	Exposición de Equipos
Jueves 20/DIC.	Clase de cierre y evaluación de la cursada

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

- *Profesor Libre:* Dictado de clases teóricas. Apoyo pedagógico. Coordinación general de la Cátedra.
- *Profesor Adjunto Regular:* Dictado de clases teóricas- Coordinación de reuniones de cátedra, coordinación de visitas pedagógicas y de invitados especiales; búsqueda bibliográfica, preparación de material didáctico. Registro de calificaciones.
- *Afectación J.T.P.:* Dictado de clases prácticas- Seguimiento pedagógico de los alumnos.
- *Becaria:* Tareas auxiliares en materia de trabajos prácticos.

Rendimiento académico de los alumnos en el cuatrimestre próximo pasado

2011	INSCRIPTOS	APROBADOS	HABILITADOS	DESAPROBADOS	AUSENTES
al 31.12.11	29	22	5	1	1

Informe de los responsables

- El número de alumnos 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 alumnos en los trabajos.
- Encuesta a los alumnos: la cátedra, desde su primera edición en 2008, se invita a los alumnos 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 2011. La cátedra es depositaria de las 26 encuestas realizadas para ese curso, las cuales están a disposición del Área Pedagógica y de la autoridad que lo requiriera.