



UNIVERSIDAD NACIONAL  
de MAR DEL PLATA

"1983/2023 -

40 AÑOS DE DEMOCRACIA"

Ordenanza de Consejo Académico

**OCA - 2023 - 995 - FCEYS # UNMDP**

Aprobar, para el segundo cuatrimestre del Ciclo Lectivo 2023, Plan de Trabajo Docente, (P.T.D.) de la asignatura "GESTIÓN PÚBLICA DE TURISMO".

De: D. Despacho General - Fac. de Cs. Económicas y Sociales



Mar del Plata, 1º de noviembre de 2023

VISTO el Plan de Trabajo Docente (P.T.D.) de la asignatura "Gestión Pública de Turismo", correspondiente a la carrera de Licenciatura en Turismo, elevado por al Área de Turismo para su aprobación, para el segundo cuatrimestre del presente Ciclo Lectivo 2023, -Expediente EX - 2023 - 1453 - DME-FCEYS # UNMDP -, y

CONSIDERANDO:

Que el mismo se enmarca en las disposiciones normativas del Régimen Académico, cumpliendo las exigencias de la OCA - 2022 - 810 - FCEYS # UNMDP.

Que la Comisión de Asuntos Académicos y Enseñanza recomienda la aprobación del Plan de Trabajo Docente, sin objeciones.

Lo resuelto por el Consejo Académico en Sesión Plenaria N° 11, de fecha 25 de octubre de 2023.

Las facultades concedidas por el Artículo 91º del Estatuto vigente,

EL CONSEJO ACADÉMICO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
O R D E N A :

ARTÍCULO 1º: Aprobar, para el segundo cuatrimestre del Ciclo Lectivo 2023, el Plan de Trabajo Docente, (P.T.D.) de la asignatura "GESTIÓN PÚBLICA DE TURISMO"- LT, que se adjunta a la presente.

ARTÍCULO 2º: Regístrese. Publíquese en el Boletín Oficial de la Universidad. Comuníquese a quienes corresponda. Cumplido, archívese.

ORDENANZA DE CONSEJO ACADÉMICO OCA - 2023 - 995 - FCEYS # UNMDP

AÑO:	2023
------	------

**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/las estudiantes:

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

Relación docente - estudiante:

Cantidad estimada de estudiantes inscritos	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>

**Composición del equipo docente**

<b>Nº</b>	<b>Nombre y Apellido</b>	<b>Título/s</b>
1.	<b>Violeta Mertens</b> (Profesora Adjunta)	Magister en Gestión Universitaria / Lic. En Turismo
2/3	<b>Yanina Analía Corbo</b> (JTP- Ay Graduado)	Licenciada en Turismo / Magíster en Desarrollo Turístico Sustentable

<b>Nº</b>	<b>Cargo</b>								<b>Dedicación</b>			<b>Carácter</b>			<b>Cantidad de horas semanales dedicadas a:</b>				
	T	As	Adj	JTP	A1	A2	Ad	Bec	E	P	S	Reg.	Int.	Otros(*)	Docencia		Investig.	Ext.	Gest.
															Frente a estudiantes	Totales			
1.			X								X		X		4	10			
2.					X				X			X			4	12	28		
3.				X							X			X	4	10			

## 2. Plan de trabajo del equipo docente

### 2.1. Objetivos de la asignatura:

#### a) *Generales:*

- Aportar a la comprensión integral sobre el rol del Estado y la gestión de sus actividades en materia turística.
- Profundizar en el rol vincular del Estado en el ámbito turístico, abordando las relaciones: Estado-Estado; Estado - Comunidad; Estado - Sector Privado.
- Contribuir a un abordaje estratégico de la gestión de las organizaciones públicas de turismo, aplicando instrumentos específicos y transmitiendo experiencias del sector.
- Brindar herramientas para aquellos/as estudiantes que despierten la vocación de desarrollar su profesión en el Estado y para quienes se desempeñen en el sector privado, pero necesariamente deban interactuar con las esferas de lo público.
- Favorecer en los y las estudiantes el desarrollo de una visión de la formación en valores como núcleo de la gestión de las organizaciones del sector que contribuya a forjar sociedades justas, solidarias e igualitarias.

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

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

- Aportar a la comprensión integral sobre el rol del Estado y la gestión de sus actividades en materia turística.
- Abordar las dimensiones: Estado, Gobierno, Administración Pública y Gestión Pública.
- Reflexionar sobre el rol de las organizaciones turísticas en la construcción de sociedades justas, solidarias e igualitarias.

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

- Conceptualizar y comprender el papel del Estado en el desarrollo del turismo en términos de responsabilidad, niveles de actuación, competencias y funciones.
- Conocer la estructura y organización del sector público en turismo en Argentina. Comparar con otras experiencias en el mundo. Análisis con perspectiva de género.
- Comprender la gestión pública, su vínculo con las políticas y las capacidades del Estado en el marco de los Organismos Oficiales de Turismo.

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

- Abordar la capacidad relacional del estado abordando los conceptos actores sociales y gobernanza.
- Analizar instrumentos y herramientas de gestión pública, considerando su encuadre teórico y ejercitar su aplicación evaluando su contribución a la mejora del desempeño de administraciones públicas en vinculación con el desarrollo.

##### ***De la unidad IV: Dimensiones de la gestión de turismo: innovación y nuevas tecnologías.***

- Indagar sobre las tendencias en innovación y nuevas tecnologías en la gestión de lo público en turismo que se insinúan hacia el futuro y conocer las herramientas que se

plantean: Gobierno Abierto - Open Data – Big Data – Presupuesto Participativo, entre otros.

- Comprender la integralidad en la gestión del turismo que plantean los Destinos Turísticos Inteligentes como objetivo de las gestiones locales.

***De la unidad V: Dimensiones de la gestión de turismo: 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.

***De la unidad VI: Dimensiones de la gestión del turismo: Comunicación***

- Indagar sobre las estrategias comunicacionales turísticas desde el sector público: la marca, la imagen, la promoción del destino, la comunicación de crisis y la política.

**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: Dimensiones de la gestión del turismo: innovación y nuevas tecnologías*

*Unidad temática V: Dimensiones de la gestión del turismo: Calidad*

*Unidad temática VI: Dimensiones de la gestión del turismo: Comunicación*

## 2.4. Programa Analítico:

### Unidad temática I: Aspectos introductorios

I.I. Estado, Gobierno, Administración Pública. Visiones, evolución, repercusiones y nuevas miradas

I.II. El papel de la gestión pública en la administración estatal, aplicación al turismo.

I.III. Liderazgo en valores como núcleo motivador en la gestión de las organizaciones del sector público. Responsabilidad en términos de desarrollo.

### **Bibliografía básica**

1	Andrenacci, L. (2019). Desigualdad y exclusión en América Latina: Notas para la investigación desde una perspectiva histórico-comparativa de ciudadanía. Revista Estado y Políticas Públicas, 12.
2	Abal Medina, J.M. (2010) Manual de Ciencia Política. - 1a ed. - Buenos Aires : Eudeba, 2010. 320 p. ; 18x25 cm. - (Manuales) ISBN 978-950-23-1707-6 1. Ciencias Políticas. I. Título CDD 320 página 29 a pág 46.
3	<i>Biasone, A.M. y Mertens, V. (2020). Documento de Cátedra: Unidad I-Puntos 2 y 3 "Estado: Nación, Provincia, Municipio".</i>
4	Oszlak, O. (1997) La formación del Estado argentino, CAPÍTULO 1: LINEAMIENTOS CONCEPTUALES E HISTÓRICOS
5	<i>Schenkel, Érica y Almeida García, Fernando. La política turística y la intervención del Estado: El caso de Argentina. Perf. latinoam. [online]. 2015, vol.23, n.46 [citado 2023-08-07], pp.197-221. ISSN 0188-765</i>
6	<i>Amaya, P. (2010) El Estado y las Políticas Públicas en América Latina - 1a ed. - La Plata : Universitaria de La Plata, 2010. 448 ISBN 978-987-595-127-3. La Reforma del Estado y el fortalecimiento de las instituciones pública, Abal Medina (PÁGINAS 17 A 28)</i>

### ***Bibliografía complementaria***

- CAF (Banco de Desarrollo de América Latina) “El valor estratégico de la gestión pública. Trece textos para comprenderlo”, Argentina 2015.
- Cagnolo, C. (2023) Asociación Argentina de Administración Pública “PODER EJECUTIVO NACIONAL CARACTERÍSTICAS, FUNCIONES, COMPETENCIAS, PRESUPUESTO Estructura Organizacional 2021”
- Evans, Peter /1996). “El Estado como Problema y como Solución”. Revista Desarrollo Económico, Nº 140, Buenos Aires.
- Olías De Lima, Blanca (Coordinador); “La Nueva Gestión Pública”, Cap. 1, 2 y 5). Pearson Educación S.A., Madrid, 2001.

### ***Otras Herramientas dinámicas optativas para acompañar la comprensión de los temas***

- Oszlak por Oszlak - Formación del Estado Argentino - UBA – CBC <https://www.youtube.com/watch?v=wdp3FepuyBI>

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

II.1. El rol y la actividad del Estado en materia turística. Las políticas, la gestión y las capacidades. Competencias y objetivos estratégicos.

II.2. Los diferentes niveles de actuación: internacional, nacional, provincial y municipal. La interjurisdiccionalidad y el enfoque interescalar para la comprensión de la gestión pública.

II.3 Organismos oficiales de Turismo en Argentina. Empresas Públicas vinculadas al turismo. Análisis sobre la igualdad de género en los cargos de gestión.

II.4. El rol del municipio en materia turística. Nuevas funciones.

### **Bibliografía básica**

7	Biasone, A.M. y Mertens, V; Organización y funciones del Estado en Turismo. Nación, Provincia, Municipio, Docum. Cátedra, 2020.
8	Velazco, M., (2016) Entre el poder y la racionalidad: gobierno del turismo, política turística, planificación turística y gestión pública del turismo.
9	Tamayo Sáez, M (1997). El Análisis de las Políticas Públicas. En Bañón, Rafael y Carrillo, Ernesto (c.pdf)
10	Pagani, M.L. (2015) Estudios sobre Gestión Pública: aportes para la mejora de las organizaciones estatales en el ámbito provincial / Mariel Alejandra Payo ; Bernardo Galinelli. - 1a ed. - La Plata : Libro digital, PDF. Galinelli B. y Migliore A. Estudios sobre la gestión pública Páginas 10 a 20
11	Aguilar Villanueva, L.(1993). Problemas públicos y agenda de gobierno, México Miguel Ángel Porrúa. Páginas 15 a 23. Definición de la agenda pública
12	Serafinoff Valeria (2020) Herramientas para el análisis de las capacidades estatales. Del Estado presente al Estado estratégico.
13	Repetto, F. (2020) Coordinación de políticas, programas y proyectos sociales, Capítulo 2 y Capítulo 3, 2012



- |    |   |
|----|---|
| 14 | 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. |
|----|---|

### **Bibliografía complementaria**

- DECRETO-LEY 6769/58 – Ley Orgánica de las Municipalidades de la Pcia. de Buenos Aires.
- Decreto Estructura EMTUR Mar del Plata / 2005.
- Gimenez, S. (2008). *Del estado y sus procedimientos. Cuando la lógica burocrática sí altera el producto. V Jornadas de Sociología de la UNLP, 10, 11 y 12 de diciembre de 2008, La Plata, Argentina. En Memoria Académica. Disponible en: [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.6124/ev.6124.p](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.6124/ev.6124.p)*
- 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.

### **Otras Herramientas dinámicas optativas para acompañar la comprensión de los temas**

- Historia de un País, El turismo en Argentina Encuentro. <https://www.youtube.com/watch?v=CrY-TAQQDoc>
- Observatorio de Turismo Social en Argentina: <https://www.argentina.gob.ar/turismoydeportes/social/observatorio-de-turismo-social>  
<https://youtu.be/q-c-jHfEgKQ>
- SINTA – Sistema de Información Turística Argentina
- GPS de Estado Argentino. <https://www.cippec.org/publicacion/gps-del-estado-radiografia-y-balance-de-la-administracion-publica-nacional-2015-2019/>
- Ministerio de Turismo y Deportes: <http://www.argentina.gob.ar/turismoydeportes>
- Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires: [https://www.gba.gob.ar/produccion/area\\_de\\_trabajo/turismo](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>

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

- III.I. Un abordaje estratégico de la gestión pública. Los actores sociales, sus perspectivas y sus niveles de incidencia en las políticas públicas. Autonomía. Gobernabilidad. Gobernanza.
- III.II. Articulación- Estado- Sector Privado. Experiencias de articulaciones: Sector Hotelero, Agencias De Viaje, Turismo De Reuniones.
- III.III. Indicadores para medir Capacidades del Estado.
- III.IV. Visión integral. El Cuadro de Mando Integral y su aplicación en el sector público. La gestión por procesos. La gestión por resultados.
- III.V. Otras herramientas de gestión. Estudios de Impacto. Directrices y Referenciales.

15	Bonnefoy, C. y Armijo, M; "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.
16	Documento de cátedra 2023: Análisis del Monitor Turístico Provincia de Buenos Aires. 2016-2020 Documento de cátedra 2023: Análisis Informe EOH 2018-2019 PBA y ESTUDIO DE DEMANDA TEMPORADA ESTIVAL 2021-2022 1ro de diciembre 2021 al 31 de marzo 2022 - Ente Municipal de Turismo Departamento de Investigación y Desarrollo
17	Documento de cátedra: Los estudios de impacto. El caso del centro de convenciones MDP. Metodología e indicadores.
18	Directrices de Accesibilidad Ministerio de Turismo y Deporte - Directrices de Sostenibilidad Ministerio de Turismo y Deporte
19	Informe Estadístico Indicadores de Turismo Anuario 2022 - Departamento de Investigación y Desarrollo Ente Municipal de Turismo
21	Ramírez, Norberto; (200) 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.
22	Ramírez, Norberto; (2003) 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.
23	Serasinnof, V. (2022) Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional, Jefatura de Gabinete de Ministros. Herramientas para el análisis de las capacidades estatales. Del Estado presente al Estado estratégico. Colección Fortalecimiento Institucional: Construyendo capacidades para un Estado presente. Buenos Aires:. Disponible en: <a href="https://www.argentina.gob.ar/jefatura/gestion-y-empleo-publico/fortalecimiento-institucional/recursos-de-la-ssfi/colección">https://www.argentina.gob.ar/jefatura/gestion-y-empleo-publico/fortalecimiento-institucional/recursos-de-la-ssfi/colección</a> (Fecha de publicación: marzo 2022). Páginas 13 a 17.29
24	Natera Peral, A. (2004). La noción de gobernanza como gestión pública participativa y reticular

#### ***Otras Herramientas dinámicas optativas para acompañar la comprensión de los temas***

- INDICADORES: Cómo se definen, interpretan y construyen: <https://www.youtube.com/watch?v=cUw-rOYt1pE>
- Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación Subsecretaría de Calidad, Accesibilidad y Sustentabilidad del Turismo Nacional Dirección Nacional de Turismo Social.

***Bibliografía complementaria***

- Kaplan Robert S. y Norton David P.; “Cuadro de Mando integral”, Gestión 2000, España, 2007. Introducción y Parte 1.
- 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 IV: Dimensiones de la gestión del turismo: innovación y nuevas tecnologías.**

IV.I. Las tendencias y los retos de la gestión pública de Turismo: Gobierno Abierto - Open Data – Bigdata – Presupuesto Participativo, entre otros en la era de las redes sociales y la conectividad.

IV.II Los DTI, gestión local y desafío municipal.

IV.III. Inteligencia artificial, gestión pública y turismo

25	Bauzá Martorell, F (2017) Big data y open data en la administración turística: acceso y reutilización de información. R.V.A.P. núm. 108. Mayo-Agosto 2017. Págs. 19-41 ISSN: 0211-9560
26	Celdrán-Bernabeu, M.A.; Mazón, J.-N. y Giner Sánchez, D. (2018). Open Data y turismo. Implicaciones para la gestión turística en ciudades y destinos turísticos inteligentes. Investigaciones Turísticas (15), pp. 49-78. <a href="http://dx.doi.org/10.14198/INTURI2018.15.03">http://dx.doi.org/10.14198/INTURI2018.15.03</a>
27	Farberoff, A. N., Beltrami, M., & Pereyra, S. A. (2018). Problemas estructurales que dificultan la implementación de sistemas de gestión de destinos turísticos inteligentes en municipios argentinos. Revista Argentina de Investigación en Negocios.
28	Pin, G., Pont, A., López-González, J.L., & Yanes, S. (06 de abril, 2022). Inteligencia Artificial y Neurotecnologías: nuevos retos para los Derechos Humanos y el Turismo Responsable. Recuperado de <a href="https://www.albasud.org/noticia/es/1443/inteligencia-artificial-y-neurotecnologias-nuevos-retos-para-los-derechos-humanos-y-el-turismo-responsable">https://www.albasud.org/noticia/es/1443/inteligencia-artificial-y-neurotecnologias-nuevos-retos-para-los-derechos-humanos-y-el-turismo-responsable</a>
29	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***

- Gómez, Á. O. C., & Cuervo, R. H. Capítulo I Capacidades Institucionales Para La Gestión Municipal De Los Destinos Turísticos De México. Indicadores Para Un Gobierno Inteligente Y Sostenible. Turismo Y Gastronomía, 17.
- Aldana, J., Ordinez, L., & Kaminker, S. A. (2022). Propuesta Metodológica para la Caracterización de Ciudades Inteligentes y Destinos Turísticos Inteligentes en Ciudades Intermedias Turísticas: El caso Puerto Madryn. Memorias de las JAIIO, 8(14), 75-84.

***Otras Herramientas dinámicas optativas para acompañar la comprensión de los temas***

- ¿INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN TURISMO? <https://www.youtube.com/watch?v=Pjv90OiaxtA>
- Qué es un modelo DTI desde la gestión del Gobierno de España. <https://www.destinosinteligentes.es/que-es-dti/>

**Unidad temática V: Dimensiones de la gestión del turismo: Calidad.**

V.I. Calidad: evolución del concepto. Gestión de calidad en la Administración Pública. Gestión de la Calidad en Turismo.

V.II. Experiencias en el ámbito nacional e internacional.

***Bibliografía básica***

29	Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2008): <b><i>“Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública”</i></b> , 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").
30	SINTA Organizaciones distinguidas del Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT). Ficha Técnica: Sistema Argentino de Calidad Turística SINTA Organizaciones distinguidas del Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT). Detalle de Organizaciones Distinguidas.

***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 VI: Dimensiones de la gestión del turismo: Comunicación.**

VI.I. 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.

VI.II. La comunicación política en los destinos turísticos.

***Bibliografía básica***

31	Muñiz B. (2019) Gestión de crisis en Turismo. La cara emergente de la sustentabilidad. Universidad de Vigo (España).
32	Valls, Josep-Francesc; (1991) "La imagen de marca de los países", McGraw Hill, Barcelona.
33	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 <a href="http://eco.mdp.edu.ar/cendocu">http://eco.mdp.edu.ar/cendocu</a>

***Bibliografía complementaria***

- Molina, Gerardo; "Si Logo. Marca país. Marketing global" (Capítulo 3). 1ª. edición, Buenos Aires, Grupo Editorial Norma, 2004.
- Puig, Toni; "Marca ciudad. Cómo rediseñar la para asegurar un futuro espléndido para todos", Paidós 1ª. edición, CABA, 2009.

## 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>
- Subsecretaría de Turismo de la Pcia. de Buenos Aires: [https://www.gba.gob.ar/produccion/area\\_de\\_trabjo/turismo](https://www.gba.gob.ar/produccion/area_de_trabjo/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)
- CIPPEC - (Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento) <https://www.cippec.org/>
- IRAM- Instituto Argentino de Normalización y Certificación – [www.iram.org.ar](http://www.iram.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/>

## 3. Descripción de Actividades de Aprendizaje

Para este tipo de asignatura se plantean actividades de aprendizaje específicas que serán utilizadas dependiendo cada uno de los temas que se desarrollan a la asignatura, siguiendo la estrategia planteada por el docente.

Se valoran las siguientes actividades a desarrollar por parte de los y las estudiantes:

- a. Participación en las clases teórico-prácticas.*
- b. Análisis crítico y prospectivo en problemáticas del sector y que llevan el accionar del sector público.*
- c. Participación fundada y respetuosa en las actividades de debate*
- d. Aplicación de herramientas de gestión pública a procesos de los organismos del sector.*
- e. Simulación y role playing de situaciones relativas a la gestión pública de turismo.*
- f. Reflexión e intercambio de opinión sobre material audiovisual y documentos provistos por la cátedra*

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. También, parte de los encuentros con funcionarios serán grabados y proporcionados en el CV.

## 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/a estudiante participativo/a, activo/a y comprometido/a con el proceso.

## Evaluación

### 5.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 N° 1560/11 y sus modificatorias, se consideran específicamente las modificaciones de la OCA 810/22.

#### 5.1 Criterios de evaluación:

*“Si la enseñanza puede ser un acto de invención, la evaluación debería ser la mejor expresión de ese proyecto” Mariana Maggio*

Criterios de evaluación en todas las instancias:

1. Participación, actitud de diálogo, responsabilidad y reflexión ante el estudio.
2. Manejo según niveles de complejidad<sup>1</sup>:
  - a. Sintetizar y comprender lo leído
  - b. Dar opinión fundada
  - c. Identificar los problemas que se plantean
  - d. Debatir en base a enfoques teóricos
  - e. Mirada y actitud crítica y prospectiva

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

---

<sup>1</sup> En base a las lecturas de Edith Litwin y Mariana Maggio.



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.

Sobre la Ordenanza Consejo Superior N° 1700 / 2021, siguiendo lo recomendado por este acto administrativo y comprendiendo la problemática que genera la desigualdad de género en nuestra sociedad, se han incorporado tanto en los objetivos, como en las unidades temáticas I y II distintas dimensiones a analizar junto con los y las estudiantes. Asimismo, se llevaron incorporaron autoras femeninas a la bibliografía siempre que la temática y el material existente lo permitió.

## **5.2. 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” -OCAN°1560/11 y sus modificatorias.

Se llevarán a cabo **dos evaluaciones parciales** teórico-prácticas con sus respectivos recuperatorios.

### **PRIMER PARCIAL**

La primera instancia parcial se propone de doble carácter: individual y grupal, según tiempos y consignas pautadas. El recuperatorio será igual, de carácter individual y grupal (en el caso que la cantidad de estudiantes lo permita) y abordará los mismos contenidos.

### **SEGUNDO PARCIAL**

El segundo parcial será escrito al igual que su recuperatorio, individual y acumulativo. Se podrá disponer de material provisto por la cátedra y las presentaciones de las clases docentes (PPT) de las unidades IV, V y VI.

### **HABILITANTE**

Será teórico-práctico individual. Los temas objeto de evaluación en esta instancia serán los que corresponden al examen parcial que el y la estudiante hubiere desaprobado. Las instancias finales serán orales.

### **ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS**

Los/las 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. Las actividades vinculan distintos temas de las unidades que se consideran relevantes según los contenidos mínimos.

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/las 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.

### **5.3. 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 (UNIDADES 1, 2).
- b. **APE II** – Trabajo grupal - La aplicación de herramientas en las estructuras de distintos organismos de turismo del sector público. Dimensiones. Indicadores: elaboración. Un abordaje estratégico. (UNIDAD 3)
- 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. Presentación en forma de mapa conceptual. (Unidad 4 y 5)

### **5.4. Régimen de promoción:**

**5.5.** Promocionará la asignatura él y la 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.

## Cronograma

CLASE Nº	FECHA	DESARROLLO	UNIDAD	BIBLIO
1	24/08	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clase presentación: equipo docente, modalidad de trabajo.</li> <li>- Presentación Actividades Pedagógicas.</li> <li>- Temas de la U1: Repaso conceptos: Estado - Gobierno - Administración Pública - Política Pública - Turismo</li> <li>- TP1</li> </ul>	U1	2 3 4
2	31/08	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Charla presencial - Oscar Oszlak (16.30hs)</li> <li>- Temas de la U1: Resumen de la clase anterior y desarrollo de temas U1: El papel de la gestión pública en la administración estatal, aplicación al turismo.</li> <li>- TP Nro. 2 (asincrónico)</li> </ul>	U1	1 5 6
3	07/09	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Temas de la U2: Presentación y desarrollo de temas: Política - Gestión - Capacidades / Niveles de actuación y Estructura organismos de Turismo.</li> <li>- TP Nro. 3.</li> <li>- Presentación caso AP 1</li> </ul>	U2	7 8 9 12
4	14/09	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Temas de la U2: Resumen de la clase anterior y desarrollo de temas. Organismos oficiales de Turismo en Argentina. Empresas públicas. El rol de los municipios en materia turística</li> <li>- TP Nro. 4.</li> </ul>	U2	10 - 11 12 - 13 14
5	21/09	<b>Día de inactividad académica por el día del estudiante</b>		
6	28/9	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Invitación Simposio Turismo Social</li> <li>- Temas de la U2: Repaso rol del municipio.</li> <li>- Temas de la U3: Rol vincular del estado. Actores Sociales.</li> <li>- TP Nro. 5</li> <li>- Entrega AP1</li> </ul>	U2 U3	14 15 16
7	5/10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>REPASO PRIMER PARCIAL</b></li> <li>- participación I Simposio Turismo Social.</li> </ul>	<b>U3</b>	
8	12/10	<b>PRIMER PARCIAL</b>		

<b>9</b>	<b>19/10</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Temas de la U3: Indicadores. Instrumentos y herramientas de gestión.</i></li> <li>- <i>Tp Nro 7</i></li> </ul>	U3	<b>15 - 16</b> <b>17 - 18</b> <b>19 - 20</b> <b>21 - 22</b>
<b>10</b>	<b>26/10</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Temas de la U4. Tendencias y retos de la GPT</i></li> <li>- <i>TP Nro. 8</i></li> </ul>	U4	<b>24</b> <b>25</b>
<b>11</b>	<b>2/11</b>	<b>RECUPERATORIO 1ER PARCIAL</b>		
<b>12</b>	<b>9/11</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Temas de la U4. Los DTI desde la gestión pública</i></li> <li>- <i>Entrega AP2 - Presentación AP3</i></li> <li>- <i>TP Nro. 9</i></li> </ul>	U4	<b>26</b> <b>27</b> <b>28</b>
<b>13</b>	<b>16/11</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Temas de la U5. Calidad.</i></li> <li>- <i>TP Nro. 10</i></li> </ul>	U5	<b>29</b> <b>30</b>
<b>14</b>	<b>23/11</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Temas de la U6. Comunicación desde la GPT.</i></li> <li>- <i>TP Nro. 11</i></li> </ul>	U6	<b>32</b> <b>33</b>
<b>15</b>	<b>30/11</b>	<b>2DO PARCIAL</b>		
<b>16</b>	<b>7/12</b>	<b>Salida de campo</b>		
<b>17</b>	<b>14/12</b>	<b>RECUPERATORIO 2DO PARCIAL</b>		
<b>18</b>	<b>21/12</b>	<b>CIERRE DE NOTAS</b>		

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

Se entiende que la función del docente está centrada en la interacción con los y las 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 y las estudiantes lo requieran.

7.1. De conformidad con lo establecido por el Estatuto de la Universidad Nacional de Mar del Plata en su resolución de Asamblea 001/13 y a la Ordenanza 690/14

Profesor Adjunto: Analizar y establecer la bibliografía. Planificación del material didáctico. Tratamiento de temas actuales que puedan incorporarse a la planificación. Planificación del desarrollo de las clases. Dictado de clases teóricas. Asistencia, confección, corrección y calificación de Cumplir con las disposiciones de la Facultad referidas a tareas administrativas de la cátedra.

### **b) Docentes Auxiliares**

i. Jefe de Trabajos Prácticos: constituyen la jerarquía más alta de los docentes auxiliares. Participan en la elaboración de los trabajos teórico-prácticos y en su ejecución y evaluación, bajo la supervisión de un Profesor. Elaborar el programa de trabajos prácticos. Concurrir a los Teóricos. Preparar el material bibliográfico necesario para el desarrollo de los Trabajos Prácticos. Asistir a las reuniones de cátedra. Elaborar, implementar y corregir las evaluaciones parciales. Asistencia a pruebas parciales teóricas. Confeccionar la lista de los y las estudiantes aprobados y elevarla a División estudiantes. Integrar la mesa de examen final.

ii. Ayudantes Graduados: participan en la elaboración de los trabajos teórico-prácticos y en su ejecución y evaluación, bajo la supervisión de un Jefe de Trabajos Prácticos o un Profesor. Planificación del material didáctico. Tratamiento de temas actuales que puedan incorporarse a la planificación. Tendrá a su cargo la responsabilidad de los Trabajos Prácticos. Confección de trabajos prácticos. Corrección y calificación trabajos prácticos. Discusión de trabajos prácticos.

## **8. Justificación**

Los Estados Nacionales son el aspecto constitutivo de la construcción social, y el actor superlativo en el desarrollo inclusivo de una sociedad. En la multidimensionalidad de acciones que el estado atraviesa, resulta concluyente su papel en la actividad turística. Lo anterior determinará el perfil que asumirá el destino, sus políticas micro y macroeconómicas vinculadas, el acceso o exclusión de la sociedad y sus actores a la actividad, el tipo de desarrollo priorizado, así como su impacto en el territorio, la naturaleza, las comunidades y habitantes, entre otras cuestiones. Por ello, resulta fundamental para los futuros licenciados en turismo abordar las temáticas inherentes a la gestión pública en turismo.

El sector turístico requiere de profesionales con conocimiento especializado, habilidades prácticas, conocimiento de prácticas y regulaciones y sobre todo líderes de gestión que impulsen la actividad y promueven la misma a partir de valores de inclusión. Creemos y esperamos colaborar con esa tarea a partir de la construcción del conocimiento de esta asignatura y en conjunto con todo el esfuerzo de la institución, de los y las estudiantes y de quienes sostienen la educación pública en Argentina.

Para quienes creemos que el aula es un lugar transformador –tanto de estudiantes como de docentes y personal administrativo- la presentación de un Plan de este tipo renueva las ilusiones frente a la dinámica de construcción del conocimiento en el aula. Esa transformación hoy se encuentra situada en la institución educativa, pero el andar llevará a nuestros graduados a compartir sus conocimientos y compromisos en el entorno laboral luego.

***Mg. Violeta Mertens***

## Hoja de firmas