

**INSTRUMENTO A PLAN DE TRABAJO  
DEL EQUIPO DOCENTE**

**A N E X O II**

**RESOLUCIÓN DE DECANATO N°920/18**

**AÑO:** 2022

**1- Datos de la asignatura**

**Nombre** *GESTIÓN PÚBLICA DE TURISMO*

**Código** 482

**Tipo (Marque con una X)**

Obligatoria	<b>X</b>
Optativa	

**Modalidad (Marque con una X)**

Presencial	
Híbrida <sup>1</sup>	<b>X</b>

**Nivel (Marque con una X)**

Pregrado	
Grado	<b>X</b>

**Área curricular a la que pertenece** **Turismo**

**Departamento** **Turismo**

**Carrera/s** **Lic en Turismo**

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

**Carga horaria asignada en el Plan de Estudios:**

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

<sup>1</sup> Ver instrucciones anexas

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

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

Relación docente - estudiante:

Cantidad estimada de estudiantes inscriptos	Cantidad de docentes		Cantidad de comisiones		
	Profesores	Auxiliares	Teóricas	Prácticas	Teórico-Prácticas
<b>50</b>	<b>1 (uno)</b>	<b>2 (dos)</b>			<b>1 (una)</b>

### 1.1. 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.	Yanina Analía Corbo (Ayudante 1ª.)	Licenciada en Turismo (Tesis de Maestría defendida el 07-04.22)
3.	Violeta Mertens (Afectación Ayudante 1ª.)	Magister en Gestión Universitaria / Lic. En Turismo

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		Investi g.	Ext.	Gest.
															Frente a estudiantes	Totales			
1.			X								X	X			4	10			
2.					X				X			X			4	12	28		
3.					X						X	X			4	10			

## **1. 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.
- Favorecer 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.
- Fomentar 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.

**b) 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 (*el tema valores se desarrollará al iniciar cada Unidad Pedagógica a través de una breve lectura que actúe como disparador para tomar conciencia de cuestiones relativas a la ética en la profesión y en las organizaciones públicas del sector*).
- Analizar el devenir en la forma de concebir el Estado y sus repercusiones. Las distintas visiones (burocrática tradicional, paradigma gerencialista, neweberiana). Condiciones actuales y reformulación de paradigmas.
- Indagar sobre la agenda modernizadora para el siglo XXI. Nuevas miradas y tendencias.

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

- Conceptualizar el rol y la actividad del Estado en materia turística en el mundo, con especial énfasis en América Latina y Argentina, a través de sus competencias y objetivos estratégicos.
- Identificar los niveles de actuación: nacional, provincial y municipal. Conocer la estructura y funciones de los Organismos Oficiales de Turismo en el mundo, con especial énfasis en América Latina y Argentina: experiencias. La cooperación y la competitividad turística.
- Caracterizar el rol del municipio en materia turística. Nuevas funciones.

**De la unidad III: Instrumentos de gestión pública**

- Realizar un abordaje estratégico de la gestión de las organizaciones públicas de Turismo, teniendo en consideración para su análisis la perspectiva de los actores sociales. Abordar el concepto de gobernanza.
- Aplicar instrumentos específicos relativos a la gestión, evaluación y control en el sector público: Cuadro de Mando Integral; Gestión por procesos; Gestión por proyectos, Medición de las capacidades estatales.

**De la unidad IV: 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 aspectos que contribuyen a la Gestión Integral de la Calidad de los Destinos Turísticos.
- Examinar casos de aplicación de herramientas de gestión de calidad en Organismos Públicos de Turismo en el mundo, con especial énfasis en América Latina y Argentina.

**De la unidad V: 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 TICs. Big Data – Smart Cities
- 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 comunicación en el ámbito público: acciones de relaciones institucionales, promocionales, publicitarias, organización de ferias y “workshops”. Comunicación integral de destinos turísticos: imagen de destino. Marca país y marca destino. Nuevas tecnologías aplicadas al sector público de Turismo.

## **2.3. Programa sintético:**

Unidad temática I: Aspectos introductorios

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

Unidad temática III: Instrumentos de gestión pública

Unidad temática IV: Gestión de la calidad

Unidad temática V: Comunicación. Nuevas tecnologías

## **2.4. Programa Analítico:**

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

I.1. Estado. Gobierno. Administración Pública. Conceptualización de capacidades del Estado. Las distintas visiones (burocrática tradicional, paradigma gerencialista, neoweberiana). Condiciones actuales y reformulación de paradigmas.

I.2. La agenda modernizadora para el siglo XXI. Nuevas miradas y tendencias: el servicio civil.

### **Bibliografía básica**

- [1]OMT; **“Código Ético Mundial para el Turismo”**, Madrid, 2001.
- [2] CLAD (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo): **“Gestión pública iberoamericana para el siglo XXI”**, 2010.
- [3] CLAD (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo): **“Una nueva gestión pública para América Latina”**, 1998.
- [4] Biasone, A.M. y Mertens, V.; Documento de Cátedra: Unidad I-Puntos 2 y 3 **“Estado: Nación, Provincia, Municipio”** (2020)
- [5] OECD (2020), Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe 2020, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/1256b68d-es>
- [6] Oszlak, Oscar; **“Estado Abierto: Hacia un Nuevo Paradigma de Gestión Pública”**. Trabajo presentado en el panel “Gobierno Abierto en Iberoamérica: promesas y realizaciones”, XVIII Congreso Internacional del CLAD, Montevideo, 2013.

### **Bibliografía complementaria**

- 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.
- Zamagni, Stefano; **“Bienes comunes y bien común”**, Published on Jun 4, 2014, PIDESONE- UBA <https://issuu.com/comunicacion.institucional/docs/bienes-comunes-y-bien-comun---stefa>
- CAF (Banco de Desarrollo de América Latina) **“El valor estratégico de la gestión pública. Trece textos para comprenderlo”**, Argentina 2015.
- Schenkel, E y Almeida García, F.; **“La política turística y la intervención del Estado. El caso de Argentina”** en *Perfiles Latinoamericanos*, Vol. 23, Nro. 46, 2015, pp. 197-221.
- 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>
- 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 Hellmut Wolman: **“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.

## **Unidad temática II: Rol y funciones del Estado en materia turística**

- II.1. El rol y la actividad del Estado en materia turística en el mundo, con especial énfasis en América Latina y Argentina. Competencias y objetivos estratégicos.
- II.2. Los diferentes niveles de actuación: internacional, nacional, provincial y municipal. Organismos oficiales de Turismo en el mundo, con especial énfasis en América Latina y Argentina: experiencias. La cooperación y la competitividad turística.
- II.3. El rol del municipio en materia turística. Nuevas funciones: casos de éxitos.

### ***Bibliografía básica***

- [7] Velazco, M., ***“Entre el poder y la racionalidad: gobierno del turismo, política turística, planificación turística y gestión pública del turismo”***. (2016)
- [8] Biasone, A.M. y Mertens, V; ***“Organización y funciones del Estado en Turismo. Nación, Provincia, Municipio”***, Docum. Cátedra, 2020.
- [9] DECRETO-LEY 6769/58 – ***Ley Orgánica de las Municipalidades de la Pcia. de Buenos Aires***.
- [10] Decreto ***Estructura EMTUR Mar del Plata*** / 2005.
- [11] OEA (Organización de Estados Americanos) y La Rochelle Tourism&Hospitality School (Francia)– ***“Estrategia a mediano plazo para mejorar la cooperación y la competitividad turística en las Américas. Prácticas por país”***; 2018.
- Ministerio de Turismo y Deportes: <http://www.argentina.gob.ar/turismoydeportes>
- Instituto Nacional de Promoción Turística – INPROTUR: <http://www.argentina.travel/es/page/static/inprotur>
- Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires: [https://www.gba.gob.ar/produccion/area\\_de\\_trabajo/turismo\\_y](https://www.gba.gob.ar/produccion/area_de_trabajo/turismo_y)  
<https://www.buenosaires.tur.ar/>
- Ente Municipal de Turismo de Mar del Plata: <http://www.turismomardelplata.gov.ar>
- OMT – Organización Mundial del Turismo: <http://www2.unwto.org/es>
- OEA – Organización de los Estados Americanos: <http://oas.org/sedi>



### ***Bibliografía complementaria***

- 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 Cap. 2, 4, 5 y 6. INAP – Instituto Nacional de Administración Pública, 2ª. edición, ISBN. 987-96756-4-9.
- Campana, J.; Observatorio sobre políticas públicas y reforma estructural Informe N° 14, ***“Organigrama y estructura del Estado: Configuración y transformaciones en el cambio de ciclo”***., FLACSO, 2018.
- Repetto, F. ***“Coordinación de políticas, programas y proyectos sociales”***, Capítulo 2 y Capítulo 3, 2012

### **Sitios web**

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

- III.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.
- III.2. Necesidad de una visión integral. *El Cuadro de Mando Integral* y su aplicación en el sector público. Dimensiones. Indicadores: elaboración.
- III.3. Otros instrumentos de gestión. La gestión por procesos. La gestión por resultados. La gestión por proyectos\* (*breve referencia ya que existe una asignatura especial sobre el tema en 5to. año de la carrera*).
- III.4. Indicadores para medir capacidades del Estado.

### ***Bibliografía básica***

- [12] 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.
- [13] 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](http://eco.mdp.edu.ar/cendocu/produccion/ramirez_4.pdf)

- [14] 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.
- [15] Bertranou, J. M., **"Capacidad estatal: Aportes al debate conceptual"**. Trabajo presentado en el VII Congreso Argentino de Administración Pública, Mendoza (Argentina) 18, 19 y 20 de septiembre de 2013.
- [16] Bonnefoy, Juan C. y Armijo, Marianela; **"Indicadores de desempeño en el sector público"**, ILPES – Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social – CEPAL, Serie Manuales. Santiago de Chile, noviembre 2005; Capítulos II y III.
- [17] Bernazza y Longo; **Debates sobre capacidades estatales en la Argentina: Un estado del Arte**, Revista Estado y Políticas Públicas Nº 3. Año 2014. ISSN 2310-550X pp 107-130.
- [18] Biasone, Ana María y Corbo, Yanina A. (2018). **"Aportes del cuadro de mando integral a la mejora de la gestión pública de turismo"**. Realidad, Tendencias y Desafíos en Turismo, 18(16-2), 36-51. ISSN 2545-6199.

#### **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

- FLACSO (Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales)-Bernazza, Claudia; Comotto, Sabrina; Longo, Gustavo: ***Evaluando "en clave pública": guía de instrumentos e indicadores para la medición de capacidades estatales***, Documento de trabajo Nro. 1, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales –CLACSO-, 2015. On line: [http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/flacso-ar/20171108053850/pdf\\_1615.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/flacso-ar/20171108053850/pdf_1615.pdf)
- 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.

#### **Unidad temática IV: Gestión de la calidad**

IV.1. Calidad: evolución del concepto. Gestión de calidad en la Administración Pública. Gestión de la Calidad en Turismo.

IV.2. Análisis de documentos: Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, Premio Nacional a la Calidad, Directrices de Calidad Turística para Municipios del MINTUR y Manual Práctico de Gestión de la Calidad de los Destinos Turísticos de la OMT.

IV.3. Experiencias en el ámbito nacional e internacional.

#### **Bibliografía básica**

- [19] 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").
- [20] 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.
- [21] Secretaría de Turismo de la Nación, 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**

- 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 V: Comunicación. Nuevas tecnologías**

V.1. La comunicación en el sector público: comunicación interna, comunicación insitucional.

V.2. Las estrategias comunicacionales en Turismo: la marca y la imagen, las relaciones institucionales, la promoción del destino, la comunicación de crisis. Experiencias en Latinoamérica y Argentina.

V.3. Las tendencias y los retos de la gestión pública de Turismo en la era de las redes sociales y la conectividad. TIC y Turismo. Big Data.

V.4. Gobierno electrónico, experiencias en Latinoamérica y Argentina. Smart Cities.

### **Bibliografía básica**

- [22] OMT; **“Organismos de gestión y promoción del Turismo en las Américas”**, Capítulo 3. OMT, Madrid, 2014.
- [23] Biasone, Ana María; **“La marca país”**, Documento de Cátedra, 2018.
- [24] Biasone, Ana María; **“Comunicación de crisis en Turismo”**, Compilación, Documento de Cátedra, 2014.
- [25] Muñiz Brea; **Gestión de crisis en Turismo. La cara emergente de la sustentabilidad**. Universidad de Vigo (España).
- [26] Plos, Yanina; **“El uso de Facebook para el desarrollo de marcas de destinos turísticos argentinos”**, Universidad Nacional del Comahue, en Revista “Realidad, Tendencias y Desafíos en Turismo”, CONDET, Año XVI, Vol. 14, noviembre de 2016, ISSN 2545-6199, <http://www.condet.edu.ar>.
- [27] Gil- García, J. Ramón y Criado, J. Ignacio **“Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América Latina. Gestión y Política Pública”**. 2013; ( ):3-48.[fecha de Consulta 13 de Abril de 2022]. ISSN: 1405-1079. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13331692001>

- [28] Carles Ramió Matas; **“Inteligencia artificial, robótica y modelos de Administración pública”**. Revista del CLAD Reforma y Democracia, No. 72, Oct. 2018, pp. 5-42, ISSN 1315-2378.

### **Bibliografía complementaria**

- Valls, Josep-Francesc; **“La imagen de marca de los países”**, McGraw Hill, Barcelona, 1991. (im
- 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; **“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.
- Chias, Josep; **“Marketing Público. Para un Gobierno y una administración al servicio del público”**, McGraw Hill, 1ª. edición, Madrid, 1995.
- Puig, Toni; **“Marca ciudad. Cómo rediseñarla para asegurar un futuro espléndido para todos”**, Paidós 1ª. edición, CABA, 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).
- Krieger, Mario J. (Director); **“Estado y Administración Pública. Perspectivas para el Estudio de Políticas e Instrumentos de Gestión Pública”**; (Capítulo 16). 1ª. Edición, Errepart, Buenos Aires, 2013.

## 2.5. Sitios web sugeridos

- Ministerio de Turismo y Deportes: <http://www.argentina.gob.ar/turismoydeportes>
- 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.igm.gov.ar/sgp>
- Subsecretaría de Turismo de la Pcia. de Buenos Aires: [https://www.gba.gob.ar/produccion/area de trabajo/turismo y https://www.buenosaires.tur.ar/](https://www.gba.gob.ar/produccion/area_de_trabajo/turismo_y_https://www.buenosaires.tur.ar/)
- EMTUR-Ente Municipal de Turismo de Mar del Plata: [www.turismomardelplata.gov.ar](http://www.turismomardelplata.gov.ar)
- CLAD - 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)
- IRAM- Instituto Argentino de Normalización y Certificación – [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)
- 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.*

Las posibilidades que se plantean en el menú se aplicarán de acuerdo a la construcción de conocimientos que vaya desarrollando el grupo.

Se prevé la utilización del Campus Virtual de la FCEyS- <https://eco.mdp.edu.ar/cv/> - para la resolución de actividades fuera y dentro del aula y como medio de comunicación.

#### **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 la clase previa a todas y cada una de 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 el encuentro en el aula.

#### **5. Evaluación**

##### ***5.1. Requisitos de aprobación:***

La Asignatura es del Grupo I 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 los procesos 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, 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 cumplimentar 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 enseñanza-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 los trabajos objeto de evaluación.

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.

#### **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 gestión pública de turismo 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. **APE I** - Trabajo grupal de reflexión y fundamentación 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. **APE II** – Trabajo grupal - La aplicación del Cuadro de Mando Integral en organizaciones del sector público de Turismo. Dimensiones. Indicadores: elaboración. Un abordaje estratégico.
- c. **APE III** – Trabajo individual - Investigación sobre casos en los que se apliquen o implementen las tecnologías de información y comunicación - 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	Bibliografía
1	25/08 PRESENCIAL	Clase presentación: equipo docente, modalidad de dictado, aprobación de la materia, bibliografía. Temas de la Unidad I. <b>Estado. Gobierno. Administración Pública</b> Presentación Actividades Pedagógicas.	1-2-3
2	01/09 VIRTUAL	Temas de la Unidad I. <b>Capacidades del Estado (conceptualización). Las distintas visiones. La agenda modernizadora para el siglo XXI.</b> <b>TP Nro. 1.</b>	4-5-6
3	08/09 PRESENCIAL	Temas de la Unidad II. <b>Rol y funciones del Estado en materia turística. Organismos oficiales de Turismo- El rol del municipio en materia turística. Nuevas funciones.</b> <b>TP Nro. 2.</b>	7-8-9-10-11
4	15/09 VIRTUAL	Temas de la Unidad III. <b>Actores sociales. Gobernabilidad y gobernanza. Administración pública, política pública y gestión pública.</b> <b>TP Nro. 3.</b>	13-15-17
5	22/09 PRESENCIAL	<b>Entrega AP1</b> (Exposición grupal) Repaso Primer Parcial	
6	29/09	Asueto académico por participación en el CONDET y la ANET	
	<b>06/10</b> PRESENCIAL	<b>PRIMER PARCIAL</b> <i>(fecha a definir en el calendario académico)</i>	
7	13/10 VIRTUAL	Temas de la Unidad III. <b>Gestión por procesos. Indicadores para medir la capacidad estatal.</b> <b>TP Nro. 4.</b> Devolución parciales y publicación de notas	12-14-16-18

8	20/10 PRESENCIAL	Temas de la Unidad III. <b>Cuadro de Mando Integral. Otros instrumentos de gestión.</b> <b>TP Nro. 5.</b>	idem
9	27/10 PRESENCIAL	Temas de la Unidad IV. <b>Gestión de calidad en la Administración Pública. Gestión de la Calidad en Turismo. Análisis de documentos.</b> <b>T TP Nro. 6.</b>	19-20-21
	<b>03/11</b>	<b>RECUPERATORIO PRIMER PARCIAL</b> <i>(fecha a definir en el calendario académico)</i>	
10	10/11 VIRTUAL	Temas de la Unidad V. <b>La comunicación en el sector público de turismo. Comunicación de crisis. Marca turística.</b> <b>Entrega AP2</b> Devolución recuperatorios y publicación de notas.	22-23-24-25
11	17/11 PRESENCIAL	Temas de la Unidad V. <b>TIC's y Turismo. Big Data. Gobierno electrónico. Smart Cities.</b> <b>TP Nro. 7.</b> Repaso Segundo Parcial	26-27-28
	<b>24/11</b>	<b>SEGUNDO PARCIAL</b> <i>(fecha a definir en el calendario académico)</i>	
12	01/12 PRESENCIAL	<b>Presentación de trabajos y Entrega AP III</b> Devolución de parciales y publicación de notas.	
13	08/12	Feriado	
	<b>15/12</b>	<b>RECUPERATORIO SEGUNDO PARCIAL</b> <i>(fecha a definir en el calendario académico)</i>	
14	22/12 PRESENCIAL	Devolución recuperatorios y publicación de notas definitivas	
		<b>EXÁMEN HABILITANTE</b>	

## **7. Asignación y distribución de tareas del equipo docente**

Se entiende que la función del docente está centrada en la interacción con los estudiantes no sólo transmitiendo el conocimiento, sino asumiendo, al mismo tiempo, el rol de facilitador y tutor; que propicie la reflexión, desarrollando en ellos la habilidad para buscar información y recursos de aprendizaje que faciliten el proceso enseñanza-aprendizaje. A tal fin se establecen canales de comunicación a través del Campus Virtual y fuera del horario de clases, para asesorar, hacer seguimiento y retroalimentación de los avances cuando los estudiantes lo requieran.

### **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.
- ✓ 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.
- ✓ Administración del Campus Virtual de la asignatura.
- ✓ 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.

### **Actividad docente anual desarrollada por los docentes en virtud del cargo**

#### **Ana María Biasone**

- Práctica Profesional del Turismo – Prof. Adjunto a cargo (Quinto año – Segundo Cuatrimestre / Licenciatura en Turismo)
- Gestión Pública de Turismo - Prof. Adjunto a cargo (Cuarto año – Segundo cuatrimestre / Licenciatura en Turismo)
- Sector Público y Turismo - Prof. Adjunto a cargo (Tercer año – Segundo cuatrimestre / Tecnicatura Universitaria en Turismo)

#### **Yanina Corbo Manzo**

- Política y Planificación – Ayudante de primera (Quinto año – Primer cuatrimestre / Licenciatura en Turismo)
- Gestión Pública de Turismo - Ayudante de primera (Cuarto año – Segundo cuatrimestre / Licenciatura en Turismo)

#### **Violeta Mertens**

- Práctica Profesional del Turismo – Ayudante de primera (Quinto año – Segundo cuatrimestre / Licenciatura en Turismo)
- Gestión Pública de Turismo – Ayudante de primera (Cuarto año – Segundo cuatrimestre / Licenciatura en Turismo)

## 8. Justificación

En virtud de que la situación de excepcionalidad por el COVID 19 que afectó los ciclos lectivos 2020-1, el dictado de la asignatura se llevó a cabo en modalidad a distancia, debiendo adaptarse todos los contenidos y el desarrollo de las clases a esa circunstancia, lo que implicó la adquisición de herramientas que, son valoradas positivamente por estudiantes y docentes. En función de ello y en consonancia con la OCA – 40 /2022 de la FCEYS / UNMDP, modificatoria de artículos del Anexo I de la OCA 1560/11 (Régimen Académico de la FCEYS), se decide adherir a la *“Modalidad híbrida (MH): consistente en la realización de actividades de enseñanza-aprendizaje y/o evaluación en los espacios físicos de la unidad académica, alternadas con actividades de enseñanza-aprendizaje y/o evaluación en los espacios virtuales dispuestos por la unidad académica.”*

Por otra parte, en el caso particular de la asignatura “Gestión Pública de Turismo”, 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 su inclusión 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. 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 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**